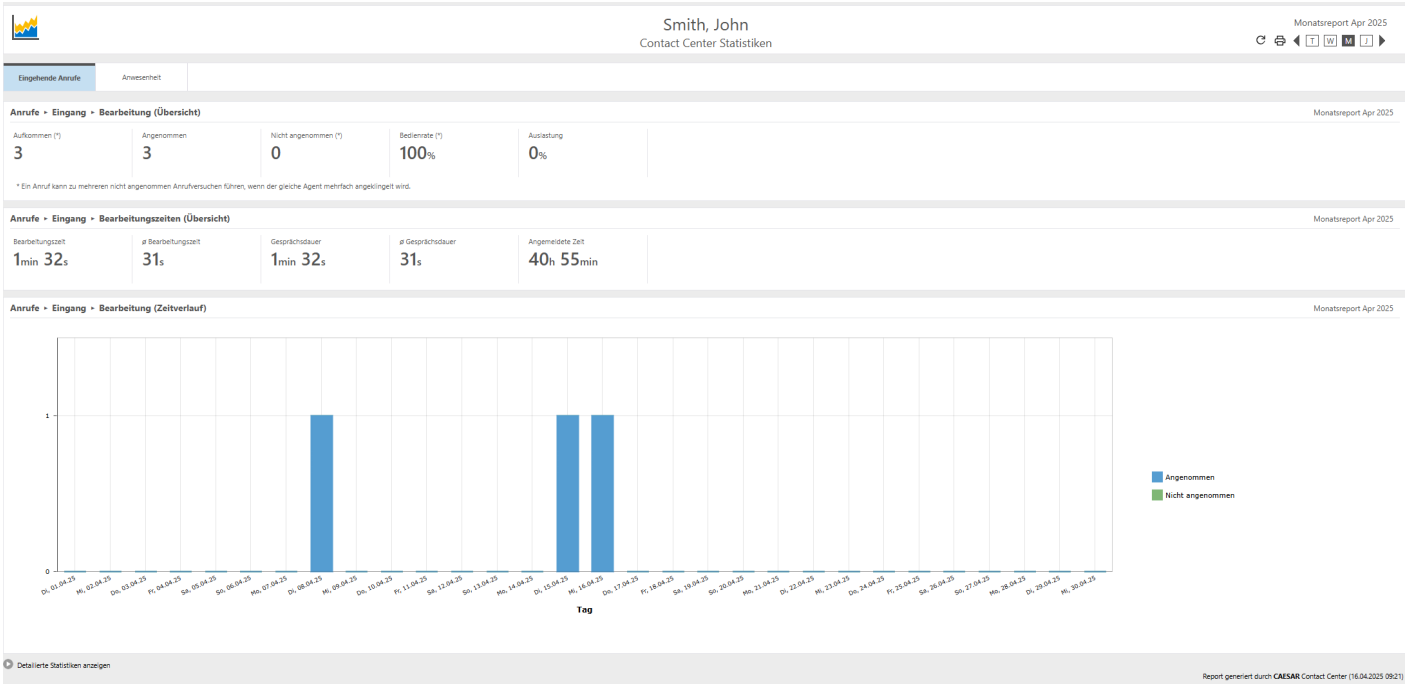
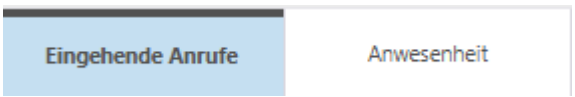
Statistiken

> Auf dieser Seite erfahren Sie, wie Sie den Aktionsbereich **„Statistiken“** im Contact Center nutzen können, um Ihre persönlichen Leistungsdaten detailliert einzusehen und auszuwerten.
> Sie lernen, wie Sie Ansichten anpassen, zwischen Zeiträumen wechseln und die wichtigsten Kennzahlen richtig interpretieren.



Ihre Funktionen im Überblick

Statistik Art wählen



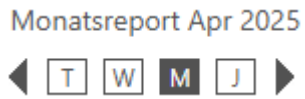
Oben im Aktionsbereich können Sie auswählen, **welche Art von Statistiken** Sie einsehen möchten. Zur Verfügung stehen beispielsweise:

- **Eingehende Anrufe** *(standardmäßig ausgewählt)*
- **Anwesenheit**
- **Weitere Statistikbereiche** je nach Berechtigung und Systemkonfiguration

Wählen Sie einfach den gewünschten Bereich per Klick aus, die Anzeige passt sich automatisch an.

Zeitraum-Auswahl

In der oberen rechten Ecke können Sie festlegen, für welchen Zeitraum Sie die Statistik einsehen möchten:



- **T** – Tagesansicht
- **W** – Wochenansicht
- **M** – Monatsansicht
- **J** – Jahresansicht

Die gewählte Ansicht beeinflusst alle angezeigten Daten und Diagramme.

Statistiken aktualisieren

Über das **Aktualisieren-Symbol** oben rechts können Sie die Statistikansicht jederzeit neu laden, um die aktuellsten Daten anzuzeigen.

Statistiken drucken

Mit einem Klick auf das **Drucker-Symbol** oben rechts haben Sie die Möglichkeit, die angezeigten Statistiken bequem auszudrucken.

Detaillierte Statistiken anzeigen

Aktivieren Sie die Option **„Detaillierte Statistiken anzeigen“** 

(unten links), um tiefergehende Werte einzublenden – etwa zur Verteilung auf einzelne Gruppen, zu Wartezeiten oder zur Weiterleitungshäufigkeit.

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 (in Sekunden)
Ø Bearbeitungszeit	Durchschnittliche Bearbeitungszeit (= Gesprächs- plus Nachbearbeitungszeit) aller angenommenen Anrufe (in Sekunden)
Gesprächsdauer	Summe der Gesprächsdauer aller angenommenen Anrufe (in Sekunden)
Ø Gesprächsdauer	Durchschnittliche Dauer des Gesprächsanteils ohne Nachbearbeitung
Angemeldete Zeit	Gesamtzeit, in der Sie im Contact Center angemeldet waren

Revision #11
Created 2025-04-07 06:50:37 UTC by Lukas Haag
Updated 2025-04-16 07:48:09 UTC by Lukas Haag