



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

Berichtsvorlagen

---

## Inhaltsverzeichnis

- 1 Berichtsvorlagen
  - 1.1 Agentenberichte
  - 1.2 Kampagnenberichte
  - 1.3 eServices-Berichte
  - 1.4 Warteschlangenberichte

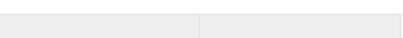
# Berichtsvorlagen

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. <b>Objekte:</b> Agentengruppen, Arbeitsplatzgruppen.</p> <p><b>[+] Statistiken</b></p> <table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Angemeldet</li> <li>• Bereit</li> <li>• Nicht bereit</li> <li>• Pause</li> <li>• Mittag</li> <li>• Offline</li> <li>• ACW</li> <li>• Rückfrage</li> <li>• Wählt</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wird gehalten</li> <li>• Inbound</li> <li>• Outbound</li> <li>• Intern</li> <li>• Klingelt</li> <li>• Abgemeldet</li> <li>• % Bereit</li> <li>• % Nicht bereit</li> <li>• % Inbound</li> </ul> </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angemeldet</li> <li>• Bereit</li> <li>• Nicht bereit</li> <li>• Pause</li> <li>• Mittag</li> <li>• Offline</li> <li>• ACW</li> <li>• Rückfrage</li> <li>• Wählt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wird gehalten</li> <li>• Inbound</li> <li>• Outbound</li> <li>• Intern</li> <li>• Klingelt</li> <li>• Abgemeldet</li> <li>• % Bereit</li> <li>• % Nicht bereit</li> <li>• % Inbound</li> </ul>	<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. <b>Objekte:</b> Agent, Agentenarbeitsplatz, Agentengruppen, Arbeitsplatzgruppen.</p> <p><b>[+] Statistiken</b></p> <table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anmeldedauer</li> <li>• Dauer Bereit</li> <li>• Dauer Nicht bereit</li> <li>• Pausendauer</li> <li>• Mittagspause</li> <li>• Offline-Dauer</li> <li>• Klingeldauer</li> <li>• Wähldauer</li> <li>• Bearbeitungszeit</li> <li>• Dauer Eing.</li> <li>• Dauer</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beantwortet</li> <li>• Beantwortet (letzte Std.)</li> <li>• Beim Klingeln abgebrochen</li> <li>• Abgebrochene Anrufe</li> <li>• Ausg.</li> <li>• Intern</li> <li>• Gehalten</li> <li>• Erfolgte Weiterleitungen</li> <li>• Erfolgte Rückfrage</li> <li>• Kurze</li> </ul> </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anmeldedauer</li> <li>• Dauer Bereit</li> <li>• Dauer Nicht bereit</li> <li>• Pausendauer</li> <li>• Mittagspause</li> <li>• Offline-Dauer</li> <li>• Klingeldauer</li> <li>• Wähldauer</li> <li>• Bearbeitungszeit</li> <li>• Dauer Eing.</li> <li>• Dauer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beantwortet</li> <li>• Beantwortet (letzte Std.)</li> <li>• Beim Klingeln abgebrochen</li> <li>• Abgebrochene Anrufe</li> <li>• Ausg.</li> <li>• Intern</li> <li>• Gehalten</li> <li>• Erfolgte Weiterleitungen</li> <li>• Erfolgte Rückfrage</li> <li>• Kurze</li> </ul>	<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. <b>Objekte:</b> Agent.</p> <p><b>[+] Statistiken</b></p> <table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktueller Status</li> <li>• Zeit im Status</li> <li>• Anmeldedauer</li> <li>• Fortlaufende Anmeldedauer</li> <li>• Grund</li> <li>• Mitarbeiter-ID</li> <li>• Ort</li> <li>• Telefonanlage</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anmelde-ID</li> <li>• Durchwahl</li> <li>• Position</li> <li>• Aktueller Status KVP</li> <li>• Servicetyp</li> <li>• Service-Untertyp</li> <li>• Kundensegment</li> <li>• Geschäftsergebnis</li> </ul> </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktueller Status</li> <li>• Zeit im Status</li> <li>• Anmeldedauer</li> <li>• Fortlaufende Anmeldedauer</li> <li>• Grund</li> <li>• Mitarbeiter-ID</li> <li>• Ort</li> <li>• Telefonanlage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anmelde-ID</li> <li>• Durchwahl</li> <li>• Position</li> <li>• Aktueller Status KVP</li> <li>• Servicetyp</li> <li>• Service-Untertyp</li> <li>• Kundensegment</li> <li>• Geschäftsergebnis</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angemeldet</li> <li>• Bereit</li> <li>• Nicht bereit</li> <li>• Pause</li> <li>• Mittag</li> <li>• Offline</li> <li>• ACW</li> <li>• Rückfrage</li> <li>• Wählt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wird gehalten</li> <li>• Inbound</li> <li>• Outbound</li> <li>• Intern</li> <li>• Klingelt</li> <li>• Abgemeldet</li> <li>• % Bereit</li> <li>• % Nicht bereit</li> <li>• % Inbound</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anmeldedauer</li> <li>• Dauer Bereit</li> <li>• Dauer Nicht bereit</li> <li>• Pausendauer</li> <li>• Mittagspause</li> <li>• Offline-Dauer</li> <li>• Klingeldauer</li> <li>• Wähldauer</li> <li>• Bearbeitungszeit</li> <li>• Dauer Eing.</li> <li>• Dauer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beantwortet</li> <li>• Beantwortet (letzte Std.)</li> <li>• Beim Klingeln abgebrochen</li> <li>• Abgebrochene Anrufe</li> <li>• Ausg.</li> <li>• Intern</li> <li>• Gehalten</li> <li>• Erfolgte Weiterleitungen</li> <li>• Erfolgte Rückfrage</li> <li>• Kurze</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktueller Status</li> <li>• Zeit im Status</li> <li>• Anmeldedauer</li> <li>• Fortlaufende Anmeldedauer</li> <li>• Grund</li> <li>• Mitarbeiter-ID</li> <li>• Ort</li> <li>• Telefonanlage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anmelde-ID</li> <li>• Durchwahl</li> <li>• Position</li> <li>• Aktueller Status KVP</li> <li>• Servicetyp</li> <li>• Service-Untertyp</li> <li>• Kundensegment</li> <li>• Geschäftsergebnis</li> </ul>							

	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="594 235 808 968"> <p>Ausg.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Haltedauer</li> <li>• ACW-Dauer</li> <li>• Dauer Rückfrage</li> <li>• Dauer Intern</li> <li>• Angeboten</li> </ul> </td> <td data-bbox="808 235 1026 968"> <p>Sprechzeit &lt; 10 Sek.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Durchschn. Bearb.</li> <li>• Durchschn. ACW-Dauer</li> <li>• Durchschn. Haltedauer</li> <li>• Durchschn. Dauer Eing.</li> <li>• Durchschn. Dauer Ausg.</li> <li>• Durchschn. Klingeldauer</li> <li>• Agentenbelegung</li> </ul> </td> </tr> </table>	<p>Ausg.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Haltedauer</li> <li>• ACW-Dauer</li> <li>• Dauer Rückfrage</li> <li>• Dauer Intern</li> <li>• Angeboten</li> </ul>	<p>Sprechzeit &lt; 10 Sek.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Durchschn. Bearb.</li> <li>• Durchschn. ACW-Dauer</li> <li>• Durchschn. Haltedauer</li> <li>• Durchschn. Dauer Eing.</li> <li>• Durchschn. Dauer Ausg.</li> <li>• Durchschn. Klingeldauer</li> <li>• Agentenbelegung</li> </ul>	
<p>Ausg.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Haltedauer</li> <li>• ACW-Dauer</li> <li>• Dauer Rückfrage</li> <li>• Dauer Intern</li> <li>• Angeboten</li> </ul>	<p>Sprechzeit &lt; 10 Sek.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Durchschn. Bearb.</li> <li>• Durchschn. ACW-Dauer</li> <li>• Durchschn. Haltedauer</li> <li>• Durchschn. Dauer Eing.</li> <li>• Durchschn. Dauer Ausg.</li> <li>• Durchschn. Klingeldauer</li> <li>• Agentenbelegung</li> </ul>			
<p><b>iWD-Agentenaktivität</b></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><b>Objekte:</b> Agentenarbeitsplatz, Agentengruppe, Arbeitsplatzgruppe.</p> <p><b>[+] Statistiken</b></p> 	<p><b>iWD-Warteschlangenaktivität</b></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><b>Objekte:</b> Sammelbereich.</p> <p><b>[+] Statistiken</b></p> 			

## Kampagnenberichte

Siehe [Definitionen zu Kampagnenstatistiken](#).

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

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

## eServices-Berichte

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

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

<p>Agenten oder Agentengruppen im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Chatkontakten dargestellt.  <b>Objekte:</b> Agent, Agentenarbeitsplatz, Agentengruppe, Arbeitsplatzgruppe.</p>																																				
<p><b>[+] Statistiken</b></p>																																				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anmeldedauer</li> <li>• Dauer Bereit</li> <li>• Dauer Nicht bereit</li> <li>• Klingeldauer</li> <li>• Bearbeitungszeit</li> <li>• Durchschn. Bearb.</li> <li>• % Belegung</li> <li>• Angeboten</li> <li>• Angeboten (15 Min.)</li> <li>• % Akzeptiert</li> <li>• % Abgelehnt</li> <li>• % Verpasst</li> <li>• Akzeptiert</li> <li>• Akzeptiert (15 Min.)</li> <li>• Abgelehnt</li> <li>• Abgelehnt (15 Min.)</li> <li>• Verpasst</li> <li>• Verpasst (15 Min.)</li> <li>• % Erfolgte Weiterl.</li> <li>• Erfolgte Weiterleitungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurz &lt; 30 Sek.</li> <li>• Simultane Chats</li> <li>• Durchschn. Chatdauer</li> <li>• Chat-Mindestdauer</li> <li>• Chat-Höchstdauer</li> <li>• Chatdauer</li> <li>• Kunde Durchschn. Wartezeit</li> <li>• Kunde Max. Wartezeit</li> <li>• Durchschn. Begrüßungsdauer</li> <li>• Max. Begrüßungsdauer</li> <li>• Durchschn. Antwortdauer</li> <li>• Max. Antwortdauer</li> <li>• Durchschn. Nachrichtengröße</li> <li>• Gesamtzahl der Agentenantworten</li> <li>• Gesamtdauer der Agentenantworten</li> <li>• Gesamtgröße der Agentennachrichten</li> <li>• Gesamtzahl der</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Chat- Warteschlangenaktivität</b></p> <p>Anhand dieses Berichts können Sie die Aktivitäten der Chat-Warteschlangengruppe überwachen.  <b>Objekte:</b> Warteschlangengruppe, Warteschlange.</p> <p><b>[+] Statistiken</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">• Service-Level</td> <td style="padding: 5px;">• Akzeptiert (15 Min.)</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">• Angefordert</td> <td style="padding: 5px;">• Abgebrochen (15 Min.)</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">• Akzeptiert</td> <td style="padding: 5px;">• Aktuell wartend</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">• Abgebrochen</td> <td style="padding: 5px;">• Wartezeit</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">• Angefordert (15 Min.)</td> <td style="padding: 5px;">• AWT</td> </tr> </table>	• Service-Level	• Akzeptiert (15 Min.)	• Angefordert	• Abgebrochen (15 Min.)	• Akzeptiert	• Aktuell wartend	• Abgebrochen	• Wartezeit	• Angefordert (15 Min.)	• AWT	<p>Agenten oder Agentengruppen im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Kontakten vom Typ E-Mail dargestellt.  <b>Objekte:</b> Agentenarbeitsplatz, Agentengruppe, Arbeitsplatzgruppe.</p> <p><b>[+] Statistiken</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">• Anmeldedauer</td> <td style="padding: 5px;">• Akzeptiert</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">• Dauer Bereit</td> <td style="padding: 5px;">• Akzeptiert (Std.)</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">• Dauer Nicht bereit</td> <td style="padding: 5px;">• Abgelehnt</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">• % E-Mail-Belegung</td> <td style="padding: 5px;">• Abgelehnt (Std.)</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">• Klingeldauer</td> <td style="padding: 5px;">• Verpasst</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">• Bearbeitungszeit</td> <td style="padding: 5px;">• Verpasst (Std.)</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">• Durchschn. Bearb.</td> <td style="padding: 5px;">• Fertig</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">• Angeboten</td> <td style="padding: 5px;">• Fertig (Std.)</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">• Angeboten (Std.)</td> <td style="padding: 5px;">• % Fertig</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">• % Akzeptiert</td> <td style="padding: 5px;">• % Erfolgte Weiterl.</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">• % Abgelehnt</td> <td style="padding: 5px;">• Erfolgte Weiterleitungen</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">• % Verpasst</td> <td style="padding: 5px;">• Unerwünscht gesendet</td> </tr> </table>	• Anmeldedauer	• Akzeptiert	• Dauer Bereit	• Akzeptiert (Std.)	• Dauer Nicht bereit	• Abgelehnt	• % E-Mail-Belegung	• Abgelehnt (Std.)	• Klingeldauer	• Verpasst	• Bearbeitungszeit	• Verpasst (Std.)	• Durchschn. Bearb.	• Fertig	• Angeboten	• Fertig (Std.)	• Angeboten (Std.)	• % Fertig	• % Akzeptiert	• % Erfolgte Weiterl.	• % Abgelehnt	• Erfolgte Weiterleitungen	• % Verpasst	• Unerwünscht gesendet
• Service-Level	• Akzeptiert (15 Min.)																																			
• Angefordert	• Abgebrochen (15 Min.)																																			
• Akzeptiert	• Aktuell wartend																																			
• Abgebrochen	• Wartezeit																																			
• Angefordert (15 Min.)	• AWT																																			
• Anmeldedauer	• Akzeptiert																																			
• Dauer Bereit	• Akzeptiert (Std.)																																			
• Dauer Nicht bereit	• Abgelehnt																																			
• % E-Mail-Belegung	• Abgelehnt (Std.)																																			
• Klingeldauer	• Verpasst																																			
• Bearbeitungszeit	• Verpasst (Std.)																																			
• Durchschn. Bearb.	• Fertig																																			
• Angeboten	• Fertig (Std.)																																			
• Angeboten (Std.)	• % Fertig																																			
• % Akzeptiert	• % Erfolgte Weiterl.																																			
• % Abgelehnt	• Erfolgte Weiterleitungen																																			
• % Verpasst	• Unerwünscht gesendet																																			

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

## Warteschlangenberichte

Siehe [Definitionen zu Warteschlangenstatistiken](#).

<p><b>Rückrufaktivität</b></p> <p>In diesem Bericht werden Statistiken zu Anrufaktivitäten im Zusammenhang mit den Warteschlangen bereitgestellt. <b>Objekte:</b> Warteschlange.</p> <p><b>[+] Statistiken</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>In Warteschl.</li> <li>Angeboten</li> <li>Akzeptiert</li> <li>Abgelehnt</li> <li>Verbunden</li> <li>Beantwortet</li> <li>Abgebrochen</li> <li>Abbruch bei Klingelsignal</li> <li>Aktuell akzeptiert</li> <li>Aktuell verbunden</li> <li>Wartezeit</li> <li>Beantwortet in Wartezeit</li> <li>Abgelehnt in</li> </ul>	<p><b>KPIs Warteschlange</b></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. <b>Objekte:</b> Warteschlangengruppe, Warteschlange, Routing-Punkt.</p> <p><b>[+] Statistiken</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Service-Level</li> <li>Service Level (10 Sek.)</li> <li>Service Level (20 Sek.)</li> <li>Service Level</li> <li>AWT aktuell</li> <li>Anrufe max.</li> <li>Anrufe min.</li> <li>Weitergeleitet</li> <li>Ältester Anruf wartend</li> </ul>	<p><b>Grund für Warteschlangenüberlauf</b></p> <p>In diesem Bericht werden Gründe angeführt, warum Anrufe aus Warteschlangen entfernt wurden. <b>Objekte:</b> Warteschlangengruppe, Warteschlange, Routing-Punkt.</p> <p><b>[+] Statistiken</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eingetreten</li> <li>Gelöscht</li> <li>% Gelöscht</li> <li>Überlauf geschlossen</li> <li>Überlauf Sondertag</li> <li>Überlauf Notfall</li> <li>Überlauf abgehalten</li> <li>Überlauf Routing</li> <li>Überlauf Sprachmitteilung</li> <li>Überlauf Nachricht</li> <li>Überlauf ausgelagert</li> </ul>
--	--	---

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