

# 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](http://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

- 1 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 <b>1.2 Berichtstypen</b> , page 5.   |
| Datum             | <b>Einmalige Berichte:</b><br>Zeigt das Datum an, an dem der Bericht geplant wurde.<br><b>Wiederkehrende Berichte:</b><br>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:<br> <b>Erledigt:</b> Der Bericht ist fertiggestellt und erstellt.<br> <b>Laufend:</b> Der Bericht wird gerade erstellt.<br> <b>Geplant:</b> Der Bericht ist geplant (durch eine Aufgabe) und wurde noch nicht ausgeführt.<br> <b>Abgebrochen:</b> Die Ausführung der Aufgabe wurde abgebrochen, während sich der Auftrag im Status „Geplant“ befand.<br> <b>Fehler:</b> 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. |

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

## Kalender

- 1 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: <b>PDF</b> (festgelegtes Layout, schreibgeschützt), <b>CSV</b> (kommagetrenntes, reines Textformat) oder <b>XLS</b> (Excel-Tabelle)   |
| Status           | Berichte/Aufgaben können die folgenden Status haben:<br> <b>Erledigt</b> : Der Bericht ist fertiggestellt und erstellt.<br> <b>Laufend</b> : Der Bericht wird gerade erstellt.<br> <b>Geplant</b> : Der Bericht ist geplant (durch eine Aufgabe) und wurde noch nicht ausgeführt.<br> <b>Abgebrochen</b> : Die Ausführung der Aufgabe wurde abgebrochen, während sich der Auftrag im Status „Geplant“ befand.<br> <b>Fehler</b> : 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        | <b>Wiederkehrende Berichte:</b><br>Intervall, in dem die wiederkehrenden Berichte geplant werden.<br><br><b>Einmalige Berichte:</b><br>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 <b>In die Zwischenablage kopieren</b> , um die jeweilige Berichts-ID in die Zwischenablage zu kopieren. |

| Tabellenelement                    | Erläuterung  |
|------------------------------------|--|
| Strategie                          | Die Wartefeldstrategie, siehe <a href="http://help.enreach.com/contact/1.00/web/Enreach/de-DE/index.html#context/help/QUEUE_STRATEGY_\$.">help.enreach.com/contact/1.00/web/Enreach/de-DE/index.html#context/help/QUEUE_STRATEGY_\$.</a>   |
| 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                            |
|-----------------------|--|
| Wartefeld-Name        | Auflistung der Namen der Wartefelder.  |
| Wartefeld-Nebenstelle | Auflistung der Wartefeld-Nebenstellen. |

| Tabellenelement                  | Erläuterung   |
|----------------------------------|---|
| Weitergeleitete Anrufe           | Anrufe, die von dem Wartefeld weitergeleitet wurden.<br>Anrufe in dem Wartefeld werden weitergeleitet, wenn: <ul style="list-style-type: none"><li>Die <b>Besetzt / Weiterleiten, wenn besetzt</b> Weiterleitungsoption ist aktiviert und entweder ist das Wartefeld voll und besetzt oder der Weiterleitungstimer ist abgelaufen</li><li>wenn die <b>Keine Agenten eingeloggt</b> Weiterleitungsoption aktiviert ist und keine Agenten in dem Wartefeld eingeloggt waren, als der Anruf in dem Wartefeld einging</li></ul> |
| Verpasste Anrufe                 | Anzahl der verpassten und fehlgeschlagenen Anrufe, die abgebrochen wurden, weil... <ul style="list-style-type: none"><li>das Wartefeld voll und die Option <b>Besetzt / Weiterleiten, wenn besetzt</b> deaktiviert war (die Anrufe wurden also nicht weitergeleitet) oder</li><li>die Anrufe aus einem anderen Grund als <b>Unbeantwortet, Nach extern weitergeleitet, Im Wartefeld abgebrochen</b> oder <b>Weitergeleitet</b> nicht beantwortet wurden (z. B. aufgrund technischer Probleme)</li></ul>                     |
| 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 Gesprächsdauer aller eingehenden Anrufe in dem Wartefeld. |
| Gesamte Gesprächszeit            | Die Gesamte Gesprächszeit 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 Agentenstatistik-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 <b>In die Zwischenablage kopieren</b> , 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"> <li>Der Agent hat nicht innerhalb der konfigurierten Klingelzeit geantwortet und der Anruf wurde zurück in das Wartefeld geleitet,</li> <li>der Agent lehnte den Anruf ab,</li> <li>der Anruf wurde vom Agenten oder dem Wartefeld weitergeleitet.</li> </ul> |
| Abgelehnte Anrufe                | Anzahl der vom Agenten abgelehnten Anrufe.  |
| Übernommene Anrufe               | Anzahl der Anrufe im Wartefeld, die durch Anrufernahme (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.<br>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 <b>In die Zwischenablage kopieren</b> , 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.<br>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 Anruferübernahme (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 <b>Gesamtgesprächsdauer</b> des Agenten im Verhältnis zur <b>Verfügbarkeit</b> 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 <a href="#">In die Zwischenablage kopieren</a> , 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 <b>Gesamtgesprächszeit</b> des Agenten im Verhältnis zur <b>Verfügbarkeit</b> 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-Anrufdetails enthält eine Liste mit detaillierten Informationen zu allen Anrufern. Es liefert die notwendigen Informationen, um alle Schritte aus der Sicht des Anrufers zu verfolgen.

Wenn der Bericht mit aktiverter 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 <b>Nur wiederkehrende Anrufer anzeigen</b> für diesen Bericht aktiviert wurde.<br><b>Ja:</b> Nur Anrufer, die mindestens zweimal angerufen haben, werden in dem Bericht aufgeführt.<br><b>Nein:</b> 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 <b>In die Zwischenablage kopieren</b> , um die jeweilige Berichts-ID in die Zwischenablage zu kopieren.                |

| Tabellenelement       | Erläuterung   |
|-----------------------|---|
| Startdatum            | Datum, an dem der Anrufer in das Wartefeld kam.                 |
| Startzeit             | Zeitpunkt, zu dem der Anrufer 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 <a href="http://help.enreach.com/contact/1.00/web/Enreach/de-DE/index.html#context/help/QUEUE_STRATEGY_\$.">help.enreach.com/contact/1.00/web/Enreach/de-DE/index.html#context/help/QUEUE_STRATEGY_\$.</a> |
| 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 <b>In die Zwischenablage kopieren</b> , 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 ist, in Prozent an. Dies kann als Maß für die Leistung der Agenten verwendet werden.  |
| Wartefeld-Anrufdetails         | 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 <b>Namen</b> (min. 3 und max. 16 Zeichen) und, falls erforderlich, eine <b>Kurzbeschreibung</b> (max. 96 Zeichen) ein.  |
| 4                     | Wählen Sie das <b>Dateiformat</b> zum Herunterladen des Berichts und bestätigen Sie mit <b>WEITER</b> . <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>PDF</b> (fixed layout, schreibgeschützt)</li> <li>• <b>CSV</b> (kommagetrenntes, reines Textformat)</li> <li>• <b>XLS</b> (Excel-Tabelle)</li> </ul> Siehe auch <i>So exportieren Sie einen Bericht/mehrere Berichte</i> .   |
| 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 <b>Alles auswählen</b> klicken. Sie können in der Liste scrollen. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Die Anzahl der ausgewählten Wartefelder oder Agenten wird unten angezeigt. Sie können eine Liste mit allen ausgewählten Agenten oder Wartefelder öffnen, indem Sie hier klicken. Klicken Sie auf das X im entsprechenden Feld, um die Auswahl des Agenten oder Wartefeldes aufzuheben.</li> </ul> |
| 6                     | Wenn Sie einen Bericht <b>Wartefeld-Anrufdetails</b> erstellen, können Sie auswählen, dass <b>nur wiederkehrende Anrufer angezeigt werden</b> sollen, indem Sie das Kontrollkästchen unten aktivieren.   |
| 7                     | Fahren Sie mit <b>WEITER</b> fort.   |
| 8                     | Wenn Sie einen <b>Service-Level</b> Bericht erstellen, können Sie die Service-Level konfigurieren, indem Sie die gewünschte Zeit in der Dropdown-Liste auswählen. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie können eine Zeit von 5 bis 3600 Sekunden (1 Stunde) in Schritten von 5 Sekunden wählen.</li> <li>• Klicken Sie auf das <b>[+]</b>, um die nächste Serviceebene hinzuzufügen (bis zu 4).</li> <li>• Klicken Sie auf das <b>[x]</b>, um das entsprechende Service-Level zu</li> </ul>   |

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 <b>Täglich</b> , <b>Wöchentlich</b> oder <b>Monatlich</b> erstellt werden soll.  |
| Tag für die Berichtserstellung auswählen | Nur sichtbar, wenn der Intervall <b>Wöchentlich</b> oder <b>Monatlich</b> ausgewählt wurde.<br>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.<br>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 <b>Tag</b> , <b>Monat</b> und <b>Jahr</b> umschalten.   |
| Ende auswählen                           | Wählen Sie eine der drei Möglichkeiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bestimmtes Datum</b>: Wählen Sie ähnlich wie beim Beginn (Startdatum) ein Enddatum aus.</li> <li>• <b>Nach X Generierungen</b>: Die Anzahl, wie oft der Bericht erstellt werden soll. Sie können die Zahl in das Eingabefeld eingeben oder die Schaltflächen <b>-</b> oder <b>+</b> verwenden</li> <li>• <b>Unbegrenzt</b>: Der Bericht wird auf unbestimmte Zeit wiederholt, bis die Aufgabe gelöscht wird.</li> </ul> |

**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 | <p>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 <b>Eingabetaste</b> oder indem Sie auf die unten erscheinende Zeile "Hinzufügen..." klicken.</p> <p>Die Vorschläge bei der Eingabe basieren auf E-Mail-Adressen, die auf dem aktuell verwendeten lokalen Gerät gespeichert worden sind.</p> |
| [E-Mail(s) unten aufgeführt] | Ihre E-Mail und die hinzugefügte(n) E-Mail(s) werden unter dem Eingabefeld aufgeführt. Klicken Sie auf das <b>X</b> 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](http://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 Berichts-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.