

Definitionen für Kampagnen-Kennzahlen im Outbound Scout

Frühester Anrufzeitpunkt pro Kalendertag

Diese Kennzahl gibt an, zu welcher Uhrzeit der erste Anruf an einem Kalendertag erfolgt bzw. legt fest, zu welcher Uhrzeit der erste Anruf an einem Kalendertag frühestens erfolgen darf.

Spätester Anrufzeitpunkt pro Kalendertag

Diese Kennzahl gibt an, zu welcher Uhrzeit der letzte Anruf an einem Kalendertag erfolgt bzw. legt fest, zu welcher Uhrzeit der letzte Anruf an einem Kalendertag spätestens erfolgen darf.

Anzahl wirksamer Anrufe je Zielperson pro Kalendertag

Diese Kennzahl gibt an, wie viele **wirksame Anrufe** je Zielperson innerhalb eines Kalendertages erfolgen bzw. legt fest, wie viele **wirksame Anrufe** je Zielperson innerhalb eines Kalendertages maximal erfolgen dürfen.

Anzahl wirksamer Anrufe je Zielperson pro Woche

Diese Kennzahl gibt an, wie viele **wirksame Anrufe** je Zielperson innerhalb einer Woche erfolgen bzw. legt fest, wie viele **wirksame Anrufe** je Zielperson innerhalb einer Woche maximal erfolgen dürfen.

Anzahl wirksamer Anrufe je Zielperson im Kampagnenzeitraum

Diese Kennzahl gibt an, wie viele **wirksame Anrufe** je Zielperson innerhalb des Kampagnenzeitraumes erfolgen bzw. legt fest, wie viele **wirksame Anrufe** je Zielperson innerhalb des Kampagnenzeitraumes maximal erfolgen dürfen.

Mindestklingeldauer

Diese Kennzahl (Angabe in Sekunden) legt fest, wie lange ein Anruf mindestens im **Anrufstatus Klingeln** sein muss, bevor er vom anrufenden Teilnehmer beendet werden kann ohne dass dieser Anruf als **abgebrochener Anruf** gewertet wird.

Mindestverbindungsdauer

Diese Kennzahl (Angabe in Sekunden) legt fest, wie lange ein Anruf mindestens im **Anrufstatus Verbunden** sein muss, bevor das Beenden des Anrufes als **verlorener Anruf** gewertet wird.

Rate Abgebrochener Anrufe (Drop Rate)

Diese Kennzahl gibt den Anteil von **abgebrochenen Anrufen** im Verhältnis zu wahlweise den **wirksamen Anrufen** oder allen Anrufen an. Die **Drop Rate** wird pro Kalendertag berechnet.

Rate Verlorener Anrufe (Lost Rate)

Diese Kennzahl gibt den Anteil von **verlorenen Anrufen** im Verhältnis zu wahlweise den **verbundenen Anrufen**, den **wirksamen Anrufen** oder allen Anrufen an. Die **Lost Rate** wird pro Kalendertag berechnet.

Anzahl Lost Calls pro Zielperson im Kampagnenzeitraum

Diese Kennzahl gibt an, wie viele **Lost Calls** bei Zielpersonen innerhalb des Kampagnenzeitraumes erfolgen bzw. legt fest, wie viele **Lost Calls** je Zielperson innerhalb des Kampagnenzeitraumes maximal erfolgen dürfen.

Abstand Anruf nach Lost Call

Diese Kennzahl beschreibt die Zeitspanne zwischen Beginn eines Lost Calls und Beginn des unmittelbar folgenden Anrufes bei einer Zielperson bzw. legt fest, wie kurz diese minimal sein darf.