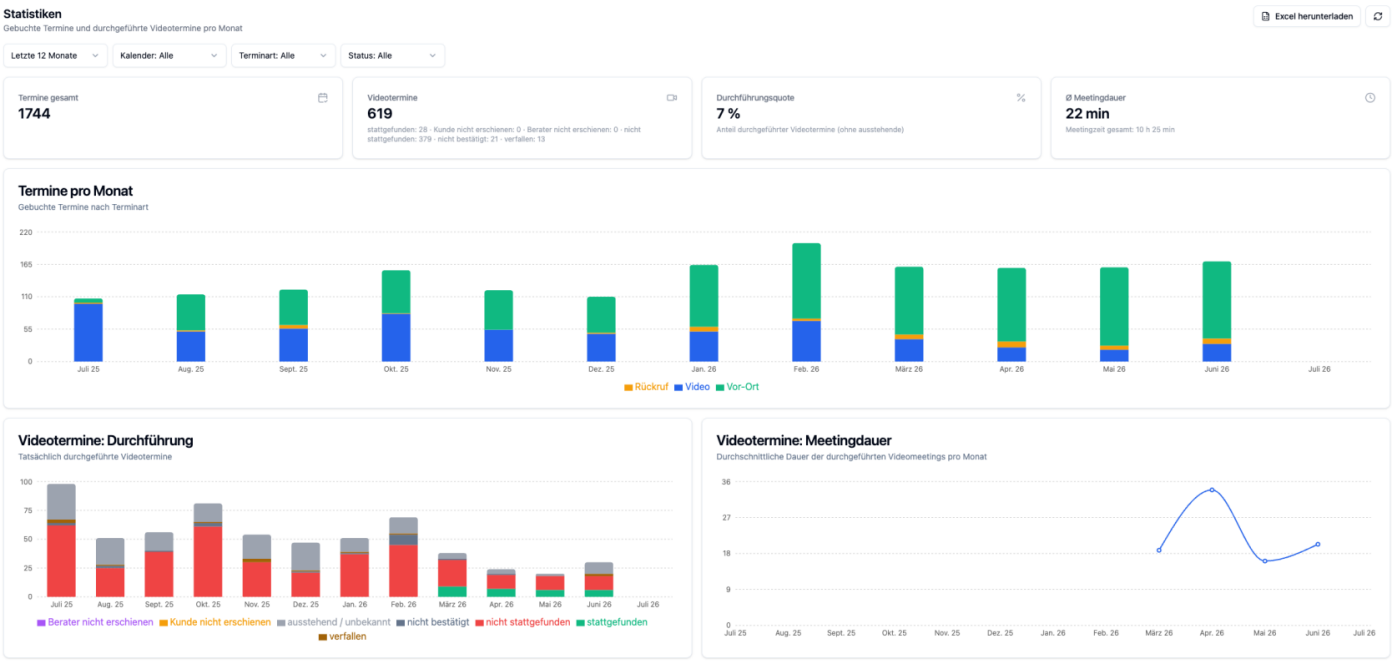
Übersicht

Übersicht

> Der Bereich „Statistiken" bietet eine Auswertung der über webconsult durchgeführten Termine. Die Statistiken werden im Admin-Bereich eingesehen.



Die Auswertung ist in vier Reiter gegliedert:

- **Überblick** – die Kennzahlen des Zeitraums und ihr Verlauf pro Monat
- **Kalender** – Verteilung und Auslastung der einzelnen Kalender
- **Nachfrage** – wann gebucht wird, wie lange im Voraus und zu welchen Themen
- **Videotermine** – Durchführung und Dauer der Videomeetings

---

Filter

Die Statistiken lassen sich nach folgenden Kriterien filtern:

- **Zeitraum**
- **Kalender**
- **Terminart**

- **Status**

Der Filter gilt für alle vier Reiter gemeinsam.

> Der längste wählbare Zeitraum umfasst 24 Monate.

Überblick

Vier Kennzahlen fassen den gewählten Zeitraum zusammen:

- **Termine gesamt** – die Anzahl der gebuchten Termine
- **Auslastung** – der Anteil der angebotenen Termin-Plätze, die belegt wurden
- **Abbruchquote Bestätigung** – der Anteil der Buchungen, die nie per Opt-In bestätigt wurden
- **Ø Vorlaufzeit** – der Median, wie lange vor dem Termin gebucht wird

Darunter folgen drei Verläufe pro Monat:

- **Termine pro Monat**, aufgeteilt nach Terminart (Video, Rückruf, Vor-Ort)
- **Auslastung pro Monat** – angebotene und belegte Plätze nebeneinander, dazu die Quote
- **Bestätigungen pro Monat** – bestätigte gegen nicht bestätigte Buchungen, mit Abbruchquote

> Angebotene und belegte Plätze werden absichtlich beide dargestellt. Ein Monat mit 30 % Auslastung, weil die Hälfte der Filialen im Betriebsurlaub war, sieht sonst genauso aus wie einer mit 30 % bei vollen Öffnungszeiten.

Kalender

Der Reiter **„Kalender"** weist jeden Kalender einzeln aus, gruppiert nach Terminart. Er beantwortet die Frage, wie sich Anfragen auf mehrere Kalender derselben Art verteilen – etwa auf mehrere Filialen.

Je Kalender werden angezeigt:

- **Termine** – die Anzahl im gewählten Zeitraum
- **Anteil** – der Anteil an allen Terminen **derselben Terminart**
- **Belegt** / **Angeboten** – belegte und angebotene Termin-Plätze
- **Auslastung** – das Verhältnis der beiden

> Der Anteil wird bewusst innerhalb der Terminart gemessen und nicht am Gesamtaufkommen. „Diese Filiale nimmt 45% der Vor-Ort-Termine auf" ist die Aussage, um

die es geht – gegen alle Termine gerechnet stünden dort 12%, und über die anderen Filialen wäre damit nichts gesagt.

Anteil und Auslastung gehören zusammen gelesen. Ein Kalender mit doppelt so langen Öffnungszeiten sollte doppelt so viele Anfragen erhalten – ein hoher Anteil allein bedeutet also nicht, dass ein Kalender an seiner Grenze läuft. Erst die Auslastung daneben trennt den wirklich ausgelasteten Kalender von dem, der lediglich viel anbietet.

Kalender ohne Termine bleiben in der Tabelle sichtbar, solange sie Plätze angeboten haben – freie Kapazität ist der Fall, auf den es ankommt.

Nachfrage

Nachfrage nach Wochentag und Uhrzeit zeigt als Raster, zu welchen Zeiten der Woche die Nachfrage hoch ist und wo Kapazität ungenutzt bleibt. Je dunkler eine Zelle, desto höher die Auslastung.

Stunden, in denen der Kalender geschlossen ist, sind hell und mit einem Punkt markiert – sie sind ausdrücklich von ungenutzten, aber geöffneten Stunden unterschieden. „Niemand hat gebucht" und „wir hatten zu" sind verschiedene Antworten.

Das Raster bildet den Wochenrhythmus der aktuellen Öffnungszeiten ab. Einzelne Abwesenheiten sind darin nicht berücksichtigt – sie würden das Muster verwischen, um das es hier geht. Für exakte Zahlen nutzen Sie die Auslastung im Reiter „Kalender".

Vorausschau zeigt, wie voll die kommenden acht Wochen bereits sind: belegte und noch freie Plätze je Woche. Diese Darstellung ist unabhängig vom eingestellten Zeitraumfilter – die Frage „füllt sich der nächste Monat" richtet sich immer in die Zukunft.

Vorlaufzeit der Buchungen zeigt, wie lange vor dem Termin gebucht wird, aufgeteilt in die Klassen „am selben Tag", „1–3 Tage", „4–7 Tage", „8–14 Tage" und „über 14 Tage".

Kundenbuchungen und stellvertretend erfasste Termine werden getrennt ausgewiesen. Eine stellvertretende Buchung folgt meist einem Telefonat über einen bereits vereinbarten Termin und liegt deshalb dicht am Termin – zusammengerechnet würde sie das Bild der Kundennachfrage verzerren.

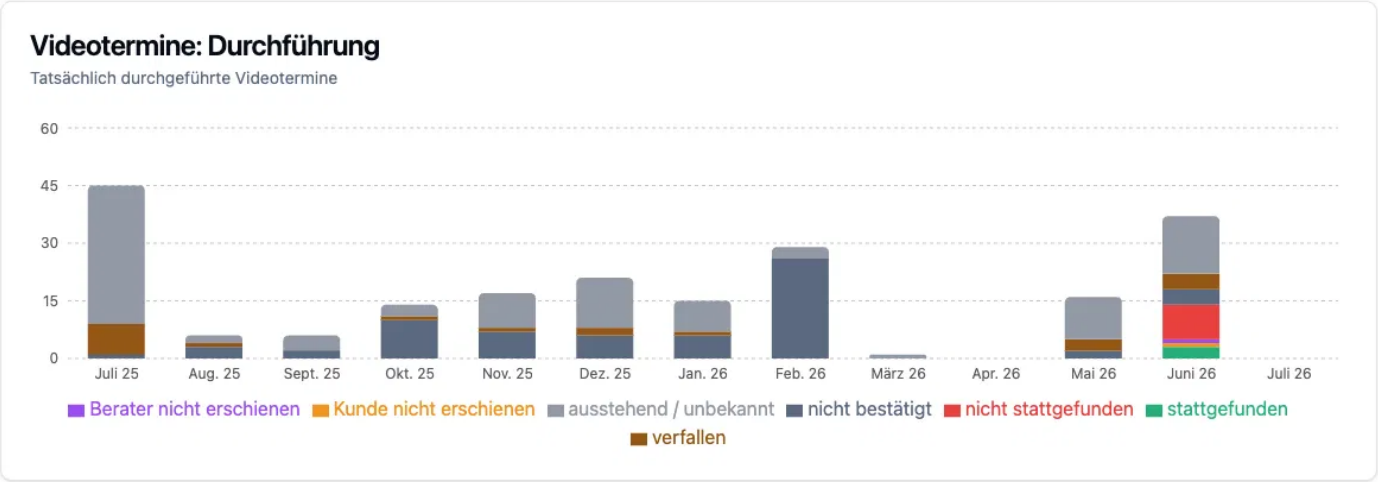
Themen zeigt die Verteilung der gebuchten Themen.

> Themen werden je Kalender frei vergeben. Gleich benannte Themen aus verschiedenen Kalendern werden hier zusammengefasst, müssen aber nicht dasselbe meinen. Grenzen Sie bei Bedarf über den Kalender-Filter ein.

Videotermine

Dargestellt werden die **Anzahl** der Videotermine, die tatsächliche **Durchführungsquote** sowie die **durchschnittliche Termindauer**.

Bei Videoterminen wird aufgeschlüsselt, **warum** ein Termin durchgeführt wurde oder nicht: **Stattgefunden**, **Kunde nicht erschienen**, **Berater nicht erschienen** oder **Nicht stattgefunden**. Diese Aufschlüsselung erscheint im Diagramm **„Videotermine: Durchführung"** sowie im Excel-Export.



> Ein Videotermin gilt als stattgefunden, wenn mindestens ein Berater (Host) und ein Kunde (Gast) beigetreten sind.

Termine, die vor Einführung dieses Features (Ende Juni 2026) durchgeführt wurden, können mitunter nicht mehr korrekt erfasst worden sein, weil die entsprechenden Daten nicht mehr vorlagen. Dadurch kann die dargestellte historische Durchführungsquote deutlich niedriger sein, als sie tatsächlich war. Zukünftige Termine werden korrekt erfasst, sodass die Statistiken ab Auslieferung dieses Features zuverlässig sind.

> Eine Durchführungserfassung gibt es ausschließlich für Videotermine. Für Rückruf- und Vor-Ort-Termine liegen keine Anwesenheitsdaten vor – eine Durchführungsquote über alle Terminarten hinweg ist daher nicht möglich.

Wie die Auslastung berechnet wird

Die Auslastung setzt die belegten Plätze ins Verhältnis zu den Plätzen, die ein Kalender an diesem Tag angeboten hat. Die angebotenen Plätze ergeben sich aus den Öffnungszeiten, der Termindauer und der eingestellten Terminanzahl, abzüglich der Abwesenheiten.

Weder Öffnungszeiten noch Abwesenheiten führen jedoch eine Historie: Öffnungszeiten werden überschrieben, und abgelaufene Abwesenheiten werden nach 30 Tagen entfernt. webconsult zeichnet deshalb **täglich auf**, wie viele Plätze jeder Kalender am abgelaufenen Tag angeboten hat.

> Für Tage, die vor der Einführung dieser Aufzeichnung liegen, werden die angebotenen Plätze aus den heutigen Öffnungszeiten errechnet. Ein entsprechender Hinweis erscheint dann über der Auswertung. Auslastungen dieser Tage beziehen sich auf die aktuelle Konfiguration – wurden Öffnungszeiten seither geändert, weicht der Wert von der damaligen Realität ab. Der Hinweis verschwindet, sobald für alle Tage des gewählten Zeitraums Aufzeichnungen vorliegen.

> Ein Kalender liefert nur für Tage Plätze, an denen er bereits existierte. Eine erst kürzlich angelegte Filiale erscheint in weiter zurückliegenden Monaten daher ohne Auslastung statt mit einer künstlich niedrigen.

Export

Die Statistiken können als Excel-Datei exportiert werden. Exportiert wird dabei immer der Datensatz, der dem aktuell eingestellten Filter entspricht.

Die Datei enthält fünf Blätter:

- **Übersicht** – Zeitraum, Filter und alle Kennzahlen des Zeitraums
- **Kalender** – Verteilung und Auslastung je Kalender
- **Monate** – eine Zeile je Monat
- **Nachfrage** – das Wochentag/Uhrzeit-Raster in Listenform
- **Videotermine** – eine Zeile je Videotermin mit den erfassten Meeting-Daten

---

Durchführungsstatus und Termindauer pro Termin



Der **Durchführungsstatus** sowie die **Termindauer** sind zusätzlich pro Termin in der Detailansicht von Videoterminen einsehbar – sowohl in der Listen- als auch in der Kalenderansicht (siehe

Terminübersicht).

Die gebuchten Termine werden nach ihrem Status ausgewertet und lassen sich über den Filter **„Status"** eingrenzen. Eine Erläuterung der einzelnen Status finden Sie unter Terminübersicht.

Revision #11
Created 2026-06-15 14:02:06 UTC by Tobias Hoffstadt
Updated 2026-09-18 14:00:09 UTC by Timo Sirinyan