



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

Bericht über Agentenstatus

Bericht über Agentenstatus

So erstellen Sie einen Bericht über Agentenstatus:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Soll/Ist-Vergleichsberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" das Element **Bericht über Agentenstatus**. Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
3. Optional: Um eine Kopfzeile im Bericht zu generieren, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein.
4. Optional: Um den Bericht in eine Datei im .csv-Format (Comma-separated values, kommagetrennte Werte) zu exportieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bericht in .csv-kompatiblem Format erstellen** (und wählen Sie anschließend, nachdem der Bericht erstellt wurde, **Aktionen > Speichern unter** und wählen Sie **Kommagetrennt** als Berichtsformat). Verwenden Sie Workforce Management (WFM) nicht, um Berichte zu drucken, die Sie in ".csv-kompatiblem Format" erstellt haben, da der Ausdruck eventuell nicht korrekt ist. Um diese Dateien korrekt zu drucken, öffnen Sie diese in einem Programm, das das .csv-Format lesen kann, und drucken Sie sie anschließend aus.
5. Klicken Sie auf **Weiter**.
6. **Wählen** Sie im Fenster **Datumsbereich** ein Start- und Enddatum für den Bericht. Klicken Sie dann auf **Weiter**.
7. Wählen Sie im Fenster **Daten** die Agenten, die Sie in den Bericht aufnehmen möchten. Sie können Geschäftsbereiche erweitern, um deren Standorte, Teams und Agenten anzuzeigen.
8. Klicken Sie auf **Weiter**.
9. Wählen Sie auf der Seite **Agentenstatus** denjenigen Agentenstatus aus, den Sie in den Bericht aufnehmen möchten. Deaktivieren Sie die Kontrollkästchen für jeden Agentenstatus, den Sie auslassen möchten. Wenn Sie möchten, geben Sie einen **Grundcode** ein, nach dem der Bericht gefiltert werden soll.
10. Klicken Sie auf **Beenden**. Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.

Erläuterung des Agentenstatusberichts

Standort [Kopfzeile]	Der Name und die Zeitzone des Standorts.
Team [Kopfzeile]	Das Team des ausgewählten Agenten.
Agent [Kopfzeile]	Der Agent, dessen Status im Bericht angezeigt wird.
Zeitraum	Die Datumsangaben, die im Berichts-Assistenten ausgewählt wurden.
Agentenstatus	Der Name des Dienstplanstatus.
Grund	Wenn Sie Grundcodes [Hilfscodes] verwenden, der Code, der mit einem Auftreten des geplanten Status verbunden ist.

Startzeit	Der Zeitpunkt, zu dem der Agent in den Dienstplanstatus eintritt.
Endzeit	Der Zeitpunkt, zu dem der Agent in einen anderen Status wechselt.
Dauer	Die Dauer des Dienstplanstatus.
Gesamtdauer pro Tag (Zeile)	Die kombinierte Zeit der Dienstplanstatus pro Tag.
Gesamtdauer pro Datumszeitraum (Zeile)	Die kombinierte Zeit der Dienstplanstatus pro Datumszeitraum.

Unterbericht zu Kanälen

Der Agentenstatus-Bericht verfügt über einen Unterbericht, der einzelne Daten für jeden Medienkanal sowie aggregierte Echtzeitstatusinformationen für die geplanten Statusgruppen ohne definierten Kanal liefert. Die Daten für jeden Datensatz des Berichts werden aggregiert und enthalten folgende Spalten:

- **Kanal**—Der Name des Kanals.
- **Agentenstatus**—Der Echtzeitstatus des Agenten auf diesem Kanal.
- **Grund**—Eine Liste der Gründe für einen bestimmten Kanal, falls zutreffend. (Diese Spalte wird nur im Agentenstatus-Bericht angezeigt.)

Das folgende Beispiel zeigt die Reihenfolge und das Format dieser Spalten:

Agent States Report

Site [REDACTED]

Time zone ECT

Team [REDACTED]

Agent **Lund , Krist**

Date Period: 4/1/10 - 4/30/10

4/12/10

Start Time	End Time	Duration	Agent State	Reason
12:00 AM	8:56 AM	8:56	LoggedOut	
		Voice	LoggedOut	
		Email	LoggedOut	
8:56 AM	9:09 AM	0:13	CallInbound	3, 5
		Voice	CallInbound	3
		Email	LoggedOut	5