Historical Reporting

The standard installation provides the following reports:

Security Group Reseller and the sysadmin see the following reports:

- no reports

Security Group Client Administrator and Supervisor see the following reports:

- ACD-Agentenreport 1 - Einzelgesprächsnachweis nach Datum / Uhrzeit
- ACD-Agentengesprächsreport 2 - Einzelgesprächsnachweis nach Servicerufnummern
- ACD-Agentenperformancereport
- ACD-Agentenperformancereport aktueller Agent
- ACD-Agentenreport 1 - pro ausgewählte Gruppe pro Agent
- ACD-Agentenreport 2 - pro Agent über ausgewählten Gruppen
- ACD-Agentenreport 3 - pro Agent aller Anrufe (Inbound, Outbound, Transfer, Nachbearbeitungszeit)
- ACD-Agentenstatus Report
- ACD-Automatische Abmeldung Report
- ACD-Eingegangene Gesprächereport
- ACD-Gruppenreport 1 - kumuliert in Zeitscheiben über ausgewählten Gruppen und Servicerufnummern
- ACD-Gruppenreport 3 - kumuliert über ausgewählten Gruppen inkl. Servicelevel und Erreichbarkeit
- ACD-Gruppenreport 4 - kumuliert über ausgewählten Gruppen inkl. Servicelevel, Erreichbarkeit, Warteschleife und Outbound-Gespräche
- ACD-Statistik Einzelverbindungsnachweis
- ACD-Transaction-Codes-Report
- ACD-Transaction-Codes-Report 2 (Inbound-Anrufe, Aufleger, Erreichbarkeit sowie TAC Zähler bis 20 TAC)
- ACD-Transaction-Codes-Report 3 (Inbound-Anrufe, Aufleger, Erreichbarkeit sowie TAC Zähler + Quote bis 7 TAC)
- Agenten Einzelgesprächsnachweis (Inbound und Outbound)
- Dialler-Kampagnen Einzelgesprächsnachweis
- Dialler-Kampagnen Ergebnis Bericht
- IVR Statistik Report
- Login / Logout Report
- Outbound Statistik Report
- Servicerufnummern-Report 1 (Inbound und Outbound)

Sicherheitsgruppe Agent:

- ACD-Agentenperformancereport aktueller Agent