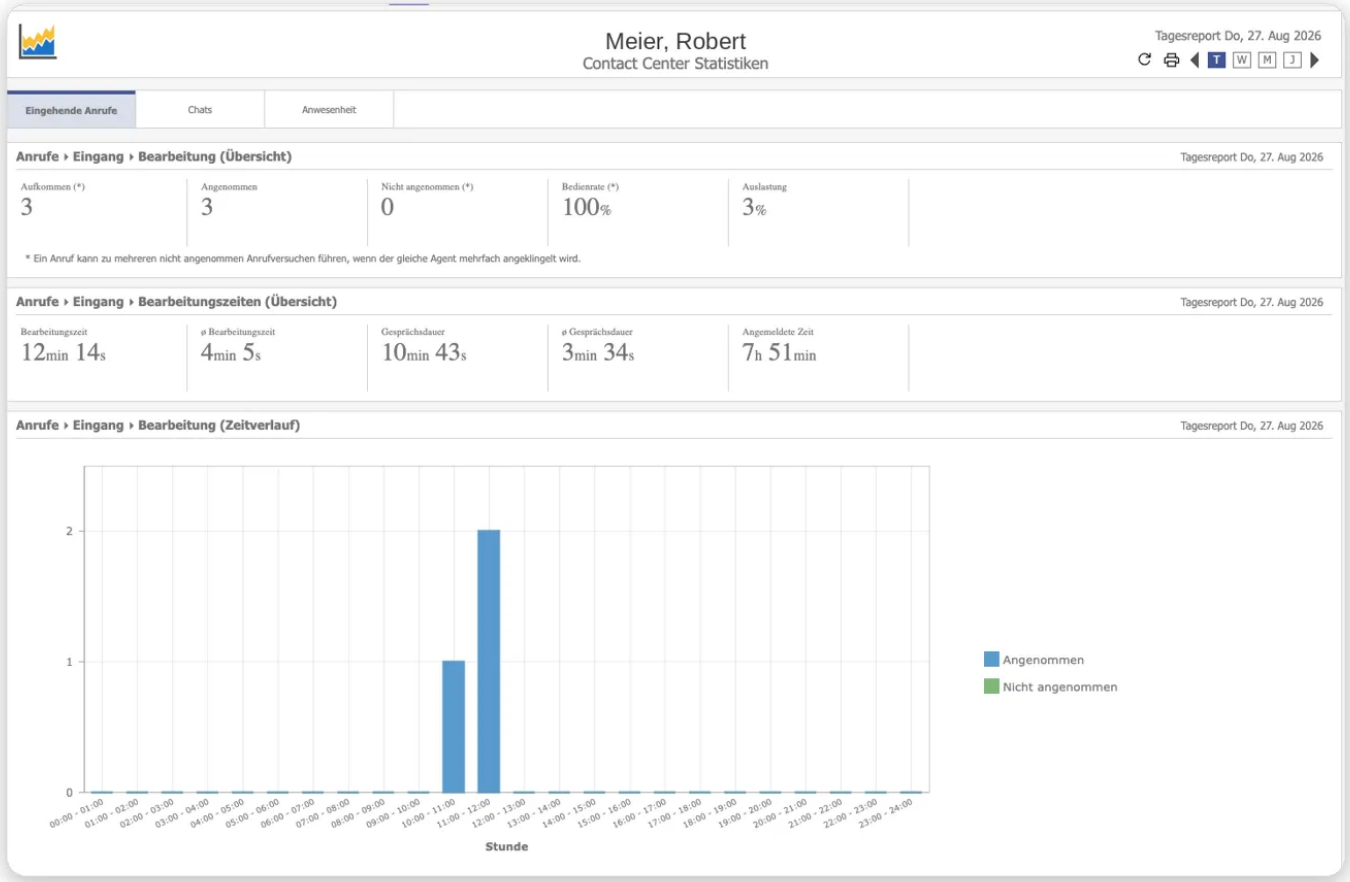
Report

Auf dieser Seite erfahren Sie, wie Sie den Aktionsbereich **„Report"** nutzen können, um Ihre persönlichen Leistungsdaten und die für Sie freigegebenen Reports einzusehen und auszuwerten. Sie lernen, wie Sie Reports auswählen, zwischen Auswertungen und Zeiträumen wechseln und die wichtigsten Kennzahlen richtig interpretieren.



Ihre Funktionen im Überblick

Report auswählen

In der linken Spalte werden Ihnen alle Reports angezeigt, die für Sie freigegeben sind. Die Auflistung erfolgt nach **Ihrem eigenen Namen** und nach den **Gruppen**, für die Sie berechtigt sind. Unterhalb des jeweiligen Eintrags wählen Sie den gewünschten Report per Klick aus.

> **Hinweis** Ob Ihnen mehrere Reports zur Verfügung stehen, hängt von Ihren Berechtigungen und der Systemkonfiguration ab. Als Agent sehen Sie in der Regel Ihren persönlichen Report und somit steht keine Reportauswahl zur verfügung, Teamleiter zusätzlich die Reports ihrer Gruppen.

Auswertung wählen

Im Kopfbereich stehen Ihnen mehrere Register zur Verfügung, über die Sie die gewünschte Auswertung aufrufen:

- **Eingehende Anrufe** *(standardmäßig ausgewählt)*
- **Chats**
- **Anwesenheit**

Die Anzeige passt sich Ihrer Auswahl automatisch an.

Zeitraum-Auswahl

Oben rechts legen Sie fest, für welchen Zeitraum Sie den Report einsehen möchten:

- **T** – Tagesreport
- **W** – Wochenreport
- **M** – Monatsreport
- **J** – Jahresreport

Über die **Pfeile** links und rechts daneben wechseln Sie zum vorherigen oder nächsten Intervall. Der ausgewählte Zeitraum wird Ihnen darüber sowie in jedem Block rechts angezeigt.

Report aktualisieren und drucken

Über das **Aktualisieren-Symbol** oben rechts laden Sie den Report neu, um die aktuellsten Daten anzuzeigen. Mit dem **Drucker-Symbol** daneben können Sie den angezeigten Report ausdrucken.

Glossar - Erklärung der wichtigsten Kennzahlen

Begriff	Beschreibung
Aufkommen	Anzahl der insgesamt eingegangenen Anrufe
Angenommen	Die Anzahl aller Anrufe, die mit einem Agenten verbunden waren
Nicht angenommen	Anzahl der Anrufe, die nicht von einem Agenten angenommen wurde (Verloren, Anrufbeantworter etc.)

Begriff	Beschreibung
Bedienrate	Anteil der angenommenen Anrufe im Verhältnis zum gesamten Aufkommen
Auslastung	Prozentualer Anteil der Gesprächszeit an Ihrer gesamten angemeldeten Zeit
Bearbeitungszeit	Summe der Bearbeitungszeit (= Gesprächs- plus Nachbearbeitungszeit) aller angenommenen Anrufe
⌀ Bearbeitungszeit	Durchschnittliche Bearbeitungszeit (= Gesprächs- plus Nachbearbeitungszeit) aller angenommenen Anrufe
Gesprächsdauer	Summe der Gesprächsdauer aller angenommenen Anrufe
⌀ Gesprächsdauer	Durchschnittliche Dauer des Gesprächsanteils ohne Nachbearbeitung
Angemeldete Zeit	Gesamtzeit, in der Sie im Contact Center angemeldet waren

Revision #5
Created 2026-08-25 13:51:11 UTC by Lukas Haag
Updated 2026-08-27 14:07:18 UTC by Lukas Haag