



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

Agentenstatistik

6/19/2025

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 CallRingin, 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 „Mittag“ 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 Inbound-, interne oder Outbound-Anrufe bearbeiteten.
Agenten-KPIs	Dauer Eing.	Die Gesamtdauer, während der Agenten Inbound-Anrufe bearbeiteten.
Agenten-KPIs	Dauer Ausg.	Die Gesamtdauer, während der Agenten Outbound-Anrufe bearbeiteten.
Agenten-KPIs	Haltedauer	Die Gesamtdauer, die Agenten im Status „Halten“ verbracht haben.

Bericht	Statistik	Definition
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 Outbound-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.
Agenten-KPIs	Kurze Sprechzeit < 10 Sek.	Die Gesamtzahl der Ereignisse, in

Bericht	Statistik	Definition
		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 Inbound-, Outbound-, interne Aufgaben sowie Aufgaben im Zusammenhang mit Rückfragen, im Status „Halten“ und der Anrufnachbearbeitung bearbeitet, wobei diese durch die Gesamtzahl der Inbound-, Outbound- 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 Outbound-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 dar, während der es an einem Agenten-Desktop klingelt, wobei

Bericht	Statistik	Definition
		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 dieser Statistiktyp auf GroupAgents oder GroupPlaces angewendet wird, berechnet er die gesamte Anmeldezeit für alle Agenten, die der angegebenen Gruppe angehören.
Agentenanmeldung	Fortlaufende Anmeldedauer	Aktuelle, fortlaufende Zeit, die der Agent angemeldet war. Wenn er auf GroupAgents und GroupPlaces angewendet wird, berechnet dieser Statistiktyp die Summe aller Agenten (Arbeitsplätze) in der Gruppe.
Agentenanmeldung	Grund	Gründe, die von dem Agenten ausgewählt wurden.
Agentenanmeldung	Mitarbeiter-ID	Die Mitarbeiter-ID des Agenten.
Agentenanmeldung	Ort	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 ist. Muss im Callflow als KVP definiert werden.

Bericht	Statistik	Definition
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	Vertragsende	Die Gesamtzahl der Arbeitsobjekte, die von einem Agenten oder einer Agentengruppe während des angegebenen Zeitraums beendet wurden.
iWD-Agentenaktivität	Verarbeitet	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 dieser Ressource oder Agentengruppe akzeptiert, abgerufen oder erstellt und

Bericht	Statistik	Definition
		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	Verarbeitungsdauer	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. Verarbeitungsdauer	Die durchschnittliche Zeit, die ein Agent, ein Arbeitsplatz oder eine Gruppe mit der Bearbeitung von Arbeitsobjektinteraktionen verbracht hat.