

# OpenScape Contact Center Enterprise V9 Reporting Referenzhandbuch

**Referenzhandbuch**

A31003-S2290-M101-01-A9

Unser Qualitäts- und Umweltmanagementsystem ist  
entsprechend den Vorgaben der ISO9001 und ISO14001  
implementiert und durch ein externes  
Zertifizierungsunternehmen zertifiziert.

Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG 02/2016  
Mies-van-der-Rohe-Str. 6, 80807 München/Deutschland

Alle Rechte vorbehalten.

Sachnummer: A31003-S2290-M101-01-A9

Die Informationen in diesem Dokument enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, die je nach Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen oder sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Eine Verpflichtung, die jeweiligen Merkmale zu gewährleisten besteht nur, sofern diese ausdrücklich vertraglich zugesichert wurden.

Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

Unify, OpenScape, OpenStage und HiPath sind eingetragene Warenzeichen der Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG. Alle anderen Marken-, Produkt- und Servicennamen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen ihrer jeweiligen Inhaber.

# Inhalt

<b>1 Informationen zu diesem Handbuch</b>	<b>7</b>
1.1 An wen richtet sich dieses Handbuch?	7
1.2 Formatierungskonventionen	7
1.3 Feedback zur Dokumentation	8
<b>2 Einführung in Reporting</b>	<b>9</b>
2.1 Reportarten	9
2.1.1 Info über Echtzeit-Reporte	9
2.1.2 Info über Historische Reporte	12
2.1.3 Info über Summenreporte	14
2.1.4 Info über Aktivitätsreporte	16
2.2 Ressourcen, für die Sie Reporte erstellen können	18
2.3 Verfügbarkeit von Ressourcen nach Reportart	19
2.4 Manager-Leistungsmerkmale und -Optionen, die sich auf Reportinhalte auswirken	19
2.4.1 Reporting-Level	20
2.4.2 Statistiken und Report-Optionen	21
2.4.3 Warteschlangenoptionen	25
2.4.4 Option Report nach	25
2.5 Unterschiede zwischen zentralem und lokalem Reportwesen	27
2.6 Auswirkung mehrerer Zeitzonen auf historische Reporte	29
2.6.1 Lokaler Standort und Benutzerort (Haupt-Server-Computer)	30
2.6.2 Zentraler Report-Standort und Remote-Standort (zentraler Report-Server-Computer)	33
<b>3 Vordefinierte Reporte</b>	<b>37</b>
3.1 Vordefinierte Echtzeit-Reporte	39
3.1.1 Report Benutzerstatus	39
3.1.2 Report Gruppenstatus	40
3.1.3 Report Aktive Kontakte	42
3.1.4 Report Aktive Callbacks	43
3.1.5 Report Warteschlangenstatus	44
3.1.6 Echtzeit-Report Warteschlangen-Netzwerkstatistik	46
3.1.7 Echtzeit-Report Standort Netzleistung	47
3.2 Vordefinierte Summenreporte	48
3.2.1 Summenreport Benutzer (Kumuliert)	49
3.2.2 Summenreport Gruppe (Kumuliert)	50
3.2.3 Summenreport Callback-Übersicht	52
3.2.4 Summenreport Warteschlange (Kumuliert)	53
3.2.5 Summenreport Warteschlangen-Netzverkehr	54
3.2.6 Summenreport Ablauf	54
3.2.7 Summenreport Call Director-Komponente	54
3.3 Vordefinierte historische Reporte	55
3.3.1 Summenreport Benutzer	55
3.3.2 Leistungsreport Benutzer	57
3.3.3 Lösungsreport Benutzer	58
3.3.4 Historischer Report Benutzer nach Warteschlange	59
3.3.5 Summenreport Gruppe	62
3.3.6 Historischer Report Kontakt/Ursprung	63
3.3.7 Historischer Report Callback-Übersicht	65

3.3.8 Historischer Detailreport Callback	66
3.3.9 Report Warteschlange Profil abgebrochener Kontakte	68
3.3.10 Report Warteschlange Profil angenommener Kontakte	70
3.3.11 Summenreport Warteschlange	71
3.3.12 Historischer Report Warteschlange nach Benutzer	73
3.3.13 Historischer Report Warteschlangen-Netzverkehr	75
3.3.14 Zielreport	76
3.3.15 Historischer Report Ablauf	78
3.3.16 Historischer Report Call Director-Komponente	79
3.3.17 Report Benutzer-Nachbearbeitungsgrund	80
3.3.18 Historischer Report Grund für Routingzustand	81
3.3.19 Report Grund für Nachkontaktaktivitäten	82
<b>4 In Reporten verfügbare Statistiken</b>	<b>85</b>
4.1 Wie die Tabellen zu lesen sind	85
4.2 Statistiken in Echtzeit-Reporten	85
4.2.1 Echtzeit-Statistiken für Benutzer	86
4.2.2 Echtzeit-Statistiken für Gruppen	88
4.2.3 Echtzeit-Statistiken für Kontakte	91
4.2.4 Echtzeit-Statistiken für Callbacks	92
4.2.5 Echtzeit-Statistiken für Warteschlangen	93
4.2.6 Standort-Echtzeit-Statistiken	96
4.3 Kumulierte und historische Statistiken	97
4.3.1 Kumulierte und historische Statistiken zu Benutzern	98
4.3.2 Kumulierte und historische Statistiken zu Gruppen	111
4.3.3 Historische Statistiken zu Kontakten	113
4.3.4 Kumulierte und historische Statistiken zu Callbacks	115
4.3.5 Kumulierte und historische Statistiken zu Warteschlangen	118
4.3.6 Kumulierte und historische Statistiken zu Zielen	126
4.3.7 Kumulierte und historische Statistiken zu Abläufen	128
4.3.8 Kumulierte und historische Statistiken zu Call Director-Komponenten	130
4.3.9 Kumulierte und historische Statistiken zu Nachbearbeitungsgründen	132
4.3.10 Kumulierte und historische Statistiken zu Gründen für Routingzustand	133
4.3.11 Kumulierte und historische Statistiken zu Gründen für Nachkontaktaktivitäten	134
4.4 In Aktivitätsreporten verfügbare Statistiken	135
4.4.1 Benutzeraktivitäts-Statistik	135
4.4.2 Ursprungsaktivitäts-Statistik	138
4.4.3 Statistik für Liste Geplanter Callbacks	140
<b>5 Reportabstimmung</b>	<b>141</b>
5.1 Allgemeine Aspekte	141
5.1.1 Gruppen-Echtzeit-Reporte	141
5.1.2 Konferenz-Statistiken	141
5.1.3 Deaktivierte Leistungsmerkmale	141
5.1.4 Gelöschte Ressourcen	142
5.1.5 Hohe Verfügbarkeit (Warm Standby)	142
5.1.6 Multi-Tenancy	142
5.1.7 Probleme bei OpenScape Voice	142
5.2 Berechnungsprobleme	143
5.2.1 Gewichtete Durchschnittswerte	143
5.2.2 Reporting nach Aggregat	145
5.3 Report-Intervalle und zeitbasierte Statistiken	146

5.3.1 Unterschiedliche Gesamtwerte in historischen Reporten mit unterschiedlichen definierten Intervallen. . . . .	146
5.3.2 Intervallgrenzen und Kontaktstatistiken . . . . .	146
5.3.3 Wartezeit nicht verfügbar für im Intervall aktive Kontakte. . . . .	147
5.3.4 Zeitliche Einordnung von angebotenen Kontakten in Benutzer-Reporten . . . . .	147
5.3.5 Zeitliche Einordnung von empfangenen Kontakten in Warteschlangen-Reporten . . . . .	148
5.3.6 Anzahl der empfangenen gegenüber angebotenen Kontakten in Warteschlangen-Reporten . . . . .	148
5.3.7 Wechseln von einem überwachten IVR-System zu einem nicht überwachten IVR-System. . . . .	149
5.3.8 Zeitverfolgung von über das Netzwerk ausgehenden Kontakten von unüberwachten Nebenstellen. . . . .	149
5.4 Andere Aspekte . . . . .	150
5.4.1 Nicht nachverfolgte Kontakte in Echtzeit-Reporten . . . . .	150
5.4.2 Berücksichtigung von mit der Option Jetzt wiederholen durchgeführten Callbacks . . . . .	150
5.4.3 Überwachte Nebenstellen, die an mehr als einem Anruf beteiligt sind. . . . .	151
<b>6 Terminologie . . . . .</b>	<b>153</b>
6.1 Benutzerzustände . . . . .	153
6.1.1 Bearbeitungszustände . . . . .	153
6.1.2 Anwesenheitsstatus . . . . .	154
6.1.3 Routingzustände . . . . .	155
6.2 Kontakttypen . . . . .	156
6.3 Kontaktzustände . . . . .	156
6.4 Weitere kontaktbezogene Begriffe. . . . .	158
6.5 Zeitbezogene Begriffe . . . . .	162
<b>A Report-Datenberechnungen . . . . .</b>	<b>163</b>
A.1 ContactTypes . . . . .	163
A.2 TermTypes . . . . .	164
A.3 JoinTypes . . . . .	165
A.4 Berechnung von Echtzeit-Statistiken. . . . .	166
A.5 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken . . . . .	166
A.5.1 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Benutzern. . . . .	167
A.5.2 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Gruppen . . . . .	176
A.5.3 Berechnung von historischen Statistiken für Kontakte . . . . .	177
A.5.4 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Callbacks . . . . .	178
A.5.5 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Warteschlangen . . . . .	181
A.5.6 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Zielen . . . . .	186
A.5.7 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Abläufen . . . . .	188
A.5.8 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Call Director-Komponenten . . . . .	189
A.5.9 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Nachbearbeitungsgründen. . . . .	190
A.5.10 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Gründen für Routingzustand . . . . .	191
A.5.11 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Gründen für Nachkontaktaktivitäten. . . . .	191
<b>Stichwörter . . . . .</b>	<b>193</b>



# 1 Informationen zu diesem Handbuch

Dieses Handbuch enthält detaillierte Informationen zum Interpretieren von Reporten, einschließlich Beschreibungen der Reportarten, Report-Level und der vordefinierten Reporte, detaillierte Beschreibungen der Spalten sowie Beschreibungen der in den Reporten erscheinenden Statistiken.

Dieses Handbuch beschreibt nicht, wie Reporte erstellt, generiert oder angezeigt werden. Eine als Lernprogramm ausgelegte Einführung in Reporting, die Sie schrittweise durch Übungen zum Erstellen, Ändern und Anzeigen von Reporten führt, finden Sie im *Manager Administrationshandbuch*. Ausführliche Informationen und schrittweise Anleitungen finden Sie in der Hilfe der *Manager-Hilfe*.

## 1.1 An wen richtet sich dieses Handbuch?

Dieses Handbuch richtet sich an Systemadministratoren, die für die Wartung der Konfiguration zuständig sind, und an Supervisors und Manager, die Reporte generieren.

## 1.2 Formatierungskonventionen

In diesem Handbuch werden folgende Formatierungskonventionen verwendet:

### **Fettdruck**

In dieser Formatierung erscheinen OpenScape Contact Center Komponenten, Fenster- und Dialogfeldtitel sowie Elementnamen.

### *Kursiv*

In dieser Formatierung erscheinen Verweise auf verwandte Dokumentationen.

### `Nichtproportionale Schrift`

In dieser Schrift erscheint Text, den Sie eingeben müssen oder der vom Computer in einer Meldung angezeigt wird.

---

**HINWEIS:** Hinweise heben Informationen hervor, die nützlich, aber nicht wesentlich sind, zum Beispiel Tipps oder alternative Methoden zum Durchführen einer Aufgabe.

---

---

**WICHTIG:** Wichtige Hinweise machen auf Aktionen aufmerksam, die den Betrieb der Anwendung beeinträchtigen oder zum Verlust von Daten führen können.

---

## 1.3 Feedback zur Dokumentation

Wenn Sie Probleme im Zusammenhang mit diesem Dokument mitteilen möchten, wenden Sie sich bitte an das Kundendienst-Center.

Bitte halten Sie bei Ihrem Anruf folgende Angaben bereit. Dadurch können wir das Dokument, mit dem Sie Schwierigkeiten haben, schneller identifizieren.

- **Titel:** Reporting Referenzhandbuch
- **Sachnummer:** A31003-S2290-M101-01-A9



## 2 Einführung in Reporting

Mithilfe der OpenScape Contact Center Reporting-Funktionen können Sie die Produktivität steigern, indem Sie den aktuellen Status Ihres Contact Centers und darin enthaltener einzelner Elemente bestimmen, historische Leistungsstatistiken anzeigen und den täglichen Fortschritt nachverfolgen.

### 2.1 Reportarten

Im OpenScape Contact Center-System sind vier grundlegende Reportarten verfügbar.

- **RealTime** – Diese dynamischen Reporte zeigen den aktuellen Zustand von Ressourcen sowie seit Schichtbeginn gesammelte statistische Daten. Echtzeit-Reporte dienen dazu, den Istzustand zu erfassen und minutengenaue Entscheidungen zu treffen.
- **Kumuliert** – Diese Reporte bieten fortlaufende Summen zu Leistungsstatistiken für maximal die letzten 24 Stunden. Statistiken werden in 15-Minuten- oder Stundenintervallen angezeigt, und wenn ein Intervall während des Tages abläuft, wird ein neues Intervall zu dem Report hinzugefügt und in Echtzeit aktualisiert.
- **Historisch** – Diese Reporte bieten Statistiken und Übersichten über einen definierten Bereich bis einschließlich des vorangegangenen Tages. Historische Reporte dienen typischerweise zur Leistungsmessung.
- **Aktivität** – Diese Reporte ermöglichen die Durchführung von Abfragen zu Aktivitäten, die mit Benutzern oder Ursprüngen zusammenhängen, oder zu geplanten Callbacks. Benutzer- und Ursprungsaktivitätsreporte liefern historische, schrittweise Aktivitätsdaten während eines definierten Zeitintervalls für einen angegebenen Datumsbereich. Listen Geplanter Callbacks enthalten die für das Contact Center geplanten Callbacks.

#### 2.1.1 Info über Echtzeit-Reporte

Wenn Sie den minutengenauen Status einer Ressource überwachen wollen, können Sie einen Echtzeit-Report verwenden. Echtzeit-Reporte stellen Überwachungsansichten dar, mit deren Hilfe Sie wichtige Statistiken und Statusdetails nachverfolgen können. Spaltenwerte werden fortlaufend aktualisiert, und Sie können visuelle und akustische Alarmer konfigurieren, die Sie auf bestimmte Bedingungen aufmerksam machen.

Beispielsweise ist die Anzahl der Kontakte, die derzeit in der Warteschlange warten, ein entscheidendes Informationsdetail in einem Contact Center. Wenn Sie Kontakte überwachen wollen, die auf der Warteschlangenebene warten, können Sie einen Warteschlangen-Echtzeit-Report verwenden.

Name	Kontakte	Service-Level		Wartezeit	
	Eingereiht	Aktuell	Geschätzt	Geschätzt	Angenommen
Mutual Funds-DIV	0	100.0	100.0		00:00:23
Mutual Funds-EQU	1	83.0	77.0		00:02:53
Stocks	2	100.0	83.0		00:02:45
	3	81.0	86.0		00:01:00

Dieser Report zeigt die Gesamtzahl der derzeit wartenden Kontakte für einen Satz von Warteschlangen an. Die Details für jede Warteschlange umfassen:

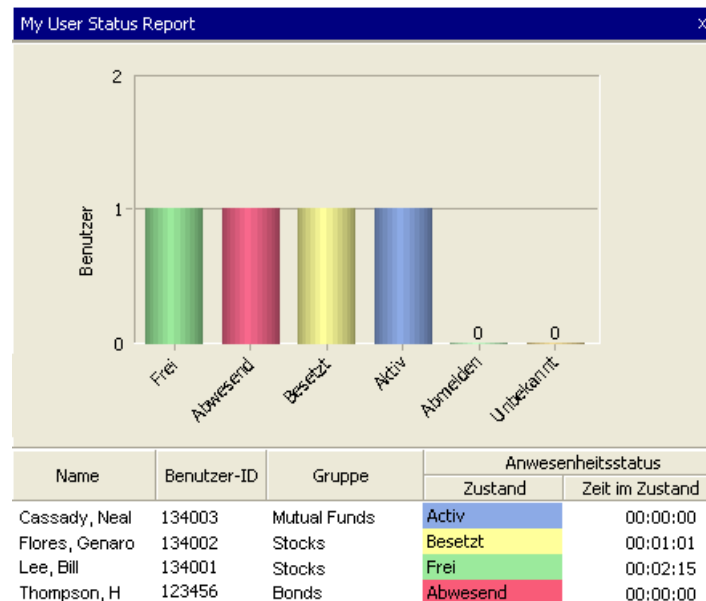
- Die Anzahl der in der Warteschlange wartenden Kontakte.
- Den aktuellen, auf den letzten 24 Kontakten basierenden Service-Level und einen geschätzten Service-Level.
- Die geschätzte Zeit, die ein empfangener Kontakt wartet, bis er angenommen wird.

Die Hervorhebung in der Spalte **Kontakte in Warteschlange** weist darauf hin, dass ein Alarm konfiguriert ist, um Sie auf potenzielle Problemsituationen aufmerksam zu machen. Jede Unterart eines Echtzeit-Reports stellt einen Satz von Spalten bereit, für die Sie visuelle oder Alarme einstellen können. Sie können drei Schwellwerte für eine Spalte konfigurieren. Wird einer dieser Schwellwerte durchbrochen, wird ein anderer optischer oder akustischer Alarm ausgelöst.

Der Beispielreport zeigt einen Alarm für die Spalte **Kontakte in Warteschlange**. In einer realen Situation bedeutet dies möglicherweise nur, dass an diesem Tag eine ungewöhnlich hohe Auslastung vorliegt. Sie könnten diese Information verwenden, um sofortige Maßnahmen zu ergreifen. So können Sie veranlassen, dass weitere Benutzer verfügbar werden.

Sie können den Gruppen-Echtzeit-Report auch als ersten Schritt bei der Identifizierung eines Problems verwenden. Wenn Sie genauere Informationen zu einer problematischen Warteschlange benötigen, können Sie einen Benutzer-Echtzeit-Report zu Benutzern erstellen, die mit dieser Warteschlange verbunden sind:

Nachfolgend sehen Sie ein Beispiel für einen Benutzer-Echtzeit-Report, der Benutzerzustände in einem Balkendiagramm am Anfang des Reports und eine Aufschlüsselung der statistischen Daten in einer Tabelle im unteren Bereich des Reports anzeigt. Bei der Erstellung eines Echtzeit-Reports haben Sie die Möglichkeit, Diagrammdaten, Tabellendaten oder beide anzuzeigen.



Allgemein können Informationen in Echtzeit-Reporten nützlich bei der Identifizierung der folgenden Situationen sein:

- Zusätzlicher Personalbedarf.
- Schulungsbedarf der Benutzer.
- Engpässe bei Warteschlangen.
- Bedarf an Konfigurationsänderungen, wie die Neuuzuordnung von Benutzern zwischen Gruppen.

Bei der Erstellung eines Echtzeit-Reports können Sie die einzelnen Spalten auswählen, die im Report angezeigt werden sollen. Sie können Echtzeit-Reporte zu Benutzern, Gruppen (für gruppenbasiertes Routing), virtuellen Gruppen (für fähigkeitsbasiertes Routing), Warteschlangen, Aggregaten, Callbacks und derzeit in die Warteschlange eingereihten Kontakten erstellen. Wenn Sie das Leistungsmerkmal Vernetzung verwenden, können Sie auch Echtzeit-Reporte über Standorte generieren.

Echtzeit-Reporte können gedruckt und in eine Reihe von Dateiformaten exportiert werden. Da Echtzeit-Reporte für die Online-Nutzung vorgesehen sind, können sie nicht geplant werden.

Weitere Informationen finden Sie hier:

- [Abschnitt 3.1, "Vordefinierte Echtzeit-Reporte", auf Seite 39](#)

- Abschnitt 4.2, "Statistiken in Echtzeit-Reporten", auf Seite 85
- Kapitel 5, "Reportabstimmung"

## 2.1.2 Info über Historische Reporte

Historische Reporte fassen die Leistung oder die Aktivitäten von unterstützten Elemente über einen bestimmten Zeitraum (bis einschließlich des Vortages) zusammen.

Name	Angeboten	Bearbeitet	Weitergeleitet	Klingeln Abgebro...	Gesamtzeit			
	Alle	Alle	Weitergeleitet		Angemeldet	Frei	Besetzt	Abwesend
A1	9	8		1	1:01:18:34	19:57:09	00:00:00	05:17:08
19/01/2010	6	5		1	02:04:34	00:36:02	00:00:00	01:27:05
14:00	1	1		0	00:37:27	00:18:37	00:00:00	00:18:22
15:00	2	1		1	00:58:02	00:14:20	00:00:00	00:43:30
16:00	3	3		0	00:29:05	00:03:05	00:00:00	00:25:13
21/01/2010	3	3		0	13:08:38	09:15:45	00:00:00	03:50:03
22/01/2010	0	0		0	10:05:22	10:05:22	00:00:00	00:00:00
	9	8		1	1:01:18:34	19:57:09	00:00:00	05:17:08

32 Elemente

Sie können historische Reporte erstellen für Benutzer, Gruppen (bei gruppenbasiertem Routing) oder virtuelle Gruppen (bei fähigkeitsbasiertem Routing), Warteschlangen, Aggregate, Callbacks, Ziele, Abläufe, Call Director-Komponenten und Nachbearbeitungsgründe.

Wenn mehrere Orte definiert sind, können Sie Reporte zu Benutzern, Gründen für Routingzustand, Nachbearbeitungsgründen oder Gründen für Nachkontaktaktivitäten auf dem Haupt-Server-Computer basierend auf der Zeitzone des Benutzerortes oder des lokalen Standorts ausführen. Auf einem zentralen Report-Server-Computer können Sie alle historischen Reporte basierend auf der Zeitzone des Remote-Standorts oder des zentralen Report-Standorts ausführen. Zusätzlich können Sie einen Report zu Benutzern, Gründen für Routingzustand, Nachbearbeitungsgründen oder Gründen für Nachkontaktaktivitäten auf dem zentralen Report-Server-Computer basierend auf der Zeitzone des Remote-Standorts, des zentralen Report-Standorts oder des Benutzerortes ausführen.

Die üblichen Bereiche für Historische Reporte sind Tages-, Wochen- und Monatszeiträume, Sie können aber auch benutzerdefinierte Bereiche definieren. Innerhalb der einzelnen Bereiche können Sie die Statistiken weiter aufschlüsseln, um spezielle Intervalle anzuzeigen. Beispiel:

- Tägliche Reporte können Statistiken in Stunden- oder 15-Minuten-Intervallen anzeigen.
- Wöchentliche Reporte können Statistiken in Tages-, Stunden- oder 15-Minuten-Intervallen anzeigen.
- Monatliche Reporte können Statistiken in Wochen-, Tages-, Stunden- oder 15-Minuten-Intervallen anzeigen.
- Benutzerdefinierte Reporte können Statistiken in Intervallen anzeigen, die abhängig von dem von Ihnen definierten Bereich variieren können.

---

**HINWEIS:** Wenn es bei historischen Reporten, die 15-Minuten- oder Stundenintervalle enthalten, keine Daten für die ausgewählten Statistiken eines bestimmten Intervalls gibt, wird dieses Intervall nicht in den Report aufgenommen. Wenn beispielsweise keine der ausgewählten Statistiken für das Intervall von 03:00 bis 04:00 Uhr irgendwelche Werte aufweist, enthält der Report für dieses Intervall keine Einträge.

---

Der als Beispiel auf der vorangegangenen Seite gezeigte Leistungsreport Benutzer ist ein täglicher Report, der in Stundenintervalle aufgeschlüsselt ist. Während dieser Report nur Daten im Tabellenformat enthält, können Historische Reporte auch ein Diagramm für eine einzelne Statistik enthalten.

Sie können Reporte so einschränken, dass nur ein definierter Tagesabschnitt abgedeckt wird. Zum Beispiel könnten Sie an fünf Tagen pro Woche tägliche Reporte ausführen, aber die Anzeige von Statistiken auf die Zeiten zwischen 09:00 und 17:00 Uhr beschränken.

---

**HINWEIS:** Zum Generieren eines historischen Reports können maximal 60.000 Datensätze in der Datenbank verwendet werden (10.000 Datensätze, wenn der Report Kontaktdatensatz-Details enthält). Wenn die Anzahl der zum Generieren eines Reports verwendeten Datensätze in der Datenbank diese Grenzwerte überschreitet, schlägt der Report fehl. Der fehlgeschlagene Report wird im Ordner **Fehlgeschlagen** mit der Meldung angezeigt, dass die Anzahl der zum Generieren des Reports verwendeten Datensätze den Maximalwert überschritten hat. Um den Report erfolgreich zu generieren, müssen Sie weniger Ressourcen für den Report auswählen, den Bereich des Reports so reduzieren, dass ein kürzerer Zeitraum abgedeckt wird, oder ein längeres Intervall wählen.

---

Historische Reports bieten auch die Möglichkeit zu planen, wann die Reports ausgeführt werden sollen. Es gibt drei Zeitplanungsoptionen: Sofortige Ausführung des Reports, einmalige Ausführung des Reports zu einem bestimmten Zeitpunkt (definiert durch Datum und Uhrzeit) oder regelmäßige Ausführung des Reports.

Wenn Sie die regelmäßige Ausführung eines Reports wählen, können Sie auch die Häufigkeit festlegen, wie zum Beispiel:

- Täglich zu einem angegebenen Zeitpunkt, und an bestimmten Wochentagen.
- Wöchentlich zu einem angegebenen Zeitpunkt an einem bestimmten Wochentag.
- Monatlich zu einem angegebenen Zeitpunkt an einem bestimmten Datum.

Historische Reports dienen normalerweise dazu, die Leistung des Contact Centers, die Produktivität einzelner Warteschlangen und Benutzer und die Effizienz der Konfiguration zu bewerten.

Weitere Informationen finden Sie hier:

- [Abschnitt 3.3, "Vordefinierte historische Reports", auf Seite 55](#)
- [Abschnitt 4.3, "Kumulierte und historische Statistiken", auf Seite 97](#)
- [Kapitel 5, "Reportabstimmung"](#)

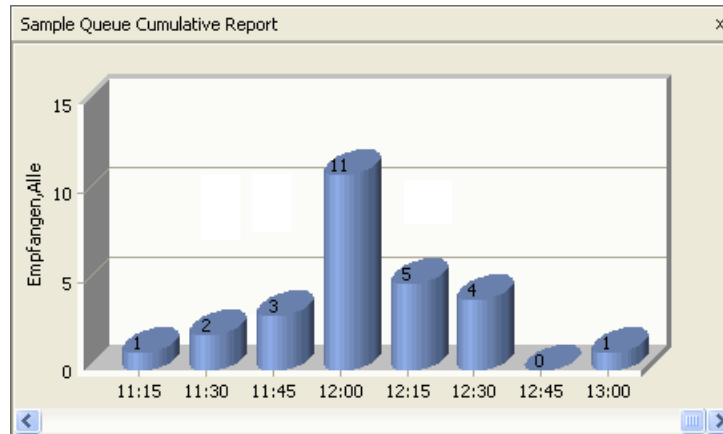
### 2.1.3 Info über Summenreports

Summenreports kombinieren den mit Informationen zum "Aktuellen Status" verbundenen Nutzen von Echtzeit-Reports mit den detaillierten Statistiken und der Rollup-Funktion von historischen Reports. Summenreports enthalten kumulative Statistikübersichten für den aktuellen Tag. Hinsichtlich der verfügbaren Spalten und Statistiken sind Summenreports mit historischen Reports identisch.

Die Hauptunterschiede zwischen historischen Reports und Summenreports sind:

- Summenreports sind Online-Reports und sind für diese Verwendung vorgesehen.
- Summenreports decken nur Zeiträume innerhalb der letzten 24 Stunden ab.
- Wie Historische Reports enthalten Summenreports Daten in Tabellenform und Diagramme für einzelne Statistiken. Anders als historische Reports kann die Diagramm-Statistik eine Trendkurve enthalten, anhand derer Sie Intervalle des aktuellen Tages mit den gleichen Intervallen eines früheren

Tages bzw. desselben Tages der vergangenen Woche vergleichen können. Das nachfolgende Bild zeigt einen Summenreport, der nur Diagrammdaten enthält.



- Statistikdaten werden im Verlauf des Tages angesammelt.
- Ein neues aktuelles Intervall wird jedesmal zu dem Report hinzugefügt, wenn das standortspezifische 15-Minuten- oder Stundenintervall abläuft. Die Statistiken im Tabellen- und Diagrammformat für das aktuelle Intervall werden gemäß der in der Manager-Anwendung konfigurierten Einstellung für das **Echtzeit-Aktualisierungsintervall** mit neuen Werten aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie im *Manager Administrationshandbuch*.

---

**HINWEIS:** Wenn es bei Summenreporten, die Aufschlüsselungen in 15-Minuten- oder Stundenintervalle enthalten, keine Daten für ein Intervall gibt, wird dieses Intervall nicht in den Report aufgenommen. Gibt es beispielsweise für das Intervall 03:00 bis 04:00 Uhr nur Null-Statistiken, erscheint dieses Intervall nicht im Report.

---

- Summenreporte können nicht geplant werden.

Summenreporte dienen dazu, flexible multifunktionale Reporte bereitzustellen, die historische und Echtzeit-Reporte zusammenfassen. Sie können zum Beispiel täglich einen Report wie den oben gezeigten verwenden, um die Contact Center-Leistung seit dem Beginn der Schicht zu überwachen oder fortlaufende Summen zu erfassen. Sie können beispielsweise tatsächliche Leistungsstatistiken mit geplanten oder prognostizierten Werten vergleichen. Zu selteneren Gelegenheiten können Sie auch komplexe einmalige Reporte ohne größeren Aufwand erstellen.

Neben der Erfassung von fortlaufenden Summen besteht ein Hauptnutzen des Summenreports in der Verwendung von Trenddaten, um Prognosen zu erleichtern. Die Trendkurve basiert auf zum vorherigen Tag bzw. zum selben Tag der vorherigen Woche gesammelten Informationen und wird immer beim Öffnen des Reports angezeigt. Ein Vergleich der Statistiken des aktuellen Tages mit dem ausgewählten Trend könnte Sie auf zukünftige Probleme aufmerksam machen. So müssen Sie möglicherweise den Personalstand ändern, um zukünftigen Volumenschwankungen zu begegnen, die sich aus der Trendkurve ableiten lassen.

Da es sich bei Summenreporten um Online-Reporte handelt, bietet die Benutzeroberfläche unterschiedliche Anzeigeeoptionen (wie das Ein- oder Ausblenden von Detailstufen und die Möglichkeit, Ansichten zu ändern). Sie können den Online-Report auch drucken oder exportieren.

Weitere Informationen finden Sie hier:

- [Abschnitt 3.2, "Vordefinierte Summenreporte", auf Seite 48](#)
- [Abschnitt 4.3, "Kumulierte und historische Statistiken", auf Seite 97](#)
- [Kapitel 5, "Reportabstimmung"](#)

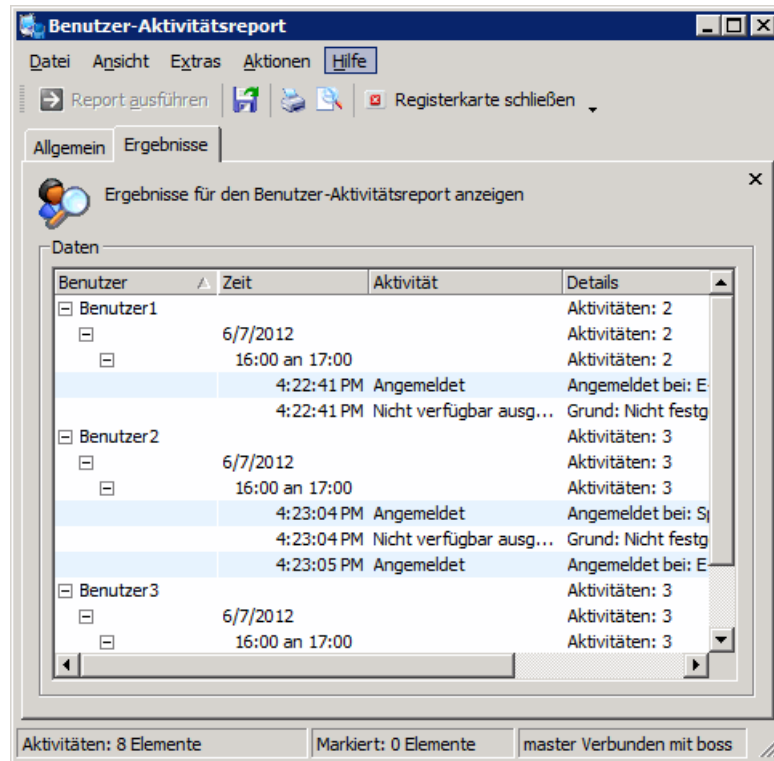
## 2.1.4 Info über Aktivitätsreporte

Sie können die folgenden Arten von Aktivitätsreporten generieren:

- **Benutzer-Aktivitätsreport** – Liefert eine schrittweise Historie der Änderungen des Routing- und Bearbeitungszustands für einen Benutzer oder eine Gruppe von Benutzern während eines definierten Zeitintervalls für einen angegebenen Datumsbereich.
- **Ursprungs-Aktivitätsreport** – Liefert eine schrittweise Historie der Änderungen des Bearbeitungszustands für alle Kontakte von einem Ursprung oder einer Liste mit Ursprüngen während eines definierten Zeitintervalls für einen angegebenen Datumsbereich.
- **Liste geplanter Callbacks** – Liefert eine Liste der für das Contact Center geplanten Callbacks.



Nachfolgend ist beispielhaft ein Benutzer-Aktivitätsreport dargestellt. Sie können diese Reportart verwenden, um Benutzeraktivitäten minutengenau zu untersuchen. Wenn mehrere Orte definiert sind, können Sie einen Benutzer-Aktivitätsreport basierend auf der Zeitzone entweder des lokalen Standorts oder der Benutzerorte ausführen.



**HINWEIS:** Benutzer-Aktivitätsreporte sind nur verfügbar, wenn für Ihren Standort der Reporting-Level Voll konfiguriert ist. Für nähere Informationen zum Reporting-Level siehe [Abschnitt 2.4.1, "Reporting-Level", auf Seite 20](#).

Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 4.4, "In Aktivitätsreporten verfügbare Statistiken", auf Seite 135](#).

## 2.2 Ressourcen, für die Sie Reporte erstellen können

Die Ressourcen, die Sie überwachen und für die Sie Reporte erstellen können, sind in der nachfolgenden Tabelle aufgeführt. Für jede Ressource wird aus den verfügbaren Informationen eine allgemeine Beschreibung bereitgestellt. Sie müssen über die Überwachungsberechtigung für die Ressourcen verfügen, für die Sie einen Report erstellen möchten.

Ressource	Verfügbare Reporting-Informationen
Call Director-Komponenten	Details zur Anruferaktivität in Call Director-Komponenten.
Callbacks	Details zu derzeit eingereichten oder geplanten Callbacks, Details zu gelöschten und abgeschlossenen Callbacks, detaillierte und Übersichtsprofile zur Callback-Bearbeitungsleistung.
Kontakte	Zustandsdaten zu derzeit eingereichten Kontakten, historische Übersichten mit Statistiken wie Anrufrdispositionen und Leistungsmessungen zu Kontakten von einem angegebenen Ursprung.
Ziele	Kontaktdispositions-Profile für definierte Ziele.
Gruppen oder virtuelle Gruppen	Aktuelle Zahlen zu wartenden Kontakten und verfügbaren Benutzern, Aufschlüsselungen zur Primär/Überlauf-Kontaktdisposition.
Gründe für Nachkontak-taktivitäten	Profile der Verwendung von Gründen für Nachkontaktaktivitäten.
Warteschlangen (und Aggregate)	Status eingereichter Kontakte, Leistungsmessungen für empfangene Kontakte, zeitbasierte Kontaktstatistiken zu Annahme/ Abbruch, Benutzeraufschlüsselungen zu Warteschlangenstatistiken, Status vernetzter Warteschlangen/ Kontakte.
Gründe für Routingzustand	Profile der Verwendung von Tätigkeits- und Nichtverfügbarkeitsgründen.
Standorte	Details zu eingereichten Kontakten, aktuelle und geschätzte Leistungsmessungen.
Ursprünge	Schrittweise Historie der Zustandsänderungen für einen oder mehrere Kontakte von angegebenen Ursprüngen.
Benutzer	Aktueller Zustand, Leistungsmessungen, bearbeitete Kontaktprofile, Zeitnutzungsstatistiken, Warteschlangenaufschlüsselungen von Benutzerstatistiken.
Abläufe	Details zu Kontaktaktivitäten in Routingkonzept-Abläufen.
Nachbear-beitungsgründe	Profile der Verwendung von Nachbearbeitungsgründen

Tabelle 1

Ressourcen, die Sie überwachen und für die Sie Reporte erstellen können

## 2.3 Verfügbarkeit von Ressourcen nach Reportart

Die grundlegenden Ressourcen, für die Sie Reports erstellen können, sind in der nachfolgenden Tabelle aufgeführt, mit Angabe der Reportarten, in denen sie erscheinen können.

	Echtzeit-Report	Summenreport	Historisch	Aktivität
Call Director-Komponenten		✓	✓	
Callbacks	✓	✓	✓	✓
Kontakte	✓		✓	
Ziele		✓	✓	
Gruppen oder virtuelle Gruppen	✓	✓	✓	
Gründe für Nachkontaktaktivitäten		✓	✓	
Warteschlangen (oder Aggregate)	✓	✓	✓	
Gründe für Routingzustand		✓	✓	
Standorte	✓			
Ursprünge				✓
Benutzer	✓	✓	✓	✓
Abläufe		✓	✓	
Nachbearbeitungsgründe		✓	✓	

*Tabelle 2                      Verfügbarkeit von Ressourcen nach Reportart*

## 2.4 Manager-Leistungsmerkmale und -Optionen, die sich auf Reportinhalte auswirken

Eigenschaften von Reportdefinitionen sind die Hauptfaktoren beim Bestimmen des Layouts und Inhalts eines Reports. Es gibt jedoch eine Reihe weiterer Faktoren, die die dargestellten Statistiken, das Aussehen des Reports und die Bedeutung spezieller Statistiken in einem Report beeinflussen.

Hierzu gehören folgende Faktoren:

- [Reporting-Level](#)
- [Statistiken und Report-Optionen](#)

- [Option Report nach](#)

---

**HINWEIS:** Ausführliche Informationen zum Abstimmen der statistischen Werte in Ihren Reporten finden Sie unter [Kapitel 5, "Reportabstimmung"](#).

---

### 2.4.1 Reporting-Level

Der auf Ihrem Standort verwendete Reporting-Level ist ein lizenziertes Leistungsmerkmal. Der Reporting-Level schränkt den Detail-Level ein, mit dem Persönliche Leistungsstatistiken in bestimmten Reportarten angezeigt werden können.

Ein Standort kann einen von drei Reporting-Levels haben:

- **Voll** – Historische und kumulative Benutzer-Reporte können detaillierte und zusammenfassende Statistiken für die einzelnen Benutzer enthalten. Ereignisse in Ursprungsaktivitätsreporten können einzelne Benutzer identifizieren. Benutzer-Aktivitätsreporte können generiert werden.
- **Abteilung** – Historische und kumulative Benutzer-Reporte, die Benutzerdaten enthalten, zeigen Statistiken nur auf Abteilungs- oder Standortebeine an. Es sind keine detaillierten und zusammenfassenden Statistiken für Benutzer verfügbar. Ereignisse, die in den Ursprungsaktivitätsreporten für einzelne Benutzer aufgeführt werden, geben lediglich einen Hinweis auf die zugehörige Abteilung und nicht auf den einzelnen Benutzer. Benutzer-Aktivitätsreporte können nicht generiert werden.
- **Standort** – Historische und kumulative Benutzer-Reporte, die Benutzerdaten enthalten, zeigen Statistiken nur auf Standortebeine an. Es sind keine detaillierten und zusammenfassenden Statistiken auf Benutzer- und Abteilungsebene verfügbar. Ereignisse, die in den Ursprungsaktivitätsreporten für einzelne Benutzer aufgeführt werden, geben

Manager-Leistungsmerkmale und -Optionen, die sich auf Reportinhalte auswirken

lediglich einen Hinweis auf den zugehörigen Standort, nicht auf den einzelnen Benutzer. Benutzer-Aktivitätsreporte können nicht generiert werden.

---

**HINWEIS:** Wenn Ihr Standort den Reporting-Level Voll oder Abteilung verwendet, können Sie auch die in einem Report angezeigte Detailstufe für Benutzer oder Abteilungen einschränken, indem Sie die Reportdefinition ändern. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 2.4.4, "Option Report nach"](#), auf [Seite 25](#). Der Reporting-Level wirkt sich nicht auf die Verfügbarkeit oder den Inhalt von Benutzer-Echtzeit-Reporten aus. Weitere Informationen zum Reporting-Level auf Ihrem Standort erhalten Sie von Ihrem Servicevertreter.

---

---

**HINWEIS:** Beim zentralen Reportwesen werden am wenigsten strenge Reporting-Einschränkungslevel unter allen vernetzten Standorten verwendet. Wenn z.B. Standort A vollständige Leistungsreporte (Vollzugriff auf Benutzerdaten) und Standort B Leistungsreporte auf Standortebeine (kein Zugriff auf Benutzerdaten) bietet, stehen über die mit dem zentralen Report-Server-Computer verbundene Manager-Anwendung vollständige Leistungsreporte zur Verfügung.

---

## 2.4.2 Statistiken und Report-Optionen

Die Manager-Anwendung und insbesondere die Optionen unter Statistiken und Reporting im Dialogfeld Optionen stellen eine Reihe von Konfigurationselementen und Sondereinstellungen zur Verfügung, die sich auf die in Reporten angezeigten Werte auswirken. Detaillierte Informationen zu diesen Optionen finden Sie in der *Manager-Hilfe*.

### 2.4.2.1 Service-Level-Intervalle

Die Service-Level-Berechnung kann anhand der Anzahl der angenommenen, abgebrochenen und umgeleiteten Kontakte in einem definierten Intervall erfolgen. In der Manager-Anwendung gibt es eine Reihe von Optionen, die definieren, wie der Service-Level für einen Standort berechnet wird. Wenn die Service-Level-Formel während des aktiven Systembetriebs geändert wird, gilt die neue Service-Level-Formel nur für neue Kontakte.

### 2.4.2.2 Wartezeit

Die folgenden Optionen wirken sich darauf aus, wie die Wartezeit und von der Wartezeit abgeleitete Statistiken, wie z. B. der Service-Level, berechnet werden.

- **Zeit vor Einreihung einbeziehen** – Die Wartezeit für einen Kontakt kann als begonnen gelten, wenn ein Kontakt eingereiht wird oder an der ersten überwachten Ressource ankommt.
- **Vom System ausgesetzte Kontakte einbeziehen** – Das System setzt die Weiterleitung von E-Mail-Nachrichten und Callbacks aus, wenn die aktuelle Uhrzeit außerhalb des konfigurierten Routingplans für den Medientyp liegt. Beispielsweise könnte eine E-Mail-Nachricht um 23:00 ankommen, wenn das Contact Center geschlossen ist; wenn das Contact Center um 08:00 wieder öffnet, könnte die E-Mail einem Benutzer zugewiesen und sofort bearbeitet werden. Abhängig von dieser Einstellung könnte die Wartezeit für diesen Kontakt entweder neun Stunden oder null Stunden sein.

### 2.4.2.3 Benutzer-Berechnung

Statistiken werden für jeden OpenScape Contact Center-Benutzer überwacht, der Kontakte bearbeitet. Diese Statistiken berücksichtigen die für Rückfragen zu Kontakten aufgewendete Zeitdauer sowie die Auslastung. Die folgenden Optionen wirken sich auf diese Statistik aus:

- **Als Rückfrage einstufen nach** – Mit dieser Option können Sie die Zeitdauer definieren, die ablaufen muss, nachdem ein Benutzer eine andere Person am Standort kontaktiert hat, damit der Kontakt als Rückfrage eingestuft wird.
- **Zeitdauer Frei in Auslast. einbez.** – Auslastung ist der Prozentsatz der Anmeldezeit, den ein Benutzer für die Bearbeitung weitergeleiteter Kontakte oder andere Tätigkeiten (zum Beispiel Teilnahme an Besprechungen) aufwendet. Diese Option bestimmt, ob die Zeit, die ein Benutzer im Anwesenheitsstatus Frei verbringt, in die Berechnung einbezogen wird.

### 2.4.2.4 Call Director oder IVR-System

Wenn dem OpenScape Contact Center-System Call Director oder ein IVR-System vorgeschaltet ist oder ein Kontakt aus einem Routingkonzept-Ablauf heraus an Call Director oder ein IVR-System übergeben wird, kann der Kontakt vor der Warteschlangeneinreihung in Call Director oder dem IVR-System abgeschlossen werden. Dies kann auf zwei Arten erfolgen: indem entweder Call Director oder das IVR-System die Verbindung trennt oder indem der Anrufer auflegt.

Manager-Leistungsmerkmale und -Optionen, die sich auf Reportinhalte auswirken

Mithilfe der Option **Abgeschlossen in Call Director oder IVR-System gilt als angenommen** können Sie angeben, ob Kontakte, die auf diese Weise abgeschlossen wurden, als Angenommen oder Abgebrochen gelten. Wenn beispielsweise ein Kunde alle benötigten Informationen vom IVR-System abgerufen hat und anschließend auflegt, sollte dieser Anruf als angenommen gelten und nicht als abgebrochen. Kontakte, die außerhalb des Einzugsbereichs umgeleitet werden, gelten ebenfalls als angenommen, wenn diese Option aktiviert ist.

Kontakte, die in Call Director oder einem IVR-System beendet werden, während sie in die Warteschlange eingereiht sind, gelten unabhängig von diesem Einstellungswert als abgebrochen.

### 2.4.2.5 Schichten

Für Statistiken seit Schichtbeginn, die in Echtzeit-Reporten gesammelt werden, und schichtbasierte Statistiken, die in Summenreporten und historischen Reporten erscheinen, werden die Definitionen mit ein bis drei Schichten verwendet, die Sie in der Manager-Anwendung eingerichtet haben.

### 2.4.2.6 Globale Warteschlangenintervalle

Die globalen Warteschlangen-Reportintervalle werden in kumulierten und historischen Warteschlangen-Reporten verwendet, um leichter bestimmen zu können, wann Kontakte angenommen und abgebrochen werden. Kumulierte und historische Warteschlangen-Reporte enthalten Aufschlüsselungen nach Intervall der Zeitdauer, die Kunden warten, bevor ein Kontakt angenommen oder abgebrochen wird. Hierbei werden die Statistiken "Angenommen in Intervall" und "Abgebrochen in Intervall" verwendet. Sie können maximal fünf Zeitintervalle definieren, in denen Sie die Anzahl der von einem Benutzer beantworteten Kontakte bzw. die Anzahl der abgebrochenen Anrufe verfolgen können.

### 2.4.2.7 Erster Wochentag

Bei historischen Reporten, die für Diese Woche oder Letzte Woche definiert sind, ist das Startdatum abhängig vom konfigurierten ersten Tag der Woche.

Der erste Tag der Woche wird bei der Installation in den regionalen Optionen des Host-Computers festgelegt. In den USA wird beispielsweise standardmäßig Sonntag verwendet, in Deutschland ist die Standardeinstellung Montag. Diese Einstellung können Sie auch nach der Installation jederzeit ändern. Die Änderung wird nach dem nächsten Wochendurchlauf wirksam, wirkt sich jedoch nicht auf vorhandene historische Daten aus, die noch mit der vorigen Einstellung generiert werden.

### 2.4.2.8 Warteschlangen-Echtzeit-Report

Die folgenden Optionen wirken sich auf Warteschlangen- und Aggregatstatistiken aus, die in Echtzeit-Reporten sowie Wandanzeige- und Broadcaster-Ansichten angezeigt werden:

- **Klingelnde und nicht angenommene Kontakte einbeziehen** – Wenn Sie diese Option aktivieren, werden Kontakte im Zustand “Klingeln”, “Wartend” und “Nicht angenommen” in die Statistiken “Kontakte in Warteschlange” und “Kontakte - Überlauf” und die Klingelzeit in die Statistik “Wartezeit” einbezogen.
- **Gewichtete Dschn.werte verw.** – Das System verwendet standardmäßig einen einfachen Durchschnittswert für die Berechnung von aktuellen und geschätzten Statistikübersichten in Warteschlangen-Echtzeit-Reporten und Echtzeit-Aggregatstatistiken. Diese Option ermöglicht Ihnen die Verwendung eines gewichteten Durchschnittswerts, bei dem die Anzahl der Kontakte in jeder Warteschlange berücksichtigt wird. Gehen Sie zum Beispiel von folgenden Werten aus:

Warteschlange	Kontakte – Empfangen (Schicht)	Service-Level - Schicht
Verkauf	10	90
Support	5	50

In diesem Beispiel ergibt der mit dem einfachen Durchschnittswert berechnete Service-Level

$(90+50)/2 = 70 \%$  und der mit dem gewichteten Durchschnittswert berechnete Service-Level  $[(10*90) + (5*50)]/15 = 77 \%$ .

Die Gewichtung erfolgt mittels der Statistik Kontakte – Empfangen (Schicht) bei der Berechnung von Schichtstatistiken sowie der Statistik Kontakte – Eingereicht bei der Berechnung aktueller und geschätzter Statistiken.

---

**HINWEIS:** Auch wenn die Option **Gewichtete Dschn.werte verw.** aktiviert ist, verwendet das System, wenn keine Kontakte in der Warteschlange sind, die Standard-Berechnungsmethode mit dem einfachen Durchschnittswert.

---

Weitere Informationen zu gewichteten Durchschnittswerten finden Sie unter [Abschnitt 5.2.1, "Gewichtete Durchschnittswerte"](#), auf Seite 143.



### 2.4.3 Warteschlangenoptionen

Beim Konfigurieren einer Warteschlange können Sie mithilfe der Option **Diese Warteschlange bei Berechnung von Standortstatistiken einbeziehen** angeben, ob Statistiken für diese Warteschlange in Reporte auf Netzwerkebene einbezogen werden. Bei jedem Satz von Warteschlangen gleichen Namens in einem netzweiten Contact Center weist die Warteschlange an jedem Standort ihre eigene Einstellung auf. Warteschlangen gleichen Namens auf unterschiedlichen Standorten können unterschiedliche Einstellungen verwenden. Dies bedeutet, dass beeinflusste Report-Statistiken für eine bestimmte Warteschlange nicht unbedingt die Aktivitäten auf allen Standorten im Netzwerk widerspiegeln.

### 2.4.4 Option Report nach

Ein Report stellt standardmäßig Statistiken auf der Ebene der Ressource dar, die mit dieser Reportart verbunden ist (zum Beispiel einzelne Benutzer). Bei bestimmten Reportarten enthält die Reportdefinition eine Option **Report nach**, über die Sie die Darstellungsweise von Statistiken ändern können.

Abhängig von der Reportart können Sie die folgenden Schritten durchführen:

- Die Detailstufe in einem Report unterdrücken. Beispielsweise können Sie bei Reporten, die Benutzerstatistiken zeigen, Details auf Benutzerebene unterdrücken und nur Statistiken auf Abteilungs- oder Standortebene zeigen.
- Statistiken für eine bestimmte Ressource nach einem anderen Ressourcentyp aufschlüsseln. Beispielsweise können Sie in einem historischen Warteschlangen-Report Statistiken für eine bestimmte Warteschlange nach den Benutzern aufschlüsseln, denen mit dieser Warteschlange verbundene Kontakte angeboten wurden.
- Die Gruppierung von Ergebnissen in einem Report variieren. Beispielsweise können Nachbearbeitungsgründe in einem historischen Report nach Benutzer, Abteilung, Standort, Warteschlange oder Aggregat dargestellt werden.

[Tabelle 3](#) beschreibt die Optionen **Report nach** und zeigt die speziellen Reportarten an, in denen jede Option verfügbar ist.

**HINWEIS:** Die Verfügbarkeit der Optionen Benutzer und Abteilung hängt von dem auf Ihrem Standort lizenzierten Reporting-Level ab. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 2.4.1, "Reporting-Level"](#), auf Seite 20.

Option Report nach	Beschreibung und Hinweise	Verfügbarkeit Reportart
Benutzer	Diese Option stellt Statistiken und Übersichten auf der Ebene einzelner Benutzer dar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Benutzer kumuliert</li> <li>• Benutzer historisch</li> <li>• Nachbearbeitungsgrund kumuliert</li> <li>• Nachbearbeitungsgrund historisch</li> <li>• Grund für Routingzustand kumuliert</li> <li>• Grund für Routingzustand historisch</li> <li>• Grund für Nachkontaktaktivitäten kumuliert</li> <li>• Grund für Nachkontaktaktivitäten historisch</li> </ul>
Abteilung	Diese Option unterdrückt Details auf Benutzerebene und zeigt Statistiken und Übersichten nur auf Abteilungsebene an.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Benutzer kumuliert</li> <li>• Benutzer historisch</li> <li>• Nachbearbeitungsgrund kumuliert</li> <li>• Nachbearbeitungsgrund historisch</li> <li>• Grund für Routingzustand kumuliert</li> <li>• Grund für Routingzustand historisch</li> <li>• Grund für Nachkontaktaktivitäten kumuliert</li> <li>• Grund für Nachkontaktaktivitäten historisch</li> </ul>
Standort	Diese Option unterdrückt Details auf Benutzer- und Abteilungsebene und stellt nur Statistiken und Übersichten auf Standortebene dar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Benutzer kumuliert</li> <li>• Benutzer historisch</li> <li>• Nachbearbeitungsgrund kumuliert</li> <li>• Nachbearbeitungsgrund historisch</li> <li>• Grund für Routingzustand kumuliert</li> <li>• Grund für Routingzustand historisch</li> <li>• Grund für Nachkontaktaktivitäten kumuliert</li> <li>• Grund für Nachkontaktaktivitäten historisch</li> </ul>
Benutzer n. Warteschl.	Diese Option stellt Statistiken auf Benutzerebene dar, mit einer Aufschlüsselung für jede Warteschlange, für die diesem Benutzer ein Kontakt angeboten wurde. Wenn Sie diese Option wählen, ist nur eine Teilmenge der Statistiken verfügbar, die mit der Option Report nach für Benutzer, Abteilungen und Standorte zur Verfügung stehen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Benutzer historisch</li> </ul>

Tabelle 3

Option Report nach und Auswirkung auf Reportinhalte

Option Report nach	Beschreibung und Hinweise	Verfügbarkeit Reportart
Warte-schlange	Diese Option stellt Statistiken und Übersichten auf Warteschlangenebene dar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Callback kumuliert</li> <li>• Callback historisch</li> <li>• Warteschlange Echtzeit</li> <li>• Warteschlange kumuliert</li> <li>• Warteschlange historisch</li> <li>• Nachbearbeitungsgrund kumuliert</li> <li>• Nachbearbeitungsgrund historisch</li> </ul>
Aggregate	Diese Option unterdrückt Details auf Warteschlangenebene und zeigt Statistiken und Übersichten nur auf Aggregateebene an.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Callback kumuliert</li> <li>• Callback historisch</li> <li>• Warteschlange Echtzeit</li> <li>• Warteschlange kumuliert</li> <li>• Warteschlange historisch</li> <li>• Nachbearbeitungsgrund historisch</li> <li>• Nachbearbeitungsgrund kumuliert</li> </ul>
Warteschl. n. Benutzer	Diese Option stellt Statistiken auf Warteschlangenebene dar, mit Aufschlüsselungen nach jedem Benutzer, dem mit dieser Warteschlange verbundene Kontakte angeboten wurden. Es ist nur eine Teilmenge der Statistiken verfügbar, die mit der Option Report nach für Warteschlangen und Aggregate zur Verfügung stehen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Warteschlange historisch</li> </ul>
Ergebnis	Diese Option stellt Statistiken für jede auf dem Standort definierte oder vom System verursachte Callback-Disposition dar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Callback historisch</li> </ul>

Tabelle 3 Option Report nach und Auswirkung auf Reportinhalte

## 2.5 Unterschiede zwischen zentralem und lokalem Reportwesen

Das Leistungsmerkmal Zentrales Reportwesen bietet Ihnen folgende Funktionen:

- Generierung historischer Reporte über mehrere vernetzte Standorte hinweg.
- Entlastung des Haupt-Server-Computers durch Übernahme des historischen Reportings. Dies ermöglicht dem Haupt-Server-Computer die effizientere Verarbeitung von Echtzeit-Kontakten und Echtzeit-Reporten.
- Bereitstellung einer höheren Datenspeicherdauer. Da auf einem zentralen Report-Server-Computer mehr historische Report-Daten gespeichert werden können, können die Report-Daten über eine längere Zeitdauer gespeichert werden.

- Bei einem für hohe Verfügbarkeit (Warm Standby) konfigurierten System Sammlung statistischer Daten vom Server-Cluster und dadurch Bereitstellung von fortlaufendem historischen Reporting während und nach dem Failover.

Während des Tages erfolgt ein Rollup der Kontakt-Rohdaten, um Daten für 15-Minuten-Reporte und stündliche Reporte bereit zu haben. Einmal täglich, zur Datenverwaltungszeit, werden Rollupdaten für tägliche, wöchentliche und monatliche Reporte berechnet. Außerdem werden zu diesem Zeitpunkt alle Konfigurationsänderungen für lokale Standorte, zum Beispiel neue Benutzer-Definitionen, in den zentralen Report-Standort importiert.

Zwischen Reporten, die an einem lokalen Standort generiert werden, und Reporten, die auf einem zentralen Report-Server-Computer generiert werden, bestehen folgende Hauptunterschiede:

- Während einer Verbindung mit dem zentralen Report-Server-Computer sind nur historische Reporte verfügbar.
- Wenn Sie auf einem zentralen Report-Server-Computer eine Reportdefinition einrichten, können Sie die einzelnen Standorte angeben, für die Sie Reporte erstellen möchten.
- An einem lokalen Standort generierte Reporte enthalten Gesamtsummen für die im Report dokumentierte Ressource (zum Beispiel Benutzer) mit Aufschlüsselungen nach Intervall. Auf einem zentralen Report-Server-Computer generierte Reporte enthalten auch Gesamtsummen für jeden dokumentierten Standort, und die im Report enthaltenen Ressourcen werden nach Standort gruppiert.
- Wenn mehrere Orte definiert sind, können Sie Reporte zu Benutzern, Gründen für Routingzustand, Nachbearbeitungsgründen oder Gründen für Nachkontaktaktivitäten auf dem Haupt-Server-Computer basierend auf der Zeitzone des Benutzerortes oder des lokalen Standorts ausführen. Auf einem zentralen Report-Server-Computer können Sie alle historischen Reporte basierend auf der Zeitzone des Remote-Standorts oder des zentralen Report-Standorts ausführen. Zusätzlich können Sie einen Report zu Benutzern, Gründen für Routingzustand, Nachbearbeitungsgründen oder Gründen für Nachkontaktaktivitäten auf dem zentralen Report-Server-Computer basierend auf der Zeitzone des Remote-Standorts, des zentralen Report-Standorts oder des Benutzerortes ausführen. Für weitere Informationen zu den Zeitzone-Optionen siehe [Abschnitt 2.6, "Auswirkung mehrerer Zeitzone auf historische Reporte"](#), auf Seite 29.

## 2.6 Auswirkung mehrerer Zeitzonen auf historische Reporte

Wenn mehrere Orte konfiguriert sind, stehen möglicherweise abhängig von der Konfiguration Ihres Systems unterschiedliche Zeitzonen-Optionen zur Verfügung.

Konfiguration des Systems	Kann Reporte generieren basierend auf Zeitzone von
Haupt-Server-Computer mit nur einem Standort	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lokaler Standort (Standard) <ul style="list-style-type: none"> <li>Es sind keine weiteren Optionen verfügbar, sodass das Feld Zeitzonenauswahl beim Konfigurieren des Reports nicht erscheint.</li> </ul> </li> </ul>
Haupt-Server-Computer mit zwei oder mehr Standorten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lokaler Standort (Standard)</li> <li>Benutzerort*</li> </ul>
Zentraler Report-Server-Computer, wobei der Haupt-Server-Computer nur einen Standort hat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zentraler Report-Standort (Standard)</li> <li>Remote-Standort</li> </ul>
Zentraler Report-Server-Computer, wobei der Haupt-Server-Computer zwei oder mehr Standorte hat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zentraler Report-Standort (Standard)</li> <li>Remote-Standort</li> <li>Benutzerort*</li> </ul>

**Tabelle 4** Für historische Reporte verfügbare Zeitzonen-Optionen

\* Es können nur die folgenden Reportarten basierend auf der Zeitzone des Benutzerortes generiert werden: Benutzer, Grund für Routingzustand, Nachbearbeitungsgrund und Grund für Nachkontaktaktivität.

Durch Auswählen der entsprechenden Zeitzonen-Option können Sie historische Reporte basierend auf unterschiedlichen Zeitzonen generieren, um eine umfassende Ansicht der Contact Center-Aktivitäten zu erhalten.

Um die Informationen in einem Report richtig interpretieren zu können, muss man die Auswirkungen der unterschiedlichen Zeitzonen-Optionen verstehen. Zwei Reporte können außer der ausgewählten Zeitzonen-Option dieselben Eigenschaften haben. Auf den ersten Blick könnten die resultierenden Reporte nahezu identisch erscheinen. Die Informationen in den einzelnen Reporten müssen jedoch aus der Perspektive der Zeitzonen-Option gesehen werden, die bei der Generierung des Reports ausgewählt wurde.

---

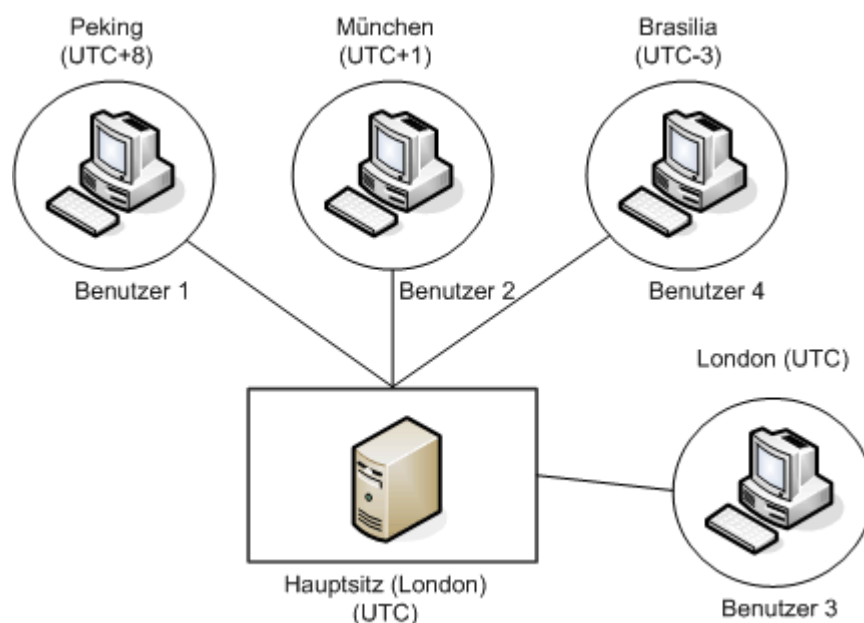
**HINWEIS:** Stellen Sie sicher, dass der Tag an allen Orten, die sich in unterschiedlichen Zeitzonen befinden, vollständig abgeschlossen ist, bevor die Datenverwaltung erfolgt. Wenn bei der Berechnung der Report-Statistiken der Tag (die Woche/der Monat) an allen Orten noch nicht vollständig abgeschlossen ist, enthalten Reporte, die auf der Zeitzone des Benutzerortes basieren, keine Daten für diesen Tag (diese Woche/diesen Monat). Die Daten stehen dann allerdings am nächsten Tag zur Verfügung. Weitere Informationen zu Zeitzonen und ihren Auswirkungen auf die Verfügbarkeit von Daten für Reporte finden Sie im *Manager-Administrationshandbuch*.

---

#### 2.6.1 Lokaler Standort und Benutzerort (Haupt-Server-Computer)

Wenn auf einem Haupt-Server-Computer mehrere Orte definiert sind, können Sie Reports zu Benutzern, Gründen für Routingzustand, Nachbearbeitungsgründen oder Gründen für Nachkontaktaktivitäten basierend auf der Zeitzone des Benutzerortes oder des lokalen Standorts generieren. Wenn Sie auf einem Haupt-Server-Computer eine andere Reportart konfigurieren, ist die Zeitzonen-Option nicht verfügbar.

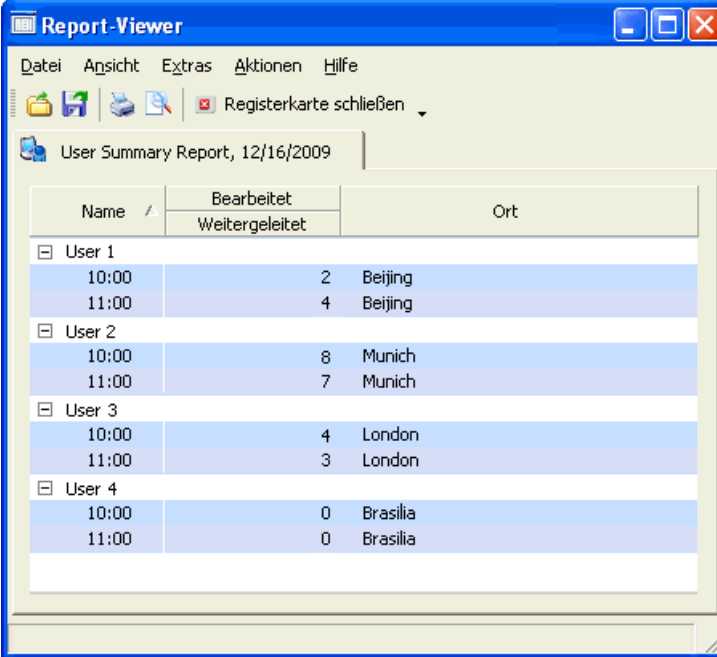
Stellen Sie sich z.B. ein Szenario vor, in dem der Haupt-Server-Computer in London, England steht. Dieser Standort hat Benutzer in London sowie in drei zugehörigen Benutzerorten.



Jeder Benutzerort ist in einer anderen Zeitzone. Beijing und München sind acht Stunden bzw. eine Stunde vor London, und Brasilia ist drei Stunden hinter London. Alle Zeitangaben basieren auf UTC (Coordinated Universal Time).

Sie können einen Report konfigurieren, der die Anzahl der weitergeleiteten bearbeiteten Kontakte von 10:00 bis 12:00 Uhr in Stundenintervallen für Benutzer in den folgenden Orten anzeigt: Beijing (Benutzer 1), München (Benutzer 2), London (Benutzer 3) und Brasilia (Benutzer 4).

Wenn Sie die Zeitzonen-Option **Lokaler Standort** auswählen, basieren alle in dem Report angezeigten Zeiten auf der Zeitzone des lokalen Standorts, nämlich London. Brasilia ist drei Stunden hinter London, dort ist es also erst 07:00 Uhr, und das Contact Center ist geschlossen. Als Folge davon ist die Anzahl der weitergeleiteten bearbeiteten Kontakte in Brasilia null.

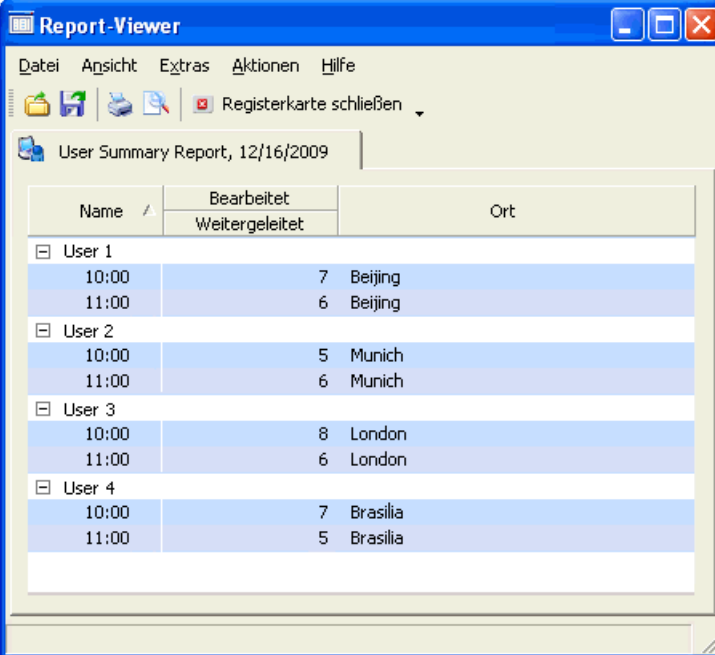


Name	Bearbeitet	Ort
	Weitergeleitet	
[-] User 1		
10:00	2	Beijing
11:00	4	Beijing
[-] User 2		
10:00	8	Munich
11:00	7	Munich
[-] User 3		
10:00	4	London
11:00	3	London
[-] User 4		
10:00	0	Brasilia
11:00	0	Brasilia

## Einführung in Reporting

### Auswirkung mehrerer Zeitzonen auf historische Reports

Wenn Sie die Zeitzonen-Option **Benutzerort** auswählen, sind alle in dem Report angezeigten Zeiten die Zeiten an den Orten der einzelnen Benutzer. In diesem Report stellt 10:00 Uhr für Benutzer 1 10:00 Uhr Beijing-Zeit, 10:00 für Benutzer 2 10:00 München-Zeit etc. dar. Mithilfe dieser Option können Sie die Statistiken in verschiedenen Benutzerorten basierend auf denselben Geschäftszeiten an jedem Ort vergleichen.



Name	Bearbeitet Weitergeleitet	Ort
<b>User 1</b>		
10:00	7	Beijing
11:00	6	Beijing
<b>User 2</b>		
10:00	5	Munich
11:00	6	Munich
<b>User 3</b>		
10:00	8	London
11:00	6	London
<b>User 4</b>		
10:00	7	Brasilia
11:00	5	Brasilia

Dies gilt auch, wenn Ihr System für zentrales Reportwesen konfiguriert ist und mehr als einen Remote-Standort umfasst, wobei mit jedem Standort mehrere Benutzerorte verbunden sind. Wenn Sie die Zeitzonen-Option **Benutzerort** auswählen, sind die Zeiten in dem Report die Zeiten an den einzelnen Benutzerorten, unabhängig davon, mit welchen Standorten sie verbunden sind.

---

**HINWEIS:** Wenn an einem bestimmten Ort Sommerzeit gilt, nimmt das System automatisch die erforderlichen Anpassungen vor.

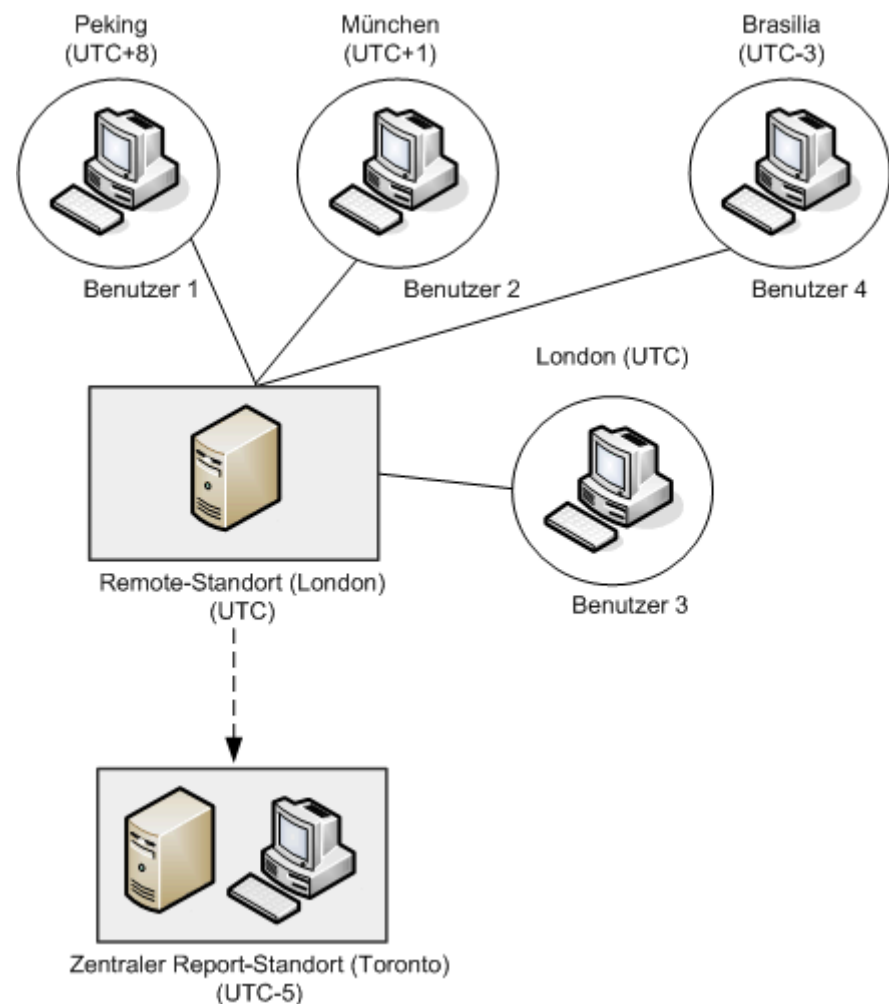
---



## 2.6.2 Zentraler Report-Standort und Remote-Standort (zentraler Report-Server-Computer)

Wenn mehrere Orte auf einem zentralen Report-Server-Computer definiert sind, können Sie alle historischen Reporte basierend auf der Zeitzone eines Remote-Standorts oder des zentralen Report-Standorts generieren. Zusätzlich können Sie einen Report zu Benutzern, Gründen für Routingzustand, Nachbearbeitungsgründen oder Gründen für Nachkontaktaktivitäten basierend auf der Zeitzone des Remote-Standorts, des zentralen Report-Standorts oder des Benutzerortes generieren.

Stellen Sie sich z.B. ein System mit einem zentralen Report-Standort in Toronto und einem Remote-Standort in London vor. (Zur Veranschaulichung wird hier nur ein Remote-Standort gezeigt.)



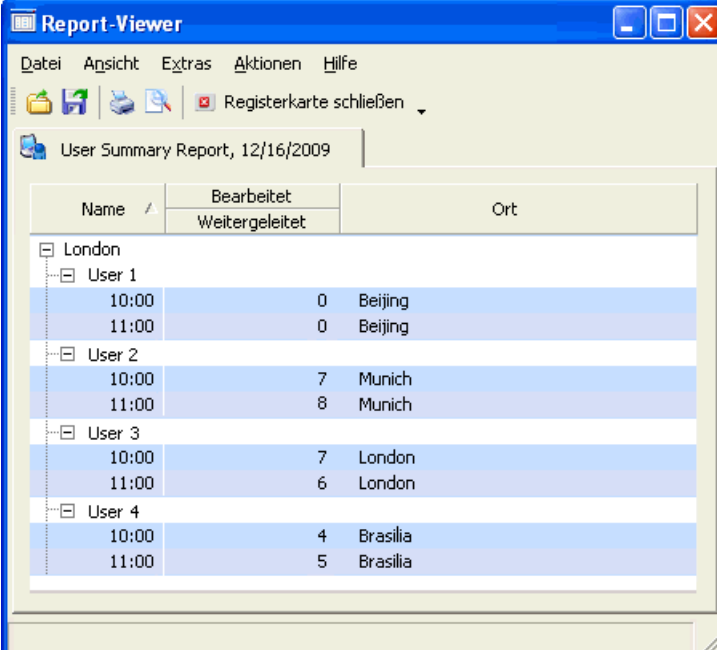
Jeder Benutzerort ist in einer anderen Zeitzone. Beijing und München sind acht Stunden bzw. eine Stunde vor London, und Brasilia ist drei Stunden hinter London.

## Einführung in Reporting

### Auswirkung mehrerer Zeitzonen auf historische Reports

Sie möchten nun für ein bestimmtes Zeitintervall in Toronto die weitergeleiteten bearbeiteten Kontakte überall im System anzeigen. Vielleicht müssen Sie die Netzwerk-Verteilungseinstellungen anpassen, damit Kontakte gleichmäßiger weitergeleitet werden können. Sie können einen Report generieren, der die Anzahl der weitergeleiteten bearbeiteten Kontakte von 10:00 bis 12:00 Uhr Toronto-Zeit in Stundenintervallen für Benutzer an den folgenden Orten dokumentiert: Beijing (Benutzer 1), München (Benutzer 2), London (Benutzer 3) und Brasilia (Benutzer 4).

Wenn Sie die Zeitzonen-Option **Zentraler Report-Standort** auswählen, sind alle in dem Report angezeigten Zeiten die Zeiten des zentralen Report-Standorts Toronto.



Name	Bearbeitet	Weitergeleitet	Ort
London			
User 1			
10:00	0	0	Beijing
11:00	0	0	Beijing
User 2			
10:00	7	7	Munich
11:00	8	8	Munich
User 3			
10:00	7	7	London
11:00	6	6	London
User 4			
10:00	4	4	Brasilia
11:00	5	5	Brasilia

Sie können die Aktivitäten der Benutzer in ihren jeweiligen Orten zu den ausgewählten Toronto-Zeiten sehen. Um 10:00 Uhr Toronto-Zeit ist München relativ ausgelastet, da es dort bereits 16:00 Uhr ist. In Brasilia ist es erst 12:00 Uhr, aber das Contact Center in Brasilia ist auch ziemlich ausgelastet. Dagegen ist es um 10:00 Uhr Toronto-Zeit in Beijing 23:00 Uhr, sodass das Contact Center in Beijing geschlossen ist. Als Folge davon ist die Anzahl der weitergeleiteten bearbeiteten Kontakte in Beijing Null.

Wenn Sie die Zeitzonen-Option **Remote-Standort** auswählen, sind alle in dem Report angezeigten Zeiten die Zeiten des Remote-Standorts, nämlich London. Brasilia ist drei Stunden hinter London, dort ist es also erst 07:00 Uhr, und das Contact Center ist geschlossen. Als Folge davon ist die Anzahl der weitergeleiteten bearbeiteten Kontakte in Brasilia null.

Name	Bearbeitet	Ort
	Weitergeleitet	
London		
User 1		
10:00	2	Beijing
11:00	4	Beijing
User 2		
10:00	7	Munich
11:00	6	Munich
User 3		
10:00	4	London
11:00	3	London
User 4		
10:00	0	Brasilia
11:00	0	Brasilia

Dieser Report ist weitgehend identisch mit dem vorherigen Report. Es gibt jedoch einen wichtigen Unterschied: Wenn Ihr System mehr als einen Remote-Standort umfasst, und Sie wählen die Zeitzonen-Option **Remote-Standort** aus, werden die Statistiken in dem Report nach Standort gruppiert und werden in der Zeitzone jedes Remote-Standorts angezeigt.

## **Einführung in Reporting**

Auswirkung mehrerer Zeitzonen auf historische Reports

### 3 Vordefinierte Reporte

Die Manager-Anwendung von OpenScape Contact Center stellt eine Reihe von Reportdefinitionen mit den Daten zur Verfügung, zu denen am häufigsten Reporte erstellt werden. Sie können diese Reporte unverändert verwenden oder Kopien davon erstellen und die Definition gemäß Ihren Anforderungen ändern. [Tabelle 5](#) In sind alle verfügbaren vordefinierten Reporte aufgelistet.

In den in diesem Kapitel verwendeten Reportnamen ist jeweils die Bezeichnung "Echtzeit", "Kumuliert", und "Historisch" enthalten. Dies hilft Ihnen dabei, ähnlich benannte Reporte voneinander zu unterscheiden.

---

**HINWEIS:** In einer hoch verfügbaren Umgebung (Warm Standby) zeigen die Echtzeit-, kumulierten und historischen Statistiken immer die Aktivitäten auf dem Server-Computer an, mit dem die Manager-Anwendung verbunden ist.

---

Ressource	Echtzeit-Report	Summenreport	Historisch
<b>Call Director-Komponenten</b>	(keine)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Summenreport Call Director-Komponente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Historischer Report Call Director-Komponente</li> </ul>
<b>Callbacks</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Report Aktive Callbacks</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Summenreport Callback-Übersicht</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Historischer Detailreport Callback</li> <li>Historischer Report Callback-Übersicht</li> </ul>
<b>Kontakte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Report Aktive Kontakte</li> </ul>	(keine)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Historischer Report Kontakt/Ursprung</li> </ul>
<b>Ziele</b>	(keine)	(keine)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zielreport</li> </ul>
<b>Gruppen oder virtuelle Gruppen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Report Gruppenstatus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Summenreport Gruppe (Kumuliert)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Summenreport Gruppe</li> </ul>
<b>Gründe für Nachkontaktaktivitäten</b>	(keine)	(keine)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Report Grund für Nachkontaktaktivitäten</li> </ul>

*Tabelle 5 Vordefinierte Reporte, nach Ressource und Reportart*

Ressource	Echtzeit-Report	Summenreport	Historisch
<b>Warte-schlangen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Report Warteschlangens tatus</li> <li>Echtzeit-Report Warteschlangen-Netzwerkstatistik</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Summenreport Warteschlange (Kumuliert)</li> <li>Summenreport Warteschlangen-Netzverkehr</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Report Warteschlange Profil abgebrochener Kontakte</li> <li>Report Warteschlange Profil angenommener Kontakte</li> <li>Summenreport Warteschlange</li> <li>Historischer Report Warteschlangen-Netzverkehr</li> <li>Historischer Report Warteschlange nach Benutzer</li> </ul>
<b>Gründe für Routing-zustand</b>	(keine)	(keine)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Historischer Report Grund für Routingzustand</li> </ul>
<b>Standorte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Echtzeit-Report Standort Netzleistung</li> </ul>	(keine)	(keine)
<b>Benutzer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Report Benutzerstatus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Summenreport Benutzer (Kumuliert)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Historischer Report Benutzer nach Warteschlange</li> <li>Summenreport Benutzer</li> <li>Leistungsreport Benutzer</li> <li>Lösungsreport Benutzer</li> </ul>
<b>Abläufe</b>	(keine)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Summenreport Ablauf</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Historischer Report Ablauf</li> </ul>
<b>Nachbearbei-tungsgründe</b>	(keine)	(keine)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Report Benutzer-Nachbearbeitungsg rund</li> </ul>

Tabelle 5

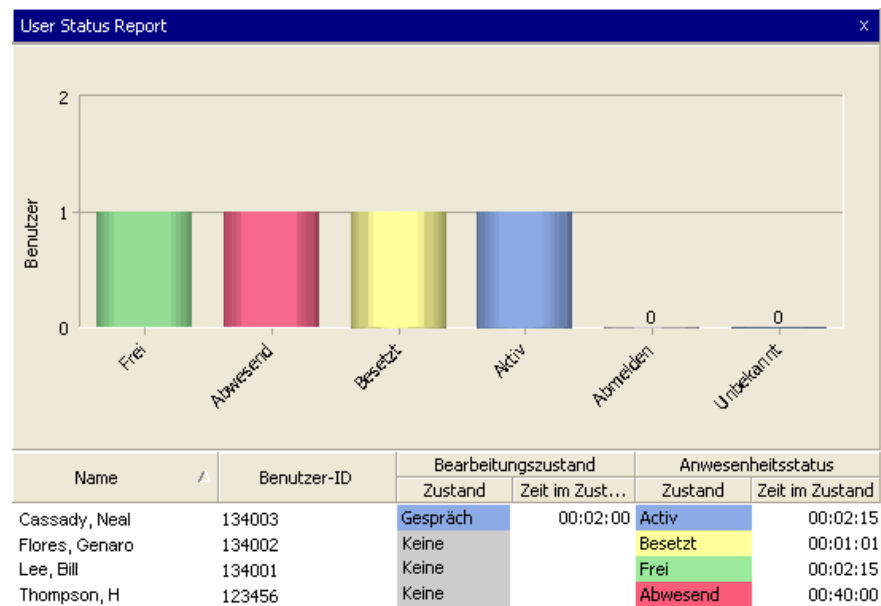
Vordefinierte Reporte, nach Ressource und Reportart (Fortsetzung)

## 3.1 Vordefinierte Echtzeit-Reporte

Die in OpenScape Contact Center enthaltenen vordefinierten Echtzeit-Reporte stellen häufig verwendete aktuelle Statusdetails zu Contact Center-Ressourcen bereit.

### 3.1.1 Report Benutzerstatus

Ein Report Benutzerstatus enthält aktuelle Zustandsdaten zu einem oder mehreren Benutzern. Zusätzlich zum aktuellen Bearbeitungszustand und Anwesenheitsstatus jedes Benutzers zeigt dieser Report, wie lange der Benutzer in diesem Zustand/Status gewesen ist.



Dieser Report hat folgende Spalten:

- **Name**
- **Benutzer-ID**
- **Gruppe** (nur verfügbar bei gruppenbasiertem Routing)
- **Zustand** (Bearbeitungszustand)
- **Zeit im Zustand** (Bearbeitungszustand)
- **Zustand** (Anwesenheitsstatus)
- **Zeit im Zustand** (Anwesenheitsstatus)

Eine detaillierte Beschreibung von allen Spalten, die für den Report Benutzerstatus verfügbar sind, finden Sie unter [Abschnitt 4.2.1, "Echtzeit-Statistiken für Benutzer"](#), auf Seite 86.

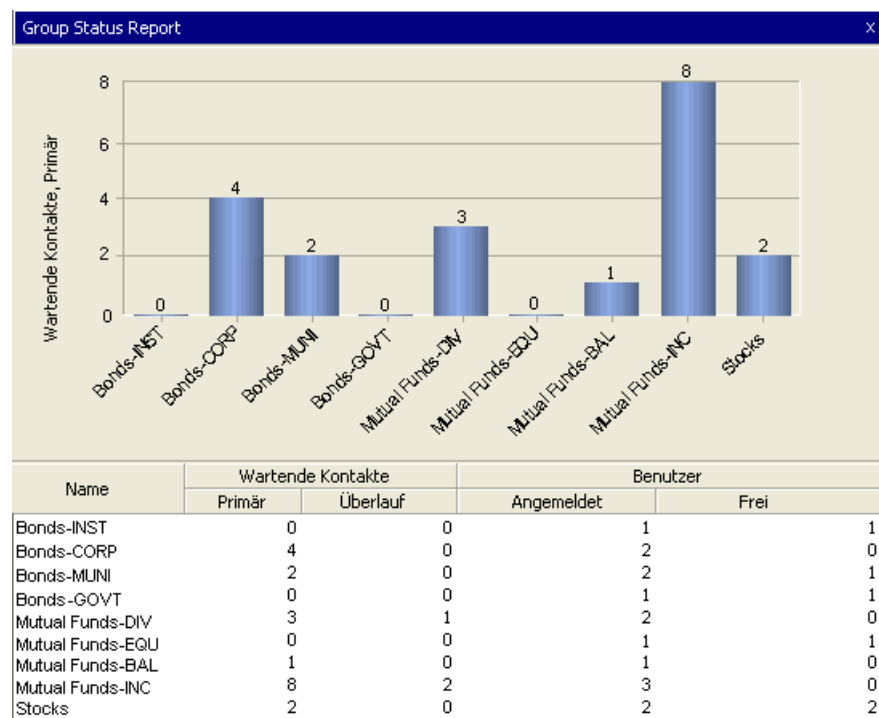
Auf der Ebene einzelner Benutzer wird der Report Benutzerstatus normalerweise verwendet, um Probleme wie lange Zeiträume zu untersuchen, die im Bearbeitungszustand Gespräch oder im Bearbeitungszustand Nachkontaktaktivitäten beim Nachbearbeiten eines Kontakts verbracht wurden. Auf Abteilungs- oder Gruppenebene kann der Report Benutzerstatus verwendet werden, um zu erfassen, ob die Gruppe oder Abteilung die aktuelle Tätigkeitslast bearbeiten kann.

Hinweise zur Leistung eines Benutzers über einen bestimmten Zeitraum finden Sie unter den folgenden Themen:

- [Abschnitt 3.3.1, "Summenreport Benutzer", auf Seite 55.](#)
- [Abschnitt 3.2.1, "Summenreport Benutzer \(Kumuliert\)", auf Seite 49.](#)
- [Abschnitt 3.3.2, "Leistungsreport Benutzer", auf Seite 57.](#)

## 3.1.2 Report Gruppenstatus

Ein Report Gruppenstatus enthält aktuelle Daten zur Tätigkeitslast für eine oder mehrere Gruppen.





Dieser Report hat folgende Spalten:

- [Name](#)
- [Primär](#) (Wartende Kontakte)
- [Überlauf](#) (Wartende Kontakte)
- [Angemeldet](#) (Benutzer)
- [Frei](#) (Benutzer)

Eine detaillierte Beschreibung von allen Spalten, die für den Report Gruppenstatus verfügbar sind, finden Sie unter [Abschnitt 4.2.2, "Echtzeit-Statistiken für Gruppen"](#), auf Seite 88.

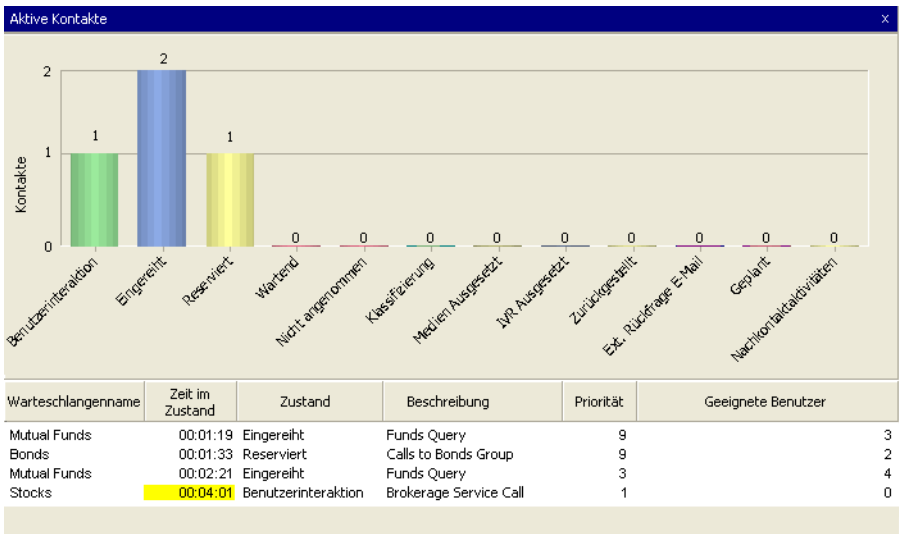
Der Report Gruppenstatus wird meistens verwendet, um zu erfassen, ob die Gruppe die aktuelle Tätigkeitslast bearbeiten kann. Die wartende Tätigkeitslast zeigt sich anhand der Werte für wartende Kontakte. Die Fähigkeit zum Bearbeiten der Tätigkeitslast zeigt sich anhand der Werte für angemeldete und freie Benutzer.

Wenn der Report Gruppenstatus auf Probleme hinweist, erhalten Sie unter den folgenden Reporten weitere Informationen:

- [Abschnitt 3.1.1, "Report Benutzerstatus"](#), auf Seite 39 enthält zusätzliche Informationen zum aktuellen Zustand einzelner Benutzer.
- [Abschnitt 3.2.2, "Summenreport Gruppe \(Kumuliert\)"](#), auf Seite 50 liefert Informationen über die Leistung einer Gruppe über einen bestimmten Zeitraum.
- [Abschnitt 3.3.5, "Summenreport Gruppe"](#), auf Seite 62.

### 3.1.3 Report Aktive Kontakte

Der Report Aktive Kontakte ist ein Echtzeit-Report mit Online-Informationen über aktuell in einer Warteschlange befindlichen Kontakte.



Dieser Report hat folgende Spalten:

- Warteschlangen-name
- Zeit im Zustand
- Zustand
- Beschreibung
- Priorität
- Geeignete Benutzer

Eine detaillierte Beschreibung von allen Spalten, die für den Report Aktive Kontakte verfügbar sind, finden Sie unter [Abschnitt 4.2.3, "Echtzeit-Statistiken für Kontakte"](#), auf Seite 91.

Der Report Aktive Kontakte wird meistens verwendet, um die aktuelle unerledigte Tätigkeitslast über mehrere Warteschlangen zu erfassen. Der Report informiert nur über unerledigte Kontakte und kann Ihnen daher dabei helfen, bestimmte Warteschlangen oder Gruppen zu isolieren, die die aktuelle Tätigkeitslast nicht bewältigen.

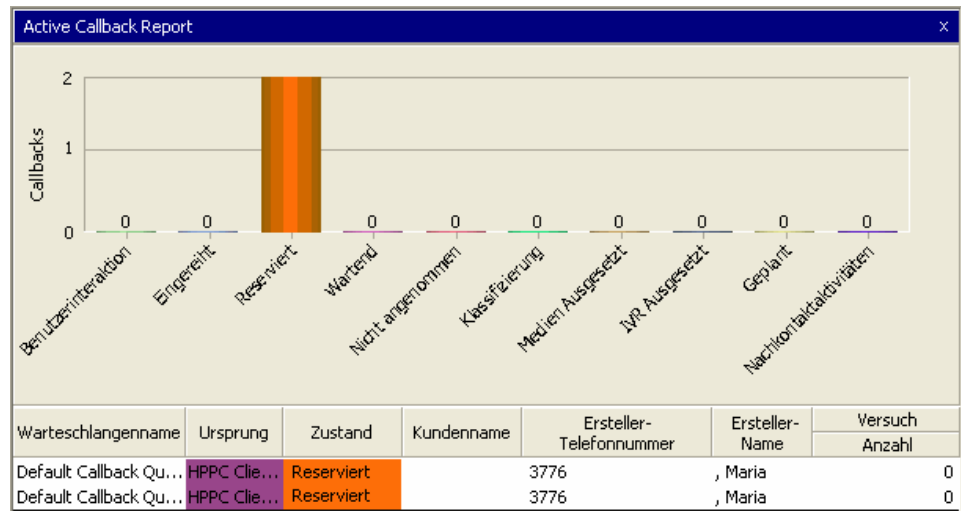
Wenn der Report Aktive Kontakte auf Probleme hinweist, erhalten Sie unter den folgenden Reporten weitere Informationen:

- [Abschnitt 3.1.2, "Report Gruppenstatus"](#), auf Seite 40 stellt Informationen zur aktuellen Tätigkeitslast einer Gruppe und deren Fähigkeit zum Bewältigen der Tätigkeitslast bereit.

- [Abschnitt 3.1.5, "Report Warteschlangenstatus"](#), auf Seite 44 enthält Online-Informationen und Schichtstatistiken zur Tätigkeitslast einzelner Warteschlangen.

### 3.1.4 Report Aktive Callbacks

Der Report Aktive Callbacks ist ein Echtzeit-Report mit Online-Informationen zu aktuell in einer Warteschlange befindlichen Callbacks.



Der Report Aktive Callbacks wird meistens verwendet, um die derzeit unerledigten Callbacks für eine Anzahl von Callback-Warteschlangen zu erfassen. Der Report informiert nur über unerledigte Callbacks und kann Ihnen daher dabei helfen, bestimmte Warteschlangen oder Gruppen zu isolieren, die die aktuelle Callback-Tätigkeitslast nicht bewältigen.

Dieser Report hat folgende Spalten:

- [Warteschlangenname](#)
- [Ursprung](#)
- [Zustand](#)
- [Kundenname](#)
- [Kundentelefonnummer](#)
- [Ersteller-Name](#)
- [Anzahl](#) (Versuch)

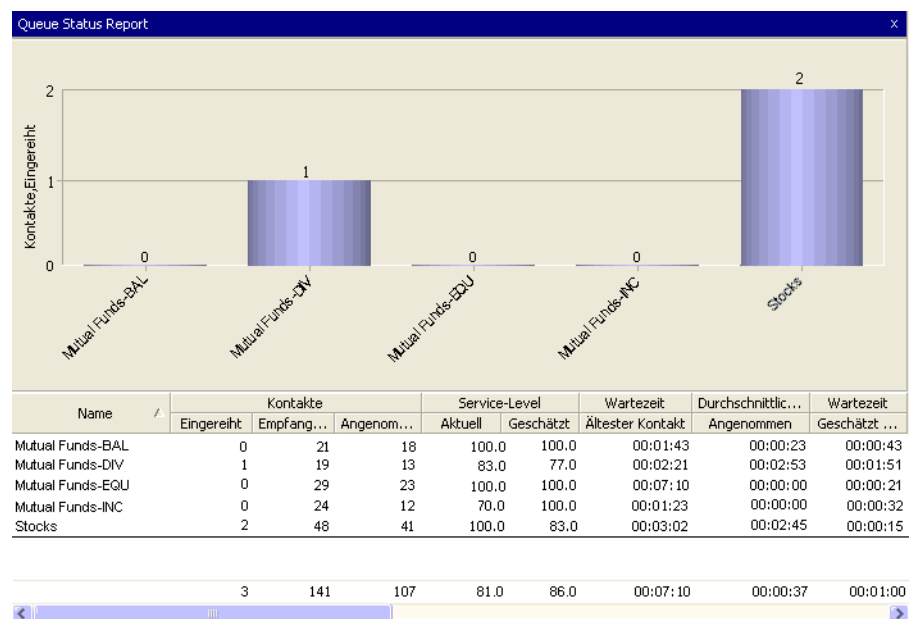
Eine detaillierte Beschreibung von allen Spalten, die für den Report Aktive Callbacks verfügbar sind, finden Sie unter [Abschnitt 4.2.4, "Echtzeit-Statistiken für Callbacks"](#), auf Seite 92.

Wenn der Report Aktive Callbacks auf Probleme hinweist, erhalten Sie unter den folgenden Reporten weitere Informationen:

- [Abschnitt 3.1.2, "Report Gruppenstatus"](#), auf Seite 40 stellt Informationen zur aktuellen Tätigkeitslast einer Gruppe und ihrer Fähigkeit zur Bewältigung der Callback-Tätigkeitslast bereit.
- [Abschnitt 3.1.5, "Report Warteschlangenstatus"](#), auf Seite 44 stellt aktuelle Informationen und Schichtstatistiken zur Tätigkeitslast einzelner Callback-Warteschlangen bereit.

### 3.1.5 Report Warteschlangenstatus

Der Report Warteschlangenstatus enthält sowohl Online-Informationen als auch seit dem Beginn der aktuellen Schicht kumulierte Statistiken. Er enthält Leistungsstatistiken zu einer Warteschlange.



Dieser Report hat folgende Spalten:

- **Name**
- **Eingereiht (Kontakte)**
- **Empfangen (Schicht) (Kontakte)**
- **Angenommen (Schicht) (Kontakte)**
- **Aktuell (Service-Level)**
- **Geschätzt (Service-Level)**
- **Ältester Kontakt (Wartezeit)**

- [Angenommen](#) (Durchschnittliche Wartezeit)
- [Geschätzt Angenommen](#) (Wartezeit)

Eine detaillierte Beschreibung von allen Spalten, die für den Report Warteschlangenstatus verfügbar sind, finden Sie unter [Abschnitt 4.2.5, "Echtzeit-Statistiken für Warteschlangen"](#), auf Seite 93.

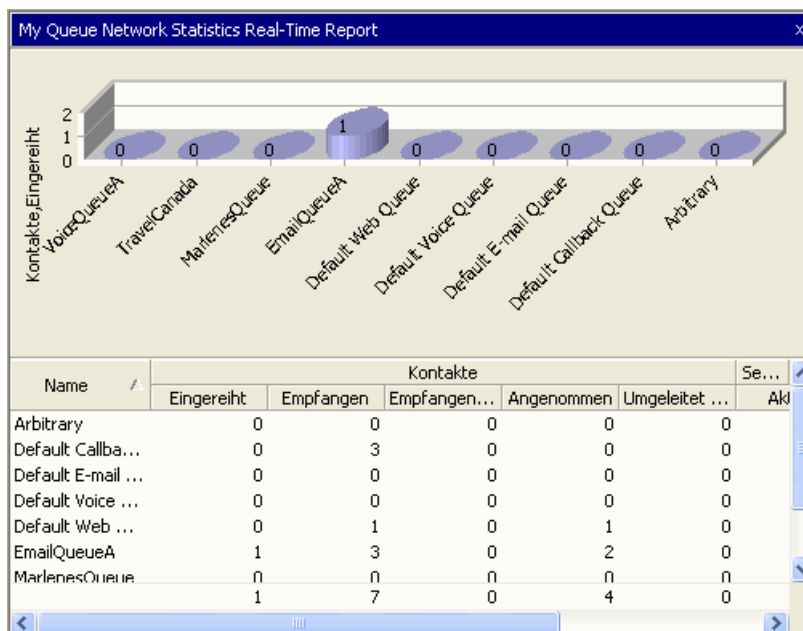
Der Report Warteschlangenstatus wird meistens verwendet, um zu erfassen, wie gut die Tätigkeitslast für eine Warteschlange bearbeitet wird. Die Hauptindikatoren für die Bewältigung der aktuellen Tätigkeitslast sind die aktuellen und geschätzten Service-Level, die durchschnittliche Wartezeit und der Wert für eingereihte Kontakte. Die Werte für angenommene und empfangene Kontakte informieren über die Tätigkeitslast seit dem Beginn der aktuellen Schicht.

Wenn der Report Warteschlangenstatus auf Probleme hinweist, erhalten Sie unter den folgenden Reporten weitere Informationen:

- [Abschnitt 3.1.2, "Report Gruppenstatus"](#), auf Seite 40 enthält aktuelle Statusinformationen zu einzelnen Gruppen.
- [Abschnitt 3.2.4, "Summenreport Warteschlange \(Kumuliert\)"](#), auf Seite 53 liefert Informationen über die Leistung einer Warteschlange über einen bestimmten Zeitraum.
- [Abschnitt 3.3.11, "Summenreport Warteschlange"](#), auf Seite 71.

### 3.1.6 Echtzeit-Report Warteschlangen-Netzwerkstatistik

Der Echtzeit-Report Warteschlangen-Netzwerkstatistik enthält aktuelle Informationen über Netzwerk- und Nicht-Netzwerk-Kontakte für Warteschlangen am lokalen Standort, die an der Vernetzung teilnehmen. Er zeigt die Anzahl der seit dem Schichtbeginn über das Netzwerk ein- und ausgegangenen Kontakte innerhalb des Kontexts der Leistung einer Warteschlange.



Dieser Report hat folgende Spalten:

- **Name**
- **Eingereiht (Kontakte)**
- **Empfangen (Schicht) (Kontakte)**
- **Empfangen Netzwerk-eingang (Schicht) (Kontakte)**
- **Angenommen (Schicht) (Kontakte)**
- **Umgeleitet Netzwerk-ausgang (Schicht) (Kontakte)**
- **Aktuell (Service-Level)**
- **Geschätzt (Service-Level)**
- **Ältester Kontakt (Wartezeit)**

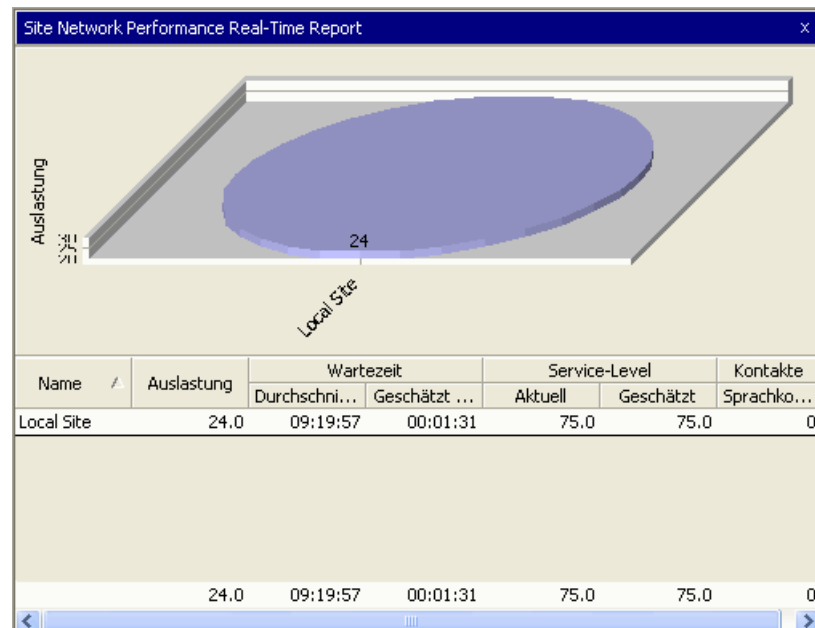
Eine detaillierte Beschreibung von allen Spalten, die für den Echtzeit-Report Warteschlangen-Netzwerkstatistik verfügbar sind, finden Sie unter [Abschnitt 4.2.5, "Echtzeit-Statistiken für Warteschlangen"](#), auf Seite 93.

### 3.1.7 Echtzeit-Report Standort Netzleistung

Der Echtzeit-Report Standort Netzleistung ermöglicht die Überwachung von aktuellen Leistungsindikatoren für einen oder mehrere Standorte. Statistiken in diesem Report werden in drei Kategorien unterteilt:

- Auslastung, eine Anzeige, wie gut Benutzer ihre Zeit nutzen.
- Wartezeit und Service-Level-Statistiken, Indikatoren der Kundenzufriedenheit.
- Kontakte in Warteschlangenstatistiken, Indikatoren der aktuellen Tätigkeitslast.

Dieser Report wird hauptsächlich verwendet, um die Leistung einzelner Standorte in einem netzweiten Contact Center gegenüberzustellen und zu vergleichen. Supervisors und Administratoren, die kurzfristige oder unmittelbare Aktionen bevorzugen, können anhand dieses Reports erkennen, dass ein Standort möglicherweise mehr angemeldete Benutzer benötigt. Für langfristige oder permanente Lösungen kann mithilfe dieses Reports bestimmt werden, ob Benutzer an einem Standort besser geschult sind oder verwaltet werden als an einem anderen oder ob Konfigurationsänderungen, zum Beispiel aktualisierte Abläufe, erforderlich sind.



Dieser Report hat folgende Spalten:

- [Name](#)
- [Auslastung](#)
- [Angenommen](#) (Durchschnittliche Wartezeit)

## Vordefinierte Reporte

### Vordefinierte Summenreporte

- [Geschätzt Angenommen](#) (Wartezeit)
- [Aktuell](#) (Service-Level)
- [Geschätzt](#) (Service-Level)
- [Sprache](#) (Eingereichte Kontakte)

Eine detaillierte Beschreibung von allen Spalten, die für den Echtzeit-Report Standort Netzleistung verfügbar sind, finden Sie unter [Abschnitt 4.2.6, "Standort-Echtzeit-Statistiken"](#), auf Seite 96.

## 3.2 Vordefinierte Summenreporte

Die in OpenScape Contact Center enthaltenen vordefinierten Summenreporte stellen häufig verwendete kumulierte 24-Stunden-Statistiken und -Übersichten zu Contact Center-Ressourcen bereit.

---

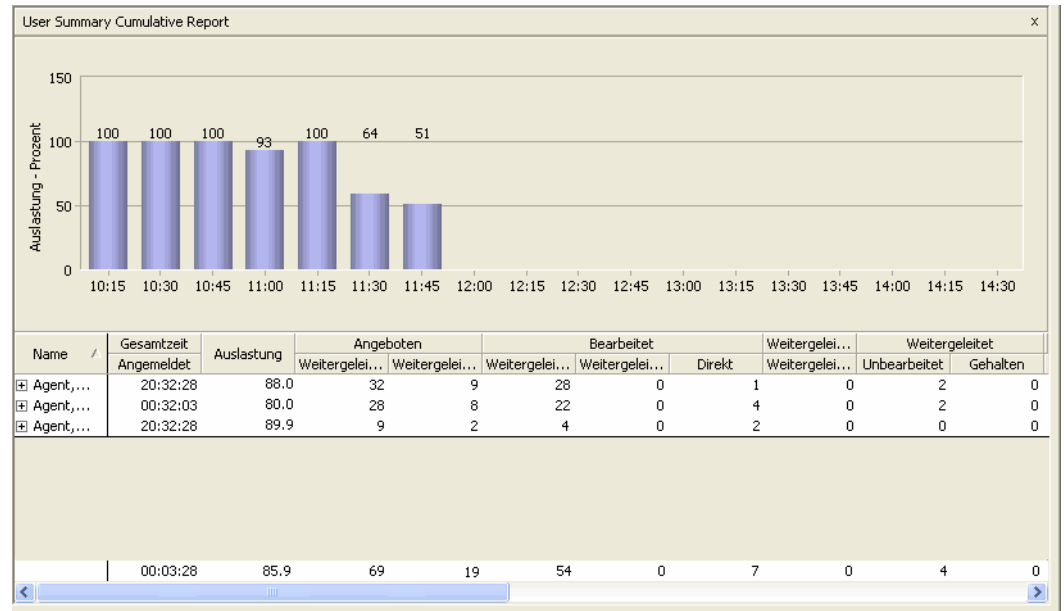
**HINWEIS:** Wenn einer der vordefinierten historischen Reporte vom Inhalt her einem Summenreport entspricht, den Sie auf Ihrem Standort verwenden möchten, können Sie eine Kopie des historischen Reports erstellen und die Reportart in Summenreport ändern.

---



### 3.2.1 Summenreport Benutzer (Kumuliert)

Dieser Report liefert ein Profil der Kontakte, die einzelnen Benutzern zuletzt angeboten werden.



Dieser Report hat folgende Spalten:

- Name
- Angemeldet (Gesamtzeit)
- Auslastung
- Weitergeleitet (Angebotene Kontakte)
- Weitergeleitet Andere (Angebotene Kontakte)
- Weitergeleitet (Bearbeitete Kontakte)
- Weitergeleitet Andere (Bearbeitete Kontakte)
- Direkt (Bearbeitete Kontakte)
- Weitergeleitet (Abgebrochene angebotene Kontakte)
- Unbearbeitet (Weitergeleitete Kontakte)
- Gehalten (Weitergeleitete Kontakte)
- Weitergeleitet Gespräch (Durchschn. Zeitdauer)
- Weitergeleitet Gehalten (Durchschn. Zeitdauer)
- Frei (Zeitdauer in Prozent)

## Vordefinierte Reporte

### Vordefinierte Summenreporte

- [Abwesend](#) (Zeitdauer in Prozent)
- [Beschäftigt](#) (Zeitdauer in Prozent)
- [Weitergeleitet](#) (Prozentsatz Bearbeitungszeit)

Eine detaillierte Beschreibung von allen Spalten, die für den Summenreport Benutzer (Kumuliert) verfügbar sind, finden Sie unter [Abschnitt 4.3.1, "Kumulierte und historische Statistiken zu Benutzern"](#), auf Seite 98.

Sie können den Summenreport Benutzer (Kumuliert) verwenden, um die Leistung von Benutzern zu erfassen. Außer grundlegenden Gesamtsummen wie angebotene und bearbeitete Kontakte enthält der Summenreport Benutzer (Kumuliert) zusätzliche aufgeschlüsselte Details, die Sie folgendermaßen nutzen können:

- Vergleich der Anzahl der bearbeiteten von OpenScope Contact Center weitergeleiteten Kontakte mit der Anzahl der bearbeiteten, nicht von OpenScope Contact Center weitergeleiteten Kontakte.
- Vergleich der Zeitdauer, die Benutzer im Anwesenheitsstatus Frei waren, mit der Zeitdauer, die sie im Anwesenheitsstatus Abwesend oder Besetzt waren, um zu ermitteln, wie viele weitere Kontakte bewältigt werden könnten.
- Überprüfung der durchschnittlich aufgewendeten Zeitdauer für die Bearbeitung von Kontakten und für Nachkontaktaktivitäten zu Kontakten.

Anhand des Vergleichs der Statistiken zu verschiedenen Benutzern können Sie ermitteln, welche Benutzer zusätzliche Schulung bei der Bearbeitung von Kontakten benötigen.

Weitere Information zur Benutzerleistung finden Sie im [Abschnitt 3.3.2, "Leistungsreport Benutzer"](#), auf Seite 57.

### 3.2.2 Summenreport Gruppe (Kumuliert)

Der Summenreport Gruppe (Kumuliert) bietet eine Übersicht über die von einer Gruppe empfangenen Kontakte.

Group Summary Cumulative Report										x
Name		Empfangen		Angeboten		Empfangen	Angemeldete Ben...	Empfangen		
		Primär	Überlauf	Primär	Überlauf			An anderer Stelle a...	Durchschnitt	Alle
Test		55	0	0	0	0	0.0			55
	09:00	6	0	0	0	0	0.0			6
	10:00	9	0	0	0	0	0.0			9
	11:00	12	0	0	0	0	0.0			12
	12:00	3	0	0	0	0	0.0			3
	13:00	5	0	0	0	0	0.0			5
	14:00	14	0	0	0	0	0.0			14
	15:00	6	0	0	0	0	0.0			6
		55	0	0	0	0	0.0			55

Dieser Report hat folgende Spalten:

- [Name](#)
- [Primär](#) (Empfangene Kontakte)
- [Überlauf](#) (Empfangene Kontakte)
- [Primär](#) (Angebotene Kontakte)
- [Überlauf](#) (Angebotene Kontakte)
- [An anderer Stelle angeboten](#) (Empfangene Kontakte)
- [Durchschnitt](#) (Angemeldete Benutzer)
- [Alle](#) (Empfangene Kontakte)

Eine detaillierte Beschreibung von allen Spalten, die für den Summenreport Gruppe (Kumuliert) verfügbar sind, finden Sie unter [Abschnitt 4.3.2, "Kumulierte und historische Statistiken zu Gruppen"](#), auf Seite 111.

Der Summenreport Gruppe (Kumuliert) wird hauptsächlich verwendet, um ein Profil der in Gruppen empfangenen Kontakte bereitzustellen, und enthält größtenteils Summenstatistiken. Für eine einzelne Gruppe kann dieser Report wie folgt verwendet werden:

- Die Statistiken Angebotene Kontakte und Empfangene Kontakte verdeutlichen, wie effizient die Gruppe Kontakte bearbeitet.
- Die Statistiken zu empfangenen primären Kontakten und empfangenen Überlaufkontakten können verwendet werden, um die Effektivität der Konfiguration von Warteschlangen zu überprüfen, die diese Gruppe als Überlaufgruppe verwenden.

Für mehrere Gruppen kann der Summenreport Gruppe (Kumuliert) verwendet werden, um die Anforderungen für die Kontaktbearbeitung zu vergleichen.

Wenn der Summenreport Gruppe (Kumuliert) auf Probleme hinweist, erhalten Sie unter den folgenden Reporten weitere Informationen:

- [Abschnitt 3.3.3, "Lösungsreport Benutzer"](#), auf Seite 58 - Stellt die Anzahl der Transfer-Kontakte ein Problem dar, bietet dieser Report detaillierte Statistiken zu Transfer-Kontakten nach Benutzern.
- [Abschnitt 3.3.11, "Summenreport Warteschlange"](#), auf Seite 71 - Stellt die Anzahl der in eine Gruppe überlaufenden Kontakte ein Problem dar, bietet dieser Report weitere Informationen zu der Warteschlange, zu der diese Gruppe gehört.

### 3.2.3 Summenreport Callback-Übersicht

Der Summenreport Callback-Übersicht enthält eine Übersicht über zuletzt vom Contact Center bearbeitete Callbacks. Dieser Report enthält größtenteils Summenstatistiken, wie die Anzahl der erfolgreichen und fehlgeschlagenen Callbacks.

Der Summenreport Callback-Übersicht wird hauptsächlich verwendet, um ein Leistungsprofil für die Callback-Bearbeitung bereitzustellen. Mithilfe dieses Reports können Sie die erfolgreichen und fehlgeschlagenen Callback-Versuche über die letzten 24 Stunden erfassen.

Dieser Report hat folgende Spalten:

- [Name](#)
- [Versuche](#)
- [Callbacks](#)
- [Erfolgreich](#)
- [Alle \(Nicht erfolgreich\)](#)
- [Wiederein-gereicht Aus](#)
- [Prozentsatz Erfolgreich](#)
- [Prozentsatz Nicht erfolgreich](#)
- [Durchschnitt \(Kontaktzeit\)](#)

Wenn der Summenreport Callback-Übersicht auf Probleme hinweist, erhalten Sie unter den folgenden Reporten weitere Informationen:

- [Abschnitt 3.3.3, "Lösungsreport Benutzer", auf Seite 58](#) bietet detaillierte Lösungsstatistiken nach Benutzern.
- [Abschnitt 3.3.11, "Summenreport Warteschlange", auf Seite 71](#) liefert detaillierte Informationen zu Callback-Warteschlangen.

### 3.2.4 Summenreport Warteschlange (Kumuliert)

Dieser Report fasst die Effizienz der Kontaktbearbeitung für einzelne Warteschlangen zusammen. Er stellt sowohl Summen-Rohdaten zu Kontaktdispositionen (z. B. empfangen, angenommen, umgeleitet) als auch berechnete Statistiken wie Abbruchrate, Service-Level und durchschnittliche Wartezeiten bereit.

Queue Summary Cumulative Report									
Name	Empfangen	Angenommen	Abgebroch...	Umgeleitet	Service-Level	Abbruchrate	Durchschnittliche Wartezeit		
	Alle	Alle	Alle	Außerhalb ...			Angenommen	Abgebrochen	
Test	4	0	1	0	75.0	0.0	00:02:20	00:04:00	
11:30	2	0	0	0	100.0	0.0	00:00:30	00:03:56	
11:45	0	0	0	0	0.0	0.0	00:03:00	00:03:40	
12:00	0	0	0	0	0.0	0.0	00:00:00	00:00:00	
12:15	0	0	0	0	0.0	0.0	00:00:00	00:00:00	
12:30	0	0	0	0	0.0	0.0	00:00:00	00:00:00	
12:45	0	0	0	0	0.0	0.0	00:00:00	00:00:00	
13:00	0	0	0	0	0.0	0.0	00:00:00	00:00:00	
13:15	0	0	0	0	0.0	0.0	00:00:00	00:00:00	
13:30	0	0	0	0	0.0	0.0	00:00:00	00:00:00	
13:45	0	0	0	0	0.0	0.0	00:00:00	00:00:00	
14:00	0	0	0	0	0.0	0.0	00:00:00	00:00:00	
14:15	0	0	0	0	0.0	0.0	00:00:00	00:00:00	
14:30	0	0	0	0	0.0	0.0	00:00:00	00:00:00	
14:45	0	0	0	0	0.0	0.0	00:00:00	00:00:00	
15:00	0	0	0	0	0.0	0.0	00:00:00	00:00:00	
15:15	0	0	0	0	0.0	0.0	00:00:00	00:00:00	
15:45	2	0	1	0	50.0	50.0	00:02:00	00:04:26	
16:00	0	0	0	0	0.0	0.0	00:00:00	00:00:00	
	4	0	1	0	75.0	0.0	00:02:20	00:04:00	

Dieser Report hat folgende Spalten:

- **Name**
- **Alle** (Empfangene Kontakte)
- **Alle** (Angenommene Kontakte)
- **Alle** (Abgebrochene Kontakte)
- **Außerhalb Einzugsbereich** (Umgeleitete Kontakte)
- **Service-Level**
- **Abbruchrate**
- **Angenommen** (Durchschnittliche Wartezeit)
- **Abgebrochen** (Durchschnittliche Wartezeit)
- **Durchschnitt** (Benutzer-Beteiligungsdauer)

Eine detaillierte Beschreibung aller Spalten, die für den Summenreport Warteschlange (Kumuliert) verfügbar sind, finden Sie unter [Abschnitt 4.3.5, "Kumulierte und historische Statistiken zu Warteschlangen"](#), auf Seite 118.

Die Hauptindikatoren in diesem Report sind die Werte für durchschnittliche Wartezeit und Service-Level. Sie bieten eine detaillierte Übersicht darüber, wie effektiv in dieser Warteschlange ankommende Kontakte bearbeitet werden. Dazu gehören beispielsweise folgende Informationen:

- Wartezeit der Kunden, bevor der Kontakt von einem Benutzer angenommen wird.
- Prozentsatz der Kontakte, die innerhalb des standortspezifischen Service-Levels angenommen werden, basierend auf der ausgewählten Service-Level-Formel.

Die häufigste Ursache von ungünstigen Werten bei den Hauptindikatoren in diesem Report ist die Benutzerzahl der mit der Warteschlange verbundenen primären Gruppe. Ein weiterer Faktor ist das für die Warteschlange definierte Überlaufintervall.

Wenn der Summenreport Warteschlange (Kumuliert) auf Probleme hinweist, lesen Sie den [Abschnitt 3.3.5, "Summenreport Gruppe", auf Seite 62](#). Der Summenreport Gruppe stellt Statistiken zu bearbeiteten und zu angebotenen Kontakten sowie eine Aufschlüsselung nach empfangenen Primär- oder Überlaufanrufen bereit.

### 3.2.5 Summenreport Warteschlangen-Netzverkehr

Der Summenreport Warteschlangen-Netzverkehr ermöglicht Ihnen, die jüngste Leistung von identisch benannten Warteschlangen an unterschiedlichen Standorten im Netzwerk gegenüberzustellen und zu vergleichen. Zweck und Inhalt dieses Reports entsprechen weitgehend der historischen Version des Reports. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 3.3.13, "Historischer Report Warteschlangen-Netzverkehr", auf Seite 75](#).

### 3.2.6 Summenreport Ablauf

Der Summenreport Ablauf liefert eine Übersicht über die zuletzt in Routingkonzept-Abläufen erfolgten Kontaktaktivitäten. Zweck und Inhalt dieses Reports entsprechen weitgehend der historischen Version des Reports. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 3.3.15, "Historischer Report Ablauf", auf Seite 78](#).

## 3.2.7 Summenreport Call Director-Komponente

Der Summenreport Call Director-Komponente liefert eine Übersicht über die zuletzt in Call Director-Komponenten erfolgten Anrufaktivitäten. Zweck und Inhalt dieses Reports entsprechen weitgehend der historischen Version des Reports. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 3.3.16, "Historischer Report Call Director-Komponente"](#), auf Seite 79.

## 3.3 Vordefinierte historische Reporte

Die in OpenScape Contact Center enthaltenen vordefinierten historischen Reporte stellen häufig verwendete Statistiken und Übersichten für die Contact Center-Verwaltung bereit.

---

**HINWEIS:** Wenn einer der vordefinierten Summenreporte vom Inhalt her einem historischen Report entspricht, den Sie auf Ihrem Standort verwenden möchten, können Sie eine Kopie des Summenreports erstellen und die Reportart in Historischen Report ändern.

---

### 3.3.1 Summenreport Benutzer

Der Summenreport Benutzer ist ein historischer Report über das Profil von Kontakten, die einzelnen Benutzern angeboten wurden.

Name	Angeboten	Bearbeitet	Weitergeleitet	Klingeln	Abgebrochen	Weitergeleitet	Gehalten	Bearbeitet
	Weitergeleitet	Weitergeleitet	Weitergeleitet					
Lee, B	13	12		1	2			0
09:00	4	4		0	1			0
10:00	4	3		1	1			0
11:00	0	0		0	0			0
14:00	0	0		0	0			0
15:00	5	5		0	0			0
16:00	0	0		0	0			0
17:00	0	0		0	0			0
18:00	0	0		0	0			0
19:00	0	0		0	0			0
20:00	0	0		0	0			0
21:00	0	0		0	0			0
22:00	0	0		0	0			0
23:00	0	0		0	0			0
	13	12		1	2			0

14 Elemente

Dieser Report hat folgende Spalten:

- **Name**
- **Weitergeleitet** (Angebotene Kontakte)

## Vordefinierte Reporte

### Vordefinierte historische Reporte

- [Weitergeleitet](#) (Bearbeitete Kontakte)
- [Weitergeleitet](#) (Abgebrochene angebotene Kontakte)
- [Gehalten](#) (Weitergeleitete Kontakte)
- [Direkt Ankommend Sprache](#) (Bearbeitete Kontakte)
- [Direkt Gehend Sprache](#) (Bearbeitete Kontakte)
- [Direkt Intern Sprache](#) (Bearbeitete Kontakte)
- [Alle](#) (Durchschnittliche Bearbeitungszeit)
- [Beschäftigt](#) (Durchschn. Zeitdauer)
- [Weitergeleitet Gehalten](#) (Durchschn. Zeitdauer)

Eine detaillierte Beschreibung von allen Spalten, die für den Summenreport Benutzer verfügbar sind, finden Sie unter [Abschnitt 4.3.1, "Kumulierte und historische Statistiken zu Benutzern"](#), auf Seite 98.

Dieser Report wird meistens verwendet, um zu erfassen, wie ein Benutzer angebotene Kontakte bearbeitet. Außer grundlegenden Gesamtsummen wie angebotene, bearbeitete, gehaltene und abgebrochene Kontakte enthält dieser Report zusätzliche aufgeschlüsselte Details, die Sie folgendermaßen nutzen können:

- Vergleich der Anzahl der bearbeiteten von OpenScape Contact Center weitergeleiteten Kontakte mit der Anzahl der bearbeiteten, nicht von OpenScape Contact Center weitergeleiteten Kontakte.
- Überprüfung der durchschnittlich aufgewendeten Zeitdauer für die Bearbeitung von Kontakten.

Anhand des Vergleichs der Statistiken für verschiedene Benutzer können Sie Benutzer isolieren, die zusätzliche Schulung bei der Bearbeitung von Kontakten benötigen.

Weitere Information zur Benutzerleistung finden Sie im [Abschnitt 3.3.2, "Leistungsreport Benutzer"](#), auf Seite 57.



### 3.3.2 Leistungsreport Benutzer

Dieser Report bietet eine Aufschlüsselung der Zeit, die einzelne Benutzer für verschiedene Aktivitäten aufgewendet haben.

Name	Gesamtzeit	Durchschnittliche Bearbeitungszeit	Prozensatz Bearbeitungszeit		
	Angemeldet	Alle	Weitergeleitet	Direkt Intern Sprache	Direkt Ankommend Sp
Brown, A	01:52:59	00:01:38	0.0	1.2	
Cassidy, N	13:55:57	00:00:00	0.0	0.0	
Flores, G	08:50:28	00:03:21	1.7	2.8	
Lee, B	12:23:46	00:01:56	1.4	4.6	
Thompson, H	15:30:07	00:01:52	18.5	2.5	
Thatcher, R	09:30:05	00:02:31	5.2	7.5	
	2:14:03:22	00:02:06	5.9	3.1	

Dieser Report hat folgende Spalten:

- **Name**
- **Angemeldet** (Gesamtzeit)
- **Alle** (Durchschnittliche Bearbeitungszeit)
- **Weitergeleitet** (Prozensatz Bearbeitungszeit)
- **Direkt Intern Sprache** (Prozensatz Bearbeitungszeit)
- **Direkt Ankommend Sprache** (Prozensatz Bearbeitungszeit)
- **Direkt Gehend Sprache** (Prozensatz Bearbeitungszeit)
- **Frei** (Zeitdauer in Prozent)
- **Abwesend** (Zeitdauer in Prozent)
- **Beschäftigt** (Zeitdauer in Prozent)
- **Sonstige** (Zeitdauer in Prozent)

Eine detaillierte Beschreibung aller Spalten, die für den Leistungsreport Benutzer verfügbar sind, finden Sie unter [Abschnitt 4.3.1, "Kumulierte und historische Statistiken zu Benutzern"](#), auf Seite 98.

Der Leistungsreport Benutzer wird meistens verwendet, um zu erfassen, wie effektiv Benutzer ihre Zeit nutzen. Außer Statistiken wie der gesamten Anmeldedauer und der durchschnittlichen Zeitdauer der Bearbeitung von Kontakten enthält der Report Informationen, die Sie folgendermaßen nutzen können:

## Vordefinierte Reporte

### Vordefinierte historische Reporte

- Vergleich der von Benutzern aufgewendeten Zeit für die Bearbeitung der von OpenScape Contact Center weitergeleiteten Kontakte mit der aufgewendeten Zeit für die Bearbeitung der nicht von OpenScape Contact Center weitergeleiteten Kontakte.
- Vergleich der Zeit, die Benutzer im Anwesenheitsstatus Abwesend und Besetzt verbracht haben, mit der Zeit, die Benutzer mit der Bearbeitung von Kontakten und im Anwesenheitsstatus Frei verbracht haben.

Wenn dieser Report auf Probleme hinweist, erhalten Sie unter den folgenden Reporten weitere Informationen:

- [Abschnitt 3.2.1, "Summenreport Benutzer \(Kumuliert\)", auf Seite 49](#)
- [Abschnitt 3.3.1, "Summenreport Benutzer", auf Seite 55.](#)

### 3.3.3 Lösungsreport Benutzer

Dieser historische Report enthält ein detailliertes Profil der abschließenden Dispositionen für Kontakte, die von einzelnen Benutzern empfangen wurden.

Name	Bearbeitet	Weitergeleitet		
	Weitergeleitet	Beendet	Weitergeleitet	Wiedereingereiht
Brown, A	108	103	6	0
Cassidy, N	269	246	21	1
Flores, G	0	0	0	0
Lee, B	0	0	0	0
Thompson, H	9	9	0	0
Thatcher, R	46	38	9	0
Williams, J	123	118	6	0
Wu, S	26	25	1	0
	581	539	43	1

Dieser Report hat folgende Spalten:

- **Name**
- **Weitergeleitet** (Bearbeitete Kontakte)
- **Beendet** (Weitergeleitete Kontakte)
- **Weitergeleitet** (Weitergeleitete Kontakte)
- **Wiedereingereiht** (Weitergeleitete Kontakte)

Eine detaillierte Beschreibung von allen Spalten, die für den Lösungsreport Benutzer verfügbar sind, finden Sie unter [Abschnitt 4.3.1, "Kumulierte und historische Statistiken zu Benutzern"](#), auf Seite 98.

Der Lösungsreport Benutzer wird meistens verwendet, um detaillierte Kontaktergebnisse für einzelne Benutzer zu erfassen. Der Bericht kann verwendet werden, um die Effizienz der Kontaktbearbeitung für mehrere Benutzer zu vergleichen. Bei einzelnen Benutzer dient der Report als erster Schritt zur Diagnose von Problemen.

Wenn dieser Report auf Probleme hinweist, erhalten Sie unter den folgenden Reporten weitere Informationen:

- [Abschnitt 3.2.1, "Summenreport Benutzer \(Kumuliert\)"](#), auf Seite 49 enthält zusätzliche Statistiken zur Kontakt-Bearbeitung.
- [Abschnitt 3.3.1, "Summenreport Benutzer"](#), auf Seite 55 enthält zusätzliche Statistiken zur Kontakt-Bearbeitung.
- [Abschnitt 3.3.2, "Leistungsreport Benutzer"](#), auf Seite 57 Dieser Report bietet eine Aufschlüsselung der Zeit, die für verschiedene Aktivitäten aufgewendet wurden.

### 3.3.4 Historischer Report Benutzer nach Warteschlange

Der Historische Report Benutzer nach Warteschlange schlüsselt die Benutzerleistung nach Warteschlangen auf. Mit diesem Report können Sie die Leistung eines einzelnen Benutzers für jede Warteschlange bestimmen, für die der Benutzer Kontakte bearbeitet hat. Dieser Report stellt Übersichten auf Benutzer-, Warteschlangen- und Tagesebene bereit und liefert detaillierte Informationen zu jedem Kontakt.

Name	Weitergeleitet		Durchschn. Zeitdauer			
	Angeboten	Bearbeitet	Weitergeleitet	Gehalten	Weitergeleitet Rückfrage	Weitergeleitet Zurü...
Lee, B	17	16		00:00:04	00:00:00	00:00:00
Test_voice	8	7		00:00:04	00:00:00	00:00:00
28/01/2010	4	4		00:00:03	00:00:00	00:00:00
14:00	4	4		00:00:03	00:00:00	00:00:00
29/01/2010	4	3		00:00:05	00:00:00	00:00:00
09:00	1	1		00:00:03	00:00:00	00:00:00
10:00	3	2		00:00:07	00:00:00	00:00:00
Test_email	9	9		00:00:00	00:00:00	00:00:00
28/01/2010	3	3		00:00:00	00:00:00	00:00:00
14:00	3	3		00:00:00	00:00:00	00:00:00
29/01/2010	6	6		00:00:00	00:00:00	00:00:00
09:00	3	3		00:00:00	00:00:00	00:00:00
	17	16		00:00:04	00:00:00	00:00:00

14 Elemente

## Vordefinierte Reporte

### Vordefinierte historische Reporte

Dieser Report hat folgende Spalten:

- [Name](#)
- [Angeboten](#) (Weitergeleitete Kontakte)
- [Bearbeitet](#) (Weitergeleitete Kontakte)
- [Weitergeleitet](#) (Durchschnittliche Bearbeitungszeit)
- [Weitergeleitet Gehalten](#) (Durchschn. Zeitdauer)
- [Weitergeleitet Rückfrage](#) (Durchschn. Zeitdauer)
- [Weitergeleitet Zurückgestellt](#) (Durchschn. Zeitdauer)

Eine detaillierte Beschreibung von allen Spalten, die für den Historischen Report Benutzer nach Warteschlange verfügbar sind, finden Sie unter [Abschnitt 4.3.1.2, "Historische Statistiken zu Benutzern \(Benutzer nach Warteschlange\)"](#), auf Seite 108.

Der Historische Report Benutzer nach Warteschlange wird hauptsächlich verwendet, um die Benutzerbearbeitung von Kontakten aus der Sicht unterschiedlicher Warteschlangen zu bewerten. Der Vergleich von Benutzerstatistiken über mehrere Warteschlangen kann Stärken und Schwächen bei der Bearbeitung unterschiedlicher Kontakttypen aufzeigen. In den Benutzerstatistiken für eine einzelne Warteschlange kann die durchschnittliche Haltezeit für Anrufe mit Rückfragen oder die durchschnittliche Rückstellzeit für E-Mail-Nachrichten ein guter Indikator dafür sein, wie gut ein Benutzer mit der Bearbeitung von mit dieser Warteschlange verbundenen Kontakten zurechtkommt.

Wenn dieser Report auf Probleme hinweist, erhalten Sie in diesen Reporten zusätzliche Informationen:

- [Abschnitt 3.3.2, "Leistungsreport Benutzer"](#), auf Seite 57 bietet eine detaillierte Aufschlüsselung der Benutzeraktivitäten und kann verwendet werden, um genauer zu bestimmen, wie ein Benutzer seine Zeit nutzt.

- Ein Benutzer-Aktivitätsreport kann verwendet werden, um Details zu einzelnen Kontakten zu untersuchen. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 2.1.4, "Info über Aktivitätsreporte"](#), auf Seite 16.

---

**HINWEIS:** Dieser Report ist nicht dafür vorgesehen, Diagnosedaten zu Warteschlangen bereitzustellen. Sollte dieser Report auf Warteschlangen-spezifische Probleme wie einen exzessiven Überlauf hindeuten, eignen sich die vordefinierten Warteschlangen-Reporte wahrscheinlich eher, um Probleme mit der Warteschlangenkonfiguration zu identifizieren.

---

---

**HINWEIS:** Wenn die Option **Kontaktdatensatz-Detail in diesen Report einfügen** in der Reportdefinition aktiviert ist, und die Anzahl der zum Generieren des Reports verwendeten Datensätze in der Datenbank überschreitet 10.000, schlägt der Report fehl. Der fehlgeschlagene Report wird im Ordner **Fehlgeschlagen** im Report Center der Manager-Anwendung mit der Meldung angezeigt, dass die Anzahl der zum Generieren des Reports verwendeten Datensätze den Maximalwert überschritten hat. Um den Report erfolgreich zu generieren, müssen Sie entweder weniger Ressourcen für den Report auswählen oder den Bereich des Reports so reduzieren, dass ein kürzerer Zeitraum abgedeckt wird.

---

### 3.3.5 Summenreport Gruppe

Der Summenreport Gruppe ist ein historischer Report, der eine Übersicht über die von einer Gruppe empfangenen Kontakte bietet.

Name	Empfangen	Angeboten	Empfangen		Transfer
	Alle	Alle	Primär	Überlauf	Primär
Test	8	0	8	0	0
29/01/2010	8	0	8	0	0
15:00	2	0	2	0	0
16:00	6	0	6	0	0
30/01/2010	0	0	0	0	0
08:00	0	0	0	0	0
09:00	0	0	0	0	0
10:00	0	0	0	0	0
11:00	0	0	0	0	0
12:00	0	0	0	0	0
13:00	0	0	0	0	0
14:00	0	0	0	0	0
	44	20	44	0	0

56 Elemente

Dieser Report hat folgende Spalten:

- **Name**
- **Alle** (Empfangene Kontakte)
- **Alle** (Angebotene Kontakte)
- **Primär** (Empfangene Kontakte)
- **Überlauf** (Empfangene Kontakte)
- **Primär** (Transferierte Kontakte)

Eine detaillierte Beschreibung von allen Spalten, die für den Summenreport Gruppe verfügbar sind, finden Sie unter [Abschnitt 4.3.2, "Kumulierte und historische Statistiken zu Gruppen"](#), auf Seite 111.

Der Summenreport Gruppe wird hauptsächlich verwendet, um ein Profil der in Gruppen empfangenen Kontakte bereitzustellen, und enthält größtenteils Summenstatistiken. Für eine einzelne Gruppe kann dieser Report wie folgt verwendet werden:

- Die Statistiken über empfangene und angebotene Kontakte geben Aufschluss darüber, wie effizient die Gruppe Kontakte bearbeitet.

- Die Statistiken zu empfangenen primären Kontakten und empfangenen Überlaufkontakten können verwendet werden, um die Effektivität der Konfiguration von Warteschlangen zu überprüfen, die diese Gruppe als Überlaufgruppe verwenden.

Für mehrere Gruppen kann dieser Report verwendet werden, um die Anforderungen für die Kontaktbearbeitung zu vergleichen.

Wenn der Summenreport Gruppe auf Probleme hinweist, erhalten Sie unter den folgenden Reporten weitere Informationen:

- [Abschnitt 3.3.3, "Lösungsreport Benutzer", auf Seite 58.](#) Stellt die Anzahl der Transfer-Kontakte ein Problem dar, bietet dieser Report detaillierte Statistiken zu Transfer-Kontakten nach Benutzern.
- [Abschnitt 3.3.11, "Summenreport Warteschlange", auf Seite 71.](#) Stellt die Anzahl der in eine Gruppe überlaufenden Kontakte ein Problem dar, bietet dieser Report weitere Informationen zu der Warteschlange, zu der diese Gruppe gehört.

### 3.3.6 Historischer Report Kontakt/Ursprung

Der Historische Report Kontakt/Ursprung stellt Details und Übersichten zu allen Kontakten von einem definierten Satz überwachter Ursprünge bereit. Auf Ursprungsebene und für Ursprung nach Datum wird ein Profil von Kontaktdispositionen bereitgestellt, zusammen mit Statistiken wie Abbruchrate, Wartezeit und Bearbeitungsdauer. In den für den Report definierten Reporting-Intervallen stehen detaillierte Informationen zu einzelnen Kontakten zur Verfügung.

Ursprung	Kontakte				Kontaktbearbeitungszeit Durchschnitt Wartend	Abbruchrate	Kontaktbearb... Durchschnitt
	Empfangen	Angenommen	Abgebrochen	Umgeleitet			
Ursprung1	50	35	13	2	00:00:13	26,0	00:00:54
01/01/2010	2	0	0	2	00:00:01	0,0	00:00:01
08:00	1	0	0	1	00:00:01	0,0	00:00:01
12:00	1	0	0	1	00:00:01	0,0	00:00:01
04/01/2010	16	9	7	0	00:00:11	43,8	00:00:12
08:00	4	3	1	0	00:00:11	25,0	00:00:12
09:00	6	4	2	0	00:00:14	33,3	00:00:15
10:00	6	2	4	0	00:00:09	66,7	00:00:10
05/01/2010	7	6	1	0	00:00:14	14,3	00:00:15
09:00	5	4	1	0	00:00:13	20,0	00:00:14
10:00	2	2	0	0	00:00:17	0,0	00:00:18
07/01/2010	6	5	1	0	00:00:11	16,7	00:01:29
08:00	2	1	1	0	00:00:10	50,0	00:00:11
	50	35	13	2	00:00:13	26,0	00:00:54

## Vordefinierte Reporte

### Vordefinierte historische Reporte

Der Historische Report Kontakt/Ursprung kann zu Abrechnungs-, Diagnose- und Untersuchungszwecken verwendet werden.

- Für Abrechnungszwecke kann der Report Statistiken zur Kontaktanzahl und Kontaktdauer für abzurechnende Kunden oder für Situationen bereitstellen, die für Serviceverträge relevant sind.
- Für allgemeine Diagnosezwecke kann dieser Report verwendet werden, um den Service für wichtige Kunden zu optimieren. Da durchschnittliche Wartezeit und Kontaktzeit Messgrößen der Kundenzufriedenheit sind, können Sie mithilfe von historischen Reporten zu Ursprüngen/Kontakten besser überwachen, wie gut Kontakte von einem definierten Ursprung bedient werden, und gegebenenfalls Korrekturmaßnahmen ergreifen.
- Dieser Report dient auch als Einstiegspunkt bei der Untersuchung von Situationen, die sich auf einen einzelnen Kontakt von einem definierten Ursprung beziehen.

Dieser Report hat folgende Spalten:

- [Ursprung](#)
- [Empfangen](#) (Kontakte)
- [Angenommen](#) (Kontakte)
- [Abgebrochen](#) (Kontakte)
- [Umgeleitet](#) (Kontakte)
- [Durchschnitt Wartend](#) (Kontaktzeit)
- [Abbruchrate](#)
- [Durchschnitt](#) (Kontaktzeit)

Eine detaillierte Beschreibung von allen Spalten, die für Historischer Report Kontakt/Ursprung verfügbar sind, finden Sie unter [Abschnitt 4.3.3, "Historische Statistiken zu Kontakten"](#), auf Seite 113.

Wenn der Historische Report Kontakt/Ursprung auf Probleme hinweist, erhalten Sie unter dem folgenden Report weitere Informationen:

- Ein Ursprungs-Aktivitätsreport kann bei der Untersuchung von Details für einzelne Kontakte von einem Ursprung von Nutzen sein. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 2.1.4, "Info über Aktivitätsreporte"](#), auf Seite 16.

---

**HINWEIS:** Wenn die Option **Kontakt Datensatz-Detail in diesen Report einfügen** in der Reportdefinition aktiviert ist, und die Anzahl der zum Generieren des Reports verwendeten Datensätze in der Datenbank überschreitet 10.000, schlägt der Report fehl. Der fehlgeschlagene Report wird im Ordner **Fehlgeschlagen** im Report Center der Manager-Anwendung mit der Meldung angezeigt, dass die Anzahl der zum Generieren des Reports verwendeten




Datensätze den Maximalwert überschritten hat. Um den Report erfolgreich zu generieren, müssen Sie entweder weniger Ressourcen für den Report auswählen oder den Bereich des Reports so reduzieren, dass ein kürzerer Zeitraum abgedeckt wird.


### 3.3.7 Historischer Report Callback-Übersicht

Der historische Summenreport Callback-Übersicht enthält eine Übersicht über vom Contact Center bearbeitete Callbacks.

**Report-Viewer**

Datei Ansicht Extras Aktionen Hilfe

 Registerkarte schließen

 Callback Summary Historical Report, 01/01/2010 Bis 31/01/2010

Name	Callbacks	Nicht erfolgreich					Wiedereinge...	Prozentsatz Nich...
		Alle	Max. Wiederholung erre...	Abgela...	Zeitübers...	Gelöscht		
CBQ1	2	0	0	0	0	0	0	0.0
Jan 14	1	0	0	0	0	0	0	0.0
Jan 15	1	0	0	0	0	0	0	0.0
CBQ2	8	0	0	0	0	0	0	0.0
Jan 06	1	0	0	0	0	0	0	0.0
Jan 07	3	0	0	0	0	0	0	0.0
Jan 11	1	0	0	0	0	0	0	0.0
Jan 13	1	0	0	0	0	0	0	0.0
Jan 14	2	0	0	0	0	0	0	0.0
CBQ3	1	0	0	0	0	0	0	0.0
Jan 11	1	0	0	0	0	0	0	0.0
Jan 12	0	0	0	0	0	0	0	0.0
CBQ4	4	3	0	0	0	3	0	75.0
Jan 11	1	0	0	0	0	0	0	0.0
	159	98	0	0	1	97	1	62.4

65 Elemente

Dieser Report hat folgende Spalten:

- **Name**
- **Callbacks**
- **Alle** (Nicht erfolgreich)
- **Max. Wiederholung erreicht** (Nicht erfolgreich)
- **Abgelaufen** (Nicht erfolgreich)
- **Zeitüber-schreitung** (Nicht erfolgreich)
- **Gelöscht** (Nicht erfolgreich)
- **Wiederein-gereicht Aus**
- **Prozentsatz Nicht erfolgreich**

Eine detaillierte Beschreibung von allen Spalten, die für Historischer Report Callback-Übersicht verfügbar sind, finden Sie unter [Abschnitt 4.3.4, "Kumulierte und historische Statistiken zu Callbacks"](#), auf Seite 115.

## Vordefinierte Reporte

### Vordefinierte historische Reporte

Der Historische Report Callback-Übersicht wird hauptsächlich verwendet, um ein Profil der Callbacks im Contact Center bereitzustellen, und enthält größtenteils Summenstatistiken, wie die Anzahl der erfolgreichen und fehlgeschlagenen Callbacks.

Wenn der Historische Report Callback-Übersicht auf Probleme hinweist, erhalten Sie unter den folgenden Reporten weitere Informationen:

- [Abschnitt 3.3.3, "Lösungsreport Benutzer", auf Seite 58](#) bietet detaillierte Lösungsstatistiken nach Benutzern.
- [Abschnitt 3.3.11, "Summenreport Warteschlange", auf Seite 71](#) liefert detaillierte Informationen zu Callback-Warteschlangen.

### 3.3.8 Historischer Detailreport Callback

Der Historische Detailreport Callback enthält Einzelheiten zu abgebrochenen und abgeschlossenen Callbacks, basierend auf dem Ergebnis oder der letzten Disposition des Kontakts. Sie können auf diese Weise zum Beispiel alle Callbacks anzeigen, die von Benutzern gelöscht wurden oder das Zeitlimit überschritten haben, bevor der Kunde erfolgreich kontaktiert wurde. Es werden Aufschlüsselungen nach Datum und für jeden Callback in dem Report eine Historie zur letzten Disposition bereitgestellt.

Ergebnis	Ursprung	Warteschlangenname	Versuche	Telefonnummer	Letzter Versuch	Benutzername
<b>Erfolg</b>						
Jan 04 7 Entries						
02:49	Ablauf	AB11	1	002115551234	04/01/2010 2:49:04 AM	Lee, B
03:04	Ablauf	AB12	1	00845551111	04/01/2010 3:04:42 AM	Thompson, H
04:21	Ablauf	AB11	1	002115551234	04/01/2010 4:21:56 AM	Lee, B
04:35	Ablauf	AB13	1	00515552222	04/01/2010 4:35:23 AM	Cassidy, N
05:15	Ablauf	AB11	1	0095551122	04/01/2010 5:15:21 AM	Thompson, H
06:16	Ablauf	AB12	1	002115551234	04/01/2010 6:16:27 AM	Lee, B
06:49	Ablauf	AB11	1	002115551234	04/01/2010 6:49:33 AM	Lee, B
Jan 05 6 Entries						
04:47	Ablauf	AB11	1	0055553333	05/01/2010 4:47:30 AM	Rosa, F

**HINWEIS:** Wenn Sie das OpenScape Contact Center Leistungsmerkmal Gehend zum Planen von Callbacks verwenden, können Sie den Inhalt dieses Reports nutzen, um eine Gehend-Liste zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie im *Manager Administrationshandbuch*.

Dieser Report hat folgende Spalten:

- [Ergebnis](#)
- [Ursprung](#)
- [Warteschlangen-name](#)
- [Versuche](#)
- [Zeit](#) (Letzter Versuch)
- [Telefonnummer](#) (Letzter Versuch)
- [Benutzername](#) (Letzter Versuch) (nur vorhanden, wenn für das System der volle Reporting-Level gilt)

Eine detaillierte Beschreibung von allen Spalten, die für Historischer Detailreport Callback verfügbar sind, finden Sie unter [Abschnitt 4.3.4, "Kumulierte und historische Statistiken zu Callbacks"](#), auf Seite 115.

Wenn der Historische Detailreport Callback auf Probleme hinweist, erhalten Sie unter den folgenden Reporten weitere Informationen:

- [Abschnitt 3.3.7, "Historischer Report Callback-Übersicht"](#), auf Seite 65 kann verwendet werden, um ein allgemeineres Profil zu erfolgreichen Callback-Versuchen bereitzustellen.
- Ein Benutzer-Aktivitätsreport kann Details wie den zum Löschen eines bestimmten Callback gewählten Lösungsgrund enthalten. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 2.1.4, "Info über Aktivitätsreporte"](#), auf Seite 16.

### 3.3.9 Report Warteschlange Profil abgebrochener Kontakte

Der Report Warteschlange Profil abgebrochener Kontakte ist ein historischer Report, der - nach Warteschlangen - Details zu Kontakten bereitstellt, die vom Kunden vor der Annahme durch einen Benutzer abgebrochen wurden.

Name	Empfangen	Abbruchrate	Durchschnittliche Wartezeit	Maximale Wartezeit	Abgebrochen in Intervallen
	Alle		Abgebrochen	Abgebrochen	Alle 1 Intervall
Standard	18	0.0	00:00:00	00:00:00	0 0.0
Jan 29	18	0.0	00:00:00	00:00:00	0 0.0
Test	12	41.7	00:00:23	00:00:50	5 40.0
Jan 28	8	50.0	00:00:28	00:00:50	4 25.0
Jan 29	4	25.0	00:00:04	00:00:04	1 100.0
Test_email	30	0.0	00:00:00	00:00:00	0 0.0
Jan 28	6	0.0	00:00:00	00:00:00	0 0.0
Jan 29	24	0.0	00:00:00	00:00:00	0 0.0
Jan 30	0	0.0	00:00:00	00:00:00	0 0.0
Jan 31	0	0.0	00:00:00	00:00:00	0 0.0
Test_email2	9	0.0	00:00:00	00:00:00	0 0.0
Jan 29	9	0.0	00:00:00	00:00:00	0 0.0

Dieser Report hat folgende Spalten:

- **Name**
- **Alle** (Empfangene Kontakte)
- **Abbruchrate**
- **Abgebrochen** (Durchschnittliche Wartezeit)
- **Abgebrochen** (Maximale Wartezeit)
- **Alle** (Abgebrochene Kontakte)
- **1 Intervall bis 5 Intervall** (Abgebrochene Kontakte)

Eine detaillierte Beschreibung aller Spalten, die bei den Report Warteschlange Profil abgebrochener Kontakte verfügbar sind, finden Sie unter [Abschnitt 4.3.5, "Kumulierte und historische Statistiken zu Warteschlangen"](#), auf Seite 118.

Der Report Warteschlange Profil abgebrochener Kontakte wird meistens verwendet, um Ursachen hoher Abbruchraten in einzelnen Warteschlangen zu isolieren. Wenn die Abbruchrate für eine Warteschlange unakzeptabel hoch ist, stellen die anderen Spalten in dem Report ein vollständiges Profil bereit, anhand dessen Sie die Ursache herausfinden können.

Der Report Warteschlange Profil abgebrochener Kontakte enthält einfache Summenstatistiken, wie empfangene und abgebrochene Kontakte. Der Report enthält auch abgeleitete Daten und eine Intervallaufschlüsselung:

- Die durchschnittliche Zeitdauer, die ein Kunde wartet, bevor er den Kontakt abbricht, kann als Vorgabe für die maximale Zeit verwendet werden, die ein Kontakt in der Warteschlange warten sollte. Sie sollten diesen Wert mit den Überlauf-Zeitintervallen in Ihren Warteschlangenkonfigurationen vergleichen.
- Die Aufschlüsselung der abgebrochenen Kontakte in den Warteschlangen-Reportintervallen ergänzt die durchschnittliche Wartezeit. Die günstigste Aufschlüsselung würde Abbruchzahlen zeigen, die vom ersten bis zum fünften Intervall ansteigen. Es ist jedoch zu bedenken, dass viele Kontakte, die im ersten Intervall abgebrochen werden, einfach Anrufe an die falsche Nummer sein könnten. Wenn der höchste Stand vor dem fünften Intervall erreicht wird, könnte dies auf ein Problem mit dem Warteschlangenprozess-Ablauf hinweisen.

Die häufigste Lösung bei hohen Abbruchraten ist die Verminderung der Wartezeit. Dies kann durch Änderung des Personalbestands oder durch Neukonfiguration erreicht werden. Eine Personaländerung könnte zum Beispiel darin bestehen, die Anzahl der in Gruppen verfügbaren Benutzer zu erhöhen. Konfigurationselemente, die zu langen Wartezeiten beitragen können, sind zum Beispiel die für eine Warteschlange definierten Überlaufintervalle und die Anzahl der Überlaufgruppen, die für die Bearbeitung von Kontakten für diese Warteschlange geeignet sind.

Wenn dieser Report auf Probleme hinweist, erhalten Sie unter den folgenden Reporten weitere Informationen:

- [Abschnitt 3.3.2, "Leistungsreport Benutzer"](#), auf [Seite 57](#) kann Informationen zu durchschnittlichen Bearbeitungszeiten in mit einer Warteschlange verbundenen Gruppen bereitstellen.
- [Abschnitt 3.3.5, "Summenreport Gruppe"](#), auf [Seite 62](#) kann weitere Informationen zu Kontakten bereitstellen, die von der für eine Warteschlange eingerichteten primären Gruppe überlaufen.

### 3.3.10 Report Warteschlange Profil angenommener Kontakte

Der historische Report Warteschlange Profil angenommener Kontakte bietet ein Profil angenommener Kontakte nach Warteschlangen.

Name	Empfangen	Angenommen	Durchschnittliche Wartezeit	Maximale Wartezeit	Service-Level	Ange...
	Alle	Alle	Angenommen	Angenommen		1 Inter
Test	12	7	00:01:01	00:04:09	66.7	
Test_email	24	15	00:09:31	00:36:00	100.0	1
Test_email2	3	0	00:00:00	00:00:00	0.0	

Dieser Report hat folgende Spalten:

- [Name](#)
- [Alle](#) (Empfangene Kontakte)
- [Alle](#) (Angenommene Kontakte)
- [Angenommen](#) (Durchschnittliche Wartezeit)
- [Angenommen](#) (Maximale Wartezeit)
- [Service-Level](#)
- [1 Intervall](#) bis [5 Intervall](#) (Angenommene Kontakte)

Eine detaillierte Beschreibung von allen Spalten, die für den Report Warteschlange Profil angenommener Kontakte verfügbar sind, finden Sie unter [Abschnitt 4.3.5, "Kumulierte und historische Statistiken zu Warteschlangen"](#), auf [Seite 118](#).

Der Report Warteschlange Profil angenommener Kontakte wird hauptsächlich verwendet, um auszuwerten, wie effizient Kontakte bearbeitet werden. Die abgeleiteten Statistiken enthalten die durchschnittliche Zeitdauer, die Kunden auf die Annahme ihrer Anrufe warten, und den Prozentsatz der angenommenen Kontakte innerhalb des am Standort definierten Service-Level-Intervalls. Dies sind wichtige Indikatoren für die Auswertung der Effizienz der Kontaktbearbeitung für eine Warteschlange.

Zusätzlich sind die folgenden Summenstatistiken enthalten:

- Summen-Rohdaten wie alle empfangenen Kontakte und alle angenommenen Kontakte.
- Eine Aufschlüsselung der innerhalb des Warteschlangen-Reportintervalls angenommenen Kontakte. In der günstigsten Situation wird die Mehrzahl der Kontakte in frühen Intervallen angenommen.

### 3.3.11 Summenreport Warteschlange

Der historische Summenreport Warteschlange fasst die Effizienz der Kontaktbearbeitung nach einzelnen Warteschlangen zusammen. Er stellt sowohl Summen-Rohdaten zu KontaktDispositionen (z. B. empfangen, angenommen, umgeleitet) als auch berechnete Statistiken wie Abbruchrate, Service-Level und durchschnittliche Wartezeiten bereit.

Name	Empfangen Alle	Angenommen Alle	Abgebrochen in Intervall Alle	Umgeleitet Außerhalb Einzugsbereich	Durchschnitt Alle
Test_email	30	15	0	6	
28/01/2010	6	6	0	0	
14:00	6	6	0	0	
15:00	0	0	0	0	
29/01/2010	24	9	0	6	
09:00	3	3	0	0	
10:00	4	1	0	0	
14:00	7	0	0	3	
15:00	4	5	0	0	
18:00	6	0	0	3	
19:00	0	0	0	0	
20:00	0	0	0	0	

Dieser Report hat folgende Spalten:

- **Name**
- **Alle** (Empfangene Kontakte)
- **Alle** (Angenommene Kontakte)
- **Alle** (Abgebrochene Kontakte)
- **Außerhalb Einzugsbereich** (Umgeleitete Kontakte)
- **Alle** (Durchschnittliche Wartezeit)
- **Service-Level**
- **Abbruchrate**

## Vordefinierte Reporte

### Vordefinierte historische Reporte

Eine detaillierte Beschreibung von allen Spalten, die für den Summenreport Warteschlange verfügbar sind, finden Sie unter [Abschnitt 4.3.5, "Kumulierte und historische Statistiken zu Warteschlangen"](#), auf Seite 118.

Die Hauptindikatoren im Summenreport Warteschlange sind die Werte für durchschnittliche Wartezeit, Service-Level und Abbruchrate. Sie bieten eine detaillierte Übersicht darüber, wie effektiv in dieser Warteschlange ankommende Kontakte bearbeitet werden:

- Wartezeit der Kunden, bevor der Kontakt von einem Benutzer angenommen wird.
- Prozentsatz der Kontakte, die innerhalb des standortspezifischen Service-Levels angenommen werden, basierend auf der ausgewählten Service-Level-Formel.
- Prozentsatz der Kontakte, die der Kunde vor der Annahme durch einen Benutzer beendet.

Die häufigste Ursache von ungünstigen Werten bei den Hauptindikatoren in diesem Report ist die Benutzerzahl der mit der Warteschlange verbundenen primären Gruppe. Ein weiterer Faktor ist das für die Warteschlange definierte Überlaufintervall.

Wenn der Summenreport Warteschlange auf Probleme hinweist, erhalten Sie unter den folgenden Reporten weitere Informationen:

- [Abschnitt 3.3.5, "Summenreport Gruppe"](#), auf Seite 62 stellt Statistiken zu bearbeiteten und zu angebotenen Kontakten sowie eine Aufschlüsselung nach empfangenen Primär- oder Überlaufkontakten bereit.
- [Abschnitt 3.3.9, "Report Warteschlange Profil abgebrochener Kontakte"](#), auf Seite 68 stellt detaillierte Informationen zu abgebrochenen Kontakten bereit.



### 3.3.12 Historischer Report Warteschlange nach Benutzer

Der Historische Report Warteschlange nach Benutzer schlüsselt Warteschlangen-Leistungsstatistiken nach den einzelnen Benutzern auf, denen mit dieser Warteschlange verbundene Kontakte angeboten wurden. Dieser Report stellt Übersichten auf Benutzer-, Warteschlangen- und Datumsebene bereit und liefert detaillierte Informationen zu jedem Kontakt.

Name	Kontakte				Durchschn. Zeitdauer
	Empfangen	Angenommen	Alle	Umgeleitet	
Test_email	12	9	0	3	00:02:43
Kein Benutzer zugewiesen	3	0	0	3	00:00:00
29/01/2010	3	0	0	3	00:00:00
14:45	3	0	0	3	00:00:00
Lee, B	9	9	0	0	00:03:37
28/01/2010	3	3	0	0	00:01:04
14:45	3	3	0	0	00:01:04
29/01/2010	6	6	0	0	00:04:54
09:30	3	3	0	0	00:00:01
10:30	1	1	0	0	00:00:00
14:45	1	1	0	0	00:29:19
15:00	1	1	0	0	00:02:01
	12	9	0	3	00:02:43

Dieser Report wird verwendet, um Leistungsunterschiede zwischen allen Benutzern zu zeigen, denen Kontakte von bestimmten Warteschlangen angeboten wurden. Die Statistiken zu **Kontakten** bieten ein allgemeines Profil wichtiger Warteschlangen-Leistungsindikatoren, aufgeschlüsselt nach Benutzer. Die Statistiken zur **Durchschnittlichen Zeitdauer** sind eher benutzerorientiert und können bei der Untersuchung der Fähigkeiten einzelner Benutzer nützlich sein, die Kontakte für eine bestimmte Warteschlange bearbeiten.

**HINWEIS:** Während der Vergleich von Benutzerstatistiken innerhalb einer einzelnen Warteschlange nützliche Informationen liefern kann, ist dies nicht unbedingt der Fall, wenn versucht wird, Statistiken für diesen Report zwischen mehreren Warteschlangen zu vergleichen. Bei Warteschlangen mit unterschiedlichen Zwecken, zum Beispiel Verkauf und Support, bestehen möglicherweise signifikant andere Erwartungen hinsichtlich Indikatoren wie Wartezeit oder Kontaktbearbeitungszeit.

Dieser Report hat folgende Spalten:

- **Name**
- **Empfangen** (Kontakte)
- **Angenommen** (Kontakte)

## Vordefinierte Reporte

### Vordefinierte historische Reporte

- [Abgebrochen](#) (Kontakte)
- [Umgeleitet](#) (Kontakte)
- [Wartend](#) (Durchschn. Zeitdauer)
- [Durchschnitt](#) (Durchschnittliche Bearbeitungszeit)
- [Zurückgestellt](#) (Durchschn. Zeitdauer)
- [Gehalten](#) (Durchschn. Zeitdauer)

Eine detaillierte Beschreibung von allen Spalten, die für diese Reportart verfügbar sind, finden Sie unter [Abschnitt 4.3.5, "Kumulierte und historische Statistiken zu Warteschlangen"](#), auf Seite 118.

Wenn dieser Report auf Probleme hinweist, erhalten Sie in diesen Reporten zusätzliche Informationen:

- [Abschnitt 3.3.1, "Summenreport Benutzer"](#), auf Seite 55 bietet allgemeinere Angaben zur Leistung einzelner Benutzer.
- [Abschnitt 3.3.11, "Summenreport Warteschlange"](#), auf Seite 71 bietet allgemeinere Angaben zur Leistung bestimmter Warteschlangen und kann verwendet werden, um einen allgemeinen Leistungsrahmen bereitzustellen, in dem die Leistung bestimmter Benutzer beurteilt werden kann.

---

**HINWEIS:** Wenn die Option **Kontaktdatensatz-Detail in diesen Report einfügen** in der Reportdefinition aktiviert ist, und die Anzahl der zum Generieren des Reports verwendeten Datensätze in der Datenbank überschreitet 10.000, schlägt der Report fehl. Der fehlgeschlagene Report wird im Ordner **Fehlgeschlagen** im Report Center der Manager-Anwendung mit der Meldung angezeigt, dass die Anzahl der zum Generieren des Reports verwendeten Datensätze den Maximalwert überschritten hat. Um den Report erfolgreich zu generieren, müssen Sie entweder weniger Ressourcen für den Report auswählen oder den Bereich des Reports so reduzieren, dass ein kürzerer Zeitraum abgedeckt wird.

---

### 3.3.13 Historischer Report Warteschlangen-Netzverkehr

Für eine netzwerkfähige Warteschlange wird an einem oder mehreren anderen Standorten im Netzwerk eine Warteschlange gleichen Namens definiert. Der Historische Report Warteschlangen-Netzverkehr ermöglicht Ihnen, die Leistung von Warteschlangen desselben Namens an unterschiedlichen Standorten im Netzwerk gegenüberzustellen und zu vergleichen.

Name	Empfangen Alle	Angenommen Alle	Umgeleitet Alle	Empfangen Netzwerkeingang	Umgeleitet Netzwerkausgang	Empfang...
[-] Default Callback Queue	10	9	0	0	0	0.0
14:00	3	1	0	0	0	0.0
14:15	4	4	0	0	0	0.0
14:30	2	3	0	0	0	0.0
14:45	1	1	0	0	0	0.0
15:00	0	0	0	0	0	0.0
[+] Default Web Queue	6	6	0	0	0	0.0
13:30	1	1	0	0	0	0.0
13:45	5	5	0	0	0	0.0
[-] TravelCanada	0	0	0	0	0	0.0
08:00	0	0	0	0	0	0.0
08:15	0	0	0	0	0	0.0

Dieser Report hat folgende Spalten:

- Name
- Alle (Empfangene Kontakte)
- Alle (Angenommene Kontakte)
- Alle (Umgeleitete Kontakte)
- Netzwerkeingang (Empfangene Kontakte)
- Netzwerk-ausgang (Umgeleitete Kontakte)
- Empfangen - Rate Netzwerk-eingang
- Umgeleitet - Rate Netzwerk-ausgang
- Service-Level
- Angenommen (Durchschnittliche Wartezeit)
- Abgebrochen (Durchschnittliche Wartezeit)

Eine detaillierte Beschreibung von allen Spalten, die für Historischer Report Warteschlangen-Netzverkehr verfügbar sind, finden Sie unter [Abschnitt 4.3.5, "Kumulierte und historische Statistiken zu Warteschlangen"](#), auf Seite 118.

## Vordefinierte Reporte

### Vordefinierte historische Reporte

Wenn Sie vernetzte Standorte vergleichen, können die Netzwerkeingang- und Netzwerkausgang-Statistik dazu dienen, in einem ersten Schritt die Effizienz der aktuellen Netzwerkconfiguration auszuwerten. Mithilfe dieser Statistiken lassen sich verschiedene Probleme diagnostizieren, von Standorten, die einfach mehr angemeldete Benutzer benötigen, bis zu Standorten, bei denen in den Vernetzungsabläufen falsche Kriterien für die Entscheidung verwendet werden, ob ein Kontakt lokal weitergeleitet oder an einen anderen Standort verteilt werden soll.

Sie können auch Warteschlangen-spezifische Statistiken zur durchschnittlichen Zeitdauer und zum Service-Level als Leistungsindikatoren für einzelne Standorte oder zum Vergleich mehrerer Standorte nutzen.

### 3.3.14 Zielreport

Der Zielreport ist ein historischer Report, der eine Übersicht zu Aktivitäten im Zusammenhang mit bestimmten gewählten Zielen bietet.

Ziel	Empfangen	Angenommen	Abgebrochen	Umgeleitet Außerhalb Einzugsbereich	Durchschnittliche ...
6543	507	293	11	203	00:01:25
04/01/2010	33	21	2	10	00:02:23
03:15	1	1	0	0	00:08:02
03:45	2	2	0	0	00:01:31
04:00	1	1	0	0	00:02:50
04:15	2	1	1	0	00:03:26
04:30	1	1	0	0	00:07:11
05:00	1	1	0	0	00:01:12
05:15	1	0	0	1	00:00:01
05:30	1	1	0	0	00:03:52
06:00	1	1	0	0	00:00:32
	507	293	11	203	00:01:25

Dieser Report hat folgende Spalten:

- Ziel
- Empfangen (Kontakte)
- Angenommen (Kontakte)
- Abgebrochen (Kontakte)
- Umgeleitet Außerhalb Einzugsbereich (Kontakte)
- Durchschnitt (Kontaktzeit)

Eine detaillierte Beschreibung von allen Spalten, die für den Zielreport verfügbar sind, finden Sie unter [Abschnitt 4.3.6, "Kumulierte und historische Statistiken zu Zielen"](#), auf Seite 126.

Der Zielreport wird meistens verwendet, um eine besonders detaillierte Übersicht über die Kontaktergebnisse für ein bestimmtes Ziel zu erhalten. Zu den speziellen Beispielen gehören:

- Überprüfung der Aktivität auf einer permanenten DNIS-Nummer, z.B. einer Produktsupport-Leitung, über ein bestimmtes Zeitintervall, um die Effizienz der Kontaktbearbeitung auszuwerten.
- Bereitstellung einer vollständigen Übersicht zu einer DNIS-Nummer, die speziell für eine bestimmte Kampagne eingerichtet wurde.
- Sammlung von Statistiken zu Gebührenzwecken in einer Service-Abteilung.

Wenn der Zielreport auf Probleme hinweist, erhalten Sie unter den folgenden Reporten weitere Informationen:

- [Abschnitt 3.3.2, "Leistungsreport Benutzer"](#), auf Seite 57 kann für mit dem Ziel verbundene Benutzer ausgeführt werden, um zusätzliche Informationen zu Kontakten bereitzustellen, die Benutzern angeboten wurden.
- [Abschnitt 3.3.9, "Report Warteschlange Profil abgebrochener Kontakte"](#), auf Seite 68 kann Informationen bereitstellen, die beim Ermitteln der Ursachen für hohe Kontakt-Abbruchraten nützlich sein können.

### 3.3.15 Historischer Report Ablauf

Der Historische Report Ablauf liefert eine Übersicht über die in Routingkonzept-Abläufen erfolgten Kontaktaktivitäten.

Name	Empfangen	Abgebrochen	Angenommen	Weitergeleitet	Weitergeleitet an IVR-System	Vom System
Mary Flow	297	0	2	0	0	0
Jan 23	9	0	0	0	0	0
Jan 25	8	0	0	0	0	0
Jan 26	5	0	0	0	0	0
Jan 27	9	0	0	0	0	0
Jan 30	65	0	0	0	0	0
Feb 01	50	0	0	0	0	0
Feb 02	23	0	0	0	0	0
Feb 03	32	0	1	0	0	0
Feb 06	14	0	0	0	0	0
Feb 07	31	0	1	0	0	0
Feb 08	2	0	0	0	0	0
Feb 09	11	0	0	0	0	0
Feb 13	2	0	0	0	0	0
Feb 15	23	0	0	0	0	0
Feb 16	3	0	0	0	0	0

Dieser Report hat folgende Spalten:

- Name
- Empfangen (Kontakte)
- Abgebrochen (Kontakte)
- Angenommen (Kontakte)
- Weitergeleitet (Kontakte)
- Vom System getrennt (Kontakte)
- In Warteschlange eingereiht (Kontakte)
- Durchschnitt (Kontaktzeit)

Eine detaillierte Beschreibung aller Spalten, die für den Historischen Report Ablauf verfügbar sind, finden Sie unter [Abschnitt 4.3.7, "Kumulierte und historische Statistiken zu Abläufen"](#), auf Seite 128.


Der Historische Report Ablauf kann verwendet werden, um sich einen Überblick über die in Routingkonzept-Abläufen erfolgten Aktivitäten zu verschaffen. Er liefert eine Gesamtansicht der Kontaktaktivitäten im System, einschließlich der durchschnittlichen Zeitdauer, die Kontakte in einem Ablauf verbringen, der Anzahl der Kontakte, die in einem Ablauf abgebrochen oder beendet wurden und der Anzahl der Kontakte, die weitergeleitet, in eine Warteschlange eingereiht oder mit einem anderen Ablauf verbunden wurden.


### 3.3.16 Historischer Report Call Director-Komponente

Der Historische Report Call Director-Komponente liefert eine Übersicht über die in Call Director-Komponenten erfolgten Anrufaktivitäten. Er ermöglicht Ihnen, die Effizienz der konfigurierten Call Director-Menüs und -Ablaufkomponenten zu erfassen.

Report-Viewer

Datei Ansicht Extras Aktionen Hilfe


 Registerkarte schließen


 Call Director Component Historical Report, 01/01/2012 Bis 07/03/2012

Name	Komponenten Aufgerufen	Menüaste			Komponenten			Men...
		1	2	9	Vom Kunden abgebrochen	Beendet	Beendet bei Navigation	
menu in English	38	10	8	0	7	31		0 8
17/02/2012	25	8	7	0	2	23		0 7
13:15	5	3	1	0	0	5		0 1
13:30	1	0	0	0	0	1		0 0
14:15	1	1	0	0	0	1		0 0
14:30	2	0	1	0	0	2		0 1
14:45	6	2	0	0	2	4		0 2
15:00	2	0	2	0	0	2		0 0
15:15	3	1	1	0	0	3		0 1
17:00	2	0	1	0	0	2		0 1
17:15	3	1	1	0	0	3		0 1
18/02/2012	1	0	0	0	1	0		0 0
18:00	1	0	0	0	1	0		0 0
27/02/2012	5	1	1	0	0	5		0 1
18:00	5	1	1	0	0	5		0 1
28/02/2012	7	1	0	0	4	3		0 0

30 Elemente

master Verbunden mit xei

Dieser Report hat folgende Spalten:

- Name
- Aufgerufen (Komponenten)
- Vom Kunden abgebrochen (Komponenten)
- Beendet bei FastPath (Komponenten)
- Normal Beenden (Komponenten)
- Beenden bei keine Eingabe (Komponenten)
- Beendet bei Fehler (Komponenten)
- Durchschnitt (Komponente Zeit)
- Gesamt (Komponente Zeit)

Eine detaillierte Beschreibung aller Spalten, die für den Historischen Report Call Director-Komponente verfügbar sind, finden Sie unter [Abschnitt 4.3.8, "Kumulierte und historische Statistiken zu Call Director-Komponenten"](#), auf Seite 130.

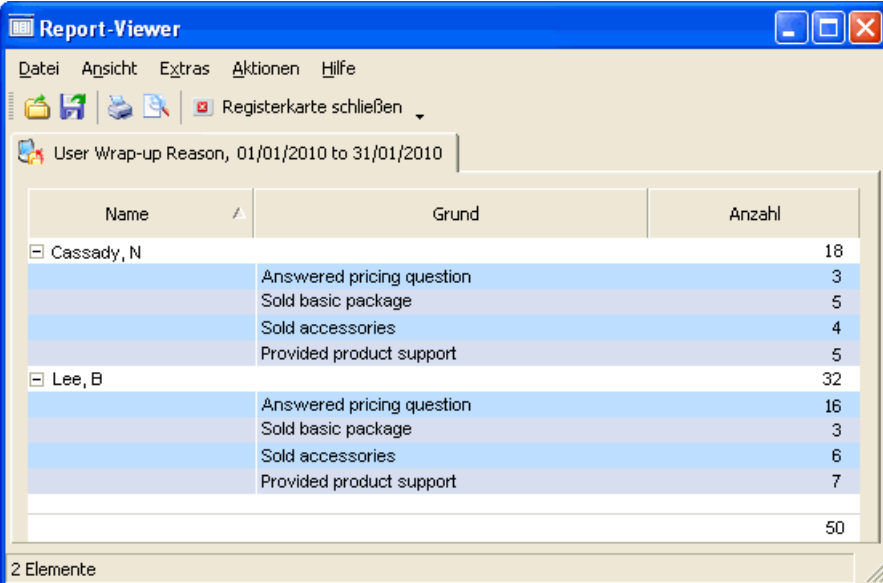
## Vordefinierte Reporte

### Vordefinierte historische Reporte

Der Historische Report Call Director-Komponente stellt die für eine bestimmte Komponente erfolgten Anrufaktivitäten dar, mit deren Hilfe Sie ermitteln können, ob Anrufer korrekt durch den Ablauf navigieren. Der Report kann Ihnen beispielsweise verdeutlichen, wie viel Zeit Anrufer durchschnittlich in einer Komponente verbracht haben, wie häufig Anrufer während des Abspielens einer Nachricht eine Taste gedrückt haben und wie häufig eine Komponente wegen nicht erfolgter Eingabe des Anrufers beendet wurde.

### 3.3.17 Report Benutzer-Nachbearbeitungsgrund

Der historische Report Benutzer-Nachbearbeitungsgrund bietet einen kurzen Überblick über die Verwendung standortspezifischer Nachbearbeitungsgründe. Für jeden definierten Grund wird die Häufigkeit der Verwendung angegeben.



Name	Grund	Anzahl
[-] Cassidy, N		18
	Answered pricing question	3
	Sold basic package	5
	Sold accessories	4
	Provided product support	5
[-] Lee, B		32
	Answered pricing question	16
	Sold basic package	3
	Sold accessories	6
	Provided product support	7
		50

2 Elemente

Dieser Report hat folgende Spalten:

- Name
- Grund
- Anzahl

Eine detaillierte Beschreibung von allen Spalten, die für den Report Benutzer-Nachbearbeitungsgrund verfügbar sind, finden Sie unter [Abschnitt 4.3.9, "Kumulierte und historische Statistiken zu Nachbearbeitungsgründen"](#), auf Seite 132.



Nachbearbeitungsgründe sind standortspezifisch und können für allgemeine Zwecke, wie die Aufzeichnung einer einfachen Kontaktdisposition, oder für hochspezielle Zwecke, wie die Aufzeichnung der Ergebnisse zu Kontakten in Verbindung mit einer bestimmten Kampagne, eingerichtet werden. Nachfolgend sehen Sie einige Beispiele für Nachbearbeitungsgründe:

- Produkt verkauft.
- Produktunterstützung bereitgestellt.
- Kundendatensatz aktualisiert.

Der Report Benutzer-Nachbearbeitungsgrund kann verwendet werden, um Administratoren und Supervisors eine detaillierte Übersicht über die wichtigsten Geschäftskampagnen oder Kontaktergebnisse zu bieten.

### 3.3.18 Historischer Report Grund für Routingzustand

Der Historische Report Grund für Routingzustand bietet eine detaillierte Aufschlüsselung darüber, wie ein Benutzer die Zeit verbringt, wenn er keine Kontakte bearbeitet oder im Routingzustand Verfügbar ist. Gesamtsummen für Tätigkeitsgrund- und Nichtverfügbarkeitsgrund-Instanzen sind auf Benutzerebene und für einzelne Datumsangaben verfügbar, die vom Bereich des Reports abgedeckt werden. Im für den Report definierten Reporting-Level werden Zahlen zur Nutzung jedes Tätigkeits- oder Nichtverfügbarkeitsgrundes bereitgestellt.

**Report-Viewer**

Datei Ansicht Extras Aktionen Hilfe

Registerkarte schließen

Routing State Reason Report, 01/01/2010 Bis 31/01/2010

Name /	Benutzer-ID	Grund	Routingzustand		
			Anzahl	Gesamtzeit	Durchschn. Zeitdauer
1, Maria	12404		128	06:49:28	00:03:12
		Tätig - Mandatory	70	05:32:15	00:04:45
		Tätig - Automatic	46	00:37:40	00:00:49
		Nicht verfügbar - Service Out	12	00:39:33	00:03:18
2, Agent	12402		31	02:23:06	00:04:37
		Tätig - Mandatory	21	02:13:57	00:06:23
		Tätig - Automatic	9	00:05:31	00:00:37
		Nicht verfügbar - Service Out	1	00:03:38	00:03:38
3, Agent	12403		1	1:10:07:15	1:10:07:15
		Nicht verfügbar - Service Out	1	1:10:07:15	1:10:07:15

Dieser Report ist nützlich, um die Aktivitäten verschiedener Benutzer zu vergleichen oder Details zu einzelnen Benutzern zu untersuchen. Als Ganzes kann der Report nützlich sein, um die Zeitdauer zu zeigen, die für Aktivitäten wie Teilnahme an Besprechungen und für andere allgemeine Aktivitäten im Routingzustand Tätig oder Nicht verfügbar aufgewendet wurde.

## Vordefinierte Reporte

### Vordefinierte historische Reporte

Der Vergleich einzelner Benutzer kann helfen, die Mitarbeiter zu identifizieren, die möglicherweise zusätzliche Schulung benötigen. Auf der Ebene einzelner Benutzer können Sie neben Übersichten die Nutzung von Tätigkeits- und Nichtverfügbarkeitsgründen für einzelne Intervalle anzeigen.

Dieser Report hat folgende Spalten:

- [Name](#)
- [Benutzer-ID](#)
- [Grund](#)
- [Anzahl](#) (Routingzustand)
- [Gesamtzeit](#) (Routingzustand)
- [Durchschn. Zeitdauer](#) (Routingzustand)

Eine detaillierte Beschreibung aller Spalten, die in diesem Report verfügbar sind, finden Sie unter [Abschnitt 4.3.10, "Kumulierte und historische Statistiken zu Gründen für Routingzustand"](#), auf Seite 133.

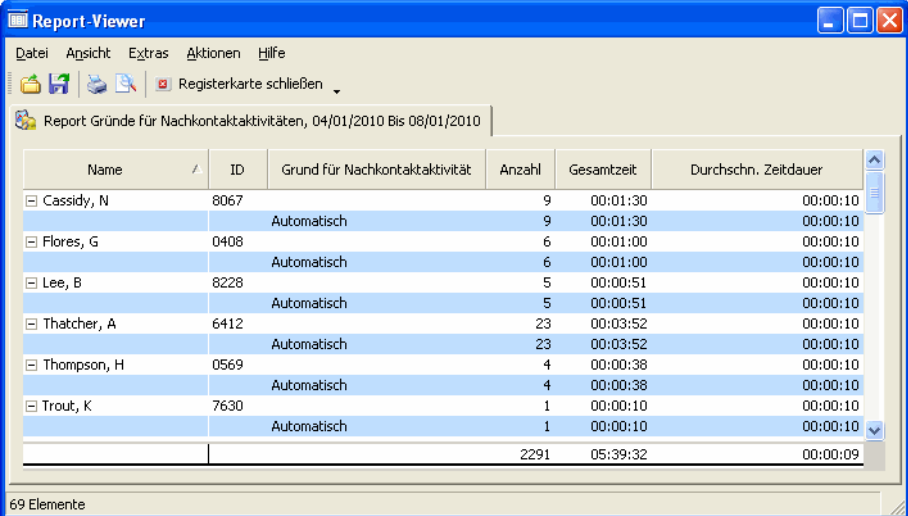
Die folgenden Reporte können nützlich sein, um zusätzliche oder verwandte Informationen bereitzustellen:

- [Abschnitt 3.3.17, "Report Benutzer-Nachbearbeitungsgrund"](#), auf Seite 80 enthält Informationen zu Nachbearbeitungsgründen, mit deren Hilfe normalerweise das Ergebnis oder die abschließende Disposition eines Kontakts angegeben wird.
- Ein Benutzer-Aktivitätsreport kann detaillierte Informationen zu speziellen Kontakten oder für ein spezielles Intervall bereitstellen. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 2.1.4, "Info über Aktivitätsreporte"](#), auf Seite 16.

### 3.3.19 Report Grund für Nachkontaktaktivitäten

Der Report Grund für Nachkontaktaktivitäten bietet eine detaillierte Aufschlüsselung darüber, wie ein Benutzer die Zeit verbringt, wenn er mit Nachkontaktaktivitäten zu Kontakten beschäftigt ist oder im Routingzustand Verfügbar ist. Gesamtsummen für Grund-für-Nachkontaktaktivitäten-Instanzen sind auf Benutzerebene und für einzelne Datumsangaben verfügbar, die vom

Bereich des Reports abgedeckt werden. Im für den Report definierten Reporting-Level werden Zahlen zur Nutzung jedes Grundes für Nachkontaktaktivitäten bereitgestellt.



The screenshot shows a window titled 'Report-Viewer' with a menu bar (Datei, Ansicht, Extras, Aktionen, Hilfe) and a toolbar. Below the toolbar, a status bar indicates 'Report Gründe für Nachkontaktaktivitäten, 04/01/2010 Bis 08/01/2010'. The main area contains a table with the following data:

Name	ID	Grund für Nachkontaktaktivität	Anzahl	Gesamtzeit	Durchschn. Zeitdauer
Cassidy, N	8067		9	00:01:30	00:00:10
		Automatisch	9	00:01:30	00:00:10
Flores, G	0408		6	00:01:00	00:00:10
		Automatisch	6	00:01:00	00:00:10
Lee, B	8228		5	00:00:51	00:00:10
		Automatisch	5	00:00:51	00:00:10
Thatcher, A	6412		23	00:03:52	00:00:10
		Automatisch	23	00:03:52	00:00:10
Thompson, H	0569		4	00:00:38	00:00:10
		Automatisch	4	00:00:38	00:00:10
Trout, K	7630		1	00:00:10	00:00:10
		Automatisch	1	00:00:10	00:00:10
			2291	05:39:32	00:00:09

At the bottom left of the window, it says '69 Elemente'.

Dieser Report ist nützlich, um die Aktivitäten verschiedener Benutzer zu vergleichen oder Details zu einzelnen Benutzern zu untersuchen. Als Ganzes kann der Report nützlich sein, um die Zeitdauer zu zeigen, die für Aktivitäten wie Ablage, Erstellen von Fallnummern und für andere allgemeine Aktivitäten im Bearbeitungszustand Nachkontaktaktivitäten aufgewendet wurde.

Der Vergleich einzelner Benutzer kann helfen, die Mitarbeiter zu identifizieren, die möglicherweise zusätzliche Schulung benötigen. Auf der Ebene einzelner Benutzer können Sie neben Übersichten die Nutzung von Gründen für Nachkontaktaktivitäten für einzelne Intervalle anzeigen.

Dieser Report hat folgende Spalten:

- Name
- Benutzer-ID
- Grund
- Anzahl
- Gesamtzeit
- Durchschn. Zeitdauer

Eine detaillierte Beschreibung aller Spalten, die in diesem Report verfügbar sind, finden Sie unter [Abschnitt 4.3.11, "Kumulierte und historische Statistiken zu Gründen für Nachkontaktaktivitäten"](#), auf Seite 134.

## **Vordefinierte Reporte**

Vordefinierte historische Reporte

## 4 In Reporten verfügbare Statistiken

Dieses Kapitel beschreibt die Statistiken (oder Spalten), die in Reporten angezeigt werden können. Für jede Kombination aus Reportart und Ressource (zum Beispiel Echtzeit-Reporte zu Benutzern) gibt es einen spezifischen Satz von Statistiken, der ausgewählt werden kann. In einigen Fällen werden Reportart und Ressource durch die Option **Report nach** weiter aufgeschlüsselt. Beispielsweise können einige historische Benutzer-Reporte nach Abteilung, nach Standort oder nach Benutzer generiert werden.

Lesen Sie auf jeden Fall [Kapitel 5, "Reportabstimmung"](#), wo verschiedene Aspekte im Zusammenhang mit den in Reporten gezeigten Werten beschrieben werden.

Ausführliche Beschreibungen zu Benutzerzuständen, Kontaktzuständen, Kontakttypen und anderen Begriffen, die in diesem Kapitel genannt werden, finden Sie unter [Kapitel 6, "Terminologie"](#).

### 4.1 Wie die Tabellen zu lesen sind

Die Statistiken sind nach Kategorie gruppiert und alphabetisch gelistet. Aktivitätsreporte haben keine Kategorien, weshalb die Statistiken einfach alphabetisch gelistet sind.

Bei Echtzeit-, Summen- und historischen Reporten erscheinen in jeder Tabelle vier zusätzliche Spalten. Erscheint ein Aufzählungszeichen in der Spalte, weist es auf Folgendes hin:

- **B** – Die Statistik kann in Broadcaster-Ansichten angezeigt werden.
- **W** – Die Statistik kann in Wandanzeige-Ansichten angezeigt werden.
- **C** – Die Statistik kann im Diagrammformat angezeigt werden.
- **T** – Sie können einen Schwellwert für die Statistik festlegen (nur Echtzeit- und Summenreporte).

### 4.2 Statistiken in Echtzeit-Reporten

Dieser Abschnitt beschreibt die in Echtzeit-Reporten verfügbaren Statistiken.

---

**HINWEIS:** In einer hoch verfügbaren Umgebung (Warm Standby) zeigen die Echtzeit-Statistiken immer die Aktivitäten auf dem Server-Computer an, mit dem die Manager-Anwendung verbunden ist.

---

## 4.2.1 Echtzeit-Statistiken für Benutzer

Dieser Abschnitt beschreibt die Statistiken, die in Benutzer-Echtzeit-Reporten angezeigt werden können.

**HINWEIS:** Informationen zum Ausschließen abgemeldeter Benutzer aus Reporten finden Sie in der *Manager-Hilfe*.

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
<b>Kategorie: (Keine)</b>					
Aktive Kontakte	Wenn auf dem System die Multikontaktbearbeitung konfiguriert ist, die Anzahl der aktiven Kontakte, die der Benutzer bearbeitet. Dieser Wert schließt direkte Kontakte ein.				
Nebenstelle	Die Telefonnebenstelle, bei der der Benutzer angemeldet ist.				
Gruppe	Nur beim gruppenbasierten Routing die Gruppen, denen der Benutzer zugewiesen ist.				
Ort	Der mit dem Benutzer verbundene geographische Ort.				
Angemeldete Medientypen	Die Medientypen, bei denen der Benutzer angemeldet ist.				
Name	Der Name des Benutzers.				
Zeit seit Unterstützungsanforderung	Die Zeitdauer, die verstrichen ist, seit ein Benutzer von der Client Desktop-Anwendung aus Unterstützung angefordert hat.				•
Benutzer-ID	Die mit dem Benutzer verbundene ID.				
<b>Kategorie: Kontakt</b>					
Beschreibung	Die Beschreibung des Kontakts, den der Benutzer bearbeitet.				
Bearbeitungszeit	Die Zeitdauer, die der Benutzer für die Bearbeitung des Kontakts aufwendet.				•
Bearbeitungszeit ausgenommen Nachkontaktaktivitäten	Die Zeitdauer, die der Benutzer für die Bearbeitung des Kontakts aufgewendet hat, ausschließlich der für Nachkontaktaktivitäten aufgewendeten Zeitdauer.				•
Warteschlangenname	Der Name der Warteschlange, die mit dem vom Benutzer bearbeiteten Kontakt verbunden ist.				
Typ	Der Typ des Kontakts, den der Benutzer bearbeitet.			•	
<b>Kategorie: Kontaktbearbeitungszeit</b>					

Tabelle 6

Echtzeit-Statistiken für Benutzer

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
Aktiv	Wenn das System für die Multikontaktbearbeitung konfiguriert ist, die Zeitdauer, für die ein Kontakt aktiv ist. Dieser Wert schließt die Zeitdauer ein, für die der Kontakt sowohl primär als auch nicht primär ist. Bei E-Mail-Nachrichten ist die Rückstellungszeit nicht eingeschlossen.				
Aktivitätsdauer nicht primär	Wenn das System für die Multikontaktbearbeitung konfiguriert ist, die Zeitdauer, für die der Kontakt aktiv, aber nicht primär ist.				
<b>Kategorie: Bearbeitungszustand</b>					
Zustand	Der aktuelle Bearbeitungszustand des Benutzers: Rückfrage, Wählen, Halten, Leitung besetzt, Leitung wartend, Wartend, Nachkontaktaktivitäten, Verarbeitung, Klingeln oder Gespräch.	•		•	
Zeit im Zustand	Die Zeitdauer, die der Benutzer im aktuellen Bearbeitungszustand verbracht hat.	•			•
<b>Kategorie: Anwesenheitsstatus</b>					
Zustand	Der aktuelle Anwesenheitsstatus des Benutzers: Aktiv, Abwesend, Beschäftigt, Frei oder Abgemeldet.	•		•	
Zeit im Zustand	Die Zeitdauer, die der Benutzer im aktuellen Anwesenheitsstatus verbracht hat.	•			•
<b>Kategorie: Anwesenheitsstatus ausgenommen direkte Kontakte</b>					
Zustand	Der aktuelle Anwesenheitsstatus des Benutzers, der unbeeinflusst von der Bearbeitung direkter Kontakte ist.			•	•
Zeit im Zustand	Die Zeitdauer, die der Benutzer im aktuellen Anwesenheitsstatus verbracht hat, direkte Kontakte ausgeschlossen.				•
<b>Kategorie: Routingzustand</b>					
Zustand	Der aktuelle Routingzustand des Benutzers: Verfügbar, Nicht verfügbar oder Tätig. Falls zutreffend, wird auch der vom Benutzer gewählte Nichtverfügbarkeits- oder Tätigkeitsgrund gezeigt.				
<b>Kategorie: Kapazität nicht genutzt</b>					
Maximum	Die maximale Anzahl von Kontakten (einschließlich direkte Kontakte), die der Benutzer akzeptieren kann, bevor seine konfigurierte Kapazität erreicht ist. Diese Statistik ist nur verfügbar, wenn das System für Multikontaktbearbeitung konfiguriert ist. Wenn für den Benutzer nicht mehr als eine Kontaktbearbeitungsregel ausgewählt ist, entspricht dieser Wert dem Wert für "Minimale Anzahl nicht genutzt".				

Tabelle 6

Echtzeit-Statistiken für Benutzer (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
Minimum	Die minimale Anzahl von Kontakten (einschließlich direkte Kontakte), die der Benutzer akzeptieren kann, bevor seine konfigurierte Kapazität erreicht ist. Diese Statistik ist nur verfügbar, wenn das System für Multikontaktbearbeitung konfiguriert ist. Wenn für den Benutzer nicht mehr als eine Kontaktbearbeitungsregel ausgewählt ist, entspricht dieser Wert dem Wert für "Maximale Anzahl nicht genutzt".				
Maximum Prozentsatz	Die maximale Anzahl von Kontakten, die der Benutzer akzeptieren kann, bevor seine konfigurierte Kapazität erreicht ist, ausgedrückt als Prozentsatz seiner konfigurierten Kapazität. Diese Statistik ist nur verfügbar, wenn das System für Multikontaktbearbeitung konfiguriert ist.				
Minimum Prozentsatz	Die minimale Anzahl von Kontakten, die der Benutzer akzeptieren kann, bevor seine konfigurierte Kapazität erreicht ist, ausgedrückt als Prozentsatz seiner konfigurierten Kapazität. Diese Statistik ist nur verfügbar, wenn das System für Multikontaktbearbeitung konfiguriert ist.				

Tabelle 6

Echtzeit-Statistiken für Benutzer (Fortsetzung)

## 4.2.2 Echtzeit-Statistiken für Gruppen

Dieser Abschnitt beschreibt die Statistiken, die in Gruppen-Echtzeit-Reporten angezeigt werden können.

**HINWEIS:** Wenn Sie fähigkeitsbasiertes Routing verwenden, beziehen sich die Statistiken in diesem Abschnitt auf virtuelle Gruppen.

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
<b>Kategorie: (Keine)</b>					
Name	Der Name der Gruppe.				
<b>Kategorie: Aktive Kontakte</b>					
Bearbeitet Direkt	Die Anzahl der direkten Kontakte, die von Benutzern in dieser Gruppe bearbeitet werden.				
Bearbeitet Weitergeleitet	Die Anzahl der weitergeleiteten Kontakte, die von Benutzern in dieser Gruppe bearbeitet werden.				
<b>Kategorie: Max. Kapazität nicht genutzt</b>					

Tabelle 7

Echtzeit-Statistiken für Gruppen



Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
Verfügbar	Die maximale Anzahl gleichzeitiger Kontakte, die Benutzer in dieser Gruppe, die im Routingzustand Verfügbar sind, bearbeiten können, relativ zu den derzeit bearbeiteten Kontakten. Diese Statistik ist nur verfügbar, wenn das System für Multikontaktbearbeitung konfiguriert ist.				
Angemeldet	Die maximale Anzahl gleichzeitiger Kontakte, die Benutzer in dieser Gruppe (unabhängig von ihrem Routingzustand) bearbeiten können, relativ zu den derzeit bearbeiteten Kontakten. Diese Statistik ist nur verfügbar, wenn das System für Multikontaktbearbeitung konfiguriert ist.				
Nicht verfügbar	Die maximale Anzahl gleichzeitiger Kontakte, die Benutzer in dieser Gruppe, die im Routingzustand Nicht verfügbar sind, bearbeiten könnten, wenn sie im Routingzustand Verfügbar wären, relativ zu den derzeit bearbeiteten Kontakten. Diese Statistik ist nur verfügbar, wenn das System für Multikontaktbearbeitung konfiguriert ist.				
Tätig	Die maximale Anzahl gleichzeitiger Kontakte, die Benutzer in dieser Gruppe, die im Routingzustand Tätig sind, bearbeiten könnten, wenn sie im Routingzustand Verfügbar wären, relativ zu den derzeit bearbeiteten Kontakten. Diese Statistik ist nur verfügbar, wenn das System für Multikontaktbearbeitung konfiguriert ist.				
<b>Kategorie: Min. Kapazität nicht genutzt</b>					
Verfügbar	Die minimale Anzahl gleichzeitiger Kontakte, die Benutzer in dieser Gruppe, die im Routingzustand Verfügbar sind, bearbeiten können, relativ zu den derzeit bearbeiteten Kontakten. Diese Statistik ist nur verfügbar, wenn das System für Multikontaktbearbeitung konfiguriert ist.				
Angemeldet	Die minimale Anzahl gleichzeitiger Kontakte, die Benutzer in dieser Gruppe (unabhängig von ihrem Routingzustand) bearbeiten können, relativ zu den derzeit bearbeiteten Kontakten. Diese Statistik ist nur verfügbar, wenn das System für Multikontaktbearbeitung konfiguriert ist.				
Nicht verfügbar	Die minimale Anzahl gleichzeitiger Kontakte, die Benutzer in dieser Gruppe, die im Routingzustand Nicht verfügbar sind, bearbeiten könnten, wenn sie im Routingzustand Verfügbar wären, relativ zu den derzeit bearbeiteten Kontakten. Diese Statistik ist nur verfügbar, wenn das System für die Multikontaktbearbeitung konfiguriert ist.				

Tabelle 7 Echtzeit-Statistiken für Gruppen (Fortsetzung)

## In Reporten verfügbare Statistiken

### Statistiken in Echtzeit-Reporten

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
Tätig	Die minimale Anzahl gleichzeitiger Kontakte, die Benutzer in dieser Gruppe, die im Routingzustand Tätig sind, bearbeiten könnten, wenn sie im Routingzustand Verfügbar wären, relativ zu den derzeit bearbeiteten Kontakten. Diese Statistik ist nur verfügbar, wenn das System für Multikontaktbearbeitung konfiguriert ist.				
<b>Kategorie: Benutzer</b>					
Abwesend	Die Anzahl der Benutzer in dieser Gruppe, deren Anwesenheitsstatus Abwesend ist.	•	•		
Beschäftigt	Die Anzahl der Benutzer in dieser Gruppe, deren Anwesenheitsstatus Beschäftigt ist.	•	•		
Frei	Die Anzahl der Benutzer in dieser Gruppe, deren Anwesenheitsstatus Frei ist.	•	•		
Bearbeitet Direkt	Die Anzahl der Benutzer in dieser Gruppe, die direkte Kontakte bearbeiten. Wenn das System für die Multikontaktbearbeitung konfiguriert ist, schließt dieser Wert nur Benutzer ein, deren aktive Kontakte direkte Kontakte (keine weitergeleiteten Kontakte) sind.	•	•		
Bearbeitet Weitergeleitet	Die Anzahl der Benutzer in dieser Gruppe, die weitergeleitete Kontakte bearbeiten. Wenn das System für die Multikontaktbearbeitung konfiguriert ist, werden Benutzer, deren aktive Kontakte einen oder mehrere weitergeleitete Kontakte enthalten, in diese Statistik eingeschlossen, unabhängig davon, ob sie auch aktive direkte Kontakte haben.	•	•		
Angemeldet	Die Anzahl der Benutzer in dieser Gruppe, die angemeldet sind.	•	•		
<b>Kategorie: Wartende Kontakte</b>					
Alle	Die Anzahl der in der Warteschlange wartenden Kontakte für diese Gruppe.	•	•		
Überlauf	Die Anzahl der in der Warteschlange wartenden Kontakte für diese Gruppe, wobei die Gruppe <i>nicht</i> die für die Bearbeitung dieser Kontakte konfigurierte primäre Gruppe ist.	•	•		
Primär	Die Anzahl der in der Warteschlange wartenden Kontakte für diese Gruppe, wobei die Gruppe die für die Bearbeitung dieser Kontakte konfigurierte primäre Gruppe ist.	•	•		

Tabelle 7

Echtzeit-Statistiken für Gruppen (Fortsetzung)

### 4.2.3 Echtzeit-Statistiken für Kontakte

Dieser Abschnitt beschreibt die Statistiken, die in Kontakt-Echtzeit-Reporten angezeigt werden können.

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
<b>Kategorie: (Keine)</b>					
Beschreibung	Die Beschreibung des Kontakts.	•			
Ziel	Das Ziel, an das der Kontakt gesendet wurde. In diesem Report erscheinende Ziele müssen nicht als überwachte Ziele gekennzeichnet sein.	•			
Geeignete Benutzer	Die Anzahl der angemeldeten Benutzer, die derzeit geeignet sind, diesen Kontakt zu bearbeiten (unabhängig von ihrem aktuellen Routingzustand).				•
Medientyp	Der Medientyp des Kontakts.				
Priorität	Die aktuelle Priorität des Kontakts.				
Warteschlangenname	Der Name der Warteschlange, an die der Kontakt weitergeleitet wurde.	•			
Ursprung	Der Ursprung, an dem der Kontakt generiert wurde. In diesem Report erscheinende Ursprünge müssen nicht als überwachte Ursprünge gekennzeichnet sein.	•			
Zustand	Der aktuelle Zustand des Kontakts. Zum Beispiel Benutzerinteraktion, Eingereiht, Reserviert, Wartend, Zurückgestellt.			•	
Zeit im Zustand	Die Zeitdauer, die sich der Kontakt bereits im aktuellen Zustand befindet. Dieser Wert wird bei jeder Änderung des Zustands zurückgesetzt.				
Wartezeit	Die Zeitdauer, die der Kontakt im OpenScape Contact Center-System gewartet hat.	•		•	•

Tabelle 8

Echtzeit-Statistiken für Kontakte

## 4.2.4 Echtzeit-Statistiken für Callbacks

Dieser Abschnitt beschreibt die Statistiken, die in Callback-Echtzeit-Reporten angezeigt werden können.

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
<b>Kategorie: (Keine)</b>					
Ersteller-Name	Der Name des Benutzers, der den Callback eingerichtet hat.				
Kundenname	Der Name des zurückzurufenden Kunden.				
Kundentelefonnummer	Die Telefonnummer des Kunden beim aktuellen Callback-Versuch.				
Beschreibung	Die mit dem Callback verbundene Beschreibung.				
Warteschlangenname	Der Name der mit dem Callback verbundenen Warteschlange.				
Ursprung	Der Ursprung des Callback, der einen der folgenden Werte haben kann: <ul style="list-style-type: none"> <li>• IVR – der Callback wurde in einem IVR-System eingerichtet.</li> <li>• Client Desktop – ein Benutzer hat den Callback über die Client Desktop-Anwendung eingerichtet.</li> <li>• Web – der Callback wurde über die Web-Schnittstelle eingerichtet.</li> <li>• Vom Kunden abgebrochen – das System hat den Callback eingerichtet, weil der Kunde einen eingereichten Kontakt abgebrochen hat.</li> <li>• SDK – der Callback wurde durch das SDK eingerichtet.</li> <li>• Gehend – der Callback wurde durch Callback-Import eingerichtet.</li> <li>• Ablauf – der Callback wurde mithilfe einer Komponente Callback einrichten in einem Routingkonzept- oder Warteschlangenprozess-Ablauf eingerichtet.</li> </ul>			•	
Zustand	Der aktuelle Zustand des Callback, zum Beispiel Benutzerinteraktion, Eingereicht, Reserviert, Wartend, Geplant.			•	
Zeit im Zustand	Die Zeitdauer, die sich der Callback bereits in diesem Zustand befindet. Dieser Wert wird bei jeder Änderung des Zustands zurückgesetzt.				•
<b>Kategorie: Versuch</b>					
Name Letzter Benutzer	Der Name des Benutzers, der den letzten Callback-Versuch unternommen hat.				
Anzahl	Die Anzahl der unternommenen Callback-Versuche.				•
Status	Der Status des zuletzt unternommenen Callback-Versuchs (z.B. Anruf nicht beantwortet oder Leitung besetzt).				

Tabelle 9

Echtzeit-Statistiken für Callbacks

## 4.2.5 Echtzeit-Statistiken für Warteschlangen

Dieser Abschnitt beschreibt die Statistiken, die in Warteschlangen-Echtzeit-Reporten angezeigt werden können. Mithilfe der Option Report nach können Warteschlangen-Echtzeit-Reporte darauf konfiguriert werden, Warteschlangen oder Aggregate zu überwachen. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 2.4.4, "Option Report nach"](#), auf Seite 25.

**HINWEIS:** Weitere Informationen zu Faktoren, die sich auf die Berechnung von Warteschlange/Aggregat-Statistiken auswirken finden Sie in [Abschnitt 5.2, "Berechnungsprobleme"](#), auf Seite 143.

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
<b>Kategorie: (Keine)</b>					
Medientyp	Der Medientyp für die ausgewählte Warteschlange bzw. das ausgewählte Aggregat.				
Name	Der Name dieser Warteschlange oder dieses Aggregats.				
<b>Kategorie: Abbruchrate</b>					
Aktuell	Der gewichtete Prozentsatz der letzten 24 an diese Warteschlange oder dieses Aggregat weitergeleiteten Kontakte, die abgebrochen wurden.	•	•	•	•
Schicht	Der gewichtete Prozentsatz der seit dem Beginn der Schicht an diese Warteschlange oder dieses Aggregat weitergeleiteten Kontakte, die abgebrochen wurden.	•	•	•	•
<b>Kategorie: Annahmerate</b>					
Aktuell	Der gewichtete Prozentsatz der letzten 24 an diese Warteschlange oder dieses Aggregat weitergeleiteten Kontakte, die angenommen wurden.	•	•	•	•
Schicht	Der gewichtete Prozentsatz der seit dem Beginn der Schicht an diese Warteschlange oder dieses Aggregat weitergeleiteten Kontakte, die angenommen wurden.	•	•	•	•
<b>Kategorie: Durchschnittliche Wartezeit</b>					
Abgebrochen	Die durchschnittliche Zeitdauer, die Kontakte in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat gewartet haben, bevor sie abgebrochen wurden, basierend auf den letzten 10 abgebrochenen Kontakten.	•	•	•	•
Abgebrochen (Schicht)	Die durchschnittliche Zeitdauer, die Kontakte in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat gewartet haben, bevor sie abgebrochen wurden, basierend auf den seit Beginn der aktuellen Schicht abgebrochenen Kontakten.	•	•	•	•

Tabelle 10

Echtzeit-Statistiken für Warteschlangen

## In Reporten verfügbare Statistiken

### Statistiken in Echtzeit-Reporten

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
Angenommen	Die durchschnittliche Zeitdauer, die Kontakte in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat gewartet haben, bevor sie angenommen wurden, basierend auf den letzten 10 angenommenen Kontakten.	•	•	•	•
Angenommen (Schicht)	Die durchschnittliche Zeitdauer, die Kontakte in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat gewartet haben, bevor sie angenommen wurden, basierend auf den seit Beginn der aktuellen Schicht angenommenen Kontakten.	•	•	•	•
<b>Kategorie: Kontakte</b>					
Abgebrochen (Schicht)	Die Anzahl der seit dem Beginn der Schicht an diese Warteschlange oder dieses Aggregat weitergeleiteten Kontakte, die abgebrochen wurden.	•	•	•	
Angenommen (Schicht)	Die Anzahl der seit dem Beginn der Schicht an diese Warteschlange oder dieses Aggregat weitergeleiteten Kontakte, die angenommen wurden.	•	•	•	
Eingereiht	Die Anzahl der Kontakte, die in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat warten.	•	•	•	•
Übergelaufen	Die Anzahl der in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat wartenden Kontakte, die während der Wartezeit über den ersten Verarbeitungsschritt in der Warteschlangendefinition hinaus übergelaufen sind.	•	•	•	•
Empfangen (Schicht)	Die Anzahl der in der aktuellen Schicht an diese Warteschlange oder dieses Aggregat weitergeleiteten Kontakte.	•	•	•	
Empfangen Netzwerk-eingang (Schicht)	Die Anzahl der in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat in der aktuellen Schicht empfangenen Kontakte, die über das Netzwerk von anderen Standorten eingegangen sind.	•	•		
Umgeleitet (Schicht)	Die Anzahl der in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat in der aktuellen Schicht empfangenen Kontakte, die umgeleitet wurden.	•	•	•	
Umgeleitet Netzwerk-ausgang (Schicht)	Die Anzahl der in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat in der aktuellen Schicht empfangenen Kontakte, die über das Netzwerk an einen anderen Standort gesendet wurden.	•	•		

Tabelle 10

Echtzeit-Statistiken für Warteschlangen (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
Umgeleitet Außerhalb Einzugsbereich	Die Anzahl der in der aktuellen Schicht empfangenen Kontakte, die außerhalb des Einzugsbereichs umgeleitet wurden. Einige Beispiele hierfür sind: <ul style="list-style-type: none"> <li>An eine nicht überwachte Nebenstelle weitergeleitet oder von einer nicht überwachten Nebenstelle abgenommene Kontakte.</li> <li>E-Mail-Nachrichten, die vor der Zuweisung zu oder der Bearbeitung durch einen Benutzer an einen externen Teilnehmer weitergeleitet wurden.</li> <li>Web Collaboration-Kontakte, die durch eine Ablaufkomponente Transfer aus dem System geleitet oder nach Zeitüberschreitung in der Warteschlange an die Zeitüberschreitungs-URL gesendet wurden.</li> </ul>	•	•		
<b>Kategorie: Service-Level</b>					
Aktuell	Der aktuelle Service-Level, berechnet auf Grundlage der letzten 24 an diese Warteschlange oder dieses Aggregat weitergeleiteten Kontakte.	•	•	•	•
Geschätzt	Der geschätzte Service-Level der Warteschlange oder des Aggregats.	•	•	•	•
Schicht	Der Service-Level, der auf allen während der aktuellen Schicht empfangenen Kontakten basiert.	•	•	•	•
<b>Kategorie: Wartezeit</b>					
Geschätzt Angenommen	Die geschätzte Zeitdauer, die Kontakte in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat verbringen, bevor sie an einen Benutzer weitergeleitet werden. Diese Schätzung basiert auf der aktuellen Anzahl der Kontakte in der Warteschlange oder dem Aggregat.	•	•	•	•
Ältester Kontakt	Die Zeitdauer, die der älteste Kontakt in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat gewartet hat.	•	•	•	•

Tabelle 10

Echtzeit-Statistiken für Warteschlangen (Fortsetzung)

## 4.2.6 Standort-Echtzeit-Statistiken

Dieser Abschnitt beschreibt die Statistiken, die in Standort-Echtzeit-Reporten angezeigt werden können.

**HINWEIS:** Die in diesem Abschnitt beschriebenen Warteschlangen-Statistiken gelten nur für die Warteschlangen, die darauf konfiguriert wurden, zu Standortstatistiken beizutragen. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 2.4.2, "Statistiken und Report-Optionen"](#), auf Seite 21.

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
<b>Kategorie: (Keine)</b>					
Name	Der Name des Standorts.				
Auslastung	Die Benutzerauslastung auf Standortebeine.			•	•
<b>Kategorie: Durchschnittliche Wartezeit</b>					
Angenommen	Die durchschnittliche Zeitdauer, die ein Kontakt in der Warteschlange an diesem Standort gewartet hat, bevor er von einem Benutzer angenommen wurde.			•	•
<b>Kategorie: Eingereihte Kontakte</b>					
Callback	Die Anzahl der Callbacks, die in der Warteschlange an diesem Standort warten.			•	•
E-Mail	Die Anzahl der E-Mail-Nachrichten, die in der Warteschlange an diesem Standort warten.			•	•
Alle	Die Gesamtzahl der Kontakte, die in der Warteschlange an diesem Standort warten.			•	•
Sprache	Die Anzahl der Anrufe, die in der Warteschlange an diesem Standort warten.			•	•
Web Collaboration	Die Anzahl der Web Collaboration-Sitzungen, die in der Warteschlange an diesem Standort warten.			•	•
<b>Kategorie: Service-Level</b>					

Tabelle 11

Standort-Echtzeit-Statistiken



Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
Aktuell	Der durchschnittliche Service-Level der Warteschlangen an diesem Standort. Dieser Wert wird von der in der Manager-Anwendung konfigurierten Service-Level-Formel beeinflusst. Weitere Informationen finden Sie in <a href="#">Abschnitt 2.4.2, "Statistiken und Report-Optionen"</a> , auf Seite 21.			•	•
Geschätzt	Der durchschnittliche geschätzte Service-Level der Warteschlangen an diesem Standort. Dieser Wert wird von der in der Manager-Anwendung konfigurierten Service-Level-Formel beeinflusst. Weitere Informationen finden Sie in <a href="#">Abschnitt 2.4.2, "Statistiken und Report-Optionen"</a> , auf Seite 21.			•	•
<b>Kategorie: Wartezeit</b>					
Geschätzt Angenommen	Die geschätzte Zeitdauer, die ein Kontakt in der Warteschlange an diesem Standort warten könnte, bevor er von einem Benutzer angenommen wird.			•	•

Tabelle 11

Standort-Echtzeit-Statistiken

## 4.3 Kumulierte und historische Statistiken

Dieser Abschnitt beschreibt die in historischen und Summenreporten verfügbaren Statistiken. Im Allgemeinen stehen für einen bestimmten Ressourcentyp für Summen- und historische Reporte dieselben Statistiken zur Verfügung.

---

**HINWEIS:** In einer hoch verfügbaren Umgebung (Warm Standby) zeigen die kumulierten und historischen Statistiken immer die Aktivitäten auf dem Server-Computer an, mit dem die Manager-Anwendung verbunden ist.

---



---

**HINWEIS:** Wenn Sie kürzlich ein Upgrade Ihres OpenScape Contact Center-Systems vorgenommen haben, sind manche der Statistikdaten möglicherweise nicht in das neue System übertragen worden. Einige Statistiken sind nicht länger verfügbar, weil sie entweder entfernt oder geändert worden sind oder die Datenbank sich geändert hat. In beiden Fällen erscheinen die betroffenen Statistiken nicht mehr in Ihren neuen Reporten. Bei den betroffenen Statistiken handelt es sich im Allgemeinen um solche in historischen Reporten, vor allem in Benutzer-, Warteschlangen- und Zielreporten.

---

### 4.3.1 Kumulierte und historische Statistiken zu Benutzern

Dieser Abschnitt beschreibt die Statistiken, die in kumulierten und historischen Benutzer-Reporten angezeigt werden können.

Die Verfügbarkeit bestimmter Statistiken ist abhängig von der Einstellung **Report nach**, die beim Erstellen des Reports ausgewählt wird. Weitere Informationen zur Option **Report nach** finden Sie unter [Abschnitt 2.4.4, "Option Report nach"](#), auf [Seite 25](#).

---

**HINWEIS:** Kumulierte und historische Benutzer-Reporte können darauf konfiguriert werden, Statistiken für alle Medientypen, an denen ein Benutzer beteiligt war, oder nur Statistiken zu bestimmten Medientypen, wie Sprache oder Callback, anzuzeigen. Beim Kombinieren von Medientypen in einem Report ist zu beachten, dass bei einigen Statistiken die erwarteten Bereiche je nach Medientyp erheblich abweichen. Beispielsweise kann die Wartezeit für Anrufe im Bereich von Sekunden bis Minuten liegen, während die Wartezeit für E-Mail-Nachrichten Stunden bis Tage betragen kann. Berechnungen wie zum Beispiel Durchschnittswerte, die auf diesen Statistiken basieren, haben möglicherweise keine große Aussagekraft.

---

#### 4.3.1.1 Kumulierte und historische Statistiken zu Benutzern (Benutzer, Abteilung oder Standort)

Dieser Abschnitt beschreibt die Statistiken, die in kumulierten und historischen Benutzer-Reporten angezeigt werden können, wenn die Option Report nach auf Benutzer, Abteilung oder Standort gesetzt ist. Weitere Informationen zur Option **Report nach** finden Sie unter [Abschnitt 2.4.4, "Option Report nach"](#), auf [Seite 25](#).

---

**HINWEIS:** Wenn die Option **Report nach** nicht auf Benutzer, sondern auf Abteilung oder Standort gesetzt ist, sind keine direkt mit dem Benutzer zusammenhängenden Statistiken verfügbar, und die verbleibenden Statistiken enthalten Werte für alle Benutzer in der Abteilung bzw. dem Standort.

---

Informationen zur allgemeinen Verfügbarkeit von Statistiken auf Abteilungs- und Standortebene finden Sie im [Abschnitt 2.4.1, "Reporting-Level"](#), auf Seite 20.

**HINWEIS:** Wenn Sie fähigkeitsbasiertes Routing verwenden, beziehen sich die Gruppenstatistiken in diesem Abschnitt auf virtuelle Gruppen. Außerdem gilt: wenn in den Statistiken die primäre Gruppe und Überlaufgruppen erwähnt werden, entspricht dies dem ersten Schritt bzw. den nachfolgenden Schritten in der Warteschlange.

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
<b>Kategorie: (Keine)</b>					
Ort	Der mit dem Benutzer verbundene geographische Ort. Diese Statistik ist nur verfügbar, wenn die Option Report nach auf Benutzer gesetzt ist.				
Max. Bearbeitungszeit Weitergeleitet	Die maximale Zeitdauer, die zum Bearbeiten eines weitergeleiteten Kontakts aufgewendet wurde, der während des Reporting-Intervalls abgeschlossen wurde.				•
Name	Der Name des Benutzers, der Abteilung oder des Standorts, abhängig von der Einstellung der Option Report nach.				
Benutzer-ID	Die mit dem Benutzer verbundene ID. Diese Statistik ist nur verfügbar, wenn die Option Report nach auf Benutzer gesetzt ist.				
Auslastung	Der Prozentsatz der Anmeldedauer des Benutzers, der zum Bearbeiten von Kontakten aufgewendet wurde. Dieser Wert enthält die im Anwesenheitsstatus Beschäftigt und optional die im Anwesenheitsstatus Frei verbrachte Zeitdauer. Für nähere Informationen zur Auslastungsberechnung siehe <a href="#">Abschnitt 2.4.2, "Statistiken und Report-Optionen"</a> , auf Seite 21.	•		•	•
<b>Kategorie: Abgebrochene angebotene Kontakte</b>					
Weitergeleitet	Die Anzahl der weitergeleiteten Kontakte, die abgebrochen wurden, während sie dem Benutzer angeboten wurden.				
Weitergeleitet Überlauf	Die Anzahl der weitergeleiteten Kontakte, die abgebrochen wurden, während sie dem Benutzer angeboten wurden, wobei der Benutzer <i>kein</i> Mitglied der für die Bearbeitung dieser Kontakte konfigurierten primären Gruppe ist.				
Weitergeleitet Primär	Die Anzahl der weitergeleiteten Kontakte, die abgebrochen wurden, während sie dem Benutzer angeboten wurden, wobei der Benutzer ein Mitglied der für die Bearbeitung dieser Kontakte konfigurierten primären Gruppe ist.				

Tabelle 12 Kumulierte und historische Statistiken zu Benutzern (Benutzer, Abteilung oder Standort)

**In Reporten verfügbare Statistiken**  
Kumulierte und historische Statistiken

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
<b>Kategorie: Aktive Kontakte</b>					
Durchschnitt	Die durchschnittliche Anzahl gleichzeitiger aktiver Kontakte, die der Benutzer bearbeitet hat. Diese Statistik ist nur verfügbar, wenn das System für Multikontaktbearbeitung konfiguriert ist.				
Maximum	Die maximale Anzahl gleichzeitiger aktiver Kontakte, die der Benutzer bearbeitet hat. Diese Statistik ist nur verfügbar, wenn das System für Multikontaktbearbeitung konfiguriert ist.				
<b>Kategorie: Kontakt-Aktivitätsdauer</b>					
Durchschnitt	Die durchschnittliche Zeitdauer, für die ein Kontakt, der während des Reporting-Intervalls abgeschlossen wurde, aktiv war. Diese Statistik ist nur verfügbar, wenn das System für Multikontaktbearbeitung konfiguriert ist.				
Maximum	Die maximale Zeitdauer, für die ein Kontakt aktiv war. Diese Statistik ist nur verfügbar, wenn das System für Multikontaktbearbeitung konfiguriert ist.				
<b>Kategorie: Durchschnittliche Bearbeitungszeit</b>					
Alle	Die durchschnittliche Zeitdauer, die der Benutzer für die Bearbeitung von weitergeleiteten und direkten Kontakten aufgewendet hat.				•
Alle ausgenommen Nachkontaktaktivitäten	Die durchschnittliche Zeitdauer, die der Benutzer für die Bearbeitung von weitergeleiteten und direkten Kontakten aufgewendet hat, ausschließlich der für Nachkontaktaktivitäten zu weitergeleiteten Kontakten aufgewendeten Zeitdauer.				
Direkt	Die durchschnittliche Zeitdauer, die der Benutzer für die Bearbeitung von direkten Kontakten aufgewendet hat.	•			•
Direkt Ankommend Sprache	Die durchschnittliche Zeitdauer, die der Benutzer für die Bearbeitung von ankommenden Direktanrufen aufgewendet hat.				•
Direkt Intern Sprache	Die durchschnittliche Zeitdauer, die der Benutzer für die Bearbeitung von internen Direktanrufen aufgewendet hat.				•
Direkt Gehend E-Mail	Die durchschnittliche Zeitdauer, die der Benutzer für die Bearbeitung von direkt gehenden E-Mail-Nachrichten aufgewendet hat.				•
Direkt Gehend Sprache	Die durchschnittliche Zeitdauer, die der Benutzer für die Bearbeitung von gehenden Direktanrufen aufgewendet hat.				•
Weitergeleitet	Die durchschnittliche Zeitdauer, die der Benutzer für die Bearbeitung von weitergeleiteten Kontakten aufgewendet hat.	•			•

*Tabelle 12 Kumulierte und historische Statistiken zu Benutzern (Benutzer, Abteilung oder Standort) (Fortsetzung) (Fortsetzung)*

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
Weitergeleitet ausgenommen Nachkontakt- aktivitäten	Die durchschnittliche Zeitdauer, die der Benutzer für die Bearbeitung von weitergeleiteten Kontakten aufgewendet hat, ausschließlich der für Nachkontaktaktivitäten zu Kontakten aufgewendeten Zeitdauer.	•			
<b>Kategorie: Durchschn. Zeitdauer</b>					
Beschäftigt	Die durchschnittliche Zeitdauer, die der Benutzer im Anwesenheitsstatus Besetzt verbracht hat.	•			
Klingeln	Die durchschnittliche Zeitdauer, die die Nebenstelle dieses Benutzers bei weitergeleiteten Anrufen oder Direktanrufen (kommend) geklingelt hat oder das Rufzeichen einer gewählten Nebenstelle gehört hat (gehend).				•
Weitergeleitet Rückfrage	Die durchschnittliche Zeitdauer, die der Benutzer für externe Rückfragen zu Anrufen oder Callbacks aufgewendet hat. Für Web Collaboration ist dieser Wert Null.	•			•
Weitergeleitet Gehalten	Die durchschnittliche Zeitdauer, die der Benutzer im Bearbeitungszustand Halten verbracht hat.	•			•
Weitergeleitet Nachkontakt- aktivitäten	Die durchschnittliche Zeitdauer, die der Benutzer im Bearbeitungszustand Nachkontaktaktivitäten verbracht hat.	•			•
Weitergeleitet Verarbeitung	Die durchschnittliche Zeitdauer, die der Benutzer im Bearbeitungszustand Verarbeitung verbracht hat.	•			•
Weitergeleitet Gespräch	Die durchschnittliche Zeitdauer, die der Benutzer im Bearbeitungszustand Gespräch (verbunden oder in Konferenz) mit weitergeleiteten Kontakten verbracht hat.	•			•
<b>Kategorie: Erste Anmeldung</b>					
Medientyp	Der Medientyp beim ersten Anmelden des Benutzers. Diese Statistik ist nur verfügbar, wenn die Option Report nach auf Benutzer gesetzt ist.				
Zeit	Der Zeitpunkt der ersten Anmeldung des Benutzers. Diese Statistik ist nur verfügbar, wenn die Option Report nach auf Benutzer gesetzt ist.				
<b>Kategorie: Bearbeitete Kontakte</b>					
Alle	Die Anzahl der weitergeleiteten und direkten Kontakte, die von dem Benutzer bearbeitet wurden.				
Direkt	Die Anzahl der direkten Kontakte, die von dem Benutzer bearbeitet wurden.	•			
Direkt Ankommend Sprache	Die Anzahl der ankommenden Direktanrufe, die von dem Benutzer bearbeitet wurden.				
Direkt Intern Sprache	Die Anzahl der internen Direktanrufe, die von dem Benutzer bearbeitet wurden.				

Tabelle 12 Kumulierte und historische Statistiken zu Benutzern (Benutzer, Abteilung oder Standort) (Fortsetzung) (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
Direkt Gehend E-Mail	Die Anzahl der direkt gehenden E-Mail-Nachrichten, die von dem Benutzer verfasst wurden.				
Direkt Gehend Sprache	Die Anzahl der gehenden Direktanrufe, die von dem Benutzer bearbeitet wurden.				
Zurückgerufen	Die Anzahl der zurückgestellten und zwecks externer Rückfrage übermittelten E-Mail-Nachrichten, die vom Benutzer zurückgerufen wurden. Das System ruft eine Nachricht von einem Benutzer zurück und reiht sie wieder in die Warteschlange ein, wenn die Nachricht für die maximal zulässige Zeitdauer zurückgestellt oder zwecks externer Rückfrage übermittelt worden war.				
Weitergeleitet	Die Anzahl der weitergeleiteten Kontakte, die von dem Benutzer bearbeitet wurden.	•			
Weitergeleitet Andere	Die Anzahl der weitergeleiteten Kontakte, die von dem Benutzer bearbeitet wurden, aber nicht direkt an den Benutzer weitergeleitet wurden. Beispielsweise wurden die Kontakte zwecks Rückfrage an den Benutzer übermittelt, an den Benutzer transferiert oder weitergeleitet oder von ihm abgenommen.				
Weitergeleitet Überlauf	Die Anzahl der weitergeleiteten Kontakte, die von dem Benutzer bearbeitet wurden, wobei der Benutzer <i>kein</i> Mitglied der für die Bearbeitung dieser Kontakte konfigurierten primären Gruppe ist.				
Weitergeleitet Primär	Die Anzahl der weitergeleiteten Kontakte, die von dem Benutzer bearbeitet wurden, wobei der Benutzer ein Mitglied der für die Bearbeitung dieser Kontakte konfigurierten primären Gruppe ist.				
<b>Kategorie: Initiierte Kontakte</b>					
Alle	Die Gesamtzahl der weitergeleiteten und direkten Kontakte, die der Benutzer initiiert hat.				
Direkt	Die Anzahl der direkten Kontakte, die von dem Benutzer initiiert wurden.				
Direkt Intern Sprache	Die Anzahl der internen Direktanrufe, die von dem Benutzer initiiert wurden.				
Direkt Gehend E-Mail	Die Anzahl der direkt gehenden E-Mail-Nachrichten, die von dem Benutzer verfasst wurden.				
Direkt Gehend Sprache	Die Anzahl der gehenden Direktanrufe, die von dem Benutzer initiiert wurden.				
Weitergeleitet	Die Anzahl der weitergeleiteten Kontakte, die von dem Benutzer initiiert wurden. Beispiel: <ul style="list-style-type: none"> <li>Ein Benutzer wählt eine Pilotnummer, und das System leitet den Kontakt an einen anderen Benutzer weiter.</li> <li>Ein Benutzer übermittelt einen Kontakt zwecks Rückfrage an eine Warteschlange, von wo er dann an einen anderen Benutzer weitergeleitet wird.</li> </ul>				

*Tabelle 12 Kumulierte und historische Statistiken zu Benutzern (Benutzer, Abteilung oder Standort) (Fortsetzung) (Fortsetzung)*

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
<b>Kategorie: Letzte Abmeldung</b>					
Medientyp	Der Medientyp zum Zeitpunkt der letzten Abmeldung des Benutzers. Diese Statistik ist nur verfügbar, wenn die Option Report nach auf Benutzer gesetzt ist.				
Zeit	Der Zeitpunkt der letzten Abmeldung des Benutzers. Diese Statistik ist nur verfügbar, wenn die Option Report nach auf Benutzer gesetzt ist.				
<b>Kategorie: Angebotene Kontakte</b>					
Alle	Die Anzahl der weitergeleiteten und direkten Kontakte, die dem Benutzer angeboten wurden.				
Direkt	Die Anzahl der direkten Kontakte, die dem Benutzer angeboten wurden.				
Reserviert	Die Anzahl der Kontakte die dem Benutzer angeboten wurden, weil sie für den Benutzer reserviert worden waren.				
Weitergeleitet	Die Anzahl der weitergeleiteten Kontakte, die dem Benutzer angeboten wurden. Nicht in diesem Wert enthalten sind weitergeleitete Kontakte, die von diesem Benutzer initiiert wurden.				
Weitergeleitet Andere	Die Anzahl der Kontakte die dem Benutzer angeboten wurden, aber nicht direkt an den Benutzer weitergeleitet wurden. Beispielsweise wurden die Kontakte zwecks Rückfrage an den Benutzer übermittelt, an den Benutzer transferiert oder weitergeleitet.				
Weitergeleitet Überlauf	Die Anzahl der weitergeleiteten Kontakte, die dem Benutzer angeboten wurden, wobei der Benutzer <i>kein</i> Mitglied der für die Bearbeitung dieser Kontakte konfigurierten primären Gruppe ist. Dieser Wert schließt nur Kontakte ein, die direkt vom System an den Benutzer weitergeleitet wurden.				
Weitergeleitet Primär	Die Anzahl der weitergeleiteten Kontakte, die dem Benutzer angeboten wurden, wobei der Benutzer ein Mitglied der für die Bearbeitung dieser Kontakte konfigurierten primären Gruppe ist oder der Kontakt für den Benutzer reserviert war.				
<b>Kategorie: Prozentsatz Bearbeitungszeit</b>					
Alle	Der Prozentsatz der Anmeldedauer, die der Benutzer mit der Bearbeitung von weitergeleiteten und direkten Kontakten verbracht hat.				•
Alle ausgenommen Nachkontaktaktivitäten	Der Prozentsatz der Anmeldedauer, den der Benutzer mit der Bearbeitung von weitergeleiteten und direkten Kontakten verbracht hat, ausschließlich der für Nachkontaktaktivitäten zu weitergeleiteten Kontakten aufgewendeten Zeitdauer.				

Tabelle 12 Kumulierte und historische Statistiken zu Benutzern (Benutzer, Abteilung oder Standort) (Fortsetzung) (Fortsetzung)

**In Reporten verfügbare Statistiken**  
Kumulierte und historische Statistiken

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
Direkt	Der Prozentsatz der Anmeldedauer, die der Benutzer mit der Bearbeitung von direkten Kontakten verbracht hat.	•			•
Direkt Ankommend Sprache	Der Prozentsatz der Anmeldedauer, den der Benutzer mit der Bearbeitung von ankommenden Direktanrufen verbracht hat.				•
Direkt Intern Sprache	Der Prozentsatz der Anmeldedauer, den der Benutzer mit der Bearbeitung von internen Direktanrufen verbracht hat.				•
Direkt Gehend E-Mail	Der Prozentsatz der Anmeldedauer, den der Benutzer mit der Bearbeitung von direkt gehenden E-Mail-Nachrichten verbracht hat.				•
Direkt Gehend Sprache	Der Prozentsatz der Anmeldedauer, den der Benutzer mit der Bearbeitung von gehenden Direktanrufen verbracht hat.				•
Weitergeleitet	Der Prozentsatz der Anmeldedauer, die der Benutzer mit der Bearbeitung von weitergeleiteten Kontakten verbracht hat.	•			•
Weitergeleitet ausgenommen Nachkontaktaktivitäten	Der Prozentsatz der Anmeldedauer, den der Benutzer mit der Bearbeitung von weitergeleiteten Kontakten verbracht hat, ausschließlich der für Nachkontaktaktivitäten zu Kontakten aufgewendeten Zeitdauer.				
<b>Kategorie: Prozentsatz Zeitdauer</b>					
Abwesend	Der Prozentsatz der Anmeldedauer, den der Benutzer im Anwesenheitsstatus Abwesend verbracht hat.	•			•
Beschäftigt	Der Prozentsatz der Anmeldedauer, den der Benutzer im Anwesenheitsstatus Beschäftigt verbracht hat.	•			•
Frei	Der Prozentsatz der Anmeldedauer, den der Benutzer im Anwesenheitsstatus Frei verbracht hat.	•			•
Sonstige	Der Prozentsatz der Anmeldedauer, die der Benutzer in anderen Bearbeitungszuständen (zum Beispiel Wählen, Leitung besetzt oder Leitung wartend) verbracht hat.				•
Nachkontaktaktivitäten	Der Prozentsatz der Anmeldedauer, den der Benutzer im Bearbeitungszustand Nachkontaktaktivitäten verbracht hat.				•
Klingeln	Der Prozentsatz der Anmeldezeit, die die Nebenstelle dieses Benutzers bei weitergeleiteten oder direkten Anrufen (kommend) geklingelt hat oder das Rufzeichen einer gewählten Nebenstelle gehört hat (gehend).				•

*Tabelle 12 Kumulierte und historische Statistiken zu Benutzern (Benutzer, Abteilung oder Standort) (Fortsetzung) (Fortsetzung)*



Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
<b>Kategorie: Weitergeleitete Kontakte</b>					
Rückfrage Sprache	Die Anzahl der weitergeleiteten Kontakte, zu denen der Benutzer externe Rückfrage gehalten hat. Hat der Benutzer zu einem Kontakt mehr als einmal Rückfrage gehalten, wird der Kontakt nur einmal gezählt.				
Zurückgestellt	Die Anzahl der Rückstellungen weitergeleiteter E-Mail-Nachrichten durch den Benutzer. Wenn der Benutzer dieselbe E-Mail-Nachricht mehr als einmal zurückgestellt hat, wird dies jedesmal gezählt.				
Verworfen	Die Anzahl der weitergeleiteten E-Mail-Nachrichten, die von dem Benutzer verworfen wurden (einschließlich der bei Stummer Überwachung oder im Trainingsmodus verworfenen Kontakte).				
Externe Rückfrage E-Mail	Die Anzahl der externen Rückfragen zu einer weitergeleiteten E-Mail-Nachricht durch den Benutzer. Wenn der Benutzer zur selben E-Mail-Nachricht mehr als einmal Rückfrage gehalten hat, wird dies jedesmal gezählt.				
Gehalten	Die Anzahl der weitergeleiteten Anrufe und Callbacks, die der Benutzer auf Halten gesetzt hat. Wenn der Benutzer denselben Kontakt mehr als einmal auf Halten gesetzt hat, wird der Kontakt nur einmal gezählt.				
Überlauf Gehalten	Die Anzahl der Anrufe oder Callbacks, die der Benutzer auf Halten gesetzt hat, wobei der Benutzer <i>kein</i> Mitglied der für die Bearbeitung dieser Kontakte konfigurierten primären Gruppe ist. Wenn der Benutzer denselben Kontakt mehr als einmal auf Halten gesetzt hat, wird der Kontakt nur einmal gezählt.				
Primär Gehalten	Die Anzahl der Anrufe oder Callbacks, die der Benutzer auf Halten gesetzt hat, wobei der Benutzer ein Mitglied der für die Bearbeitung dieser Kontakte konfigurierten primären Gruppe ist. Wenn der Benutzer denselben Kontakt mehr als einmal auf Halten gesetzt hat, wird der Kontakt nur einmal gezählt.				
Maximale Angebotszeit erreicht	Die Anzahl der an den Benutzer weitergeleiteten Anrufe und Callbacks, die die maximale Angebotszeit erreicht haben.				
Wiedereingereicht	Die Anzahl der weitergeleiteten Kontakte, die der Benutzer wiedereingereicht hat. Dieser Wert enthält keine E-Mail-Nachrichten, die wegen Stummer Überwachung oder Trainingsmodus wiedereingereicht wurden.				

*Tabelle 12 Kumulierte und historische Statistiken zu Benutzern (Benutzer, Abteilung oder Standort) (Fortsetzung) (Fortsetzung)*

**In Reporten verfügbare Statistiken**  
Kumulierte und historische Statistiken

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
Beendet	Die Anzahl der weitergeleiteten Kontakte, die von dem Benutzer bearbeitet und abgeschlossen wurden, ohne weitergeleitet oder wiedereingereicht zu werden. Dieser Wert enthält E-Mail-Nachrichten, die beantwortet, verworfen, stumm überwacht oder im Trainingsmodus überwacht wurden.				
Weitergeleitet	Die Anzahl der weitergeleiteten Kontakte, die der Benutzer ohne Wiedereinreihung direkt weitergeleitet hat: <ul style="list-style-type: none"> <li>Bei Sprache und Callback zählen hierzu Kontakte, die vom Benutzer abgenommen wurden, bei einer Nebenstelle angeklopft haben oder geparkt wurden.</li> <li>Bei E-Mail zählen hierzu E-Mail-Nachrichten, die an einen anderen Contact Center-Benutzer weitergeleitet oder an einen Nicht-Contact-Center-Benutzer transferiert wurden.</li> </ul>				
Nicht übermittelt	Die Anzahl der weitergeleiteten Anrufe, die dem Benutzer zugewiesen wurden, aber nicht an die Nebenstelle des Benutzers übermittelt wurden.				
Unbearbeitet	Die Anzahl der weitergeleiteten Kontakte, die dem Benutzer angeboten wurden, aber nicht von dem Benutzer bearbeitet wurden.				
<b>Kategorie: Gesamte Bearbeitungszeit</b>					
Alle	Die Zeitdauer, die der Benutzer für die Bearbeitung von weitergeleiteten und direkten Kontakten aufgewendet hat.				
Alle ausgenommen Nachkontaktaktivitäten	Die Zeitdauer, die der Benutzer für die Bearbeitung von weitergeleiteten und direkten Kontakten aufgewendet hat, ausschließlich der für Nachkontaktaktivitäten zu weitergeleiteten Kontakten aufgewendeten Zeitdauer.				
Direkt	Die Zeitdauer, die der Benutzer für die Bearbeitung von direkten Kontakten aufgewendet hat.				
Direkt Ankommend Sprache	Die Zeitdauer, die der Benutzer für die Bearbeitung von ankommenden Direktanrufen aufgewendet hat.				
Direkt Intern Sprache	Die Zeitdauer, die der Benutzer für die Bearbeitung von internen Direktanrufen aufgewendet hat.				
Direkt Gehend E-Mail	Die Zeitdauer, die der Benutzer für die Bearbeitung von direkt gehenden E-Mail-Nachrichten aufgewendet hat.				
Direkt Gehend Sprache	Die Zeitdauer, die der Benutzer für die Bearbeitung von gehenden Direktanrufen aufgewendet hat.				
Weitergeleitet	Die Zeitdauer, die der Benutzer für die Bearbeitung von weitergeleiteten Kontakten aufgewendet hat.	•			

*Tabelle 12 Kumulierte und historische Statistiken zu Benutzern (Benutzer, Abteilung oder Standort) (Fortsetzung) (Fortsetzung)*

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
Weitergeleitet ausgenommen Nachkontaktaktivitäten	Die Zeitdauer, die der Benutzer für die Bearbeitung von weitergeleiteten Kontakten aufgewendet hat, ausschließlich der für Nachkontaktaktivitäten zu Kontakten aufgewendeten Zeitdauer.	•			
<b>Kategorie: Gesamtzeit</b>					
Abwesend	Die Zeitdauer, die der Benutzer im Anwesenheitsstatus Abwesend verbracht hat.				
Beschäftigt	Die Zeitdauer, die der Benutzer im Anwesenheitsstatus Beschäftigt verbracht hat.				
Frei	Die Zeitdauer, die der Benutzer im Anwesenheitsstatus Frei verbracht hat.				
Angemeldet	Die Zeitdauer, die der Benutzer angemeldet war. Dieser Wert steht für die abgelaufene Zeit, nicht für die Gesamtzeit für alle Medientypen. War der Benutzer zum Beispiel für 10 Minuten bei Sprache und während dieser Zeit außerdem für 5 Minuten bei E-Mail angemeldet, beträgt die gesamte Anmeldedauer nicht 15 Minuten, sondern 10 Minuten.				
Sonstige	Die Zeitdauer, die der Benutzer in anderen Bearbeitungszuständen (zum Beispiel Wählen, Leitung besetzt oder Leitung wartend) verbracht hat.				
Wartend	Die Zeitdauer, die der Benutzer im Bearbeitungszustand Wartend verbracht hat. Wenn das System für die Multikontaktbearbeitung konfiguriert ist, erhöht sich die Wartezeit nur, wenn der Benutzer keine weiteren Kontakte hat oder wenn der Kontakt ein Callback ist, der dem Benutzer angeboten wurde.				
Klingeln	Die gesamte Zeitdauer, die die Nebenstelle dieses Benutzers bei weitergeleiteten oder direkten Kontakten (kommend) geklingelt hat oder das Rufzeichen einer gewählten Nebenstelle gehört hat (gehend).				
Weitergeleitet Rückfrage	Die Zeitdauer, die der Benutzer für externe Rückfragen zu Anrufen und Callbacks aufgewendet hat. Für Web Collaboration ist dieser Wert Null.				
Weitergeleitet Gehalten	Die Zeitdauer, die der Benutzer im Bearbeitungszustand Halten für weitergeleitete Anrufe und Callbacks verbracht hat.				

Tabelle 12 Kumulierte und historische Statistiken zu Benutzern (Benutzer, Abteilung oder Standort) (Fortsetzung) (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
Weitergeleitet Nachkontakt- aktivitäten	Die Zeitdauer, die der Benutzer im Bearbeitungszustand Nachkontaktaktivitäten verbracht hat.				
Weitergeleitet Verarbeitung	Die Zeitdauer, die der Benutzer im Bearbeitungszustand Verarbeitung für weitergeleitete E-Mail-Nachrichten, Callbacks und Web Collaboration-Sitzungen verbracht hat.				
Weitergeleitet Gespräch	Die Zeitdauer, die der Benutzer im Bearbeitungszustand Gespräch für weitergeleitete Anrufe und Callbacks verbracht hat.				

*Tabelle 12 Kumulierte und historische Statistiken zu Benutzern (Benutzer, Abteilung oder Standort) (Fortsetzung) (Fortsetzung)*

#### 4.3.1.2 Historische Statistiken zu Benutzern (Benutzer nach Warteschlange)

Dieser Abschnitt beschreibt die Statistiken, die in historischen Benutzer-Reporten angezeigt werden können, wenn die Option Report nach auf Benutzer nach Warteschlange gesetzt ist. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 2.4.4, "Option Report nach", auf Seite 25](#).

---

**HINWEIS:** Wenn der Benutzer, der den Report erstellt, keine Berechtigung zur Überwachung bestimmter Warteschlangen hat, werden die Statistiken für diese Warteschlangen zusammengefasst im Report "Andere Warteschlangen".

---

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
<b>Kategorie: (Keine)</b>					
Ort	Der mit dem Benutzer verbundene geographische Ort.				
Name	Der Name des Benutzers.				
Benutzer-ID	Die mit dem Benutzer verbundene ID.				
<b>Kategorie: Durchschnittliche Bearbeitungszeit</b>					
Weitergeleitet	Die durchschnittliche Zeitdauer, die der Benutzer für die Bearbeitung von Kontakten aufgewendet hat, die an diese Warteschlange weitergeleitet wurden.			•	
Weitergeleitet ausgenommen Nachkontakt- aktivitäten	Die durchschnittliche Zeitdauer, die der Benutzer für die Bearbeitung von Kontakten aufgewendet hat, die an diese Warteschlange weitergeleitet wurden, ausschließlich der für Nachkontaktaktivitäten zu Kontakten aufgewendeten Zeitdauer.				

*Tabelle 13 Historische Statistiken zu Benutzern (Benutzer nach Warteschlange)*

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
<b>Kategorie: Durchschn. Zeitdauer</b>					
Weitergeleitet Rückfrage	Die durchschnittliche Zeitdauer, die der Benutzer für externe Rückfragen zu Anrufen oder Callbacks aufgewendet hat, die an diese Warteschlange weitergeleitet wurden.			•	
Weitergeleitet Zurückgestellt	Die durchschnittliche Zeitdauer, für die an diese Warteschlange weitergeleitete E-Mail-Nachrichten vom Benutzer zurückgestellt wurden.				
Weitergeleitet Gehalten	Die durchschnittliche Zeitdauer, die der Benutzer mit dem Halten von Anrufen und Callbacks verbracht hat, die an diese Warteschlange weitergeleitet wurden.				
Weitergeleitet Nachkontaktaktivitäten	Die durchschnittliche Zeitdauer, die der Benutzer im Bearbeitungszustand Nachkontaktaktivitäten für Kontakte in dieser Warteschlange verbracht hat.				
<b>Kategorie: Weitergeleitete Kontakte</b>					
Abgebrochen beim Klingeln	Die Anzahl der an diese Warteschlange weitergeleiteten Anrufe und Callbacks, die abgebrochen wurden, während sie dem Benutzer angeboten wurden.				
Rückfrage	Die Anzahl der weitergeleiteten, in dieser Warteschlange empfangenen Kontakte, zu denen der Benutzer externe Rückfrage gehalten hat. Hat der Benutzer zu einem Kontakt mehr als einmal Rückfrage gehalten, wird der Kontakt nur einmal gezählt.			•	
Zurückgestellt	Die Anzahl der Rückstellungen an diese Warteschlange weitergeleiteter E-Mail-Nachrichten durch den Benutzer. Wenn der Benutzer dieselbe E-Mail-Nachricht mehr als einmal zurückgestellt hat, wird dies jedesmal gezählt.				
Bearbeitet	Die Anzahl der an diese Warteschlange weitergeleiteten Kontakte, die vom Benutzer bearbeitet wurden.			•	
Gehalten	Die Anzahl der an diese Warteschlange weitergeleiteten Anrufe und Callbacks, die der Benutzer auf Halten gesetzt hat. Wenn der Benutzer denselben Kontakt mehr als einmal auf Halten gesetzt hat, wird der Kontakt nur einmal gezählt.				
Eingeleitet	Die Anzahl der in dieser Warteschlange empfangenen Kontakte, die von dem Benutzer initiiert wurden.				
Angeboten	Die Anzahl der an diese Warteschlange weitergeleiteten Kontakte, die dem Benutzer angeboten wurden.			•	

Tabelle 13 Historische Statistiken zu Benutzern (Benutzer nach Warteschlange)  
(Fortsetzung)

**In Reporten verfügbare Statistiken**  
Kumulierte und historische Statistiken

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
Reserviert	Die Anzahl der in dieser Warteschlange empfangenen Kontakte, die für den Benutzer reserviert waren.				
Weitergeleitet	Die Anzahl der an diese Warteschlange weitergeleiteten Kontakte, die der Benutzer ohne Wiedereinreihung direkt weitergeleitet hat: <ul style="list-style-type: none"> <li>Bei Sprache und Callback zählen hierzu Kontakte, die vom Benutzer abgenommen wurden, bei einer Nebenstelle angeklopft haben oder geparkt wurden.</li> <li>Bei E-Mail zählen hierzu E-Mail-Nachrichten, die an einen anderen Contact Center-Benutzer weitergeleitet oder an einen Nicht-Contact-Center-Benutzer transferiert wurden</li> </ul>				
Nicht übermittelt	Die Anzahl der an diese Warteschlange weitergeleiteten Anrufe, die dem Benutzer zugewiesen wurden, aber nicht an die Nebenstelle des Benutzers übermittelt wurden.				
Unbearbeitet	Die Anzahl der an diese Warteschlange weitergeleiteten Kontakte, die dem Benutzer angeboten wurden, aber nicht von diesem bearbeitet wurden.				

Tabelle 13

*Historische Statistiken zu Benutzern (Benutzer nach Warteschlange)  
(Fortsetzung)*

## 4.3.2 Kumulierte und historische Statistiken zu Gruppen

Dieser Abschnitt beschreibt die Statistiken, die in kumulierten und historischen Gruppen-Reporten angezeigt werden können.

**HINWEIS:** Wenn Sie fähigkeitsbasiertes Routing verwenden, beziehen sich die Statistiken in diesem Abschnitt auf virtuelle Gruppen. Außerdem gilt: wenn in den Statistiken die primäre Gruppe und Überlaufgruppen erwähnt werden, entspricht dies dem ersten Schritt bzw. den nachfolgenden Schritten in der Warteschlange.

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
<b>Kategorie: (Keine)</b>					
Name	Der Gruppenname.				
<b>Kategorie: Kontakte mit Rückfrage</b>					
Alle	Die Anzahl der mit dieser Gruppe verbundenen Kontakte, zu denen der erste annehmende Benutzer extern Rückfrage gehalten hat. Hat der Benutzer zu einem Kontakt mehr als einmal Rückfrage gehalten, wird der Kontakt nur einmal gezählt. Dieser Wert enthält Rückfragen innerhalb und außerhalb der Gruppe.				
Überlauf	Die Anzahl der mit dieser Gruppe verbundenen Kontakte, zu denen der erste annehmende Benutzer extern Rückfrage gehalten hat, wobei diese Gruppe <i>nicht</i> die für die Bearbeitung dieser Kontakte konfigurierte primäre Gruppe ist. Hat der Benutzer zu einem Kontakt mehr als einmal Rückfrage gehalten, wird der Kontakt nur einmal gezählt. Dieser Wert enthält Rückfragen innerhalb und außerhalb der Gruppe.				
Primär	Die Anzahl der mit dieser Gruppe verbundenen Kontakte, zu denen der erste annehmende Benutzer extern Rückfrage gehalten hat, wobei diese Gruppe die für die Bearbeitung dieser Kontakte konfigurierte primäre Gruppe ist. Hat der Benutzer zu einem Kontakt mehr als einmal Rückfrage gehalten, wird der Kontakt nur einmal gezählt. Dieser Wert enthält Rückfragen innerhalb und außerhalb der Gruppe.				
<b>Kategorie: Angemeldete Benutzer</b>					
Durchschnitt	Die durchschnittliche Anzahl der Benutzer in dieser Gruppe, die während dieses Reportzeitraums angemeldet waren.				
Maximum	Die maximale Anzahl der Benutzer in dieser Gruppe, die während dieses Reportzeitraums angemeldet waren.				
Minimum	Die Mindestanzahl der Benutzer in dieser Gruppe, die während dieses Reportzeitraums angemeldet waren.				

Tabelle 14 Kumulierte und historische Statistiken zu Gruppen

**In Reporten verfügbare Statistiken**  
Kumulierte und historische Statistiken

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
<b>Kategorie: Angebotene Kontakte</b>					
Alle	Die Anzahl der Kontakte, die dieser Gruppe angeboten wurden.				
Überlauf	Die Anzahl der dieser Gruppe angebotenen Kontakte, wobei diese Gruppe <i>nicht</i> die für die Bearbeitung dieser Kontakte konfigurierte primäre Gruppe ist.				
Primär	Die Anzahl der dieser Gruppe angebotenen Kontakte, wobei diese Gruppe die für die Bearbeitung dieser Kontakte konfigurierte primäre Gruppe ist.				
<b>Kategorie: Empfangene Kontakte</b>					
Alle	Die Anzahl der von dieser Gruppe empfangenen Kontakte.				
An anderer Stelle angeboten	Die Anzahl der weitergeleiteten Kontakte, die von dieser Gruppe empfangen wurden, aber einer anderen Gruppe angeboten wurden, wobei diese Gruppe die für die Bearbeitung dieser Kontakte konfigurierte primäre Gruppe ist.				
Überlauf	Die Anzahl der von dieser Gruppe empfangenen Kontakte, wobei diese Gruppe <i>nicht</i> die für die Bearbeitung dieser Kontakte konfigurierte primäre Gruppe ist.				
Primär	Die Anzahl der von dieser Gruppe empfangenen Kontakte, wobei diese Gruppe die für die Bearbeitung dieser Kontakte konfigurierte primäre Gruppe ist.				
<b>Kategorie: Transferierte Kontakte</b>					
Alle	Die Anzahl der mit dieser Gruppe verbundenen Kontakte, die vom ersten annehmenden Benutzer transferiert wurden. Dieser Wert enthält Transfers innerhalb und außerhalb der Gruppe.				

**Tabelle 14** Kumulierte und historische Statistiken zu Gruppen (Fortsetzung)



Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
Überlauf	Die Anzahl der mit dieser Gruppe verbundenen Kontakte, die vom ersten annehmenden Benutzer transferiert wurden, wobei diese Gruppe <i>nicht</i> die für die Bearbeitung dieser Kontakte konfigurierte primäre Gruppe ist. Dieser Wert enthält Transfers innerhalb und außerhalb der Gruppe.				
Primär	Die Anzahl der mit dieser Gruppe verbundenen Kontakte, die vom ersten annehmenden Benutzer transferiert wurden, wobei diese Gruppe die für die Bearbeitung dieser Kontakte konfigurierte primäre Gruppe ist. Dieser Wert enthält Transfers innerhalb und außerhalb der Gruppe.				
<b>Kategorie: Wartende Kontakte</b>					
Intervall-Ende	Die Anzahl der Kontakte, die vor dem Ende des Intervalls empfangen und in die Warteschlange eingereiht wurden und am Ende dieses Reporting-Intervalls immer noch darauf warten, an Benutzer in dieser Gruppe weitergeleitet zu werden.				
Intervall-Beginn	Die Anzahl der Kontakte, die vor Beginn des Intervalls empfangen und in die Warteschlange eingereiht wurden, und die bei Beginn dieses Reporting-Intervalls immer noch darauf warten, an Benutzer in dieser Gruppe weitergeleitet zu werden.				

Tabelle 14

Kumulierte und historische Statistiken zu Gruppen (Fortsetzung)

### 4.3.3 Historische Statistiken zu Kontakten

Dieser Abschnitt beschreibt die Statistiken, die in historischen Kontakt-Reporten angezeigt werden können.

**HINWEIS:** Die Statistiken in diesem Abschnitt gelten nicht für Callbacks.

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
<b>Kategorie: (Keine)</b>					
Abbruchrate	Der Prozentsatz aller empfangenen Kontakte, die abgebrochen wurden.				
Ziel	Das Ziel, an das der Kontakt gesendet wurde. Um in diesem Report zu erscheinen, muss ein Ziel als überwachtes Ziel definiert werden.				
Warteschlangenname	Der Name der mit diesem Kontakt verbundenen Warteschlange.				

Tabelle 15

Historische Statistiken zu Kontakten

**In Reporten verfügbare Statistiken**  
Kumulierte und historische Statistiken

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
Ursprung	Der Ursprung, an dem der Kontakt generiert wurde. Um in diesem Report zu erscheinen, muss ein Ursprung als überwachter Ursprung definiert werden.				
<b>Kategorie: Kontakte</b>					
Abgebrochen	Die Anzahl der Kontakte von diesem Ursprung, die abgebrochen wurden.			•	
Angenommen	Die Anzahl der Kontakte von diesem Ursprung, die angenommen wurden.			•	
Autom. bearbeitete E-Mail	Die Anzahl der E-Mail-Nachrichten von diesem Ursprung, die direkt vom System beantwortet oder verworfen wurden, ohne dass ein Benutzer oder Manager beteiligt war.				
Empfangen	Die Anzahl der von diesem Ursprung empfangenen Kontakte.			•	
Umgeleitet	Die Anzahl der Kontakte von diesem Ursprung, die umgeleitet wurden.				
Wiedereingereiht	Die Anzahl der Kontakte von diesem Ursprung, die wiedereingereiht wurden.				
Vom System getrennt	Die Anzahl der Kontakte von diesem Ursprung, die von einem Ablauf beendet wurden.				
Weitergel. außerhalb Einzugsbereich	Die Anzahl der Kontakte von diesem Ursprung, die außerhalb des Einzugsbereichs weitergeleitet wurden, zum Beispiel an eine nicht überwachte Nebenstelle oder eine externe E-Mail-Adresse.				
<b>Kategorie: Kontaktbearbeitungszeit</b>					
Durchschnitt	Die durchschnittlich benötigte Zeitdauer zum Bearbeiten eines Kontakts für diesen Ursprung. Dies beinhaltet zum Beispiel Warten, Verbinden, Gespräch, Halten, Nachkontaktaktivitäten.			•	
Durchschnittliche Zeitdauer ausgenommen Nachkontaktaktivitäten	Die durchschnittlich benötigte Zeitdauer zum Bearbeiten eines Kontakts für diesen Ursprung, ausschließlich der im Kontaktzustand Nachkontaktaktivitäten verbrachten Zeitdauer.				
Durchschnittliche Zeitdauer Nachkontaktaktivitäten	Die durchschnittliche Zeitdauer, die ein Kontakt für diesen Ursprung im Kontaktzustand Nachkontaktaktivitäten verbracht hat.				
Durchschnitt Wartend	Die durchschnittliche Zeitdauer, die ein Kontakt für diesen Ursprung in der Warteschlange gewartet hat, bevor er angenommen, abgebrochen oder umgeleitet wurde. Diese Statistik beinhaltet die Zeit im Zustand Medien Ausgesetzt nur, wenn die Option <b>Vom System ausgesetzte Kontakte einbeziehen</b> in der Manager-Anwendung aktiviert wurde. Weitere Informationen finden Sie in <a href="#">Abschnitt 2.4.2, "Statistiken und Report-Optionen"</a> , auf Seite 21.			•	

Tabelle 15 Historische Statistiken zu Kontakten (Fortsetzung)

## 4.3.4 Kumulierte und historische Statistiken zu Callbacks

Dieser Abschnitt beschreibt die Statistiken, die in kumulierten und historischen Callback-Reporten angezeigt werden können.

Die Verfügbarkeit bestimmter Statistiken ist abhängig von der Einstellung **Report nach**, die beim Erstellen des Reports ausgewählt wird. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 2.4.4, "Option Report nach"](#), auf Seite 25.

### 4.3.4.1 Kumulierte und historische Statistiken zu Callbacks (Warteschlange oder Aggregat)

Dieser Abschnitt beschreibt die Statistiken, die in kumulierten und historischen Callback-Reporten angezeigt werden können, wenn die Option Report nach auf Warteschlange oder Aggregat gesetzt ist. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 2.4.4, "Option Report nach"](#), auf Seite 25.

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
<b>Kategorie: (Keine)</b>					
Callbacks	Die Anzahl der neuen oder wiedereingereichten Callbacks, zu denen mindestens ein Versuch unternommen wurde. Ein Callback ist entweder erfolgreich oder nicht erfolgreich.			•	•
Versuche	Die Anzahl der Callback-Versuche für diese Warteschlange oder dieses Aggregat.				
Versucht (mehr als einmal)	Die Anzahl der Callbacks für diese Warteschlange oder dieses Aggregat, bei denen mehr als ein Versuch unternommen wurde.				
Name	Der Name der Warteschlange oder des Aggregats.				
Prozentsatz Erfolgreich	Der Prozentsatz der abgeschlossenen Callbacks für diese Warteschlange oder dieses Aggregat, die erfolgreich waren.				•
Prozentsatz Nicht erfolgreich	Der Prozentsatz der abgeschlossenen Callbacks für diese Warteschlange oder dieses Aggregat, die nicht erfolgreich waren.				•
Eingereicht vor	Die Anzahl der Callbacks, die in diese Warteschlange oder dieses Aggregat wiedereingereicht wurden.				
Erfolgreich	Die Anzahl der erfolgreichen Callbacks für diese Warteschlange oder dieses Aggregat. Ein Callback ist erfolgreich, wenn der Benutzer, dem der Callback angeboten wurde, übermittelt, dass der Versuch "erfolgreich" war.			•	•

Tabelle 16 Kumulierte und historische Statistiken zu Callbacks (Warteschlange oder Aggregat)

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
Wiedereingereiht Aus	Die Anzahl der Callbacks, die aus dieser Warteschlange oder diesem Aggregat wiedereingereiht wurden.				
Aktionen	Die Anzahl der Callback-Aktionen für diese Warteschlange oder dieses Aggregat. Beachten Sie: wenn der Benutzer einen nicht erfolgreichen Callback-Versuch durchgeführt hat und anschließend die Option <b>Jetzt wiederholen</b> aktiviert, wird der Callback-Wiederholungsversuch bei dieser Statistik mitgezählt (auch wenn der Callback technisch gesehen nicht wiedereingereiht wurde).			•	•
<b>Kategorie: Kontaktbearbeitungszeit</b>					
Durchschnitt	Die durchschnittliche Zeitdauer für das Abschließen von Callbacks in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat.				
Durchschnittliche Zeitdauer ausgenommen Nachkontaktaktivitäten	Die durchschnittliche Zeitdauer für das Abschließen von Callbacks in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat, ausschließlich der im Kontaktzustand Nachkontaktaktivitäten verbrachten Zeitdauer.				
Durchschnittliche Zeitdauer Nachkontaktaktivitäten	Die durchschnittliche Zeitdauer, die Callbacks für diese Warteschlange oder dieses Aggregat im Kontaktzustand Nachkontaktaktivitäten verbracht haben.				
<b>Kategorie: Nicht erfolgreich</b>					
Alle	Die Anzahl der nicht erfolgreichen Callbacks für diese Warteschlange oder dieses Aggregat. Ein Callback ist nicht erfolgreich, wenn er: <ul style="list-style-type: none"> <li>vom Benutzer, dem er angeboten wurde, oder vom Manager gelöscht wurde.</li> <li>die maximale Anzahl der Wiederholungsversuche ohne erfolgreiches Ergebnis erreicht hat.</li> <li>noch in der Warteschlange gewartet hat, als der Callback-Plan abgelaufen ist.</li> <li>das Zeitlimit in der Warteschlange überschritten hat.</li> <li>wiedereingereiht wurde.</li> </ul>			•	•
Gelöscht	Die Anzahl der in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat wartenden Callbacks, die vom Benutzer, dem der Callback angeboten wurde, oder vom Manager gelöscht wurden.				
Abgelaufen	Die Anzahl der Callbacks für diese Warteschlange oder dieses Aggregat, die infolge eines abgelaufenen Callback-Plans nicht erfolgreich waren.				
Max. Wiederholung erreicht	Die Anzahl der Callbacks für diese Warteschlange oder dieses Aggregat, die die maximale Anzahl der Wiederholungsversuche erreicht haben.				

*Tabelle 16 Kumulierte und historische Statistiken zu Callbacks (Warteschlange oder Aggregat) (Fortsetzung) (Fortsetzung)*

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
Zeitüber-schreitung	Die Anzahl der Callbacks für diese Warteschlange oder dieses Aggregat, die nicht erfolgreich waren, weil sie in der Warteschlange die Zeit überschritten haben (der letzte Schritt in der Warteschlange wurde erreicht, bevor ein Benutzer verfügbar war).				

Tabelle 16 Kumulierte und historische Statistiken zu Callbacks (Warteschlange oder Aggregat) (Fortsetzung) (Fortsetzung)

#### 4.3.4.2 Historische Statistiken zu Callbacks (Ergebnis)

Dieser Abschnitt beschreibt die Statistiken, die in historischen Callback-Reporten angezeigt werden können, wenn die Option Report nach auf Ergebnis gesetzt ist. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 2.4.4, "Option Report nach", auf Seite 25](#).

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
<b>Kategorie: (Keine)</b>					
Wiederholungs-versuche	Die Anzahl der Callback-Versuche für dieses Ergebnis.				
Ursprung	Der Ursprung des Callback.				
Warteschlangen-name	Der Name der mit dem Callback verbundenen Warteschlange.				
Ergebnis	Das Ergebnis oder die letzte Disposition des Callback, zum Beispiel Zeitüberschreitung, Abgelaufen, Erfolgreich oder Nicht erfolgreich.				
Versuche	Die Anzahl der Callback-Aktionen für dieses Ergebnis. Beachten Sie: wenn der Benutzer einen nicht erfolgreichen Callback-Versuch durchgeführt hat und anschließend die Option <b>Jetzt wiederholen</b> aktiviert hat, wird der Wiederholungsversuch bei dieser Statistik mitgezählt (auch wenn der Callback technisch gesehen nicht wiedereingereiht wurde).				
<b>Kategorie: Letzter Versuch</b>					
Telefonnummer	Die Telefonnummer des Kontakts, die beim letzten Callback-Versuch angewählt wurde. Beachten Sie, dass ein Kontakt mehr als eine Telefonnummer haben kann.				
Zeit	Die Zeitdauer, für die der mit der letzten versuchten Telefonnummer verbundene Callback eingereiht war.				
Benutzername	Der letzte Benutzer, der den Callback bearbeitet hat. Beachten Sie, dass dieser Wert "System" ist, wenn das System den Callback gelöscht hat.				

Tabelle 17 Historische Statistiken zu Callbacks (Ergebnis)

## 4.3.5 Kumulierte und historische Statistiken zu Warteschlangen

Dieser Abschnitt beschreibt die Statistiken, die in kumulierten und historischen Warteschlangen-Reporten angezeigt werden können.

Die Verfügbarkeit bestimmter Statistiken ist abhängig von der Einstellung **Report nach**, die beim Erstellen des Reports ausgewählt wird. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 2.4.4, "Option Report nach"](#), auf Seite 25.

### 4.3.5.1 Kumulierte und historische Statistiken zu Warteschlangen (Warteschlange oder Aggregat)

Dieser Abschnitt beschreibt die Statistiken, die in kumulierten und historischen Warteschlange-Reporten angezeigt werden können, wenn die Option **Report nach** auf Warteschlange oder Aggregat gesetzt ist. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 2.4.4, "Option Report nach"](#), auf Seite 25.

---

**HINWEIS:** Wenn Sie einen Report für ein Aggregat generieren, zeigen die Statistiken die kombinierten Werte für alle Warteschlangen in dem Aggregat an.

---



---

**HINWEIS:** Wenn Sie fähigkeitsbasiertes Routing verwenden, beziehen sich die Gruppenstatistiken in diesem Abschnitt auf virtuelle Gruppen. Außerdem gilt: wenn in den Statistiken die primäre Gruppe und Überlaufgruppen erwähnt werden, entspricht dies dem ersten Schritt bzw. den nachfolgenden Schritten in der Warteschlange.

---

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
<b>Kategorie: (Keine)</b>					
Abbruchrate	Der Prozentsatz der an diese Warteschlange oder dieses Aggregat weitergeleiteten Kontakte, die vor der Annahme abgebrochen wurden.			•	•
Annahmerate	Der Prozentsatz der an diese Warteschlange oder dieses Aggregat weitergeleiteten Kontakte, die angenommen wurden.			•	•
Name	Der Name der Warteschlange oder des Aggregats.				
Empfangen - Rate Netzwerk- eingang	Der Prozentsatz der in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat empfangenen Kontakte, die über das Netzwerk von einem anderen Standort eingegangen sind.			•	•

Tabelle 18 Kumulierte und historische Statistiken zu Warteschlangen (Warteschlange oder Aggregat)

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
Umgeleitet - Rate Netzwerk-ausgang	Der Prozentsatz der in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat empfangenen Kontakte, die über das Netzwerk an einen anderen Standort gesendet wurden.			•	•
Service-Level	Der Prozentsatz der an diese Warteschlange oder dieses Aggregat weitergeleiteten Kontakte, die innerhalb des in der Manager-Anwendung konfigurierten standort- oder warteschlangenspezifischen Service-Levels angenommen wurden.			•	•
<b>Kategorie: Abgebrochene Kontakte</b>					
Alle	Die Anzahl der Kontakte, die abgebrochen wurden, während sie in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat gewartet haben oder während sie dem Benutzer angeboten wurden.			•	•
1 Intervall	Der Prozentsatz der abgebrochenen Kontakte in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat, die innerhalb des ersten Warteschlangen-Intervalls abgebrochen wurden.				
2 Intervall	Der Prozentsatz der abgebrochenen Kontakte in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat, die innerhalb des zweiten Warteschlangen-Intervalls abgebrochen wurden.				
3 Intervall	Der Prozentsatz der abgebrochenen Kontakte in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat, die innerhalb des dritten Warteschlangen-Intervalls abgebrochen wurden.				
4 Intervall	Der Prozentsatz der abgebrochenen Kontakte in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat, die innerhalb des vierten Warteschlangen-Intervalls abgebrochen wurden.				
5 Intervall	Der Prozentsatz der abgebrochenen Kontakte in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat, die innerhalb des fünften Warteschlangen-Intervalls abgebrochen wurden.				
<b>Kategorie: Angenommene Kontakte</b>					
Alle	Die Anzahl der an diese Warteschlange oder dieses Aggregat weitergeleiteten Kontakte, die angenommen wurden.			•	
Überlauf	Die Anzahl der an diese Warteschlange oder dieses Aggregat weitergeleiteten Kontakte, die von einem Benutzer angenommen wurden, der <i>kein</i> Mitglied der für die Bearbeitung dieser Kontakte konfigurierten primären Gruppe ist.				

Tabelle 18 Kumulierte und historische Statistiken zu Warteschlangen (Warteschlange oder Aggregat) (Fortsetzung) (Fortsetzung)

**In Reporten verfügbare Statistiken**  
Kumulierte und historische Statistiken

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
Primär	Die Anzahl der an diese Warteschlange oder dieses Aggregat weitergeleiteten Kontakte, die von einem Benutzer angenommen wurden, der ein Mitglied der für die Bearbeitung dieser Kontakte konfigurierten primären Gruppe ist.				
1 Intervall	Der Prozentsatz der an diese Warteschlange oder dieses Aggregat weitergeleiteten Kontakte, die innerhalb des ersten Warteschlangen-Intervalls angenommen wurden.				
2 Intervall	Der Prozentsatz der an diese Warteschlange oder dieses Aggregat weitergeleiteten Kontakte, die innerhalb des zweiten Warteschlangen-Intervalls angenommen wurden.				
3 Intervall	Der Prozentsatz der an diese Warteschlange oder dieses Aggregat weitergeleiteten Kontakte, die innerhalb des dritten Warteschlangen-Intervalls angenommen wurden.				
4 Intervall	Der Prozentsatz der an diese Warteschlange oder dieses Aggregat weitergeleiteten Kontakte, die innerhalb des vierten Warteschlangen-Intervalls angenommen wurden.				
5 Intervall	Der Prozentsatz der an diese Warteschlange oder dieses Aggregat weitergeleiteten Kontakte, die innerhalb des fünften Warteschlangen-Intervalls angenommen wurden.				
<b>Kategorie: Durchschnittliche Wartezeit</b>					
Abgebrochen	Die durchschnittliche Zeitdauer, die Kontakte in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat gewartet haben, bevor sie abgebrochen wurden.			•	•
Alle	Die durchschnittliche Zeitdauer, die Kontakte in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat gewartet haben, bevor sie angenommen, abgebrochen oder umgeleitet wurden.				•
Angenommen	Die durchschnittliche Zeitdauer, die Kontakte in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat gewartet haben, bevor sie angenommen wurden.			•	•
Umgeleitet	Die durchschnittliche Zeitdauer, die Kontakte in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat gewartet haben, bevor sie umgeleitet wurden.				•
<b>Kategorie: Kontaktbearbeitungszeit</b>					
Durchschnitt	Die durchschnittliche Zeitdauer bis zum Abschließen von Kontakten, die an diese Warteschlange oder dieses Aggregat weitergeleitet wurden.				

*Tabelle 18 Kumulierte und historische Statistiken zu Warteschlangen (Warteschlange oder Aggregat) (Fortsetzung) (Fortsetzung)*



Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
Durchschnittliche Zeitdauer ausgenommen Nachkontaktaktivitäten	Die durchschnittliche Zeitdauer bis zum Abschließen von Kontakten, die an diese Warteschlange oder dieses Aggregat weitergeleitet wurden, ausschließlich der für Nachkontaktaktivitäten aufgewendeten Zeitdauer.				
Durchschnittliche Zeitdauer Nachkontaktaktivitäten	Die durchschnittliche Zeitdauer, die an diese Warteschlange oder dieses Aggregat weitergeleitete Kontakte im Kontaktzustand Nachkontaktaktivitäten verbracht haben.				
Gesamt	Die Zeitdauer bis zum Abschließen von Kontakten, die an diese Warteschlange oder dieses Aggregat weitergeleitet wurden.				
Gesamtzeit ausgenommen Nachkontaktaktivitäten	Die Zeitdauer bis zum Abschließen von Kontakten, die an diese Warteschlange oder dieses Aggregat weitergeleitet wurden, ausschließlich der für Nachkontaktaktivitäten aufgewendeten Zeitdauer.				
Gesamtzeit Nachkontaktaktivitäten	Die Zeitdauer, die an diese Warteschlange oder dieses Aggregat weitergeleitete Kontakte im Kontaktzustand Nachkontaktaktivitäten verbracht haben.				
<b>Kategorie: Rückstellungszeit</b>					
Durchschnitt	Die durchschnittliche Zeitdauer der Rückstellung von an diese Warteschlange oder dieses Aggregat weitergeleiteten E-Mail-Nachrichten.				
Gesamt	Die Zeitdauer der Rückstellung von an diese Warteschlange oder dieses Aggregat weitergeleiteten E-Mail-Nachrichten.				
<b>Kategorie: Zeitdauer externe Rückfrage E-Mail</b>					
Durchschnitt	Die durchschnittliche Zeitdauer, die an diese Warteschlange oder dieses Aggregat weitergeleitete E-Mail-Nachrichten auf eine Antwort nach einer externen Rückfrage gewartet haben.				
Gesamt	Die Zeitdauer, die an diese Warteschlange oder dieses Aggregat weitergeleitete E-Mail-Nachrichten auf eine Antwort nach einer externen Rückfrage gewartet haben.				
<b>Kategorie: Maximale Wartezeit</b>					
Abgebrochen	Die maximale Zeitdauer, die Kontakte in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat gewartet haben, bevor sie abgebrochen wurden.				•
Alle	Die maximale Zeitdauer, die Kontakte in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat gewartet haben, bevor sie angenommen, abgebrochen oder umgeleitet wurden.				•
Angenommen	Die maximale Zeitdauer, die Kontakte in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat gewartet haben, bevor sie angenommen wurden.				•

Tabelle 18 Kumulierte und historische Statistiken zu Warteschlangen (Warteschlange oder Aggregat) (Fortsetzung) (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
Umgeleitet	Die maximale Zeitdauer, die Kontakte in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat gewartet haben, bevor sie umgeleitet wurden.				•
<b>Kategorie: Übergelaufene Kontakte</b>					
Durchschnitt	Die durchschnittliche Überlaufanzahl von Kontakten in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat. Beispiel: In einer Warteschlange wurden fünf Kontakte empfangen. Der erste Kontakt wurde im ersten Schritt angenommen (null Mal übergelaufen). Der zweite und der dritte Kontakt wurde im zweiten Schritt angenommen (je ein Mal übergelaufen). Der vierte und der fünfte Kontakt wurde im dritten Schritt angenommen (je zwei Mal übergelaufen). Die durchschnittliche Überlaufanzahl beträgt somit 1,2 (6 Überläufe dividiert durch 5 Kontakte).				
Maximum	Die maximale Überlaufanzahl eines Kontakts in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat. Bei Verwendung des Beispiels unter Durchschnitt beträgt die maximale Überlaufanzahl eines Kontakts 2.				
Minimum	Die minimale Überlaufanzahl eines Kontakts in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat. Bei Verwendung des Beispiels unter Durchschnitt beträgt die minimale Überlaufanzahl eines Kontakts 0.				
<b>Kategorie: Eingereihte Kontakte</b>					
Durchschnitt	Die durchschnittliche Anzahl der Kontakte, die in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat gewartet haben.				•
Intervall-Ende	Die Anzahl der Kontakte, die am Ende dieses Reportingintervalls in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat gewartet haben. Kontakte, die gerade einem Benutzer angeboten werden, gelten als noch in der Warteschlange wartend.				
Intervall-Beginn	Die Anzahl der Kontakte, die zu Beginn dieses Reportingintervalls in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat gewartet haben. Kontakte, die gerade einem Benutzer angeboten werden, gelten als noch in der Warteschlange wartend.				
Maximum	Die maximale Anzahl der Kontakte, die in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat gewartet haben.				•
Minimum	Die Mindestanzahl der Kontakte, die in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat gewartet haben.				•

*Tabelle 18 Kumulierte und historische Statistiken zu Warteschlangen (Warteschlange oder Aggregat) (Fortsetzung) (Fortsetzung)*

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
<b>Kategorie: Empfangene Kontakte</b>					
Alle	Die Anzahl der Kontakte, die in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat empfangen wurden.			•	•
Wiedereingereiht	Die Anzahl der Kontakte, die in diese Warteschlange oder dieses Aggregat wiedereingereiht wurden.				
Netzwerkeingang	Die Anzahl der Kontakte, die über das Netzwerk von einem anderen Standort in diese Warteschlange oder dieses Aggregat eingegangen sind.				
<b>Kategorie: Umgeleitete Kontakte</b>					
Alle	Die Anzahl der in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat empfangenen Kontakte, die umgeleitet wurden.				
Netzwerk- ausgang	Die Anzahl der in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat empfangenen Kontakte, die über das Netzwerk an einen anderen Standort gesendet wurden.				
Außerhalb Einzugsbereich	Die Anzahl der in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat empfangenen Kontakte, die außerhalb des Einzugsbereichs umgeleitet wurden. Einige Beispiele hierfür sind: <ul style="list-style-type: none"> <li>• An eine nicht überwachte Nebenstelle weitergeleitete oder von einer nicht überwachten Nebenstelle abgenommene Kontakte.</li> <li>• E-Mail-Nachrichten, die vor der Zuweisung zu oder der Bearbeitung durch einen Benutzer an einen externen Teilnehmer weitergeleitet wurden.</li> <li>• Web Collaboration-Kontakte, die durch eine Ablaufkomponente Transfer aus dem System geleitet oder nach Zeitüberschreitung in der Warteschlange an die Zeitüberschreitungs-URL gesendet wurden.</li> </ul>				
<b>Kategorie: Transferierte Kontakte</b>					
Außerhalb Einzugsbereich	Die Anzahl der an diese Warteschlange oder dieses Aggregat weitergeleiteten Kontakte, die vom Benutzer außerhalb des Einzugsbereichs transferiert wurden, zum Beispiel an eine nicht überwachte Nebenstelle oder eine externe E-Mail-Adresse.				
<b>Kategorie: Benutzer-Beteiligungsdauer</b>					
Durchschnitt	Die durchschnittliche Zeitdauer, während der ein oder mehrere Benutzer an der Bearbeitung von dieser Warteschlange oder diesem Aggregat zugeordneten Kontakten direkt beteiligt waren.				

Tabelle 18 Kumulierte und historische Statistiken zu Warteschlangen (Warteschlange oder Aggregat) (Fortsetzung) (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
Durchschnittliche Zeitdauer ausgenommen Nachkontaktaktivitäten	Die durchschnittliche Zeitdauer, während der ein oder mehrere Benutzer an der Bearbeitung von dieser Warteschlange oder diesem Aggregat zugeordneten Kontakten direkt beteiligt waren, ausschließlich der für Nachkontaktaktivitäten aufgewendeten Zeitdauer.				
Durchschnittliche Zeitdauer Nachkontaktaktivitäten	Die durchschnittliche Zeitdauer, die dieser Warteschlange oder diesem Aggregat zugeordnete Kontakte im Kontaktzustand Nachkontaktaktivitäten verbracht haben, während ein oder mehrere Benutzer an der Bearbeitung direkt beteiligt waren.				
Gesamt	Die Zeitdauer, während der ein oder mehrere Benutzer an der Bearbeitung von dieser Warteschlange oder diesem Aggregat zugeordneten Kontakten direkt beteiligt waren.				
Gesamtzeit ausgenommen Nachkontaktaktivitäten	Die Zeitdauer, während der ein oder mehrere Benutzer an der Bearbeitung von dieser Warteschlange oder diesem Aggregat zugeordneten Kontakten direkt beteiligt waren, ausschließlich der für Nachkontaktaktivitäten aufgewendeten Zeitdauer.				
Gesamtzeit Nachkontaktaktivitäten	Die Zeitdauer, die dieser Warteschlange oder diesem Aggregat zugeordnete Kontakte im Kontaktzustand Nachkontaktaktivitäten verbracht haben, während ein oder mehrere Benutzer an der Bearbeitung direkt beteiligt waren.				

*Tabelle 18 Kumulierte und historische Statistiken zu Warteschlangen (Warteschlange oder Aggregat) (Fortsetzung) (Fortsetzung)*

#### 4.3.5.2 Historische Statistiken zu Warteschlangen (Warteschlange nach Benutzer)

Dieser Abschnitt beschreibt die Statistiken, die in historischen Warteschlangen-Reporten angezeigt werden können, wenn die Option **Report nach** auf Warteschlange nach Benutzer gesetzt ist. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 2.4.4, "Option Report nach", auf Seite 25](#).

---

**HINWEIS:** Wenn der Benutzer, der den Report erstellt, keine Berechtigung zur Überwachung bestimmter Benutzer hat, werden die Statistiken für diese Benutzer zusammengefasst im Report "Andere Benutzer".

---

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
<b>Kategorie: (Keine)</b>					
Name	Der Name der Warteschlange.				
<b>Kategorie: Durchschn. Zeitdauer</b>					
Rückfrage	Die durchschnittlich für externe Rückfrage aufgewendete Zeitdauer für Kontakte in dieser Warteschlange.			•	
Zurückgestellt	Die durchschnittliche Zeitdauer der Rückstellung von E-Mail-Nachrichten in dieser Warteschlange.			•	
Gehalten	Die durchschnittliche Haltezeit von Anrufen und Callbacks in dieser Warteschlange.			•	
Nachkontakt-aktivitäten	Die durchschnittliche Zeitdauer, die Kontakte in dieser Warteschlange im Bearbeitungszustand Nachkontaktaktivitäten waren.				
Wartend	Die durchschnittliche Zeitdauer, die Kontakte in dieser Warteschlange gewartet haben, bevor sie angenommen, abgebrochen oder umgeleitet wurden.			•	
<b>Kategorie: Kontaktbearbeitungszeit</b>					
Durchschnitt	Die durchschnittlich aufgewendete Zeitdauer für das Abschließen von Kontakten in dieser Warteschlange.			•	
Durchschnittliche Zeitdauer ausgenommen Nachkontakt-aktivitäten	Die durchschnittlich aufgewendete Zeitdauer für das Abschließen von Kontakten in dieser Warteschlange, ausschließlich der im Bearbeitungszustand Nachkontaktaktivitäten verbrachten Zeit.				
<b>Kategorie: Kontakte</b>					
Abgebrochen	Die Anzahl der Kontakte, die abgebrochen wurden, während sie in dieser Warteschlange oder diesem Aggregat gewartet haben oder während sie dem Benutzer angeboten wurden.			•	
Angenommen	Die Anzahl der Kontakte in dieser Warteschlange, die angenommen wurden.			•	
Rückfrage	Die Anzahl der Kontakte in dieser Warteschlange, zu denen extern Rückfrage gehalten wurde.				
Zurückgestellt	Die Anzahl der Rückstellungen von E-Mail-Nachrichten in dieser Warteschlange. Wenn dieselbe E-Mail-Nachricht mehr als einmal zurückgestellt wurde, wird dies jedesmal gezählt.				

Tabelle 19 Historische Statistiken zu Warteschlangen (Warteschlange nach Benutzer)

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
Gehalten	Die Anzahl der Anrufe und Callbacks in dieser Warteschlange, die auf Halten gesetzt wurden. Wenn derselbe Kontakt mehr als einmal auf Halten gesetzt wurde, wird der Kontakt nur einmal gezählt.				
Empfangen	Die Anzahl der Kontakte in dieser Warteschlange, die empfangen wurden.			•	
Umgeleitet	Die Anzahl der Kontakte in dieser Warteschlange, die an andere Ziele umgeleitet wurden, zum Beispiel an eine andere Benutzer-Nebenstelle, eine E-Mail-Adresse oder ein IVR-System.				
Reserviert	Die Anzahl der Kontakte in dieser Warteschlange, die für einen Benutzer reserviert waren. Dieser Wert enthält reservierte Kontakte, die abgelaufen sind, bevor sie angenommen wurden.				

*Tabelle 19 Historische Statistiken zu Warteschlangen (Warteschlange nach Benutzer) (Fortsetzung)*

### 4.3.6 Kumulierte und historische Statistiken zu Zielen

Dieser Abschnitt beschreibt die Statistiken, die in kumulierten und historischen Ziel-Reporten angezeigt werden können.

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
<b>Kategorie: (Keine)</b>					
Abbruchrate	Der Prozentsatz der an diesem Ziel empfangenen Kontakte, die abgebrochen wurden.			•	•
Name	Der Name des Ziels.				
Empfangen - Rate Netzwerkeingang	Der Prozentsatz der an diesem Ziel empfangenen Kontakte, die über das Netzwerk von einem anderen Standort eingegangen sind.			•	•
Umgeleitet - Rate Netzwerkeausgang	Der Prozentsatz der an diesem Ziel empfangenen Kontakte, die über das Netzwerk an einen anderen Standort gesendet wurden.			•	•
Ziel	Das Ziel, an das die Kontakte gesendet wurden.				
<b>Kategorie: Kontakte</b>					
Abgebrochen	Die Anzahl der an diesem Ziel empfangenen Kontakte, die abgebrochen wurden. Dieser Wert wird durch die Option <b>Abgeschlossen in Call Director oder IVR-System gilt als angenommen</b> beeinflusst. Einzelheiten hierzu finden Sie unter <a href="#">Abschnitt 2.4.2, "Statistiken und Report-Optionen"</a> , auf Seite 21.			•	•

*Tabelle 20 Kumulierte und historische Statistiken zu Zielen*

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
Angenommen	Die Anzahl der an diesem Ziel empfangenen Kontakte, die angenommen wurden. Dieser Wert wird durch die Option <b>Abgeschlossen in Call Director oder IVR-System gilt als angenommen</b> beeinflusst. Einzelheiten hierzu finden Sie unter <a href="#">Abschnitt 2.4.2, "Statistiken und Report-Optionen"</a> , auf Seite 21.			•	
Autom. bearbeitete E-Mail	Die Anzahl der an diesem Ziel empfangenen E-Mail-Nachrichten, die ohne Beteiligung eines Benutzers vom System bearbeitet wurden.				
Empfangen	Die Anzahl von Kontakten, die dieses Ziel empfangen hat.			•	•
Empfangen Netzwerkeingang	Die Anzahl der an diesem Ziel empfangenen Kontakte, die über das Netzwerk von einem anderen Standort eingegangen sind.				
Umgeleitet	Die Anzahl der an diesem Ziel empfangenen Kontakte, die umgeleitet wurden.				
Umgeleitet Netzwerkausgang	Die Anzahl der an diesem Ziel empfangenen Kontakte, die über das Netzwerk an einen anderen Standort gesendet wurden.				
Umgeleitet Außerhalb Einzugsbereich	Die Anzahl der an diesem Ziel empfangenen Kontakte, die außerhalb des Einzugsbereichs umgeleitet wurden. Einige Beispiele hierfür sind: <ul style="list-style-type: none"> <li>An eine nicht überwachte Nebenstelle weitergeleitete oder von einer nicht überwachten Nebenstelle abgenommene Kontakte.</li> <li>E-Mail-Nachrichten, die vor der Zuweisung zu oder der Bearbeitung durch einen Benutzer an einen externen Teilnehmer weitergeleitet wurden.</li> <li>Web Collaboration-Kontakte, die durch eine Ablaufkomponente Transfer aus dem System geleitet oder nach Zeitüberschreitung in der Warteschlange an die Zeitüberschreitungs-URL gesendet wurden.</li> </ul>				
Wiedereingereicht	Die Anzahl der an diesem Ziel empfangenen Kontakte, die wiedereingereicht wurden.				
Vom System getrennt	Die Anzahl der an diesem Ziel empfangenen Kontakte, die von einem Ablauf beendet wurden.				
<b>Kategorie: Kontaktbearbeitungszeit</b>					
Durchschnitt	Die durchschnittliche Zeitdauer, die für das Abschließen von an diesem Ziel empfangenen Kontakten aufgewendet wurde.				•
Durchschnittliche Zeitdauer ausgenommen Nachkontaktaktivitäten	Die durchschnittlich aufgewendete Zeitdauer für das Abschließen von an diesem Ziel empfangenen Kontakten, ausschließlich der für Nachkontaktaktivitäten aufgewendeten Zeitdauer.				

Tabelle 20

Kumulierte und historische Statistiken zu Zielen (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
Durchschnittliche Zeitdauer Nachkontaktaktivitäten	Die durchschnittliche Zeitdauer, die an diesem Ziel empfangene Kontakte im Kontaktzustand Nachkontaktaktivitäten waren.				
Durchschnitt Wartend	Die durchschnittliche Zeitdauer, die an diesem Ziel empfangene Kontakte gewartet haben, bevor sie angenommen, abgebrochen oder umgeleitet wurden. Diese Statistik wird von der Option <b>Zeit vor Einreihung einbeziehen</b> beeinflusst. Weitere Informationen finden Sie in <a href="#">Abschnitt 2.4.2, "Statistiken und Report-Optionen"</a> , auf Seite 21.			•	•
Gesamt	Die Zeitdauer bis zum Abschließen von an diesem Ziel empfangenen Kontakten.				
Gesamtzeit ausgenommen Nachkontaktaktivitäten	Die Zeitdauer bis zum Abschließen von an diesem Ziel empfangenen Kontakten, ausschließlich der für Nachkontaktaktivitäten aufgewendeten Zeitdauer.				
Gesamtzeit Nachkontaktaktivitäten	Die Zeitdauer, die an diesem Ziel empfangene Kontakte im Kontaktzustand Nachkontaktaktivitäten verbracht haben.				
<b>Kategorie: Unbearbeitete Kontakte</b>					
Intervall-Ende	Die Anzahl der an diesem Ziel empfangenen Kontakte, die am Ende des Reportzeitraums in der Warteschlange auf die Bearbeitung durch einen Benutzer warteten.				
Intervall-Beginn	Die Anzahl der an diesem Ziel empfangenen Kontakte, die zu Beginn des Reportzeitraums in der Warteschlange auf die Bearbeitung durch einen Benutzer warteten.				

Tabelle 20 Kumulierte und historische Statistiken zu Zielen (Fortsetzung)

### 4.3.7 Kumulierte und historische Statistiken zu Abläufen

Dieser Abschnitt beschreibt die Statistiken, die in kumulierten und historischen Ziel-Reporten angezeigt werden können.

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
<b>Kategorie: (Keine)</b>					
Abbruchrate	Der Prozentsatz der Kontakte in dem Ablauf, die während des definierten Intervalls abgebrochen wurden.			•	•
Name	Der Name des Routingkonzept-Ablaufs.				

Tabelle 21 Kumulierte und historische Statistiken zu Abläufen



Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
<b>Kategorie: Kontakte</b>					
Abgebrochen	Die Anzahl der Kontakte in dem Ablauf, die abgebrochen wurden. Dieser Wert wird durch die Option <b>Abgeschl. in Call Director od. IVR-System gilt als angen.</b> beeinflusst. Einzelheiten hierzu finden Sie unter <a href="#">Abschnitt 2.4.2, "Statistiken und Report-Optionen"</a> , auf Seite 21.			•	•
Angenommen	Bei aktivierter Option <b>Abgeschl. in Call Director od. IVR-System gilt als angen.</b> ist dies die Anzahl der Kontakte in dem Ablauf, die während der Bearbeitung durch eine Call Director-Komponente getrennt wurden. Einzelheiten zu dieser Option finden Sie unter <a href="#">Abschnitt 2.4.2, "Statistiken und Report-Optionen"</a> , auf Seite 21.			•	•
Automatisch beantwortet	Die Anzahl der E-Mail-Nachrichten in dem Ablauf, die automatisch beantwortet wurden.				
In Warteschlange eingereiht	Die Anzahl der Kontakte in dem Ablauf, die durch eine Komponente Einreihung, eine Komponente Zieltabelle, eine Weiterleitung an den Operator oder eine Einreihung in die Fehler-Warteschlange eingereiht wurden.			•	
In Fehler-Warteschlange eingereiht	Die Anzahl der Kontakte in dem Ablauf, die in die Fehler-Warteschlange eingereiht wurden.			•	•
Verknüpft	Die Anzahl der Kontakte in dem Ablauf, die durch eine Komponente Verbindung mit Routingkonzept mit einem anderen Routingkonzept-Ablauf verbunden wurden.				
Empfangen	Die Anzahl der Kontakte, die den Ablauf aufgerufen haben.			•	•
Vom System getrennt	Die Anzahl der Anrufe, die in dem Ablauf durch eine Komponente Trennen beendet wurden, oder die Anzahl der E-Mail-Nachrichten, die in dem Ablauf durch eine Komponente Verwerfen beendet wurden.				
Weitergeleitet	Die Anzahl der Kontakte, die durch eine Komponente Transfer aus dem Ablauf heraus weitergeleitet wurden.				
Weitergeleitet an IVR-System	Die Anzahl der Kontakte, die durch eine Komponente Transfer an IVR aus dem Ablauf heraus weitergeleitet wurden.				
<b>Kategorie: Kontaktbearbeitungszeit</b>					
Durchschnitt	Die durchschnittliche Zeitdauer, die der Kontakt in dem Ablauf verbracht hat.			•	•
Gesamt	Die Gesamtzeit, die der Kontakt in dem Ablauf verbracht hat.				
<b>Kategorie: Unbearbeitete Kontakte</b>					
Intervall-Ende	Die Anzahl von Kontakten in dem Ablauf, die am Ende des Reportzeitraums noch im Gange waren.				
Intervall-Beginn	Die Anzahl von Kontakten in dem Ablauf, die zu Beginn des Reportzeitraums noch im Gange waren.				

Tabelle 21

Kumulierte und historische Statistiken zu Abläufen (Fortsetzung)

### 4.3.8 Kumulierte und historische Statistiken zu Call Director-Komponenten

Dieser Abschnitt beschreibt die Statistiken, die in kumulierten und historischen Reporten zu Call Director-Komponenten angezeigt werden können.

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
<b>Kategorie: (Keine)</b>					
Kunden-Abbruchrate	Der Prozentsatz der Kontakte, die während der Ausführung der Komponente durch Kunden abgebrochen wurden.			•	•
Name	Der Name der Call Director-Komponente.				
<b>Kategorie: Komponenten</b>					
Vom Kunden abgebrochen	Die Anzahl der Kontakte, die während der Ausführung der Komponente durch den Kunden abgebrochen wurden.			•	•
Beendet bei Fehler	Die Anzahl der Kontakte, bei denen während der Ausführung der Komponente ein Fehler aufgetreten ist. Dies beinhaltet alle Fehler ungeachtet der Einstellung <b>Beenden bei Fehler</b> .				
Beendet	Gibt an, wie häufig ein Kontakt die Komponente als Teil eines Ablaufs beendet hat.			•	
Beendet bei FastPath	Gibt an, wie häufig ein Kontakt die Komponente beendet hat, weil der Kunde während des Abspielens einer Nachricht eine Taste gedrückt hat.				
Aufgerufen	Gibt an, wie häufig die Komponente als Teil eines Ablaufs aufgerufen wurde.			•	•
Beendet bei Navigation	Gibt an, wie häufig ein Kontakt die Komponente beendet hat, weil der Kunde die Navigationstasten genutzt hat.				
Beenden bei keine Eingabe	Gibt an, wie häufig ein Kontakt die Komponente beendet, weil keine Eingabe vom Kunden erfolgt ist und die Option <b>Beenden bei keiner Eingabe</b> aktiviert war.				
Normal Beenden	Gibt an, wie häufig ein Kontakt die Komponente normal beendet hat, ohne dass der Kunde die FastPath-Ausführung der Komponente gewählt hat.				
<b>Kategorie: Komponente Zeit</b>					
Durchschnitt	Die durchschnittliche Zeitdauer, die für die Ausführung der Komponente aufgewendet wurde.			•	•
Gesamt	Die Gesamtzeit, die für die Ausführung der Komponente aufgewendet wurde.				
<b>Kategorie: In Bearbeitung</b>					
Intervall-Ende	Die Anzahl der Instanzen der Komponente, die am Ende des Reportzeitraums ausgeführt wurden.				
Intervall-Beginn	Die Anzahl der Instanzen der Komponente, die zu Beginn des Reportzeitraums ausgeführt wurden.				

Tabelle 22 Kumulierte und historische Statistiken zu Call Director-Komponenten

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
<b>Kategorie: Menütaste</b>					
1	Gibt an, wie häufig die Taste 1 gedrückt wurde, um die Komponente Menüabfrage während der Ausführung zu beenden.			•	
2	Gibt an, wie häufig die Taste 2 gedrückt wurde, um die Komponente Menüabfrage während der Ausführung zu beenden.			•	
3	Gibt an, wie häufig die Taste 3 gedrückt wurde, um die Komponente Menüabfrage während der Ausführung zu beenden.			•	
4	Gibt an, wie häufig die Taste 4 gedrückt wurde, um die Komponente Menüabfrage während der Ausführung zu beenden.			•	
5	Gibt an, wie häufig die Taste 5 gedrückt wurde, um die Komponente Menüabfrage während der Ausführung zu beenden.			•	
6	Gibt an, wie häufig die Taste 6 gedrückt wurde, um die Komponente Menüabfrage während der Ausführung zu beenden.			•	
7	Gibt an, wie häufig die Taste 7 gedrückt wurde, um die Komponente Menüabfrage während der Ausführung zu beenden.			•	
8	Gibt an, wie häufig die Taste 8 gedrückt wurde, um die Komponente Menüabfrage während der Ausführung zu beenden.			•	
9	Gibt an, wie häufig die Taste 9 gedrückt wurde, um die Komponente Menüabfrage während der Ausführung zu beenden.			•	
0	Gibt an, wie häufig die Taste 0 gedrückt wurde, um die Komponente Menüabfrage während der Ausführung zu beenden.			•	
*	Gibt an, wie häufig die Taste * gedrückt wurde, um die Komponente Menüabfrage während der Ausführung zu beenden.			•	
#	Gibt an, wie häufig die Taste # gedrückt wurde, um die Komponente Menüabfrage während der Ausführung zu beenden.			•	
<b>Kategorie: Navigation</b>					
Hilfe	Gibt an, wie häufig während der Ausführung der Komponente die Hilfe-Taste gedrückt wurde.				
Operator	Gibt an, wie häufig während der Ausführung der Komponente die Operator-Taste gedrückt wurde.				

Tabelle 22 Kumulierte und historische Statistiken zu Call Director-Komponenten

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
Vorheriger Schritt	Gibt an, wie häufig während der Ausführung der Komponente die Vorherige-Taste gedrückt wurde.				
Wiederholen	Gibt an, wie häufig während der Ausführung der Komponente die Wiederholen-Taste gedrückt wurde.				
Root-Schritt	Gibt an, wie häufig während der Ausführung der Komponente die Zurück-zum-Anfang-Taste gedrückt wurde.				

Tabelle 22 Kumulierte und historische Statistiken zu Call Director-Komponenten

### 4.3.9 Kumulierte und historische Statistiken zu Nachbearbeitungsgründen

Dieser Abschnitt beschreibt die Statistiken, die in kumulierten und historischen Nachbearbeitungsgrund-Reporten angezeigt werden können. Mithilfe der Option Report nach können Nachbearbeitungsgrund-Reporte nach Benutzer, Abteilung, Standort, Warteschlange oder Aggregat erstellt werden. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 2.4.4, "Option Report nach", auf Seite 25](#).

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
<b>Kategorie: (Keine)</b>					
Anzahl	Die Anzahl der mit diesem Nachbearbeitungsgrund abgeschlossenen Kontakte. Nachbearbeitungsgründe im Zusammenhang mit verworfenen E-Mail-Nachrichten oder Callbacks, die später erneut versucht werden, sind nicht enthalten.				
Ort	Der mit dem Benutzer verbundene geographische Ort. Diese Statistik ist nur verfügbar, wenn die Option Report nach auf Benutzer gesetzt ist.				
Name	Der Name des Benutzers, der Abteilung, des Standorts, der Warteschlange oder des Aggregats, abhängig von der Einstellung der Option Report nach.				
Grund	Der Nachbearbeitungsgrund.				
Benutzer-ID	Die mit dem Benutzer verbundene ID. Diese Statistik ist nur verfügbar, wenn die Option Report nach auf Benutzer gesetzt ist.				

Tabelle 23 Kumulierte und historische Statistiken zu Nachbearbeitungsgründen

### 4.3.10 Kumulierte und historische Statistiken zu Gründen für Routingzustand

Dieser Abschnitt beschreibt die Statistiken, die in kumulierten und historischen Reporten zu Gründen für Routingzustand angezeigt werden können. Mithilfe der Option Report nach können Reporte zu Gründen für Routingzustand nach Benutzer, Abteilung oder Standort erstellt werden. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 2.4.4, "Option Report nach"](#), auf Seite 25.

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
<b>Kategorie: (Keine)</b>					
Ort	Der mit dem Benutzer verbundene geographische Ort. Diese Statistik ist nur verfügbar, wenn die Option Report nach auf Benutzer gesetzt ist.				
Name	Der Name des Benutzers, der Abteilung oder des Standorts, abhängig von der Einstellung der Option Report nach.				
Grund	Der Grund für Routingzustand und der damit verbundene Routingzustand.				
Benutzer-ID	Die mit dem Benutzer verbundene ID. Diese Statistik ist nur verfügbar, wenn die Option Report nach auf Benutzer gesetzt ist.				
<b>Kategorie: Anwesenheitsstatus</b>					
Durchschn. Zeitdauer	Die durchschnittlich im Anwesenheitsstatus verbrachte Zeitdauer, während der Grund ausgewählt wurde.				
Anzahl	Die Anzahl des Auftretens des Anwesenheitsstatus, während der Grund ausgewählt wurde.				
Zustand	Der Anwesenheitsstatus.				
Gesamtzeit	Die im Anwesenheitsstatus verbrachte Zeitdauer, während der Grund ausgewählt wurde.				
<b>Kategorie: Routingzustand</b>					
Durchschn. Zeitdauer	Die durchschnittliche Zeitdauer, die aus dem ausgewählten Grund im Routingzustand Nicht verfügbar oder Tätig verbracht wurde.				
Anzahl	Gibt an, wie häufig der Nichtverfügbarkeits- oder Tätigkeitsgrund ausgewählt wurde.				
Gesamtzeit	Die Zeitdauer, die aus dem ausgewählten Grund im Routingzustand Nicht verfügbar oder Tätig verbracht wurde.				

Tabelle 24 Kumulierte und historische Statistiken zu Gründen für Routingzustand

### 4.3.11 Kumulierte und historische Statistiken zu Gründen für Nachkontaktaktivitäten

Dieser Abschnitt beschreibt die Statistiken, die in kumulierten und historischen Reporten zu Gründen für Nachkontaktaktivitäten angezeigt werden können. Mithilfe der Option Report nach können Reporte zu Gründen für Nachkontaktaktivitäten nach Benutzer, Abteilung oder Standort erstellt werden. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 2.4.4, "Option Report nach"](#), auf [Seite 25](#).

Spalte	Beschreibung	B	W	C	T
<b>Kategorie: (Keine)</b>					
Durchschn. Zeitdauer	Die durchschnittliche Zeitdauer, die aus dem ausgewählten Grund im Bearbeitungszustand Nachkontaktaktivitäten verbracht wurde.				
Anzahl	Gibt an, wie häufig der Grund für Nachkontaktaktivitäten ausgewählt wurde.				
Ort	Der mit dem Benutzer verbundene geographische Ort. Diese Statistik ist nur verfügbar, wenn die Option Report nach auf Benutzer gesetzt ist.				
Name	Der Name des Benutzers, der Abteilung oder des Standorts, abhängig von der Einstellung der Option Report nach.				
Grund	Der Grund für Nachkontaktaktivitäten.				
Gesamtzeit	Die Zeitdauer, die aus dem ausgewählten Grund im Bearbeitungszustand Nachkontaktaktivitäten verbracht wurde.				
Benutzer-ID	Die mit dem Benutzer verbundene ID. Diese Statistik ist nur verfügbar, wenn die Option Report nach auf Benutzer gesetzt ist.				

*Tabelle 25 Kumulierte und historische Statistiken zu Gründen für Nachkontaktaktivitäten*

## 4.4 In Aktivitätsreporten verfügbare Statistiken

Dieser Abschnitt beschreibt die Statistiken, die in Benutzer-Aktivitätsreporten, Ursprungs-Aktivitätsreporten und Listen Geplanter Callbacks angezeigt werden können.

### 4.4.1 Benutzeraktivitäts-Statistik

Dieser Abschnitt beschreibt die Statistiken, die in Benutzer-Aktivitätsreporten angezeigt werden können.

**HINWEIS:** Reporte beziehen sich auf alle Benutzeraktivitäten einschließlich gleichzeitig bearbeitete Kontakte. Bearbeitet beispielsweise ein Benutzer einen weitergeleiteten Anruf, der an seine Nebenstelle geleitet wird, während er eine weitergeleitete E-Mail-Nachricht bearbeitet, erscheinen beide Aktivitäten im Report.

Aktivität	Beschreibung
Angenommener Kontakt	Der Zeitpunkt, zu dem der Benutzer einen Kontakt angenommen hat. <ul style="list-style-type: none"> <li>Bei Sprache der Zeitpunkt, zu dem der Benutzer einen Anruf angenommen hat.</li> <li>Bei Callback der Zeitpunkt, zu dem der Benutzer einen angebotenen Callback akzeptiert hat.</li> <li>Bei E-Mail der Zeitpunkt, zu dem eine E-Mail-Nachricht akzeptiert wurde.</li> <li>Bei Web Collaboration der Zeitpunkt, zu dem eine Sitzung akzeptiert wurde oder der Benutzer eine Einladung zur Teilnahme an einer Sitzung akzeptiert hat.</li> </ul>
Anklopfender Kontakt	Der Zeitpunkt, zu dem der Benutzer einen Anruf oder Callback an einer anderen Benutzer-Nebenstelle hat anklopfen lassen. Falls möglich, wird der Benutzer angezeigt, an dessen Nebenstelle der Anruf angeklopft hat.
Direkte E-Mail abgebrochen	Der Zeitpunkt, zu dem der Benutzer eine direkt gehende E-Mail-Nachricht abgebrochen hat.
Abgeschlossener Kontakt	Der Zeitpunkt, zu dem der Benutzer einen Kontakt getrennt oder, falls zutreffend, die Nachkontaktaktivitäten zu einem Kontakt abgeschlossen hat.
Rückfrage von Benutzer	Der Zeitpunkt, zu dem der Benutzer eine Rückfrage von einem anderen Benutzer erhalten hat.
Rückfrage-E-Mail von Benutzer zurückgerufen	Der Zeitpunkt, zu dem eine zwecks externer Rückfrage übermittelte E-Mail-Nachricht vom Benutzer zurückgerufen (und wieder in die Warteschlange eingereiht) wurde, weil die maximale Rückfragezeit erreicht war.

Tabelle 26 Benutzeraktivitäts-Statistik

## In Reporten verfügbare Statistiken

### In Aktivitätsreporten verfügbare Statistiken

Aktivität	Beschreibung
Kontakt abgebrochen von Anrufer	Der Zeitpunkt, zu dem ein Kontakt abgebrochen wurde, während er dem Benutzer angeboten wurde.
Kontakt zugeordnet zu Benutzer, aber nicht übermittelt	Der Zeitpunkt, zu dem ein Anruf einem Benutzer zugewiesen wurde, aber nicht an die Nebenstelle des Benutzers übermittelt werden konnte.
Kontakt weitergeleitet von Benutzer	Der Zeitpunkt, zu dem ein Anruf oder Callback von dieser Benutzer-Nebenstelle an einen anderen Teilnehmer weitergeleitet wurde.
Kontakt angeboten für Benutzer	Der Zeitpunkt, zu dem ein Kontakt dem Benutzer angeboten wurde. Kontakttyp, Ursprung, Ziel und Warteschlangenname (nur weitergeleitete Kontakte) werden angezeigt.
Kontakt abgenommen von Benutzer	Der Zeitpunkt, zu dem ein Anruf oder Callback von dieser Benutzer-Nebenstelle abgenommen wurde. Falls verfügbar, wird der Benutzer angezeigt, der den Kontakt abgenommen hat.
Kontakt an Benutzer weitergeleitet	Der Zeitpunkt, zu dem ein Kontakt an den Benutzer transferiert wurde. Hierzu gehören Rückfrageaktivitäten, bei denen der Rückfrage haltende Benutzer den Kontakt innerhalb der Zeitdauer transferiert hat, die in der Option <b>Als Rückfrage einstufen nach</b> in der Manager-Anwendung konfiguriert ist.
Zurückgestellte E-Mail von Benutzer zurückgerufen	Der Zeitpunkt, zu dem eine zurückgestellte E-Mail-Nachricht vom Benutzer zurückgerufen (und wieder in die Warteschlange eingereiht) wurde, weil die maximale Rückstellzeit erreicht war.
Gelöschter Callback	Der Zeitpunkt, zu dem der Benutzer einen angebotenen Callback gelöscht hat. Der Lösungsgrund wird angezeigt.
Verworfen E-Mail	Der Zeitpunkt, zu dem der Benutzer eine E-Mail-Nachricht verworfen hat. Der Verwerfungsgrund wird angezeigt.
Getrennter Kontakt	Der Zeitpunkt, zu dem der Benutzer die Verbindung zu einem Kontakt getrennt hat. <ul style="list-style-type: none"> <li>Bei Sprache ist dies der Zeitpunkt, zu dem eine Verbindung getrennt wurde.</li> <li>Bei Callback ist dies der Zeitpunkt, zu dem ein Callback gelöscht oder eine Wiederholungsoption übermittelt wurde.</li> <li>Bei E-Mail ist dies der Zeitpunkt, zu dem eine Antwort gesendet oder die Nachricht verworfen oder zurückgestellt wurde.</li> <li>Bei Web Collaboration ist dies der Zeitpunkt, zu dem die Sitzung beendet wurde.</li> </ul>
Erste Konferenz eines Kontakts	Die Zeit, zu der der Benutzer an der ersten Konferenz eines Kontakts beteiligt war.
Erste zurückgestellte E-Mail	Der Zeitpunkt, zu dem der Benutzer erstmals eine E-Mail-Nachricht zurückgestellt hat.
Erste Rückfrage E-Mail	Der Zeitpunkt, zu dem der Benutzer erstmals extern Rückfrage zu einer E-Mail-Nachricht gehalten hat.
Erster gehaltener Kontakt	Der Zeitpunkt, zu dem der Benutzer das erste Mal einen Anruf oder Callback auf Halten gesetzt hat.

Tabelle 26 Benutzeraktivitäts-Statistik (Fortsetzung)



<b>Aktivität</b>	<b>Beschreibung</b>
Ignorierter Anruf	Der Zeitpunkt, zu dem ein angebotener Kontakt abgelaufen ist, weil er nicht innerhalb des zulässigen Zeitlimits akzeptiert wurde.
Initiiertes Kontakt	Der Zeitpunkt, zu dem der Benutzer einen Kontakt initiiert hat: <ul style="list-style-type: none"> <li>Bei Sprache ist dies der Zeitpunkt, zu dem ein Benutzer gewählt hat.</li> <li>Bei E-Mail ist dies der Zeitpunkt, zu dem ein Benutzer eine neue, direkt gehende E-Mail-Nachricht verfasst hat. Die E-Mail-Adresse des Ziels wird angezeigt.</li> <li>Bei Web Collaboration ist dies der Zeitpunkt, zu dem ein Benutzer eine Sitzung wiedereingereiht hat.</li> </ul>
Abgemeldet	Der Zeitpunkt, zu dem sich der Benutzer abgemeldet hat. Der Medientyp, von dem sich der Benutzer abgemeldet hat, wird angezeigt.
Angemeldet	Der Zeitpunkt, zu dem sich der Benutzer angemeldet hat. Der Medientyp, bei dem sich der Benutzer angemeldet hat, wird angezeigt.
Geparkter Kontakt	Der Zeitpunkt, zu dem der Benutzer einen Anruf geparkt hat.
Abgenommener Kontakt	Der Zeitpunkt, zu dem der Benutzer einen Anruf oder Callback abgenommen hat. Falls verfügbar, wird der Benutzer angezeigt, von dem der Kontakt abgenommen wurde.
Beantwortete E-Mail	Der Zeitpunkt, zu dem der Benutzer eine Antwort auf eine E-Mail-Nachricht gesendet hat.
Wiedereingereichter Kontakt	Der Zeitpunkt, zu dem der Benutzer einen Kontakt wiedereingereiht hat.
Wiederaufnahme Erste Rückfrage E-Mail	Der Zeitpunkt, zu dem der Benutzer die Bearbeitung der ersten E-Mail-Nachricht mit externer Rückfrage wiederaufgenommen hat.
Wiederaufnahme Erste zurückgestellte E-Mail	Der Zeitpunkt, zu dem der Benutzer die Bearbeitung der ersten zurückgestellten E-Mail-Nachricht wiederaufgenommen hat.
Verfügbar ausgewählt	Der Zeitpunkt, zu dem der Benutzer den Routingzustand Verfügbar ausgewählt hat.
Nachkontaktaktivitäten ausgewählt	Der Zeitpunkt, zu dem der Benutzer die Nachkontaktaktivitäten zu einem Kontakt gestartet hat. Der Grund für Nachkontaktaktivitäten wird gezeigt.
Nicht verfügbar ausgewählt	Der Zeitpunkt, zu dem der Benutzer den Routingzustand Nicht verfügbar ausgewählt hat. Falls verfügbar, wird der Nichtverfügbarkeitsgrund angezeigt.
Tätig ausgewählt	Der Zeitpunkt, zu dem der Benutzer den Routingzustand Tätig ausgewählt hat. Falls verfügbar, wird der Tätigkeitsgrund angezeigt.

*Tabelle 26 Benutzeraktivitäts-Statistik (Fortsetzung)*

## In Reporten verfügbare Statistiken

### In Aktivitätsreporten verfügbare Statistiken

Aktivität	Beschreibung
Direkte E-Mail gesendet	Der Zeitpunkt, zu dem eine direkt gehende E-Mail-Nachricht von diesem Benutzer gesendet wurde.
Nachbearbeitungsgrund übermittelt	Der Zeitpunkt, zu dem der Benutzer einen Nachbearbeitungsgrund übermittelt hat. Der Nachbearbeitungsgrund wird gezeigt.
Kontakt transferiert	Der Zeitpunkt, zu dem der Benutzer einen Kontakt an einen anderen Teilnehmer transferiert hat.

Tabelle 26

Benutzeraktivitäts-Statistik (Fortsetzung)

## 4.4.2 Ursprungsaktivitäts-Statistik

Dieser Abschnitt beschreibt die Statistiken, die in Ursprungs-Aktivitätsreporten angezeigt werden können.

Aktivität	Beschreibung
Kontakt abgebrochen	Der Zeitpunkt, zu dem ein Kontakt in einer Warteschlange abgebrochen wurde.
Kontakt abgebrochen beim Klingeln	Der Zeitpunkt, zu dem ein Kontakt von einem Anrufer abgebrochen wurde. Der Name des Benutzers, der dem Anruf zum Zeitpunkt des Abbruchs zugewiesen war, wird angezeigt.
Kontakt angenommen	Der Zeitpunkt, zu dem ein Kontakt von einem Benutzer angenommen wurde.
Kontakt angekommen	Der Zeitpunkt, zu dem ein Kontakt im System angekommen ist. Kontaktziel, Ursprung und Medientyp werden angezeigt.
Kontakt zugeordnet	Der Zeitpunkt, zu dem ein Kontakt einem Benutzer zugewiesen wurde. <ul style="list-style-type: none"><li>• Bei Sprache ist dies der Zeitpunkt, zu dem ein Anruf auf einer Benutzer-Nebenstelle begonnen hat zu klingeln.</li><li>• Bei E-Mail ist dies der Zeitpunkt, zu dem eine E-Mail-Nachricht angezeigt wurde.</li><li>• Bei Web Collaboration, ist dies der <a href="#">Zeitpunkt, zu dem eine Sitzung angezeigt wurde</a>.</li></ul>
Kontakt angeklopft	Der Zeitpunkt, zu dem ein Anruf oder Callback an einer anderen Nebenstelle angeklopft hat. Der Benutzer, an dessen Nebenstelle der Anruf angeklopft hat, wird angezeigt.
Kontakt in Konferenz	Der Zeitpunkt, zu dem eine Konferenz begonnen hat.
Kontakt Rückfrage gehalten	Der Zeitpunkt, zu dem zu einem Anruf oder Callback Rückfrage gehalten wurde. Der Benutzer, an den die Rückfrage gerichtet wurde, wird angezeigt.
Kontakt getrennt	Der Zeitpunkt, zu dem ein Kontakt getrennt wurde. Der Benutzer, der den Kontakt getrennt hat, wird angezeigt.
Kontakt vom System getrennt	Der Zeitpunkt, zu dem ein Kontakt vom System getrennt wurde.

Tabelle 27

Ursprungsaktivitäts-Statistik

<b>Aktivität</b>	<b>Beschreibung</b>
Kontakt erstmals gehalten	Der Zeitpunkt, zu dem ein Benutzer das erste Mal einen Anruf oder Callback auf Halten gesetzt hat.
Kontakt weitergeleitet	Der Zeitpunkt, zu dem ein Anruf oder Callback weitergeleitet wurde. Der Benutzer, der den Anruf weitergeleitet hat, wird gezeigt.
Kontakt Netzwerkausgang	Der Zeitpunkt, zu dem ein Kontakt über das Netzwerk an einen anderen Standort gesendet wurde.
Kontakt geparkt	Der Zeitpunkt, zu dem ein Anruf oder Callback an einer anderen Nebenstelle geparkt wurde. Der Benutzer, der den Anruf geparkt hat, wird angezeigt.
Kontakt abgenommen	Der Zeitpunkt, zu dem ein Anruf oder Callback von einem Benutzer abgenommen wurde. Der Benutzer, der den Anruf abgenommen hat, wird angezeigt.
Kontakt eingereiht	Der Zeitpunkt, zu dem ein Kontakt eingereiht wurde. Der Warteschlangenname wird angezeigt.
Kontakt wiedereingereiht	Der Zeitpunkt, zu dem ein Kontakt wiedereingereiht wurde.
Kontakt weitergeleitet	Der Zeitpunkt, zu dem ein Kontakt an einen anderen Benutzer oder einen externen Teilnehmer transferiert wurde.
E-Mail automatisch beantwortet	Der Zeitpunkt, zu dem eine E-Mail-Nachricht vom System beantwortet wurde.
E-Mail verworfen	Der Zeitpunkt, zu dem eine E-Mail-Nachricht von einem Benutzer verworfen wurde. Der Verwerfungsgrund wird angezeigt.
E-Mail verworfen von Manager	Der Zeitpunkt, zu dem eine E-Mail-Nachricht von einem Manager über einen Kontakt-Report verworfen wurde. Der Verwerfungsgrund wird angezeigt.
E-Mail verworfen von System	Der Zeitpunkt, zu dem eine E-Mail-Nachricht vom System verworfen wurde. Der Verwerfungsgrund wird angezeigt.
E-Mail erstmals zurückgestellt	Der Zeitpunkt, zu dem ein Benutzer erstmals eine E-Mail-Nachricht zurückgestellt hat.
E-Mail beantwortet	Der Zeitpunkt, zu dem eine E-Mail-Nachricht von einem Benutzer beantwortet wurde.

*Tabelle 27                      Ursprungsaktivitäts-Statistik (Fortsetzung)*

### 4.4.3 Statistik für Liste Geplanter Callbacks

Dieser Abschnitt beschreibt die Statistiken, die in Listen Geplanter Callbacks angezeigt werden können.

Spalte	Beschreibung
Kundenname	Der Name des zurückzurufenden Kunden.
Beschreibung	Die Beschreibung des Callback.
Start erster Zeitplan	Datum und Uhrzeit des ersten Eintrags im Callback-Plan.
Ursprung	Der Ursprung des Callback.
Priorität	Die Priorität des Callback.
Warteschlangenname	Die mit dem Callback verbundene Warteschlange.
Telefonnummer	Die anzurufende Telefonnummer.

Tabelle 28

Statistik für Liste Geplanter Callbacks

## 5 Reportabstimmung

Dieses Kapitel enthält Informationen, mit deren Hilfe Sie die in Reporten gezeigten Werte abstimmen und offensichtliche Diskrepanzen erkennen können.

### 5.1 Allgemeine Aspekte

Dieser Abschnitt beschreibt einige allgemeine Aspekte, die bei der Konzeption, Ausführung und Interpretation von Reporten zu berücksichtigen sind.

#### 5.1.1 Gruppen-Echtzeit-Reporte

Eine Gruppe wird von einem Gruppen-Echtzeit-Report ausgeschlossen, wenn Folgendes auftritt:

- Es gibt keine Aktivität für die Gruppe.
- Es sind keine Benutzer angemeldet, die zu der Gruppe gehören.

---

**HINWEIS:** Wenn das System fähigkeitsbasiertes Routing verwendet, beziehen sich Gruppenstatistiken auf virtuelle Gruppen.

---

#### 5.1.2 Konferenz-Statistiken

Es sind keine detaillierten Statistiken zu Konferenzen verfügbar. Da Konferenzanrufe jedoch immer mit einer Rückfrage beginnen, ist die Anzahl der Konferenzanrufe eine Teilmenge der Anzahl der Rückfrageanrufe.

#### 5.1.3 Deaktivierte Leistungsmerkmale

Wenn Sie ein Leistungsmerkmal deaktivieren, zum Beispiel das Leistungsmerkmal Callback, können Sie nicht länger historische Reporte zu diesem Leistungsmerkmal ausführen.

### **5.1.4 Gelöschte Ressourcen**

Wenn Sie eine Ressource löschen, können Sie nicht länger Reporte für diese Ressource erstellen. Einige Ressourcen, zum Beispiel Tätigkeitsgründe und Nichtverfügbarkeitsgründe, werden nach dem Löschen in Reporten als **Unbekannt** angezeigt.

### **5.1.5 Hohe Verfügbarkeit (Warm Standby)**

In einer hoch verfügbaren Umgebung (Warm Standby) zeigen die Echtzeit-, kumulierten und historischen Statistiken immer die Aktivitäten auf dem Server-Computer an, mit dem die Manager-Anwendung verbunden ist.

### **5.1.6 Multi-Tenancy**

In einer Multi-Tenant-Umgebung werden Statistiken immer innerhalb des Bereichs der Business Unit erfasst. Wenn ein Kontakt Benutzer in mehreren Business Units einschließt, erscheinen Statistiken in einigen Reporten möglicherweise nicht wie erwartet, je nachdem, in welcher Business Unit der Report generiert wurde. Beispiel:

- Wenn ein weitergeleiteter Anruf zwischen Benutzern in unterschiedlichen Business Units transferiert wird, wird der Anruf für den zweiten Benutzer als weitergeleiteter Anruf erfasst. Wenn bestimmte Reporte generiert werden (zum Beispiel Historischer Report Warteschlange nach Benutzer für die erste Business Unit, Historischer Report Benutzer nach Warteschlange für die zweite Business Unit), sind der Name des Benutzers und der Warteschlange unbekannt.
- Ein direkter Anruf, an dem zwei Benutzer in unterschiedlichen Business Units beteiligt sind, wird für beide Benutzer als interner Direktanruf erfasst.

### **5.1.7 Probleme bei OpenScape Voice**

Wenn das System mit einer OpenScape Voice Kommunikationsplattform verbunden ist und der aktive Kommunikationsplattform-Knoten ausfällt, werden alle gerade in Bearbeitung befindlichen weitergeleiteten Anrufe nicht im Kontakt-Echtzeit-Report angezeigt.

Wenn der aktive Knoten der OpenScape Voice-Kommunikationsplattform während der Bearbeitung eines weitergeleiteten Anrufs durch einen Benutzer ausfällt, zeigt der Benutzer-Echtzeit-Report fälschlicherweise an, dass der Benutzer sich im Routingzustand Verfügbar befindet und einen Direktanruf bearbeitet und nicht einen weitergeleiteten Anruf.

Wenn ein Client Desktop-Benutzer einen Anruf über das Softphone per Einzelschritt-Weiterleitung an eine besetzte Teilnehmernummer transferiert, ist mit folgendem Verhalten zu rechnen:

- Die OpenScape Voice-Kommunikationsplattform informiert das OpenScape Contact Center-System, dass die Weiterleitung erfolgreich war, obwohl der Anruf das Gerät des weiterleitenden Benutzers nicht verlassen hat. Aus der Client Desktop- und Reporting-Perspektive stuft das OpenScape Contact Center-System den Anruf so ein, als wäre er weitergeleitet und dann zurück zum Benutzer umgeleitet worden.
- Wenn die Teilnehmernummer, an die der Benutzer den Anruf weiterzuleiten versucht, überwacht wird, stuft das OpenScape Contact Center-System den Benutzer als an diesem Anruf beteiligt ein. Wenn die Teilnehmernummer nicht überwacht wird, und der Anruf wird nicht innerhalb einer kurzen Zeitdauer (ungefähr zwei Sekunden) zurückgerufen, wird der Anruf abgeschlossen, und das System stuft den Benutzer als an einem neuen Direktanruf beteiligt ein.

## 5.2 Berechnungsprobleme

Dieser Abschnitt behandelt bestimmte Berechnungsprobleme, die sich auf die Reportabstimmung auswirken.

### 5.2.1 Gewichtete Durchschnittswerte

Standardmäßig verwendet das OpenScape Contact Center-System bei der Berechnung statistischer Durchschnittswerte in Summenreporten und historischen Reporten einen gewichteten und bei der Berechnung von Statistikübersichten in Warteschlangen-Echtzeit-Reporten und Echtzeit-Aggregatstatistiken einen einfachen Durchschnittswert.

---

**HINWEIS:** Sie können in Warteschlangen-Echtzeit-Reporten auch gewichtete Durchschnittswerte verwenden. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 2.4.2.8, "Warteschlangen-Echtzeit-Report"](#), auf Seite 24.

---

Beim gewichteten Durchschnittswert wird die proportionale Bedeutung jeder Komponente berücksichtigt und nicht jede Komponente gleich gewertet. Betrachten Sie hierzu beispielsweise die nachstehenden Daten, die bei der Berechnung der durchschnittlichen Wartezeit für zwei Warteschlangen verwendet werden.

Warteschlange	Gesamte empfangene Kontakte	Gesamte Wartezeit
Verkauf	200	400 Min.

Warteschlange	Gesamte empfangene Kontakte	Gesamte Wartezeit
Support	50	600 Min.

Die durchschnittlichen Wartezeiten für die einzelnen Warteschlangen würden wie folgt berechnet:

Verkauf - 400 Min./200 Kontakte = 2 Min. pro Kontakt

Support - 600 Min./50 Kontakte = 12 Min. pro Kontakt

Bei der Berechnung von Gesamtsummen in einem Report, der beide Warteschlangen einbezieht, oder für ein Aggregat, das diese Warteschlangen enthält, wäre die durchschnittliche Wartezeit nicht einfach der Durchschnitt der zwei durchschnittlichen Wartezeiten [(2 Min. pro Kontakt + 12 Min. pro Kontakt)/2 = 7 Min. pro Kontakt]. Hier würde der Durchschnittswert mithilfe aller Rohdaten der beiden Warteschlangen berechnet werden (1000 Min./250 Kontakte = 4 Min. pro Kontakt).

---

**HINWEIS:** Dieses Prinzip gilt nicht nur für Aggregate als Sammlung von Warteschlangen, sondern auch für alle anderen vom OpenScape Contact Center-System definierten Sammlungen, zum Beispiel Sammlungen von Ressourcen, Abteilungen und Standorten.

---

Die aktuelle durchschnittliche Wartezeit für eine bestimmte Warteschlange wird auch mithilfe eines Gewichtungsmechanismus in Warteschlangen-Echtzeit-Reporten berechnet. Der einzige Unterschied besteht darin, dass für die Berechnung dieses Durchschnittswerts die letzten 24 Kontakte verwendet werden, die in der Warteschlange gewartet haben, sodass die zuletzt bearbeiteten Kontakte bei dieser Berechnung eine höhere Gewichtung haben.



## 5.2.2 Reporting nach Aggregat

Wenn Sie Reporte nach Aggregat erstellen, werden bestimmte Leistungsstatistiken (zum Beispiel Annahmerate, Abbruchrate und Service-Level) in Echtzeit-Reporten anders berechnet als in Summen- und historischen Reporten. In Echtzeit-Reporten werden die Werte standardmäßig als einfache Durchschnittswerte aller Warteschlangen in dem Aggregat berechnet. In Summen- und historischen Reporten werden die Werte standardmäßig als gewichtete Durchschnittswerte basierend auf der tatsächlichen Aktivität in den Warteschlangen berechnet.

Nehmen Sie als Beispiel ein Aggregat der in der folgenden Tabelle gezeigten drei Warteschlangen.

Warteschlange	Kontakte	Angenommene Kontakte	Annahmerate (%)
Schlittschuhe	0	0	100
Skischuhe	10	9	90
Wanderschuhe	10	8	80

In einem Echtzeit-Report wird die Annahmerate für das Aggregat einfach als Durchschnitt der drei Werte dokumentiert, was 90% ergibt. In einem kumulierten und historischen Report jedoch wird die Annahmerate für das Aggregat berechnet als die Anzahl der angenommenen Kontakte, geteilt durch die Gesamtzahl der Kontakte für das Aggregat, also  $17/20$ , was 85% ergibt.

Der Benutzer hat die Option, zur Berechnung von Echtzeit-Aggregatstatistiken einen gewichteten Durchschnittswert zu verwenden. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Annahmerate für das Aggregat berechnet, indem die Annahmerate für jede Warteschlange mit der Anzahl der Kontakte in jeder Warteschlange multipliziert und durch die Gesamtzahl der Kontakte des Aggregats dividiert wird:  $[(100 \cdot 0) + (90 \cdot 10) + (80 \cdot 10)] / 20 = 85\%$ .

## 5.3 Report-Intervalle und zeitbasierte Statistiken

Die folgenden Abschnitte enthalten Details dazu, wann Statistiken für Kontakte verfügbar werden und welchen Einfluss dies auf Statistiken in einzelnen Report-Intervallen hat.

### 5.3.1 Unterschiedliche Gesamtwerte in historischen Reporten mit unterschiedlichen definierten Intervallen

Je nach dem angegebenen Intervall werden die Gesamtwerte in Historischen Reporten folgendermaßen generiert:

- Historische Reporte ohne Intervall, mit 15-Minuten-Intervallen oder Stundenintervallen werden aus den 15-Minuten-Tabellen generiert.
- Historische Reporte mit Tagesintervallen werden aus den Tages-Sammeltabellen generiert.
- Historische Reporte mit Wochenintervallen werden aus den Wochen-Sammeltabellen generiert.
- Historische Reporte mit Monatsintervallen werden aus den Monats-Sammeltabellen generiert.

Sammeltabellen haben unterschiedliche Speicherperioden, je nach den gültigen Intervallen, die für einen Report mit einem bestimmten Bereich angeboten werden. Daher können sich die Gesamtsummen in Reporten mit unterschiedlichen definierten Intervallen von Reporten ohne definiertes Intervall unterscheiden. Weitere Informationen zum Thema Speicherperioden finden Sie in der *Manager-Hilfe*.

### 5.3.2 Intervallgrenzen und Kontaktstatistiken

Bei kürzeren Report-Intervallen, zum Beispiel 15-Minuten- oder Stundenintervallen, ist es nicht unüblich, dass ein in einem Intervall empfangener oder angebotener Kontakt immer noch in Bearbeitung ist, wenn dieses Intervall oder nachfolgende Intervalle ablaufen. Statistiken zur letzten Disposition eines Kontakts stehen erst für Reporte zur Verfügung, wenn der Kontakt abgeschlossen ist. Daher kann bei einem Kontakt, der in einem Intervall empfangen oder angeboten wurde, eine entsprechende letzte Disposition (wie Bearbeitet oder Abgebrochen) erst in einem späteren Intervall gezeigt werden, wenn die Lebensdauer des Kontakts eines oder mehrere Report-Intervalle überquert hat.

### 5.3.3 Wartezeit nicht verfügbar für im Intervall aktive Kontakte

Wartezeitstatistiken in historischen und Summenreporten enthalten Elemente wie durchschnittliche, maximale und minimale Wartezeit für die verschiedenen Kontaktdispositionen (wie zum Beispiel angenommen, abgebrochen oder umgeleitet). Außerdem basieren weitere Statistiken (zum Beispiel der Service-Level) direkt oder indirekt auf Daten zur Wartezeit.

Da die Disposition eines Kontakts möglicherweise erst bei Abschluss des Kontakts bekannt wird, werden die verbundenen Wartezeitstatistiken (zum Beispiel Wartezeit Umgeleitet) für noch in Bearbeitung befindliche Kontakte nicht in Reporten zu Intervallen gezeigt, bei deren Ablauf der Kontakt noch aktiv ist. Wenn ein Kontakt bei Ablauf eines Report-Intervalls noch aktiv ist, werden die Wartezeitstatistiken für diesen Kontakt oder die davon abgeleiteten Statistiken für dieses Intervall nicht einbezogen.

---

**HINWEIS:** Eine allgemeinere Beschreibung von Aspekten zu Kontakten, deren Lebensdauer Intervallgrenzen überquert, finden Sie im [Abschnitt 5.3.2, "Intervallgrenzen und Kontaktstatistiken"](#), auf Seite 146.

---

Es gibt auch eine Reihe von Einstellungen und Optionen in der Manager-Anwendung, die beeinflussen, wie Wartezeitstatistiken erfasst und berechnet und in anderen Berechnungen verwendet werden. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 2.4.2.2, "Wartezeit"](#), auf Seite 22.

### 5.3.4 Zeitliche Einordnung von angebotenen Kontakten in Benutzer-Reporten

Bei einem bestimmten Intervall in einem Benutzer-Report stimmt die Anzahl der angebotenen Kontakte möglicherweise nicht mit der Summenstatistik Verarbeitung/Letzte Disposition überein. Die allgemeine Regel lautet:

$$\begin{array}{l} \text{Angeboten} + \text{Eingeleitet} = \text{Bearbeitet} + \text{Abgebrochen} + \text{Weitergeleitet} \\ \text{Unbearbeitet} \end{array}$$

Wenn beispielsweise ein Kontakt, der in einem Intervall angeboten wird, erst in einem späteren Intervall vollständig gelöst wird, kann ein Intervall einen (1) Kontakt für Angeboten, aber null (0) Kontakte für Bearbeitet, Abgebrochen oder Weitergeleitet Unbearbeitet anzeigen. Das nächste Intervall zeigt möglicherweise einen Kontakt für Bearbeitet, aber null Kontakte für Angeboten.

### 5.3.5 Zeitliche Einordnung von empfangenen Kontakten in Warteschlangen-Reporten

Bei einem bestimmten Intervall in einem Warteschlangen- oder Zielreport stimmt die Anzahl der empfangenen Kontakte möglicherweise nicht mit der Summenstatistik Verarbeitung/Letzte Disposition überein. Die allgemeine Regel lautet:

$$\text{Empfangen} = \text{Angenommen} + \text{Abgebrochen} + \text{Umgeleitet}$$

Außerdem wird bei Verwendung des Leistungsmerkmals Vernetzung der Wert für umgeleitete Kontakte wie folgt aufgeschlüsselt:

$$\text{Umgeleitet} = \text{Umgeleitet (Außerhalb Einzugsbereich)} + \text{Umgeleitet (Netzwerkausgang)}$$

Es kann jedoch vorkommen, dass ein in einem Intervall empfangener Kontakt erst in einem späteren Intervall vollständig aufgelöst wird. Beispielsweise könnte ein Intervall einen (1) empfangenen Kontakt, aber null (0) angenommene, abgebrochene oder umgeleitete Kontakte zeigen. Das nächste Intervall könnte einen (1) angenommenen, aber null (0) empfangene Kontakte zeigen.

### 5.3.6 Anzahl der empfangenen gegenüber angebotenen Kontakten in Warteschlangen-Reporten

Die Anzahl der in einem bestimmten Intervall von einer Warteschlange empfangenen Kontakte stimmt möglicherweise nicht mit der Anzahl der den Benutzern angebotenen Kontakte im selben Intervall überein. Betrachten Sie beispielsweise die folgende Tabelle. In diesem Fall wird ein Kontakt, der von einem Benutzer zu einem anderen transferiert wird, als ein (1) in der Warteschlange empfangener Kontakt, aber als zwei (2) einem Benutzer angebotene Kontakte gezählt.

Beispiel für einen Kontaktablauf	Anzahl der in der Warteschlange empfangenen Kontakte	Anzahl der Benutzern angebotenen Kontakte
Der Kontakt wird in der Warteschlange empfangen und Benutzer A angeboten.	1	1
Dann transferiert Benutzer A den Kontakt an Benutzer B.	0	1
Gesamt	1	2

### **5.3.7 Wechseln von einem überwachten IVR-System zu einem nicht überwachten IVR-System**

Bei einem nicht überwachten IVR-System beginnt OpenScape Contact Center mit der Anrufverfolgung, wenn die IVR-Anwendung die IVR-API QueryCallInfo oder die Funktion Initialize für VoiceXML aufruft. Daher ist die Anrufrdauer in OpenScape Contact Center kürzer als die tatsächliche Anrufrdauer, wenn die Zeit im IVR-System mit in die statistischen Berechnungen einfließt. Wenn Sie also von einer überwachten zu einer nicht überwachten IVR-Plattform wechseln, können Unterschiede bei der Anrufrdauer und anderen zeitabhängigen Statistiken auftreten.

### **5.3.8 Zeitverfolgung von über das Netzwerk ausgehenden Kontakten von unüberwachten Nebenstellen**

Unter bestimmten Umständen können von einer nicht überwachten Nebenstelle initiierte Anrufe über das Netzwerk an einen anderen Standort gesendet werden. Beispielsweise könnte ein Benutzer sich über eine externe Leitung in das Contact Center einwählen, oder jemand könnte einen Anruf von der Nebenstelle initiieren, wenn dort kein Benutzer angemeldet ist.

Auf dem Ausgangsstandort bleiben Summenstatistiken wie Anzahl Empfangen und Anzahl Bearbeitet unbeeinflusst. Zeitbasierte Statistiken, wie die gesamte Kontaktzeit und die Wartezeit für angenommene und abgebrochene Kontakte, können jedoch unnatürlich hoch erscheinen, weil die Zeitverfolgung für den Anruf weiterläuft, während der Kontakt am Remote-Standort verarbeitet wird. Wenn diese Szenarios häufig auftreten, können Reports unerwartet hohe Werte für zeitbasierte Statistiken in historischen, Summen- und Echtzeit-Reporten zu Benutzern, Warteschlangen, Kontakten/Ursprüngen und Zielen enthalten.

## 5.4 Andere Aspekte

In den folgenden Abschnitten werden verschiedene andere Aspekte beschrieben, die sich auf Statistiken und Reporte auswirken können.

### 5.4.1 Nicht nachverfolgte Kontakte in Echtzeit-Reporten

Wenn ein Kontakt an eine Benutzer-Nebenstelle weitergeleitet wird, kann das OpenScape Contact Center-System bei Kontakt-Echtzeit-Reporten die anschließende Kontaktsituation unter den folgenden Umständen nachverfolgen:

- Der zugewiesene Benutzer nimmt den Kontakt an.
- Der Anrufer bricht den Kontakt ab.
- Durch das OpenScape Contact Center-Leistungsmerkmal Anruf nicht beantwortet wird der Kontakt wieder in die Warteschlange eingereiht.

In anderen Fällen kann das OpenScape Contact Center-System die Kontaktsituation nicht nachverfolgen, und der Kontakt wird 10 Minuten lang als nicht angenommen angezeigt. Zum Beispiel wird ein Anruf, der an der zugewiesenen Benutzer-Nebenstelle klingelt, möglicherweise umgeleitet (Anrufübernahme-Szenario oder RWS-Weiterleitung an eine nicht überwachte Ressource).

### 5.4.2 Berücksichtigung von mit der Option Jetzt wiederholen durchgeführten Callbacks

Wenn ein Benutzer ein Callback-Angebot annimmt und dann die Verbindung während des Klingelns trennt, hat der Benutzer die Möglichkeit, mithilfe der Option **Jetzt wiederholen** den Callback sofort zu wiederholen. Wenn dieser Versuch erfolgreich ist und der Kunde den Callback-Versuch annimmt, werden im Warteschlangen-Echtzeit-Report ein zusätzlicher empfangener Kontakt und ein zusätzlicher angenommener Kontakt angezeigt. Im Warteschlangen-Summenreport werden zwei zusätzliche empfangene Kontakte und zwei zusätzliche angenommene Kontakte angezeigt. Aus der Reporting-Perspektive ist jede Callback-Aktion ein neuer Kontakt. Die einzige Ausnahme dazu stellt das Szenario mit der Option **Jetzt wiederholen** dar, bei dem der Callback in Warteschlangen-Echtzeit-Reporten als derselbe Kontakt betrachtet wird.

### **5.4.3 Überwachte Nebenstellen, die an mehr als einem Anruf beteiligt sind**

Grundsätzlich kann eine von OpenScape Contact Center überwachte Nebenstelle nur an einem einzigen OpenScape Contact Center-Anruf beteiligt sein. Wenn eine von OpenScape Contact Center überwachte Nebenstelle an mehr als einem OpenScape Contact Center-Anruf beteiligt ist, wird nur einer der Anrufe nach dem Beenden bereinigt. Die anderen Anrufe werden schließlich nach mehreren Stunden bereinigt, was zu Reporting-Problemen führt.

Eine Nebenstelle kann beispielsweise an mehreren Anrufen beteiligt sein, wenn ein OpenScape Contact Center-Benutzer an einer überwachten Nebenstelle (zum Beispiel ein Agent) einen nicht überwachten Teilnehmer anruft und dieser nicht überwachte Teilnehmer den Anruf danach an eine andere überwachte Nebenstelle im System OpenScape Contact Center weiterleitet. In diesem Fall unterbricht der nicht überwachte Teilnehmer den Ereignisablauf. Das System benötigt jedoch einen nicht unterbrochenen Ereignisablauf, um einen Anruf korrekt nachzuverfolgen und zu bereinigen.

## **Reportabstimmung**

Andere Aspekte



## 6 Terminologie

Dieses Kapitel enthält detaillierte Definitionen für Benutzerzustände, Kontaktzustände und andere Reporting-Begriffe, auf die in [Kapitel 4, "In Reporten verfügbare Statistiken"](#) häufig verwiesen wird.

### 6.1 Benutzerzustände

Es gibt drei Arten von Benutzerzuständen:

<b>Bearbeitungs- zustand</b>	<p>Der Zustand des Benutzers während der Bearbeitung eines Kontakts.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bei Sprache können dies folgende Zustände sein: Rückfrage, Wählen, Halten, Leitung besetzt, Leitung wartend, Wartend, Nachkontaktaktivitäten, Klingeln oder Gespräch.</li><li>• Bei Callback können dies folgende Zustände sein: Rückfrage, Wählen, Halten, Klingeln, Wartend, Nachkontaktaktivitäten, Verarbeitung oder Gespräch.</li><li>• Bei E-Mail können dies folgende Zustände sein: Wartend, Nachkontaktaktivitäten oder Verarbeitung.</li><li>• Bei Web Collaboration können dies folgende Zustände sein: Wartend, Nachkontaktaktivitäten oder Verarbeitung.</li></ul>
<b>Anwesenheits- status</b>	<p>Der Anwesenheitsstatus des Benutzers, der von OpenScape Contact Center-Informationen wie dem Routingzustand des Benutzers und der aktuellen Kontaktbearbeitungsaktivität abgeleitet wird. Der Status kann Aktiv, Abwesend, Beschäftigt, Frei oder Abgemeldet sein.</p>
<b>Routingzustand</b>	<p>Die Bereitschaft oder Fähigkeit eines Benutzers, weitergeleitete Kontakte zu empfangen. Der Zustand kann Verfügbar, Abgemeldet, Nicht verfügbar oder Tätig sein.</p>

#### 6.1.1 Bearbeitungszustände

Bearbeitungszustände für Benutzer werden wie folgt beschrieben:

<b>Rückfrage</b>	Der Benutzer hält Rückfrage mit einem anderen Teilnehmer.
<b>Wählen</b>	Der Benutzer wählt von einer Nebenstelle aus.
<b>Halten</b>	Der Benutzer bearbeitet derzeit einen Anruf oder Callback und hat den Anruf auf Halten gesetzt.
<b>Leitung besetzt</b>	Die Nebenstelle des Benutzers ist besetzt.
<b>Leitung wartend</b>	Der Anruf des Benutzers wartet auf einer anderen Nebenstelle (klopft zum Beispiel an oder ist geparkt).

<b>Wartend</b>	<p>Gibt einen der folgenden Zustände an:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bei Sprache wurde dem Benutzer ein Anruf angeboten, aber die Nebenstelle hat noch nicht geklingelt.</li><li>• Bei Callback wurde dem Benutzer ein Callback angeboten, er hat aber den Callback noch nicht akzeptiert oder gelöscht und die maximale Angebotszeit wurde noch nicht erreicht.</li><li>• Bei E-Mail wurde dem Benutzer eine E-Mail-Nachricht zugewiesen, aber sie wurde noch nicht akzeptiert.</li><li>• Bei Web Collaboration wurde dem Benutzer eine Sitzung zugewiesen, aber sie wurde noch nicht akzeptiert. In Fällen, in denen der Benutzer eingeladen wird, an einer Sitzung teilzunehmen, hat der Benutzer die Einladung weder angenommen noch abgelehnt, und die maximale Angebotszeit wurde noch nicht erreicht.</li></ul>
<b>Nachkontakt-aktivitäten</b>	<p>Der Benutzer führt Aufgaben im Zusammenhang mit einem weitergeleiteten Kontakt durch (z. B. Notizen machen oder Folgeinformationen senden), nachdem dieser getrennt wurde.</p>
<b>Verarbeitung</b>	<p>Gibt einen der folgenden Zustände an:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bei Callback:<ul style="list-style-type: none"><li>– Ein Benutzer, der über die Berechtigung "Vorschau Callbacks" verfügt, zeigt einen weitergeleiteten Callback als Vorschau an, hat aber noch nicht die Telefonnummer gewählt.</li><li>– Wenn der Benutzer nicht über die Berechtigung "Vorschau Callback" verfügt, wurde der weitergeleitete Callback vom System akzeptiert und der Benutzer überprüft die Callback-Daten vor dem Wählen der Telefonnummer.</li></ul></li><li>• Bei E-Mail bearbeitet der Benutzer eine weitergeleitete E-Mail-Nachricht oder hat die Bearbeitung einer zurückgestellten oder zwecks externer Rückfrage übermittelten E-Mail-Nachricht wiederaufgenommen.</li><li>• Bei Web Collaboration bearbeitet der Benutzer eine weitergeleitete Web Collaboration-Sitzung.</li></ul>
<b>Klingeln</b>	<p>Auf der Nebenstelle des Benutzers klingelt ein Anruf.</p>
<b>Gespräch</b>	<p>Der Benutzer ist in einem Gespräch oder einer Konferenz zu einem Anruf oder Callback.</p>
<b>Unbekannt</b>	<p>Der Bearbeitungszustand des Benutzers ist unbekannt.</p>

## 6.1.2 Anwesenheitsstatus

Anwesenheitsstatus für Benutzer werden wie folgt beschrieben:

<b>Aktiv</b>	<p>Der Benutzer bearbeitet gerade einen oder mehrere Kontakte.</p>
<b>Abwesend</b>	<p>Der Benutzer hat keine aktiven Kontakte und sein Routingzustand ist Nicht verfügbar.</p>
<b>Beschäftigt</b>	<p>Der Benutzer hat keine aktiven Kontakte und sein Routingzustand ist Tätig.</p>
<b>Frei</b>	<p>Der Benutzer hat keine aktiven Kontakte und sein Routingzustand ist Verfügbar.</p>
<b>Abgemeldet</b>	<p>Der Benutzer ist bei keinem der Medientypen angemeldet.</p>

### 6.1.3 Routingzustände

Routingzustände für Benutzer werden wie folgt beschrieben:

<b>Verfügbar</b>	Der Benutzer ist gewillt und in der Lage, neue weitergeleitete Kontakte zu empfangen.
<b>Abgemeldet</b>	Der Benutzer ist bei keinem der Medientypen angemeldet.
<b>Nicht verfügbar</b>	Der Benutzer ist nicht gewillt oder nicht in der Lage, neue weitergeleitete Kontakte zu empfangen. Der Benutzer wählt diesen Zustand typischerweise aus, wenn er eine kurze Pause oder Mittagspause macht.
<b>Tätig</b>	Der Benutzer ist nicht gewillt oder nicht in der Lage, neue weitergeleitete Kontakte zu empfangen. Der Benutzer wählt diesen Zustand typischerweise aus, wenn er eine mit seiner Arbeit zusammenhängende Aufgabe ausführt, z. B. an einer Besprechung oder einer Trainingssitzung teilnimmt.

## 6.2 Kontakttypen

Die unterschiedlichen Kontakttypen werden wie folgt beschrieben:

<b>Direkter Kontakt</b>	<p>Ein Kontakt, der durch direkte Kontaktaufnahme mit einem anderen Teilnehmer generiert wird, ohne dass ein Routing- oder Verarbeitungssystem beteiligt ist. Es gibt vier Arten von direkten Kontakten:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Direkt Ankommand Sprache – Ein Direktanruf, bei dem der rufende Teilnehmer sich außerhalb der Kommunikationsplattform befindet.</li><li>• Direkt Intern Sprache – Ein Direktanruf, bei dem sowohl der rufende als auch der angerufene Teilnehmer sich innerhalb der Kommunikationsplattform befinden.</li><li>• Direkt Gehend E-Mail – Eine direkte E-Mail-Nachricht, die von einem Contact Center-Benutzer verfasst und an einen externen Empfänger gesendet wird.</li><li>• Direkt Gehend Sprache – Ein Direktanruf, bei dem der angerufene Teilnehmer sich außerhalb der Kommunikationsplattform befindet.</li></ul>
<b>Weitergeleiteter Kontakt</b>	<p>Ein Kontakt, der vor der Zuweisung an einen Benutzer vom Routing-Server, von Call Director oder von einem IVR-System verarbeitet wurde. Es gibt vier Arten von weitergeleiteten Kontakten – einen für jeden Medientyp:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Weitergeleitet Sprache</li><li>• Weitergeleitet E-Mail</li><li>• Weitergeleitet Callback</li><li>• Weitergeleitet Web Collaboration</li></ul>

---

**HINWEIS:** Wenn der T-Server nicht feststellen kann, ob ein Anruf direkt oder weitergeleitet ist, erhält der Anruf den Kontakttyp Unbekannt Sprache. Dies kann z. B. vorkommen, wenn der T-Server neu gestartet wird, während ein Benutzer mit einem Anruf verbunden ist.

---

## 6.3 Kontaktzustände

Die verschiedenen Kontaktzustände werden wie folgt beschrieben:

<b>Klassifizierung</b>	Der Kontakt wird vom System verarbeitet.
<b>Zurückgestellt</b>	Die E-Mail-Nachricht wurde vom Benutzer zurückgestellt.
<b>Externe Rückfrage</b>	Der Benutzer hat zu der E-Mail-Nachricht extern Rückfrage gehalten, z. B. mit einem Experten.
<b>IVR Ausgesetzt</b>	Der Kontakt wartet in der Warteschlange, aber der Routing-Prozess wurde wegen einer Anforderung von der IVR-Anwendung ausgesetzt.

<b>Medien Ausgesetzt</b>	Der Kontakt wartet in der Warteschlange, aber der Routing-Prozess wurde ausgesetzt, weil das Contact Center geschlossen ist (die aktuelle Uhrzeit liegt außerhalb des konfigurierten Routingplans). Beachten Sie, dass Kontakte im Zustand Medien Ausgesetzt immer in Kontakt-Echtzeit-Reporten berücksichtigt werden, ungeachtet dessen, ob die Option <b>Vom System ausgesetzte Kontakte einbeziehen</b> aktiviert ist oder nicht. Weitere Informationen finden Sie in <a href="#">Abschnitt 2.4.2, "Statistiken und Report-Optionen"</a> , auf Seite 21.
<b>Netzwerk Ausgesetzt</b>	Der Kontakt wartet in der Warteschlange, aber der Routing-Prozess wurde ausgesetzt, bis ein Vernetzungsablauf abgeschlossen ist.
<b>Wartend</b>	Gibt einen der folgenden Zustände an: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bei Sprache wurde der Anruf einem Benutzer angeboten, und die Nebenstelle klingelt noch.</li> <li>• Bei Callback wurde der Callback einem Benutzer angeboten, wurde aber noch nicht akzeptiert oder gelöscht und die maximale Angebotszeit wurde noch nicht erreicht.</li> <li>• Bei E-Mail wurde die E-Mail-Nachricht einem Benutzer zugewiesen, wurde aber noch nicht akzeptiert.</li> <li>• Bei Web Collaboration wurde die Sitzung einem Benutzer zugewiesen, wurde aber noch nicht akzeptiert. In Fällen, in denen der Benutzer eingeladen wird, an einer Sitzung teilzunehmen, wurde die Einladung weder angenommen noch abgelehnt noch hat der Kontakt die Zeit überschritten.</li> </ul>
<b>Nachkontakt- aktivitäten</b>	Alle an der Bearbeitung des Kontakts beteiligten Benutzer haben die Verbindung zu dem Kontakt getrennt und sind im Bearbeitungszustand Nachkontaktaktivitäten.
<b>Eingereiht</b>	Der Kontakt wartet in der Warteschlange auf einen verfügbaren Benutzer, der diesen Kontakt bearbeiten kann.
<b>Reserviert</b>	Der Kontakt wartet in der Warteschlange auf einen bestimmten Benutzer.
<b>Geplant</b>	Der Callback wurde an einen Benutzer weitergeleitet und der Kunde wurde angerufen, aber der Callback war nicht erfolgreich und wird für einen weiteren Versuch eingeplant.

## Terminologie

### Weitere kontaktbezogene Begriffe

<b>Nicht angenommen</b>	Der Kontakt wurde einem Benutzer zugewiesen, aber der Benutzer hat den Kontakt nicht innerhalb der definierten Wartezeit angenommen; der Kontakt ist für diesen Benutzer noch im Zustand Wartend.
<b>Benutzer- interaktion</b>	<p>Für Benutzer-Reporte wird oder wurde der Kontakt von einem Benutzer bearbeitet:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bei Sprache wurde der Anruf vom Benutzer angenommen.</li><li>• Bei Callback wurde das Callback-Angebot vom Benutzer akzeptiert.</li><li>• Bei E-Mail wurde die Nachricht erfolgreich zum Benutzer weitergeleitet. Direkt gehende E-Mail-Nachrichten gelten als im Zustand Benutzerinteraktion, sobald der Benutzer die E-Mail-Nachricht verfasst hat.</li><li>• Bei Web Collaboration wurde die Web Collaboration-Sitzung vom Benutzer akzeptiert.</li></ul>

Diese Definition sollte mit der Definition von Angenommen in [Abschnitt 6.4, "Weitere kontaktbezogene Begriffe", auf Seite 158](#) verglichen werden. Nehmen Sie als Beispiel für den Unterschied zwischen den beiden Definitionen einen Anruf, der während der Verarbeitung in einem Routingkonzept-Ablauf an Voicemail transferiert wird. Obwohl der Anruf in einem Warteschlangen-Report als Angenommen erschiene, würde er in einem Benutzer-Report überhaupt nicht erscheinen, weil es keine Benutzerinteraktion gegeben hat.

## 6.4 Weitere kontaktbezogene Begriffe

Auf die folgenden kontaktbezogenen Begriffe wird ebenfalls häufig in [Kapitel 4](#) verwiesen:

<b>Abgebrochen</b>	<p>Der Kontakt wurde getrennt, bevor er vom System oder einem Benutzer angenommen wurde. Dies bedeutet insbesondere:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bei Sprache hat der Anrufer die Verbindung getrennt, bevor der Anruf von einem Benutzer oder vom System angenommen wurde (zum Beispiel während der Anruf in der Warteschlange gewartet oder auf der Nebenstelle eines Benutzers geklingelt hat). Wenn dem System Call Director oder ein IVR-System vorgeschaltet ist, wird dieser Wert durch die Option <b>Abgeschlossen in Call Director oder IVR-System gilt als angenommen</b> beeinflusst. Weitere Informationen finden Sie in <a href="#">Abschnitt 2.4.2, "Statistiken und Report-Optionen", auf Seite 21</a>.</li><li>• Bei Callback hat der Callback das Zeitlimit in der Warteschlange überschritten oder der aktuelle Callback-Plan ist abgelaufen.</li><li>• Bei E-Mail hat die E-Mail-Nachricht das Zeitlimit in der Warteschlange überschritten.</li><li>• Bei Web Collaboration hat der Kunde die Sitzung verlassen, bevor sie von einem Benutzer oder vom System angenommen wurde (z. B. während die Sitzung in der Warteschlange war oder weil der Benutzer die Sitzung noch nicht akzeptiert hat).</li></ul>
--------------------	--

<b>Angenommen</b>	<p>Der Kontakt wurde von einem Benutzer angenommen oder vom System auf eine Art und Weise verarbeitet, die der Annahme durch einen Benutzer entspricht.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bei Sprache wurde der Anruf von einem Benutzer angenommen oder durch einen Ablauf verarbeitet (über die Komponente Trennen).</li> <li>• Bei Callback wurde das Callback-Angebot von einem Benutzer akzeptiert oder gelöscht, oder der Callback wurde von einem Manager in der Warteschlange gelöscht.</li> <li>• Bei E-Mail wurde die E-Mail-Nachricht erfolgreich an einen Benutzer weitergeleitet oder vom System oder von einem Manager verworfen.</li> <li>• Bei Web Collaboration wurde die Sitzung erfolgreich an einen Benutzer weitergeleitet, hat ein Benutzer eine Einladung zur Teilnahme an einer Sitzung akzeptiert oder wurde eine Sitzung durch einen Ablauf verarbeitet (durch eine Komponente Trennen).</li> </ul> <p>Dieser Begriff wird überwiegend in Nicht-Benutzer-Reporten verwendet und sollte mit dem Begriff Benutzerinteraktion verglichen werden, der in <a href="#">Abschnitt 6.3, "Kontaktzustände"</a>, auf Seite 156 definiert ist.</p>
<b>Callback-Versuch</b>	Ein Callback-Versuch ist die Aktion des Wählens der Kunden-Telefonnummer. Die Aktion beginnt mit dem Wählen der Rufnummer und wird fortgesetzt, bis der Benutzer die Verbindung trennt und das Ergebnis des Versuchs übermittelt (zum Beispiel Erfolgreich). Ein Callback-Versuch ist Teil einer Callback-Aktion.
<b>Callback-Aktion</b>	Eine Callback-Aktion umfasst die Einreihung eines Callback, das Anbieten des Callback an einen geeigneten Benutzer und schließlich das Anrufen des Kunden.
<b>Rückfrage</b>	Die externe Rückfragezeit für den Kontakt hat die Zeitdauer überschritten, die in der Manager-Anwendung in der Option <b>Als Rückfrage einstufen nach</b> konfiguriert wurde. Einzelheiten hierzu finden Sie unter <a href="#">Abschnitt 2.4.2, "Statistiken und Report-Optionen"</a> , auf Seite 21. Anrufe und Callbacks, bei denen eine Konferenz stattfand, werden in diesen Wert einbezogen. Bei Web Collaboration ist dies eine Sitzung, zu der der Benutzer einen anderen Benutzer eingeladen hat, wobei die für Rückfrage aufgewendete Zeitdauer nicht nachverfolgt wird.

<b>Kontaktzeit</b>	<p>Die benötigte Zeitdauer zum Abschließen eines Kontakts. Die Kontaktzeit beginnt in dem Moment, in dem das System den Kontakt wahrnimmt und endet, wenn der Kontakt beendet wird.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bei Sprache wird der Anruf zum Beispiel beendet, wenn der Anruf abgebrochen wird, wenn der Anruf außerhalb des Einzugsbereichs transferiert wird oder wenn der letzte beteiligte Benutzer die Verbindung trennt.</li><li>• Bei Callback wird der Callback beendet, wenn der Callback-Plan abläuft, der Callback die maximale Anzahl der Wiederholungsversuche erreicht hat, der Callback gelöscht wird, der Callback das Zeitlimit überschreitet oder die Nachkontaktaktivitäten für den letzten Callback-Versuch abgeschlossen sind.</li><li>• Bei E-Mail wird die Nachricht beendet, wenn sie verworfen, an einen externen Teilnehmer transferiert oder beantwortet wird. Die in den Kontaktzuständen Zurückgestellt und Externe Rückfrage verbrachte Zeitdauer ist enthalten.</li><li>• Bei Web Collaboration wird die Sitzung zum Beispiel beendet, wenn die Sitzung abgebrochen wird, wenn die Sitzung außerhalb des Einzugsbereichs transferiert wird oder wenn der letzte beteiligte Benutzer die Verbindung trennt.</li></ul> <p>Die Kontaktzeit beinhaltet vom System ausgesetzte Zeiten nur, wenn die Option <b>Vom System ausgesetzte Kontakte einbeziehen</b> in der Manager-Anwendung aktiviert wurde. Einzelheiten hierzu finden Sie unter <a href="#">Abschnitt 2.4.2, "Statistiken und Report-Optionen"</a>, auf Seite 21.</p>
<b>Ziel</b>	<p>Das Ziel, an das ein Kontakt gesendet wurde.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bei Sprache ist dies die Telefonnummer, die der Kunde gewählt hat. Abhängig von der Konfiguration der Kommunikationsplattform kann dies die tatsächlich vom Kunden gewählte Nummer oder eine interne Pilotnummer sein, die von der Kommunikationsplattform zugeordnet wird.</li><li>• Bei Callback ist dies die Telefonnummer, die der Urheber gewählt hat, um den Kunden zurückzurufen.</li><li>• Bei E-Mail ist dies die E-Mail-Adresse, an die der Kunde die E-Mail-Nachricht gesendet hat.</li><li>• Bei Web Collaboration ist dies das im Unternehmens-Webserver definierte Ziel (zum Beispiel ein URL).</li></ul>
<b>Angeboten</b>	<p>Der Kontakt wurde einem Benutzer angeboten (zum Beispiel wurde der Kontakt vom System an den Benutzer weitergeleitet, zwecks Rückfrage an den Benutzer übermittelt, an den Benutzer transferiert, an den Benutzer transferiert, auf der Nebenstelle des Benutzers geparkt oder hat an der Nebenstelle des Benutzers angeklopft).</p>
<b>Eingereiht</b>	<p>Der Kontakt wartet zum Beispiel in einer Warteschlange und ist im Zustand Eingereiht, Wartend, Reserviert, Medien Ausgesetzt oder IVR Ausgesetzt. Die Zustände, die ein Kontakt haben kann, um als in die Warteschlange eingereiht eingestuft zu werden, werden auch durch die Einstellung <b>Klingelnde u. nicht angen. Kontakte einbez.</b> in der Manager-Anwendung beeinflusst. Einzelheiten hierzu finden Sie unter <a href="#">Abschnitt 2.4.2.8, "Warteschlangen-Echtzeit-Report"</a>, auf Seite 24.</p>



<b>Umgeleitet</b>	Der Kontakt hat eine Warteschlange verlassen, ohne angenommen oder abgebrochen zu werden. Kontakte, die wiedereingereicht werden, bevor sie von einem Benutzer angenommen oder bearbeitet werden, werden ebenfalls als umgeleitet gezählt. Bei Echtzeit-Reporten zu Warteschlangen werden reservierte Kontakte sowie Kontakte, die aus der Warteschlange entfernt wurden bzw. bei denen eine Zeitüberschreitung eintrat, als umgeleitet angezeigt.
<b>Wiedereingereicht</b>	Der Kontakt wurde aus verschiedenen Gründen an dieselbe oder eine andere Warteschlange zurückgesendet, zum Beispiel, weil er nicht innerhalb der zulässigen Zeitdauer beantwortet wurde.
<b>Ursprung</b>	<p>Der Ursprung, an dem der Kontakt generiert wurde.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bei Sprache ist dies die Kundentelefonnummer, die nur verfügbar ist, wenn ANI auf der Kommunikationsplattform aktiviert ist.</li> <li>• Bei Callback ist dies die Nebenstelle des Benutzers, der den Callback akzeptiert hat.</li> <li>• Bei E-Mail ist dies die E-Mail-Adresse des Kunden.</li> <li>• Bei Web Collaboration ist dies der vom System identifizierte Ursprung (zum Beispiel eine Benutzerkontonummer, ein Benutzername oder eine IP-Adresse).</li> </ul>
<b>Nicht übermittelt</b>	Der Anruf wurde einem Benutzer zugewiesen, konnte aber nicht an diesen übermittelt werden (das heißt, die Nebenstelle des Benutzers hat nicht geklingelt).
<b>Unbearbeitet</b>	<p>Der Kontakt wurde nicht von einem Benutzer bearbeitet, zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ein weitergeleiteter Anruf, der weitergeleitet wurde, während er auf der Nebenstelle des Benutzers geklingelt hat.</li> <li>• Ein weitergeleiteter Anruf, bei dem der Anrufer die Verbindung getrennt hat, nachdem der Anruf an die Nebenstelle des Benutzers transferiert wurde, aber bevor der Benutzer den Anruf angenommen hat.</li> <li>• Ein weitergeleiteter Anruf, der von der Nebenstelle des Benutzers abgenommen wurde.</li> <li>• Ein weitergeleiteter Anruf, der zwecks Rückfrage an einen anderen Benutzer übermittelt wurde, aber wieder mit dem Anrufer verbunden wurde, bevor der andere Benutzer die Rückfrage angenommen hat.</li> <li>• Ein Callback, der einem Benutzer angeboten wurde, aber das Zeitlimit überschritten hat, weil er nicht innerhalb der vorgegebenen Zeit von dem Benutzer akzeptiert oder gelöscht wurde.</li> <li>• Eine Web Collaboration-Sitzung, bei der der Benutzer die Einladung zur Teilnahme abgelehnt hat.</li> </ul>

## 6.5 Zeitbezogene Begriffe

Auf die folgenden zeitbezogenen Begriffe wird ebenfalls häufig in [Kapitel 4](#) verwiesen:

- Bearbeitungszeit** Die Zeitdauer, die ein Benutzer für das Bearbeiten von Kontakten aufwendet.
- Bei Sprache beginnt die Zeitdauer, wenn der Benutzer den Anruf annimmt.
  - Bei Callback beginnt die Zeitdauer, wenn der Callback akzeptiert wird.
  - Bei E-Mail beginnt die Zeitdauer, wenn die E-Mail-Nachricht akzeptiert wird oder wenn der Benutzer die Bearbeitung einer zurückgestellten oder zwecks externer Rückfrage übermittelten E-Mail-Nachricht wiederaufnimmt. Dieser Wert enthält nicht die Zeitdauer, für die die E-Mail-Nachricht im Zustand Zurückgestellt oder Externe Rückfrage ist.
  - Bei Web Collaboration beginnt der Zeitraum, wenn die Sitzung akzeptiert wurde oder der Benutzer eine Einladung zur Teilnahme an einer Sitzung akzeptiert hat. Wenn der Benutzer eine Einladung zur Teilnahme an einer Sitzung akzeptiert, enthält dieser Wert nur die im Bearbeitungszustand Verarbeitung verbrachte Zeit. Wenn der Benutzer die Einladung ablehnt, wird für diesen Benutzer keine Bearbeitungszeit protokolliert.

Die Zeitdauer endet, wenn der Kontakt abgeschlossen ist, einschließlich Nachkontaktaktivitäten, falls zutreffend.

Wenn auf dem System die Multikontaktbearbeitung aktiviert ist, wird die Bearbeitungszeit nur bei primären Kontakten erhöht.

- Wartezeit** Die Zeitdauer, die ein Kontakt im OpenScape Contact Center-System gewartet hat, bevor er angenommen, abgebrochen oder umgeleitet wurde. Nachfolgend einige Beispiele:
- Bei Sprache ist dies die Zeitdauer, bis der Anruf von einem Benutzer angenommen, vom Anrufer abgebrochen oder außerhalb des Einzugsbereichs umgeleitet wird.
  - Bei Callback ist dies die Zeitdauer, bis der Callback-Plan abgelaufen ist.
  - Bei E-Mail ist dies die Zeitdauer, bis die E-Mail-Nachricht das Zeitlimit in der Warteschlange überschritten hat.
  - Bei Web Collaboration ist dies die Zeitdauer, bis ein Benutzer eine Einladung zur Teilnahme an einer Web Collaboration-Sitzung akzeptiert hat.

Die Wartezeit kann beginnen, wenn ein Kontakt eingereicht wird oder an der ersten überwachten Ressource ankommt. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 2.4.2.2, "Wartezeit", auf Seite 22](#).

## A Report-Datenberechnungen

Dieser Anhang enthält die Berechnungen, die den Statistiken zugrunde liegen, die in Reporten und Überwachungsansichten erscheinen können. Die Berechnungen werden primär von Technikern bei der Untersuchung eines Problems verwendet.

### A.1 ContactTypes

Die ContactTypes im System sind in der folgenden Tabelle aufgelistet.

Wert	ContactType	Beschreibung
0	NONE	Kein ContactType
1	ROUTED_VOICE	Weitergeleiteter Anruf
2	DIRECT_INCOMING_VOICE	Ankommender Direktanruf
3	DIRECT_OUTGOING_VOICE	Gehender Direktanruf
4	DIRECT_INTERNAL_VOICE	Interner Direktanruf
5	ROUTED_CALLBACK	Weitergeleitet Callback
6	ROUTED_EMAIL	Weitergeleitete E-Mail-Nachricht
7	DIRECT_OUTGOING_EMAIL	Direkt gehende E-Mail-Nachricht
8	ROUTED_CHAT	Weitergeleiteter Web Collaboration-Kontakt
9	UNKNOWN_VOICE	Unbekannter Anruf (direkt oder weitergeleitet)

Tabelle 29

ContactTypes

## A.2 TermTypes

TermTypes (Abschlussarten) zeigen, wie ein Benutzer einen Kontakt beendet hat. Die TermTypes im System sind in der folgenden Tabelle aufgelistet.

Wert	TermType	Wert	TermType
0	NOTERMTYPE	26	SCHEDULECALLBACK
1	ABANDONEDINQUEUE	27	RESOLVED
2	ABANDONEDINIVRQUEUE	28	ACCEPTEDBUT UNSUCCESSFUL
3	ABANDONEDWHILERINGING	29	LOGOFF
4	ABANDONEDWHILEIVRRINGING	30	RINGNOANSWERFORWARD
5	DISCONNECTONCONSULTHOLD	31	AGENTREPLIED
6	DISCONNECTWHILEPARKED	32	AUTORESPONDED
7	REQUEUED	33	DEFERTAKEBACK
8	NETWORKREACHED	34	SYSTEMDISCARDED
9	TRANSFERRREDOUTOFSCOPE	35	ABANDONEDINQUEUE DETERMINATION
10	TIMEDOUT	36	EMAILEXTERNALTRANSFER
11	DISCONNECTONHOLD	37	EMAILEXTERNAL CONSULTTAKEBACK
12	FORWARDEDFROM	38	TRANSITNUMBERTIMEOUT
13	TRANSFER	39	AGENTDELETED
14	TRANSFERTOUNMONEX	40	MANAGERDELETED
15	RECALLEDFORWARD	41	AGENTDISCARDED
16	PICKEDFROM	42	MANAGERDISCARDED
17	PARKED	43	CANCELLEDEMAIL
18	DISCONNECTED	44	IVRDELETED
19	NEGLECTFORWARD	45	REDIRECTEDOUTOFSCOPE
20	FORWARDEDALWAYS	46	AGENTDECLINED
21	CAMPED_ON	47	SESSIONTIMEDOUT
22	ANSWERED	48	UNDELIVERED
23	FWDTOAGENT		
24	FWDTOCALLTYPE	-1	CLEANUPTERMINATION
25	FWDTOPOOL	-2	ABNORMALTERMINATION

Tabelle 30

Abschlussarten

## A.3 JoinTypes

JoinTypes zeigen, wie ein Benutzer die Verbindung zu einem Kontakt hergestellt hat. Die JoinTypes im System werden in der folgenden Tabelle beschrieben.

Wert	JoinType	Beschreibung
0	NOJOINTYPE	Der Kontakt war mit dem Benutzer verbunden, aber es wurde noch keine Verbindungsart bestimmt.
1	INITIATED	Der Benutzer hat den Kontakt initiiert.
2	ASSIGNED	Der Kontakt wurde dem Benutzer vom Routing-Server zugewiesen.
3	CONSULT	Der Kontakt wurde über eine Rückfrage von einem anderen Benutzer mit dem Benutzer verbunden.
4	TRANSFER	Der Kontakt wurde per Transfer von einem anderen Benutzer mit dem Benutzer verbunden.
5	PICK	Der Benutzer hat einen Anruf abgenommen, der für einen anderen Benutzer bestimmt war. Beispielsweise hat der Benutzer einen Anruf abgenommen, der auf einer anderen Nebenstelle geklingelt hat.
6	FORWARDED	An den Benutzer wurde ein Anruf weitergeleitet, der für einen anderen Benutzer bestimmt war, der entweder beschäftigt war oder den Anruf nicht angenommen hat.
7	FORWARDALWAYS	An den Benutzer wurde ein Anruf weitergeleitet, der für einen anderen Benutzer bestimmt war, der das Leistungsmerkmal ForwardAlways auf seinem Telefon konfiguriert hat.
8	PARK	Der Benutzer ist in ein Gespräch eingetreten, das auf seiner Nebenstelle geparkt wurde.
9	OVERRIDE	Der Benutzer ist in ein Gespräch eingetreten, das auf seine Nebenstelle aufgeschaltet wurde.
10	CALLED	Der Benutzer wurde direkt von einem anderen Teilnehmer angerufen.
11	TIMEDOUT	Der Kontakt hat die Zeit überschritten.
12	RECALLED	Der Kontakt wurde nach einem fehlgeschlagenen Transfer oder Callback-Versuch erneut mit dem Benutzer verbunden. Beispielsweise hat der Benutzer versucht, einen Anruf zu transferieren, aber der Transfer ist fehlgeschlagen.
13	CAMP_ON	Der Benutzer ist in ein anklopfendes Gespräch eingetreten.
14	CALLEDBACK	Der Benutzer wurde erneut angerufen. Dies gilt nicht für fehlgeschlagene Transferversuche.
15	UNKNOWN	Der Grund für das Eintreten des Benutzers in das Gespräch ist unbekannt.

Tabelle 31

Verbindungsarten

Wert	JoinType	Beschreibung
16	BARGEIN	Der Benutzer hat per Barge-in auf einen Anruf aufgeschaltet.

Tabelle 31

Verbindungsarten (Fortsetzung)

## A.4 Berechnung von Echtzeit-Statistiken

Außer für einige spezielle Warteschlangen-Echtzeit-Statistiken gibt es für Echtzeit-Statistiken keine Berechnungen; die Statistiken beruhen auf Echtzeit-Aktualisierungen von Servern (z. B. vom T-Server und vom Routing-Server).

Beschreibungen zu den Statistiken, die in Echtzeit-Reporten erscheinen können, finden Sie im [Abschnitt 4.2, "Statistiken in Echtzeit-Reporten"](#), auf Seite 85.

Weitere Informationen zu Faktoren, die sich auf die Berechnung von Warteschlange/Aggregat-Statistiken auswirken finden Sie in [Abschnitt 5.2, "Berechnungsprobleme"](#), auf Seite 143.

## A.5 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken

Dieser Abschnitt beschreibt die Berechnung von kumulierten und historischen Statistiken.

---

**HINWEIS:** Für einige Statistiken (zum Beispiel Name, Benutzer-ID und Standort) gibt es keine Berechnungen; die Statistiken beruhen auf Echtzeit-Aktualisierungen von Servern (z. B. vom T-Server und vom Routing-Server). Die Server stellen lediglich den Schlüssel bereit. Die Manager-Anwendung ordnet den Schlüssel dem tatsächlichen Wert zu.

---

Die Abkürzungen für die in den Berechnungen verwendeten Tabellennamen sind in der folgenden Tabelle definiert.

Abkürzung	Tabellenname
[AFM]	agentfifteenmin
[AR]	agentrecord
[ASFM]	agentstatefifteen
[ASRF]	agentstatereasonfifteen
[CB]	callbackrecord
[CB15]	callbackfifteenmin
[CDCF]	cdcomponentfifteenmin

Tabelle 32

Abkürzungen für Tabellennamen

Abkürzung	Tabellenname
[CR]	callrecord
[CT15]	calltypefifteenmin
[DNIS15]	dnisfifteenmin
[GFM]	groupfifteenmin
[GSFM]	groupstatefifteen
[PPRF]	userpostprocessingreasonfifteenmin
[WFF]	workflowfifteenmin
[WRF]	wrapupreasonfifteenmin

Tabelle 32

Abkürzungen für Tabellennamen

## A.5.1 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Benutzern

Welche Statistiken in kumulierten und historischen Benutzer-Reporten verfügbar sind, hängt von der Option "Report nach" ab, die beim Generieren des Reports verwendet wird. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 2.4.4, "Option Report nach"](#), auf Seite 25.

### A.5.1.1 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Benutzern (Benutzer, Abteilung oder Standort)

Beschreibungen der Statistiken auf Basis der Berechnungen finden Sie in diesem Abschnitt unter [Abschnitt 4.3.1.1, "Kumulierte und historische Statistiken zu Benutzern \(Benutzer, Abteilung oder Standort\)"](#), auf Seite 98.

Spalte	Kategorie	Berechnung
Name	(keine)	AgentKey[AFM] or [ASFM]
Benutzer-ID	(keine)	AgentKey[AFM] or [ASFM]
Ort	(keine)	AgentLocation[AFM] oder [ASFM]
Auslastung	(keine)	$(*1) ((\text{TalkTime[AFM]} + \text{HoldTime[AFM]} + \text{ConsultTime[AFM]} + \text{ProcessingTime[AFM]} + \text{PostProcessingTime[AFM]} (\text{ContactType} = 1,5,6,8)) + \text{BusyDur[ASFM]} + \text{IdleDur[ASFM]}) / \text{LogonTime[ASFM]} * 100$ $(*2) ((\text{TalkTime[AFM]} + \text{HoldTime[AFM]} + \text{ConsultTime[AFM]} + \text{ProcessingTime[AFM]} + \text{PostProcessingTime[AFM]} (\text{ContactType} = 1,5,6,8)) + \text{BusyDur[ASFM]}) / \text{LogonTime[ASFM]} * 100$

Tabelle 33

Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Benutzern (Benutzer, Abteilung oder Standort)

## Report-Datenberechnungen

### Berechnung kumulierter und historischer Statistiken

Spalte	Kategorie	Berechnung
Max. Bearbeitungszeit Weitergeleitet	(keine)	MaxHandlingTime[AFM] (ContactType = 1,5,6,8)
Zeit	Erste Anmeldung	FirstLogon[ASFM] + offset from UTC (Coordinated Universal Time) time
Medientyp	Erste Anmeldung	FirstLogonMediaType[ASFM]
Zeit	Letzte Abmeldung	LastLogoff[ASFM] + offset from UTC (Coordinated Universal Time) time
Medientyp	Letzte Abmeldung	LastLogoffMediaType[ASFM]
Alle	Initiierte Kontakte	NumInitiated[AFM] (ContactType = 1,3,4,7)
Weitergeleitet	Initiierte Kontakte	NumInitiated[AFM] (ContactType = 1)
Direkt	Initiierte Kontakte	NumInitiated[AFM] (ContactType = 3,4,7)
Direkt Gehend E-Mail	Initiierte Kontakte	NumInitiated[AFM] (ContactType = 7)
Direkt Intern Sprache	Initiierte Kontakte	NumInitiated[AFM] (ContactType = 4)
Direkt Gehend Sprache	Initiierte Kontakte	NumInitiated[AFM] (ContactType = 3)
Alle	Angebotene Kontakte	NumOfferedPrim[AFM] + NumOfferedOver[AFM] + NumOfferedOther[AFM] (ContactType = all)
Weitergeleitet	Angebotene Kontakte	NumOfferedPrim[AFM] + NumOfferedOver[AFM] + NumOfferedOther[AFM] (ContactType = 1,5,6,8)
Weitergeleitet Primär	Angebotene Kontakte	NumOfferedPrim[AFM] (ContactType = 1,5,6,8)
Weitergeleitet Überlauf	Angebotene Kontakte	NumOfferedOver[AFM] (ContactType = 1,5,6,8)
Weitergeleitet Andere	Angebotene Kontakte	NumOfferedOther[AFM] (ContactType = 1,5,6,8)
Direkt	Angebotene Kontakte	NumOfferedPrim[AFM] (ContactType = 2,3,4,7)
Reserviert	Angebotene Kontakte	ReservedCount[AFM] (ContactType = 1,5,6,8)
Alle	Bearbeitete Kontakte	NumHandledPrim[AFM] + NumHandledOver[AFM] + NumHandledOther[AFM] (ContactType = all)
Weitergeleitet	Bearbeitete Kontakte	NumHandledPrim[AFM] + NumHandledOver[AFM] + NumHandledOther[AFM] (ContactType = 1,5,6,8)

Tabelle 33

Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Benutzern  
(Benutzer, Abteilung oder Standort) (Fortsetzung)



Spalte	Kategorie	Berechnung
Weitergeleitet Primär	Bearbeitete Kontakte	NumHandledPrim[AFM] (ContactType = 1,5,6,8)
Weitergeleitet Überlauf	Bearbeitete Kontakte	NumHandledOver[AFM] (ContactType = 1,5,6,8)
Weitergeleitet Andere	Bearbeitete Kontakte	NumHandledOther[AFM] (ContactType = 1,5,6,8)
Direkt	Bearbeitete Kontakte	NumHandledPrim[AFM] (ContactType = 2,3,4,7)
Direkt Ankommend Sprache	Bearbeitete Kontakte	NumHandledPrim[AFM] (ContactType = 2)
Direkt Gehend Sprache	Bearbeitete Kontakte	NumHandledPrim[AFM] (ContactType = 3)
Direkt Intern Sprache	Bearbeitete Kontakte	NumHandledPrim[AFM] (ContactType = 4)
Direkt Gehend E-Mail	Bearbeitete Kontakte	NumHandledPrim[AFM] (ContactType = 7)
Zurückgerufen	Bearbeitete Kontakte	RecalledCount[AFM] (ContactType = 6)
Weitergeleitet	Abgebrochene angebotene Kontakte	NumAbandonedPrim[AFM] + NumAbandonedOver[AFM] (ContactType = 1,5)
Weitergeleitet Primär	Abgebrochene angebotene Kontakte	NumAbandonedPrim[AFM] (ContactType = 1,5)
Weitergeleitet Überlauf	Abgebrochene angebotene Kontakte	NumAbandonedOver[AFM] (ContactType = 1,5)
Durchschnitt	Aktive Kontakte	TotalActiveContactsTime[AFM] / LogonTime[ASFM]
Maximum	Aktive Kontakte	If Report On = 1 (voice), then MaxActiveContactsCountVoice[ASFM] If Report On = 2 (callback), then MaxActiveContactsCountCallback[ASFM] If Report On = 4 (e-mail), then MaxActiveContactsCountEmail[ASFM] If Report On = 8 (Web collaboration), then MaxActiveContactsCountWebCollab[ASFM] If Report On = 15 (all), then MaxActiveContactsCountAllMedia[ASFM]

Tabelle 33

*Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Benutzern  
(Benutzer, Abteilung oder Standort) (Fortsetzung)*

## Report-Datenberechnungen

Berechnung kumulierter und historischer Statistiken

Spalte	Kategorie	Berechnung
Durchschnitt	Kontakt-Aktivitätsdauer	TotalActiveContactsTime[AFM] (ContactType = all) / (NumHandledPrim[AFM] + NumHandledOver[AFM] + NumHandledOther[AFM] + AdditionalTalkCount[AFM] + AdditionalHoldCount[AFM] + AdditionalConsultCount[AFM] + AdditionalProcessingCount[AFM] + AdditionalPostProcessingCount[AFM]) (ContactType = all)
Maximum	Kontakt-Aktivitätsdauer	MaxActiveContactTime[AFM]
Nicht übermittelt	Weitergeleitete Kontakte	NumUndelivered[AFM] (ContactType = 1)
Unbearbeitet	Weitergeleitete Kontakte	NumUnhandled[AFM] (ContactType = 1,7,8)
Gehalten	Weitergeleitete Kontakte	HoldCountPrim[AFM] + HoldCountOver[AFM] + HoldCountOther[AFM] (ContactType = 1,5)
Primär Gehalten	Weitergeleitete Kontakte	HoldCountPrim[AFM] (ContactType = 1,5)
Überlauf Gehalten	Weitergeleitete Kontakte	HoldCountOver[AFM] (ContactType = 1,5)
Zurückgestellt	Weitergeleitete Kontakte	HoldCountPrim[AFM] + HoldCounOver[AFM] + HoldCountOther[AFM] (ContactType = 5)
Rückfrage Sprache	Weitergeleitete Kontakte	ConsultCountPrim[AFM] + ConsultCountOver[AFM] + ConsultCountOther[AFM] (ContactType = 1,5)
Externe Rückfrage E-Mail	Weitergeleitete Kontakte	ConsultCountPrim[AFM] + ConsultCountOver[AFM] + ConsultCountOther[AFM] (ContactType = 6)
Beendet	Weitergeleitete Kontakte	DisconnectedCount[AFM] (ContactType = 1,5,6,8)
Verworfen	Weitergeleitete Kontakte	DiscardedCount[AFM] (ContactType = 6)
Wieder-eingereiht	Weitergeleitete Kontakte	RequeuedCount[AFM] (ContactType = 1,5,6,8)
Weitergeleitet	Weitergeleitete Kontakte	TransferCount[AFM] (ContactType = 1,5,6,8)
Maximale Angebotszeit erreicht	Weitergeleitete Kontakte	MaxRingingCount[AFM] (ContactType = 1,5)
Angemeldet	Gesamtzeit	LogonTime[ASFM]
Frei	Gesamtzeit	IdleDur[ASFM]
Beschäftigt	Gesamtzeit	BusyDur[ASFM]
Abwesend	Gesamtzeit	AwayDur[ASFM]

**Tabelle 33** Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Benutzern (Benutzer, Abteilung oder Standort) (Fortsetzung)

Spalte	Kategorie	Berechnung
Klingeln	Gesamtzeit	RingTime[AFM] (ContactType = 1,2,3,4,5)
Wartend	Gesamtzeit	PendingTime[AFM] (ContactType = 1,5,6,8)
Weitergeleitet Gespräch	Gesamtzeit	TalkTime[AFM] (ContactType = 1,5)
Weitergeleitet Gehalten	Gesamtzeit	HoldTime[AFM] (ContactType = 1,5)
Weitergeleitet Rückfrage	Gesamtzeit	ConsultTime[AFM] (ContactType = 1,5)
Weitergeleitet Verarbeitung	Gesamtzeit	ProcessingTime[AFM] (ContactType = 5,6,8)
Weitergeleitet Nachkontakt- aktivitäten	Gesamtzeit	PostProcessingTime[AFM] (ContactType = 1,5,6,8)
Sonstige	Gesamtzeit	DialingDur[ASFM] + QueuedDur[ASFM] + OutOfServiceDur[ASFM] + LineBusyDur[ASFM] + UnknownDur[ASFM] + PendingTime[AFM]
Alle	Gesamte Bearbeitungs- zeit	TalkTime[AFM] + HoldTime[AFM] + ConsultTime[AFM] + ProcessingTime[AFM] + PostProcessingTime[AFM] (ContactType = all)
Alle ausgenommen Nachkontakt- aktivitäten	Gesamte Bearbeitungs- zeit	TalkTime[AFM] + HoldTime[AFM] + ConsultTime[AFM] + ProcessingTime[AFM] (ContactType = all)
Weitergeleitet	Gesamte Bearbeitungs- zeit	TalkTime[AFM] + HoldTime[AFM] + ConsultTime[AFM] + ProcessingTime[AFM] + PostProcessingTime[AFM] (ContactType = 1,5,6,8)
Weitergeleitet ausgenommen Nachkontakt- aktivitäten	Gesamte Bearbeitungs- zeit	TalkTime[AFM] + HoldTime[AFM] + ConsultTime[AFM] + ProcessingTime[AFM] (ContactType = 1,5,6,8)
Direkt	Gesamte Bearbeitungs- zeit	(TalkTime[AFM] + HoldTime[AFM] + ConsultTime[AFM] (ContactType = 2,3,4)) + ProcessingTime[AFM] (ContactType = 7)
Direkt Ankommend Sprache	Gesamte Bearbeitungs- zeit	TalkTime[AFM] + HoldTime[AFM] + ConsultTime[AFM] (ContactType = 2)
Direkt Gehend Sprache	Gesamte Bearbeitungs- zeit	TalkTime[AFM] + HoldTime[AFM] + ConsultTime[AFM] (ContactType = 3)
Direkt Intern Sprache	Gesamte Bearbeitungs- zeit	TalkTime[AFM] + HoldTime[AFM] + ConsultTime[AFM] (ContactType = 4)
Direkt Gehend E-Mail	Gesamte Bearbeitungs- zeit	ProcessingTime[AFM] (ContactType = 7)

Tabelle 33

 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Benutzern  
(Benutzer, Abteilung oder Standort) (Fortsetzung)

## Report-Datenberechnungen

Berechnung kumulierter und historischer Statistiken

Spalte	Kategorie	Berechnung
Beschäftigt	Durchschn. Zeitdauer	$\text{BusyDur[ASFM]} / (\text{BusyCount[ASFM]} + \text{AdditionalBusyCount[ASFM]})$
Klingeln	Durchschn. Zeitdauer	$\text{RingTime[AFM]} (\text{ContactType} = 1,2,3,4,5) / ((\text{NumOfferedPrim[AFM]} + \text{NumOfferedOver[AFM]} + \text{NumOfferedOther[AFM]} (\text{ContactType} = \text{all})) + \text{AdditionalRingCount[AFM]})$
Weitergeleitet Gespräch	Durchschn. Zeitdauer	$\text{TalkTime[AFM]} / (\text{NumHandledPrim[AFM]} + \text{NumHandledOver[AFM]} + \text{NumHandledOther[AFM]} + \text{AdditionalTalkCount[AFM]} (\text{ContactType} = 1,5))$
Weitergeleitet Gehalten	Durchschn. Zeitdauer	$\text{HoldTime[AFM]} / (\text{HoldCountPrim[AFM]} + \text{HoldCountOver[AFM]} + \text{HoldCountOther[AFM]} + \text{AdditionalHoldCount[AFM]}) (\text{ContactType} = 1,5)$
Weitergeleitet Rückfrage	Durchschn. Zeitdauer	$\text{ConsultTime[AFM]} / (\text{ConsultCountPrim[AFM]} + \text{ConsultCountOver[AFM]} + \text{ConsultCountOther[AFM]} + \text{AdditionalConsultCount[AFM]}) (\text{ContactType} = 1,5)$
Weitergeleitet Verarbeitung	Durchschn. Zeitdauer	$\text{ProcessingTime[AFM]} / (\text{NumHandledPrim[AFM]} + \text{NumHandledOver[AFM]} + \text{NumHandledOther[AFM]} + \text{AdditionalProcessingCount[AFM]}) (\text{ContactType} = 5,6,8))$
Weitergeleitet Nachkontakt-aktivitäten	Durchschn. Zeitdauer	$\text{PostProcessingTime[AFM]} (\text{ContactType} = 1,5,6,8) / (\text{NumHandledPrim[AFM]} + \text{NumHandledOver[AFM]} + \text{NumHandledOther[AFM]} + \text{AdditionalTalkCount[AFM]} + \text{AdditionalHoldCount[AFM]} + \text{AdditionalConsultCount[AFM]} + \text{AdditionalProcessingCount[AFM]} + \text{AdditionalPostProcessingCount[AFM]}) (\text{ContactType} = 1,5,6,8))$
Alle	Durchschnittliche Bearbeitungszeit	$(\text{TalkTime[AFM]} + \text{HoldTime[AFM]} + \text{ConsultTime[AFM]} + \text{ProcessingTime[AFM]} + \text{PostProcessingTime[AFM]} (\text{ContactType} = \text{all})) / (\text{NumHandledPrim[AFM]} + \text{NumHandledOver[AFM]} + \text{NumHandledOther[AFM]} + \text{AdditionalTalkCount[AFM]} + \text{AdditionalHoldCount[AFM]} + \text{AdditionalConsultCount[AFM]} + \text{AdditionalProcessingCount[AFM]} + \text{AdditionalPostProcessingCount[AFM]}) (\text{ContactType} = \text{all}))$
Alle ausgenommen Nachkontakt-aktivitäten	Durchschnittliche Bearbeitungszeit	$(\text{TalkTime[AFM]} + \text{HoldTime[AFM]} + \text{ConsultTime[AFM]} + \text{ProcessingTime[AFM]} (\text{ContactType} = \text{all})) / (\text{NumHandledPrim[AFM]} + \text{NumHandledOver[AFM]} + \text{NumHandledOther[AFM]} + \text{AdditionalTalkCount[AFM]} + \text{AdditionalHoldCount[AFM]} + \text{AdditionalConsultCount[AFM]} + \text{AdditionalProcessingCount[AFM]}) (\text{ContactType} = \text{all}))$

Tabelle 33

Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Benutzern  
(Benutzer, Abteilung oder Standort) (Fortsetzung)

Spalte	Kategorie	Berechnung
Weitergeleitet	Durchschnittliche Bearbeitungszeit	$\frac{\text{TalkTime[AFM]} + \text{HoldTime[AFM]} + \text{ConsultTime[AFM]} + \text{ProcessingTime[AFM]} + \text{PostProcessingTime[AFM]} (\text{ContactType} = 1,5,6,8)}{(\text{NumHandledPrim[AFM]} + \text{NumHandledOver[AFM]} + \text{NumHandledOther[AFM]} + \text{AdditionalTalkCount[AFM]} + \text{AdditionalHoldCount[AFM]} + \text{AdditionalConsultCount[AFM]} + \text{AdditionalProcessingCount[AFM]} + \text{AdditionalPostProcessingCount[AFM]} (\text{ContactType} = 1,5,6,8))}$
Weitergeleitet ausgenommen Nachkontaktaktivitäten	Durchschnittliche Bearbeitungszeit	$\frac{\text{TalkTime[AFM]} + \text{HoldTime[AFM]} + \text{ConsultTime[AFM]} + \text{ProcessingTime[AFM]} + (\text{ContactType} = 1,5,6,8)}{(\text{NumHandledPrim[AFM]} + \text{NumHandledOver[AFM]} + \text{NumHandledOther[AFM]} + \text{AdditionalTalkCount[AFM]} + \text{AdditionalHoldCount[AFM]} + \text{AdditionalConsultCount[AFM]} + \text{AdditionalProcessingCount[AFM]} (\text{ContactType} = 1,5,6,8))}$
Direkt	Durchschnittliche Bearbeitungszeit	$\frac{\text{TalkTime[AFM]} + \text{HoldTime[AFM]} + \text{ConsultTime[AFM]} (\text{ContactType} = 2,3,4) + \text{ProcessingTime[AFM]} (\text{ContactType} = 7)}{(\text{NumHandledPrim[AFM]} + \text{AdditionalTalkCount[AFM]} + \text{AdditionalHoldCount[AFM]} + \text{AdditionalConsultCount[AFM]} + \text{AdditionalProcessingCount[AFM]} + \text{AdditionalPostProcessingCount[AFM]} (\text{ContactType} = 2,3,4,7))}$
Direkt Ankommend Sprache	Durchschnittliche Bearbeitungszeit	$\frac{\text{TalkTime[AFM]} + \text{HoldTime[AFM]} + \text{ConsultTime[AFM]} (\text{ContactType} = 2)}{(\text{NumHandledPrim[AFM]} + \text{AdditionalTalkCount[AFM]} + \text{AdditionalHoldCount[AFM]} + \text{AdditionalConsultCount[AFM]} (\text{ContactType} = 2))}$
Direkt Gehend Sprache	Durchschnittliche Bearbeitungszeit	$\frac{\text{TalkTime[AFM]} + \text{HoldTime[AFM]} + \text{ConsultTime[AFM]} (\text{ContactType} = 3)}{(\text{NumHandledPrim[AFM]} + \text{AdditionalTalkCount[AFM]} + \text{AdditionalHoldCount[AFM]} + \text{AdditionalConsultCount[AFM]} (\text{ContactType} = 3))}$
Direkt Intern Sprache	Durchschnittliche Bearbeitungszeit	$\frac{\text{TalkTime[AFM]} + \text{HoldTime[AFM]} + \text{ConsultTime[AFM]} (\text{ContactType} = 4)}{(\text{NumHandledPrim[AFM]} + \text{AdditionalTalkCount[AFM]} + \text{AdditionalHoldCount[AFM]} + \text{AdditionalConsultCount[AFM]} (\text{ContactType} = 4))}$

Tabelle 33

 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Benutzern  
 (Benutzer, Abteilung oder Standort) (Fortsetzung)

## Report-Datenberechnungen

Berechnung kumulierter und historischer Statistiken

Spalte	Kategorie	Berechnung
Direkt Gehend E-Mail	Durchschnittliche Bearbeitungszeit	$\text{ProcessingTime[AFM]} / (\text{NumHandledPrim[AFM]} + \text{AdditionalProcessingCount[AFM]})$ (ContactType = 7)
Frei	Zeitdauer in Prozent	$\text{IdleDur[ASFM]} * 100 / \text{LogonTime[ASFM]}$
Beschäftigt	Zeitdauer in Prozent	$\text{BusyDur[ASFM]} * 100 / \text{LogonTime[ASFM]}$
Abwesend	Zeitdauer in Prozent	$\text{AwayDur[ASFM]} * 100 / \text{LogonTime[ASFM]}$
Klingeln	Zeitdauer in Prozent	$\text{RingTime[AFM]} (\text{ContactType} = 1,2,3,4,5) * 100 / \text{LogonTime[ASFM]}$
Sonstige	Zeitdauer in Prozent	$(\text{DialingDur[ASFM]} + \text{QueuedDur[ASFM]} + \text{OutOfServiceDur[ASFM]} + \text{LineBusyDur[ASFM]} + \text{UnknownDur[ASFM]} + \text{PendingTime[AFM]}) * 100 / \text{LogonTime[ASFM]}$
Nachkontaktaktivitäten	Zeitdauer in Prozent	$\text{PostProcessingTime[AFM]} (\text{ContactType} = 1,5,6,8) * 100 / \text{LogonTime[ASFM]}$
Alle	Prozentsatz Bearbeitungszeit	$(\text{TalkTime[AFM]} + \text{HoldTime[AFM]} + \text{ConsultTime[AFM]} + \text{ProcessingTime[AFM]} + \text{PostProcessingTime[AFM]}) (\text{ContactType} = \text{all}) * 100 / \text{LogonTime[ASFM]}$
Alle ausgenommen Nachkontaktaktivitäten	Prozentsatz Bearbeitungszeit	$(\text{TalkTime[AFM]} + \text{HoldTime[AFM]} + \text{ConsultTime[AFM]} + \text{ProcessingTime[AFM]}) (\text{ContactType} = \text{all}) * 100 / \text{LogonTime[ASFM]}$
Weitergeleitet	Prozentsatz Bearbeitungszeit	$(\text{TalkTime[AFM]} + \text{HoldTime[AFM]} + \text{ConsultTime[AFM]} + \text{ProcessingTime[AFM]} + \text{PostProcessingTime[AFM]}) (\text{ContactType} = 1,5,6,8) * 100 / \text{LogonTime[ASFM]}$
Weitergeleitet ausgenommen Nachkontaktaktivitäten	Prozentsatz Bearbeitungszeit	$(\text{TalkTime[AFM]} + \text{HoldTime[AFM]} + \text{ConsultTime[AFM]} + \text{ProcessingTime[AFM]}) (\text{ContactType} = 1,5,6,8) * 100 / \text{LogonTime[ASFM]}$
Direkt	Prozentsatz Bearbeitungszeit	$(\text{TalkTime[AFM]} + \text{HoldTime[AFM]} + \text{ConsultTime[AFM]} (\text{ContactType} = 2,3,4)) + \text{ProcessingTime[AFM]} (\text{ContactType} = 7) * 100 / \text{LogonTime[ASFM]}$
Direkt Ankommend Sprache	Prozentsatz Bearbeitungszeit	$(\text{TalkTime[AFM]} + \text{HoldTime[AFM]} + \text{ConsultTime[AFM]}) (\text{ContactType} = 2) * 100 / \text{LogonTime[ASFM]}$
Direkt Gehend Sprache	Prozentsatz Bearbeitungszeit	$(\text{TalkTime[AFM]} + \text{HoldTime[AFM]} + \text{ConsultTime[AFM]}) (\text{ContactType} = 3) * 100 / \text{LogonTime[ASFM]}$

Tabelle 33

Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Benutzern  
(Benutzer, Abteilung oder Standort) (Fortsetzung)

Spalte	Kategorie	Berechnung
Direkt Intern Sprache	Prozentsatz Bearbeitungszeit	(TalkTime[AFM] + HoldTime[AFM] + ConsultTime[AFM]) (ContactType = 4) * 100 / LogonTime[ASFM]
Direkt Gehend E-Mail	Prozentsatz Bearbeitungszeit	ProcessingTime[AFM] (ContactType = 7) * 100 / LogonTime[ASFM]

Tabelle 33 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Benutzern (Benutzer, Abteilung oder Standort) (Fortsetzung)

### A.5.1.2 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Benutzern (Benutzer nach Warteschlange)

Beschreibungen der Statistiken auf Basis der Berechnungen finden Sie in diesem Abschnitt unter [Abschnitt 4.3.1.2, "Historische Statistiken zu Benutzern \(Benutzer nach Warteschlange\)"](#), auf Seite 108.

Spalte	Kategorie	Berechnung
Name	(keine)	AgentKey[AR]
Benutzer-ID	(keine)	AgentKey[AR]
Ort	(keine)	AgentLocation[AR]
Warteschlange	(keine)	CallTypeKey[CR]
Ursprung	(keine)	Origin[CR]
Angeboten	Weitergeleitete Kontakte	count(*) from [AR] where jointype[AR] <> 1 and ContactType[AR] in (1, 5, 6, 8)
Eingeleitet	Weitergeleitete Kontakte	count(*) from [AR] where jointype[AR] = 1 and ContactType[AR] in (1, 5, 6, 8)
Bearbeitet	Weitergeleitete Kontakte	count(*) from [AR] where TermType[AR] not in (3, 12, 16, 19, 20, 30, 39, 47)
Zurückgestellt	Weitergeleitete Kontakte	sum(holdquantity) from [AR] where ContactType = 6
Gehalten	Weitergeleitete Kontakte	count(*) from [AR] where ContactType in (1, 5) and holdquantity > 0
Rückfrage	Weitergeleitete Kontakte	count(*) from [AR] where consultholdquantity > 0
Nicht übermittelt	Weitergeleitete Kontakte	count(*) from [AR] where TermType = 48
Unbearbeitet	Weitergeleitete Kontakte	count(*) from [AR] where TermType in (12, 16, 19, 20, 30, 39, 46)
Reserviert	Weitergeleitete Kontakte	count(*) from [AR] where sequencenumber[AR] = assignedagent[CR] and calltypestepnum[CR] = 9998

Tabelle 34 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Benutzern (Benutzer nach Warteschlange)

Spalte	Kategorie	Berechnung
Abgebrochen beim Klingeln	Weitergeleitete Kontakte	count(*) from [AR] where TermType = 3 and JoinType <> 1
Weitergeleitet	Weitergeleitete Kontakte	count(*) from [AR] where TermType in (9, 13, 14, 17, 21, 23,36)
Weitergeleitet Zurückgestellt	Durchschn. Zeitdauer	Sum(totholdtime[AR]) / sum(holdquantity[AR]) where ContactType = 6
Weitergeleitet Rückfrage	Durchschn. Zeitdauer	Sum(totconsultholdtime[AR]) / Sum(consultholdquantity[AR])
Weitergeleitet Gehalten	Durchschn. Zeitdauer	Sum(totholdtime[AR]) / sum(holdquantity[AR]) where ContactType in (1, 5)
Weitergeleitet Nachkontakt-aktivitäten	Durchschn. Zeitdauer	Sum(totpostprocessingtime[AR]) / count(*) from [AR] where TermType[AR] not in (3, 12, 16, 19, 20, 30, 39, 47) and ContactType[AR] in (1, 5, 6, 8)
Alle	Durchschnittliche Bearbeitungszeit	Sum(Tothandlingtime[AR] + Totpostprocessingtime[AR]) / count(*) from [AR] where TermType[AR] not in (3, 12, 16, 19, 20, 30, 39, 47) and ContactType[AR] in (1, 5, 6, 8)
Alle ausgenommen Nachkontakt-aktivitäten	Durchschnittliche Bearbeitungszeit	Sum(Tothandlingtime[AR]) / count(*) from [AR] where TermType[AR] not in (3, 12, 16, 19, 20, 30, 39, 47) and ContactType[AR] in (1, 5, 6, 8)

Tabelle 34 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Benutzern (Benutzer nach Warteschlange) (Fortsetzung)

## A.5.2 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Gruppen

Beschreibungen der Statistiken auf Basis der Berechnungen finden Sie in diesem Abschnitt unter [Abschnitt 4.3.2, "Kumulierte und historische Statistiken zu Gruppen"](#), auf Seite 111.

Spalte	Kategorie	Berechnung
Name	(keine)	GroupKey[GFM] oder [GSFM]
Zeitintervall	(keine)	Recordtimestamp[GFM] oder [GSFM]
Alle	Empfangene Kontakte	NumReceivedPrim[GFM] + NumReceivedOver[GFM]
Primär	Empfangene Kontakte	NumReceivedPrim[GFM]
Überlauf	Empfangene Kontakte	NumReceivedOver[GFM]
An anderer Stelle angeboten	Empfangene Kontakte	NumRHOE[GFM]

Tabelle 35 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Gruppen



Spalte	Kategorie	Berechnung
Alle	Angebotene Kontakte	NumOfferedPrim[GFM] + NumOfferedOver[GFM]
Primär	Angebotene Kontakte	NumOfferedPrim[GFM]
Überlauf	Angebotene Kontakte	NumOfferedOver[GFM]
Alle	Kontakte mit Rückfrage	NumConsultPrim[GFM] + NumConsultOver[GFM]
Primär	Kontakte mit Rückfrage	NumConsultPrim[GFM]
Überlauf	Kontakte mit Rückfrage	NumConsultOver[GFM]
Alle	Weitergeleitete Kontakte	NumTransferPrim[GFM] + NumTransferOver[GFM]
Primär	Weitergeleitete Kontakte	NumTransferPrim[GFM]
Überlauf	Weitergeleitete Kontakte	NumTransferOver[GFM]
Intervall-Beginn	Wartende Kontakte	WaitCountBegin[GFM]
Intervall-Ende	Wartende Kontakte	WaitCountEnd[GFM]
Maximum	Angemeldeter Benutzer	MaxCounLogOn[GSFM]
Minimum	Angemeldeter Benutzer	MinCountLogOn[GSFM]
Durchschnitt	Angemeldeter Benutzer	TotLogonTime[GSFM] /Period[GSFM]

Tabelle 35 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Gruppen

### A.5.3 Berechnung von historischen Statistiken für Kontakte

Beschreibungen der Statistiken auf Basis der Berechnungen finden Sie in diesem Abschnitt unter [Abschnitt 4.3.3, "Historische Statistiken zu Kontakten"](#), auf Seite 113.

Spalte	Kategorie	Berechnung
Ursprung	(keine)	Name des überwachten Ursprungs wie in der Manager-Anwendung definiert.
Warte-schlangenname	(keine)	CallTypeKey[CR]
Ziel	(keine)	OrigDestination[CR]

Tabelle 36 Berechnung von historischen Statistiken für Kontakte

## Report-Datenberechnungen

### Berechnung kumulierter und historischer Statistiken

Spalte	Kategorie	Berechnung
Abbruchrate	(keine)	$(\text{count}(*) \text{ from [CR] where ContactType in (1, 6, 8) and WaitResolution = 2}) / (\text{count}(*) \text{ from [CR] where ContactType in (1, 6, 8)})$
Empfangen	Kontakte	$\text{count}(*) \text{ from [CR] where ContactType in (1, 6, 8)}$
Angenommen	Kontakte	$\text{count}(*) \text{ from [CR] where ContactType in (1, 6, 8) and WaitResolution = 1}$
Abgebrochen	Kontakte	$\text{count}(*) \text{ from [CR] where ContactType in (1, 6, 8) and WaitResolution = 2}$
Umgeleitet	Kontakte	$\text{count}(*) \text{ from [CR] where ContactType in (1, 6, 8) and WaitResolution = 3}$
Vom System getrennt	Kontakte	$\text{count}(*) \text{ from [CR] where ContactType in (1, 6, 8) and TermType = 35}$
Wiedereingereiht	Kontakte	$\text{count}(*) \text{ from [CR] where ContactType in (1, 6, 8) and TermType = 7}$
Autom. bearbeitete E-Mail	Kontakte	$\text{count}(*) \text{ from [CR] where ContactType in (1, 6, 8) and TermType in (32, 34)}$
Weitergel. außerhalb Einzugsbereich	Kontakte	$\text{count}(*) \text{ from [CR] where ContactType in (1, 6, 8) and TermType in (9, 12, 13, 14, 16, 17, 20, 21, 23, 30, 36)}$
Durchschnitt Wartend	Kontaktzeit	$\text{Sum(WaitTime)} / \text{count}(*) \text{ from [CR] where ContactType in (1, 6, 8)}$
Durchschnitt	Kontaktzeit	$\text{Sum(ContactComplete)} / \text{count}(*) \text{ from [CR] where ContactType in (1, 6, 8)}$
Durchschnittliche Zeitdauer ausgenommen Nachkontakt-aktivitäten	Kontaktzeit	$\text{Sum(CallEnd)} / \text{count}(*) \text{ from [CR] where contacttype in (1, 6, 8)}$
Durchschnittliche Zeitdauer Nachkontakt-aktivitäten	Kontaktzeit	$\text{Sum(ContactComplete - CallEnd)} / \text{count}(*) \text{ from [CR] where contacttype in (1, 6, 8)}$

Tabelle 36

Berechnung von historischen Statistiken für Kontakte

## A.5.4 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Callbacks

Welche Statistiken in kumulierten und historischen Callback-Reporten verfügbar sind, hängt von der Option **Report nach** ab, die beim Generieren des Reports verwendet wird. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 2.4.4, "Option Report nach"](#), auf Seite 25.

### A.5.4.1 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Callbacks (Warteschlange oder Aggregat)

Beschreibungen der Statistiken auf Basis der Berechnungen finden Sie in diesem Abschnitt unter [Abschnitt 4.3.4.1, "Kumulierte und historische Statistiken zu Callbacks \(Warteschlange oder Aggregat\)"](#), auf Seite 115.

Spalte	Kategorie	Berechnung
Name	(keine)	Die Server (Report- und Real-Time-Server) stellen lediglich den Warteschlangen- oder Aggregat-Schlüssel bereit. Die Manager-Anwendung ordnet den Schlüssel dem tatsächlichen Namen zu.
Callbacks	(keine)	NumCallbacks[CB15]
Versuche	(keine)	NumTries[CB15]
Wiederholungsversuche	(keine)	NumAttempts[CB15]
Wiederholungsversuch (mehr als einmal)	(keine)	NumAttemptsMoreThanOnce[CB15]
Erfolgreich	(keine)	NumSuccessful[CB15]
Prozentsatz Erfolgreich	(keine)	$\text{NumSuccessful[CB15]} / (\text{NumSuccessful[CB15]} + \text{NumDeleted[CB15]} + \text{NumMaxRetry[CB15]} + \text{NumScheduledExpired[CB15]} + \text{NumTimedOut[CB15]})$
Prozentsatz Nicht erfolgreich	(keine)	$(\text{NumDeleted[CB15]} + \text{NumMaxRetry[CB15]} + \text{NumScheduledExpired[CB15]} + \text{NumTimedOut[CB15]}) / (\text{NumSuccessful[CB15]} + \text{NumDeleted[CB15]} + \text{NumMaxRetry[CB15]} + \text{NumScheduledExpired[CB15]} + \text{NumTimedOut[CB15]})$
Eingereiht vor	(keine)	NumCallbacksReq[CB15]
Wiedereingereiht Aus	(keine)	NumRequeued[CB15]

Tabelle 37

Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Callbacks (Warteschlange oder Aggregat)

## Report-Datenberechnungen

Berechnung kumulierter und historischer Statistiken

Spalte	Kategorie	Berechnung
Alle	Nicht erfolgreich	NumDeleted[CB15] + NumMaxRetry[CB15] + NumScheduledExpired[CB15] + NumTimedOut[CB15]
Max. Wiederholung erreicht	Nicht erfolgreich	NumMaxRetry[CB15]
Abgelaufen	Nicht erfolgreich	NumScheduledExpired[CB15]
Zeitüberschreitung	Nicht erfolgreich	NumTimedOut[CB15]
Gelöscht	Nicht erfolgreich	NumDeleted[CB15]
Durchschnitt	Kontaktzeit	$(\text{TotContactTime[CB15]} + \text{TotPostProcessingTime[CB15]}) / (\text{NumCallbacks[CB15]} + \text{AdditionalCallbacksCount[CB15]} + \text{AdditionalPostProcessingCount[CB15]})$
Durchschnittliche Zeitdauer ausgenommen Nachkontaktaktivitäten	Kontaktzeit	$\text{TotContactTime[CB15]} / (\text{NumCallbacks[CB15]} + \text{AdditionalCallbacksCount[CB15]})$
Durchschnittliche Zeitdauer Nachkontaktaktivitäten	Kontaktzeit	$\text{TotPostProcessingTime[CB15]} / (\text{NumCallbacks[CB15]} + \text{AdditionalCallbacksCount[CB15]})$

Tabelle 37 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Callbacks (Warteschlange oder Aggregat) (Fortsetzung)

### A.5.4.2 Berechnung von historischen Callback-Statistiken (Ergebnis)

Beschreibungen der Statistiken auf Basis der Berechnungen finden Sie in diesem Abschnitt unter [Abschnitt 4.3.4.2, "Historische Statistiken zu Callbacks \(Ergebnis\)"](#), auf Seite 117.

Spalte	Spalte	Berechnung
Wiederholungsversuche	(keine)	NumAttempts[CB]
Ursprung	(keine)	CallOrigin[CB]
Warteschlangenname	(keine)	CallTypeKey[CB]
Ergebnis	(keine)	FinalResult[CB]
Versuche	(keine)	NumTries[CB]

Tabelle 38 Berechnung von historischen Callback-Statistiken (Ergebnis)

Telefonnummer	Letzter Versuch	OrigDestination[CR]
Zeit	Letzter Versuch	CallStart[CR] + offset from UTC (Coordinated Universal Time)
Benutzername	Letzter Versuch	FinalAgentKey[CB]

Tabelle 38

Berechnung von historischen Callback-Statistiken (Ergebnis)

## A.5.5 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Warteschlangen

Welche Statistiken in kumulierten und historischen Warteschlangen-Reporten verfügbar sind, hängt von der Option "Report nach" ab, die beim Generieren des Reports verwendet wird. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 2.4.4, "Option Report nach", auf Seite 25.](#)

### A.5.5.1 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Warteschlangen (Warteschlange oder Aggregat)

Beschreibungen der Statistiken auf Basis der Berechnungen finden Sie in diesem Abschnitt unter [Abschnitt 4.3.5.1, "Kumulierte und historische Statistiken zu Warteschlangen \(Warteschlange oder Aggregat\)", auf Seite 118.](#)

Spalte	Kategorie	Berechnung
Name	(keine)	CallTypekey[CT15]
Service-Level	(keine)	8 Formeln sp_SvcLvNum / sp_SvcLvIDenom (where sp_ = Stored Procedure Name)
Abbruchrate	(keine)	NumAbandoned[CT15] / (NumAnsweredPrim[CT15] + NumAnsweredOver[CT15] + NumAbandoned[CT15] + NumRedirectedOutScope[CT15] + NumRedirectedNetOut[CT15])
Annahmerate	(keine)	(NumAnsweredPrim[CT15] + NumAnsweredOver[CT15])/ (NumAnsweredPrim[CT15] + NumAnsweredOver[CT15] + NumAbandoned[CT15] + NumRedirectedOutScope[CT15] + NumRedirectedNetOut[CT15])
Empfangen - Rate Netzwerkeingang	(keine)	NumReceivedNetIn[CT15]/ NumReceived[CT15]

Tabelle 39

Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Warteschlangen (Warteschlange oder Aggregat)

## Report-Datenberechnungen

Berechnung kumulierter und historischer Statistiken

Spalte	Kategorie	Berechnung
Umgeleitet - Rate Netzwerkausgang	(keine)	$\text{NumRedirectedNetOut[CT15]} / (\text{NumAnsweredPrim[CT15]} + \text{NumAnsweredOver[CT15]} + \text{NumAbandoned[CT15]} + \text{NumRedirectedOutScope[CT15]} + \text{NumRedirectedNetOut[CT15]})$
Alle	Empfangene Kontakte	$\text{NumReceived[CT15]}$
Wiedereingereicht	Empfangene Kontakte	$\text{NumReceivedReq[CT15]}$
Netzwerkeingang	Empfangene Kontakte	$\text{NumReceivedNetIn[CT15]}$
Alle	Umgeleitete Kontakte	$\text{NumRedirectedOutScope[CT15]} + \text{NumRedirectedNetOut[CT15]}$
Außerhalb Einzugsbereich	Umgeleitete Kontakte	$\text{NumRedirectedOutScope[CT15]}$
Netzwerkausgang	Umgeleitete Kontakte	$\text{NumRedirectedNetOut[CT15]}$
Außerhalb Einzugsbereich	Weitergeleitete Kontakte	$\text{NumTransferredOut[CT15]}$
Alle	Durchschnittliche Wartezeit	$\text{TotWaitTime[CT15]} / (\text{NumReceived[CT15]} + \text{WaitCountBegin[CT15]})$
Angenommen	Durchschnittliche Wartezeit	$\text{TotAnsWaitTime[CT15]} / (\text{NumAnsweredPrim[CT15]} + \text{NumAnsweredOver[CT15]})$
Abgebrochen	Durchschnittliche Wartezeit	$\text{TotAbanWaitTime[CT15]} / \text{NumAbandoned[CT15]}$
Umgeleitet	Durchschnittliche Wartezeit	$\text{TotRedirectWaitTime[CT15]} / (\text{NumRedirectedOutScope[CT15]} + \text{NumRedirectedNetOut[CT15]})$
Alle	Maximale Wartezeit	$\text{max(MaxWaitTime[CT15])}$
Angenommen	Maximale Wartezeit	$\text{MaxAnsWaitTime[CT15]}$
Abgebrochen	Maximale Wartezeit	$\text{MaxAbanWaitTime[CT15]}$
Umgeleitet	Maximale Wartezeit	$\text{MaxRedirectWaitTime[CT15]}$
Alle	Angenommene Kontakte	$\text{NumAnsweredPrim[CT15]} + \text{NumAnsweredOver[CT15]}$
1 Intervall	Angenommene Kontakte	$\text{Answered1[CT15]} * 100 / (\text{NumAnsweredPrim[CT15]} + \text{NumAnsweredOver[CT15]})$

Tabelle 39

Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Warteschlangen (Warteschlange oder Aggregat) (Fortsetzung)

Spalte	Kategorie	Berechnung
2 Intervall	Angenommene Kontakte	$\text{Answered2[CT15]} * 100 / (\text{NumAnsweredPrim[CT15]} + \text{NumAnsweredOver[CT15]})$
3 Intervall	Angenommene Kontakte	$\text{Answered3[CT15]} * 100 / (\text{NumAnsweredPrim[CT15]} + \text{NumAnsweredOver[CT15]})$
4 Intervall	Angenommene Kontakte	$\text{Answered4[CT15]} * 100 / (\text{NumAnsweredPrim[CT15]} + \text{NumAnsweredOver[CT15]})$
5 Intervall	Angenommene Kontakte	$\text{Answered5[CT15]} * 100 / (\text{NumAnsweredPrim[CT15]} + \text{NumAnsweredOver[CT15]})$
Primär	Angenommene Kontakte	$\text{NumAnsweredPrim[CT15]}$
Überlauf	Angenommene Kontakte	$\text{NumAnsweredOver[CT15]}$
Alle	Abgebrochene Kontakte	$\text{NumAbandoned[CT15]}$
1 Intervall	Abgebrochene Kontakte	$\text{Abandoned1[CT15]} * 100 / \text{NumAbandoned[CT15]}$
2 Intervall	Abgebrochene Kontakte	$\text{Abandoned2[CT15]} * 100 / \text{NumAbandoned[CT15]}$
3 Intervall	Abgebrochene Kontakte	$\text{Abandoned3[CT15]} * 100 / \text{NumAbandoned[CT15]}$
4 Intervall	Abgebrochene Kontakte	$\text{Abandoned4[CT15]} * 100 / \text{NumAbandoned[CT15]}$
5 Intervall	Abgebrochene Kontakte	$\text{Abandoned5[CT15]} * 100 / \text{NumAbandoned[CT15]}$
Minimum	Eingereichte Kontakte	$\text{MinCountWaiting[CT15]}$
Durchschnitt	Eingereichte Kontakte	$\text{TotWaiting[CT15]} / \text{Period[CT15]}$
Maximum	Eingereichte Kontakte	$\text{MaxCountWaiting[CT15]}$
Intervall-Beginn	Eingereichte Kontakte	$\text{WaitCountBegin[CT15]}$
Intervall-Ende	Eingereichte Kontakte	$\text{WaitCountEnd[CT15]}$
Minimum	Übergelaufene Kontakte	$\text{MinCountOverflows[CT15]}$
Durchschnitt	Übergelaufene Kontakte	$\text{NumOverflows[CT15]} / (\text{NumReceived[CT15]} + \text{WaitCountBegin[CT15]})$

Tabelle 39

Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Warteschlangen (Warteschlange oder Aggregat) (Fortsetzung)

## Report-Datenberechnungen

Berechnung kumulierter und historischer Statistiken

Spalte	Kategorie	Berechnung
Maximum	Übergelaufene Kontakte	MaxCountOverflows[CT15]
Durchschnitt	Benutzer-Beteiligungs-dauer	$(\text{UserInvolvedTime[CT15]} + \text{TotPostProcessingUserTime[CT15]}) / (\text{NumAnsweredPrim[CT15]} + \text{NumAnswered[CT15]} + \text{AdditionalHandledCount[CT15]} + \text{AdditionalPostProcessingCount[CB15]})$
Durchschnittliche Zeitdauer ausgenommen Nachkontakt-aktivitäten	Benutzer-Beteiligungs-dauer	$\text{UserInvolvedTime[CT15]} / (\text{NumAnsweredPrim[CT15]} + \text{NumAnswered[CT15]} + \text{AdditionalHandledCount[CT15]})$
Durchschnittliche Zeitdauer Nachkontakt-aktivitäten	Benutzer-Beteiligungs-dauer	$\text{TotPostProcessingUserTime [CT15]} / (\text{NumAnsweredPrim[CT15]} + \text{NumAnswered[CT15]} + \text{AdditionalHandledCount[CT15]})$
Gesamt	Benutzer-Beteiligungs-dauer	$\text{UserInvolvedTime[CT15]} + \text{TotPostProcessingUserTime[CT15]}$
Gesamtzeit ausgenommen Nachkontakt-aktivitäten	Benutzer-Beteiligungs-dauer	$\text{UserInvolvedTime[CT15]}$
Gesamtzeit Nachkontakt-aktivitäten	Benutzer-Beteiligungs-dauer	$\text{TotPostProcessingUserTime [CT15]}$
Gesamt	Kontaktzeit	$\text{TotContactTime[CT15]} + \text{TotPostProcessingContactTime[CT15]}$
Gesamtzeit ausgenommen Nachkontakt-aktivitäten	Kontaktzeit	$\text{TotContactTime[CT15]}$
Gesamtzeit Nachkontakt-aktivitäten	Kontaktzeit	$\text{TotPostProcessingContactTime [CT15]}$
Durchschnitt	Kontaktzeit	$(\text{TotContactTime[CT15]} + \text{TotPostProcessingContactTime[CT15]}) / (\text{NumReceived[CT15]} + \text{AdditionalContactCount[CT15]} + \text{AdditionalPostProcessingCount[CT15]})$
Durchschnittliche Zeitdauer ausgenommen Nachkontakt-aktivitäten	Kontaktzeit	$\text{TotContactTime[CT15]} / (\text{NumReceived[CT15]} + \text{AdditionalContactCount[CT15]})$

Tabelle 39

Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Warteschlangen (Warteschlange oder Aggregat) (Fortsetzung)



Spalte	Kategorie	Berechnung
Durchschnittliche Zeitdauer Nachkontakt-aktivitäten	Kontaktzeit	TotPostProcessingContactTime [CT15] / (NumReceived[CT15] + AdditionalContactCount[CT15])
Gesamt	Rückstellungszeit	TotDeferTime[CT15]
Durchschnitt	Rückstellungszeit	TotDeferTime[CT15] / (DeferCount[CT15] + DeferInProgress[CT15])
Gesamt	Zeitdauer externe Rückfrage E-Mail	TotConsultOutTime[CT15]
Durchschnitt	Zeitdauer externe Rückfrage E-Mail	TotConsultOutTime[CT15] / (ConsultOutCount[CT15] + ConsultOutInProgress[CT15])

**Tabelle 39** Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Warteschlangen (Warteschlange oder Aggregat) (Fortsetzung)

### A.5.5.2 Berechnung von historischen Warteschlangen-Statistiken (Warteschl. n. Benutzer)

Beschreibungen der Statistiken auf Basis der Berechnungen finden Sie in diesem Abschnitt unter [Abschnitt 4.3.5.2, "Historische Statistiken zu Warteschlangen \(Warteschlange nach Benutzer\)"](#), auf Seite 124.

Spalte	Kategorie	Berechnung
Name	(keine)	CallTypeKey[CR]
Benutzer	(keine)	AgentKey[AR]
Ursprung	(keine)	Origin[CR]
Empfangen	Kontakte	count(*) from [CR] where ContactType[CR] in (1, 5, 6, 8)
Angenommen	Kontakte	count(*) from [CR] where ContactType[CR] in (1, 5, 6, 8) and WaitResolution[CR] = 1
Abgebrochen	Kontakte	count(*) from [CR] where ContactType[CR] in (1, 5, 6, 8) and WaitResolution[CR] = 2
Gehalten	Kontakte	count(*) from [CR] where ContactType[AR] in (1, 5) and HoldQuantity[AR] > 0
Zurückgestellt	Kontakte	Sum(HoldQuantity[AR]) where ContactType[AR] = 6
Umgeleitet	Kontakte	count(*) from [CR] where ContactType[CR] in (1, 5, 6, 8) and WaitResolution[CR] = 3
Reserviert	Kontakte	count(*) from [CR] where ContactType[CR] in (1, 5, 6, 8) and CallTypeStepNum[CR] = 9998
Rückfrage	Kontakte	count(*) from [CR] where ContactType[CR] in (1, 5, 6, 8) and ConsultHoldQuantity[AR] > 0

**Tabelle 40** Berechnung von historischen Warteschlangen-Statistiken (Warteschl. n. Benutzer)

## Report-Datenberechnungen

### Berechnung kumulierter und historischer Statistiken

Spalte	Kategorie	Berechnung
Durchschnitt	Kontaktzeit	Sum(ContactComplete[CR]) / count(*) from [CR] where ContactType[CR] in(1, 5, 6, 8)
Durchschnittliche Zeitdauer ausgenommen Nachkontakt-aktivitäten	Kontaktzeit	Sum(CallEnd[CR]) / count(*) from [CR] where ContactType[CR] in (1, 5, 6, 8)
Rückfrage	Durchschn. Zeitdauer	Sum(TotConsultHoldTime[AR]) / count(*) from [CR] where ContactType[CR] in (1, 5, 6, 8) and ConsultHoldQuantity[AR] >0
Gehalten	Durchschn. Zeitdauer	[Sum(TotHoldTime[AR]) / (count(*) from [CR] where HoldQuantity[AR] > 0)] where ContactType[AR] in (1, 5)
Zurückgestellt	Durchschn. Zeitdauer	Sum(TotHoldTime[AR]) / Sum(HoldQuantity[AR]) where ContactType[AR] = 6
Wartend	Durchschn. Zeitdauer	(Sum(WaitTime[CR]) / count(*) from [CR] ) where ContactType[CR] in (1, 5, 6, 8)
Nachkontakt-aktivitäten	Durchschn. Zeitdauer	Sum(ContactComplete[CR] - CallEnd[CR]) / count(*) from [CR] where ContactType[CR] in (1, 5, 6, 8)

Tabelle 40

Berechnung von historischen Warteschlangen-Statistiken  
(Warteschl. n. Benutzer) (Fortsetzung)

## A.5.6 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Zielen

Beschreibungen der Statistiken auf Basis der Berechnungen finden Sie in diesem Abschnitt unter [Abschnitt 4.3.6, "Kumulierte und historische Statistiken zu Zielen"](#), auf Seite 126.

Spalte	Kategorie	Berechnung
Ziel	(keine)	ResourceKey[DNIS15]
Abbruchrate	(keine)	NumAbandoned[DNIS15]*100 / (NumAnswered[DNIS15] + NumAbandoned[DNIS15] + NumRedirectedOutScope[DNIS15] + NumRedirectedNetOut[DNIS15])
Empfangen - Rate Netzwerkeingang	(keine)	NumReceivedNetIn[DNIS15] * 100 / NumReceived[DNIS15]
Umgeleitet - Rate Netzwerkeausgang	(keine)	NumRedirectedNetOut[DNIS15] * 100 / (NumAnswered[DNIS15] + NumAbandoned[DNIS15] + NumRedirectedOutScope[DNIS15] + NumRedirectedNetOut[DNIS15])

Tabelle 41

Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Zielen

Spalte	Kategorie	Berechnung
Empfangen	Kontakte	NumReceived[DNIS15]
Empfangen Netzwerkeingang	Kontakte	NumReceivedNetIn[DNIS15]
Angenommen	Kontakte	NumAnswered[DNIS15]
Abgebrochen	Kontakte	NumAbandoned[DNIS15]
Umgeleitet Außerhalb Einzugsbereich	Kontakte	NumRedirectedOutScope[DNIS15]
Umgeleitet Netzwerkausgang	Kontakte	NumRedirectedNetOut[DNIS15]
Umgeleitet	Kontakte	NumRedirectedOutScope[DNIS15] + NumRedirectedNetOut[DNIS15]
Vom System getrennt	Kontakte	DisconnectedCount[DNIS15]
Wiedereingereiht	Kontakte	RequeuedCount[DNIS15]
Autom. bearbeitete E-Mail	Kontakte	AutoHandledCount[DNIS15]
Durchschnitt Wartend	Kontaktzeit	TotalWaitTime[DNIS15] / (NumReceived[DNIS15] + InProgressStart[DNIS15])
Gesamt	Kontaktzeit	TotalContactTime[DNIS15] + TotPostProcessingTime[DNIS15]
Gesamtzeit ausgenommen Nachkontakt- aktivitäten	Kontaktzeit	TotalContactTime[DNIS15]
Gesamtzeit Nachkontakt- aktivitäten	Kontaktzeit	TotPostProcessingTime [DNIS15]
Durchschnitt	Kontaktzeit	(TotalContactTime[DNIS15] + TotPostProcessingTime[DNIS15]) / (NumReceived[DNIS15] + AdditionalContactCount[DNIS15] + AdditionalPostProcessingCount[DNIS15])

Tabelle 41

Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Zielen

## Report-Datenberechnungen

### Berechnung kumulierter und historischer Statistiken

Spalte	Kategorie	Berechnung
Durchschnittliche Zeitdauer ausgenommen Nachkontakt-aktivitäten	Kontaktzeit	TotalContactTime[DNIS15] / (NumReceived[DNIS15] + AdditionalContactCount[DNIS15])
Durchschnittliche Zeitdauer Nachkontakt-aktivitäten	Kontaktzeit	TotPostProcessingTime [DNIS15] / (NumReceived[DNIS15] + AdditionalContactCount[DNIS15])
Intervall-Beginn	Unbearbeitete Kontakte	InProgressStart[DNIS15]
Intervall-Ende	Unbearbeitete Kontakte	InProgressEnd[DNIS15]

Tabelle 41 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Zielen

## A.5.7 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Abläufen

Beschreibungen der Statistiken auf Basis der Berechnungen finden Sie in diesem Abschnitt unter [Abschnitt 4.3.7, "Kumulierte und historische Statistiken zu Abläufen"](#), auf Seite 128.

Spalte	Kategorie	Berechnung
Name	(keine)	WorkflowKey[WFF]
Abbruchrate	(keine)	AbandonedCount[WFF] / (AbandonedCount[WFF] + AnsweredCount[WFF] + TransferredCount[WFF] + TransferredToIVRCount[WFF] + SystemDisconnectedCount[WFF] + LinkedOutCount[WFF] + EnqueuedCount[WFF] + AutoRespondedCount[WFF])
Abgebrochen	Kontakte	AbandonedCount[WFF]
Angenommen	Kontakte	AnsweredCount[WFF]
Automatisch beantwortet	Kontakte	AutoRespondedCount[WFF]
In Warteschlange eingereiht	Kontakte	EnqueuedCount[WFF]
In Fehler-Warteschlange eingereiht	Kontakte	EnqueuedToErrorQCount[WFF]
Verknüpft	Kontakte	LinkedOutCount[WFF]
Empfangen	Kontakte	NumReceived[WFF]

Tabelle 42 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Abläufen

Spalte	Kategorie	Berechnung
Vom System getrennt	Kontakte	SystemDisconnectedCount[WFF]
Weitergeleitet	Kontakte	TransferredCount[WFF]
Weitergeleitet an IVR-System	Kontakte	TransferredToIVRCount[WFF]
Durchschnitt	Kontaktzeit	TotalTime[WFF]/(NumReceived[WFF] + InProgressStart[WFF])
Gesamt	Kontaktzeit	TotalTime[WFF]
Intervall-Beginn	Unbearbeitete Kontakte	InProgressStart[WFF]
Intervall-Ende	Unbearbeitete Kontakte	InProgressEnd[WFF]

Tabelle 42

Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Abläufen

### A.5.8 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Call Director-Komponenten

Beschreibungen der Statistiken auf Basis der Berechnungen finden Sie in diesem Abschnitt unter [Abschnitt 4.3.8, "Kumulierte und historische Statistiken zu Call Director-Komponenten"](#), auf Seite 130.

Spalte	Kategorie	Berechnung
Name	(keine)	NodeKey[CDCF]
Kunden-Abbruchrate	(keine)	AbandonedCount[CDCF] / (AbandonedCount[CDCF] + NormalExitCount[CDCF] + FastPathExitCount[CDCF] + NoEntryExitCount[CDCF] + ErrorExitCount[CDCF] + NavigationExitCount[CDCF])
Vom Kunden abgebrochen	Komponenten	AbandonedCount[CDCF]
Beendet bei Fehler	Komponenten	ErrorExitCount[CDCF]
Beendet	Komponenten	NormalExit[CDCF] + FastPathExit[CDCF] + ErrorExit[CDCF] + NoEntryExit[CDCF] + NavigationExitCount[CDCF]
Beendet bei FastPath	Komponenten	FastPathExitCount[CDCF]
Aufgerufen	Komponenten	InvokedCount[CDCF]
Beendet bei Navigation	Komponenten	NavigationExitCount[CDCF]

Tabelle 43

Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Call Director-Komponenten

## Report-Datenberechnungen

Berechnung kumulierter und historischer Statistiken

Spalte	Kategorie	Berechnung
Beenden bei keine Eingabe	Komponenten	NoEntryExitCount[CDCF]
Normal Beenden	Komponenten	NormalExitCount[CDCF]
Durchschnitt	Komponente Zeit	TotalTime[CDCF] / (InvokedCount[CDCF] + InProgressStart[CDCF])
Gesamt	Komponente Zeit	TotalTime[CDCF]
1	Menütaste	MenuExitKey_1Count[CDCF]
2	Menütaste	MenuExitKey_2Count[CDCF]
3	Menütaste	MenuExitKey_3Count[CDCF]
4	Menütaste	MenuExitKey_4Count[CDCF]
5	Menütaste	MenuExitKey_5Count[CDCF]
6	Menütaste	MenuExitKey_6Count[CDCF]
7	Menütaste	MenuExitKey_7Count[CDCF]
8	Menütaste	MenuExitKey_8Count[CDCF]
9	Menütaste	MenuExitKey_9Count[CDCF]
0	Menütaste	MenuExitKey_0Count[CDCF]
*	Menütaste	MenuExitKey_StarCount[CDCF]
#	Menütaste	MenuExitKey_PoundCount[CDCF]
Hilfe	Navigation	HelpCount[CDCF]
Operator	Navigation	OperatorCount[CDCF]
Vorheriger Schritt	Navigation	PreviousStepCount[CDCF]
Wiederholen	Navigation	RepeatCount[CDCF]
Root-Schritt	Navigation	RootStepCount[CDCF]
Intervall-Beginn	In Bearbeitung	InProgressStart[CDCF]
Intervall-Ende	In Bearbeitung	InProgressEnd[CDCF]

Tabelle 43

Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Call Director-Komponenten (Fortsetzung)

## A.5.9 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Nachbearbeitungsgründen

Beschreibungen der Statistiken auf Basis der Berechnungen finden Sie in diesem Abschnitt unter [Abschnitt 4.3.9, "Kumulierte und historische Statistiken zu Nachbearbeitungsgründen"](#), auf Seite 132.

Spalte	Kategorie	Berechnung
Name	(keine)	AgentKey[WRF]
Grund	(keine)	ReasonKey[WRF]
Anzahl	(keine)	ReasonCount[WRF]
Benutzer-ID	(keine)	AgentKey[WRF]
Ort	(keine)	AgentLocation[WRF]

*Tabelle 44 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Nachbearbeitungsgründen*

## A.5.10 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Gründen für Routingzustand

Beschreibungen der Statistiken auf Basis der Berechnungen finden Sie in diesem Abschnitt unter [Abschnitt 4.3.10, "Kumulierte und historische Statistiken zu Gründen für Routingzustand"](#), auf Seite 133.

Spalte	Kategorie	Berechnung
Name	(keine)	AgentKey[ASRF]
Grund	(keine)	RoutingStateReasonKey[ASRF]
Anzahl	Routingzustand	RoutingStateReasonCount[ASRF]
Benutzer-ID	(keine)	AgentKey[ASRF]
Ort	(keine)	AgentLocation[ASRF]
Gesamtzeit	Routingzustand	RoutingStateReasonDuration[ASRF]
Durchschn. Zeitdauer	Routingzustand	RoutingStateReasonDuration[ASRF]/ (RoutingStateReasonCount[ASRF] + AdditionalRoutingStateReasonCount[ASRF])
Zustand	Anwesenheitsstatus	PresenceState[ASRF]

*Tabelle 45 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Gründen für Routingzustand*

## Report-Datenberechnungen

### Berechnung kumulierter und historischer Statistiken

Spalte	Kategorie	Berechnung
Anzahl	Anwesenheits-status	PresenceStateCount[ASRF]
Gesamtzeit	Anwesenheits-status	PresenceStateDuration[ASRF]
Durchschn. Zeitdauer	Anwesenheits-status	PresenceStateDuration[ASRF]/ (PresenceStateCount[ASRF] + AdditionalPresenceStateCount[ASRF])

Tabelle 45 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Gründen für Routingzustand

## A.5.11 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Gründen für Nachkontaktaktivitäten

Beschreibungen der Statistiken auf Basis der Berechnungen finden Sie in diesem Abschnitt unter [Abschnitt 4.3.11, "Kumulierte und historische Statistiken zu Gründen für Nachkontaktaktivitäten"](#), auf Seite 134.

Spalte	Kategorie	Berechnung
Name	(keine)	AgentKey[PPRF]
Grund	(keine)	ReasonKey[PPRF]
Benutzer-ID	(keine)	AgentKey[PPRF]
Ort	(keine)	AgentLocation[PPRF]
Anzahl	(keine)	ReasonCount[PPRF]
Gesamtzeit	(keine)	ReasonDuration[PPRF]
Durchschn. Zeitdauer	(keine)	ReasonDuration[PPRF]/ (ReasonCount[PPRF] + AdditionalReasonCount[PPRF])

Tabelle 46 Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Gründen für Nachkontaktaktivitäten



# Stichwörter

## A

### Abbruchrate

- aktuell, nach Warteschlange 93
- nach Ablauf 128
- nach Call Director-Komponente 130
- nach Warteschlange 118
- nach Ziel 126

### abgebrochene Kontakte

- Anzahl während Klingeln, nach Benutzer 109
- Anzahl, nach Ablauf 129
- Anzahl, nach Call Director-Komponente 130
- Anzahl, nach Ursprung 114
- Anzahl, nach Warteschlange 119
- Anzahl, nach Warteschlange/nach Benutzer 125
- Anzahl, nach Ziel 126
- Aufschlüsselung nach Zeitintervall 119
- Definition 158
- durchschnittliche Wartezeit, nach Warteschlange 120
- in Call Director oder IVR-System abgeschlossen 23
- maximale Wartezeit, nach Warteschlange 121
- seit Schichtanfang, nach Warteschlange 94

### Abgemeldet

- Anwesenheitsstatus, Definition 155
- Routingzustand, Definition 155

### Ablauf-Reporte

- Einführung 18
- verfügbare Statistiken in historischen/Summenreporten 128

### Aktivitätsreporte

- Benutzerstatistiken 135
- Einführung 16
- Reporting-Einschränkungslevel 17
- Statistiken Geplanter Callback 140
- Ursprungsstatistiken 138

### Alarme, in Echtzeit-Reporten 10

### ältester eingereichter Kontakt 95

### An-/Abmelden

- Details zur ersten Anmeldung 101
- Details zur letzten Abmeldung 103

### An-/abmelden

- Gruppenstatistiken 111

### Änderungen des Benutzerzustands, Historie 16

### angebotene Kontakte

- Anzahl Überlauf/Primär, nach Gruppe 112

### Anzahl, nach Benutzer 103

### Nummern abstimmen 147, 148

### Zustand, Definition 160

### angenommene Kontakte

- Anzahl, nach Ablauf 129
- Anzahl, nach Ursprung 114
- Anzahl, nach Warteschlange 119
- Anzahl, nach Warteschlange/nach Benutzer 125
- Anzahl, nach Ziel 127
- Aufschlüsselung nach Zeitintervall 120
- Definition 159
- durchschnittliche Wartezeit, nach Warteschlange 120
- in Call Director oder IVR-System abgeschlossen 23
- maximale Wartezeit, nach Warteschlange 122
- nach Warteschlange, seit Schichtanfang 94

### ankommende Kontakte

- Anzahl bearbeitet, nach Benutzer 101
- Benutzeraufschlüsselung nach durchschnittlicher Bearbeitungszeit 100
- Definition 156
- gesamte Bearbeitungszeit, nach Benutzer 106
- Prozentsatz Bearbeitungszeit, nach Benutzer 104

### Annahmerate

- aktuell, nach Warteschlange 93
- nach Warteschlange 118

### Anrufübernahme-Szenarios, Kontakt-Reporte 150

### Anwesenheitsstatus Abwesend

- Benutzer in, nach Gruppe 90
- Definition 154
- Prozentsatz Zeitdauer 104

### Anwesenheitsstatus Aktiv, Definition 154

### Anwesenheitsstatus Beschäftigt

- Benutzer in, nach Gruppe 90
- Definition 154
- Prozentsatz Zeitdauer, nach Benutzer 104

### Anwesenheitsstatus Frei

- Benutzer in, nach Gruppe 90
- Definition 154
- Prozentsatz Zeitdauer 104

### Anwesenheitsstatus, aktuell, Benutzer 87

### Anwesenheitsstatus, Definition 154

### Anzahl angemeldete Benutzer, nach Gruppe 90

### Anzahl beendet nach Benutzer 106

### Auslastung

- nach Benutzer 99

## Stichwörter

- nach Standort 96
- Zeit im Zustand Frei einbeziehen 22
- Autom. bearbeitete E-Mail-Nachrichten
  - Anzahl, nach Ursprung 114
  - Anzahl, nach Ziel 127

## B

- Balkendiagramme, in Echtzeit-Reporten 11
- bearbeitete Kontakte
  - aktuell, nach Gruppe 90
  - Anzahl weitergeleitet, nach Benutzer 109
  - Anzahl, nach Benutzer 101
  - Aufschlüsselung nach Prozentsatz
    - Bearbeitungszeit, nach Benutzer 104
  - Bearbeitungszeit, aktueller Kontakt 86, 87
  - durchschnittliche Zeitdauer, nach Benutzer 100, 108
- Bearbeitungszeit
  - Definition 162
  - durchschnittlich/gesamt, nach Warteschlange 120
- Bearbeitungszustand Gespräch
  - Definition 154
  - durchschnittliche Zeitdauer, nach Benutzer 101
  - Gesamtzeit, nach Benutzer 108
- Bearbeitungszustand Halten, Definition 153
- Bearbeitungszustand Klingeln
  - Anzahl abgebrochen, nach Benutzer 109
  - Definition 154
  - durchschnittliche Zeitdauer, nach Benutzer 101
  - Gesamtzeit, nach Benutzer 107
  - maximale Zeit überschritten, nach Benutzer 105
  - Prozentsatz Zeitdauer, nach Benutzer 104
- Bearbeitungszustand Leitung besetzt, Definition 153
- Bearbeitungszustand Leitung wartend, Definition 153
- Bearbeitungszustand Nachkontaktaktivitäten
  - Definition 154
  - durchschnittliche Zeitdauer, nach Benutzer 101
  - durchschnittliche Zeitdauer, nach Benutzer/nach Warteschlange 109
  - Gesamtzeit, nach Benutzer 108
  - Prozentsatz Zeitdauer, nach Benutzer 104
- Bearbeitungszustand Rückfrage, Definition 153
- Bearbeitungszustand Verarbeitung
  - Definition 154
  - durchschnittliche Zeitdauer, nach Benutzer 101
  - Gesamtzeit, nach Benutzer 108
- Bearbeitungszustand Wählen, Definition 153
- Bearbeitungszustand Wartend
  - Gesamtzeit, nach Benutzer 107
- Bearbeitungszustand Wartend, Definition 154
- Bearbeitungszustände
  - Änderungsprotokoll 16

- Definition 153
- Bearbeitungszustände für Benutzer, Definition 153
- Benutzer/Warteschlange-Reporte
  - Option Report nach verwenden 26
  - verfügbare historische Statistiken 108
- Benutzer-Aktivitätsreporte,
  - Reporting-Einschränkungslevel 20
- Benutzer-Anwesenheitsstatus, Definition 154
- Benutzer-Beteiligungsdauer 123
- Benutzer-Reporte
  - Aktivitätsstatistiken 135
  - Einführung 18
  - Medienoptionen 98
  - Reporting-Einschränkungslevel 20
  - verfügbare Echtzeit-Statistiken 86
  - verfügbare kumulierte/historische Statistiken 98
- Bereiche in historischen Reporten 13

## C

- Call Director, abgeschlossene Kontakte in 23
- Call Director-Komponenten-Reporte
  - Einführung 18
  - verfügbare kumulierte/historische Statistiken 130
- Callback-Reporte
  - Aktivitätsstatistiken 140
  - Einführung 18
  - verfügbare Echtzeit-Statistiken 92
  - verfügbare kumulierte/historische Statistiken 115
- Callback-Reporte auf Ergebnisebene
  - Option Report nach verwenden 27
  - verfügbare historische Statistiken 117

## D

- deaktivierte Leistungsmerkmale 141
- Diagramme
  - Echtzeit-Reporte, Einführung 11
  - Summenreporte, Einführung 15
- direkte Kontakte
  - aktuell bearbeitet, nach Gruppe 90
  - Anzahl angeboten, nach Benutzer 103
  - Anzahl bearbeitet, nach Benutzer 101
  - Anzahl eingeleitet, nach Benutzer 102
  - Benutzeraufschlüsselung nach durchschnittlicher Bearbeitungszeit 100
  - Definition 156
  - gesamte Bearbeitungszeit, nach Benutzer 106
  - Prozentsatz Bearbeitungszeit, nach Benutzer 104
- Dokumentation
  - Feedback geben 8
  - Formatierungskonventionen 7
  - Zielgruppe 7
- durchschn. Zeitdauer

- für externe Rückfrage von Kontakten, nach Warteschlange 125
- für Kontakte mit Rückfrage aufgewendet 109
- im Benutzer-Bearbeitungszustand und -Anwesenheitsstatus 101
- zum Abschließen von Callbacks 116
- zum Bearbeiten von Kontakten 100
- Durchschnitt, einfach gegenüber gewichtet 143
- Durchschnittswerte, einfach gegenüber gewichtet 143

## E

### Echtzeit-Reporte

- Alarmer und Schwellwerte 10
- Diagramme in 11
- Einführung 9
- verfügbare Benutzerstatistiken 86
- verfügbare Callback-Statistiken 92
- verfügbare Gruppenstatistiken 88
- verfügbare Kontaktstatistiken 91
- verfügbare Standortstatistiken (vernetzt) 96
- verfügbare Statistiken 85
- verfügbare Warteschlangenstatistiken 93
- vordefiniert 39
- einfache Durchschnittswerte 143
- eingereihte Kontakte
  - nach Warteschlange, aktuell 94
- Einstellungen in Manager-Anwendung 21
- Einstellungen, Manager-Anwendung 21
- empfangene Kontakte
  - Anzahl Primär/Überlauf 112
  - Anzahl, nach Ablauf 129
  - Anzahl, nach Ursprung 114
  - Anzahl, nach Warteschlange 123
  - Anzahl, nach Warteschlange/nach Benutzer 126
  - Anzahl, nach Ziel 127
  - Nummern abstimmen 148
  - seit Schichtanfang, nach Warteschlange 94

## F

Formeln, Manager-Anwendung 21

## G

### gehaltene Kontakte

- Anzahl weitergeleitet Überlauf/Primär, Benutzer 105
- durchschnittliche Bearbeitungszeit, nach Warteschlange/nach Benutzer 125
- durchschnittliche Zeitdauer, nach Benutzer 101, 109

### gehende Kontakte

- Anzahl bearbeitet, nach Benutzer 102
- Anzahl initiiert, nach Benutzer 102

- Benutzeraufschlüsselung nach durchschnittlicher Bearbeitungszeit 100
- Definition 156
- gesamte Bearbeitungszeit, nach Benutzer 106
- Prozentsatz Bearbeitungszeit, nach Benutzer 104
- gelöschte Ressourcen 142
- getrennte Kontakte
  - Anzahl, nach Ablauf 129
  - Anzahl, nach Ursprung 114
  - Anzahl, nach Ziel 127
- gewichtete Durchschnittswerte
  - berechnen 143
  - in Warteschlangen-Echtzeit-Reporten verwenden 24
- Gruppen-Reporte
  - Einführung 18
  - verfügbare Echtzeit-Statistiken 88
  - verfügbare Statistiken in historischen/Summenreporten 111

## H

### historische Reporte

- Bereiche und Intervalle 13
- Einführung 12
- Einschränkungslevel bei Benutzer-Reporten 20
- Medienoptionen 98
- Orte in unterschiedlichen Zeitzeonen 29
- verfügbare Ablaufstatistiken 128
- verfügbare Gruppenstatistiken 111
- verfügbare Kontaktstatistiken 113
- verfügbare
  - Nachbearbeitungsgrund-Statistiken 132
- verfügbare Statistiken Grund für
  - Routingzustand 133
- verfügbare Statistiken zu Grund für
  - Nachkontaktaktivitäten 134
- verfügbare Zielstatistiken 126, 130
- vordefiniert 55
- Zeitplanungsoptionen 14
- Zeitzeonen-Optionen 29
- Hohe Verfügbarkeit (Warm Standby), Auswirkung auf Statistiken 142

## I

### initiierte Kontakte

- Anzahl weitergeleitet, nach Benutzer 109
- Aufschlüsselung der Anzahl, nach Benutzer 102
- interne Kontakte
  - Anzahl bearbeitet, nach Benutzer 101
  - Anzahl initiiert, nach Benutzer 102
  - Benutzeraufschlüsselung nach durchschnittlicher Bearbeitungszeit 100

## Stichwörter

- Definition 156
- gesamte Bearbeitungszeit, nach Benutzer 106
- Prozentsatz Bearbeitungszeit, nach Benutzer 104
- Intervalle
  - Anzahl Call Director-Komponenten bei Beginn/Ende 131
  - Aspekte der Abstimmung von Zahlen 146
  - Aufschlüsselung abgebrochener Kontakte 119
  - Aufschlüsselung angenommener Kontakte 120
  - Einführung 13
  - in Summenreporten 15
  - nicht in Report enthalten 13, 15
  - Speicherdauer von Sammlungsdaten 146
  - unbearbeitete Kontakte bei Beginn/Ende, nach Ablauf 130
  - unbearbeitete Kontakte bei Beginn/Ende, nach Ziel 128
  - wartende Kontakte bei Beginn/Ende, nach Gruppe 113
  - wartende Kontakte bei Beginn/Ende, nach Warteschlange 122
- IVR-Systeme, abgeschlossene Kontakte in 23

## K

- Konferenz-Statistiken 141
- Kontakte
  - aktuell bearbeiteter Typ, Benutzer 86
  - aktuell wartend, nach Gruppe 90
  - aktuelle Bearbeitungszeit, Benutzer 86, 87
  - ältester in Warteschlange 95
  - Bearbeitungszeit 162
  - detaillierte Aktivitätsreporte 16
  - durchschn. Zeitdauer Nachkontaktakt., nach Warteschlange/nach Benutzer 125
  - durchschnittliche Bearbeitungszeit, nach Warteschlange/nach Benutzer 125
  - durchschnittliche/gesamte Abschlusszeit, nach Warteschlange 120
  - für Bearbeitung geeignet, aktuell 91
  - Medien aktueller Kontakte 91
  - Priorität, aktuell 91
  - Ursprung von 161
  - Ursprung von, aktuell 91
  - Wartezeit, aktuell 91
  - Ziele aktueller Kontakte 91
- Kontakte - Netzwerkausgang
  - Anzahl, nach Ziel 127
  - in aktueller Schicht, nach Warteschlange 94
  - Rate, nach Warteschlange 119
  - Rate, nach Ziel 126
- Kontakte - Netzwerkeingang
  - Anzahl empfangen, nach Warteschlange 123

- Anzahl, nach Ziel 127
- in aktueller Schicht, nach Warteschlange 94
- Rate, nach Warteschlange 118
- Rate, nach Ziel 126
- Kontakte mit externer Rückfrage
  - zurückgerufen, nach Benutzer 102
  - Zustand, Definition 156
- Kontakte mit Rückfrage
  - Anzahl Bearbeitet aufgeschlüsselt, nach Gruppe 111
  - Anzahl weitergeleitet, nach Benutzer 105, 109
  - Anzahl, nach Warteschlange/nach Benutzer 125
  - durchschn. Zeitdauer, nach Benutzer 109
  - durchschn. Zeitdauer, Warteschlange nach Benutzer 125
  - durchschnittliche/gesamte Zeit, nach Warteschlange 121
  - Gesamtzeit, nach Benutzer 107
- Kontakt-Reporte
  - Info über 18
  - verfügbare Echtzeit-Statistiken 91
  - verfügbare historische Statistiken 113
  - Zustand nicht angenommen über längere Zeit 150
- Kontakttypen, Definition 156
- Kontaktzustand Benutzerinteraktion, Definition 158
- Kontaktzustand Eingereiht, Definition 157
- Kontaktzustand Geplant, Definition 157
- Kontaktzustand IVR Ausgesetzt, Definition 156
- Kontaktzustand Klassifizierung, Definition 156
- Kontaktzustand Medien Ausgesetzt, Definition 157
- Kontaktzustand Nachkontaktaktivitäten, Definition 157
- Kontaktzustand Netzwerk Ausgesetzt, Definition 157
- Kontaktzustand Wartend, Definition 157
- Kontaktzustand Zurückgestellt, Definition 156
- Kontaktzustände, Definition 156

## L

- Legende, für Statistiktabelle 85

## M

- Max. Bearbeitungszeit Weitergeleitet, nach Benutzer 99
- Medien
  - derzeit angemeldet, Benutzer 86
  - Details zur ersten Anmeldung, Benutzer 101
  - Details zur letzten Abmeldung, Benutzer 103
  - mit Warteschlange verbunden 93
  - Optionen für Benutzer-Reporte 98
  - von aktuellen Kontakten 91
- Multi-Tenant-Umgebung, wie Statistiken erfasst werden 142

**N**

Nachbearbeitungsgrund-Reporte  
 Einführung 18  
 verfügbare Statistiken in historischen/  
 Summenreporten 132  
 Netzwerkausgang (Kontakte)  
 Anzahl, nach Warteschlange 123  
 nicht angenommene Kontakte  
 über längere Zeit, in Kontakt-Reporten 150  
 Zustand, Definition 158  
 nicht übermittelte Kontakte  
 an Benutzer 106  
 an Benutzer, nach Warteschlange 110  
 Nicht überwachte Ressourcen  
 in Kontakt-Reporten verfolgen 150

**O**

OpenScape Voice, Probleme, die sich auf Statistiken  
 auswirken 142  
 Option Report nach, Info über 25  
 Optionen, Manager-Anwendung 21  
 Orte, Optionen in Benutzer-Aktivitätsreporten 17

**P**

primär  
 Anzahl angeboten 112  
 Anzahl angenommen, nach Warteschlange 120  
 Anzahl empfangen 112  
 Anzahl Transfer 113  
 Anzahl weitergeleitet/gehalten, nach Benutzer 105  
 Klingeln, Anzahl abgebrochen, nach Benutzer 99  
 wartende Kontakte, aktuell 90  
 weitergeleitet, Anzahl bearbeitet, nach  
 Benutzer 102  
 Priorität, aktuelle Kontakte 91

**R**

Reporte anzeigen 7  
 Reporte auf Abteilungsebene  
 Option Report nach verwenden 26  
 Reporte auf Aggregatsebene  
 Option Report nach verwenden 27  
 Reporte auf Standortebeine (vernetzt)  
 Einbeziehung spezieller Warteschlangen 25  
 Reporte auf Standortebeine, Option Report nach  
 verwenden 26  
 Reporte definieren 7  
 Reporte generieren 7  
 Reporte Geplanter Callback 140  
 Reporte Grund für Nachkontaktaktivitäten  
 Einführung 18

verfügbare Statistiken in historischen/  
 Summenreporten 134  
 Reporte Grund für Routingzustand  
 Einführung 18  
 verfügbare Statistiken in historischen/  
 Summenreporten 133  
 Reporting-Level  
 Einschränkung beim Benutzer-Aktivitätsreport 17  
 Lizenzeinschränkung 20  
 Reporting-Level Abteilung 20  
 Reporting-Level Standort 20  
 Reporting-Level Voll 20  
 reservierte Kontakte  
 Anzahl, nach Benutzer/nach Warteschlange 110  
 Anzahl, nach Warteschlange/nach Benutzer 126  
 dem Benutzer angeboten 103  
 Zustand, Definition 157  
 Routingzustand Nicht verfügbar, Definition 155  
 Routingzustand Tätig, Definition 155  
 Routingzustand Verfügbar, Definition 155  
 Routingzustand, aktuell, nach Benutzer 87  
 Routingzustände  
 Änderungsprotokoll 16  
 Definition 155  
 Rückfragen, Zeiteinstellung 22

**S**

Sammlungstabellen, Gesamtwerte für Speicherdauer  
 und Intervalle 146  
 Schichten, Auswirkung auf Statistiken 23  
 Schwellwerte, in Echtzeit-Reporten 10  
 Service-Level  
 aktuell/geschätzt, nach Standort 97  
 aktuell/geschätzt/Schicht, nach Warteschlange 95  
 Berechnung 21  
 nach Warteschlange 95, 119  
 sichtbare Signale, in Echtzeit-Reporten 10  
 Speicherdauer, Sammlungsdaten und Gesamtwerte  
 für Intervalle 146  
 Standort (Netzwerk)-Reporte  
 Einführung 18  
 Standort-Reporte (vernetzt)  
 verfügbare Echtzeit-Statistiken 96  
 Statistiken  
 in Aktivitätsreporten 135  
 in Echtzeit-Reporten 85  
 in kumulierten und historischen Reporten 97  
 Tabellen auswerten 85  
 Summenreporte  
 Diagramme 15  
 Einführung 14  
 Einschränkungsebene bei Benutzer-Reporten 20

- Intervalle 15
- Medienoptionen 98
- Trendkurve 15
- verfügbare Ablaufstatistiken 128
- verfügbare Gruppenstatistiken 111
- verfügbare
  - Nachbearbeitungsgrund-Statistiken 132
- verfügbare Statistiken Grund für
  - Routingzustand 133
- verfügbare Statistiken zu Grund für
  - Nachkontaktaktivitäten 134
- verfügbare Zielstatistiken 126, 130
- vordefiniert 48

## T

- transferierte Kontakte
  - Anzahl Primär/Überlauf aufgeschlüsselt 112
  - Anzahl weitergeleitet, nach Benutzer 106
  - Anzahl, nach Ursprung 114
  - Anzahl, nach Warteschlange 123
- Trendkurve, Summenreporte 15

## U

- Überlauf
  - aktuell wartend, nach Warteschlange 94
  - Anzahl angeboten 112
  - Anzahl angeboten, nach Benutzer 103
  - Anzahl angenommen, nach Warteschlange 119
  - Anzahl empfangen 112
  - Anzahl externe Rückfrage, nach Gruppe 111
  - Anzahl Transfer 113
  - Durchschnitt/Maximum/Minimum, nach Warteschlange 122
  - Klingeln, Anzahl abgebrochen, nach Benutzer 99
  - weitergeleitet, Anzahl bearbeitet, nach Benutzer 102
  - weitergeleitet, Anzahl gehalten, nach Benutzer 105
- umgeleitete Kontakte
  - Anzahl empfangen, nach Warteschlange 123
  - Anzahl, nach Ursprung 114
  - Anzahl, nach Warteschlange 123
  - Anzahl, nach Warteschlange/nach Benutzer 126
  - durchschnittliche Wartezeit, nach Warteschlange 120
  - maximale Wartezeit, nach Warteschlange 122
  - nach Warteschlange, in aktueller Schicht 94
  - Zustand, Definition 161
- unbearbeitete Kontakte
  - nach Benutzer 106
  - nach Benutzer/nach Warteschlange 110
  - Zustand, Definition 161
- Ursprünge

- detaillierte Aktivitätsreporte 16
- durchschnittliche Wartezeit/Bearbeitungszeit 114
- in Kontakt-Reporten 114
- Reporte, Einführung 18
- von aktuellen Kontakten 91
- von Kontakten 161
- Ursprungs-Reporte
  - Aktivitätsstatistiken 138

## V

- Vergleich gleicher Tag letzte Woche 16
- Vergleich vorangegangener Tag 16
- verworfen Kontakte
  - Anzahl weitergeleitet, nach Benutzer 105
- virtuelle Gruppen-Reporte
  - Einführung 18
- vordefinierte Reporte, aufgelistet nach Ressourcentyp 37

## W

- wartende Kontakte
  - aktuell, nach Gruppe 90
  - bei Intervall-Beginn/-Ende, nach Warteschlange 122
  - Durchschnitt, nach Warteschlange 122
  - Intervall-Beginn/Ende, nach Gruppe 113
  - Maximum/Minimum, nach Warteschlange 122
- Warteschlange/Benutzer-Reporte
  - Option Report nach verwenden 27
  - verfügbare historische Statistiken 124
- Warteschlangen, Einbeziehung in Standort-Reporte 25
- Warteschlangen-Echtzeit-Reporte
  - einschließlich klingelnde und nicht angenommene Kontakte 24
  - gewichtete Durchschnittswerte verwenden 24
- Warteschlangen-Reporte
  - Einführung 18
  - verfügbare Echtzeit-Statistiken 93
- Wartezeit
  - aktuelle Kontakte 91
  - aktueller Durchschnitt abgebrochen/angenommen, nach Warteschlange 94
  - angenommen/abgebrochen/umgeleitet, nach Warteschlange/nach Benutzer 125
  - Durchschnitt, nach Ziel 128
  - durchschnittlich, nach Standort 96
  - durchschnittlich, nach Warteschlange 93, 120
  - einschließlich klingelnde und nicht angenommene Kontakte 24
  - einschließlich vom System ausgesetzte Kontakte 22
  - Wert abstimmen, wenn berechnet 147

- Zeit vor Einreihung einbeziehen 22
  - weitergeleitete Kontakte
    - aktuell bearbeitet, nach Gruppe 90
    - Anzahl bearbeitet aufgeschlüsselt, nach Benutzer 105, 109
    - Anzahl bearbeitet, nach Benutzer 102
    - Anzahl initiiert, nach Benutzer 102
    - Definition 156
    - maximale Anzahl Klingelzeit, nach Benutzer 105
    - nicht an Benutzer übermittelt 106
    - nicht an Benutzer übermittelt, nach Warteschlange 110
    - Prozentsatz Bearbeitungszeit, nach Benutzer 104
    - unbearbeitet, nach Benutzer 106
    - unbearbeitet, nach Benutzer/nach Warteschlange 110
  - wiedereingereichte Kontakte
    - Anzahl, nach Benutzer 105
    - Anzahl, nach Ursprung 114
    - Anzahl, nach Warteschlange 123
    - Anzahl, nach Zielen 127
    - Zustand, Definition 161
- Z**
- Zeit
    - aktuelle Kontaktbearbeitung, Benutzer 86, 87
    - aktueller Kontaktzustand 91
  - Zeitdauer
    - im aktuellen Benutzer-Anwesenheitsstatus 87
    - im aktuellen Benutzer-Anwesenheitsstatus, ausgenommen direkte Kontakte 87
    - Kontaktbearbeitung 162
  - Zeitplanungsoptionen 14
  - Zeitzone, Optionen in Benutzer-Aktivitätsreporten 17
  - Zeitzone, Optionen in historischen Reporten
    - Einführung 29
    - Option Benutzerort 32
    - Option Remote-Standort 35
    - Option Zentraler Report-Standort 34
  - zentrales Reportwesen
    - Details zu Reporting-Levels 21
    - nach Standort gruppierte Ressourcen 28
    - Unterschiede zum lokalen Reportwesen 27
  - Ziel-Reporte
    - Einführung 18
    - verfügbare Statistiken in historischen/ Summenreporten 126, 130
  - zurückgerufene Kontakte, Anzahl, nach Benutzer 102
  - zurückgestellte Kontakte
    - Anzahl weitergeleitet, nach Benutzer 105, 109
    - Anzahl, nach Warteschlange/nach Benutzer 125
  - durchschnittliche Bearbeitungszeit, nach Warteschlange/nach Benutzer 125
  - durchschnittliche Zeitdauer, nach Benutzer 109
  - durchschnittliche/gesamte Zeit, nach Warteschlange 121
  - zurückgerufen, nach Benutzer 102
  - Zustand
    - aktuell, Benutzer 87
    - Kontakt, aktuelle Zeit in 91