



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

Leistungsbericht für Contact Center

5/14/2025

Leistungsbericht für Contact Center

So erstellen Sie einen Standort-Leistungsbericht:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Leistungsberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie **Leistungsbericht für Contact Center** aus der Liste im Bereich "Objekte".
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.
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.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Führen Sie im Fenster **Datumsbereich** folgende Schritte aus:
 - a. Wählen Sie eine Unterteilung und ein entsprechendes **Start- und Enddatum**. (Die gewählte Unterteilung kann Ihre Datumsauswahl **beschränken**.)
 - b. Wählen Sie eine Zeitzone aus.
 - c. Wählen Sie den Zieltyp aus, für den Sie den Bericht erstellen möchten: –Aktivität, Aktivitätsgruppe, Multi-Site-Aktivität, Standort, Geschäftsbereich–. Wenn Sie "Multi-Site-Aktivität" oder "Geschäftsbereich" auswählen, erscheint folgendes Kontrollkästchen: **Multi-Site-Aktivitäten verwenden** Lassen Sie das Kontrollkästchen aktiviert, um Berichtsdaten nach Multi-Site-Aktivitäten zu aggregieren.
 - d. Klicken Sie auf **Weiter**.
6. Wählen Sie im Fenster **Daten** die Ziele aus, die Sie in den Bericht aufnehmen möchten.
Die Baumstruktur auf dieser Seite zeigt Aktivitäten, Standorte, Multi-Site-Aktivitäten oder Geschäftsbereiche (abhängig von Ihrer Zielauswahl) an. Wenn Sie als Ziel nicht "Geschäftsbereich" ausgewählt haben, können die Geschäftsbereiche der Baumstruktur erweitert werden, sodass ihre Inhalte angezeigt werden. Sie können mehrere Optionen auswählen.
7. Klicken Sie auf **Weiter**.
8. Wählen Sie auf der Seite **Leistungsdatentypen** die Datentypen (Statistik), die Sie berücksichtigen möchten.
9. Klicken Sie auf **Beenden**.
Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.

Zusätzlich zu tatsächlichen und geplanten Daten enthält der Bericht mit Contact Center-Leistungsdigrammen nun auch Prognosedaten. Sie können die Unterteilung wählen (**15**, **30** oder **60**) und **berechnete** oder **erforderliche** Prognosewerte auswählen.

Erläuterung des Leistungsberichts für Contact Center

Root/Standort [Kopfzeile]	Der Name und die Zeitzone des Ziels oder Standorts.
Ziel/Aktivität oder Standort [Kopfzeile]	Abhängig vom Ziel, das im Berichts-Assistenten ausgewählt wurde, ist der Bericht nach Aktivität, Standort, Geschäftsbereich oder Multi-Site-Aktivität geordnet.
Datum oder Datumszeitraum	Das Datum oder der Datumsbereich, das bzw. der im Assistenten ausgewählt wurde.
Zeittakt/Tag/Woche/Monat/X Wochen von	Die in dieser Spalte gezeigten Zeitintervalle entsprechen der Unterteilung, die Sie im Assistenten ausgewählt haben.
Abdeckung	Die geplante und optimale Abdeckung pro Zeitraum, die geplante Abdeckung minus optimaler Abdeckung, die Differenz als absoluter Wert und die Differenz als Prozentwert.
Personenzahl	Die geplanten und tatsächlichen Agenten pro Zeitraum; die geplante Anzahl minus der tatsächlichen Anzahl und die Differenz als Prozentwert.
Interaktionsvolumen	Das prognostizierte und tatsächliche Interaktionsvolumen pro Zeitraum; die Prognose abzüglich des tatsächlichen Werts und die Differenz als Prozentwert.
AHT	Die prognostizierte und tatsächliche durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Zeitraum, die Prognose abzüglich des tatsächlichen Werts und die Differenz als Prozentwert.
Service-Level	Der geplante und tatsächliche Service-Level pro Zeitraum.
Verschobener Service-Level	Der verschobene geplante und tatsächliche Service-Level pro Zeitraum.
Warteschlange	Die geplante und tatsächliche Anzahl von Interaktionen in der Backlog-Warteschlange am Ende des Zeitraums.
ASA	Die geplante und tatsächliche durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit pro Zeitraum.
Abgebrochen (%)	Der Prozentsatz an geplanten und tatsächlichen Abbrüchen pro Zeitraum.
Gesamt/Durchschnitt [Fußzeile]	Der Wert für das Interaktionsvolumen wird als Summe der Werte in jedem Zeittakt berechnet. Der Wert für alle anderen Datentypen wird als Durchschnittswert der Werte in jedem Zeittakt berechnet.