



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
eServices-Statistiken

5/28/2025

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
		Zeitraums 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	Angebotene 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.