



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.

Workforce Management Web for Supervisors (Classic) Help

Statistikeigenschaften

6/7/2025

Statistikeigenschaften

Statistiken—Die Stat Server-Statistiken, die Sie mit einer Aktivität oder einer Multi-Site-Aktivität verknüpfen.

Typ—Die Art des überwachten Objekts.

- **Interaktionsvolumen**—Definiert, wie die Anzahl an Interaktionen, die für jede Aktivität im Contact Center eingehen, abgerufen wird. Wird für sofortige und verschobene Aktivitäten verwendet.
- **Nichtannahmerate**—Beschreibt die Anzahl an Interaktionen, die für jede Aktivität im Contact Center abgebrochen werden. Wird für sofortige Aktivitäten verwendet.
- **Dienstgüte**—Wird verwendet für den Vergleich der tatsächlichen Werte mit den Servicezielen, die für jede Aktivität im Dienstplan geplant sind. Dies beinhaltet Statistiken zur Erfassung des Service-Levels und der durchschnittlichen Antwortgeschwindigkeit (ASA). Wird für sofortige Aktivitäten verwendet.
- **Bearbeitungszeit**—Aufgezeichnet für jede Aktivität und verglichen mit den Bearbeitungszeitzielen, die in der Prognose definiert wurden. Wird für sofortige und verschobene Aktivitäten verwendet.
- **Backlog**—Verfolgt die Anzahl von eingehenden Interaktionen in der Warteschlange, die auf Verarbeitung warten und noch nicht an die Agenten verteilt wurden. Wird ausschließlich für verschobene Aktivitäten verwendet.

Objekt—Warteschlange, Interaktionswarteschlange, Routing-Punkt, Warteschlangengruppe, Gruppe von Routing-Punkten, Agentengruppe oder Arbeitsplatzgruppe, die überwacht wird.

- **Warteschlange**—Alle DNs vom Typ "ACD-Warteschlange" und "Virtuelle Warteschlange" im Standort.
- **Interaktionswarteschlange**—Skriptobjekte des Typs "Interaktionswarteschlange".
- **Routing-Punkt**—Alle DNs vom Typ "Routing-Warteschlange" und "Virtueller Routing-Punkt" im Standort.
- **Warteschlangengruppe**—Alle DN-Gruppen vom Typ "ACD-Warteschlange" im Standort.
- **Gruppe von Routing-Punkten**—Alle DN-Gruppen vom Typ "Routing-Punkt" im Standort.
- **Agentengruppe**—Alle DN-Gruppen vom Typ "Agent" im Standort.
- **Arbeitsplatzgruppe**—Alle DN-Gruppen vom Typ "Arbeitsplatz" im Standort.

Filter—Optionale Werte, die die Interaktionen des Objekts genauer definieren. Wird in Contact Centern mit Mehrfach-Skill-Agenten verwendet. In den meisten Fällen erfordern Filter die Installation von Genesys Universal Routing Server (URS).

Flexibler Konfigurationsmodus

Der Abschnitt **Statistiken** im Bereich **Statistikeigenschaften** beinhaltet die Einstellung **Flexibler Konfigurationsmodus** für bestimmte Typen (wie z. B. Dienstgüte, Bearbeitungszeit,

Interaktionsvolumen und Backlog). Ist diese Option aktiviert, werden die Konfigurationseinstellungen früherer Versionen von WFM unterstützt, oder Sie können komplexere Statistikanforderungen festlegen.

Wenn Sie in "Flexibler Konfigurationsmodus" die Option "Interaktionsvolumen", "Bearbeitungszeit" oder "Backlog" wählen, stehen alle Objekttypen zur Verfügung (nicht nur die unter **Empfohlene Statistikeinstellungen** gezeigten). Sie können somit Objekte der folgenden Typen auswählen: Warteschlange, Interaktionswarteschlange, Routing-Punkt, Warteschlangengruppe, Gruppe von Routing-Punkten, Agentengruppe oder Arbeitsplatzgruppe.

Wenn Sie im flexiblen Konfigurationsmodus "Dienstgüte" auswählen, können Sie Statistiken ausschließlich für die durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit auswählen.

Wenn Sie sich nicht im flexiblen Konfigurationsmodus befinden, müssen Sie eine der folgenden Kombinationen auswählen:

- "Servicefaktor", "Verteilte Interaktionen" und "Zeitbereich"
- "Verteilte Interaktionen" und "Durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit"
- "Servicefaktor", "Verteilte Interaktionen", "Durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit" und "Zeitbereich"

Alle mithilfe des **Flexiblen Konfigurationsmodus** festgelegten Statistiken werden in der Liste **Statistiken** mit einem Ausrufezeichen gekennzeichnet.

Wichtig

Falls Sie das Kontrollkästchen **Flexibler Konfigurationsmodus** aktiviert, jedoch keine der dadurch verfügbaren zusätzlichen Einstellungen konfiguriert haben, wird die Statistik wie bei einem nicht aktivierten Kontrollkästchen **Flexibler Konfigurationsmodus** behandelt. In der Liste **Statistik** wird die Statistik nicht mit einem Ausrufezeichen gekennzeichnet und wenn Sie sie bearbeiten, ist das Kontrollkästchen **Flexibler Konfigurationsmodus** nicht aktiviert.

Als Durchschnitt verwenden

Zudem enthält der Abschnitt **Statistiken** des Bereichs **Statistikeigenschaften** die Einstellung **Als Durchschnitt verwenden**. Dieser weist WFM an, Durchschnittswerte aufzuzeichnen. Verwenden Sie diesen nur für die Statistiktypen "Dienstgüte" und "Bearbeitungszeit".

Beispielsweise zeigt die normale Statistik "Bearbeitungszeit" die Gesamtbearbeitungszeit an – eine Zahl, die anschließend durch die Anzahl bearbeiteter Interaktionen geteilt wird, um den von WFM verwendeten Wert zu erzeugen. Falls Sie **Als Durchschnitt verwenden** ausgewählt haben, zeichnet WFM nur die Gesamtbearbeitungszeit auf, ohne diesen Wert durch die Anzahl der Interaktionen zu teilen.

Wichtig

Sie können die Option **Als Durchschnitt verwenden** für jeden Statistiktyp nur einmal pro Aktivität anwenden.