



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

[Kontaktcenter-Statistiken](#)

Inhaltsverzeichnis

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

Kontaktcenter-Statistiken

Die Liste der Statistiken über Routing-Punkte, Warteschlangen und andere Kontaktcenter-Objekte wird auf der Registerkarte „Kontaktcenter-Statistik“ im **Hauptfenster** angezeigt. Sie können die Kontaktcenter-Statistiken auch im **Statistiken-Gadget** anzeigen.

Die Registerkarte „Kontaktcenter-Statistik“ enthält Statistiken, in denen der Status verschiedener Bedingungen zusammengefasst wird, die durch das Call Center überwacht werden. Hierzu zählen der Prozentsatz abgebrochener Anrufe, die durchschnittliche Wartezeit für Anrufe und die Anzahl an Interaktionen in der Warteschlange.

Die folgenden Informationsspalten sind für die jeweiligen überwachten Objekte verfügbar:

- **Kontaktcenter-Ressource** – Der Name oder Standort des Objekts.
- **Beschreibung** – Eine Beschreibung der Call-Center-Statistik.
- **Wert** – Der Wert der Kontaktcenter-Statistik

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

Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Ansicht „Kontaktcenter-Statistiken“, um das Menü „Statistiken“ anzuzeigen.

Verwenden Sie das Menü „Statistiken“ zu folgenden Zwecken:

- Anzeigen oder Ausblenden von Statistiken
- Anzeigen von nur alarmierenden Statistiken oder Anzeigen aller Statistiken

Hinweis: Ihre Key Performance Indicators (KPIs) werden auf der Registerkarte **Meine Statistiken** angezeigt.

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](#)