

ENREACH CONTACT REPORTING APP

BENUTZERDOKUMENTATION

Stand: Dezember 2025

INHALT

Reporting App	3
1.1 Benutzeroberfläche	3
1.1.1 Anmeldung	3
1.1.2 Abmelden	3
1.1.3 Übersicht	3
1.1.4 Einen Bericht aufrufen	5
1.2 Berichtstypen.....	5
1.2.1 Wartefeldstatistik	5
1.2.2 Agentenstatistik	7
1.2.3 Agentenstatistik pro Wartefeld	8
1.2.4 Wartefeldauslastung	10
1.2.5 Wartefeld-Anrufdetails	11
1.2.6 Service-Level	12
1.3 Berichte verwalten.....	13
1.4 Einstellungen	17


1 REPORTING APP

1.1 BENUTZEROBERFLÄCHE



Informationen zur Lizenzierung der Reporting App finden Sie in der Leistungsbeschreibung. Um auf die Reporting App zuzugreifen, benötigt jeder Nutzer eine vom Administrator in Operator festgelegte Berechtigung.

1.1.1 ANMELDUNG


- 1 Rufen Sie die Enreach Contact Reporting App über die **URL** hub.enreach.com in Ihrem Webbrowser auf.
Oder
- 1 Greifen Sie in Ihrem Enreach Contact Client über  | **Warteschlangen & Tools | Reporting App** darauf zu.
- 2 Geben Sie Ihre **E-Mail-Adresse** und Ihr **Passwort** ein und klicken Sie auf **ANMELDEN**.
 - ✓ Nachdem Sie sich erfolgreich angemeldet haben, wird die Enreach Contact Reporting App angezeigt.




Die Anmeldedaten entsprechen Ihren Enreach Contact Benutzerdaten. Wenn Sie Ihre Zugangsdaten vergessen oder ein Problem mit der Lizenz haben, wenden Sie sich an Ihren Administrator oder Anbieter.

- Wenn noch keine Berichte erstellt wurden, klicken Sie auf **BERICHT ERSTELLEN** und fahren Sie mit Schritt (2) in *So erstellen Sie einen Bericht oder eine Aufgabe*, page 14 fort, um die unten beschriebenen Funktionen anzuzeigen.
- Wenn mindestens ein Bericht erstellt worden ist, fahren Sie mit 1.1.3 *Übersicht*, page 3 fort.

1.1.2 ABMELDEN

- 1 Klicken Sie oben rechts auf  mit den Initialen Ihres Kontos.
- 2 Klicken Sie auf **Abmelden**.
 - ✓ Sie werden abgemeldet und zur Anmeldeseite weitergeleitet.

1.1.3 ÜBERSICHT

- **Zuletzt aktualisiert: Vor X:** Um die Daten der Reporting App zu aktualisieren, klicken Sie oben rechts auf .

Sie können zwischen den folgenden Registerkarten wählen:

Berichte (Standardansicht)


Kalender


Aufgaben

Einen Bericht suchen


- 1 Sie können einen Suchbegriff in das **Suchen**-Feld eingeben. Die Suche gilt nur für Berichtsnamen.
 - ✓ Die Suche wird sofort durchgeführt.
- 2 Wenn keine Ergebnisse für Ihre Eingabe gefunden werden, klicken Sie auf **FILTER DEAKTIVIEREN**, um zur vorherigen Seite zurückzukehren.

So filtern Sie einen Berichtstyp

- 1 Klicken Sie auf  und wählen Sie den gewünschten Berichtstyp aus, siehe 1.2 *Berichtstypen*, page 5.
 - ✓ Eine Zahl auf dem Symbol zeigt an, wie viele Filter eingestellt sind und die ausgewählten Berichtstypen erscheinen als Schaltflächen.
- 2 Um einen Filter zu löschen, klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche
Oder

Klicken Sie auf  und heben Sie die Markierung der jeweiligen Berichtstypen auf. Sie können hier auch auf **Filter entfernen** klicken, um alle Markierungen aufzuheben.

Berichte

- Wählen Sie auf der Startseite die Registerkarte  **Berichte**.
Es gibt drei Abschnitte:
 - Verfügbar:** Listet alle abgeschlossenen Berichte auf
 - Wiederkehrend:** Listet Aufgaben (wiederkehrende Berichte) mit dem geplanten Status auf
 - In Planung:** Listet Berichte auf, die entweder zur Ausführung anstehen, gerade ausgeführt werden oder einen unbekannten Status haben

Die Berichte werden in einer Liste mit den folgenden Informationen angezeigt:

Element	Erläuterung
Berichtstyp	Zeigt den Berichtstyp an, siehe 1.2 Berichtstypen , page 5.
Datum	Einmalige Berichte: Zeigt das Datum an, an dem der Bericht geplant wurde. Wiederkehrende Berichte: Zeigt das Datum an, an dem der nächste Bericht geplant wird.
Name des Berichts	Der Name des Berichts.
Beschreibung	Zeigt, falls vorhanden, die für den Bericht hinzugefügte Beschreibung an.

Element	Erläuterung
Status	Berichte/Aufgaben können die folgenden Status haben: <ul style="list-style-type: none"> Erledigt: Der Bericht ist fertiggestellt und erstellt. Laufend: Der Bericht wird gerade erstellt. Geplant: Der Bericht ist geplant (durch eine Aufgabe) und wurde noch nicht ausgeführt. Abgebrochen: Die Ausführung der Aufgabe wurde abgebrochen, während sich der Auftrag im Status „Geplant“ befand. Fehler: Der Bericht bzw. die Aufgabe ist abgeschlossen, hat aber während der Ausführung eine Ausnahme ausgelöst oder ist aufgrund eines bestimmten Problems fehlgeschlagen. Die Erstellung des Berichts ist fehlgeschlagen.




- Um einen Bericht anzuzeigen, klicken Sie ihn an. Siehe **1.1.4 Einen Bericht aufrufen**, page 5.

Kalender

- Wählen Sie auf der Startseite die Registerkarte  **Kalender**.


Der Abschnitt Kalender gibt einen Überblick über die Tage, an denen Berichte erstellt wurden und wann wiederkehrende Berichte in Zukunft erstellt werden.

Die Berichte werden unter den jeweiligen Tagen angezeigt.



- Klicken Sie auf , um zur vorherigen Woche zu gelangen, oder auf , um zur nächsten Woche zu gelangen.
- Klicken Sie auf  **Heute**, um zum heutigen Datum zu springen.
- Klicken Sie auf einen wiederkehrenden Bericht, um die Aufgabe anzuzeigen.

Aufgaben

Die Registerkarte Aufgaben gibt einen tabellarischen Überblick über alle geplanten Aufgaben und abgeschlossenen Berichte.

- 1 Wählen Sie auf der Startseite die Registerkarte  **Aufgaben**.
✓ Es wird eine Tabelle mit Ihren Berichten angezeigt, die die folgenden Informationen enthält:

Element	Erläuterung
Name	Name des Berichts.
Beschreibung	Beschreibung des Berichts.
Typ	Dateityp des Berichts: PDF (festgelegtes Layout, schreibgeschützt), CSV (kommagetrenntes, reines Textformat) oder XLS (Excel-Tabelle)
Status	Berichte/Aufgaben können die folgenden Status haben: <ul style="list-style-type: none"> ● Erledigt: Der Bericht ist fertiggestellt und erstellt. ● Laufend: Der Bericht wird gerade erstellt. ● Geplant: Der Bericht ist geplant (durch eine Aufgabe) und wurde noch nicht ausgeführt. ● Abgebrochen: Die Ausführung der Aufgabe wurde abgebrochen, während sich der Auftrag im Status „Geplant“ befand. ● Fehler: Der Bericht bzw. die Aufgabe ist abgeschlossen, hat aber während der Ausführung eine Ausnahme ausgelöst oder ist aufgrund eines bestimmten Problems fehlgeschlagen. Die Erstellung des Berichts ist fehlgeschlagen.
Nächster Bericht	Wenn es sich um einen wiederkehrenden Bericht handelt, wird das Datum angezeigt, an dem der nächste Bericht geplant wird.
Start	Startdatum des Berichts.
Ende	Enddatum des Berichts.
Intervall	Wiederkehrende Berichte: Intervall, in dem die wiederkehrenden Berichte geplant werden. Einmalige Berichte: Summe der Intervall-Zeit (von Start bis Ende).
Wiederholungen	Zeigt an, wie oft der Bericht wiederkehrend ist.

- 2 Um die Tabelle nach einem Wert einer Spalte in aufsteigender ▲ oder absteigender ▼ Reihenfolge zu sortieren, klicken Sie auf den/die entsprechenden Pfeil(e).
- 3 Um eine Aufgabe für wiederkehrende Berichte abzubrechen, klicken Sie auf  und bestätigen Sie mit **AUFGABE ABBRECHEN**.
- 4 Um einen Bericht zu löschen, klicken Sie auf  und bestätigen Sie mit **LÖSCHEN**.

1.1.4 EINEN BERICHT AUFRUFEN

- 1 Klicken Sie auf der Registerkarte **Berichte** oder **Kalender** auf den Bericht, den Sie ansehen möchten.
- 2 Wenn mehrere Berichte (für wiederkehrende Berichte) aufgeführt sind, wählen Sie den gewünschten Bericht aus der **Dropdown-Liste** aus. Sie können auch auf **Alle erstellten Berichte anzeigen** klicken, um eine Übersicht zu erhalten.

Weitere Informationen zu den angezeigten Daten und den jeweiligen Berichtstypen finden Sie unter *1.2 Berichtstypen*, page 5.

1.2 BERICHTSTYPEN

Es gibt 4 verschiedene Berichtstypen:

- *Wartefeldstatistik*
- *Agentenstatistik*
- *Agentenstatistik pro Wartefeld*
- *Wartefeldauslastung*
- *Wartefeld-Anrufdetails*
- *Service-Level*

1.2.1 WARTEFELDSTATISTIK



Der Wartefeldstatistik-Bericht zeigt die Daten auf der Grundlage einer Liste von Wartefeldern an. Er bietet einen Überblick über die gesamte

Anrufbearbeitung, indem er zeigt, wie ausgelastet jedes Wartefeld ist und wie viele Anrufe wie schnell beantwortet werden.

Der Bericht enthält die folgenden Informationen:

Kopfzeile	Erläuterung
Bericht-Eigenschaften	Zeigt den Berichtstyp und den Namen des Berichts an.
Zeitraum des Berichts	Der ausgewählte Zeitraum, der in dem Bericht abgedeckt werden soll.
Wiederkehrend	Ob es sich um einen wiederkehrenden Bericht handelt. Wenn nicht, wird er als einmaliger Bericht erstellt.
Geplant für	Das Datum (tt/mm/jjjj) und die Uhrzeit (hh:mm), zu der der Bericht erstellt wurde.
Enthaltene Nebenstellen	Liste der im Bericht enthaltenen Wartefelder. Wenn Wartefelder manuell für den Bericht ausgewählt wurden, werden sie mit ihren Erweiterungen aufgeführt.
Empfänger (X)	Die Empfänger, die für den Erhalt des Berichts ausgewählt wurden, sind mit ihren E-Mail-Adressen aufgeführt.
Geplant von	E-Mail-Adresse des Benutzers, der den Bericht erstellt hat.
Beschreibung	Optionale Beschreibung des Berichts, die ggf. beim Erstellen des Berichts hinzugefügt wurde.
Bericht-ID	Nur verfügbar, wenn der Debug-Modus aktiviert ist, siehe <i>So aktivieren Sie den Debug-Modus</i> , page 17. Klicken Sie auf In die Zwischenablage kopieren , um die jeweilige Berichts-ID in die Zwischenablage zu kopieren.

Tabellenelement	Erläuterung
Wartefeld-Name	Auflistung der Namen der Wartefelder.
Wartefeld-Nebenstelle	Auflistung der Wartefeld-Nebenstellen.

Tabellenelement	Erläuterung
Strategie	Die Wartefeldstrategie, siehe help.enreach.com/contact/1.00/web/Enreach/de-DE/index.html#context/help/QUEUE_STRATEGY_\$.
Gesamtzahl der Anrufe	Gesamtzahl der Anrufe, die in dem Wartefeld innerhalb des ausgewählten Berichtszeitraums angeboten wurden.
Angenommene Anrufe	Anzahl der Anrufe, die von einem Agenten angenommen oder von einem anderen Benutzer übernommen wurden.
Unbeantwortete Anrufe	Die Summe der Gesamtzahl der Anrufe minus der Anzahl der angenommenen Anrufe. Anrufe zählen als "unbeantwortet", wenn der Anrufer die Breakout-Option (nach extern weitergeleitete Anrufe) verwendet hat, der Anrufer den Anruf abgebrochen hat, der Anruf von dem Wartefeld weitergeleitet wurde oder der Anruf nicht angenommen wurde.
Nach extern weitergeleitete Anrufe	Anzahl der Anrufe, bei denen der Anruf an ein anderes Ziel weitergeleitet wurde, weil der Anrufer die Option zum Verlassen des Wartefeldes ausgewählt hat.
Im Wartefeld abgebrochene Anrufe	Anzahl der Anrufe, die vom Anrufer unterbrochen wurden, bevor sie von einem Agenten entgegengenommen wurden.
Übernommene Anrufe	Anzahl der Anrufe, die per Anrufübernahme von einem anderen Benutzer angenommen und nicht von einem Agenten, dem der Anruf angeboten wurde, beantwortet wurden. Übernommene Anrufe werden als angenommen gezählt.

Tabellenelement	Erläuterung
Weitergeleitete Anrufe	<p>Anrufe, die von dem Wartefeld weitergeleitet wurden.</p> <p>Anrufe in dem Wartefeld werden weitergeleitet, wenn:</p> <ul style="list-style-type: none"> Die Besetzt / Weiterleiten, wenn besetzt Weiterleitungsoption ist aktiviert und entweder ist das Wartefeld voll und besetzt oder der Weiterleitungstimer ist abgelaufen wenn die Keine Agenten eingeloggt Weiterleitungsoption aktiviert ist und keine Agenten in dem Wartefeld eingeloggt waren, als der Anruf in dem Wartefeld einging
Verpasste Anrufe	<p>Anzahl der verpassten und fehlgeschlagenen Anrufe, die abgebrochen wurden, weil...</p> <ul style="list-style-type: none"> das Wartefeld voll und die Option Besetzt / Weiterleiten, wenn besetzt deaktiviert war (die Anrufe wurden also nicht weitergeleitet) oder die Anrufe aus einem anderen Grund als Unbeantwortet, Nach extern weitergeleitet, Im Wartefeld abgebrochen oder Weitergeleitet nicht beantwortet wurden (z. B. aufgrund technischer Probleme)
Durchschnittliche Wartezeit	Die durchschnittliche Wartezeit, die Anrufer in dem Wartefeld verbracht haben.
Gesamte Wartezeit	Die Gesamtzeit, die Anrufer gewartet haben, bevor die Anrufe angenommen, weitergeleitet oder beendet wurden. Dazu gehören die Zeit im Wartefeld und die Klingelzeit.
Durchschnittliche Klingelzeit	Die durchschnittliche Zeit, in der Anrufe aus diesem Wartefeld bei einem Agenten geklingelt haben.
Gesamte Klingelzeit	Die Gesamtzeit, in der Anrufe aus diesem Wartefeld bei einem Agenten geklingelt haben.
Durchschnittliche Gesprächsdauer	Die durchschnittliche Anrufdauer aller eingehenden Anrufe in dem Wartefeld.
Gesamte Anrufdauer	Die Gesamte Anrufdauer aller eingehenden Anrufe in dem Wartefeld.

Tabellenelement	Erläuterung
Durchschnittliche Gesprächsdauer	Die durchschnittliche Gesprächszeit aller eingehenden Anrufe in dem Wartefeld.
Gesamte Gesprächszeit	Die Gesamtgesprächszeit aller eingehenden Anrufe in dem Wartefeld.

Wartefeldstatistik-Berichte enthalten auch Diagramme für eine visuelle Übersicht:

- Wenn Sie auf **Prozent-Diagramm** oder **Zahlen-Diagramm** klicken, erhalten Sie einen visuellen Überblick über den Prozentsatz oder die Anzahl der angenommenen und abgebrochenen Anrufe für die jeweiligen Wartefelder.
- Bewegen Sie den Mauszeiger über einen Balken, um die genaue Zahl zu sehen.
- Klicken Sie unten auf **Angenommen** oder **Abgebrochen**, um die entsprechenden Balken auszublenden.
- Sie können das Diagramm über die Schaltfläche **HERUNTERLADEN** unten rechts herunterladen.

1.2.2 AGENTENSTATISTIK



Der Agentenstatistik-Bericht enthält Statistiken für jeden der ausgewählten Agenten. Er hilft dabei, die Leistung der einzelnen Agenten zu verfolgen, um die Leistungsträger oder diejenigen, die Unterstützung benötigen, zu identifizieren. Er ermöglicht Leistungs-Coaching und eine bessere Ressourcenzuweisung.

Der Bericht enthält die folgenden Informationen:

Kopfzeile	Erläuterung
Bericht-Eigenschaften	Zeigt den Berichtstyp und den Namen des Berichts an.
Zeitraum des Berichts	Der ausgewählte Zeitraum für den Agentenstatistiken-Bericht.

Kopfzeile	Erläuterung
Wiederkehrend	Ob es sich um einen wiederkehrenden Bericht handelt. Wenn nicht, wird er als einmaliger Bericht erstellt.
Geplant für	Das Datum (tt/mm/jjjj) und die Uhrzeit (hh:mm), zu der der Bericht erstellt wurde.
Enthaltene Nebenstellen	Liste der im Bericht enthaltenen Agenten-Nebenstellen. Wenn Agenten manuell für den Bericht ausgewählt wurden, werden sie mit ihren Nebenstellen aufgeführt.
Empfänger (X)	Die Empfänger, die für den Erhalt des Berichts ausgewählt wurden, sind mit ihren E-Mail-Adressen aufgeführt.
Geplant von	E-Mail-Adresse des Benutzers, der den Bericht erstellt hat.
Beschreibung	Beschreibung des Berichts, die ggf. vom Ersteller des Berichts hinzugefügt wurde.
Bericht-ID	Nur verfügbar, wenn der Debug-Modus aktiviert ist, siehe <i>So aktivieren Sie den Debug-Modus</i> , page 17. Klicken Sie auf In die Zwischenablage kopieren , um die jeweilige Berichts-ID in die Zwischenablage zu kopieren.

Tabellenelement	Erläuterung
Agentenname	Auflistung der Namen des/der Agenten.
Agenten-Nebenstelle	Auflistung der Nebenstellen des/der Agenten.
Angebotene Anrufe	Anzahl der eingehenden Anrufe, die dem jeweiligen Agenten angeboten wurden.
Angenommene Anrufe	Anzahl der vom Agenten angenommenen Anrufe.

Tabellenelement	Erläuterung
Unbeantwortete Anrufe	Anzahl der Anrufe, die dem Agenten angeboten, aber aus einem der folgenden Gründe nicht angenommen wurden: <ul style="list-style-type: none"> • Der Agent hat nicht innerhalb der konfigurierten Klingelzeit geantwortet und der Anruf wurde zurück in das Wartefeld geleitet, • der Agent lehnte den Anruf ab, • der Anruf wurde vom Agenten oder dem Wartefeld weitergeleitet.
Abgelehnte Anrufe	Anzahl der vom Agenten abgelehnten Anrufe.
Übernommene Anrufe	Anzahl der Anrufe im Wartefeld, die durch Anrufübernahme (mit *8) von einem anderen Benutzer als dem Agenten, dem der Anruf angeboten wurde, angenommen wurden.
Weitergeleitete Anrufe	Anzahl der Anrufe, die von dem Agenten oder dem Wartefeld weitergeleitet oder vermittelt wurden.
Durchschnittliche Gesprächsdauer	Die durchschnittliche Gesprächszeit aller eingehenden Anrufe, die der Agent bearbeitet hat.
Gesamte Gesprächszeit	Die Gesamtgesprächszeit aller eingehenden Anrufe, die der Agent bearbeitet hat.

1.2.3 AGENTENSTATISTIK PRO WARTEFELD



Der Agentenstatistik-Bericht pro Wartefeld zeigt Daten an, die auf einer Liste von Agenten basieren, die weiter in ihre jeweiligen Wartefelder unterteilt ist. Dieser Berichtstyp ist nützlich, wenn Agenten in mehreren Wartefeldern angemeldet sind und Sie einen Einblick in die Leistung der Agenten in den verschiedenen Wartefeldern erhalten möchten.

Der Bericht enthält die folgenden Informationen:

Kopfzeile	Erläuterung
Bericht-Eigenschaften	Zeigt den Berichtstyp und den Namen des Berichts an.
Zeitraum des Berichts	Der Zeitraum, den der Bericht abdeckt.
Wiederkehrend	Ob es sich um einen wiederkehrenden Bericht handelt. Wenn nicht, wird er als einmaliger Bericht erstellt.
Geplant für	Das Datum (tt/mm/jjjj) und die Uhrzeit (hh:mm), zu der der Bericht erstellt wurde.
Enthaltene Nebenstellen	Liste der Agenten pro Wartefeld, die im Bericht enthalten sind. Wenn Agenten manuell für den Bericht ausgewählt wurden, werden sie mit ihren Nebenstellen aufgeführt. Alle Wartefelder der jeweiligen enthaltenen Agenten werden hinzugefügt.
Empfänger (X)	Die Empfänger, die für den Erhalt des Berichts ausgewählt wurden, sind mit ihren E-Mail-Adressen aufgeführt.
Geplant von	E-Mail-Adresse des Benutzers, der den Bericht erstellt hat.
Beschreibung	Optionale Beschreibung des Berichts, die ggf. beim Erstellen des Berichts hinzugefügt wurde.
Bericht-ID	Nur verfügbar, wenn der Debug-Modus aktiviert ist, siehe <i>So aktivieren Sie den Debug-Modus</i> , page 17. Klicken Sie auf In die Zwischenablage kopieren , um die jeweilige Berichts-ID in die Zwischenablage zu kopieren.

Tabellenelement	Erläuterung
Agentenname	Auflistung der Namen der Agenten.
Agenten-Nebenstelle	Auflistung der Nebenstellen der Agenten.
Wartefeld-Name	Auflistung der Wartefelder der jeweiligen Agenten.

Tabellenelement	Erläuterung
Wartefeld-Nebenstelle	Auflistung der Nebenstellen der Wartefelder der Agenten.
Angebotene Anrufe	Gesamtzahl der eingehenden Anrufe, die dem jeweiligen Agenten angeboten wurden.
Angenommene Anrufe	Anzahl der Anrufe, die der Agent angenommen hat.
Unbeantwortete Anrufe	Die Summe der Gesamtzahl der Anrufe minus der Anzahl der angenommenen Anrufe. Anrufe können unbeantwortet sein, weil der Agent den Anruf abgelehnt hat, der Anruf vom Anrufer im Wartefeld abgebrochen wurde, der Anruf vom Agenten weitergeleitet oder übergeben wurde.
Abgelehnte Anrufe	Anzahl der vom Agenten abgelehnten Anrufe.
Übernommene Anrufe	Anzahl der Anrufe im Wartefeld, die durch Anrufübernahme (mit *8) von einem anderen Benutzer als dem Agenten, dem der Anruf angeboten wurde, angenommen wurden.
Weitergeleitete Anrufe	Anzahl der Anrufe, die vom Agenten oder dem Wartefeld umgeleitet (weitergeleitet oder übergeben) wurden.
Durchschnittliche Gesprächsdauer	Die durchschnittliche Gesprächszeit aller eingehenden Anrufe, die der Agent bearbeitet hat.
Gesamte Gesprächszeit	Die Gesamtgesprächszeit aller eingehenden Anrufe, die der Agent bearbeitet hat.
Verfügbarkeit	Die Zeit, die der Agent im aktiven Zustand verbracht hat (in dem Wartefeld angemeldet war).
Verfügbarkeit (%)	Die Zeit in Prozent, in der der Agent einen aktiven Wartefeldstatus hatte und für Anrufe aus dem Wartefeld verfügbar war.
Nicht verfügbare Zeit	Die Zeit, die der Agent im inaktiven Zustand verbracht hat (nicht im Wartefeld angemeldet war) oder kein Mitglied im Wartefeld war.

Tabellenelement	Erläuterung
Belegung (%)	Der prozentuale Anteil der Zeit, in der der Agent für das jeweilige Wartefeld aktiv tätig war, basierend auf der Gesamtgesprächsdauer des Agenten im Verhältnis zur Verfügbarkeit des Agenten.

1.2.4 WARTEFELDAUSLASTUNG



Der Wartefeldauslastungsbericht zeigt für jedes Wartefeld die Auslastungsrate für jeden Agenten an. Sie zeigt die Zeit, die ein Agent in einem Wartefeld beschäftigt ist, in Prozent an. Das kann als Maß für die Leistung der Agenten verwendet werden.

Der Bericht enthält die folgenden Informationen:

Kopfzeile	Erläuterung
Bericht-Eigenschaften	Zeigt den Berichtstyp und den Namen des Berichts an.
Zeitraum des Berichts	Der Zeitraum, den der Bericht abdeckt.
Wiederkehrend	Ob es sich um einen wiederkehrenden Bericht handelt. Wenn nicht, wird er als einmaliger Bericht erstellt.
Geplant für	Das Datum (tt/mm/jjjj) und die Uhrzeit (hh:mm), zu der der Bericht erstellt wurde.
Enthaltene Nebenstellen	Liste der in dem Bericht enthaltenen Agenten. Wenn Agenten manuell für den Bericht ausgewählt wurden, werden sie mit ihren Nebenstellen aufgeführt.
Empfänger (X)	Die Empfänger, die für den Erhalt des Berichts ausgewählt wurden, sind mit ihren E-Mail-Adressen aufgeführt.
Geplant von	E-Mail-Adresse des Benutzers, der den Bericht erstellt hat.

Kopfzeile	Erläuterung
Beschreibung	Optionale Beschreibung des Berichts, die ggf. beim Erstellen des Berichts hinzugefügt wurde.
Bericht-ID	Nur verfügbar, wenn der Debug-Modus aktiviert ist, siehe <i>So aktivieren Sie den Debug-Modus</i> , page 17. Klicken Sie auf In die Zwischenablage kopieren , um die jeweilige Berichts-ID in die Zwischenablage zu kopieren.

Tabellenelement	Erläuterung
Wartefeld-Name	Auflistung der Wartefelder.
Wartefeld-Nebenstelle	Auflistung der Nebenstellen der Wartefelder.
Agentenname	Auflistung der Namen der Agenten der jeweiligen Wartefelder.
Agenten-Nebenstelle	Auflistung der Nebenstellen der Agenten der jeweiligen Wartefelder.
Gesamte Klingelzeit	Die Gesamtzeit, die Anrufe aus diesem Wartefeld beim Agenten geklingelt haben.
Gesamte Gesprächszeit	Die Gesamtgesprächszeit aller eingehenden Anrufe, die der Agent für das jeweilige Wartefeld bearbeitet hat.
Verfügbarkeit	Die Zeit, die der Agent im aktiven Zustand verbracht hat (in dem Wartefeld angemeldet war).
Verfügbarkeit (%)	Die Zeit in Prozent, in der der Agent einen aktiven Wartefeldstatus hatte und für Anrufe aus dem Wartefeld verfügbar war.
Nicht verfügbare Zeit	Die Zeit, die der Agent im inaktiven Zustand verbracht hat (nicht im Wartefeld angemeldet war) oder kein Mitglied im Wartefeld war.
Belegung (%)	Der prozentuale Anteil der Zeit, die der Agent aktiv mit der Bearbeitung von Interaktionen für das jeweilige Wartefeld beschäftigt war, die Gesamtgesprächszeit des Agenten im Verhältnis zur Verfügbarkeit des Agenten.

Wartefeldauslastungs-Berichte enthalten auch Diagramme für eine visuelle Übersicht:

- Wenn Sie auf **Auslastungs-Diagramm** klicken, erhalten Sie einen visuellen Überblick über die prozentuale Auslastung der einzelnen Agenten in dem Wartefeld.
- Bewegen Sie den Mauszeiger über einen Balken, um die genaue Zahl zu sehen.
- Klicken Sie unten auf den Namen eines Agenten, um ihn aus dem Diagramm auszublenden.
- Sie können ein Diagramm über die Schaltfläche **HERUNTERLADEN** unten rechts lokal speichern.

1.2.5 WARTEFELD-ANRUFDETAILS



Der Bericht Wartefeld-Anruferdetails enthält eine Liste mit detaillierten Informationen zu allen Anrufen. Es liefert die notwendigen Informationen, um alle Schritte aus der Sicht des Anrufers zu verfolgen.

Wenn der Bericht mit aktivierter Option **Nur wiederkehrende Anrufer anzeigen** erstellt wurde, werden einmalige Anrufer nicht in den Bericht aufgenommen.

Kopfzeile	Erläuterung
Bericht-Eigenschaften	Zeigt den Berichtstyp und den Namen des Berichts an.
Zeitraum des Berichts	Der Zeitraum, den der Bericht abdeckt.
Wiederkehrend	Ob es sich um einen wiederkehrenden Bericht handelt. Wenn nicht, wird er als einmaliger Bericht erstellt.
Geplant für	Das Datum (tt/mm/jjjj) und die Uhrzeit (hh:mm), zu der der Bericht erstellt wurde.

Kopfzeile	Erläuterung
Enthaltene Wartefelder (X)	Liste der in dem Bericht enthaltenen Agenten. Wenn Agenten manuell für den Bericht ausgewählt wurden, werden sie mit ihren Nebenstellen aufgeführt.
Empfänger (X)	Die Empfänger, die für den Erhalt des Berichts ausgewählt wurden, sind mit ihren E-Mail-Adressen aufgeführt.
Geplant von	E-Mail-Adresse des Benutzers, der den Bericht erstellt hat.
Beschreibung	Optionale Beschreibung des Berichts, die ggf. beim Erstellen des Berichts hinzugefügt wurde.
Nur wiederkehrende Anrufer	Wenn die Option Nur wiederkehrende Anrufer anzeigen für diesen Bericht aktiviert wurde. Ja: Nur Anrufer, die mindestens zweimal angerufen haben, werden in dem Bericht aufgeführt. Nein: Alle Anrufe werden aufgelistet.
Bericht-ID	Nur verfügbar, wenn der Debug-Modus aktiviert ist, siehe <i>So aktivieren Sie den Debug-Modus</i> , page 17. Klicken Sie auf In die Zwischenablage kopieren , um die jeweilige Berichts-ID in die Zwischenablage zu kopieren.

Tabellenelement	Erläuterung
Startdatum	Datum, an dem der Anruf in das Wartefeld kam.
Startzeit	Zeitpunkt, zu dem der Anruf in das Wartefeld kam.
Anrufer-Nummer	Die Nummer des Anrufers.
Gewählte Nummer	Nummer (Warteschlange oder Agent), die der Anrufer gewählt hat.
Wartefeld-Name	Der Name des Wartefelds.
Wartefeld-Nebenstelle	Die Nebenstelle des Wartefelds.

Tabellenelement	Erläuterung
Strategie	Die Wartefeldstrategie, siehe help.enreach.com/contact/1.00/web/Enreach/de-DE/index.html#context/help/QUEUE_STRATEGY_\$.
Wartezeit	Die Gesamtzeit, die der Anrufer gewartet hat, bevor der Anruf angenommen, weitergeleitet oder beendet wurde. Dies beinhaltet die Zeit in der Warteschlange und die Klingelzeit
Klingelzeit	Die Gesamtzeit, in der der Anruf bei einem Agenten geklingelt hat.
Gesprächsdauer	Die Gesamtzeit, die der Anrufer mit dem Agenten verbunden war.
Anrufdauer	Die Gesamtzeit des Anrufs (Klingelzeit + Gesprächsdauer).
Abgebrochen	Wenn der Anruf vom Anrufer beendet wurde: Ja / Nein.
Versuche	Die Anzahl der Anrufe, die einem Agenten angeboten wurden.
Agentenname	Der Name des Agenten, der den Anruf entgegengenommen hat.
Agenten-Nebenstelle	Die Nebenstelle des Agenten, der den Anruf entgegengenommen hat.
Andere Agenten	Liste der Agenten, denen der Anruf ebenfalls angeboten wurde (durch Komma getrennt).
Externes Ziel	Zeigt die Nebenstelle an, an die der Anruf mit Hilfe der Option Wartefeldnumleitung weitergeleitet wurde. Das Feld ist leer, wenn der Anruf nicht umgeleitet wurde.
Weiterleitungs-Ziel	Zeigt die Nebenstelle an, an die der Anruf weitergeleitet wurde. Das Feld ist leer, wenn der Anruf nicht weitergeleitet wurde.
Transferziel	Zeigt die Nebenstelle an, an die ein Agent den Anruf weitergeleitet hat. Das Feld ist leer, wenn der Anruf nicht weitergeleitet wurde.

Tabellenelement	Erläuterung
Erfolgreich übertragen	Wenn der Anruf vom Transferziel angenommen wurde und somit als erfolgreich vermittelt gilt: Ja / Nein.
Verfügbare Agenten	Anzahl der Agenten, die verfügbar waren, als der Anruf in das Wartefeld kam.
Ursprüngliche Position im Wartefeld	Die Position des Anrufs im Wartefeld, als er das Wartefeld betrat.

1.2.6 SERVICE-LEVEL



Mit dem Service-Level Bericht können Sie die Leistung Ihres Unternehmens überwachen, indem Sie Service-Level für Ihre Wartefelder festlegen und messen, wie viele Anrufe innerhalb dieser Service-Level beantwortet werden. Er zeigt die Anzahl und den Prozentsatz der beantworteten und abgebrochenen Anrufe innerhalb des vordefinierten Service-Level für jedes ausgewählte Wartefeld.

Es gibt fünf mögliche Servicelevel (in Sekunden) von SL1 (kürzeste Zeit) bis SL4 (längste Zeit). Es werden nur die konfigurierten Service-Level angezeigt.

Die definierte Zeit des jeweiligen Service-Levels wird hinter dem jeweiligen Service-Level-Element angezeigt, z.B. Service Level 1 auf 10 Sekunden eingestellt (= <10s).

Kopfzeile	Erläuterung
Bericht-Eigenschaften	Zeigt den Berichtstyp und den Namen des Berichts an.
Zeitraum des Berichts	Der Zeitraum, den der Bericht abdeckt.
Wiederkehrend	Ob es sich um einen wiederkehrenden Bericht handelt. Wenn nicht, wird er als einmaliger Bericht erstellt.

Kopfzeile	Erläuterung
Geplant für	Das Datum (tt/mm/jjjj) und die Uhrzeit (hh:mm), zu der der Bericht erstellt wurde.
Enthaltene Wartefelder (X)	Liste der in dem Bericht enthaltenen Agenten. Wenn Agenten manuell für den Bericht ausgewählt wurden, werden sie mit ihren Nebenstellen aufgeführt.
Empfänger (X)	Die Empfänger, die für den Erhalt des Berichts ausgewählt wurden, sind mit ihren E-Mail-Adressen aufgeführt.
Geplant von	E-Mail-Adresse des Benutzers, der den Bericht erstellt hat.
Beschreibung	Optionale Beschreibung des Berichts, die ggf. beim Erstellen des Berichts hinzugefügt wurde.
Service Levels	Auflistung der definierten Zeiten für alle konfigurierten Service-Level in Sekunden.
Bericht-ID	Nur verfügbar, wenn der Debug-Modus aktiviert ist, siehe <i>So aktivieren Sie den Debug-Modus</i> , page 17. Klicken Sie auf In die Zwischenablage kopieren , um die jeweilige Berichts-ID in die Zwischenablage zu kopieren.

Tabellenelement	Erläuterung
Wartefeld-Name	Auflistung der Namen der Wartefelder.
Wartefeld-Nebenstelle	Auflistung der Wartefeld-Nebenstellen.
Anzahl der Antworten innerhalb von SL1	Anzahl der Anrufe, die von einem Agenten innerhalb der angegebenen Service-Level-Zeit beantwortet wurden. SL1 bedeutet Service Level 1, das die kürzeste Konfigurationszeit hat. Wiederholen Sie dies für die anderen konfigurierten Service-Level.

Tabellenelement	Erläuterung
Anzahl abgebrochen innerhalb SL1	Anzahl der abgebrochenen Anrufe innerhalb der angegebenen Service-Level-Zeit. Wiederholen Sie dies für die anderen konfigurierten Service-Level.
[%] beantwortet innerhalb SL1	Prozentsatz der Anrufe, die von einem Agenten innerhalb der angegebenen Service-Level-Zeit beantwortet wurden. Wiederholen Sie dies für die anderen konfigurierten Service-Level.
[%] abgebrochen innerhalb SL1	Prozentsatz der abgebrochenen Anrufe innerhalb der angegebenen Service-Level-Zeit. Wiederholen Sie dies für die anderen konfigurierten Service-Level.
Nummer, die außerhalb von SL beantwortet wird (> SL4)	Anzahl der Anrufe, die beantwortet wurden, nachdem die höchste konfigurierte Service-Level-Zeit überschritten wurde.
Anzahl Verlassener außerhalb SL (> SL4)	Anzahl der Anrufe, die abgebrochen wurden, nachdem die höchste konfigurierte Service-Level-Zeit überschritten wurde.
Prozentualer Anteil der Antworten außerhalb von SL (> SL4)	Prozentsatz der Anrufe, die beantwortet wurden, nachdem die höchste konfigurierte Service-Level-Zeit überschritten wurde.
Prozentsatz Abgebrochen außerhalb SL (> SL4)	Prozentsatz der Anrufe, die abgebrochen wurden, nachdem die höchste konfigurierte Service-Level-Zeit überschritten wurde.

1.3 BERICHTE VERWALTEN

Sie können Berichte erstellen, exportieren oder löschen.

So erstellen Sie einen Bericht oder eine Aufgabe

So exportieren Sie einen Bericht/mehrere Berichte

So brechen Sie eine Aufgabe ab

So löschen Sie einen Bericht oder eine Aufgabe

So erstellen Sie einen Bericht oder eine Aufgabe

- 1 Klicken Sie auf der Startseite oder einer beliebigen Registerkarte auf **BERICHT ERSTELLEN**.



Alle Parameter, die Sie für den Bericht festgelegt haben, werden auf der rechten Seite angezeigt, so dass Sie einen Überblick über Ihre Einträge haben.

- 2 Wählen Sie einen Berichtstyp aus. Mit der Schaltfläche **Beschreibungen ausblenden/ anzeigen** können Sie eine Beschreibung der Berichtstypen ein- oder ausblenden. Bestätigen Sie Ihre Auswahl mit **WEITER**.

Berichtstyp	Erläuterung
Wartefeldstatistik	Erstellen eines Berichts, der die Daten auf der Grundlage einer Liste von Wartefeldern ausgibt.
Agentenstatistik	Erstellen eines Berichts, der die Daten auf der Grundlage einer Liste von Agenten ausgibt.
Agentenstatistik pro Wartefeld	Erstellen eines Berichts, der die Daten auf der Grundlage einer Liste von Agenten ausgibt, wobei die Daten weiter nach den jeweiligen Wartefeldern der Agenten unterteilt sind. Dieser Berichtstyp ist nützlich, wenn Agenten in mehreren Wartefeldern angemeldet sind und Sie ihre Daten pro Wartefeld auswerten möchten.
Wartefeldauslastung	Erstellen eines Berichts, der die Auslastung für jedes Wartefeld pro Agent ausgibt. Zeigt die Zeit, die ein Agent in einem Wartefeld aktiv tätig ist, in Prozent an. Dies kann als Maß für die Leistung der Agenten verwendet werden.
Wartefeld-Anruferdetails	Erstellen Sie einen Bericht mit detaillierten Informationen zu allen Anrufen, um alle Schritte aus der Sicht des Anrufers zu verfolgen.

Berichtstyp	Erläuterung
Service-Level Bericht	Erstellen eines Berichts, der die Anzahl und den Prozentsatz der angenommenen und abgebrochenen Anrufe innerhalb eines vordefinierten Servicelevels (1-4) anzeigt.
3	Geben Sie in die Eingabefelder einen Namen (min. 3 und max. 16 Zeichen) und, falls erforderlich, eine Kurzbeschreibung (max. 96 Zeichen) ein.
4	Wählen Sie das Dateiformat zum Herunterladen des Berichts und bestätigen Sie mit WEITER . <ul style="list-style-type: none"> • PDF (fixed layout, schreibgeschützt) • CSV (kommagetrenntes, reines Textformat) • XLS (Excel-Tabelle) <p>Siehe auch <i>So exportieren Sie einen Bericht/mehrere Berichte</i>.</p>
5	Wählen Sie in der Dropdown-Liste die entsprechenden Agenten oder Wartefelder aus, die in den Bericht aufgenommen werden sollen, oder heben Sie die Auswahl auf, indem Sie auf sie klicken. Hier können Sie auch auf Alles auswählen klicken. Sie können in der Liste scrollen. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Die Anzahl der ausgewählten Wartefelder oder Agenten wird unten angezeigt. Sie können eine Liste mit allen ausgewählten Agenten oder Wartefeldern öffnen, indem Sie hier klicken. Klicken Sie auf das X im entsprechenden Feld, um die Auswahl des Agenten oder Wartefeldes aufzuheben.
6	Wenn Sie einen Bericht Wartefeld-Anruferdetails erstellen, können Sie auswählen, dass nur wiederkehrende Anrufer angezeigt werden sollen, indem Sie das Kontrollkästchen unten aktivieren.
7	Fahren Sie mit WEITER fort.
8	Wenn Sie einen Service-Level Bericht erstellen, können Sie die Service-Level konfigurieren, indem Sie die gewünschte Zeit in der Dropdown-Liste auswählen. <ul style="list-style-type: none"> • Sie können eine Zeit von 5 bis 3600 Sekunden (1 Stunde) in Schritten von 5 Sekunden wählen. • Klicken Sie auf das [+], um die nächste Serviceebene hinzuzufügen (bis zu 4). • Klicken Sie auf das [x], um das entsprechende Service-Level zu

löschen.



- Fahren Sie mit **WEITER** fort.

- 9 Wählen Sie aus, ob die Aufgabe einen **einmaligen** Bericht (10) oder einen **wiederkehrenden** Bericht (11) erstellen soll.



Wenn Sie hier und im folgenden Schritt eine Auswahl treffen, klicken Sie auf das X oben rechts im jeweiligen Feld, um zu der vorherigen Auswahl zurückzukehren.

10 Einmaliger Bericht:

- Wählen Sie zwischen den **vordefinierten** Tagen **Heute** oder **Gestern**, den vordefinierten Zeiträumen **Diese Woche**, **Letzte Woche**, **Dieser Monat** und **Letzter Monat**, indem Sie auf das entsprechende Feld klicken.
- Zur Eingabe eines **benutzerdefinierten** Datums oder Zeitraums, wählen Sie **Benutzerdef. Tag**, **Benutzerdef. Zeitraum** oder **Letzte „X“ Tage**.
- Für **Benutzerdef. Tag** klicken Sie auf  und wählen Sie einen Tag im Kalender aus. Hier können Sie zwischen den Ansichten **Tag**, **Monat** und **Jahr** umschalten.
- Für **Benutzerdef. Zeitraum** klicken Sie auf  und wählen Sie ein Start- und ein Enddatum im Kalender. Hier können Sie zwischen den Ansichten **Tag**, **Monat** und **Jahr** umschalten.
- Für **Letzte X Tage** geben Sie die Anzahl der Tage (max. 2-stellig) in das Eingabefeld ein oder klicken Sie auf die Schaltflächen **-** oder **+**.



Bei der Erstellung eines Berichts über die Details der Warteschlangenanrufe können Sie nur 3 Monate zurückgehen und die Auswahl ist aufgrund der hohen Serveranforderungen auf 7 Tage beschränkt.

11 Wiederkehrender Bericht:

- Wählen Sie zwischen den wiederkehrenden Berichtszeiträumen: **Heute**, **Vortag**, **Aktuelle Woche**, **Vorherige Woche**, **Aktueller Monat** oder **Vorheriger Monat**, indem Sie auf das entsprechende Feld klicken.
Sie können Folgendes einstellen:


Element	Erläuterung
Berichtsintervall auswählen	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste, ob der wiederkehrende Bericht Täglich , Wöchentlich oder Monatlich erstellt werden soll.
Tag für die Berichtserstellung auswählen	Nur sichtbar, wenn der Intervall Wöchentlich oder Monatlich ausgewählt wurde. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Tag aus, an dem der Wochen- bzw. Monatsbericht erstellt werden soll.
Geplante Uhrzeit	Geben Sie einen Zeitpunkt ein, zu dem der Bericht in dem konfigurierten Intervall erstellt werden soll.
Beginn auswählen	Der Beginn wird automatisch auf der Grundlage des ausgewählten Berichtszeitraums eingegeben. Um den Beginn für das Intervall des wiederkehrenden Berichts zu ändern, klicken Sie auf dieses Feld und wählen Sie einen Tag im Kalender aus. Im Kalender können Sie zwischen den Ansichten Tag , Monat und Jahr umschalten.
Ende auswählen	Wählen Sie eine der drei Möglichkeiten: <ul style="list-style-type: none"> • Bestimmtes Datum: Wählen Sie ähnlich wie beim Beginn (Startdatum) ein Enddatum aus. • Nach X Generierungen: Die Anzahl, wie oft der Bericht erstellt werden soll. Sie können die Zahl in das Eingabefeld eingeben oder die Schaltflächen - oder + verwenden • Unbegrenzt: Der Bericht wird auf unbestimmte Zeit wiederholt, bis die Aufgabe gelöscht wird.

- 12 Fahren Sie mit **WEITER** fort.

- 13 Aktivieren Sie den Schieberegler **Bericht per E-Mail senden**, um die **Sendeoptionen** zu aktivieren.

Element	Erläuterung
E-Mail-Adresse(n) hinzufügen	Geben Sie in dem Eingabefeld die E-Mail-Adresse(n) ein, an den/die der Bericht gesendet werden soll. Bestätigen Sie Ihre Eingabe mit der Eingabetaste oder indem Sie auf die unten erscheinende Zeile "Hinzufügen..." klicken. Die Vorschläge bei der Eingabe basieren auf E-Mail-Adressen, die auf dem aktuell verwendeten lokalen Gerät gespeichert worden sind.
[E-Mail(s) unten aufgeführt]	Ihre E-Mail und die hinzugefügte(n) E-Mail(s) werden unter dem Eingabefeld aufgeführt. Klicken Sie auf das X in dem Feld mit der jeweiligen E-Mail, um sie aus der Auswahl zu entfernen.

14 Bestätigen Sie Ihre Eingaben mit **ERSTELLEN**.

- ✓ Der Bericht oder die Aufgabe wird erstellt und zu den Listen hinzugefügt.
- ✓ Es erscheint ein Bestätigungs-Popup. Klicken Sie hier auf **AUFGABE ANZEIGEN**, um den Bericht oder die Aufgabe anzusehen (drücken Sie **F5**, um hier zu aktualisieren) oder klicken Sie auf **WEITER**, um zur Übersicht der Reporting App zu gelangen.
- Um die Daten der Reporting App zu **aktualisieren**, klicken Sie auf der Hauptseite oben rechts auf .




So exportieren Sie einen Bericht/mehrere Berichte

Die Berichte können in einer PDF-, CSV- oder XLS-Datei erstellt und heruntergeladen werden.


Die Daten in der exportierten Datei entsprechen den Daten der jeweiligen Berichtstypen. Für eine Beschreibung der Daten siehe *Berichtstypen*.

- 1 Wählen Sie auf der Hauptseite den Tab **Berichte** (oder **Kalender**).
- 2 Wählen Sie den Bericht, den Sie exportieren möchten.
Wenn Sie eine Aufgabe für wiederkehrende Berichte ausgewählt haben, können Sie den gewünschten Bericht aus der Dropdown-


Liste auswählen oder indem Sie auf **Alle erstellten Berichte anzeigen** klicken und ihn hier auswählen.

- 3 Klicken Sie oben rechts auf  /  /  (je nachdem, welcher Dateityp bei der Erstellung des Berichts ausgewählt wurde), um den Bericht in eine .csv-, .pdf- bzw. .xls-Datei zu exportieren und herunterzuladen.
Um mehrere Berichte aus einer wiederkehrenden Aufgabe herunterzuladen, klicken Sie auf **Alle erstellten Berichte anzeigen** und dann auf **Alle Berichte herunterladen**.
✓ Der Bericht wird bzw. die Berichte werden heruntergeladen.


So brechen Sie eine Aufgabe ab

- 1 Wählen Sie auf der Startseite den Tab **Aufgaben**.
- 2 Klicken Sie in der Zeile der jeweiligen Aufgabe auf .
✓ Es erscheint ein Popup-Fenster mit der Frage, ob Sie die Aufgabe abbrechen möchten.
- 3 Bestätigen Sie mit **AUFGABE ABBRECHEN**.
✓ Die Aufgabe wird abgebrochen.

Oder


- 1 Wählen Sie auf der Startseite die Registerkarte **Berichte** (oder **Kalender**).
- 2 Wählen Sie die Aufgabe, die Sie abbrechen möchten.
- 3 Klicken Sie oben rechts auf .
✓ Es erscheint ein Popup-Fenster mit der Frage, ob Sie die Aufgabe abbrechen möchten.
- 4 Bestätigen Sie mit **AUFGABE ABBRECHEN**.
✓ Die Aufgabe wird abgebrochen.

So löschen Sie einen Bericht oder eine Aufgabe

- 1 Wählen Sie auf der Startseite den Tab **Aufgaben**.
- 2 Klicken Sie in der Zeile des jeweiligen Berichts auf .
✓ Es erscheint ein Popup-Fenster mit der Frage, ob Sie den Bericht oder die Aufgabe endgültig löschen möchten.

- 3 Aktivieren Sie die Option **Alle erstellten Berichte herunterladen**, um sie vor dem Löschen lokal auf Ihrem Rechner zu speichern.
- 4 Bestätigen Sie mit **LÖSCHEN**.
 - ✓ Der Bericht bzw. die Aufgabe wird gelöscht.

Oder

- 1 Wählen Sie auf der Startseite die Registerkarte **Berichte** (oder **Kalender**).
- 2 Wählen Sie den Bericht bzw. die Aufgabe, den/die Sie löschen möchten.
- 3 Klicken Sie oben rechts auf .
 - ✓ Es erscheint ein Popup-Fenster mit der Frage, ob Sie den Bericht oder die Aufgabe endgültig löschen möchten.
- 4 Aktivieren Sie die Option **Alle erstellten Berichte herunterladen**, um sie vor dem Löschen lokal auf Ihrem Rechner zu speichern.
- 5 Bestätigen Sie mit **LÖSCHEN**.
 - ✓ Der Bericht bzw. die Aufgabe wird gelöscht.

1.4 EINSTELLUNGEN

Sie können Folgendes einstellen:

So ändern Sie die Sprache der Benutzeroberfläche


So ändern Sie das Oberflächendesign

So finden Sie die Version Ihrer Reporting App


So rufen Sie die Dokumentation auf

So aktivieren Sie den Debug-Modus

So ändern Sie die Sprache der Benutzeroberfläche

- 1 Klicken Sie auf .
- 2 Klicken Sie auf das Dropdown-Menü und wählen Sie Ihre bevorzugte Sprache aus der Liste aus.
 - ✓ Die Änderung wird sofort übernommen.


So ändern Sie das Oberflächendesign

- 1 Klicken Sie auf .
- 2 Klicken Sie auf das gewünschte Design:
 - **Hell** (light mode)
 - **System**: Übernimmt die Standardeinstellungen Ihres Browsers
 - **Dunkel** (dark mode)
 - ✓ Die Änderung wird sofort übernommen

So finden Sie die Version Ihrer Reporting App

- 1 Klicken Sie auf .
- ✓ Sie finden die aktuelle Version im Abschnitt **Über**.

So rufen Sie die Dokumentation auf

- 1 Klicken Sie auf  | **Hilfe**, um die Online-Hilfe in der ausgewählten Sprache zu öffnen.


Oder

- 1 Die PDF- oder Online-Hilfe der Reporting App sowie andere Dokumentationen von Enreach Contact finden Sie unter help.enreach.com/enreach_contact.html.

So aktivieren Sie den Debug-Modus

Der **Debug-Modus** kann aktiviert werden, um die Fehlersuche zu erleichtern.

Wenn diese Option aktiviert ist, erscheint das Element **Berichts-ID** in der Kopfzeile Ihrer Berichte. Klicken Sie hier auf **In die Zwischenablage kopieren**, um die jeweilige Reports-ID in Ihre Zwischenablage zu kopieren. Diese ID kann für Ihren Administrator hilfreich sein oder für den Fall, dass Sie ein Problem mit einem Bericht melden möchten. Wenn Sie ein Problem melden, hilft es uns, Ihren Bericht zu identifizieren und die Untersuchung Ihres Problems zu beschleunigen.

- 1 Klicken Sie auf .
- 2 Aktivieren Sie den Schieberegler für den **Debug-Modus**, indem Sie ihn anklicken.