



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.

# Workspace Desktop Edition Help

[Meine Statistiken](#)

---

## Inhaltsverzeichnis

- [1 Meine Statistiken](#)
  - [1.1 Verwandte Ressourcen](#)

# Meine Statistiken

Auf der Registerkarte **Meine Statistiken** im **Hauptfenster** wird die Liste Ihrer Key Performance Indicators (KPIs) angezeigt. Sie können Ihre KPIs auch im **Statistiken-Gadget** einsehen.

Welche KPIs hier angezeigt werden, wird von Ihrem Systemadministrator konfiguriert. Die als KPIs definierten Statistiken könnten auch für die Agentengruppen ausgewertet werden, deren Mitglied Sie sind. Ihre Leistung wird in der Spalte **Persönlich** angezeigt, wobei der Statistikwert für die Agentengruppen jeweils in einer Spalte angezeigt wird, die den Namen der Agentengruppe als Spaltenüberschrift trägt.

Klicken Sie auf die Spaltenüberschriften, um die Sortierreihenfolge der KPIs umzukehren.

Auf der Registerkarte **Meine Statistiken** werden Ihre aktuellen KPIs und eine Übersicht der KPIs Ihrer Arbeitsgruppe(n) angezeigt. Mithilfe der Registerkarte **Meine Statistiken** können Sie Ihre Leistung mit der Gesamtleistung der Gruppe(n), zu der/denen Sie gehören, vergleichen.

Ein Warnsymbol wird in der Spalte ganz links in der Zeile angezeigt. Das Warnsymbol wird angezeigt, wenn die Bewertung der Leistung für die KPIs über das entsprechende erwartete Niveau für den KPI steigt (⚠).

Ein Fehlersymbol wird möglicherweise neben einem KPI angezeigt, wenn die Bewertung der Leistung unter das entsprechende erwartete Niveau für den KPI fällt (❌).

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Registerkarte **Meine Statistiken**, um das Kontextmenü aufzurufen, über das Sie Spalten und KPIs ein-/ausblenden können, und um die KPI-Filterung ein- oder auszuschalten, mit der Sie nur die mit Warnungen versehenen Elemente anzeigen können.

Mithilfe der Registerkarte **Meine Statistiken** können Sie angeben, welche KPIs angezeigt werden. Wählen Sie einen KPI aus, der ein- oder ausgeblendet werden soll. KPIs, die angezeigt werden, sind durch ein Häkchen gekennzeichnet.

Das Menü **Agentengruppen** ermöglicht das Ein- oder Ausblenden der Spalten, in denen die KPI-Werte für die Agentengruppe enthalten sind. Wählen Sie eine Gruppe aus, die ein- oder ausgeblendet werden soll. Agentengruppen, die angezeigt werden, sind durch ein Häkchen gekennzeichnet.

Wählen Sie **Alle Statistiken anzeigen** aus, um alle KPIs anzuzeigen. Wählen Sie **Nur alarmierende Statistiken anzeigen** aus, um nur KPIs mit Warnungen oder Fehlern anzuzeigen. Dieses Menü hat keinen Einfluss darauf, welche Spalten angezeigt werden.

**Hinweis:** Statistiken zu Routing-Punkten, Warteschlangen usw. werden in der Registerkarte **Kontaktcenter-Statistiken** angezeigt.

Falls eine Statistik falsch konfiguriert wurde, wird deren Hintergrund rot angezeigt, und es erscheint ein Fehlersymbol. Sie sollten Fehler umgehend melden. Der Grund für das Problem wird in einem QuickInfo angezeigt, wenn Sie den Mauszeiger auf die problematische Statistikzeile platzieren.

## Verwandte Ressourcen

Der *Workspace Desktop Edition User's Guide* (nur auf Englisch) bietet detaillierte Lektionen zur Verwendung sämtlicher Funktionen von Workspace. Die folgenden Lektionen sind möglicherweise hilfreich:

- [View KPIs And Statistics \(Anzeigen von KPIs und Statistiken\)](#)

## Verwandte Themen

- [Mein Arbeitsbereich](#)
- [Statistiken-Gadget](#)
- [Komponenten, Funktionen und Steuerelemente](#)

## Die 10 wichtigsten Seiten

1. [Hilfe zu Workspace Desktop Edition](#)
2. [Hauptfenster](#)
3. [Mein Status](#)
4. [Kontaktverzeichnis](#)
5. [Workbins](#)
6. [Übersicht über die Funktionen](#)
7. [Meine Nachrichten](#)
8. [Anmeldung](#)
9. [Sprachrückfrage](#)
10. [Komponenten, Funktionen und Steuerelemente](#)