



Brugervejledning til Cisco Webex Contact Center-analysefunktion

Første gang udgivet: 2020-12-02

Senest ændret: 2022-12-20

Americas Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

SPECIFIKATIONERNE OG OPLYSNINGERNE OM PRODUKTERNE I DENNE MANUAL KAN ÆNDRES UDEN VARSEL. ALLE ERKLÆRINGER, OPLYSNINGER OG ANBEFALINGER I DENNE MANUAL MENES AT VÆRE KORREKTE, MEN ER ANGIVET UDEN GARANTI AF NOGEN ART, HVERKEN UDTRYKTE ELLER UNDERFORSTÅEDE. BRUGERNE HAR DET FULDE ANSVAR FOR ANVENDELSEN AF PRODUKTERNE.

SOFTWARELICENSEN OG DEN BEGRÆNSEDE GARANTI FOR DET MEDFØLGENDE PRODUKT ER ANFØRT I DEN INFORMATIONSPAKKE, DER FØLGER MED PRODUKTET, OG ER INDFØJET HERI MED DENNE REFERENCE. HVIS DU IKKE KAN FINDE SOFTWARELICENSEN ELLER DEN BEGRÆNSEDE GARANTI, SKAL DU KONTAKTE EN REPRÆSENTANT FRA CISCO FOR AT FÅ EN KOPI.

Cisco-implementering af TCP-headerkomprimering er en ændring af et program, der er udviklet af University of California, Berkeley (UCB) som en del af UCB's offentlige domæneversion af UNIX-operativsystemet. Alle rettigheder forbeholdes. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

UANSET ANDRE GARANTIER HERI LEVERES ALLE DOKUMENTFILER OG AL SOFTWARE FRA LEVERANDØRERNE "SOM DE ER OG FOREFINDES" MED ALLE EVENTUELLE FEJL. CISCO OG OVENNÆVNTE LEVERANDØRER FRALÆGGER SIG ALLE GARANTIER, UDTRYKTE ELLER UNDERFORSTÅEDE, HERUNDER, MEN UDEN BEGRÆNSNING, GARANTIER FOR SALGBARHED, EGNETHED TIL BESTEMTE FORMÅL ELLER GARANTIER I FORBINDELSE MED KØB, BRUG ELLER HANDELSPRAKSIS.

CISCO ELLER DENNES LEVERANDØRER FRASKRIVER SIG ETHVERT ERSTATNINGSANSVAR FOR EVENTUELLE FØLGESKADER, DIREKTE ELLER INDIREKTE SKADER, HERUNDER, UDEN BEGRÆNSNING, TAB AF FORVENTEDE INDTÆGTER ELLER TABTE DATA SOM FØLGE AF BRUG ELLER MANGLENDE MULIGHED FOR AT BRUGE DENNE MANUAL, SELV I DE TILFÆLDE HVOR CISCO ELLER DENNES LEVERANDØRER ER BLEVET GJORT OPMÆRKSOM PÅ MULIGHEDEN FOR, AT SÅDANNE SKADER KAN OPSTÅ.

Eventuelle IP-adresser (Internet Protocol) og telefonnumre i nærværende dokument er ikke faktiske adresser og telefonnumre. Alle eksempler, skærbilleder, netværkstopologidiagrammer og øvrige figurer, som er inkluderet i dette dokument, vises kun i illustrativt øjemed. Enhver brug af faktiske IP-adresser eller telefonnumre i det illustrative indhold er utilsigtet og tilfældigt.

Alle trykte kopier og identiske softwarekopier af dette dokument betragtes som ikke-kontrollerede. Se den aktuelle onlineversion for den seneste version.

Cisco har over 200 kontorer på verdensbasis. Adresser og telefonnumre står på Ciscos website på www.cisco.com/go/offices.

© 2020–2022 Cisco Systems, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.



INDHOLD

INDLEDNING:

Forord	vii
Rediger historik	vii
Om denne vejledning	ix
Målgruppe for Analyzer	x
Relateret dokumentation	x
Konventioner	x
Kommunikation, tjenester og yderligere oplysninger	xi
Feedback om dokumentation	xi

KAPITEL 1

Indledning	1
Webex Contact Center-analysefunktion	1
Systemkrav	1
Adgang til Webex Contact Center Analyzer	2
Adgangskontrol	2
Knapper på titellinje i analysefunktion	4
Grænseværdialerts	5
Tidszone	6
Opgaver, der skal udføres på visualiserings- og dashboardsider	7
Del browserlinks til rapporter og dashboards	9
Få adgang til rapporter og dashboards via browserlinks	10

KAPITEL 2

Visualisering	11
Kør en visualisering	11
Standardrapporter	13
Forretningsmetrik	14
Forbrugsrapport	14

Historiske rapporter	14
Agentrapporter	14
Agentsporing	43
Ekstra rapporter	49
Oversigt over kontaktcenter	52
Multimedierapporter	55
Team- og køstatistik	76
Rapporter over licensforbrug	78
Rapporter om tilbagekald	81
Realtidsrapporter	83
Agentrapporter – realtid	83
Oversigt over kontaktcenter – realtid	96
Multimedierapporter (realtid)	99
Statistik for team og kø i realtid	110
Overgangsrapporter	111
Aktivitetsrapport over oplysninger om afbrudte opkald	111
Rapporten Oversigt over agentopkald	112
Detaljeret Agentrapport	113
Summeret Agentrapport	114
Rapport over applikationsoversigt	115
CSQ – Aktivitetsrapport efter vinduesvarighed	116
CSQ – Summeret Agentrapport	117
CSQ – Rapport over alle felter	118
Resumé for flerkanaals-agent	119
Skift rapportkolonnebredde	120
Lav detaljeudledning af en del af visualiseringen	120
Rediger visualiseringsattributter	121
Skift outputformat af visualisering	122
Oversigt over oprettelse af visualisering	123
Opret en visualisering	125
Opret en sammensat visualisering	128
Opret en visualisering, der viser faktiske værdier	129
Opret et udvidet felt	130
Slet et delt udvidet felt	130

Del et udvidet felt	130
Vælg en formel for et mål	130
Definer filtre	131
Filtrer ved brug af et felt	131
Filtrer ved hjælp af et mål	132
Filtre i kørselstilstanden	133
Opret en formel baseret på en profilvariabel	134
Oprettelse og brug af delte formler	135
Opret en delt formel	135
Rediger en delt formel	135
Slet en delt formel	135
Opret og formatér en visualiseringstitel	135
Formatér en tabel	136
Formatér en profilvariabel	136
Skift datoformat for feltet Interval	137
Formatér et diagram	138
Rediger visualiseringsnavnet	138
Tilpas rapportoversigt	139
Oversigt på tabelniveau	140
Oversigt på gruppeniveau	140
Rapportoversigt i agentoplysningsrapporter	140
Eksporér rapportskabeloner	141
Importer rapportskabeloner	142

KAPITEL 3
Dashboard 143

Kør et dashboard	143
Vis dashboard for standardrapporter	144
Forretningsmetrik	144
Afbrudte kontakter	144
Historiske rapporter	145
Agentrapporter	145
Oversigt over kontaktcenter	146
Realtidsrapporter	146
Design dashboards	146

KAPITEL 4	Variabler	149
	Opret, rediger, vis og slet variabler	149
APPENDIKS A:	Type af poster, der er tilgængelige i hvert lager	151
	Standardfelter og -mål for CSR og CAR	152
	CSR (Customer Session Repository)	152
	CAR (Customer Activity Repository)	152
	Standardfelter og -mål for ASR og AAR	152
	ASR (Agent Session Repository)	152
	AAR (Agent Activity Repository)	152
	Agenttilstande	152
	Opkaldstilstande	154
	Årsagskoder for opkald	157



Forord

- Rediger historik, på side vii
- Om denne vejledning, på side ix
- Målgruppe for Analyzer, på side x
- Relateret dokumentation, på side x
- Konventioner, på side x
- Kommunikation, tjenester og yderligere oplysninger, på side xi
- Feedback om dokumentation, på side xi

Rediger historik

Denne tabel viser de ændringer, der er foretaget i denne vejledning. De seneste ændringer vises øverst.

Skift	Se	Dato
Opdater beskrivelsen af samlet antal på køserviceniveau	Køserviceniveau, på side 65	April 2023
Afsnittet Systemkrav er opdateret for at omfatte understøttelse af Microsoft Windows 11.	Systemkrav, på side 1	Juli 2022
Tilføjede emner, der beskriver overgangsrapporter.	Aktivitetsrapport over oplysninger om afbrudte opkald, på side 111 Rapporten Oversigt over agentopkald, på side 112 Detaljeret Agentrapport, på side 113 Summeret Agentrapport, på side 114 Rapport over applikationsoversigt, på side 115 CSQ – Aktivitetsrapport efter vinduesvarighed, på side 116 CSQ – Summeret Agentrapport, på side 117 CSQ – Rapport over alle felter, på side 118 Resumé for flerkanals-agent, på side 119	April 2022

Skift	Se	Dato
Tilføjede et emne om de agenttilstande, der vises i aktivitetsposter.	Agenttilstande, på side 152	April 2022
Tilføjede et emne om rapporten med statistikker over spændingsbeskyttelse, som er tilgængelig på følgende placering: Rapporter > Standardrapporter > Historiske rapporter > Standardrapporter > Oversigt over kontaktcenter	Statistik for overspændingsbeskyttelse, på side 54	Februar 2022
Tilføjede et emne om redigering af standarddatoformatet mm/dd/åååå i feltet Interval under oprettelse eller redigering af en visualisering.	Skift datoformat for feltet Interval, på side 137	Februar 2022
Tilføjet oplysninger om bevarelse af kolonnebredde i tabelrapporter.	Skift rapportkolonnebredde	December 2021
Disse emner er tilføjet	Få adgang til rapporter og dashboards via browserlinks, på side 10 Del browserlinks til rapporter og dashboards, på side 9	Oktober 2021
Disse emner er tilføjet	Kortet Tilgængelige agenter – realtid, på side 96 Kort med kontakter i kø i realtid, på side 98	September 2021
Disse emner er tilføjet	Eksporter rapportskabeloner, på side 141 Importer rapportskabeloner, på side 142	Juni 2021
Disse rapporter er tilføjet	<ul style="list-style-type: none"> • Indbygget IVR-statistikrapport ved spørgeundersøgelse efter opkald, på side 73 • Spørgeundersøgelse efter opkald – statistikrapport, på side 75 	April 2021
Disse emner er tilføjet	<ul style="list-style-type: none"> • Tidszone, på side 6 	Februar 2021
Disse rapporter er tilføjet.	<ul style="list-style-type: none"> • IVR- og CVA-dialogboks – flowrapport, på side 70 • Fravælg kørapport, på side 72 • OEM-integration med Acqueon-rapport, på side 43 • Rapport over tilbagekald, på side 81 	November 2020

Skift	Se	Dato
Disse rapporter er tilføjet.	<ul style="list-style-type: none"> • Adgangskontrol, på side 2 	September 2020
Disse emner er tilføjet.	<ul style="list-style-type: none"> • Grænseværdialerts, på side 5 	August 2020
Disse rapporter er tilføjet.	<ul style="list-style-type: none"> • Historisk – Oversigt over kontaktcenter, på side 52 • Historisk – Team- og køstatistik, på side 76 • Realtid – Oversigt over kontaktcenter – realtid, på side 96 • Realtid – Statistik for team og kø i realtid, på side 110 • Agentoplysninger efter sociale kanaler, på side 21 • Forretningsmetrik, på side 14 • Rapporter over licensforbrug, på side 78 	Juli 2020
Disse emner eller rapporter er opdateret.	<ul style="list-style-type: none"> • Opret en visualisering, på side 125 • Opret en sammensat visualisering, på side 128 • Opgaver, der skal udføres på visualiserings- og dashboardsider, på side 7 • Kontaktmængde ved indgangspunkt – CAR, på side 61 • Knapper på titellinje i analysefunktion, på side 4 • Agentstatistikker i realtid, på side 95 • Teamoplysninger, på side 53 • Kontaktårsag, på side 56 • Teamoplysninger i realtid, på side 98 	Juli 2020
Første udgivelse af et dokument.		Juli 2019

Om denne vejledning

Denne vejledning beskriver, hvordan du bruger Webex Contact Center-analysefunktionen.

Målgruppe for Analyzer

Dette dokument er beregnet til brugere af Salesforce, der anvender Cisco Webex Contact Center til at køre deres kontaktcentre. Analyzer udtrækker og viser driftsdata for brugeranalytikere for at finde ud af, hvordan kontaktcenterets resultater kan maksimeres.

Relateret dokumentation

Du kan få vist listen over dokumentation til Webex Contact Center under <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/webex-contact-center/series.html>.

Se <https://developer.webex-cx.com/documentation/getting-started> for at få vist Webex Contact Center-udviklerdokumentation og API-referencer.

Konventioner

Denne vejledning bruger følgende konventioner:

Konvention	Beskrivelse
Fed skrift	Fed skrifttype angiver kommandoer (såsom brugerindtastninger), taster, knapper, mappenavne og navne på undermenuer. For eksempel: <ul style="list-style-type: none"> • Vælg Rediger > Søg. • Klik på Udfør.
<i>Kursiv</i> skrift	Kursiv skrift: <ul style="list-style-type: none"> • Introducerer en ny term. For eksempel: En <i>færdighedsgruppe</i> er en samling agenter, som deler et fælles sæt kompetencer. • Understreger vigtige oplysninger. Eksempel: Brug <i>ikke</i> den numeriske navngivningskonvention. • Angiver et argument, som du skal angive værdier for. For eksempel: HVIS (<i>betingelse, sand-værdi, falsk-værdi</i>) • Angiver en titel. Eksempel: Se <i>Vejledning til Agent Desktop</i>.

Konvention	Beskrivelse
Windows-skrifttype	<p>Windows-skrifttype angiver:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tekst, som den vises i kode, eller oplysninger, som systemet viser. For eksempel: <code><html><title> Cisco Systems, Inc. </title></html></code>• Filnavne. For eksempel: <code>tserver.properties</code>.• Stier til adressebøger. For eksempel: <code>C:\Programmer\Adobe</code>

Kommunikation, tjenester og yderligere oplysninger

- Hvis du vil modtage rettidige, relevante oplysninger fra Cisco, skal du tilmelde dig på [Cisco Profile Manager](#).
- Når det gælder de betydningsfulde teknologier, kan du få den forretningsmæssige effekt, du leder efter, ved at gå til [Cisco-tjenester](#).
- Hvis du vil sende en tjenesteanmodning, skal du gå til [Cisco-support](#).
- Hvis du vil finde og gennemse sikre apps, produkter, løsninger og tjenester, kan du gå til [Cisco Marketplace](#).
- Gå til [Cisco Press](#) for at få generelle titler om netværk, undervisning og certificering.
- Gå til [Cisco Warranty Finder](#) for at finde oplysninger om garanti for et bestemt produkt eller en produktserie.

Cisco-værktøj til fejlsøgning

[Cisco-fejlsøgningsværktøjet](#) (BST) er et webbaseret værktøj, der fungerer som gateway for Cisco-fejlsporingssystemet. Dette system opretholder en omfattende liste over fejl og svagheder i Cisco-produkter og-software. BST giver dig detaljerede fejloplysninger om dine produkter og din software.

Feedback om dokumentation

Send dine kommentarer til dette dokument til: contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com.



KAPITEL 1

Indledning

- [Webex Contact Center-analysefunktion, på side 1](#)
- [Systemkrav, på side 1](#)
- [Adgang til Webex Contact Center Analyser, på side 2](#)
- [Adgangskontrol, på side 2](#)
- [Knapper på titellinje i analysefunktion, på side 4](#)
- [Grænseværdialerts, på side 5](#)
- [Tidszone, på side 6](#)
- [Opgaver, der skal udføres på visualiserings- og dashboardsider, på side 7](#)
- [Del browserlinks til rapporter og dashboards, på side 9](#)
- [Få adgang til rapporter og dashboards via browserlinks, på side 10](#)

Webex Contact Center-analysefunktion

Webex Contact Center Analyzer minerer realtidsdata og historiske data fra flere datakilder og systemer for at generere specifikke forretnings visninger af data. Analyser viser en visuel tendens, så du kan identificere mønstre og få indsigt i løbende forbedringer.

Standardvisualiseringerne i Analyser binder forretningsdata sammen med traditionelle driftsforhold med synlighed på tværs af både drifts- og forretningsmæssige præstationsindikatorer i én enkelt konsolideret visning.

Du kan tilpasse oplevelsen af Analyser ved at oprette dashboards, der viser dit valg af visualiseringer, og planlægge produktion af historiske rapporter til automatisk distribution til e-mailmodtagere.

Systemkrav

Webex Contact Center Analyzer understøtter de browserversioner, der er angivet i følgende tabel.

Browser	Microsoft Windows 10	Microsoft Windows 11	Mac OS X	Chromebook
Google Chrome	76.0.3809	103.0.5060.114	76.0.3809 eller højere	76.0.3809 eller højere

Browser	Microsoft Windows 10	Microsoft Windows 11	Mac OS X	Chromebook
Mozilla Firefox	ESR 68 eller højere ESR'er	ESR 102.0 eller højere ESR'er	ESR 68 eller højere ESR'er	I/T
Edge Chromium	79 eller højere	103.0.1264.44 eller højere	79 eller højere	73 eller højere
Chrom	I/T	I/T	I/T	73 eller højere

Gennemfør følgende opgaver:

- Aktivér pop op-vinduer i browseren.
- Installer Adobe Flash Player (til bevægelsesdiagrammer).

Adgang til Webex Contact Center Analyzer

Inden du begynder

Sørg for, at dit system opfylder kravene, der er beskrevet i [Systemkrav, på side 1](#). Du skal have supervisor- eller administratorprivilegier for at få adgang til Analyzer.

Fremgangsmåde

-
- Trin 1** Åbn din webbrowser, og naviger til den URL-adresse, du har fået af administratoren.
 - Trin 2** Indtast din e-mailadresse og adgangskode på logonsiden.
 - Trin 3** Klik på **Logon**.

Startsiden for Webex Contact Center Analyzer viser fire lagre, der indeholder oversigter over alle sessions- og aktivitetsdata, der er registreret for både agenter og kunder. Du kan udvide et lagerfelt ved at klikke på knappen **Flere oplysninger** for at vise detaljer for i dag, i går, denne uge, sidste uge, denne måned og sidste måned.

Adgangskontrol

Rapporterings- og analysemodulet styrer adgangen til Analyzer. Du kan bruge Management Portal til at konfigurere modulet Rapportering og analyse.

Du kan konfigurere adgangsrettighederne (vise, redigere eller ingen) til analysehjælpfunktioner (mapper, visualiseringer og dashboards) i området **Rapport- og dashboardtilladelser** under **Brugerprofiler** > **Adgangsrettigheder**.

Du kan også konfigurere adgangsrettigheder til andre enheder, sådan som det er opsummeret i den følgende tabel.

Konfigurerbare elementer	Konfigurerbare enheder	Bemærkninger
Brugerprofiler > Adgangsrettigheder	Indgangspunkter, Køer, Steder, Teams	Hvis webstedet er begrænset, kan du kun vælge Teams .
Agentprofiler > Visbar agentstatistik	Køer, Teams	Du skal anvende begrænsningerne manuelt i overensstemmelse med de begrænsninger, der er konfigureret for Brugerprofiler .
Bruger > Agentindstillinger	Sted, Teams	Agentadgangsprivilegier kan ikke være større end dem, der er konfigureret for det valgte sted .

Få flere oplysninger om konfiguration af adgangsrettigheder ved at se under klargøring i [konfigurations- og administrationsvejledningen til Cisco Webex Contact Center](#).

Når du opretter eller redigerer en visualisering, giver den valgte posttype resultater på basis af de begrænsninger, der gælder for bestemte enheder, som vist i følgende tabel.

Posttype	Anvendte enhedsbegrænsninger
Kundeaktivitetspost	Indgangspunkter, køer, steder, team
Kundesessionspost	Indgangspunkter, køer, steder, team
Agentaktivitetspost	Køer, steder, team
Agentsessionspost	Steder, team

Få flere oplysninger om posttyper under [Type af poster, der er tilgængelige i hvert lager](#).

Følgende tabel viser de ressourcer, som adgangsrettighederne gælder for, og beskriver, hvordan begrænsninger gælder baseret på roller.

Ressourcer	Roller	Begrænsninger
<ul style="list-style-type: none"> • APS-rapporter på Agent Desktop • Dashboardet Management Portal • Browserlinks 	Administratører og tilsynsførende med Cisco Contact Center deaktiveret eller uden tilknyttede agentprofiler	De gældende begrænsninger er baseret på brugerprofilerne

Ressourcer	Roller	Begrænsninger
<ul style="list-style-type: none"> • APS-rapporter på Agent Desktop • Dashboardet Management Portal • Browserlinks 	Administratører, supervisorer med tilknyttede agentprofiler og alle agenter	Begrænsninger, der gælder for: <ul style="list-style-type: none"> • Indgangspunkter er baseret på brugerprofilerne • Køer, er baseret på agentprofiler • Steder, er baseret på agentindstillingerne • Teams, er baseret på agentprofiler
<ul style="list-style-type: none"> • Analyser-rapporter • Filtre inden for visualiseringssiden Opret eller Rediger 	Alle administratører og supervisorer	De gældende begrænsninger er baseret på brugerprofilerne




Bemærk SPP-administratorbrugeren understøttes ikke.

Knapper på titellinje i analysefunktion

Klik på knappen **Hjem** på titellinjen i Analyser for at få vist indstillingerne på navigationslinjen: Visualisering, Dashboard og Variabler.

Hvis du ønsker yderligere oplysninger, kan du se [Opgaver, der skal udføres på visualiserings- og dashboardsider, på side 7](#).

Følgende indstillinger er tilgængelige på titellinjen:

- Grænseværdialerts – Klik på klokkeikonet  for at få vist de seneste fire ulæste alerts i realtid, der er fremhævet med rødt.

Hvis du ønsker yderligere oplysninger, kan du se [Grænseværdialerts, på side 5](#).

- Rullelisten Bruger viser disse indstillinger:
 - Support
 - Tilbagemelding
 - Hjælp
 - Log ud

Hvis du ændrer størrelsen på browservinduet for at gøre det smallere, vises dit brugerkontonavn ikke på knapetiketten.

Grænseværdialerts

Se *Opsætnings- og administrationsvejledning til Cisco Webex Contact Center* for at få oplysninger om konfiguration af grænseværdiregler.

Administration af alerts omfatter følgende trin:

1. Klik på ikonet **Grænseværdialerts** for at åbne vinduet **Alerts i realtid**, der viser en liste over alerts i realtid, hvis de findes i systemet.

Analyzer viser som standard læste og ulæste alerts for alle enhedstyper.

Følgende tabel beskriver de oplysninger, der vises i hver enkelt alert i realtid.

Tabel 1: Alerts i realtid

Dato	Alerttid	Enhedstype	Enhedsnavn	Alerttype	Grænseværdi	Faktisk værdi
Viser den dato, hvor alerten blev oprettet.	Viser det klokkeslæt, hvor alerten blev oprettet.	Viser den kilde, som alerten blev oprettet fra.	Viser navnet på alerten.	Viser typen af alert.	Viser den værdi, der udløser alerten, hvis den overskrides.	Viser den faktiske værdi.

2. (Valgfrit) Brug rullelisterne **Beskedtype** og **Enhedstype** til at ændre valget af datakilde og oprette en tilpasset liste over alerts i realtid.
 - **Beskedtype**: Vælg **Alle** på rullelisten for at få vist alle alertsene. Vælg **Læst** for at få vist en liste over de læste alerts og **Ulæst** for at få vist de ulæste alerts.
 - **Enhedstype**: Vælg Enhedstype på rullelisten. De tilgængelige muligheder er: **Alle**, **Indgangspunkt**, **Agent**, **Sted**, **Team** eller **Kø**.
3. (Valgfrit) Vælg blandt følgende handlinger:
 - Klik på til/fra-knappen **Stop automatisk opdatering** for at deaktivere systemets standardfunktionsmåde, der opdaterer listen over alerts i realtid hvert tredje minut og tæller ned til næste opdatering i formatet MM:SS.
Etiketten på til/fra-knappen ændres til **Start automatisk opdatering**, og en tæller viser varigheden siden sidste opdatering, i formatet MM:SS.
 - Klik på knappen **Start automatisk opdatering** for at genaktivere systemets standardfunktionsmåde, der opdaterer listen over alerts i realtid hvert tredje minut. Etiketten på til/fra-knappen ændres igen til **Stop automatisk opdatering**, og nedtællingen til næste opdatering går i gang.



Bemærk

Hvis der opstår en automatisk opdatering på samme tid, som du vælger en enkelt eller flere alerts på siden **Alerts i realtid**, bevares valget i intervallet for den næste automatiske opdatering.



Bemærk Beskederne på ikonerne for klokkerne **Grænseværdialerts**  opdateres også automatisk hvert tredje minut. Funktionen til automatisk opdatering er aktiveret som standard.

- (Valgfrit) Du kan bekræfte alerts ved at klikke på knappen **Markér som læst** i øverste venstre hjørne af siden. Vælg flere alerts eller en enkelt alert, og klik på **Markér som læst**. En læst alert vises i gråt.



Bemærk Hvis der oprettes nye alerts på de allerede læste alerts, vises de nye alerts som ulæste alerts.

- (Valgfrit) Brug rullelisten i øverste venstre hjørne af siden til at skifte mellem vinduerne **Alerts i realtid** og **Historiske alerts**.

Nogle kontrolelementer i vinduet **Historiske alerts** er identiske med dem i vinduet **Alerts i realtid**. Der vises et yderligere kontrolelement, **Varighed**, hvor du kan angive den tidsramme, som historiske alertposter vises for.

- I vinduet **Historiske alerts** kan du bruge knappen **Markér som læst** og rullelisterne **Beskedtype**, **Enhedsnavn** og **Varighed** til at manipulere valget af datakilde og oprette en tilpasset liste over historiske alerts.

Indstillingerne for rullelisten **Varighed** er **I går**, **Denne uge**, **Sidste uge**, **Seneste 7 dage**, **Denne måned**, **Sidste måned**, **Dette år** og **Brugerdefineret**. I forbindelse med indstillingen **Brugerdefineret**, skal startdatoen være inden for tre år fra den aktuelle dato.

Følgende tabel beskriver de oplysninger, der vises i hver enkelt historiske alert.

Tabel 2: Historiske alerts

Dato	Alerttid	Enhedsnavn	Enhedsnavn	Alerttype	Grænseværdi	Faktisk værdi
Viser den dato, hvor alerten blev oprettet.	Viser det klokkeslæt, hvor alerten blev oprettet.	Viser den kilde, som alerten blev oprettet fra.	Viser navnet på alerten.	Viser typen af alert.	Viser den værdi, der udløser alerten, hvis den overskrides.	Viser den faktiske værdi.

E-mailalerts for overskridelse af grænseværdi omfatter det opdaterede tidsstempel for hver overskridelse af grænsebrud, og den viste tidszone svarer til lejrens tidszone.

Tidszone

Tidszone er en brugerindstilling på titellinjen i Analyser. Vælg tidszonen **Browser** eller tidszonen **Lejer** på rullelisten med tidszoner. Tidszonen **Lejer** er standardtidszonen.

Dataforespørgslen og de data, der vises i Analyser-rapporten, afhænger af den valgte tidszone.

Når du har kørt en rapport eller et dashboard, viser rapporten eller dashboardet den valgte tidszone i det øverste højre hjørne af rapportens side.

De eksporterede rapporter i Excel- eller CSV-format viser dataene i den tidszone, der vises i rapporten i rapportbrugergrænseflade.



Bemærk Når du kører en rapport eller et dashboard, og du ændrer tidszoneindstillingen i analysefunktionens titellinje, vises den opdaterede tidzone på de afviklede rapporter eller dashboards kun, når du manuelt opdaterer siden.

Planlagte job køres altid i tidszonen **Lejer**.

Du kan ikke ændre tidszonen for APS-rapporter (Agent Performance Statistics) i Agent Desktop. APS-rapporter vises altid i tidszonen **Browser**.

Dashboards på Management Portal vises altid i tidszonen **Browser**.



Opgaver, der skal udføres på visualiserings- og dashboardsider

Siderne Visualisering og Dashboard viser alle kataloger med visualiseringer eller dashboards og gør det muligt at udføre følgende opgaver:

- Opret, omdøb og slet mapper eller undermapper under den overordnede adressebog.



Bemærk Der findes to mappetyper:

- Vis kun mapper vises som  i standardrapporter.
- Brugerdefinerede mapper (brugeroprettet) vises som  i brugerdefinerede rapporter.

- Opret, kør, rediger, søg, filtrer, slet og planlæg en visualisering eller et dashboard.



Bemærk Du kan ikke køre, redigere eller planlægge en visualisering, der har en lang varighed og et mindre interval. Nulstil felterne **Varighed** og **Interval** efter behov for realtidsrapporter og historiske rapporter for at fortsætte yderligere. Hvis du ønsker yderligere oplysninger, kan du se [Opret en visualisering, på side 125](#).


- Eksporter historiske visualiseringsrapporter enten til Microsoft Excel- eller CSV-fil.

**Bemærk**

- Når du ændrer et datoformat for en rapport og eksporterer den til en CSV-fil og derefter åbner den pågældende CSV fil i Microsoft Excel, vises datoformatet i overensstemmelse med brugerens præference i Excel. Hvis du vil se det præcise datoformat, der er anvendt for en rapport, skal du åbne rapporten i et tekstredigeringsprogram.
- Du kan ikke eksportere en historisk visualiseringsrapport, hvis den har mere end 2000 kolonner.

- Skift visningen til enten en liste eller et gitter.

Procedure til at udføre hver opgave:

- Sådan tilføjes en ny mappe:
 1. Klik på ikonet **Visualisering** eller **Dashboard** på startside.
 2. Vælg den mappe, hvor du vil oprette en ny mappe.
 3. Klik på **Opret ny > Mappe**.
 4. Gå til dialogboksen, og angiv mappenavnet, klik på **OK**.
- For at filtrere enten efter mapper, visualiseringer eller forbindelser:
 1. Klik på ikonet **Visualisering** eller **Dashboard** på startside.
 2. Vælg den ønskede indstilling på rullelisten **Vis**.
- Sådan søger du:
 1. Klik på ikonet **Visualisering** eller **Dashboard** på startside.
 2. Angiv navnet på visualiseringen eller dashboardet i feltet **Søg efter mapper og visualiseringer**.
- Hvis du vil udføre andre opgaver på siden Visualisering eller Dashboard, skal du klikke  på den relevante mappe, visualisering eller dashboard:

Handling	Vises i	Beskrivelse
Omdøb mappe	Mappe	Omdøb en mappe.
Slet mappe	Mappe	Slet en mappe. Du kan kun slette en tom mappe.
Kør	Visualisering Dashboard	Kører den valgte rapport eller det valgte dashboard. Du kan individuelt filtrere data baseret på de parametre, der vises for visualiseringer og dashboards. Bemærk Når du har kørt et standarddashboard, kan du bruge globale filtre (i det øverste højre hjørne) til at filtrere dataene.

Handling	Vises i	Beskrivelse
Opret en kopi	Visualisering Dashboard	Opretter en kopi af standardrapporterne i visualiseringen eller dashboardet.
oplysninger	Visualisering Dashboard	Viser flere detaljer om det valgte element, f.eks. titel, datoområde og antal planlagte job for en visualisering.
Eksporter som Excel	Visualisering Dashboard	Åbner en dialogboks, hvor du kan gemme den valgte historiske visualisering som en Microsoft Excel- eller CSV-fil.
Eksporter som CSV	Visualisering Dashboard	Eksportindstillingen er ikke tilgængelig for realtidsvisualisering eller sammensatte visualiseringer. Eksportindstillingen er ikke tilgængelig for en detaljeudledningsrapport med realtidsdata.
Planlæg job	Visualisering	Åbner en side, hvor du kan planlægge den valgte visualisering til at køre periodisk og knytte den til en e-mailliste til automatisk distribution.
Rediger	Brugerdefinerede rapporter	Åbner den valgte visualisering eller dashboard på en side, hvor du kan redigere den eller det.
Slet	Brugerdefinerede rapporter	Sletter den valgte visualisering eller det valgte dashboard. Du kan ikke slette en visualisering, der bruges i et dashboard.



Bemærk Kolonnerne Standardrapport og Brugerdefineret rapport er lokaliseret. En eksporteret Excel-fil viser også oversatte kolonner i standardrapporter og brugerdefinerede rapporter. Hvis den respektive sprogs pakkenøgle til lokalisering mangler i kolonnerne, vises kolonnerne i det engelske standardsprog. Brugerdefinerede værdier er ikke lokaliseret.

Del browserlinks til rapporter og dashboards

Du kan dele browserlinks til rapporter og dashboards med standard- og premium-agenter, der ikke kan få adgang til Analyser. Agenter kan få adgang til rapporter og dashboards via browserlinkene.

Fremgangsmåde

- Trin 1** Log på Webex Contact Center Analyser. Få yderligere oplysninger under [Adgang til Webex Contact Center Analyser](#).
- Trin 2** Kør den visualisering eller det dashboard, du vil dele. Få yderligere oplysninger ved at se [Kør en visualisering](#) og [Kør et dashboard](#).
- Trin 3** Kopiér den URL, der vises i browseren. Du kan dele denne URL-adresse med agenterne.

- Bemærk**
- Agenter har ikke adgang til at ændre tidszonen i Analyzer. Rapporter, der tilgås via browserlinks, kører altid i browserens tidszone. Få yderligere oplysninger under [Tidszone](#).
 - Der kan ikke opnås adgang til brugerrapporten og licensanvendelsesrapporter via browserlinks.

Få adgang til rapporter og dashboards via browserlinks

Som standard- eller premium-agent, der ikke har adgang til Analyzer, kan du få adgang til rapporter og dashboards via browserlinks fra administratoren.

Fremgangsmåde

Trin 1 Klik på det browserlink, der blev leveret af din administrator. Siden **Log på** til rapporten eller dashboardet vises.

Trin 2 Angiv din e-mailadresse og adgangskode.

Trin 3 Klik på **Log på**. Rapporten eller dashboardet vises.

- Bemærk**
- Du har ikke adgang til at ændre tidszonen i Analyzer. Rapporter, der tilgås via browserlinks, kører altid i browserens tidszone, ligesom APS-rapporter.
 - Du ser en tom side, hvis browserlinket ikke findes. Kontakt administratoren for at få det rigtige link.

Trin 4 Hvis du har fået adgang til et dashboard, skal du klikke på **Start** i det øverste højre hjørne af dashboardet for at vise en rapport.

- Hvis du vil redigere attributterne for en rapport, skal du klikke på **Indstillinger**.
- Hvis du vil vise eller skjule oversigten over kolonneværdier på tabelniveau og rækkesegmentet på øverste niveau, skal du vælge værdierne på rullelisten **Vis oversigt**.
- Hvis du vil skjule et segment, skal du trække det til feltet **Skjulte segmenter**. Denne funktion er ikke tilgængelig for sammensatte visualiseringer.
- Hvis du vil vise eller skjule en profilvariabel, skal du klikke på øjeikonet.
- Hvis du vil eksportere rapporter, skal du vælge **Eksporter som Excel** eller **Eksporter som CSV** fra rullelisten **Eksporter**.

- Bemærk** Funktionen **Detaljeudledning** er ikke tilgængelig for rapporter, der tilgås via browserlinks, i lighed med APS-rapporter.



KAPITEL 2




Visualisering

- Kør en visualisering, på side 11
- Standardrapporter, på side 13
- Skift rapportkolonnebredde, på side 120
- Lav detaljeudledning af en del af visualiseringen, på side 120
- Rediger visualiseringsattributter, på side 121
- Skift outputformat af visualisering, på side 122
- Oversigt over oprettelse af visualisering, på side 123
- Opret en visualisering, på side 125
- Opret en sammensat visualisering, på side 128
- Opret en visualisering, der viser faktiske værdier, på side 129
- Opret et udvidet felt, på side 130
- Slet et delt udvidet felt, på side 130
- Del et udvidet felt, på side 130
- Vælg en formel for et mål, på side 130
- Definer filtre, på side 131
- Opret en formel baseret på en profilvariabel, på side 134
- Oprettelse og brug af delte formler, på side 135
- Opret og formatér en visualiseringstitel, på side 135
- Formatér en tabel, på side 136
- Formatér en profilvariabel, på side 136
- Skift datoformat for feltet Interval, på side 137
- Formatér et diagram, på side 138
- Rediger visualiseringsnavnet, på side 138
- Tilpas rapportoversigt, på side 139
- Eksporter rapportskabeloner, på side 141
- Importer rapportskabeloner, på side 142

Kør en visualisering

Sådan køres en visualisering:

Fremgangsmåde

- Trin 1** Klik på ikonet **Visualisering** på navigationsbjælken.
- Trin 2** Hvis du vil finde en rapport, kan du enten bruge funktionen Søg eller ikonet for træk . Når du klikker på træets ikon, vises alle filer i den pågældende mappe. Søg viser også alle de tilsvarende rapporter fra undermapperne.
- Når du klikker på en mappe eller en rapport, vises den nøjagtige placering af mappen eller rapporten på navigationsstien.
- Trin 3** Klik på knappen  (ellipse) i rapporten, og vælg indstillingen **Kør**, eller dobbeltklik for at køre.
- Som standard kan du få vist et sæt standardrapporter. Hvis du vil redigere en rapport, kan du oprette en kopi af rapporten ved at klikke på **Gem som** for at gemme den i din mappe. Yderligere oplysninger finder du i sektionen [Standardrapporter](#).
- Bemærk**
- Du kan ikke køre en rapport, der har en lang varighed og et mindre interval. Nulstil felterne **Varighed** og **Interval** efter behov for realtidsrapporter og historiske rapporter for at fortsætte yderligere. Hvis du ønsker yderligere oplysninger, kan du se [Opret en visualisering, på side 125](#).
 - Hvis den kopierede rapport har mere end 1000 filterværdier, vises der en fejlmeddelelse, når du kører rapporten. Hvis du ser en fejlmeddelelse som denne . Denne visning viser poster for at tage højde for maks. 1000 filterværdier. Rediger rapporten for at vælge foruddefinerede værdier. Rediger rapporten for at fjerne nogle få værdier fra filteret. Rapporten understøtter kun 1000 værdier.
 - En rapport viser højst 150.000 poster, selvom antallet af eksisterende poster overstiger 150.000.
- Trin 4** Når visualiseringen er gengivet, skal du klikke på ikonet  (navigation) for at se dataoversigten af visualiseringen.
- Du kan se den seneste tid, der er opdateret for visualiseringsdataene, under fanen **Dataoversigt**.
- Hvis du kører en visualisering med flere moduler (sammensat visualisering), viser fanen **Dataoversigt** en rulleliste over alle modulerne i visualiseringen, så du kan få vist detaljerne for hvert enkelt modul.
- Trin 5** Klik på fanen **Detaljer** for at få vist følgende indstillinger og paneler. Klik på en paneltitel for at udvide eller skjule panelet. Hvis du kører en sammensat visualisering, vises detaljerne separat, afhængigt af hvilket modul der er valgt på rullelisten øverst på fanen.
- **Starttid**: Angiver starttidspunktet for en historisk visualisering eller realtid i tilfælde af en visualisering i realtid.
 - **Beregn**: Angiver **Varighed** og **Opdateringshastighed** for en realtidsvisualisering. Mulige værdier for varighed:
 - Ingen: Viser den aktuelle aktivitet.
 - 5, 15 eller 30 minutter: viser en oversigt over alle aktiviteter, der er opstået fra for op til 30 minutter siden til det aktuelle tidspunkt.
 - Start på dag: Angiver en visning af alle aktiviteter, der er opstået siden midnat.

Beregn angiver beregningsintervallet og antallet af poster, der skal tages med i en tidsbaseret visualisering af historiske data.

Beregn angiver hyppigheden, bånd, og om beregningerne er kumulative for en prøvebaseret visualisering. Hvis du ønsker yderligere oplysninger, kan du se [Opret en visualisering, på side 125](#).

Hvis filtre anvendes på et af felterne, vises der et ekstra panel for hvert felt, så du kan se de værdier, der er filtreret ind eller ud af visualiseringen.

Trin 6 Klik på **Indstillinger** for at få vist de segmenter og variabler, der er knyttet til visualiseringen.

Du kan også ændre **outputtypen**. Hvis du ønsker yderligere oplysninger, kan du se [Skift outputformat af visualisering, på side 122](#).

Trin 7 Hvis visualiseringen er i et diagramformat:

- Den underliggende tabel, der bruges til at konstruere diagrammet, vises under diagrammet. Klik på linket Skjul tabel for at skjule tabellen og linket Vis tabel for at få den vist.
- Placer markøren over en søjle, kurve, udsnit, område eller boble i diagrammet for at vise oplysninger om det segment, som elementet repræsenterer.

Trin 8 Hvis visualiseringen er historisk, kan du klikke på knappen **Eksporter** på titellinjen for at eksportere visualiseringen som en Microsoft Excel- eller CSV-fil. Realtids visualiseringer og sammensatte visualiseringer kan ikke eksporteres.

Bemærk Du kan ikke eksportere en historisk visualiseringsrapport, hvis den har mere end 2000 kolonner.

Standardrapporter

Analysefunktion indeholder et sæt standardrapporter, der gør det muligt at få vist realtidsdata eller historiske data. Hvis du vil se disse skrivebeskyttede rapporter, skal du navigere til **Visualiseringer**.

Overvej følgende:

- Når du forespørger om data, vil forespørgslen være i lejers tidszone. Data vises i browserens tidszone. Når rapporten er kørt, vises tidszonen for browseren i det øverste højre hjørne af rapportens side.
- Ud over de eksisterende formater har feltet **Varighed** nu to nye formater: HH:MM:SS.SSS og MM:SS.SSS. Vælg det relevante format for at se data i millisekundformatet.

For eksempel:

- Hvis varigheden er 200 millisekunder,
 - og formatet er HH:MM:SS.SSS, er værdien 00:00:00.200.
 - og formatet er MM:SS.SSS, er værdien 00:00.200.
- Hvis varigheden er 1001 millisekunder,
 - og formatet er HH:MM:SS.SSS, er værdien 00:00:01.001.
 - og formatet er MM:SS.SSS, er værdien 00:01.001.



- Bemærk** Analysefunktion understøtter rapportering i maksimalt 12 måneder inden for de sidste 13 måneder fra dags dato.
- Brugergrænsefladen til analysefunktionen giver brugerne mulighed for at vælge et datoområde for **Tilpasset varighed** i op til 12 måneder inden for de seneste 13 måneder fra dags dato.

Forretningsmetrik

Forbrugsrapport

Brugsrapporten viser antallet af agenter, der er logget på for hvert sted, hver måned og dag. Rapporten indeholder også et samtidig antal agenter, der er logget på.



- Bemærk** Datoområdet for **Tilpasset varighed** skal angives inden for 12 måneder fra dags dato.

Rapportsti: Standardrapporter > Forretningsmetrikker > Anvendelsesrapport

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
Sted	Navn på sted.	
Måned	Viser rapportens måned og år.	
Dato	Viser dato, måned og år for rapporten.	
Entydige agenter logget på	Viser antallet af agenter, som var logget på. Der tælles kun ét logon for hver agent.	Når hver entydig agent logger på systemet hver dag, forøges dette antal.
Samtidige agenter logget på	Viser antallet af agenter, der er logget ind på et bestemt tidspunkt.	Hvis antallet af logonforsøg på en dag er højere end den forrige maksimumværdi, tildeles denne værdi som maksimumværdien.

Historiske rapporter

Agentrapporter

Agentoplysninger

Rapporten Agentoplysninger bruges til at få vist agentstatistikker. Denne rapport er tilgængelig i Analyser-rapporter og i APS-rapporter på Agent Desktop.



- Bemærk** Feltet **Antal pludseligt afbrudte** bruges ikke i øjeblikket og vil ikke blive udfyldt.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Agentrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Agentnavn	Viser navnet på agenten. Anvendt som: rækkesegment		
Interval	Viser varigheden, for hvilken rapporten Agentoplysninger genereres.		Seneste syv dage
Multimedieprofiltype	Viser typen af blandet profil, der er konfigureret for agenten. De blandede profiltyper blandes, blandet realtid og eksklusiv.		
Kanaltype	Viser kontaktens medietype, f.eks. tale, e-mail eller chat. Anvendt som: rækkesegment		
Antal logonforsøg	Viser det samlede antal logons, hvori kontakter af en bestemt kanaltype blev konfigureret for agenten.	Kanaltype: tale, chat, e-mail	Antal agentkanal-ID
Kontakt behandlet	Viser det samlede antal kontakter, der er behandlet.		Sum af antal forbundne udgående opkald + sum af antal forbundne
Personaletimer	Viser den samlede tid, som agenten var logget på.		Sum af tidsstempel for realtidsopdatering – sum af tidsstempel for logon
Tidspunkt for første logon	Viser den dato og det klokkeslæt, hvor agenten loggede på første gang.		Tidsstempel for minimumlogon
Tid for sidste aflogging	Viser den dato og det klokkeslæt, hvor agenten senest loggede af.		Tid for maksimal aflogging
Optaget	Viser den procentvise tid, som agenten har brugt på opkaldet, sammenlignet med den tilgængelige tid og inaktivitetstiden.		$\frac{((\text{Sum af varighed af forbindelse} + \text{sum af varighed af afslutning}) + (\text{sum af varighed af forbindelse for udgående opkald} + \text{sum af varighed af afslutning for udgående opkald}))}{(\text{Tidsstempel for maksimal logon} - \text{Tidsstempel for mindste logon})}$
Antal inaktive	Viser antallet af gange, som agenten gik i tilstanden inaktiv.		Sum af antal inaktive

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Samlet inaktiv tid	Viser den samlede tid, agenten har brugt i tilstanden inaktiv.		Sum af varighed af inaktivitet
Gennemsnitlig tid for inaktivitet	Viser den gennemsnitlige varighed, som agenten var i tilstanden inaktiv.		Sum af varighed af inaktivitet/sum af antal inaktive
Antal tilgængelige	Viser antallet af gange, som agenten gik i tilstanden tilgængelig.		Sum af antal tilgængelige
Samlet tid for tilgængelige	Viser den samlede tid, agenten har brugt i tilstanden tilgængelig.		Sum af varighed af tilgængelige
Gennemsnitlig for tilgængelige	Viser den gennemsnitlige længde af tid, som en agent var i tilstanden tilgængelig.		Sum af varighed af tilgængelige/sum af antal tilgængelige
Antal indgående reserverede opkald	Viser antallet af gange, en agent gik ind i reserveret tilstand for indgående opkald.		Sum af antal opkald
Samlet tid for reserverede indgående opkald	Viser den samlede tid, en agent har brugt i reserveret tilstand (varighed af tid, fra opkald kommer ind på en agents station, men endnu ikke besvaret).		Sum af varighed af ringning
Gennemsnitlig reserveret tid for indgående	Viser den gennemsnitlige længde af tid, som en agent var i reserveret tilstand for indgående.		Sum af varighed af ringning/sum af antal ringninger
Antal indgående i venteposition	Viser antallet af gange, hvor en agent sætter en person med et indgående opkald i venteposition.		Sum af antal i venteposition
Samlet tid for indgående i venteposition	Viser den samlede tid, som indgående opkald var i venteposition.		Sum af varighed af venteposition
Gennemsnitlig ventetid for indgående opkald	Viser den gennemsnitlige ventetid for indgående opkald.		Sum af varighed i venteposition/sum af antal i venteposition
Antal indgående forbundne opkald	Viser antallet af indgående opkald, der blev forbundet til en agent.		Sum af antal forbundne
Samlet forbindelsestid for indgående opkald	Viser den samlede tid, en agent talte kunder i indgående opkald. Samlet forbindelsestid for indgående opkald omfatter ikke inaktiv tid, varighed i venteposition eller rådgivningstid.		Sum af varighed af forbindelse
Samlet tid for kontakt for indgående opkald	Viser den samlede tid, en agent har været forbundet til indgående opkald.		Sum af varighed af forbindelse + sum af varighed i venteposition

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Gennemsnitlig tid for kontakt for indgående opkald	Viser den gennemsnitlige tid for kontakt for indgående opkald.		(Sum af varighed af forbindelse + sum af varighed af venteposition)/sum af antal forbundne
Antal reserverede udgående opkald	Viser antallet af gange, hvor en agent var i reserveret tilstand for udgående opkald, en tilstand, der angiver, at agenten har initieret et udgående opkald, men opkaldet er endnu ikke forbundet.		Sum af antal udgående ringninger
Samlet reserveret for udgående opkald	Viser den samlede tid, en agent var i reserveret for udgående opkald.		Sum af varighed af ringning ved udgående opkald
Gennemsnitlig reserveret tid for udgående opkald	Viser den gennemsnitlige tid, en agent var i reserveret tilstand for udgående opkald.		Sum af varighed af ringning for udgående opkald/sum af antal ringninger for udgående opkald
Antal i venteposition for udgående opkald	Viser antallet af gange, hvor en agent sætter en person med udgående opkald i venteposition.		Sum af antal udgående opkald i venteposition
Samlet ventetid for udgående opkald	Viser den samlede mængde tid, udgående opkald var i venteposition.		Sum af varighed af udgående opkald i venteposition
Gennemsnitlig ventetid for udgående opkald	Viser den gennemsnitlige ventetid for udgående opkald.		Sum af varighed i venteposition for udgående opkald/sum af antal i venteposition for udgående opkald
Antal forsøg på udgående opkald	Viser antallet af gange, en agent forsøgte at foretage et udgående opkald.		Sum af antal udgående ringninger
Antal forbundne udgående opkald	Viser antallet af udgående opkald, der blev forbundet til en agent.		Sum af antal forbundne udgående opkald
Samlet forbindelsestid for udgående opkald	Viser den samlede tid, en agent talte med kunder i udgående opkald. Samlet forbindelsestid for udgående opkald omfatter ikke inaktiv tid, varighed i venteposition eller rådgivningstid.		Sum af varighed af forbindelse for udgående opkald
Samlet tid for kontakt for udgående opkald	Viser den samlede tid, en agent har været forbundet til udgående opkald.		Sum af varighed af forbindelse for udgående opkald + sum af varighed af venteposition

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Gennemsnitlig tid for kontakt for udgående opkald	Viser den gennemsnitlige kontakttid for udgående opkald.		(Sum af varighed af forbindelse for udgående opkald + sum af varighed af venteposition)/sum af antal forbundne udgående opkald
Antal med pludselig afbrydelse	Viser antallet af opkald, der blev besvaret (dvs. forbundet til en agent eller distribueret til og accepteret af et destinationssted), men som derefter straks blev afbrudt inden for den aftalte grænse for pludselig afbrydelse for virksomheden.		Sum af antal afbrudte opkald
Antal afslutninger for indgående opkald	Viser antallet af gange, en agent gik i afslutningstilstanden efter et indgående opkald.		Sum af antal afslutninger
Samlet tid for afslutning af indgående opkald	Viser den samlede tid, en agent har brugt i afslutningstilstanden efter et indgående opkald.		Sum af varighed af afslutning
Gennemsnitlig afslutningstid for indgående opkald	Viser den gennemsnitlige længde af tid, som en agent var i afslutningstilstanden efter et indgående opkald.		Sum af varighed af afslutning/sum af antal afslutninger
Antal afslutninger for udgående opkald	Viser antallet af gange, en agent gik i afslutningstilstand efter et udgående opkald.		Sum af antal afslutninger for udgående opkald
Samlet tid for afslutning for udgående opkald	Viser den samlede tid, en agent har brugt i afslutningstilstanden efter et udgående opkald.		Sum af varighed af afslutning for udgående opkald
Gennemsnitlig afslutningstid for udgående opkald	Viser den gennemsnitlige længde af tid, som en agent var i afslutningstilstanden efter et udgående opkald.		Sum af varighed af afslutning for udgående opkald/sum af antal afslutninger for udgående opkald
Antal uden svar	Antallet af gange, hvor en agent ikke svarede på en indgående anmodning, hvilket bevirkede, at kontakten kunne ikke forbindes til agenten.		Sum antal uden svar
Samlet tid for uden svar	Viser den samlede tid, en agent har brugt i tilstanden uden svar.		Sum af varighed af uden svar
Gennemsnitlig tid for uden tid	Viser den gennemsnitlige længde af tid, som en agent var i tilstanden uden svar.		Sum af varighed af uden svar/sum af antal uden svar
Antal rådgivningssvar	Viser antallet af gange, en agent besvarede en rådgivningsanmodning fra en anden agent.		Sum af antal rådgivninger

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Samlet tid for rådgivnings svar	Viser den samlede tid, en agent har brugt på at besvare rådgivningsanmodninger.		Sum af varighed af rådgivning
Gennemsnitlig tid til rådgivnings svar	Viser den gennemsnitlige længde af tid, som en agent har brugt på at besvare rådgivningsanmodninger.		Sum af varighed af rådgivning/sum af antal rådgivninger
Antal rådgivningsanmodninger	Viser antallet af gange, en agent sendte en rådgivningsanmodning til en anden agent.		Sum af antal rådgivningsanmodninger
Samlet tid for rådgivningsanmodninger	Viser den samlede tid, en agent har brugt på at få rådgivning fra andre agenter.		Sum af varighed af rådgivningsanmodninger
Gennemsnitlig tid for rådgivningsanmodninger	Viser den gennemsnitlige længde af tid, som en agent har brugt på at rådgivning fra andre agenter.		Sum af varighed af rådgivningsanmodninger/sum af antal rådgivningsanmodninger
Antal rådgivninger	Viser antallet af gange, en agent besvarede en rådgivningsanmodning fra en anden agent		Sum af antal rådgivnings svar
Samlet rådgivningstid	Viser den samlede tid, en agent har brugt på at besvare rådgivningsanmodninger.		Sum af varighed af rådgivnings svar
Gennemsnitlig rådgivningstid	Viser den gennemsnitlige længde af tid, som en agent har brugt på at besvare rådgivningsanmodninger.		Sum af varighed af rådgivnings svar/sum af antal rådgivnings svar
Antal konferencer	Viser antallet af gange, en agent påbegyndte et conferenceopkald.		Sum af antal konferencer
Antal CTQ-anmodninger for indgående opkald	Viser antallet af gange, en agent påbegyndte en rådgivning til kø under behandling af et indgående opkald.		Sum af antal CTQ-anmodninger
Samlet tid for CTQ-anmodninger for indgående opkald	Viser den samlede tid, en agent har brugt på at besvare anmodninger om rådgivning til kø fra en agent, der behandler et indgående opkald.		Sum af varighed af CTQ-anmodninger
Antal CTQ-svar for indgående opkald	Viser antallet af gange, en agent besvarede en anmodning om rådgivning til kø fra en anden agent, der behandlede et indgående opkald.		Sum af antal CTQ-svar
Samlet tid for CTQ-svar for indgående opkald	Viser den samlede tid, en agent har brugt på at besvare anmodninger om rådgivning til kø fra en agent, der behandler et indgående opkald.		Sum af varighed af CTQ-svar

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Antal CTQ-anmodninger for udgående opkald	Viser antallet af gange, en agent påbegyndte en anmodning om rådgivning til kø under behandling af et udgående opkald.		Sum af antal CTQ-anmodninger for udgående opkald
Samlet tid for CTQ-anmodninger for udgående opkald	Viser den samlede tid, en agent har brugt på at besvare anmodninger om rådgivning til kø fra en anden agent, der behandlede et udgående opkald.		Sum af varighed af CTQ-anmodninger for udgående opkald
Antal CTQ-svar for udgående opkald	Viser antallet af gange, en agent besvarede en anmodning om rådgivning til kø fra en anden agent, der behandlede et udgående opkald.		Sum af antal CTQ-svar for udgående opkald
Samlet tid for CTQ-svar for udgående opkald	Viser den samlede tid, en agent har brugt på at besvare anmodninger om rådgivning til kø fra en anden agent, der behandlede et udgående opkald.		Sum af varighed af CTQ-svar for udgående opkald
Agentviderestilling	Viser antallet af gange, en agent viderestillede et indgående opkald til en anden agent.		Sum af antal viderestillinger fra agent til agent
Sat i kø igen af agent	Viser antallet af gange, som en agent har sat et indgående opkald i kø igen.		Sum af anmodninger om agentviderestilling til kø
Uovervåget overførsel	Viser antallet af gange, en agent viderestillede et indgående opkald til enten et eksternt nummer eller et tredjeparts opkaldsnummer via IVR (Interactive Voice Response) uden agentindgriben.		Sum af antal blinde overførsler
Gennemsnitlig håndteringstid for indgående opkald	Viser den gennemsnitlige tid, en agent brugte på at behandle et indgående opkald.		(Sum af varighed af forbindelse + sum af varighed af afslutninger)/sum af antal forbundne
Gennemsnitlig håndteringstid for udgående opkald	Viser den gennemsnitlige tid, en agent brugte på at behandle et udgående opkald.		(Sum af varighed af forbindelse for udgående opkald + sum af varighed af afslutning for udgående opkald)/sum af forbindelse for udgående opkald

Klik på tabelcellen **Færdighedsprofil** eller **Færdighed** for at få vist ikonet for detaljeudledning. Klik på ikonet for at åbne modaldialogboksen Detaljeudledning. Du kan se følgende detaljer:

Parameter	Beskrivelse
Logontid for færdighedsopdatering	Viser næste dato og klokkeslæt for næste logon for en agent, hvis færdighedsprofil/-kvalifikationer blev opdateret, da vedkommende loggede af, eller dato og klokkeslæt for, hvornår færdighedsprofilen/-kvalifikationer blev opdateret for en agent, der aktuelt er logget på.
Færdighedsprofil	Viser navnet på den færdighedsprofil, der er knyttet til en agent.
Fag	Viser en agents færdighed, f.eks. sprogkundskab eller produktexpertise. Kolonnen viser flere færdigheder, der er knyttet til den tilsvarende færdighedsprofil, i en kommasepareret enkelt streng.

Agentoplysninger efter sociale kanaler

Rapporten Agentoplysninger efter sociale kanaler bruges til at vise statistikker for Facebook- og sms-kanaler.



Bemærk Denne rapport vises kun, hvis din virksomhed har abonneret på den sociale kanals SKU.



Bemærk Feltet **Antal pludseligt afbrudte** bruges ikke i øjeblikket og vil ikke blive udfyldt.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Agentrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
Agentnavn	Navn på agenten Anvendt som: rækkesegment	
Interval	Tidsrum	Seneste 7 dage
Type af underkanal	De sociale kanaler (Facebook og SMS) vises med statistikker. Filter: kanaltype Felt: social Anvendt som: rækkesegment	
Antal logonforsøg	Samlet antal gange, en agent har logget på den pågældende dag.	Antal agentkanal-ID
Kontakt behandlet	Det samlede antal opkald, der er behandlet.	Sum af antal forbundne udgående opkald + sum af antal forbundne
Personaletimer	Den samlede tid, som en agent var logget på.	Sum af tidsstempel for realtidsopdatering – sum af tidsstempel for logon

Parameter	Beskrivelse	Formel
Tidspunkt for første logon	Den dato og det klokkeslæt, hvor agenten loggede på.	Tidsstempel for minimumlogon
Tid for sidste aflogging	Den dato og det klokkeslæt, hvor agenten loggede af.	Tid for maksimal aflogging
Optaget	Den tid, en agent brugte på opkald, sammenlignet med tilgængelig og inaktiv tid.	$((\text{Sum af varighed af forbindelse} + \text{sum af varighed af afslutning}) + (\text{sum af varighed af forbindelse for udgående opkald} + \text{sum af varighed af afslutning for udgående opkald})) / (\text{Tidsstempel for maksimal logon} - \text{Tidsstempel for mindste logon})$
Antal inaktive	Antallet af gange, hvor en agent gik i tilstanden inaktiv.	Sum af antal inaktive
Samlet inaktiv tid	Den samlede mængde tid, som agenter har brugt i tilstanden inaktiv.	Sum af varighed af inaktivitet
Gennemsnitlig tid for inaktivitet	Den gennemsnitlige længde af tid, agenter var i tilstanden inaktiv.	Sum af varighed af inaktivitet/sum af antal inaktive
Antal tilgængelige	Antallet af gange, en agent var i tilstanden tilgængelig.	Sum af antal tilgængelige
Samlet tid for tilgængelige	Den samlede tid, en agent har brugt i tilstanden tilgængelig.	Sum af varighed af tilgængelige
Gennemsnitlig for tilgængelige	Den gennemsnitlige længde af tid, som en agent var i tilstanden tilgængelig.	Sum af varighed af tilgængelige/sum af antal tilgængelige
Antal indgående reserverede opkald	Antallet af gange, hvor en agent gik var i reserveret tilstand for indgående opkald.	Sum af antal opkald
Samlet tid for reserverede indgående opkald	Den samlede tid, en agent har brugt i reserveret tilstand (varighed af tid, fra opkald kommer ind på en agents station, men endnu ikke besvaret).	Sum af varighed af ringning
Gennemsnitlig reserveret tid for indgående	Den gennemsnitlige længde af tid, som en agent var i reserveret tilstand for indgående.	Sum af varighed af ringning/sum af antal ringninger
Antal indgående i venteposition	Antallet af gange, hvor en agent sætter en person med et indgående opkald i venteposition.	Sum af antal i venteposition
Samlet tid for indgående i venteposition	Den samlede tid, som indgående opkald var i venteposition.	Sum af varighed af venteposition
Gennemsnitlig ventetid for indgående opkald	Den gennemsnitlige ventetid for indgående opkald.	Sum af varighed i venteposition/sum af antal i venteposition

Parameter	Beskrivelse	Formel
Antal indgående forbundne opkald	Antallet af indgående opkald, der blev forbundet til en agent.	Sum af antal forbundne
Samlet forbindelsestid for indgående opkald	Den samlede tid, hvor en agent talte med kunder i indgående opkald. Samlet forbindelsestid for indgående opkald omfatter ikke inaktiv tid, varighed i venteposition eller rådgivningstid.	Sum af varighed af forbindelse
Samlet tid for kontakt for indgående opkald	Den samlede tid, hvor en agent har været forbundet til indgående opkald.	Sum af varighed af forbindelse + sum af varighed i venteposition
Gennemsnitlig tid for kontakt for indgående opkald	Den gennemsnitlige tid for kontakt for indgående opkald.	(Sum af varighed af forbindelse + sum af varighed af venteposition)/sum af antal forbundne
Antal reserverede udgående opkald	Antallet af gange, hvor en agent var i reserveret tilstand for udgående opkald, en tilstand, der angiver, at agenten har initieret et udgående opkald, men opkaldet er endnu ikke forbundet.	Sum af antal udgående ringninger
Samlet reserveret for udgående opkald	Den samlede tid, en agent var i tilstand reserveret for udgående opkald.	Sum af varighed af ringning ved udgående opkald
Gennemsnitlig reserveret tid for udgående opkald	Den gennemsnitlige tid, hvor en agent var i reserveret tilstand for udgående opkald.	Sum af varighed af ringning for udgående opkald/sum af antal ringninger for udgående opkald
Antal i venteposition for udgående opkald	Antallet af gange, hvor en agent sætter en person, ringer op, i venteposition for udgående opkald.	Sum af antal udgående opkald i venteposition
Samlet ventetid for udgående opkald	Den samlede tid, som de udgående opkald var i venteposition.	Sum af varighed af udgående opkald i venteposition
Gennemsnitlig ventetid for udgående opkald	Den gennemsnitlige ventetid for udgående opkald.	Sum af varighed i venteposition for udgående opkald/sum af antal i venteposition for udgående opkald
Antal forsøg på udgående opkald	Antallet af gange, en agent forsøgte at foretage et udgående opkald.	Sum af antal udgående ringninger
Antal forbundne udgående opkald	Antallet af udgående opkald, der blev forbundet til en agent.	Sum af antal forbundne udgående opkald
Samlet forbindelsestid for udgående opkald	Viser den samlede tid, en agent talte med kunder i udgående opkald. Samlet forbindelsestid for udgående opkald omfatter ikke inaktiv tid, varighed i venteposition eller rådgivningstid.	Sum af varighed af forbindelse for udgående opkald

Parameter	Beskrivelse	Formel
Samlet tid for kontakt for udgående opkald	Den samlede tid, hvor en agent har været forbundet til udgående opkald.	Sum af varighed af forbindelse for udgående opkald + sum af varighed af venteposition
Gennemsnitlig tid for kontakt for udgående opkald	Gennemsnitlig kontakttid for udgående opkald.	(Sum af varighed af forbindelse for udgående opkald + sum af varighed af venteposition)/sum af antal forbundne udgående opkald
Antal med pludselig afbrydelse	Antallet af opkald, der blev besvaret (dvs. forbundet til en agent eller distribueret til og accepteret af et destinationssted), men som derefter straks blev afbrudt inden for den aftalte grænse for pludselig afbrydelse for virksomheden.	Sum af antal afbrudte opkald
Antal afslutninger for indgående opkald	Antallet af gange, en agent gik i afslutningstilstanden efter et indgående opkald.	Sum af antal afslutninger
Samlet tid for afslutning af indgående opkald	Den samlede tid, en agent har brugt i afslutningstilstanden efter et indgående opkald.	Sum af varighed af afslutning
Gennemsnitlig afslutningstid for indgående opkald	Den gennemsnitlige længde af tid, som en agent var i afslutningstilstanden efter et indgående opkald.	Sum af varighed af afslutning/sum af antal afslutninger
Antal afslutninger for udgående opkald	Antallet af gange, en agent gik i afslutningstilstand efter et udgående opkald.	Sum af antal afslutninger for udgående opkald
Samlet tid for afslutning for udgående opkald	Den samlede tid, en agent har brugt i afslutning-tilstanden efter et udgående opkald.	Sum af varighed af afslutning for udgående opkald
Gennemsnitlig afslutningstid for udgående opkald	Den gennemsnitlige længde af tid, som en agent var i afslutningstilstanden efter et udgående opkald.	Sum af varighed af afslutning for udgående opkald/sum af antal afslutninger for udgående opkald
Antal uden svar	Antallet af gange, hvor en agent ikke svarede på en indgående anmodning, hvilket bevirkede, at kontakten kunne ikke forbindes til agenten.	Sum antal uden svar
Samlet tid for uden svar	Den samlede mængde tid, som agenter har brugt i tilstanden uden svar.	Sum af varighed af uden svar
Gennemsnitlig tid for uden svar	Viser den gennemsnitlige længde af tid, som en agent var i tilstanden uden svar.	Sum af varighed af uden svar/sum af antal uden svar
Antal rådgivningssvar	Det antal gange, en agent besvarede en rådgivningsanmodning fra en anden agent.	Sum af antal rådgivninger

Parameter	Beskrivelse	Formel
Samlet tid for rådgivnings svar	Den samlede tid, en agent har brugt på at besvare rådgivningsanmodninger.	Sum af varighed af rådgivning
Gennemsnitlig tid til rådgivnings svar	Den gennemsnitlige tid, som en agent har brugt på at besvare rådgivningsanmodninger.	Sum af varighed af rådgivning/sum af antal rådgivninger
Antal rådgivningsanmodninger	Antallet af gange en agent sendte en anmodning om at få rådgivning til en anden agent.	Sum af antal rådgivningsanmodninger
Samlet tid for rådgivningsanmodninger	Den samlede tid, en agent har brugt på at få rådgivning fra andre agenter.	Sum af varighed af rådgivningsanmodninger
Gennemsnitlig tid for rådgivningsanmodninger	Den gennemsnitlige tid, som en agent har brugt på at få rådgivning fra andre agenter.	Sum af varighed af rådgivningsanmodninger/sum af antal rådgivningsanmodninger
Antal rådgivninger	Det antal gange, en agent besvarede en rådgivningsanmodning fra en anden agent	Sum af antal rådgivnings svar
Samlet rådgivningstid	Den samlede tid, en agent har brugt på at besvare rådgivningsanmodninger.	Sum af varighed af rådgivnings svar
Gennemsnitlig rådgivningstid	Den gennemsnitlige tid, som en agent har brugt på at besvare rådgivningsanmodninger.	Sum af varighed af rådgivnings svar/sum af antal rådgivnings svar
Antal konferencer	Antallet af gange, en agent påbegyndte et conferenceopkald.	Sum af antal konferencer
Antal CTQ-anmodninger for indgående opkald	Antallet af gange, en agent påbegyndte en rådgivning til kø under behandling af et indgående opkald.	Sum af antal CTQ-anmodninger
Samlet tid for CTQ-anmodninger for indgående opkald	Den samlede tid, en agent har brugt på at besvare anmodninger om rådgivning til kø fra en anden agent, der behandlede et indgående opkald.	Sum af varighed af CTQ-anmodninger
Antal CTQ-svar for indgående opkald	Antallet af gange, en agent besvarede en anmodning om rådgivning til kø fra en anden agent, der behandlede et indgående opkald.	Sum af antal CTQ-svar
Samlet tid for CTQ-svar for indgående opkald	Den samlede tid, en agent har brugt på at besvare anmodninger om rådgivning til kø fra en anden agent, der behandlede et indgående opkald.	Sum af varighed af CTQ-svar
Antal CTQ-anmodninger for udgående opkald	Antallet af gange, en agent påbegyndte en anmodning om rådgivning til kø under behandling af et udgående opkald.	Sum af antal CTQ-anmodninger for udgående opkald

Parameter	Beskrivelse	Formel
Samlet tid for CTQ-anmodninger for udgående opkald	Den samlede tid, en agent har brugt på at besvare anmodninger om rådgivning til kø fra en anden agent, der behandlede et udgående opkald.	Sum af varighed af CTQ-anmodninger for udgående opkald
Antal CTQ-svar for udgående opkald	Antallet af gange, en agent besvarede en anmodning om rådgivning til kø fra en anden agent, der behandlede et udgående opkald.	Sum af antal CTQ-svar for udgående opkald
Samlet tid for CTQ-svar for udgående opkald	Den samlede tid, en agent har brugt på at besvare anmodninger om rådgivning til kø fra en anden agent, der behandlede et udgående opkald.	Sum af varighed af CTQ-svar for udgående opkald
Agentviderestilling	Antallet af gange, en agent viderestillede et indgående opkald til en anden agent.	Sum af antal viderestillinger fra agent til agent
Sat i kø igen af agent	Antallet af gange, som en agent har sat et indgående opkald i kø igen.	Sum af anmodninger om agentviderestilling til kø
Uovervåget overførsel	Antallet af gange, som agenter viderestillede indgående opkald til enten et eksternt nummer eller et tredjeparts opkaldsnummer via IVR (Interactive Voice Response) uden agentintervention.	Sum af antal blinde overførsler
Gennemsnitlig håndteringstid for indgående opkald	Den gennemsnitlige tid, en agent brugte på at behandle et indgående opkald.	(Sum af varighed af forbindelse + sum af varighed af afslutninger)/sum af antal forbundne
Gennemsnitlig håndteringstid for udgående opkald	Den gennemsnitlige tid, en agent brugte på at behandle et udgående opkald.	(Sum af varighed af forbindelse for udgående opkald + sum af varighed af afslutning for udgående opkald)/sum af forbindelse for udgående opkald

Kontakter behandlet af agenter – diagram

Denne rapport viser antallet af kontakter, der er behandlet af en agent. Du kan filtrere data efter kontaktttype.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Agentrapporter

Outputtype: søjlediagram

Medietype	Beskrivelse	Formel
Stemme	Medietypen for telefonikontakten.	Antal forbundne opkald (kanaltype = telefoni) + antal forbundne udgående opkald (kanaltype = telefoni)
Chat	Medietypen for chatkontakten.	Antal forbundne antal (kanal type = chat)

Medietype	Beskrivelse	Formel
E-mail	Medietypen for e-mailkontakten.	Antal forbundne antal (kanaltype = e-mail) + antal af forbudne udgående opkald (kanaltype = e-mail)

Agentstatistikker for udgående opkald

Denne rapport viser antallet af udgående opkald, der er foretaget af en agent.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Agentrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
Agentnavn	Navnet på en agent, dvs. en person, der behandler kundeopkald. Anvendt som: rækkesegment	
Interval	Tidsrum, for hvilket oplysninger om opkald i forbindelse med udgående opkald er til rådighed.	Seneste 7 dage
Kanaltype	Medietypen for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat. Anvendt som: rækkesegment	
Tidspunkt for første logon	Dato og klokkeslæt, hvor agenten loggede på første gang i intervallet.	Tidsstempel for minimumlogon
Kontakt behandlet for udgående opkald	Antallet af udgående opkald, som agenten behandlede.	Sum af antal forbundne udgående opkald
Gennemsnitlig håndteringstid for udgående opkald	Den gennemsnitlige håndteringstid for udgående opkald.	(Sum af varighed af forbindelse for udgående opkald + sum af varighed af afslutning for udgående opkald)/sum af forbindelse for udgående opkald
Forbindelsestid for udgående opkald	Den samlede varighed, som agenten talte med kunden i forbindelse med udgående, dette omfatter varighed af i venteposition for udgående opkald.	Sum af varighed af udgående opkald
Gennemsnitlig forbindelsestid for udgående opkald	Den gennemsnitlige forbindelsestid for udgående opkald.	Forbindelsestid for udgående opkald/antal behandlede kontakter for udgående opkald

Parameter	Beskrivelse	Formel
Taletid for indgående opkald	Den samlede varighed, som agenten talte med kunden på ved udgående opkald.	Forbindelsestid for udgående opkald – varighed i venteposition for udgående opkald
Antal viderestillinger	Det antal gange, opkaldene blev viderestillet.	
Varighed af rådgivningssamtale i gennemsnit	Den gennemsnitlige varighed, som agenten har rådgivning med en anden agent eller en tredjepart, mens den person, der ringer, er i venteposition.	Samlet varighed af rådgivninger/samlet antal rådgivninger

Klik på en tabelcelle bortset fra **Varighed af gennemsnitlig rådgivningssamtale** for at se ikonet for **detaljeudledning**. Vælg tabelcellen **Antal viderestillinger**, og klik på ikonet for **detaljeudledning** for at åbne dialogboksen **Detaljeudledning**. Dialogboksen **Detaljeudledning** viser de poster, der er involveret i beregning af visualiseringen. Du kan se følgende detaljer:

Tabel 3: Detaljeudledning

Parameter	Beskrivelse	Formel
Overførelsestid for opkald	Det tidspunkt, hvor opkaldet blev viderestillet.	
Viderestillingstype.	Typen af viderestilling, f.eks. blind overførelse og rådgivningsviderestilling.	
Viderestillet til nummer	Det nummer, som opkaldet blev viderestillet til.	
Viderestillet til kø	Den kø, som opkaldet blev viderestillet til.	
Varighed af rådgivningssamtale	Den tid, hvor agenten havde rådgivning med en anden agent eller en tredjepart, så den person, der ringer, er i venteposition.	

Hvis du vil tilføje en ny kolonne i rapporten, kan du vælge de relevante CSR-felter og mål fra rullelisten i venstre side af dialogboksen **Detaljeudledning**. Du kan eksportere rapporten **Detaljeudledning** i Microsoft Excel-format eller CSV-format til en foretrukken placering. Hvis du vil se dialogboksen **Detaljeudledning** i et separat vindue, skal du klikke på ikonet **Start**.



Bemærk Kolonnerne **Antal viderestillinger** og **Gennemsnitlig varighed af rådgivningssamtale** er tilgængelige i rapporten **Mine statistikker for udgående opkald – historisk** for APS-rapporter i Agent Desktop. Funktionaliteten for **Detaljeudledning** gælder ikke for APS-rapporterne i Agent Desktop.

Agentstatistik

Denne rapport viser en statistikken for en agent.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Agentrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
Agentnavn	Navnet på en agent, dvs. en person, der besvarer kundeopkald. Anvendt som: rækkesegment	
Interval	Tidsrum, som agentstatistikken er tilgængelig i	Seneste 7 dage
Kanaltype	Medietypen for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat. Anvendt som: rækkesegment	
Log på tid	Den dato og det klokkeslæt, hvor agenten loggede på.	Tidsstempel for minimumlogon
Behandlet	Det samlede antal behandlede interaktioner.	Behandlet = sum af antal forbundne opkald + summen af antal forbundne
Samlet behandlingstid	Den samlede mængde tid, der er gået med behandling af opkald.	Samlet behandlingstid = (sum af varighed af forbindelse + sum af varighed af afslutning) + (sum af varighed af forbindelse for indgående opkald + sum af varighed for afslutning for udgående opkald)
Gnsn. behandl.-tid	Den gennemsnitlige tid, der blev brugt på at behandle et opkald (forbindelsestid plus afslutningstid), divideret med antallet af besvarede opkald.	Gnsn. behandlingstid = (sum af varighed af forbindelse + sum af varighed af afslutning) + (sum af varighed af forbindelse for indgående opkald + sum af afslutning for udgående opkald)/sum af antal forbundne.

Klik på tabelcellen **Færdighedsprofil** eller **Færdighed** for at få vist ikonet for detaljeudledning. Klik på ikonet for at åbne modal-dialogboksen Detaljeudledning. Du kan se følgende detaljer:

Parameter	Beskrivelse
Logontid for færdighedsopdatering	Viser næste dato og klokkeslæt for næste logon for en agent, hvis færdighedsprofil/-kvalifikationer blev opdateret, da vedkommende loggede af, eller dato og klokkeslæt for, hvornår færdighedsprofilen/-kvalifikationer blev opdateret for en agent, der aktuelt er logget på.
Færdighedsprofil	Viser navnet på den færdighedsprofil, der er knyttet til en agent.

Parameter	Beskrivelse
Fag	Viser en agents færdighed, f.eks. sprogkundskab eller produkt ekspertise. Kolonnen viser flere færdigheder, der er knyttet til den tilsvarende færdighedsprofil, i en kommasepareret enkelt streng.

Sted

Denne rapport giver en detaljeret visning af antallet af agentstatistikker på hvert sted.



Bemærk Feltet **Antal pludseligt afbrudte** bruges ikke i øjeblikket og vil ikke blive udfyldt.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Agentrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
Stednavn	Den placering i callcentret, hvortil et opkald blev distribueret. Anvendt som: rækkesegment	
Interval	Tidsrum, som agentstatistikken for hvert sted er tilgængelig for.	Seneste 7 dage
Kanaltype	Medietypen for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat. Anvendt som: rækkesegment	
Kontakt behandlet	Det samlede antal kontakter, der er behandlet.	Sum af antal forbundne + sum af antal af forbundne udgående opkald
Personaletimer	Den samlede mængde tid, som agenter var logget på.	Sum af tidsstempel for realtidsopdatering – sum af tidsstempel for logon
Optaget	Målet for den tid, agenter har brugt på opkald sammenlignet med tilgængelig og inaktiv tid.	$((\text{Sum af varighed af forbindelse} + \text{sum af varighed af afslutning}) + (\text{sum af varighed af forbindelse for udgående opkald} + \text{sum af varighed af afslutning for udgående opkald})) / (\text{Tidsstempel for maksimal logon} - \text{Tidsstempel for mindste logon})$
Antal inaktive	Antallet af gange, hvor agenten gik i tilstanden inaktiv.	Sum af antal inaktive
Samlet inaktiv tid	Den samlede mængde tid, som agenter har brugt i tilstanden inaktiv.	Sum af varighed af inaktivitet

Parameter	Beskrivelse	Formel
Gennemsnitlig tid for inaktivitet	Den gennemsnitlige længde af tid, agenter var i tilstanden inaktiv.	Sum af varighed af inaktivitet/sum af antal inaktive
Antal tilgængelige	Antallet af gange, hvor agenten gik i tilstanden tilgængelig.	Sum af antal tilgængelige
Samlet tid for tilgængelige	Den samlede mængde tid, som agenter har brugt i tilstanden tilgængelig.	Sum af varighed af tilgængelige
Gennemsnitlig for tilgængelige	Den gennemsnitlige længde af tid, agenter var i tilstanden tilgængelig.	Sum af varighed af tilgængelige/sum af antal tilgængelige
Antal indgående reserverede opkald	Antallet af gange, hvor agenten gik ind i reserveret tilstand for indgående opkald.	Sum af antal opkald
Samlet tid for reserverede indgående opkald	Det samlede antal gange, agenter har brugt i reserveret tilstand (varighed af tid, fra et opkald kommer ind på en agentstation, men endnu ikke er besvaret).	Sum af varighed af ringning
Gennemsnitlig reserveret tid for indgående	Den gennemsnitlige længde af tid, som agenter var i reserveret tilstand for indgående opkald.	Sum af varighed af ringning/sum af antal ringninger
Antal indgående i venteposition	Antallet af gange, som agenter har sat personer med indgående opkald i venteposition.	Sum af antal i venteposition
Ventetid for indgående opkald	Den samlede tid, som indgående opkald var i venteposition.	Sum af varighed af venteposition
Gennemsnitlig ventetid for indgående opkald	Den gennemsnitlige ventetid for indgående opkald.	Sum af varighed i venteposition/sum af antal i venteposition
Antal indgående forbundne opkald	Antal af indgående opkald, der blev forbundet til agenter.	Sum af antal forbundne
Samlet forbindelsestid for indgående opkald	Den samlede mængde tid, som agenter har talt med kunder i indgående opkald. Samlet forbindelsestid for indgående opkald omfatter ikke inaktiv tid, varighed i venteposition eller rådgivningstid.	Sum af varighed af forbindelse

Parameter	Beskrivelse	Formel
Samlet tid for kontakt for indgående opkald	Den samlede mængde tid, som agenter har forbundet til indgående opkald.	Sum af varighed af forbindelse + sum af varighed i venteposition
Samlet tid i gennemsnitlig for kontakt med indgående opkald	Den gennemsnitlige forbindelsestid for indgående.	(Sum af varighed af forbindelse + sum af varighed af venteposition)/sum af antal forbundne
Antal reserverede udgående opkald	Antallet af gange, hvor agenterne var i reserveret tilstand for udgående opkald (varighed tid, efter et opkald ringer, og før et opkald besvares).	Sum af antal udgående ringninger
Samlet reserveret for udgående opkald	Den samlede mængde tid, som agenter var i reserveret tilstand opkald for udgående opkald.	Sum af varighed af ringning ved udgående opkald
Gennemsnitlig reserveret tid for udgående opkald	Den gennemsnitlige mængde tid, agenter var i reserveret tilstand for udgående opkald.	Sum af varighed af ringning for udgående opkald/sum af antal ringninger for udgående opkald
Antal i venteposition for udgående opkald	Antallet af gange, som agenter har sat udgående opkald i venteposition.	Sum af antal udgående opkald i venteposition
Samlet ventetid for udgående opkald	Den samlede tid, som de udgående opkald var i venteposition.	Sum af varighed af udgående opkald i venteposition
Gennemsnitlig ventetid for udgående opkald	Den gennemsnitlige ventetid for udgående opkald.	Sum af varighed i venteposition for udgående opkald/sum af antal i venteposition for udgående opkald
Antal forsøg på udgående opkald	Antallet af gange, som agenter forsøgte at foretage udgående opkald.	Sum af antal udgående ringninger
Antal forbundne udgående opkald	Antallet af udgående opkald, der blev forbundet til agenter.	Sum af antal forbundne udgående opkald
Samlet forbindelsestid for udgående opkald	Den samlede mængde tid, som agenter har talt med kunder i udgående opkald. Samlet forbindelsestid for udgående opkald omfatter ikke inaktiv tid, varighed i venteposition eller rådgivningstid.	Sum af varighed af forbindelse for udgående opkald
Samlet tid for kontakt for udgående opkald	Den samlede mængde tid, som agenter har forbundet til udgående opkald.	Sum af varighed af forbindelse for udgående opkald + sum af varighed af venteposition

Parameter	Beskrivelse	Formel
Gennemsnitlig tid for kontakt for udgående opkald	Den gennemsnitlige forbindelsestid for udgående opkald.	(Sum af varighed af forbindelse for udgående opkald + sum af varighed af venteposition)/sum af antal forbundne udgående opkald
Antal med pludselig afbrydelse	Antallet af opkald, der blev forbundet til agenter, men som derefter straks blev afbrudt inden for den grænse for pludselig afbrydelse, der er klargjort for virksomheden.	Sum af antal afbrudte opkald
Antal afslutninger for indgående opkald	Antallet af gange, hvor agenten gik i afslutningstilstanden efter et indgående opkald.	Sum af antal afslutninger
Samlet tid for afslutning af indgående opkald	Den samlede mængde tid, som agenter har brugt i afslutningstilstand efter et indgående opkald.	Sum af varighed af afslutning
Gennemsnitlig afslutningstid for indgående opkald	Den gennemsnitlige længde af tid, agenter var i afslutningstilstanden efter et indgående opkald.	Sum af varighed af afslutning/sum af antal afslutninger
Antal afslutninger for udgående opkald	Antallet af gange, hvor agenten gik i afslutningstilstanden efter et udgående opkald.	Sum af antal afslutninger for udgående opkald
Samlet tid for afslutning for udgående opkald	Den samlede mængde tid, som agenter har brugt i afslutningstilstanden efter et udgående opkald.	Sum af varighed af afslutning for udgående opkald
Gennemsnitlig afslutningstid for udgående opkald	Den gennemsnitlige længde af tid, agenter var i afslutningstilstanden efter et udgående opkald.	Sum af varighed af afslutning for udgående opkald/sum af antal afslutninger for udgående opkald
Antal uden svar	Antallet af gange, hvor en agent ikke svarede på en indgående anmodning, hvilket bevirkede, at kontakten kunne ikke forbindes til agenten.	Sum antal uden svar
Samlet tid for uden svar	Den samlede tid, som agenter har brugt i tilstanden uden svar.	Sum af varighed af uden svar
Gennemsnitlig tid for uden tid	Den gennemsnitlige længde af tid, agenter var i tilstanden uden svar.	Sum af varighed af uden svar/sum af antal uden svar

Parameter	Beskrivelse	Formel
Antal rådgivningssvar	Antallet af gange, som agenten besvarede en rådgivningsanmodning fra en anden agent.	Sum af antal rådgivninger
Samlet tid for rådgivningssvar	Den samlede mængde tid, som agenter har brugt på at besvare rådgivningsanmodninger.	Sum af varighed af rådgivning
Gennemsnitlig tid til rådgivningssvar	Den gennemsnitlige længde af tid, som agenter har brugt på at besvare rådgivningsanmodninger.	Sum af varighed af rådgivning/sum af antal rådgivninger
Antal rådgivningsanmodninger	Antallet af gange, som agenter sendte en rådgivningsanmodning til en anden agent.	Sum af antal rådgivningsanmodninger
Samlet tid for rådgivningsanmodninger	Den samlede mængde tid, som agenter har brugt på at få rådgivning fra andre agenter.	Sum af varighed af rådgivningsanmodninger
Gennemsnitlig tid for rådgivningsanmodninger	Den gennemsnitlige længde af tid, agenter har brugt på at få rådgivning fra andre agenter.	Sum af varighed af rådgivningsanmodninger/sum af antal rådgivningsanmodninger
Antal rådgivninger	Antallet af gange, som agenter besvarede rådgivningsanmodninger plus antallet af gange, som agenter har fået rådgivning fra andre agenter.	Sum af antal rådgivningssvar
Samlet rådgivningstid	Samlet rådgivningstid plus samlet tid for rådgivningsanmodninger.	Sum af varighed af rådgivningssvar
Gennemsnitlig rådgivningstid	Den gennemsnitlige varighed af rådgivningstid.	Sum af varighed af rådgivningssvar/sum af antal rådgivningssvar
Antal konferencer	Antallet af gange, hvor agenter har startet et conferenceopkald.	Sum af antal konferencer
Antal CTQ-anmodninger for indgående opkald	Antallet af gange, hvor agenter har startet en rådgivning til kø under behandling af et indgående opkald.	Sum af antal CTQ-anmodninger
Samlet tid for CTQ-anmodninger for indgående opkald	Den samlede tid, som agenter har brugt på at besvare anmodninger om rådgivning til kø fra andre agenter, der behandlede indgående opkald.	Sum af varighed af CTQ-anmodninger

Parameter	Beskrivelse	Formel
Antal CTQ-svar for indgående opkald	Antallet af gange, som agenter har besvaret anmodninger om rådgivning til kø fra andre agenter, der behandlede indgående opkald.	Sum af antal CTQ-svar
Samlet tid for CTQ-svar for indgående opkald	Den samlede tid, som agenter har brugt på at besvare anmodninger om rådgivning til kø fra andre agenter, der behandlede indgående opkald.	Sum af varighed af CTQ-svar
Antal CTQ-anmodninger for udgående opkald	Antallet af gange, hvor agenter har startet anmodninger om rådgivning til kø, mens de behandlede udgående opkald.	Sum af antal CTQ-anmodninger for udgående opkald
Samlet tid for CTQ-anmodninger for udgående opkald	Den samlede tid, som agenter har brugt på at besvare anmodninger om rådgivning til kø fra andre agenter, der behandlede indgående opkald.	Sum af varighed af CTQ-anmodninger for udgående opkald
Antal CTQ-svar for udgående opkald	Antallet af gange, som agenter har besvaret anmodninger om rådgivning til kø fra andre agenter, der behandlede udgående opkald.	Sum af antal CTQ-svar for udgående opkald
Samlet tid for CTQ-svar for udgående opkald	Den samlede mængde tid, som agenter har brugt på at besvare anmodninger om rådgivning til kø fra andre agenter, der behandler opkald.	Sum af varighed af CTQ-svar for udgående opkald
Agentviderestilling	Antallet af gange, som agenter viderestillede indgående opkald til andre agenter.	Sum af antal viderestillinger fra agent til agent
Sat i kø igen af agent	Antallet af gange, hvor agenten satte indgående opkald i kø igen.	Sum af anmodninger om agentviderestilling til kø
Uovervåget overførsel	Antallet af gange, som agenter viderestillede indgående opkald til enten et eksternt nummer eller et tredjeparts opkaldsnummer via IVR (Interactive Voice Response) uden agentintervention.	Sum af antal blinde overførsler
Gennemsnitlig håndteringstid for indgående opkald	Den gennemsnitlige tid, som en agent har brugt på at behandle indgående opkald.	(Sum af varighed af forbindelse + sum af varighed af afslutninger)/sum af antal forbundne

Parameter	Beskrivelse	Formel
Gennemsnitlig håndteringstid for udgående opkald	Den gennemsnitlige tid, som en agent har brugt på at behandle udgående opkald.	(Sum af varighed af forbindelse for udgående opkald + sum af varighed af afslutning for udgående opkald)/sum af forbindelse for udgående opkald

Steddiagram

Denne rapport repræsenterer en diagramvisning af antallet af kontakter, der blev behandlet pr. kanaltype for et sted.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Agentrapporter

Outputtype: søjlediagram

Parametre	Beskrivelse	Formel
Stemme	Medietypen for telefonikontakten.	Antal forbundne opkald (kanaltype = telefoni) + antal forbundne udgående opkald (kanaltype = telefoni)
Chat	Medietypen for chatkontakten.	Antal forbundne antal (kanal type = chat)
E-mail	Medietypen for e-mailkontakten.	Antal forbundne antal (kanaltype = e-mail) + antal af forbudne udgående opkald (kanaltype = e-mail)

Team

Denne rapport repræsenterer den kanaltype, der bruges af hver agent i teamet. Rapporten viser følgende oplysninger om aktiviteten for hver agent i teamet siden den første logon.



Bemærk Feltet **Antal pludseligt afbrudte** bruges ikke i øjeblikket og vil ikke blive udfyldt.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Agentrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
Teamnavn	Navnet på et team. Anvendt som: rækkesegment	
Interval	Tidsrum, i hvilket agentaktiviteten er tilgængelig.	Seneste 7 dage

Parameter	Beskrivelse	Formel
Kanaltpe	Medietypen for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat. Anvendt som: række segment.	
Kontakt behandlet	Det samlede antal kontakter, der er behandlet.	Sum af antal forbundne + sum af antal af forbundne udgående opkald
Personaletimer	Den samlede mængde tid, som agenter var logget på.	Sum af tidsstempel for realtidsopdatering – sum af tidsstempel for logon
Optaget	Målet for den tid, agenter har brugt på opkald sammenlignet med tilgængelig og inaktiv tid.	$((\text{Sum af varighed af forbindelse} + \text{sum af varighed af afslutning}) + (\text{sum af varighed af forbindelse for udgående opkald} + \text{sum af varighed af afslutning for udgående opkald})) / (\text{Tidsstempel for maksimal logon} - \text{Tidsstempel for mindste logon})$
Antal inaktive	Antallet af gange, hvor agenten gik i tilstanden inaktiv.	Sum af antal inaktive
Samlet inaktiv tid	Den samlede mængde tid, som agenter har brugt i tilstanden inaktiv.	Sum af varighed af inaktivitet
Gennemsnitlig tid for inaktivitet	Den gennemsnitlige længde af tid, agenter var i tilstanden inaktiv.	Sum af varighed af inaktivitet/sum af antal inaktive
Antal tilgængelige	Antallet af gange, hvor agenten gik i tilstanden tilgængelig.	Sum af antal tilgængelige
Samlet tid for tilgængelige	Den samlede mængde tid, som agenter har brugt i tilstanden tilgængelig.	Sum af varighed af tilgængelige
Gennemsnitlig for tilgængelige	Den gennemsnitlige længde af tid, agenter var i tilstanden tilgængelig.	Sum af varighed af tilgængelige/sum af antal tilgængelige
Antal indgående reserverede opkald	Antallet af gange, hvor agenten gik ind i reserveret tilstand for indgående opkald (varighed af tid, fra et opkald kommer ind på en agentstation, men endnu ikke besvaret).	Sum af antal opkald
Samlet tid for reserverede indgående opkald	Den samlede mængde tid, som agenter har brugt i reserveret tilstand.	Sum af varighed af ringning
Gennemsnitlig reserveret tid for indgående	Den gennemsnitlige længde af tid, som agenter var i reserveret tilstand for indgående opkald.	Sum af varighed af ringning/sum af antal ringninger

Parameter	Beskrivelse	Formel
Antal indgående i venteposition	Antallet af gange, som agenter har sat personer med indgående opkald i venteposition.	Sum af antal i venteposition
Ventetid for indgående opkald	Den samlede tid, som indgående opkald var i venteposition.	Sum af varighed af venteposition
Gennemsnitlig ventetid for indgående opkald	Den gennemsnitlige ventetid for indgående opkald.	Sum af varighed i venteposition/sum af antal i venteposition
Antal indgående forbundne opkald	Antal af indgående opkald, der blev forbundet til agenter.	Sum af antal forbundne
Samlet forbindelsestid for indgående opkald	Den samlede mængde tid, som agenter har talt med kunder i indgående opkald. Samlet forbindelsestid for indgående opkald omfatter ikke inaktiv tid, varighed i venteposition eller rådgivningstid.	Sum af varighed af forbindelse
Samlet tid for kontakt for indgående opkald	Den samlede mængde tid, som agenter har forbundet til indgående opkald.	Sum af varighed af forbindelse + sum af varighed i venteposition
Samlet tid i gennemsnitlig for kontakt med indgående opkald	Den gennemsnitlige forbindelsestid for indgående.	(Sum af varighed af forbindelse + sum af varighed af venteposition)/sum af antal forbundne
Antal reserverede udgående opkald	Antallet af gange, hvor agenterne var i reserveret tilstand for udgående opkald (varighed tid, fra opkaldet begynder at ringe, og før opkaldet besvares).	Sum af antal udgående ringninger
Samlet reserveret for udgående opkald	Den samlede mængde tid, som agenter var i reserveret tilstand opkald for udgående opkald.	Sum af varighed af ringning ved udgående opkald
Gennemsnitlig reserveret tid for udgående opkald	Den gennemsnitlige mængde tid, agenter var i reserveret tilstand for udgående opkald.	Sum af varighed af ringning for udgående opkald/sum af antal ringninger for udgående opkald
Antal i venteposition for udgående opkald	Antallet af gange, som agenter har sat udgående opkald i venteposition.	Sum af antal udgående opkald i venteposition
Samlet ventetid for udgående opkald	Den samlede tid, som de udgående opkald var i venteposition.	Sum af varighed af udgående opkald i venteposition
Gennemsnitlig ventetid for udgående opkald	Den gennemsnitlige ventetid for udgående opkald.	Sum af varighed i venteposition for udgående opkald/sum af antal i venteposition for udgående opkald
Antal forsøg på udgående opkald	Antallet af gange, som agenter forsøgte at foretage udgående opkald.	Sum af antal udgående ringninger

Parameter	Beskrivelse	Formel
Antal forbundne udgående opkald	Antallet af udgående opkald, der blev forbundet til agenter.	Sum af antal forbundne udgående opkald
Samlet forbindelsestid for udgående opkald	Den samlede tid, en agent talte med kunder i udgående opkald. Samlet forbindelsestid for udgående opkald omfatter ikke inaktiv tid, varighed i venteposition eller rådgivningstid.	Sum af varighed af forbindelse for udgående opkald
Samlet tid for kontakt for udgående opkald	Den samlede tid, hvor en agent har været forbundet til udgående opkald.	Sum af varighed af forbindelse for udgående opkald + sum af varighed af venteposition
Gennemsnitlig tid for kontakt for udgående opkald	Gennemsnitlig kontakttid for udgående opkald.	(Sum af varighed af forbindelse for udgående opkald + sum af varighed af venteposition)/sum af antal forbundne udgående opkald
Antal pludselige afbrydelser	Antallet af opkald, der blev forbundet til agenter, men som derefter straks blev afbrudt inden for den grænse for pludselig afbrydelse, der er klargjort for virksomheden.	Sum af antal afbrudte opkald
Antal afslutninger for indgående opkald	Antallet af gange, hvor agenten gik i afslutningstilstanden efter et indgående opkald.	Sum af antal afslutninger
Samlet tid for afslutning af indgående opkald	Den samlede mængde tid, som agenter har brugt i afslutningstilstand efter et indgående opkald.	Sum af varighed af afslutning
Gennemsnitlig afslutningstid for indgående opkald	Den gennemsnitlige længde af tid, agenter var i afslutningstilstanden efter et indgående opkald.	Sum af varighed af afslutning/sum af antal afslutninger
Antal afslutninger for udgående opkald	Antallet af gange, hvor agenten gik i afslutningstilstanden efter et udgående opkald.	Sum af antal afslutninger for udgående opkald
Samlet tid for afslutning for udgående opkald	Den samlede mængde tid, som agenter har brugt i afslutningstilstanden efter et udgående opkald.	Sum af varighed af afslutning for udgående opkald
Gennemsnitlig afslutningstid for udgående opkald	Den gennemsnitlige længde af tid, agenter var i afslutningstilstanden efter et udgående opkald.	Sum af varighed af afslutning for udgående opkald/sum af antal afslutninger for udgående opkald
Antal uden svar	Antallet af gange, hvor en agent ikke svarede på en indgående anmodning, hvilket bevirkede, at kontakten kunne ikke forbindes til agenten.	Sum antal uden svar
Samlet tid for uden svar	Den samlede tid, som agenter har brugt i tilstanden uden svar.	Sum af varighed af uden svar

Parameter	Beskrivelse	Formel
Gennemsnitlig tid for uden tid	Den gennemsnitlige længde af tid, agenter var i tilstanden uden svar.	Sum af varighed af uden svar/sum af antal uden svar
Antal rådgivningssvar	Antallet af gange, som agenter har besvaret rådgivningsanmodninger fra andre agenter.	Sum af antal rådgivninger
Samlet tid for rådgivningssvar	Den samlede mængde tid, som agenter har brugt på at besvare rådgivningsanmodninger.	Sum af varighed af rådgivning
Gennemsnitlig tid til rådgivningssvar	Den gennemsnitlige længde af tid, som agenter har brugt på at besvare rådgivningsanmodninger.	Sum af varighed af rådgivning/sum af antal rådgivninger
Antal rådgivningsanmodninger	Antallet af gange, som agenter sendte rådgivningsanmodninger til andre agenter.	Sum af antal rådgivningsanmodninger
Samlet tid for rådgivningsanmodninger	Den samlede mængde tid, som agenter har brugt på at få rådgivning fra andre agenter.	Sum af varighed af rådgivningsanmodninger
Gennemsnitlig tid for rådgivningsanmodninger	Den gennemsnitlige længde af tid, agenter har brugt på at få rådgivning fra andre agenter.	Sum af varighed af rådgivningsanmodninger/sum af antal rådgivningsanmodninger
Antal rådgivninger	Antallet af gange, som agenter besvarede rådgivningsanmodninger plus antallet af gange, som agenter har fået rådgivning fra andre agenter.	Sum af antal rådgivningssvar
Samlet rådgivningstid	Sum af den samlede mængde tid, som agenter har brugt på at få rådgivning fra en anden agent og på at besvare rådgivningsanmodninger.	Sum af varighed af rådgivningssvar
Gennemsnitlig rådgivningstid	Den gennemsnitlige varighed af rådgivningstid.	Sum af varighed af rådgivningssvar/sum af antal rådgivningssvar
Antal konferencer	Antallet af gange, hvor agenter har startet conferenceopkald.	Sum af antal konferencer
Antal CTQ-anmodninger for indgående opkald	Antallet af gange, hvor agenter har startet anmodninger om rådgivning til kø, mens de behandlede indgående opkald.	Sum af antal CTQ-anmodninger
Samlet tid for CTQ-anmodninger for indgående opkald	Den samlede tid, som agenter har brugt på at besvare anmodninger om rådgivning til kø fra andre agenter, der behandlede indgående opkald.	Sum af varighed af CTQ-anmodninger
Antal CTQ-svar for indgående opkald	Antallet af gange, som agenter har besvaret anmodninger om rådgivning til kø fra andre agenter, der behandlede indgående opkald.	Sum af antal CTQ-svar

Parameter	Beskrivelse	Formel
Samlet tid for CTQ-svar for indgående opkald	Den samlede tid, som agenter har brugt på at besvare anmodninger om rådgivning til kø fra andre agenter, der behandlede indgående opkald.	Sum af varighed af CTQ-svar
Antal CTQ-anmodninger for udgående opkald	Antallet af gange, hvor agenter har startet anmodninger om rådgivning til kø, mens de behandlede udgående opkald.	Sum af antal CTQ-anmodninger for udgående opkald
Samlet tid for CTQ-anmodninger for udgående opkald	Den samlede tid, som agenter har brugt på at besvare anmodninger om rådgivning til kø fra andre agenter, der behandlede indgående opkald.	Sum af varighed af CTQ-anmodninger for udgående opkald
Antal CTQ-svar for udgående opkald	Antallet af gange, som agenter har besvaret anmodninger om rådgivning til kø fra andre agenter, der behandlede udgående opkald.	Sum af antal CTQ-svar for udgående opkald
Samlet tid for CTQ-svar for udgående opkald	Den samlede tid, som agenter har brugt på at besvare anmodninger om rådgivning til kø fra andre agenter, der behandlede indgående opkald.	Sum af varighed af CTQ-svar for udgående opkald
Agentviderestilling	Antallet af gange, som agenter viderestillede indgående opkald til andre agenter.	Sum af antal viderestillinger fra agent til agent
Sat i kø igen af agent	Antallet af gange, hvor agenten satte indgående opkald i kø igen.	Sum af anmodninger om agentviderestilling til kø
Uovervåget overførsel	Antallet af gange, som agenter viderestillede indgående opkald til enten et eksternt nummer eller et tredjeparts opkaldsnummer via IVR (Interactive Voice Response) uden agentintervention.	Sum af antal blinde overførsler
Gennemsnitlig håndteringstid for indgående opkald	Den gennemsnitlige tid, som en agent har brugt på at behandle indgående opkald.	(Sum af varighed af forbindelse + sum af varighed af afslutninger)/sum af antal forbundne
Gennemsnitlig håndteringstid for udgående opkald	Den gennemsnitlige tid, som en agent har brugt på at behandle udgående opkald.	(Sum af varighed af forbindelse for udgående opkald + sum af varighed af afslutning for udgående opkald)/sum af forbindelse for udgående opkald

Teamdiagram

Rapporten viser oplysninger om kanaltypen for hver agent i et diagramformat.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Agentrapporter

Outputtype: søjlediagram

Parameter	Beskrivelse	Formel
Stemme	Medietyper for telefonikontakten.	Antal forbundne opkald (kanaltype = telefoni) + antal forbundne udgående opkald (kanaltype = telefoni)
Chat	Medietyper for chatkontakten.	Antal forbundne antal (kanal type = chat)
E-mail	Medietyper for e-mailkontakten.	Antal forbundne antal (kanaltype = e-mail) + antal af forbudne udgående opkald (kanaltype = e-mail)

Teamstatistik

Denne rapport repræsenterer teamstatistik i et detaljeret format.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Agentrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
Teamnavn	Navnet på et team Anvendt som: rækkesegment	
Interval	Tidsrum	Seneste 7 dage
Kanaltype	Medietyper for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat. Anvendt som: rækkesegment	
Antal inaktive	Antallet af gange, hvor en agent gik i tilstanden inaktiv.	Sum af antal inaktive
Antal tilgængelige	Antallet af gange, en agent var i tilstanden tilgængelig.	Sum af antal tilgængelige
Antal forbundne	Antallet af indgående opkald, der er blevet forbundet til en agent.	Sum af antal forbundne
Antal rådgivninger	Antallet af gange, som agenten besvarede en rådgivningsanmodning fra en anden agent.	Sum af antal rådgivninger
Antal afslutninger	Antallet af gange, hvor agenten gik i afslutningstilstanden.	Sum af antal afslutninger
Antal uden svar	Antallet af gange, hvor en agent ikke svarede på en indgående anmodning, hvilket bevirkede, at kontakten kunne ikke forbindes til agenten.	Sum antal uden svar
Antal opkald	Antallet af agenter, der er forbundet til eller afslutter et udgående opkald.	Samlet antal udgående opkald

OEM-integration med Acqueon-rapport

Webex Contact Center er integreret med Acqueon til at udføre og administrere eksempelkampagner. Denne rapport gør det muligt for administratører og supervisorer at få vist kampagnestatistikker, så de kan måle effektiviteten af kampagner. Denne rapport er kun tilgængelig for Webex Contact Center-kunder, der har købt Acqueon-lagervaren.

Denne rapport viser:

- Navn på kampagnen.
- Stempel med dato og klokkeslæt for kampagneopkald.
- Gennemført eller lykkedes for hver kontakt, der er ringet op, og afslutning.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Agentrapporter > OEM-integration med Acqueon-rapport

Outputtype: tabel

Tabel 4: OEM-integration med Acqueon-rapport

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Kampagnenavn	Navnet på kampagnen.		
Dato	Den dato, hvor kampagneopkaldet blev foretaget.		
Agentnavn	Navnet på den agent, der er knyttet til opkaldet.		
Teamnavn	Navnet på det team, agenten tilhører.		
Opkaldstid	Tidspunktet, hvor kampagneopkaldet blev foretaget.		
Status	Status, der angiver, om kampagneopkaldet lykkedes.		
Afslutningstilstand	Afslutningsstatus for kampagneopkaldet.		

Agentsporing

Denne rapport viser, hvilket websted eller team agenten tilhører, med en detaljeret statistikrapport.



Bemærk Feltet **Antal pludseligt afbrudte** bruges ikke i øjeblikket og vil ikke blive udfyldt.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Agentsporing

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
Agentnavn	Navnet på en agent, dvs. en person, der besvarer kundeopkald. Anvendt som: rækkesegment	
Interval	Tidsrum, i hvilket agentaktiviteten er tilgængelig.	Seneste syv dage
Stednavn	Den callcenter-placering, som et opkald er distribueret til. Anvendt som: rækkesegment	
Teamnavn	En gruppe af agenter på et bestemt sted, der behandler en bestemt type opkald. Anvendt som: rækkesegment	
Agentslutpunkt (DN)	Det opkaldsnummer, som agenten har brugt til at logge på Agent Desktop Anvendt som: rækkesegment	
Kanaltype	Medietyper for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat. Anvendt som: rækkesegment	
Tidspunkt for første logon	Dato og klokkeslæt, hvor agenten loggede på første gang. Denne kolonne vises kun på oversigtsrapporter på agentniveau.	Tidsstempel for minimumlogon
Tid for sidste aflogging	Den dato og det klokkeslæt, hvor agenten loggede af. Denne kolonne vises kun på oversigtsrapporter på agentniveau.	Tid for maksimal aflogging
Personaletimer	Den samlede tid, som agenten var logget på.	Sum af tidsstempel for reeltidsopdatering – sum af tidsstempel for logon
Optaget	Målet for den tid, agenter har brugt på opkald sammenlignet med tilgængelig og inaktiv tid.	$((\text{Sum af varighed af forbindelse} + \text{sum af varighed af afslutning}) + (\text{sum af varighed af forbindelse for udgående opkald} + \text{sum af varighed af afslutning for udgående opkald})) / (\text{Tidsstempel for maksimal logon} - \text{Tidsstempel for mindste logon})$
Antal inaktive	Antallet af gange, hvor en agent gik i tilstanden inaktiv.	Sum af antal inaktive

Parameter	Beskrivelse	Formel
Samlet inaktiv tid	Den samlede mængde tid, som agenter har brugt i tilstanden inaktiv.	Sum af varighed af inaktivitet
Antal tilgængelige	Antallet af gange, en agent var i tilstanden tilgængelig.	Sum af antal tilgængelige
Samlet tid for tilgængelige	Den samlede mængde tid, som agenter har brugt i tilstanden tilgængelig.	Sum af varighed af tilgængelige
Gnsn. tilgængelig tid	Den gennemsnitlige tid, som agenterne var i tilstanden tilgængelig.	Sum af varighed af tilgængelige/sum af antal tilgængelige
Antal indgående reserverede opkald	Antallet af gange, hvor en agent gik var i reserveret tilstand for indgående opkald.	Sum af antal opkald
Samlet tid for reserverede indgående opkald	Den samlede mængde tid, som agenter har brugt i reserveret tilstand.	Sum af varighed af ringning
Gnsn. reserveret tid for indgående opkald	Den samlede mængde tid, som agenter har brugt i reserveret tilstand.	Sum af varighed af ringning/sum af antal ringninger
Antal indgående i venteposition	Antallet af gange, hvor en agent sætter en person med et indgående opkald i venteposition.	Sum af antal i venteposition
Samlet ventetid for indgående opkald	Den samlede tid, som indgående opkald var i venteposition.	Sum af varighed af venteposition
Antal indgående forbundne opkald	Antallet af indgående opkald, der blev forbundet til en agent.	Sum af antal forbundne
Samlet forbindelsestid for indgående opkald	Den samlede tid, hvor en agent talte med kunder i indgående opkald. Samlet forbindelsestid for indgående opkald omfatter ikke inaktiv tid, varighed i venteposition eller rådgivningstid.	Sum af varighed af forbindelse
Samlet tid for kontakt for indgående opkald	Den samlede tid, hvor en agent har været forbundet til indgående opkald.	Sum af varighed af forbindelse + sum af varighed i venteposition
Samlet gnsn. tid for kontakt for indgående opkald	Den gennemsnitlige tid for kontakt for indgående opkald.	(Sum af varighed af forbindelse + sum af varighed af venteposition)/sum af antal forbundne
Antal reserverede udgående opkald	Antallet af gange, hvor en agent var i reserveret tilstand for udgående opkald.	Sum af antal udgående ringninger
Samlet reserveret for udgående opkald	Den samlede mængde tid, som agenter var i reserveret tilstand opkald for udgående opkald.	Sum af varighed af ringning for udgående opkald/sum af antal ringninger for udgående opkald

Parameter	Beskrivelse	Formel
Gennemsnitlig reserveret tid for udgående opkald	Gennemsnitlig tid, som agenterne var i reserveret tilstand opkald.	Sum af varighed af ringning for udgående opkald/sum af antal ringninger for udgående opkald
Antal i venteposition for udgående opkald	Antallet af gange, hvor en agent har sat et udgående opkald i venteposition.	Sum af antal udgående opkald i venteposition
Samlet ventetid for udgående opkald	Den samlede tid, som de udgående opkald var i venteposition.	Sum af varighed af udgående opkald i venteposition
Gennemsnitlig ventetid for udgående opkald	Den gennemsnitlige ventetid for udgående opkald.	Sum af varighed i venteposition for udgående opkald/sum af antal i venteposition for udgående opkald
Antal forbundne udgående opkald	Antal udgående opkald, der viderestilles til en agent.	Sum af antal forbundne udgående opkald
Samlet forbindelsestid for udgående opkald	Den samlede tid, en agent talte med kunder i udgående opkald. Samlet forbindelsestid for udgående opkald omfatter ikke inaktiv tid, varighed i venteposition eller rådgivningstid.	Sum af varighed af forbindelse for udgående opkald
Samlet tid for kontakt for udgående opkald	Den samlede tid, hvor en agent har været forbundet til udgående opkald.	Sum af varighed af forbindelse for udgående opkald + sum af varighed af venteposition
Gennemsnitlig tid for kontakt for udgående opkald	Gennemsnitlig kontakttid for udgående opkald.	(Sum af varighed af forbindelse for udgående opkald + sum af varighed af venteposition)/sum af antal forbundne udgående opkald
Antal pludselige afbrydelser	Antallet af opkald, der blev forbundet til en agent, men som derefter straks blev afbrudt inden for den grænse for pludselig afbrydelse, der er klargjort for virksomheden.	Sum af antal afbrudte opkald
Antal afslutninger for indgående opkald	Antallet af gange, hvor agenten gik i afslutningstilstanden efter et indgående opkald.	Sum af antal afslutninger
Samlet tid for afslutning af indgående opkald	Den samlede mængde tid, som agenter har brugt i afslutningstilstand efter et indgående opkald.	Sum af varighed af afslutning
Gennemsnitlig afslutningstid for indgående opkald	Den procentvise tid, som agenter var i afslutningstilstanden efter et indgående opkald.	Sum af varighed af afslutning/sum af antal afslutninger
Antal afslutninger for udgående opkald	Antallet af gange, hvor agenten gik i afslutningstilstanden efter et udgående opkald.	Sum af antal afslutninger for udgående opkald

Parameter	Beskrivelse	Formel
Samlet tid for afslutning for udgående opkald	Den samlede mængde tid, som agenter har brugt i afslutningstilstanden efter et udgående opkald.	Sum af varighed af afslutning for udgående opkald
Gennemsnitlig afslutningstid for udgående opkald	Den gennemsnitlige tid, som agenterne var i afslutningstilstanden efter et udgående opkald.	Sum af varighed af afslutning for udgående opkald/sum af antal afslutninger for udgående opkald
Årsag	Årsags-ID	Antal årsager
Gnsn. ledig tid	Den gennemsnitlige tid, som agenterne var i tilstanden inaktiv.	Sum af varighed af inaktivitet/sum af antal inaktive
Gnsn. ventetid for indgående opkald	Den gennemsnitlige ventetid for indgående opkald.	Sum af varighed i venteposition/sum af antal i venteposition
Antal forsøg på udgående opkald	Antallet af gange, en agent forsøgte at foretage et udgående opkald.	Sum af antal udgående ringninger
Antal uden svar	Antallet af gange, hvor en agent ikke svarede på en indgående anmodning, hvilket bevirkede, at kontakten kunne ikke forbindes til agenten.	Sum antal uden svar
Samlet tid for uden svar	Den samlede tid, som agenter har brugt i tilstanden uden svar.	Sum af varighed af uden svar
Gnsn. tid uden svar	Den gennemsnitlige tid, som agenterne var i tilstanden uden svar.	Sum af varighed af uden svar/sum af antal uden svar
Antal rådgivninger	Antallet af gange, som agenten besvarede en rådgivningsanmodning fra en anden agent.	Sum af antal rådgivninger
Samlet tid for rådgivning	Den samlede mængde tid, som agenter har brugt på at besvare rådgivningsanmodninger.	Sum af varighed af rådgivning
Gnsn. rådgivningstid	Den gennemsnitlige tid, som agenter har brugt på at besvare rådgivningsanmodninger.	Sum af varighed af rådgivningssvar/sum af antal rådgivningssvar
Antal rådgivningsanmodninger	Antallet af gange en agent sendte en anmodning om at få rådgivning til en anden agent.	Sum af antal rådgivningsanmodninger
Samlet tid for rådgivningsanmodninger	Den samlede mængde tid, som agenter har brugt på at få rådgivning fra andre agenter.	Sum af varighed af rådgivningsanmodninger
Gnsn. tid for rådgivningsanmodning	Den gennemsnitlige tid, agenter har brugt på at få rådgivning fra andre agenter.	Sum af varighed af rådgivningsanmodninger/sum af antal rådgivningsanmodninger

Parameter	Beskrivelse	Formel
Antal rådgivningssvar	Sum af antallet af gange, hvor agenter besvarede rådgivningsanmodninger, og antallet af gange, agenter fik rådgivning fra andre agenter.	Sum af antal rådgivningssvar
Samlet tid for rådgivningssvar	Sum af den samlede tid for rådgivningsvar og samlet tid for rådgivningsanmodninger.	Sum af varighed af rådgivningssvar
Antal konferencer	Antallet af gange, en agent påbegyndte et conferenceopkald.	Sum af antal konferencer
Antal CTQ-anmodninger for indgående opkald	Antallet af gange, hvor agenter har startet en rådgivning til kø under behandling af et indgående opkald.	Sum af antal CTQ-anmodninger
Samlet tid for CTQ-anmodninger for indgående opkald	Den samlede tid, agenter har brugt på at besvare anmodninger om rådgivning til kø fra en agent, der behandler et indgående opkald.	Sum af varighed af CTQ-anmodninger
Antal CTQ-svar for indgående opkald	Antallet af gange, agenter besvarede en anmodning om rådgivning til kø fra en anden agent, der behandlede et indgående opkald.	Sum af antal CTQ-svar
Samlet tid for CTQ-svar for indgående opkald	Den samlede tid, agenter har brugt på at besvare anmodninger om rådgivning til kø fra en agent, der behandler et indgående opkald.	Sum af varighed af CTQ-svar
Antal CTQ-anmodninger for udgående opkald	Antallet af gange, agenter påbegyndte en anmodning om rådgivning til kø under behandling af et udgående opkald.	Sum af antal CTQ-anmodninger for udgående opkald
Samlet tid for CTQ-anmodninger for udgående opkald	Den samlede tid, agenter har brugt på at besvare anmodninger om rådgivning til kø fra en agent, der behandler et udgående opkald.	Sum af varighed af CTQ-anmodninger for udgående opkald
Antal CTQ-svar for udgående opkald	Antallet af gange, agenter besvarede en anmodning om rådgivning til kø fra en anden agent, der behandlede et udgående opkald.	Sum af antal CTQ-svar for udgående opkald
Samlet tid for CTQ-svar for udgående opkald	Den samlede tid, agenter har brugt på at besvare anmodninger om rådgivning til kø fra en agent, der behandler et udgående opkald.	Sum af varighed af CTQ-svar for udgående opkald
Agentviderestilling	Antallet af gange, en agent viderestillede et indgående opkald til en anden agent.	Sum af antal viderestillinger fra agent til agent
Sat i kø igen af agent	Antallet af gange, som en agent har sat et indgående opkald i kø igen.	Sum af anmodninger om agentviderestilling til kø

Parameter	Beskrivelse	Formel
Uovervåget overførsel	Antallet af gange, en agent viderestillede et indgående opkald til enten et eksternt nummer eller et tredjeparts opkaldsnummer via IVR (Interactive Voice Response) uden agentindgriben.	Sum af antal blinde overførsler
Gennemsnitlig håndteringstid for indgående opkald	Den gennemsnitlige længde af tid, agenter var i afslutningstilstanden efter et indgående opkald.	(Sum af varighed af forbindelse + sum af varighed af afslutninger)/sum af antal forbundne
Gennemsnitlig håndteringstid for udgående opkald	Den gennemsnitlige længde af tid, agenter var i afslutningstilstanden efter et udgående opkald.	(Sum af varighed af forbindelse for udgående opkald + sum af varighed af afslutning for udgående opkald)/sum af forbindelse for udgående opkald

Ekstra rapporter

Rapport over inaktivitet

Agent inaktiv – ekstra

Denne rapport viser agentens inaktive tid.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Ekstra rapporter > Rapporter over inaktivitet

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
Agentnavn	Navnet på en agent, dvs. en person, der besvarer kundeopkald. Anvendt som: rækkeselement	
Interval	Tidsrum, i hvilket agentaktiviteten er tilgængelig.	Seneste 7 dage
Kodenavn for inaktiv	Navn på koden Anvendt som: kolonnesegment	
Antal	Antallet af værdier, der angiver en betingelse for medtagelse af poster.	Antal med entydigt post-ID
Varighed	Det tidsrum, hvor agenten var i gang med aktiviteten.	Sum af varighed af aktivitet

Sted – inaktiv – ekstra

Denne rapport viser agentens inaktive tid for et sted.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Ekstra rapporter > Rapporter over inaktivitet

Outputtype: tabel

Parameter	Definition	Formel
Stednavn	Navn på sted. Anvendt som: rækkesegment	
Interval	Tidsrum.	Seneste 7 dage
Kodenavn for inaktiv	Navn på koden. Anvendt som: kolonne-segment	
Antal	Antal poster.	Antal med entydigt post-ID
Varighed	Mængden af tid.	Sum af varighed af aktivitet

Inaktivitet for team – hjælp

Denne rapport viser agenters inaktive tid for et team.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Ekstra rapporter > Rapporter over inaktivitet

Outputtype: tabel

Parameter	Definition	Formel
Teamnavn	Teamets navn. Anvendt som: rækkesegment	
Interval	Tidsrum.	Seneste 7 dage
Kodenavn for inaktiv	Navn på anvendt kode. Anvendt som: kolonne-segment	
Antal	Samlet antal opkald.	Antal med entydigt post-ID
Varighed	Den samlede tid.	Sum af varighed af aktivitet

Afslutningsrapporter

Agentafslutning – hjælp

Denne rapport repræsenterer agentnavnet og årsagen til afslutningskoden.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Hjælperapporter > Afslutningsrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
Agentnavn	Navnet på en agent, dvs. en person, der besvarer kundeopkald. Anvendt som: rækkesegment	
Interval	Tidsrum	Seneste 7 dage

Parameter	Beskrivelse	Formel
Navn på afslutningskode	Navnet på den anvendte afslutningskode. Anvendt som: kolonne-segment	
Antal	Antallet af værdier inden for det angivne område.	Antal kontaktsessions-ID
Varighed	Antallet af sekunder, som interaktionen er aktiv.	Sum af varighed af afslutning

Hjælp til afslutning for sted

Denne rapport repræsenterer stedet og den afslutningskode, der bruges af agenter på et bestemt sted.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Hjælperapporter > Afslutningsrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
Stednavn	Navn på sted. Anvendt som: række-segment	
Interval	Tidsrum	Seneste 7 dage
Navn på afslutningskode	Navnet på den anvendte afslutningskode. Anvendt som: kolonne-segment	
Antal	Antallet af værdier for den specifikke betingelse.	Antal kontaktsessions-ID
Varighed	Det tidsrum, hvor agenten var i gang med aktiviteten.	Sum af varighed af afslutning

Teamafslutning – hjælp

Denne rapport repræsenterer teamnavnet og den afslutningskode, der bruges af agenter, der hører til et bestemt team.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Hjælperapporter > Afslutningsrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
Teamnavn	Teamets navn. Anvendt som: række-segment	
Interval	Tidsrum	Seneste 7 dage
Navn på afslutningskode	Navnet på den anvendte afslutningskode. Anvendt som: kolonne-segment	
Antal	Antallet af værdier.	Antal kontaktsessions-ID
Varighed	Det tidsrum, hvor agenten var i gang med aktiviteten.	Sum af varighed af afslutning

Oversigt over kontaktcenter

Kort for gennemsnitligt serviceniveau

Dette lagkagediagram viser det gennemsnitlige serviceniveau, der omfatter alle kanaler.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Oversigt over kontaktcenter

Outputtype: diagram

Kontakt detaljer i kø

Denne rapport indeholder kontaktdetaljer efter kø.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Oversigt over kontaktcenter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Interval	Tidsrum		Seneste 7 dage
Kanaltype	Medietypen for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat. Anvendt som: rækkesegment		
Kønnavn	Den sidste kø, som kontakten var i. Anvendt som: rækkesegment		
Antal kontakter	Det samlede antal kontakter.		Antal kontaktsessions-ID
Gnsn. ventetid i kø	Gennemsnitlig samlet varighed af kø.	Aktuel tilstand: forbundet, afsluttet	Gennemsnitlig varighed af kø
Længst kontakt i kø	Den længste varighed, som en kontakt har brugt i kø. Dette beregnes, efter at opkaldsstatus ændres fra parkeret til forbundet eller afsluttet. De opkald, der modtages inden for de sidste 24 timer, medbetrages, eksklusiv de opkald, der aktuelt er i kø.	Aktuel tilstand: forbundet, afsluttet	Maks. varighed i kø
Antal afsluttede kontakter	Antal kontakter, der blev afsluttet.	Afslutningstype: afsluttet	Antal kontaktsessions-ID

Kort for længste kontakt i kø

Denne rapport viser den kontakt, der er i kø i den længste varighed på det pågældende tidspunkt. Denne værdi udfyldes fra en rapport med et øjebliksbillede for den kontakt, der aktuelt er parkeret i en kø i den længste varighed.

Denne rapport viser den længste varighed af kontakt, kanaltype og kønavn.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Oversigt over kontaktcenter

Outputtype: kort

Teamoplysninger

Denne rapport indeholder oplysninger om teamet.



Bemærk Kolonnen Social vises kun, hvis der abonneres på den sociale kanals SKU.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Oversigt over kontaktcenter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
Interval	Det tidsrum, du har genereret rapporten for.	Seneste syv dage
Teamnavn	Teamets navn.	
Agentnavn	Navn på agenten.	
Samlet antal logons	Det samlede antal logons for agenten i det angivne tidsinterval.	Kardinalitet af agentsessions-ID (Kardinalitet viser det samlede antal entydige agentsessions-ID'er).
Tidspunkt for første logon	Tidsstempet for det første logon inden for det angivne interval.	Tidsstempel for minimumlogon
Tid for sidste aflogging	Tidsstempet for det sidste aflogging inden for det angivne interval.	Tid for maksimal aflogging
Personaletimer	Den samlede mængde tid, som agenter var logget på.	Sum af tidsstempel for realtidsopdatering – sum af tidsstempel for logon
Antal inaktive	Antallet af gange, hvor agents tilstand skiftede til en inaktiv tilstand.	Sum af antal inaktive
Antal kontakter behandlet	Antallet af kontakter, der blev behandlet i sessioner, der startede i det angivne interval. Dette omfatter kontakter på tværs af alle kanaltyper.	Sum af antal forbundne

Parameter	Beskrivelse	Formel
Antal behandlede opkald	Antallet af kontakter med den telefonikanaltype, der blev behandlet.	Antal taleforbundne opkald
Antal behandlede chat	Antallet af kontakter af den chatkanaltype, der blev behandlet.	Antal chatforbundne
Antal behandlede e-mails	Antallet af kontakter af den e-mailkanaltype, der blev behandlet.	Antal forbundne e-mail
Antal behandlede sociale interaktioner	Antallet af kontakter af den sociale kanaltype, der blev behandlet.	Antal forbundne sociale interaktioner + antal forbundne udgående sociale opkald

Statistik for overspændingsbeskyttelse

Mekanismen til overspændingsbeskyttelse giver din organisation mulighed for at konfigurere det maksimale antal aktive opkald (indgående og udgående), der kan håndteres samtidigt af kontaktcentret på ethvert tidspunkt. Mekanismen til overspændingsbeskyttelse fungerer på to niveauer – datacenterniveau og lejerniveau.

- På jævnstrømsniveau afvises opkald, når antallet af taleopkald overstiger den grænseværdi, der er indstillet for jævnstrøm.
- På lejerniveau afvises opkald, når antallet af taleopkald overstiger den konfigurerede maksimumgrænse for lejeren, som er baseret på de licenser, der er købt af din organisation.

Rapporten med statistikker over spændingsbeskyttelse indeholder oplysninger om de opkald, som kontaktcentret modtog, håndterede, afsluttede og afviste på grund af de angivne grænser for overspændingsbeskyttelse, der er indstillet på lejerniveau.

Rapportsti: Start > Visualisering > Standardrapporter > Historiske rapporter > Oversigt over kontaktcenter

Output type: tabel

Navn	Beskrivelse
Dato	Angiver dato og klokkeslæt for det indgående opkald.
Sessions-ID	Det entydige ID, der er knyttet til hvert indgående opkald.
indgangspunkt	Indgangspunktet, hvor opkaldet landes.
Stednavn	Navnet på stedet eller placeringen.
Kønnavn	Navnet på køn.
Behandlet	Angiver, om opkaldet blev håndteret, via en markering.
Afsluttet	Angiver, om opkaldet blev afbrudt, via en markering.
Afvist	Angiver, om opkaldet blev afvist, via en markering.

Navn	Beskrivelse
Årsag	Årsagen til, at opkaldet blev afsluttet eller afvist.

Oversigt

Rapporten indeholder også en oversigt over det samlede antal opkald, der blev behandlet, afvist eller afsluttet.

Multimedierapporter

Agentvolumen

Denne rapport viser antallet af kunder, der blev behandlet af en agent og CSAT-scoren (Cisco Customer Satisfaction).

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Multimedierapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Interval	Tidsrum		Seneste 7 dage
Agentnavn	Navnet på en agent, dvs. en person, der besvarer kundeopkald. Anvendt som: rækkesegment		
Kanaltype	Medietypen for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat. Anvendt som: profilsegment		
Behandlet	Det samlede antal behandlede interaktioner.	Afslutningstype: normal	Antal kontaktsessions-ID
Gnsn. behandl.-tid	Den gennemsnitlige tid, der blev brugt på at behandle et opkald.		(Sum af varighed af venteposition + sum af varighed af forbindelse + sum af varighed af afslutninger)/antal kontaktsessions-ID (afslutningstype = normal)
Gnsn. CSAT	Den gennemsnitlige score for kundetilfredshed.		Gnsn. af CSAT-resultat

Agentvolumen – diagram

Denne rapport repræsenterer den indholdstype, der behandles af en agent. Du kan filtrere data baseret på indholdstype eller dato.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Multimedierapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Stemme	Medietypen for telefonikontakten.		Antal kontakt sessions-ID (kanaltype = telefoni, afslutningstype = normal)
Chat	Medietypen for chatkontakten.		Antal kontakt sessions-ID (kanaltype = chat, afslutningstype = normal)
E-mail	Medietypen for e-mailkontakten.		Antal kontakt sessions-ID (kanaltype = e-mail, afslutningstype = normal)
Kontakter behandlet	Det samlede antal kontakter, der er behandlet.	Afslutningstype: normal	Antal kontaktsessions-ID

Kontakt med DNIS

Denne rapport repræsenterer kontakt-DNIS'en for en kunde.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Multimedierapporter

Outputtype: tabel

Parametre	Beskrivelse	Formel
Interval	Tidsrum	Seneste 7 dage
DNIS	DNIS-nummer for et indgående opkald. Bemærk DNIS vises ikke for en chatkontakt.	<i>Rækkesegment</i>
Kanaltype	Kontaktens medietype.	<i>Rækkesegment</i>
Antal kontakter	Repræsenterer antallet af kontakter.	Antal kontaktsessions-ID

Kontaktårsag

Denne rapport repræsenterer en kundes kontaktårsag til at kontakte callcenter.



Bemærk Kolonnen Social vises kun, hvis der abonneres på den sociale kanals SKU.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Multimedierapporter

Outputtype: tabel

Parametre	Beskrivelse	Filtre	Formel
Interval	Tidsrum		Seneste 7 dage

Parametre	Beskrivelse	Filtre	Formel
Kønavn	Navnet på en kø, som er ventestedet for opkald, mens de venter på at blive behandlet af agenten. Opkald flyttes fra et indgangspunkt til en kø og bliver derefter distribueret til agenter.		Kønavn
Kontaktårsag	Årsags-ID.		Kontaktårsag
Stemme	Medietypen for telefonikontakten.	Kanaltype: telefoni	Antal kontaktsessions-ID
Chat	Medietypen for chatkontakten.	Kanaltype: chat	Antal kontaktsessions-ID
E-mail	Medietypen for e-mailkontakten.	Kanaltype: e-mail	Antal kontaktsessions-ID
Social	Det samlede antal interaktioner via sociale kanaler, der er behandlet.	Kanaltype: social	Antal kontaktsessions-ID

Kontaktårsag – diagram

Denne rapport repræsenterer kontaktmængde for hvert indgangspunkt og kanaltype.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Multimedierapporter

Outputtype: søjlediagram

Parameter	Beskrivelse	Formel
Stemme	Medietypen for telefonikontakten.	Antal kontaktsessions-ID (kanaltype = telefoni)
Chat	Medietypen for chatkontakten.	Antal kontaktsessions-ID (kanaltype = chat)
E-mail	Medietypen for e-mailkontakten.	Antal kontaktsessions-ID (kanaltype = e-mail)

Kontaktmængde

Denne rapport viser antallet af kontakter, der er behandlet på basis af DNIS-værdien.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Multimedierapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Definition	Formel
DNIS	Angiver de DNIS-cifre, der blev leveret sammen med opkaldet. DNIS (Dialed Number Identification Service) er en tjeneste, der leveres af telefonselskabet, og som leverer en cifferstreng, der angiver det nummer, som den person, der ringer op, ringede, sammen med opkaldet. Bemærk DNIS vises ikke for en chatkontakt. Anvendt som: rækkesegment	
Navn på indgangspunkt	Navnet på et indgangspunkt. Anvendt som: rækkesegment	
Interval	Tidsrum	Seneste 7 dage
Kanaltype	Medietypen for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat. Anvendt som: rækkesegment	
Kontakter	Kontakt-ID.	Antal kontaktsessions-ID

Kontaktmængde – diagram

Denne rapport viser antallet af kontakter, der er behandlet på basis af DNIS-værdien for en kanaltype.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Multimedierapporter

Outputtype: søjlediagram

Parameter	Beskrivelse	Formel
Stemme	Medietypen for telefonikontakten.	Antal kontaktsessions-ID (kanaltype = telefoni)
Chat	Medietypen for chatkontakten.	Antal kontaktsessions-ID (kanaltype = chat)
E-mail	Medietypen for e-mailkontakten.	Antal kontaktsessions-ID (kanaltype = e-mail)

CSR-I går

Denne rapport viser kontaktsessionsposten (CSR) for den foregående dag.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Multimedierapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
ANI	ANI-cifre (Automatic Number Identification), der blev leveret med et opkald. ANI er en tjeneste, der leveres af telefonselskabet, og som leverer telefonnummeret på den person, der ringer op, sammen med opkaldet.	Værdi af ANI
DNIS	DNIS-cifre (Dialed Number Identification service), der blev leveret sammen med opkaldet. DNIS er en tjeneste, der leveres af telefonselskabet, og som leverer en cifferstreng, der angiver det nummer, som den person, der ringer op, ringede, sammen med opkaldet.	Værdi af DNIS
Kø	Navnet på en kø, som er ventestedet for opkald, mens de venter på at blive behandlet af agenten. Opkald flyttes fra et indgangspunkt til en kø og distribueres senere til agenter.	Værdi for endeligt kønavn
Sted	Den placering i callcentret, hvortil et opkald blev distribueret.	Værdi for stedsnavn
Team	En gruppe af agenter på et bestemt sted, der behandler en bestemt type opkald.	Værdi for teamnavn
Agent	Navnet på en agent, dvs. en person, der besvarer kundeopkald/chat/e-mail	Værdi for agentnavn
Starttid for opkald	Tidsstempel, hvor kontakten blev startet.	Værdi for tidsstempel for kontakt start
Sluttid for opkald	Tidsstempel, hvor kontakten blev afsluttet.	Værdi for tidsstempel for kontakt slut
Opkaldsvarighed	Varighed af en forbindelse for et opkald fra.	Værdi for sluttid for opkald – starttid for opkald
IVR-tid	Det tidsrum, hvor et opkald var i IVR-tilstand.	Værdi for IVR-varighed
Tid i kø	Den mængde tid, som en kontakt har brugt i kø på at vente.	Værdi for varighed af kø
Forbindelsestid	Varigheden af den forbundne (tale) tilstand i denne interaktion.	Værdi for varighed for forbindelse
Ventetid	Den mængde tid, hvor et opkald var i venteposition.	Værdi for varighed i venteposition
Afslutningstid	Den samlede mængde tid, som agenter har brugt i afslutningstilstanden efter at have behandlet interaktionerne.	Værdi for varighed af afslutning
Behandlingstid	Den samlede tid, en agent behandler opkaldet, herunder afslutningstiden.	Afslutningstidspunkt + forbindelsestid
Rådgivningstid	Den mængde tid, en agent har brugt på at være i at rådføre sig med anden agent under behandling af et opkald.	Værdi for varighed af rådgivning
Konferencetid	Den mængde tid, en agent har brugt i konference med en person, der ringer op, og en anden agent.	Værdi for varighed af konference

Parameter	Beskrivelse	Formel
CTQ-anmodningstid	Den samlede varighed, der er brugt på en rådgivning til kø i en interaktion.	Værdi for CTQ-varighed
Antal i venteposition	Antallet af gange, hvor en agent sætter en person med et indgående opkald i venteposition.	Værdi for antal i venteposition
Antal rådgivninger	Antallet af gange, hvor agenter har startet en rådgivning med en anden agent eller en person på et eksternt nummer, mens de behandlede et opkald.	Værdi for antal rådgivninger
Antal konferencer	Antallet af gange, en agent har oprettet et konferenceopkald med den person, der ringer op, og en anden agent.	Værdi af antal konferencer
Antal blinde overførsler	Antallet af gange, et opkald blev viderestillet via blind overførsel i følgende scenarier: <ul style="list-style-type: none"> • Agenten viderestillede opkaldet til en anden agent uden først at få rådgivning. • Agenten viderestillede opkaldet til en anden kø uden først at få rådgivning. • Agenten viderestillede opkaldet til et eksternt opkaldsnummer (DN) uden først at få rådgivning. • Opkald, der er viderestillet til et slutpunkt (EP) gennem arbejdsgangen uden agentindgriben. 	Værdi for antal blinde overførsler
Antal CTQ-anmodninger	Dette er antallet af rådgivninger til kø i en interaktion.	Værdi af antal CTQ'er
Antal viderestillinger	Angiver det antal gange, et opkald blev viderestillet: <ul style="list-style-type: none"> • Af en agent til en anden agent • Via arbejdsgangen • Til en kø • Til et DN eller EP • Til et EP via GoTo-aktivitet 	Værdi for antal viderestillinger
Viderestillingsfejl	Angiver det antal gange, hvor overførslen mislykkedes.	Værdi for antal viderestillingsfejl
Behandlingstype	Angiver, hvordan opkaldet blev behandlet, kort, afsluttet, normalt.	Værdi for behandlingstypen

Parameter	Beskrivelse	Formel
Opkaldsretning	<p>Angiver, om opkaldet er indgående eller udgående.</p> <p>Bemærk Klik på tabelcellen Opkaldsretning for at få vist ikonet Detaljeudledning. Klik på ikonet for at åbne modaldialogboksen Detaljeudledning. Du kan se følgende parametre:</p> <p>Årsag til afslutning – angiver årsagen til, at opkaldet blev afsluttet. F.eks. at kunden forlod opkaldet.</p> <p>Afsluttende part – angiver, hvem der afsluttede opkaldet, eller hvor opkaldet blev afsluttet. F.eks. om opkaldet blev afsluttet af agenten eller kunden, og om opkaldet blev afbrudt i systemet eller køen.</p>	Værdi af opkaldsretning
Afslutningstype	En tekststreng, der angiver, hvordan et opkald blev afsluttet.	Værdi for afslutningstype
Postflag	Flag, der angiver, om kontakten blev optaget.	Værdi for optaget
Afslut	Afslutningskoden, som agenten gav til interaktionen.	Værdi for kodenavn til afslutning
Sessions-ID	En entydig streng, der identificerer kontaktsessionen.	Værdi for kontaktsessions-ID

Kontaktmængde ved indgangspunkt – CAR

Denne rapport repræsenterer indgangspunkt, hvorigennem kunden blev distribueret til en agent fra IVR.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Multimedierapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Navn på indgangspunkt	<p>Navnet på et indgangspunkt.</p> <p>Anvendt som: rækkesegment</p>		
Interval	Tidsrum		Seneste 7 dage
Kanaltype	<p>Medietypen for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat.</p> <p>Anvendt som: rækkesegment</p>		
Fra indgangspunkt	Antallet af opkald, der er sat i denne kø, efter at de er klassificeret i køen, fra et indgangspunkt ved hjælp af IVR-opkaldskontrolscriptet.	<p>Aktivitetstilstand: IVR-forbundet</p> <p>Tidligere tilstand: IVR-forbundet</p>	Antal med entydigt post-ID

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Viderestillet ind	Antallet af opkald, der blev viderestillet til dette indgangspunkt af en agent, der har klikket på knappen Kø og valgt et indgangspunkt på rullelisten og derefter klikket på Viderestil.	Tidligere tilstand: forbundet Aktivitetstilstand: IVR-forbundet	Antal med entydigt post-ID
IVR afsluttet	Udgangssted for IVR/AA.	Tidligere tilstand: IVR-forbundet Aktivitetstilstand: afsluttet	Antal med entydigt post-ID

Kontaktmængde ved indgangspunkt – diagram

Denne rapport viser kontaktindgangspunktet.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Multimedierapporter

Outputtype: søjlediagram

Parameter	Beskrivelse	Formel
Stemme	Medietypen for telefonikontakten.	Antal kontaktsessions-ID (kanaltype = telefoni)
Chat	Medietypen for chatkontakten.	Antal kontaktsessions-ID (kanaltype = chat)
E-mail	Medietypen for e-mailkontakten.	Antal kontaktsessions-ID (kanaltype = e-mail)

Indgående, korte kontakter – indgangspunkt

Denne rapport viser antallet af opkald, der blev afsluttet, uden at have været forbundet til en agent.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Multimedierapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Navn på indgangspunkt	Navnet på et indgangspunkt. Anvendt som: profilsegment		
Interval	Tidsrum		Seneste 7 dage
Kanaltype	Medietypen for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat. Anvendt som: profilsegment		
Indgående	Antal indgående kontakttyper.		Antal kontaktsessions-ID
Kort	Antallet af opkald, der blev afsluttet inden for den grænseværdi for korte opkald, der er klargjort til virksomheden, uden at være i tilstanden forbundet.	Afslutningstype: short_call	Antal kontaktsessions-ID

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
IVR-tid	Varigheden af opkaldet i IVR.		Sum af IVR-varighed

Kø over afsluttede – diagram

Denne rapport viser antallet af afsluttede kunder for hver kø.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Multimedierapporter

Outputtype: søjlediagram

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Stemme	Medietypen for telefonikontakten.	Afslutningstype: afsluttet Kanaltype: telefoni	Antal kontaktsessions-ID
Chat	Medietypen for chatkontakten.	Afslutningstype: afsluttet Kanaltype: chat	Antal kontaktsessions-ID
E-mail	Medietypen for e-mailkontakten.	Afslutningstype: afsluttet Kanaltype: e-mail	Antal kontaktsessions-ID

Kø for afsluttede

Denne rapport viser antallet af opkald, der var i systemet, men blev afsluttet, før de blev fordelt til en agent eller en anden ressource.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Multimedierapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Kønavn	Navnet på køen. Anvendt som: rækkesegment	Endeligt kø-ID = er ikke i 0	
Interval	Tidsrum		Seneste 7 dage
Kanaltype	Medietypen for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat. Anvendt som: rækkesegment	Endeligt kø-ID = er ikke i 0	

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Fuldført	Antallet af opkald, der blev afsluttet i løbet af rapportintervallet. Besvarede, afsluttede og afbrudte opkald inkluderes i denne optælling. Overførte og korte opkald gør ikke.		Antal kontakt sessions-ID (afslutnings type = normal) + optælling af kontakt sessions-ID (handle type = afsluttet) + optælling af kontakt sessions-ID (afslutnings type = quick_disconnect)
% afsluttet	Procentdel af afsluttede opkald.		Antal kontaktsessions-ID (behandlingstype = afsluttet)/sum af antal kontakter
Afsluttet	Antallet af opkald, der blev afsluttet i løbet af rapportintervallet. Et afsluttet opkald er et opkald, der blev afsluttet uden at blive distribueret til et destinationssted, men som var i systemet i længere tid end det tidspunkt, der er angivet af den klargjorte grænseværdi for kort opkald for virksomheden.	Afslutningstype: afsluttet	Antal kontaktsessions-ID
Gnsn. tid i kø	Den samlede tid, som opkaldene er i kø og venter på at blive sendt til en agent eller en anden ressource. Da tid i kø beregnes, efter at opkaldet forlader køen, afspejles tid i kø for opkald, der stadig er i køen, ikke i rapporten.		Sum af varighed af kø/sum af antal køer
Gnsn. afsluttet tid	Den samlede mængde tid, som opkald var i systemet i længere tid end det tidspunkt, der er angivet af grænseværdien for korte opkald, men som blev afsluttet, før de blev fordelt til en agent eller en anden ressource.		Sum af varighed i kø (er kontakten behandlet = 1)/antal kontaktsessions-ID (afslutningstype = afsluttet)

Kontaktmængde i kø – diagram

Denne diagramrapport repræsenterer antallet af kanaltyper, der har angivet køen for en bestemt kanaltype

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Multimedierapporter

Outputtype: søjlediagram

Parameter	Beskrivelse	Formel
Stemme	Medietypen for telefonikontakten.	Antal kontaktsessions-ID (kanaltype = telefoni, afslutningstype = afsluttet) + antal kontaktsessions-ID (kanaltype = telefoni, afslutningstype = normal) + sum af antal kontakter (kanaltype = telefoni, afslutningstype = quick_disconnect)

Parameter	Beskrivelse	Formel
Chat	Medietypen for chatkontakten.	Antal kontaktsessions-ID (kanaltype = chat, afslutningstype = afsluttet) + antal kontaktsessions-ID (kanaltype = chat, afslutningstype = normal) + sum af antal kontakter (kanaltype = chat, afslutningstype = quick_disconnect)
E-mail	Medietypen for e-mailkontakten.	Antal kontaktsessions-ID (kanaltype = e-mail, afslutningstype = afsluttet) + antal kontaktsessions-ID (kanaltype = e-mail, afslutningstype = normal) + sum af antal kontakter (kanaltype = e-mail, afslutningstype = quick_disconnect)

Kontaktmængde i kø

Denne rapport viser antallet af kanaltyper, der er i køen.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Multimedierapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
Kønavn	Navn på kø Anvendt som: rækkesegment	
Interval	Tidsrum	Seneste 7 dage
Kanaltype	Medietypen for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat. Anvendt som: rækkesegment	
I alt	Samlet antal kontakter.	Sum af antal kontakter
Sat i kø	Det antal, der er i køen i dette interval.	Sum af antal køer

Køserviceniveau

Denne rapport repræsenterer serviceniveauet for en kø.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Multimedierapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Kønavn	Navn på kø Anvendt som: rækkesegment		
Interval	Tidsrum		Seneste 7 dage
Kanaltype	Medietypen for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat. Anvendt som: rækkesegment		

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Tjenesteniveau %	Antallet af opkald, der blev besvaret inden for den serviceniveaugrænse, der er klargjort til køen eller færdigheden		Serviceniveau % = sum af Er inden for serviceniveau/total.
Samlede opkald for indgangspunkt	Det samlede antal opkald fra kontakter, der landes i Webex Contact Center-systemet via alle indgangspunkterne for den valgte varighed.		Sum af antal kontakter
Fuldført	Antallet af opkald, der blev afsluttet i løbet af rapportintervallet. Besvarede, afsluttede og afbrudte opkald inkluderes i denne optælling. Overførte og korte opkald gør ikke.		Antal kontaktsessions-ID (afslutningstype = normal) + antal kontaktsessions-ID (afslutningstype = afsluttet) + sum af antal kontakter (afslutningstype = quick_disconnect)
Afsluttet	Antallet af opkald, der blev afsluttet i løbet af rapportintervallet. Et afsluttet opkald er et opkald, der blev afsluttet uden at blive distribueret til et destinationssted, men som var i systemet i længere tid end det tidspunkt, der er angivet af den klargjorte grænseværdi for kort opkald for virksomheden.	Afslutningstype: afsluttet	Antal kontaktsessions-ID
Besvaret	Antallet af opkald, der blev sendt fra køen til en agent eller en tilgængelig ressource, og som blev besvaret af agenten eller ressourcen.	Varighed af forbindelse: > 0	Antal kontaktsessions-ID
Antal konferencer	Antallet af gange, hvor agenter har initieret et conferenceopkald til en agent eller et eksternt nummer.		Sum af antal konferencer
Antal i venteposition	Antallet af gange, som en person, der ringer op, blev sat i venteposition.		Sum af antal i venteposition
Gnsn. afsluttet tid	Den samlede mængde tid, som opkald var i systemet i længere tid end det tidspunkt, der er angivet af grænseværdien for korte opkald, men som blev afsluttet, før de blev fordelt til en agent eller en anden ressource.		Sum af varighed i kø (er kontakten behandlet !=1)/antal kontaktsessions-ID (afslutningstype = afsluttet)
Gnsn. hast. af svar	Den samlede tid for besvaret divideret med det samlede antal besvarede opkald.		Sum af varighed i kø (er kontakten behandlet = 1)/antal kontaktsessions-ID (varighed af forbindelse > 0)

Kontaktmængde for sted – diagram

Denne rapport viser antallet af kontaktyper for hvert sted.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Multimedierapporter

Outputtype: søjlediagram

Parameter	Beskrivelse	Formel
Stemme	Medietypen for telefonikontakten.	Antal kontaktsessions-ID (kanaltype = telefoni, afslutningstype = afsluttet) + antal kontaktsessions-ID (kanaltype = telefoni, afslutningstype = normal) + sum af antal kontakter (kanaltype = telefoni, afslutningstype = quick_disconnect)
Chat	Medietypen for chatkontakten.	Antal kontaktsessions-ID (kanaltype = chat, afslutningstype = afsluttet) + antal kontaktsessions-ID (kanaltype = chat, afslutningstype = normal) + sum af antal kontakter (kanaltype = chat, afslutningstype = quick_disconnect)
E-mail	Medietypen for e-mailkontakten.	Antal kontaktsessions-ID (kanaltype = e-mail, afslutningstype = afsluttet) + antal kontaktsessions-ID (kanaltype = e-mail, afslutningstype = normal) + sum af antal kontakter (kanaltype = e-mail, afslutningstype = quick_disconnect)

Kontakt detaljer for steder

Denne rapport viser detaljerne for alle agenter i et team for et sted.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Multimedierapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Stednavn	Skriv navnet på stedet. Anvendt som: rækkesegment	Sted-ID er ikke i 0	
Kanaltype	Medietypen for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat. Anvendt som: rækkesegment	Sted-ID er ikke i 0	
Interval	Tidsrum		Seneste 7 dage
Fuldført	Antallet af opkald, der blev afsluttet i løbet af rapportintervallet. Besvarede, afsluttede og afbrudte opkald inkluderes i denne optælling. Overførte og korte opkald gør ikke.		Antal kontaktsessions-ID (afslutningstype = normal) + antal kontaktsessions-ID (afslutningstype = afsluttet) + sum af antal kontakter (afslutningstype = quick_disconnect)
Antal pludselige afbrydelser	Antallet af opkald, der blev besvaret (dvs. forbundet til en agent eller distribueret til og accepteret af et destinationssted), men som derefter straks blev afbrudt inden for den aftalte grænse for pludselig afbrydelse for virksomheden.	Afslutningstype: quick_disconnect	Sum af antal kontakter

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Besvaret	Antallet af opkald, der blev sendt fra køen til en agent eller en tilgængelig ressource, og som blev besvaret af agenten eller ressourcen.	Afslutningstype: normal	Antal kontaktsessions-ID
Antal konferencer			Sum af antal konferencer
% afsluttet	Procentdel af afsluttede opkald.		Antal kontakt sessions-ID (afslutningstype = afsluttet)/sum af antal kontakter
Antal i venteposition	Antallet af gange, som en person, der ringer op, blev sat i venteposition.		Sum af antal i venteposition
Tid for besvaret	Den samlede tid, fra opkald er sat i køen, og til de bliver besvaret (forbundet til en agent eller anden ressource) i løbet af rapportintervallet. Da tiden for besvaret beregnes, efter at opkaldet er besvaret, er tid for besvaret for opkald, der venter på at blive besvaret, ikke i rapporten.	Er kontakten behandlet: = 1	Sum af varighed i kø
Tilslutningstid	Tidsintervallet mellem, hvornår opkald blev besvaret af en agent eller en anden ressource, og hvornår de blev afsluttet. Da den forbundne tid ikke beregnes, før opkaldet afsluttes, afspejles den forbundne tid for et opkald, der stadig er i gang, ikke i rapporten.		Sum af varighed i venteposition + sum af varighed af forbindelse

Oplysninger om teamkontakter

Denne rapport viser antallet af kontakttyper for et team.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Multimedierapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Teamnavn	Navnet på et team. Anvendt som: rækkesegment		
Interval	Tidsrum		Seneste 7 dage
Kanaltype	Medietypen for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat. Anvendt som: rækkesegment		

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Fuldført	Antallet af opkald, der blev afsluttet i løbet af rapportintervallet. Besvarede, afsluttede og afbrudte opkald inkluderes i denne optælling. Overførte og korte opkald gør ikke.		Antal kontaktsessions-ID (afslutningstype = normal) + antal af kontaktsessions-ID (afslutningstype = afsluttet) + sum af antal kontakter (afslutningstype = sudden_disconnect)
Antal pludselige afbrydelser	Antallet af opkald, der blev besvaret (dvs. forbundet til en agent eller distribueret til og accepteret af et destinationssted), men som derefter straks blev afbrudt inden for den aftalte grænse for pludselig afbrydelse for virksomheden.	Afslutningstype: sudden_disconnect	Sum af antal kontakter
Besvaret	Antallet af opkald, der blev sendt fra køen til en agent eller en tilgængelig ressource, og som blev besvaret af agenten eller ressourcen.	Afslutningstype: normal	Antal kontaktsessions-ID
Antal konferencer	Antallet af gange, hvor agenter har initieret et conferenceopkald til en agent eller et eksternt nummer.		Sum af antal konferencer
Antal i venteposition	Antallet af gange, som en person, der ringer op, blev sat i venteposition.		Sum af antal i venteposition
Tid for besvaret	Den samlede tid, fra opkald er sat i køen, og til de bliver besvaret (forbundet til en agent eller anden ressource) i løbet af rapportintervallet. Da tiden for besvaret beregnes, efter at opkaldet er besvaret, er tid for besvaret for opkald, der venter på at blive besvaret, ikke i rapporten.	Er kontakten behandlet: = 1	Sum af varighed i kø
Tilslutningstid	Tidsintervallet mellem, hvornår opkald blev besvaret af en agent eller en anden ressource, og hvornår de blev afsluttet. Da den forbundne tid ikke beregnes, før opkaldet afsluttes, afspejles den forbundne tid for et opkald, der stadig er i gang, ikke i rapporten.		Sum af varighed i venteposition + sum af varighed af forbindelse

Volumenrapport

Denne rapport viser antallet af kanaltyper for et team.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Multimedierapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Interval	Tidsrum		Seneste 7 dage
Kanaltype	Medietyper for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat.		Kanaltype
Tilbudt	Det samlede antal kontakter, der blev tilbudt.		Sum af tilbudte
Behandlet	Det samlede antal behandlede interaktioner.	Afslutningstype: normal	Antal kontaktsessions-ID
Gnsn. behandl.-tid	Den gennemsnitlige tid, der blev brugt på at behandle et opkald.		(Sum af varighed af forbindelse + sum af varighed i vente-position + sum af varighed af afslutninger)/Antal kontaktsessions-ID

Volumenrapport – diagram

Denne rapport viser antallet af kontakter, der er tilbudt eller behandlet for en bestemt kanaltype.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Multimedierapporter

Outputtype: søjlediagram

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Tilbudt	Det samlede antal kontakter, der blev tilbudt.		Sum af tilbudte
Behandlet	Det samlede antal behandlede interaktioner.	Afslutningstype: normal	Antal kontaktsessions-ID

Selvbetjeningsrapporter

IVR- og CVA-dialogboks – flowrapport

Denne rapport viser de driftsmæssige metrikker, der indgår i selvbetjeningstjeneste. Oplysninger om selvbetjeningsrapportering og analyse består af:

- Antal afsluttet opkald i selvbetjening.
- Antal afsluttet opkald i kø.



Bemærk Selvbetjeningstjenesten aktiveres ved at føje aktiviteten af den virtuelle agent til opkaldssamtalen i Flow Designer. Når en kunde kontakter kontaktcenteret, behandler den virtuelle agent kontakten i IVR. Hvis du ønsker yderligere oplysninger om konfiguration af den virtuelle assistent, kan du se afsnittet *Virtuel Agent i Vejledning i opsætning og administration af Cisco Webex Contact Center*.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Multimedierapporter > Selvbetjeningsrapporter > Flowrapport for IVR- og CVA-dialogboks.

Outputtype: tabel

Tabel 5: IVR- og CVA-dialogboks – flowrapport

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Interval	Det tidsrum, som analysedata fra selvbetjening rapporteres for.		
Navn på indgangspunkt	Listen over indgangspunkter for IVR-opkaldet.		
Antal IVR-opkald i alt	Antal IVR-opkald i alt, der blev behandlet af agenten.		
Afsluttede opkald i selvbetjening	Antal IVR opkald, der blev afsluttet i IVR.		
Antal opkald eskaleret til kø	Antal IVR-opkald, der blev eskaleret til en kø.		
Procentvis eskalering til kø	Procentdel af IVR-opkald, der blev eskaleret til en kø.		100 * (opkald eskaleret til kø/samlet antal IVR i alt)

Klik på en tabelcelle (undtagen tabelcellen **Procentvis videreeskalering til kø**) for at se ikonet for **Detaljeudledning**. Klik på ikonet for at åbne modaldialogboksen **Detaljeudledning**. Dialogboksen **Detaljeudledning** viser de poster, der er involveret i beregning af visualiseringen. Du kan se følgende detaljer:

Tabel 6: Detaljeudledning

Parameter	Beskrivelse
Navn på aktiviteten	Viser navnet på aktiviteten, som f.eks. CVA, afspil prompt, menu og kø.
Antal opkald, der er fuldført i denne aktivitet	Viser det samlede antal opkald, der er fuldført i denne aktivitet.

Hvis du vil tilføje en ny kolonne i rapporten, kan du vælge de relevante felter og mål fra rullelisten i venstre side af dialogboksen **Detaljeudledning**. Du kan eksportere rapporten **Detaljeudledning** i Microsoft Excel-format eller CSV-format til en foretrukken placering. Hvis du vil se dialogboksen **Detaljeudledning** i et separat vindue, skal du klikke på ikonet **Start**.

Du kan vise yderligere detaljer om tabelcellen **Navn på aktivitet** for at få vist rækkefølgen af aktiviteter. Rapporten **Detaljeudledning** viser detaljer på andet niveau. Du kan se følgende detaljer:

Tabel 7: Detaljeudledning

Parameter	Beskrivelse
Navn på indgangspunkt	Viser Indgangspunktet for den specifikke aktivitet.
Tidsstempel	Viser den dato og det klokkeslæt, hvor opkaldet landes i selvbetjeningstjenesten.
Opkalds-ID	Viser opkalds-ID-nummeret.
Rækkefølge af aktivitet	Viser rækkefølgen af aktiviteter, der er involveret i opkaldet. Aktiviteterne omfatter DTMF, promptnavn, kønavn, afsluttet, udført, CVA, menu, selvbetjeningstjeneste og selvbetjening for fuldført og selvbetjening for afsluttet.

Fravælg kørapport

Denne rapport viser de valgmuligheder, der er foretaget af kunden.

Når en kunde kontakter kontaktcenteret, behandler den virtuelle agent kontakten i IVR. IVR giver kunden mulighed for at fravælge køen. Denne rapport viser:

- Antal timeouts.
- Andre opkaldstilknyttede data.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Multimedierapporter > Selvbetjeningsrapporter > Fravælg kørapport

Outputtype: tabel

Tabel 8: Fravælg kørapport

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Dato	Viser datoen.		
Kønavn	Den kø, som kontakten var i på tidspunktet for fravalget.		
Antal fravalg	Antallet af kundekontakter, der har fravalgt en bestemt kø på den angivne dato.		

Klik på **Antal fravalg** for at se ikonet **Detaljeudledning**. Klik på ikonet for at åbne modaldialogboksen **Detaljeudledning**. Dialogboksen **Detaljeudledning** viser de poster, der er involveret i beregning af visualiseringen. Du kan se følgende detaljer:

Tabel 9: Detaljeudledning

Parameter	Beskrivelse	Formel
Opkaldstid	Viser det tidspunkt, hvor opkaldet blev forbundet.	
ANI	Viser det ANI-nummer, der er knyttet til opkaldet.	
DNIS	Viser det DNIS-nummer, der er knyttet til opkaldet.	
Rækkefølge af arbejdsgange	Viser rækkefølgen af aktiviteter, der skete under opkaldet.	

Hvis du vil tilføje en ny kolonne i rapporten, kan du vælge de relevante felter og mål fra rullelisten i venstre side af dialogboksen **Detaljeudledning**. Du kan eksportere rapporten **Detaljeudledning** i Microsoft Excel-format eller CSV-format til en foretrukken placering. Hvis du vil se dialogboksen **Detaljeudledning** i et separat vindue, skal du klikke på ikonet **Start**.

Indbygget IVR-statistikrapport ved spørgeundersøgelse efter opkald

Webex Contact Center er integreret med Cisco Webex Experience Management for at vise spørgeundersøgelser efter opkald til kunder og indsamle deres feedback.



Bemærk Hvis rapporten ikke vises, skal du kontakte Cisco-support, da det tilsvarende funktionsflag muligvis skal aktiveres.

Den indbyggede IVR -statistikrapport ved spørgeundersøgelse efter opkald gør det muligt for administratorer og supervisorer at se statistikker for spørgeundersøgelse efter opkald for at måle effektiviteten af undersøgelserne. Denne rapport er tilgængelig for kunder, der har adgang til Webex Experience Management-widjetten.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Multimedierapporter > Selvbetjeningsrapporter > Indbygget IVR-statistikrapport ved spørgeundersøgelse efter opkald

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Interval	Det tidsrum, som oplysninger om spørgeundersøgelse efter opkald i Webex Experience Management rapporteres for.		

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Antal opkald i alt	Det samlede antal taleopkald, hvor spørgeundersøgelsen efter opkald blev tilbudt i løbet af intervallet.		
Samlet antal tilvalg	Antallet af kunder, der har valgt den indbyggede undersøgelse. Bemærk Hvis der opstår en fejl, mens tilvalgspræferencen for den person, der ringer op, indsamles, betragtes den ikke som en del af beregningen af antal tilvalg.		
Statistik over tilvalg af undersøgelse	Den procentvise andel af kunder, der har valgt den indbyggede undersøgelse.		(Antal tilvalg af undersøgelse/samlet antal kontakter med undersøgelse) X 100
Undersøgelsessvar i procent	Den procentvise andel af taleopkald, hvortil svaret for spørgeundersøgelse efter opkald blev modtaget. Dette beregnes som en procentdel af Antal tilvalg af undersøgelse.		
Færdiggørelse af undersøgelse i procent	Den procentvise andel af spørgsmål, som kunden har besvaret. Dette beregnes som en procentdel af det samlede antal spørgsmål, der er sendt til kunderne.		

Oversigtsværdien for **Samlet antal opkald med undersøgelse** og **Antal tilvalg af undersøgelse** er sum af alle værdierne for en bestemt varighed.

Den samlede værdi for **Statistik for tilvalg af undersøgelsen** er procentdelen af oversigtsværdierne for **Samlet antal opkald med undersøgelse** og **Antal tilvalg af undersøgelse**.

Oversigtsværdien for **Undersøgelsessvar i procent** er den procentvise andel af de **Samlet antal opkald med undersøgelse** og det samlede antal kunder, der har besvaret til undersøgelsen.

Oversigtsværdien for **Færdiggørelse af undersøgelse i procent** er procentdelen af oversigtsværdierne for de **Samlet antal opkald med undersøgelse** og det samlede antal kunder, der har fuldført undersøgelsen.



Bemærk Hvis et taleopkald modtager flere undersøgelser, er det kun de endelige undersøgelsesdetaljer, der optages.

Spørgeundersøgelse efter opkald – statistikrapport

Webex Contact Center er integreret med Cisco Webex Experience Management for at vise spørgeundersøgelser efter opkald til kunder og indsamle deres feedback.



Bemærk Hvis rapporten ikke vises, skal du kontakte Cisco-support, da det tilsvarende funktionsflag muligvis skal aktiveres.

Spørgeundersøgelse efter opkald – statistikrapport er tilgængelig for kunder, der har adgang til Webex Experience Management-widgetten.

Spørgeundersøgelse efter opkald – statistikrapport giver administratorer og supervisorer mulighed for at få vist statistikker spørgeundersøgelse efter opkald for at måle effektiviteten af undersøgelserne. Denne rapport indeholder data for både indbyggede og udskudte undersøgelser. En indbygget undersøgelse er en undersøgelse, der vises for en kunde, når et taleopkald med kunden slutter. En udskudt undersøgelse er en undersøgelse, der præsenteres på et senere tidspunkt via sms eller e-mail.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Multimedierapporter > Selvbetjeningsrapporter > Spørgeundersøgelse efter opkald – statistikrapport

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Interval	Det tidsrum, som oplysninger om spørgeundersøgelse efter opkald i Cisco Webex Experience Management rapporteres for.		
Type af undersøgelse	Den type undersøgelse, som kunden har valgt til (integreret undersøgelse eller udskudt undersøgelse).		
Samlet antal kontakter med undersøgelse	Det samlede antal kunder, som fik tilbudt den specifikke type undersøgelse (indbygget undersøgelse og udskudt undersøgelse).		

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Samlet antal tilvalg	<p>Det samlede antal kunder, der har tilvalgt hver type undersøgelse (indbygget undersøgelse og udskudt undersøgelse).</p> <p>Bemærk Hvis der opstår en fejl, mens tilvalgspræferencen for den person, der ringer op, indsamles, betragtes den ikke som en del af beregningen af antal tilvalg.</p>		
Statistik over tilvalg af undersøgelse	Den procentvise andel af kunder, som har tilmeldt sig undersøgelsen (indbygget undersøgelse og udskudt undersøgelse).		$(\text{Antal tilvalg af undersøgelse} / \text{samlet antal kontakter med undersøgelse}) \times 100$

Oversigtsværdien for **Samlet antal opkald med undersøgelse** og **Antal tilvalg af undersøgelse** er sum af alle værdierne for en bestemt varighed.

Den samlede værdi for **Statistik for tilvalg af undersøgelsen** er procentdelen af oversigtsværdierne for **Samlet antal opkald med undersøgelse** og **Antal tilvalg af undersøgelse**.



Bemærk Hvis et taleopkald modtager flere undersøgelser, er det kun de endelige undersøgelsesdetaljer, der optages.

Team- og køstatistik

Kort for gennemsnitlig håndteringstid

Denne rapport viser den gennemsnitlige tid for samlet antal kontakter (tale, e-mail og chat), der blev behandlet.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Team- og køstatistik

Outputtype: kort

Kort for gennemsnitlig afslutningstid

Denne rapport viser den gennemsnitlige afslutningstid for hver enkelt kanal og for overordnede kanaler.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Team- og køstatistik

Outputtype: tabel

Teamstatistik

Denne rapport viser teamstatistikken.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Team- og køstatistik

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Interval	Viser den varighed, som teamstatistikken er indsamlet for.		Seneste 7 dage
Teamnavn	Viser navnet på teamet.		
Agentnavn	Viser navnet på agenten.		
Antal kontakter behandlet	Viser antal kontakter, der blev behandlet af agenten.		
Kontakter beh. i alt	Viser det samlede antal kontakter, der blev behandlet af agenten for opkaldskanaltypen.		Sum af indgående kontakter + udgående opkald behandlet
Indgående kontakter behandlet	Viser det samlede antal indgående kontakter, der blev behandlet af agenten for opkaldskanaltypen.		
Tilbagekald behandlet	Viser antallet af tilbagekald, der blev behandlet af agenten for opkaldskanaltypen.		
Udgående opkald behandlet	Viser det samlede antal udgående opkald, der blev behandlet af agenten for opkaldskanaltypen.		
Gennemsnitlig parkeringstid	Viser den gennemsnitlige tid, agenten har brugt på de kontakter, der blev behandlet.		Sum af afslutningsvarighed + sum af varighed af forbindelse/antal kontakter behandlet
Gnsn. Afrundingstid	Viser den gennemsnitlige tid, der blev brugt på at afslutte de kontakter, der blev behandlet.		Sum af varighed af afslutning/sum af antal afslutninger



Bemærk Kolonnerne **Antal kontakter behandlet i alt**, **Indgående kontakter behandlet**, **Tilbagekald behandlet** og **Udgående opkald behandlet** er tilgængelige i rapporten Teamstatistik under APS-rapporterne i Agent Desktop

Kort for antal behandlede

Denne rapport viser det samlede antal kontakter, der er behandlet og opdelt efter kanaltype.

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Team- og køstatistik

Outputtype: kort

Rapporter over licensforbrug

Licensanvendelsesrapport – Webex Contact Center PSTN

Denne rapport giver et overblik over det daglige maksimale antal samtidige taleaktiverede agentsessioner på Agent Desktop, der observeres. Dette er tegn på brugen af varenummeret for betalte indgående PSTN-opkald. Rapporten indeholder også det daglige maksimale antal samtidige gratis taleopkald på lejeren, der observeres. Dette er et tegn på brugen af varenummeret for gratis indgående PSTN-opkald. Der angives en opdeling af maksimalt antal samtidige gratisopkald for at vise sammensætningen af de opkald, der er knyttet til agenten, IVR-systemet og køen.

Denne rapport viser de daglige brugsdata for den valgte måned. Som standard er den aktuelle måned valgt. Du kan vælge en passende måned fra rullelisten fra de foregående 36 måneder. Dage i måneden i tabellen er arrangeret i stigende rækkefølge.

Når gælder rapporter over licensforbrug, kan du vælge UTC-tidszone (**fakturerings-tidszone**). Som standard er UTC-tidszonen valgt. Når afkrydsningsfeltet UTC-tidszone ikke er markeret, viser rapporten de data i Analyser-tidszonen, der er konfigureret på titellinjen i Analyser. Når du eksporterer rapporten over licensforbrug, kan du se den eksporterede rapport i den valgte tidszone.

Oversigtsværdien for Maks. antal samtidige agentsessioner betragtes som forbrug for SKU'en for PSTN-betalingsopkald i forhold til månedlig fakturering.

Oversigtsværdien for Maks. antal samtidige gratisopkald betragtes som forbrug for SKU'en for indgående PSTN-gratisopkald i forhold til månedlig fakturering.



Bemærk Hvis ingen agenter logger ind i en bestemt varighed, viser rapporten nul i posten for den specifikke varighed. Hvis en agent er logget på, og der ikke blev foretaget opkald af agenten, før vedkommende logger af, indstilles posten Maks. antal samtidig taleaktiverede agentsessioner til én.



Bemærk I forbindelse med Mozilla Firefox-browseren skal du angive datoen manuelt i formatet **ÅÅÅÅ-MM**.

Rapportsti: Standardrapporter > historiske rapporter > Rapporter licensforbrug

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
Dato	Viser datoen for den daglige rapport.	
Maks. antal samtidige taleaktiverede agentsessioner	Viser det maksimale antal samtidige taleaktiverede agentsessioner for dagen.	
Maks. antal samtidige gratisopkald	Viser det maksimale antal samtidige opkald til gratisnumre for dagen.	
Gratis taleopkald – agenter	Disse kolonner giver en opdeling af det maksimale antal samtidige gratis taleopkald for at vise sammensætning af opkald, der er forbundet til Agent, IVR og Kø.	
Gratis taleopkald – IVR		
Gratis taleopkald – kø		
Antal samtidige betalingsopkald	Viser de samlede samtidige opkald, der er forbundet til betalingsnumre, når Maks. samtidige gratis opkald observeres.	
Taleopkald med betaling – agenter	Disse kolonner giver en opdeling af samtidige betalingsopkald for at vise sammensætningen af opkald, der er forbundet til Agent, IVR og Kø.	
Taleopkald med betaling – IVR		
Taleopkald med betaling – kø		

Du kan vælge et specifikt DN på rullelisten **Vælg DN**. Standardværdien for rullelisten **Vælg DN** er indstillet til **Alle DN'er med opkald**. Standardværdien aggregerer opkaldsdataene for alle DN'er (betalings- og gratisopkald).

De DN, der er angivet på rullelisten **Vælg DN**, omfatter de DN'er, der er betaling og gratis, der har behandlet mindst ét opkald i den valgte måned.

Når du vælger et optalt DN på rullelisten **Vælg DN**, vises kolonneposterne **Maks. antal samtidige taleaktiverede agentsessioner**, **Antal samtidige betalingsopkald** og **Taleopkald med betaling** (herunder Agent, IVR og Kø). Kolonnerne **Maks. samtidige gratisopkald** og **Gratis taleopkald** viser I/T.

Når du vælger et DN, der er gratis, på rullelisten **Vælg DN**, vises kolonneposterne **Maks. antal samtidige taleaktiverede agentsessioner**, **Maks. antal samtidige gratisopkald** og **Gratis taleopkald** (opdelt efter Agent, IVR og Kø). Kolonnerne **Antal samtidige betalingsopkald** og **Taleopkald med betaling** vises som I/T.

Hvis du vil hente dataene for flere DN'er, skal du klikke på det **Brugerdefineret valg** på rullelisten på **Vælg DN** for at starte modaldialogboksen **DN-tilpasset valg**. Du kan vælge flere DN'er på rullelisten **DN-liste** ved at markere afkrydsningsfeltet ud for DN. Denne liste omfatter DN'er med og uden betaling. Du kan vælge de relevante DN'er, der kan være en blanding DN'er med og uden betaling. Den valgte DN liste vises også i feltet **DN-valgt**.

Historisk rapport over licensforbrug – Webex Contact Center PSTN

Denne rapport giver et overblik over det månedlige maksimale antal samtidige taleaktiverede agentsessioner på Agent Desktop, der observeres. En visning af data for 12 på hinanden følgende måneder er tilgængelig på ethvert givet tidspunkt. Data til de sidste 36 måneder er tilgængelige. Rapporten angiver en indikation på sæsonbetinget PSTN-licensforbrug.

Når gælder rapporter over licensforbrug, kan du vælge UTC-tidszone (**fakturerings-tidszone**). Som standard er UTC-tidszonen valgt. Når afkrydsningsfeltet UTC-tidszone ikke er markeret, viser rapporten de data i Analyser-tidszonen, der er konfigureret på titellinjen i Analyser. Når du eksporterer rapporten over licensforbrug, kan du se den eksporterede rapport i den valgte tidszone.

Oversigtværdien for **Maks. antal samtidige taleaktiverede agentsessioner** rapporteres for PSTN (SKU for indgående betalingsopkald).

Oversigtværdien for **Maks. antal samtidige gratis opkald** rapporteres for PSTN (SKU for indgående gratisopkald).



Bemærk I forbindelse med Mozilla Firefox-browseren skal du angive datoen manuelt i formatet **ÅÅÅÅ-MM**.

Rapportsti: Standardrapporter > historiske rapporter > Rapporter licensforbrug

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
Måned	Viser måneden og året for den månedlige rapport.	
Maks. antal samtidige taleaktiverede agentsessioner	Viser det maksimale antal samtidige taleaktiverede agentsessioner for måneden.	
Maks. antal samtidige gratisopkald	Viser det maksimale antal samtidige opkald for gratisnumre, der er ringet op til, for måneden.	
Gratis taleopkald – agenter	Disse kolonner giver en opdeling af det maksimale antal samtidige gratis taleopkald for at vise sammensætning af opkald, der er forbundet til Agent, IVR og Kø.	
Gratis taleopkald – IVR		
Gratis taleopkald – kø		
Antal samtidige betalingsopkald	Viser det samlede antal samtidige opkald for betalingsnumre, der er ringet op til, når Maks. antal samtidige gratisopkald overholdes.	
Taleopkald med betaling – agenter	Disse kolonner giver en opdeling af samtidige betalingsopkald for at vise sammensætningen af opkald, der er forbundet til Agent, IVR og Kø.	
Taleopkald med betaling – IVR		
Taleopkald med betaling – kø		

Rapporter om tilbagekald

Rapport over tilbagekald

Kontaktcenterkunden kan vælge at modtage et tilbagekald fra en agent, når kunden besøger kontaktcenterets websted, kommunikerer med en bot eller venter i en kø. Forløbet med tilbagekald konfigureres af flowudvikleren. Få flere oplysninger ved at se afsnittet Tilbagekald i [Opsætnings- og administrationsvejledning til Cisco Webex Contact Center](#).

Rapportsti: Standardrapporter > Historiske rapporter > Rapporter over tilbagekald

Outputtype: tabel

Tabel 10: Rapport over tilbagekald

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Kønnavn	Navnet på den sidste kø, der var knyttet til tilbagekaldet.		
Type af tilbagekald	Typen af tilbagekald. Typen af tilbagekald kan være tilbagekald eller web.		
Kilde til tilbagekald	Kilden for tilbagekaldet. Kilden for et tilbagekald kan være web, chat eller IVR.		
Tidspunkt for anmodning om tilbagekald	Det tidspunkt, hvor kunden valgte at få et tilbagekald.		
Forbindelsestid for tilbagekald	Det tidspunkt, hvor tilbagekaldet blev forbundet mellem agenten og kunden.		
Tilbagekaldsnummer	Det nummer, der er baseret på ANI, eller det nummer, der var konfigureret i et workflow.		

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Navn på foretrukken agent	<p>Navnet på den foretrukne agent, der foretog tilbagekaldet til kontakten i kø.</p> <p>Bemærk I denne kolonne vises en N/A-værdi, hvis kontakten ikke er sat i kø til den foretrukne agent via aktiviteten Kø til agent i flowdesigneren.</p> <p>Du kan finde flere oplysninger i dokumentationen til aktiviteten Kø til agent.</p> <p>Hvis den foretrukne agent ikke kan foretage et tilbagekald, vises der en N/A-værdi i kolonnen Agentnavn.</p>		
Agentnavn	Navnet på den agent, der foretager tilbagekaldet.		
Teamnavn	Navnet på det team, som agenten tilhører.		
Status for seneste tilbagekald	<p>Statussen for seneste tilbagekald.</p> <p>Status for seneste tilbagekald</p> <p>Gennemført: Når et tilbagekaldsopkald blev forbundet.</p> <p>Ikke behandlet: Når en agent modtager tilbagekaldsanmodning, men den afventer behandling.</p> <p>Fejl: Når det er blevet forsøgt at foretage et tilbagekald, men der blev ikke oprettet forbindelse.</p>		

Realtidsrapporter



Bemærk Realtidsrapporter har specifikke opdateringsintervaller. Når du kører en realtidsrapport, kan du have flere filtreringsfunktioner. Peg på tabeloverskriften for at se ikonet **Hamburgermenu**. Klik på ikonet **Hamburger** for at åbne filterrullelisten. Du kan vælge eller fravælge de relevante enheder på filterrullelisten. Du kan lukke og genåbne filterrullelisten for at se det oprindelige filtervalg.

Når du vælger eller fravælger de relevante enheder på filterrullelisten, og der sker vises et rapportopdateringsvindue:

- Alle afkrydsningsfelterne på filterrullelisten er valgt i opdateringsvinduet.
- Hvis du vil fortsætte med at vælge filteret, skal du vente, indtil denne opdatering er fuldført, lukke og genåbne filterrullelisten.

Du kan vælge filtre mellem opdateringsintervallerne.

Agentrapporter – realtid

Agentintervalrapporter viser kumulative og afledte værdier på sted-, team- eller agentniveau.

Intervalrapport – agent

Agentinterval – realtid

Denne rapport repræsenterer en akkumuleret og afledt værdi, når en agent er forbundet til en kanaltype.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Agentrapporter > Intervalrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
Agentnavn	Navnet på en agent, dvs. en person, der besvarer kundeopkald. Anvendt som: rækkesegment	
Interval	Tidsrum	Realtid – 30 min.
Kanaltype	Medietypen for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat. Anvendt som: rækkesegment	
Personaletimer	Den samlede mængde tid, som agenter var logget på.	Sum af tidsstempel for realtidsopdatering – sum af tidsstempel for logon

Parameter	Beskrivelse	Formel
Optaget	Målet for den tid, agenter har brugt på opkald sammenlignet med tilgængelig og inaktiv tid.	$(\text{Sum af varighed af afslutning for udgående opkald} + \text{sum af varighed af afslutning}) + (\text{sum af varighed af forbindelse ved udgående opkald} + \text{sum af forbundne opkald}) / (\text{sum af varighed af tilgængelige} + \text{sum af varighed af inaktivitet} + \text{sum af varighed uden svar}) + (\text{sum af varighed af forbindelse} + \text{sum af varighed af afslutning} + \text{sum af varighed af forbindelse med udgående opkald} + \text{sum af varighed af afslutning af udgående opkald})$
Antal opkald i alt	Det samlede antal opkald fra alle oprindelsestyper.	Sum af antal forbundne udgående opkald + sum af antal forbundne
Inaktiv tid	Den samlede tid, som agenter har brugt i tilstanden inaktiv.	Sum af varighed af inaktivitet
Tilgængelig tid	Den samlede tid, som agenter har brugt i tilstanden tilgængelig.	Sum af varighed af tilgængelige
Reserveret tid for indgående	Den samlede tid, som agenter har brugt i reserveret tilstand (varighed af tid, når opkaldet begynder at ringe, og før opkaldet besvares).	Sum af varighed af ringning
Forbindelsestid for indgående opkald	Den samlede tid, en agent har talt med en person, der ringer op.	Sum af varighed af forbindelse
Kontaktid for indgående	Den samlede varighed af forbindelse for en opkaldsagent, inklusive ventetid.	Sum af varighed af forbindelse + sum af varighed i venteposition
Ventetid for indgående opkald	Antallet af gange, hvor en agent sætter en person med et indgående opkald i venteposition.	Sum af varighed af venteposition
Forbindelsestid for indgående opkald	Den samlede mængde tid, hvor en agent talte med en person, der har ringet op.	Sum af varighed af forbindelse
Afslutningstid for indgående opkald	Den samlede tid, som agenter har brugt i afslutningstilstanden efter et indgående opkald.	Sum af varighed af afslutning
Gennemsnitlig forbindelsestid for indgående opkald	Den gennemsnitlige forbindelsestid for indgående.	$(\text{Sum af varighed af forbindelse} + \text{sum af varighed af venteposition}) / \text{sum af antal forbundne}$

Parameter	Beskrivelse	Formel
Gennemsnitlig håndteringstid for indgående opkald	Den gennemsnitlige længde af tid, som agenter var i afslutningstilstanden efter et indgående opkald.	$(\text{Sum af varighed af forbindelse} + \text{sum af varighed af afslutninger}) / (\text{sum af antal forbundne})$
Tid uden svar	Den samlede tid, som agenter har brugt i tilstanden uden svar.	Sum af varighed uden svar
Antal forsøg på udgående opkald	Antallet af gange, hvor en agent var i reserveret tilstand for udgående opkald (varighed af tid, når opkaldet begynder at ringe, og før opkaldet besvares).	Sum af antal udgående opkald
Antal forbundne udgående opkald	Antal udgående opkald, der viderestilles til en agent.	Sum af antal forbundne udgående opkald
Reserveret tid for udgående opkald	Den samlede tid, som agenterne var i reserveret tilstand for udgående opkald.	Sum af varighed af ringning ved udgående opkald
Ventetid for udgående opkald	Den samlede tid, som de udgående opkald var i venteposition.	Sum af varighed af udgående opkald i venteposition
Forbindelsestid for udgående opkald	Den mængde tid, som agenterne har været forbundet til udgående opkald.	Sum af varighed af forbindelse for udgående opkald
Afslutningstid for udgående opkald	Den samlede mængde tid, som agenter har tilbragt i afslutningstilstanden efter et udgående opkald.	Sum af varighed af afslutning for udgående opkald
Gennemsnitlig forbindelsestid for udgående opkald	Den gennemsnitlige forbindelsestid for udgående opkald.	Sum af varighed af forbindelse for udgående opkald / sum af antal forbundne udgående opkald
Gennemsnitlig håndteringstid for udgående opkald	Den gennemsnitlige længde af tid, der er gået med behandling af et udgående opkald (samlet forbindelsestid for udgående opkald plus samlet afslutningstid for udgående opkald divideret med antal forbundne udgående opkald).	$(\text{Sum af varighed af forbindelse for udgående opkald} + \text{sum af varighed af slutning for udgående opkald}) / (\text{sum af antal udgående opkald} + \text{sum af antal forbundne udgående opkald})$
Varighed af logon	Den samlede tid, hvor agenten beskæftigede sig med aktiviteten.	Maksimumtidsstempel for aflogning – minimumtidsstempel for logon

Klik på tabelcellen **Færdighedsprofil** eller **Færdighed** for at få vist ikonet for detaljeudledning. Klik på ikonet for at åbne modaldialogboksen Detaljeudledning. Du kan se følgende detaljer:

Parameter	Beskrivelse
Logontid for færdighedsopdatering	Viser næste dato og klokkeslæt for næste logon for en agent, hvis færdighedsprofil/-kvalifikationer blev opdateret, da vedkommende loggede af, eller dato og klokkeslæt for, hvornår færdighedsprofilen/-kvalifikationer blev opdateret for en agent, der aktuelt er logget på.
Færdighedsprofil	Viser navnet på den færdighedsprofil, der er knyttet til en agent.

Parameter	Beskrivelse
Fag	Viser en agents færdighed, f.eks. sprogkundskab eller produkt ekspertise. Kolonnen viser flere færdigheder, der er knyttet til den tilsvarende færdighedsprofil, i en kommasepareret enkelt streng.

Agentinterval i realtid – diagram

Denne rapport viser den tid, en agent er forbundet til en indholdstype.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Agentrapporter > Intervalrapporter

Outputtype: søjlediagram

Parameter	Beskrivelse	Formel
Antal forbundne	Antallet af e-mails, chats og telefoni opkald, der blev distribueret og accepteret.	Sum af antal forbundne

Agentstatistik for udgående opkald i realtid

Denne rapport viser antallet af udgående opkald, der er foretaget af en agent i realtid.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Agentrapporter > Intervalrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
Agentnavn	Navnet på en agent, dvs. en person, der besvarer kundeopkald. Anvendt som: rækkesegment	
Kanaltype	Medietypen for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat. Anvendt som: rækkesegment	
Log på tid	Den dato og det klokkeslæt, hvor agenten loggede på.	Tidsstempel for minimumlogon
Kontakt behandlet for udgående opkald	Antallet af udgående opkald behandlet.	Sum af antal forbundne udgående opkald

Parameter	Beskrivelse	Formel
Gennemsnitlig håndteringstid for udgående opkald	Den gennemsnitlige håndteringstid for udgående opkald.	(Forbindelsestid for udgående opkald + afslutningstid for udgående opkald)/udgående opkald Forbindelsestid for udgående opkald = sum af varighed af forbindelse for udgående opkald. Afslutningstid for udgående opkald = sum af varighed af afslutning af udgående opkald. Udgående opkald = antal opkald, det er forsøgt at ringe + Kontakt behandlet for udgående opkald Antal forsøgte udgående opkald = sum af antal udgående opkald.
Forbindelsestid for udgående opkald	Den samlede tid, hvor en agent talte med en part i et udgående opkald.	Sum af varighed af forbindelse for udgående opkald
Gennemsnitlig forbindelsestid for udgående opkald	Gennemsnitlig forbindelsestid med udgående opkald.	Forbindelsestid for udgående opkald/antal behandlede kontakter for udgående opkald
Taletid for indgående opkald	Den samlede tid, hvor en agent talte med en part i et udgående opkald.	Forbindelsestid for udgående opkald + varighed i venteposition for udgående opkald Varighed i venteposition for udgående opkald = sum af varighed i venteposition for udgående opkald

Interval for sted i realtid

Denne rapport repræsenterer oplysningerne for et sted.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Agentrapporter > Intervalrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
Stednavn	Navn på sted.	Rækkesegment
Kanaltype	Medietypen for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat.	Rækkesegment
Personaletimer	Den samlede mængde tid, som agenter var logget på.	Sum af tidsstempel for realtidsopdatering – sum af tidsstempel for logon

Parameter	Beskrivelse	Formel
Optaget	Målet for den tid, agenter har brugt på opkald sammenlignet med tilgængelig og inaktiv tid.	$((\text{Sum af varighed af afslutning af udgående opkald} + \text{sum af varighed af afslutning}) + (\text{sum af varighed af forbindelse for udgående opkald} + \text{sum af varighed af forbindelse}))/\text{personaletimer}$
Kontakter i alt	Samlet antal opkald	Sum af antal forbundne udgående opkald + sum af antal forbundne
Inaktiv tid	Den samlede tid, som agenter har brugt i tilstanden inaktiv.	Sum af varighed af inaktivitet
Tilgængelig tid	Den samlede tid, som agenter har brugt i tilstanden tilgængelig.	Sum af varighed af tilgængelige
Reserveret tid for indgående	Antallet af gange, hvor en agent gik var i reserveret tilstand for indgående opkald.	Sum af varighed af ringning
Forbindelsestid for indgående opkald	Den samlede tid, som agenter har brugt i reserveret tilstand (varighed af tid, når opkaldet begynder at ringe, og før opkaldet besvares).	Sum af varighed af forbindelse
Ventetid for indgående opkald	Antallet af gange, hvor en agent sætter en person med et indgående opkald i venteposition.	Sum af varighed af venteposition
Kontaktid for indgående	Antallet af indgående opkald, der er blevet forbundet til en agent.	Sum af varighed af forbindelse + sum af varighed i venteposition
Afslutningstid for indgående opkald	Antallet af gange, hvor agenten gik i afslutningstilstanden efter et indgående opkald.	Sum af varighed af afslutning
Gennemsnitlig forbindelsestid for indgående opkald	Antallet af agenter, der aktuelt er forbundet til et indgående opkald.	$(\text{Sum af varighed af forbindelse} + \text{sum af varighed af venteposition})/\text{sum af antal forbundne}$
Gennemsnitlig håndteringstid for indgående opkald	Den gennemsnitlige tid brugt på at behandle et indgående opkald.	$(\text{Sum af varighed af forbindelse} + \text{sum af varighed af afslutninger})/\text{sum af antal forbundne}$
Tid uden svar	Den samlede tid, som agenter har brugt i tilstanden uden svar.	Sum af varighed uden svar
Antal forsøg på udgående opkald	Antallet af gange, en agent forsøgte at foretage et udgående opkald.	Sum af antal udgående opkald
Antal forbundne udgående opkald	Antal udgående opkald, der viderestilles til en agent.	Sum af antal forbundne udgående opkald

Parameter	Beskrivelse	Formel
Reserveret tid for udgående opkald	Den samlede tid, som agenterne var i reserveret tilstand for udgående opkald.	Sum af varighed af ringning ved udgående opkald
Ventetid for udgående opkald	Antallet af gange, hvor en agent har sat et udgående opkald i venteposition.	Sum af varighed af udgående opkald i venteposition
Forbindelsestid for udgående opkald	Antal udgående opkald, der viderestilles til en agent.	Sum af varighed af forbindelse for udgående opkald
Afslutningstid for udgående opkald	Antallet af gange, hvor agenten gik i afslutningstilstanden efter et udgående opkald.	Sum af varighed af afslutning for udgående opkald
Gennemsnitlig forbindelsestid for udgående opkald	Den gennemsnitlige forbindelsestid for udgående opkald.	Sum af varighed af forbindelse for udgående opkald/sum af antal forbundne udgående opkald
Gennemsnitlig håndteringstid for udgående opkald	Den gennemsnitlige tid, der blev brugt på at behandle udgående opkald.	(Sum af varighed af forbindelse for udgående opkald + sum af varighed af slutning for udgående opkald)/(sum af antal udgående opkald + sum af antal forbundne udgående opkald)

Interval for sted i realtid – diagram

Denne rapport viser antallet af besvarede kontakttyper for et sted.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Agentrapporter > Intervalrapporter

Outputtype: søjlediagram

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Antal forbundne	Antallet af besvarede kontakttyper.	Kanaltype: chat, telefoni, e-mail, social	Sum af antal forbundne

Teaminterval i realtid

Denne rapport repræsenterer en detaljeret visning på et team- og stedniveau.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Agentrapporter > Intervalrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
Teamnavn	Teamets navn. Anvendt som: rækkesegment	
Kanaltype	Medietypen for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat. Anvendt som: rækkesegment	

Parameter	Beskrivelse	Formel
Personaletimer	Den samlede mængde tid, som agenter var logget på.	Sum af tidsstempel for realtidsopdatering – sum af tidsstempel for logon
Optaget	Målet for den tid, agenter har brugt på opkald sammenlignet med tilgængelig og inaktiv tid.	(Sum af den samlede afslutningstid for udgående opkald + sum af samlet afslutningstid + sum af den samlede forbindelsestid for udgående opkald + sum af samlet tid for tilgængelige + sum af samlet ventetid)/personaletimer
Antal opkald i alt	Samlet antal opkald	Sum af antal forbundne udgående opkald + sum af antal tilgængelige
Inaktiv tid	Den samlede tid, som agenter har brugt i tilstanden inaktiv.	Sum af varighed af inaktivitet
Tilgængelig tid	Den samlede tid, som agenter har brugt i tilstanden tilgængelig.	Sum af varighed af tilgængelige
Reserveret tid for indgående	Den samlede tid, som agenter har brugt i reserveret tilstand (varighed af tid, når opkaldet begynder at ringe, og før opkaldet besvares).	Sum af varighed af ringning
Kontaktetid for indgående	Tidspunkt, hvor opkaldet landede på agentstationen.	Sum af samlet tid for tilgængelige
Ventetid for indgående opkald	Antallet af gange, hvor en agent sætter en person med et indgående opkald i venteposition.	Sum af samlet ventetid
Forbindelsestid for indgående opkald	Den samlede tid, som agenter har brugt i tilstanden forbundet.	Sum af den samlede tid for tilgængelige + sum af samlet ventetid
Afslutningstid for indgående opkald	Antallet af gange, hvor agenterne gik i afslutningstilstanden efter et indgående opkald.	Sum af samlet tid for afslutning
Gennemsnitlig forbindelsestid for indgående opkald	Den gennemsnitlige tid, som agenter var forbundet til indgående opkald.	(Sum af den samlede tid for tilgængelige + sum af samlet ventetid)/sum af antal forbundne
Gennemsnitlig håndteringstid for indgående opkald	Den gennemsnitlige tid, som agenter har brugt på at behandle opkald.	(Sum af den samlede tid for tilgængelige + sum af samlet ventetid + sum af samlet tid for afslutning)/(sum af antal forbundne + sum af antal tilgængelige)
Tid uden svar	Den samlede tid, som agenter har brugt i tilstanden uden svar.	Sum af varighed uden svar
Antal forsøg på udgående opkald	Antallet af gange, en agent forsøgte at foretage et udgående opkald.	Sum af antal udgående opkald

Parameter	Beskrivelse	Formel
Antal forbundne udgående opkald	Antal udgående opkald, der viderestilles til en agent.	Sum af antal forbundne udgående opkald
Reserveret tid for udgående opkald	Antallet af agenter, der aktuelt er i reserveret tilstand (varighed af tid, fra opkaldet begynder at ringe, og før opkaldet bliver besvaret).	Sum af samlet ringningstid for udgående opkald
Ventetid for udgående opkald	Antallet af agenter i tilstanden forbundet, som har sat den person, der ringer op, i venteposition.	Sum af samlet ventetid for udgående opkald
Forbindelsestid for udgående opkald	Antal udgående opkald, der viderestilles til en agent.	Sum af samlet forbindelsestid for udgående opkald
Afslutningstid for udgående opkald	Den samlede tid, som agenter har brugt i afslutningstilstanden efter et udgående opkald.	Sum af samlet tid for afslutning for udgående opkald
Gennemsnitlig forbindelsestid for udgående opkald	Den gennemsnitlige tid, som agenterne var i reserveret tilstand opkald for udgående opkald.	Sum af samlet forbindelsestid for udgående opkald/sum af antal opkald forbundne
Gennemsnitlig håndteringstid for udgående opkald	Den gennemsnitlige håndteringstid for udgående opkald.	(Sum af samlet forbindelsestid for udgående opkald + sum af samlet tid for afslutning for udgående opkald)/(sum af antal udgående opkald + sum af antal forbundne udgående opkald)

Rapport over teaminterval i realtid – diagram

Denne rapport viser antallet af kontaktyper, der er besvaret for et team.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Agentrapporter > Intervalrapporter

Outputtype: søjlediagram

Parameter	Beskrivelse	Formel
Antal forbundne	Antallet af besvarede kontaktyper.	Sum af antal forbundne

Teamstatistikker i realtid

Denne rapport repræsenterer teamstatistikker i et detaljeret format i realtid.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Agentrapporter > Intervalrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
Teamnavn	En gruppe af agenter på et bestemt sted, der behandler en bestemt type opkald. Anvendt som: rækkesegment	
Agentnavn	Navnet på en agent, dvs. en person, der besvarer kundeopkald. Anvendt som: rækkesegment	
Kanaltype	Medietypen for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat. Anvendt som: rækkesegment	
Samlet antal logons	Det antal agenter, som aktuelt er logget på.	Antal sessions-ID
Antal inaktive	Antallet af gange, hvor en agent gik i tilstanden inaktiv.	Antal agentsessions-ID (aktivitetstilstand: inaktiv)
Antal tilgængelige	Antallet af gange, en agent var i tilstanden tilgængelig.	Antal agentsessions-ID (aktivitetstilstand: tilgængelig)
Antal forbundne	Det antal opkald, der i øjeblikket er forbundet til en agent.	Antal agentsessions-ID (aktivitetstilstand: forbundet)
Antal rådgivninger	Antallet af agenter, som i øjeblikket får rådgivning fra en anden agent.	Antal agentsessions-ID (aktivitetstilstand: AvailableConsulting, ConnectedConsulting, IdleConsulting, WrapUpConsulting)
Antal afslutninger	Antallet af gange, hvor agenten gik i afslutningstilstanden.	Antal agentsessions-ID (aktivitetstilstand: afslutning)
Antal uden svar	Antallet af gange, hvor en agent ikke svarede på en indgående anmodning, hvilket bevirkede, at kontakten kunne ikke forbindes til agenten.	Antal agentsessions-ID (aktivitets tilstand: uden svar)
Antal opkald	Antallet af udgående opkald, der er foretaget.	Antal agentsessions-ID (er udgående opkald > = 1, aktivitetstilstand: forbundet)

Rapport med øjebliksbillede – agent

Agent – realtid

Denne rapport repræsenterer en detaljeret oversigt over agentstatistikken.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Agentrapporter > Øjebliksrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Agentnavn	Navn på agenten		Rækkesegment
Kanaltype	Medietyper for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat.		Rækkesegment
Samlet antal logons	Det samlede antal gange, agenten har været logget på.		Antal agentsessions-ID
Antal inaktive	Antallet af gange, hvor en agent gik i tilstanden inaktiv.	Aktivitetstilstand: inaktiv, inaktiv	Antal agentsessions-ID
Antal tilgængelige	Det antal agenter, der aktuelt er i tilstanden Tilgængelig.	Aktivitetstilstand: tilgængelig, tilgængelig	Antal agentsessions-ID
Antal reserverede	Det antal gange, som agenten aktuelt er i reserveret tilstand (hvor det indgående opkald endnu ikke er besvaret).	Aktivitetstilstand: ringning, ringning	Antal agentsessions-ID
Antal forbundne	Det antal opkald, der i øjeblikket er forbundet til en agent.	Aktivitetstilstand: forbundet, forbundet	Antal agentsessions-ID
Antal rådgivninger	Antal gange, en agent var i rådgivningstilstanden.	Aktivitetstilstand: tilgængelig rådgivning, tilgængelig-rådgivning, forbundet-rådgivning	Antal agentsessions-ID
Antal konferencer	Antallet af gange, en agent påbegyndte et conferenceopkald.	Aktivitetstilstand: konferencer, konferencer	Sum af antal konferencer
Antal afslutninger	Antallet af gange, hvor en agent var i afslutningstilstanden.	Aktivitetstilstand: afslutning, afslutning	Antal agentsessions-ID
Antal uden svar	Antallet af gange, hvor en agent ikke svarede på en indgående anmodning, hvilket bevirkede, at kontakten kunne ikke forbindes til agenten.	Aktivitetstilstand: UdenSvar, uden-svar	Antal agentsessions-ID (Aktivitetstilstand = svarer ikke)
Antal i udgående opkald	Antallet af agenter, der er forbundet til eller afslutter et udgående opkald.	Er opkald: >= 1	Antal Er udgående

Agenttilstand for sted i realtid

Denne rapport repræsenterer agenttilstand i realtid i forhold til team.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Agentrapporter > Øjebliksrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Stednavn	Navn på sted. Anvendt som: rækkesegment		

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Kanaltype	Medietypen for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat. Anvendt som: rækkesegment		
Samlet antal logons	Det antal agenter, som aktuelt er logget på.		Antal agentsessions-ID
Antal inaktive	Antallet af gange, hvor en agent gik i tilstanden inaktiv.	Aktivitetstilstand: inaktiv, inaktiv	Antal agentsessions-ID
Antal tilgængelige	Det antal agenter, der aktuelt er i tilstanden Tilgængelig.	Aktivitetstilstand: tilgængelig, tilgængelig	Antal agentsessions-ID
Antal reserverede	Antallet af agenter, der aktuelt er i reserveret tilstand (varighed af tid, fra opkaldet begynder at ringe, og før opkaldet bliver besvaret).	Aktivitetstilstand: ringning, ringning	Antal agentsessions-ID
Antal forbundne	Det antal opkald, der i øjeblikket er forbundet til en agent.	Aktivitetstilstand: forbundet, forbundet	Antal agentsessions-ID
Antal rådgivninger	Antal gange, en agent var i rådgivningstilstanden.	Aktivitetstilstand: tilgængelig rådgivning, tilgængelig-rådgivning, forbundet-rådgivning	Antal agentsessions-ID
Antal konferencer	Antallet af gange, en agent påbegyndte et conferenceopkald.	Aktivitetstilstand: konferencer, konferencer	Sum af antal konferencer
Antal afslutninger	Antallet af gange, hvor en agent var i afslutningstilstanden.	Aktivitetstilstand: afslutning, afslutning	Antal agentsessions-ID
Antal uden svar	Antallet af gange, hvor en agent ikke svarede på en indgående anmodning, hvilket bevirkede, at kontakten kunne ikke forbindes til agenten.	Aktivitets tilstand: UdenSvar, uden-svar	Antal agentsessions-ID
Antal i udgående opkald	Antallet af agenter, der er forbundet til eller afslutter et udgående opkald.	Er opkald: >= 1	Antal Er udgående

Agenttilstand for team i realtid

Denne rapport repræsenterer agenttilstanden i realtid.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Agentrapporter > Øjebliksrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Teamnavn	Teamets navn. Anvendt som: rækkesegment		

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Kanaltype	Medietypen for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat. Anvendt som: rækkesegment		
Samlet antal logons	Det antal agenter, som aktuelt er logget på.		Antal agentsessions-ID
Antal inaktive	Antallet af gange, hvor en agent gik i tilstanden inaktiv.	Aktivitetstilstand: inaktiv, inaktiv	Antal agentsessions-ID (aktivitetstilstand = inaktiv)
Antal tilgængelige	Antallet af gange, en agent var i tilstanden tilgængelig.	Aktivitetstilstand: tilgængelig, tilgængelig	Antal agentsessions-ID)
Antal reserverede	Antallet af gange, hvor en agent gik var i reserveret tilstand for indgående opkald.	Aktivitetstilstand: ringning, ringning	Antal agentsessions-ID
Antal forbundne	Antallet af indgående opkald, der er blevet forbundet til en agent.	Aktivitetstilstand: forbundet, forbundet	Antal agentsessions-ID
Antal rådgivninger	Den samlede tid, som agenter har brugt på at få rådgivning fra andre agenter.	Aktivitetstilstand: tilgængelig rådgivning, tilgængelig-rådgivning, forbundet-rådgivning	Antal agentsessions-ID
Antal konferencer	Antallet af gange, en agent påbegyndte et konferenceopkald.	Aktivitetstilstand: konferencer, konferencer	Sum af antal konferencer
Antal afslutninger	Det antal agenter, der aktuelt er i tilstanden afslutning.	Aktivitetstilstand: afslutning, afslutning	Antal agentsessions-ID
Antal uden svar	Antallet af gange, hvor en agent ikke svarede på en indgående anmodning, hvilket bevirkede, at kontakten kunne ikke forbindes til agenten.	Aktivitetstilstand: UdenSvar, uden-svar	Antal agentsessions-ID
Antal i udgående opkald	Antallet af agenter, der er forbundet til eller afslutter et udgående opkald.	Er opkald: >= 1	Antal Er udgående

Agentstatistikker i realtid

Denne rapport repræsenterer Agentstatistikker i realtid. Den henter agentoplysninger som f.eks. logontid, kanaltype osv.



Bemærk Kolonnen Social vises kun, hvis der abonneres på den sociale kanals SKU.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Agentrapporter > Øjebliksrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
Agentnavn	Navnet på agenten.	
Kanaltype	Medietypen for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat.	
Kanal-ID	Kanal-ID'et for kanaltypen.	
Aktuel tilstand	Kontaktens aktuelle tilstand. Dette felt er kun tilgængeligt i CSR (Customer Session Repository) og kun for visualiseringer i realtid.	
Tidspunkt for første logon	Den dato og det klokkeslæt, hvor agenten loggede på.	Tidsstempel for minimumlogon
Behandlede opkald	Det samlede antal behandlede taleinteraktioner.	Værdi af antal forbundne udgående opkald + værdi af antal forbundne
Chats behandlet	Det samlede antal behandlede chatinteraktioner.	Værdi for antal forbundne udgående opkald (kanaltype: chat) + værdi af antal forbundne opkald (kanaltype: chat)
Behandlede e-mails	Det samlede antal e-mailinteraktioner, der er behandlet.	Værdi for antal forbundne udgående opkald (kanaltype: e-mail) + værdi af antal forbundne opkald (kanaltype: e-mail)
Sociale interaktioner behandlet	Det samlede antal interaktioner via sociale kanaler, der er behandlet.	Antal forbundne sociale interaktioner + antal forbundne udgående sociale opkald

Oversigt over kontaktcenter – realtid

Kortet Tilgængelige agenter – realtid

Denne rapport viser antallet af agenter i tilstanden **Tilgængelig** for et bestemt team i realtid.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Oversigt over kontaktcenter

Outputtype: kort

Kort for gennemsnitligt serviceniveau i realtid

Dette målerdiagram viser den procentvise andel af kontakter, der blev behandlet inden for det konfigurerede serviceniveau for en kø.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Oversigt over kontaktcenter

Outputtype: diagram

Kontakt detaljer – i kø i dag – realtid

Denne rapport indeholder kontaktdetaljer for kontakter fra starten af dagen opdelt efter kø.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Oversigt over kontaktcenter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Kanaltype	Medietypen for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat. Anvendt som: rækkesegment		
Kønavn	Navnet på køen.		
Antal kontakter	Det samlede antal kontakter siden starten af dagen.		Antal kontaktsessions-ID
Antal kontakter behandlet	Antal kontakter, der er behandlet siden dagens start.	Behandlingstype: normal	Antal kontaktsessions-ID
Længst håndteret kontakt fra kø	Den længste varighed, som en kontakt har tilbragt i kø siden starten af dagen. Dette beregnes, efter at opkaldsstatus ændres fra parkeret til forbundet eller afsluttet.	Aktuel tilstand: forbundet, afsluttet	Maks. varighed i kø
Antal afsluttede kontakter	Antal afbrudte kontakter siden starten af dagen.	Afslutningstype: afsluttet	Antal kontaktsessions-ID

Kontakt detaljer – aktuelt i kø – realtid

Denne rapport indeholder kontakt detaljer om kontakter, der aktuelt er i kø.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Oversigt over kontaktcenter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Kanaltype	Medietypen for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat. Anvendt som: rækkesegment		
Kønavn	Navnet på køen.		
Antal kontakter, der venter i kø	Antallet af kontakter, der venter i kø.	Aktuel tilstand: parkeret	Antal kontaktsessions-ID

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Gnsn. ventetid i kø	Gennemsnitlig ventetid for kø for alle opkald, der er aktive.	Aktuel tilstand: forbundet, afsluttet	Gennemsnitlig varighed af kø

Gnsn. ventetid i kø – kort

Denne rapport giver den gennemsnitlige ventetid i kø for alle opkald, der aktuelt er aktive.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Oversigt over kontaktcenter

Outputtype: kort

Kort med kontakter i kø i realtid

Denne rapport angiver antallet af kundekontakter, der er i kø i realtid.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Oversigt over kontaktcenter

Outputtype: kort

Kort med længe kontakt i kø – realtid

Denne rapport viser den kontakt, der er i kø i den længste varighed på det pågældende tidspunkt. Denne værdi udfyldes fra en rapport med et øjebliksbillede for den kontakt, der aktuelt er parkeret i en kø i den længste varighed.

Denne rapport angiver køens navn og varigheden af kontakten med den længste køventetid.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Oversigt over kontaktcenter

Outputtype: rapport

Teamoplysninger i realtid

Denne rapport indeholder oplysninger om teamet i realtid.



Bemærk Kolonnen Social vises kun, hvis der abonneres på den sociale kanals SKU.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Oversigt over kontaktcenter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
Teamnavn	Teamets navn.	
Agentnavn	Navn på agenten.	
Samlet antal logons	Det samlede antal kontakter, der var logget på.	Kardinalitet af agentsessions-ID (Kardinalitet viser det samlede antal entydige agentsessions-ID'er).
Tidspunkt for første logon	Første logontid.	Tidsstempel for minimumlogon

Parameter	Beskrivelse	Formel
Tid for sidste aflogning	Tid for seneste aflogning.	Tid for maksimal aflogning
Personaletimer	Samlet mængde tid, som agenter var logget på.	Sum af tidsstempel for realtidsopdatering – sum af tidsstempel for logon
Antal inaktive	Samlet antal inaktive tilstande.	Sum af antal inaktive
Antal kontakter behandlet	Antallet af behandlede kontakter.	Sum af antal forbundne
Antal behandlede opkald	Antallet af opkald, der blev behandlet.	Antal taleforbundne opkald
Antal behandlede chat	Antal chats, der blev behandlet.	Antal tilsluttede chatopkald
Antal behandlede e-mails	Antal e-mails, der blev behandlet.	Antal forbundne e-mail
Antal behandlede sociale interaktioner	Det samlede antal interaktioner via sociale kanaler, der er behandlet.	Antal forbundne sociale interaktioner + antal forbundne udgående sociale opkald

Kort for samlet antal afsluttede kontakter i realtid

Rapporten viser det samlede antal kontakter, der blev afsluttet i realtid.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Oversigt over kontaktcenter

Outputtype: kort

Multimedierapporter (realtid)

Intervalrapporter

Afsluttede – diagram

Denne rapport viser alle afsluttede opkald, der blev afsluttet i realtid, før der opnås forbindelse til et destinationssted.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Multimedierapporter > Intervalrapporter

Outputtype: søjlediagram

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Afsluttet	Antallet af opkald, der blev afsluttet i løbet af rapportintervallet. Et afsluttet opkald er et opkald, der blev afsluttet, før du nåede et destinationssted, men som var i systemet i længere tid end den tid, der er angivet af den angivne grænseværdi for korte opkald for virksomheden.	Afslutningstype: afsluttet	Antal kontaktsessions-ID

Afsluttet i realtid

Denne rapport viser antallet af opkald, der var i systemet, før de blev afsluttet.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Multimedierapporter > Intervalrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Interval	Tidsrum		Seneste 7 dage
Kønavn	Navnet på køen. Anvendt som: rækkesegment		
Kø-ID	ID'et for en kø. Anvendt som: rækkesegment		
Kanaltype	Medietypen for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat. Anvendt som: rækkesegment		
% afsluttet	Procentdel af afsluttede opkald.		Antal kontakt sessions-ID (afslutningstype = afbrudt)/sum af antal kontakter
Fuldført	Antallet af opkald, der blev afbrudt i løbet af rapportintervallet. Besvarede, afsluttede og afbrudte opkald inkluderes i denne optælling. Det gør viderestillede og korte ikke.		Antal kontaktsessions-ID (afslutningstype = normal) + antal kontaktsessions-ID (afslutningstype = afsluttet) + antal kontaktsessions-ID (afslutningstype = quick_disconnect)
Afsluttet	Antallet af opkald, der blev afsluttet i løbet af rapportintervallet. Et afsluttet opkald er et opkald, der blev afsluttet uden at blive distribueret til et destinationssted, men som var i systemet i længere tid end det tidspunkt, der er angivet af den klargjorte grænseværdi for kort opkald for virksomheden.	Afslutningstype: afsluttet	Antal kontaktsessions-ID
Afsluttet med SL	Antallet af opkald, der blev afsluttet, mens i kø inden for serviceniveaugrænseværdien, der er klargjort for køen eller færdigheden		Sum af interaktioner inden for serviceniveau (afslutningstype: afsluttet)
I alt	Det samlede antal opkald fra alle oprindelsestyper.		Sum af antal kontakter
Tid i kø	Den samlede tid, som opkaldene er i kø og venter på at blive sendt til en agent eller en anden ressource. Da tid i kø beregnes, efter at opkaldet forlader køen, afspejles tid i kø for opkald, der stadig er i køen, ikke i rapporten.		Sum af varighed i kø

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Tid for afsluttet	Den samlede tid, fra opkald er sat i køen, og til de bliver besvaret (forbundet til en agent eller anden ressource) i løbet af rapportintervallet. Da tiden for besvaret beregnes, efter at opkaldet er besvaret, afspejles tid for besvaret for opkald, der venter på at blive besvaret, ikke i rapporten.	Er kontakten behandlet: != 1	Sum af varighed i kø
Gennemsnitlig tid i kø	Den samlede mængde tid, som opkald var i kø, divideret med det samlede antal opkald, der blev sat i kø.		Sum af varighed af kø/sum af antal køer
Gnsn. afsluttet tid	Den samlede mængde tid, opkald var i systemet, før de blev afsluttet, divideret med det samlede antal opkald, der blev afsluttet.		Sum af varighed af kø (er kontaktbehandlet! = 1)/antal kontaktsessions-ID (afslutningstype = afsluttet)

Interval for indgangspunkt i realtid – diagram

Denne rapport viser antallet af indgående opkald.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Multimedierapporter > Intervalrapporter

Outputtype: søjlediagram

Parameter	Beskrivelse	Formel
Indgående	Antal indgående kontaktyper.	Antal kontaktsessions-ID

Indkommende, kort, IVR realtid – indgangspunkt

Denne rapport viser antallet af kanal typer, der var i IVR.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Multimedierapporter > Intervalrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Interval	Tidsrum		Seneste 7 dage
Navn på indgangspunkt	Navn på indgangspunkt. Anvendt som: rækkesegment		
Kanaltype	Medietypen for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat. Anvendt som: rækkesegment		
Indgående	Repræsenterer et indgående opkald.		Antal kontaktsessions-ID

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Kort	Antallet af opkald, der blev afsluttet inden for grænseværdien for korte opkald, der er klargjort for virksomheden, uden at have været forbundet til en agent.	Afslutningstype: short_call	Antal kontaktsessions-ID
IVR-tid	Antallet af opkald i IVR-systemet.		Sum af IVR-varighed

Serviceniveau for kø i realtid

Denne rapport viser antallet af tilgængelige kanaltyper i køerne. En detaljeret rapport, der omfatter afsluttede, serviceniveau, gennemførte og andre parametre.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Multimedierapporter > Intervalrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Kønavn	Navnet på køen. Anvendt som: rækkesegment		
Interval	Tidsrum		Seneste 7 dage
Kanaltype	Medietypen for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat. Anvendt som: rækkesegment		
I serviceniveau %	Antallet af opkald, der blev besvaret inden for serviceniveaugrænseværdien, der er klargjort for køen eller færdigheden (i et færdighedsinterval efter kørapport), divideret med samlet antal opkald (inklusive afsluttede opkald).		(I serviceniveau)/total
% besvarede	Antallet af besvarede opkald divideret med antallet af opkald, der er i køen minus korte opkald.		Antal kontaktsessions-ID (varighed af forbindelse > 0)/antal kontaktsessions-ID (afslutningstype = afsluttet) + antal kontaktsessions-ID (varighed af forbindelse > 0)
I alt	Det samlede antal opkald fra alle oprindelsestyper.		Sum af antal kontakter
Fuldført	Antallet af opkald, der blev afsluttet i løbet af rapportintervallet. Besvarede, afsluttede og afbrudte opkald inkluderes i denne optælling. Overførte og korte opkald gør ikke.		Antal kontaktsessions-ID (afslutningstype = afbrudt) + antal kontaktsessions-ID (varighed af forbindelse > 0) + antal kontaktsessions-ID (afslutningstype = quick_disconnect)

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Afsluttet	Antallet af opkald, der blev afsluttet i løbet af rapportintervallet. Et afsluttet opkald er et opkald, der blev afsluttet uden at blive distribueret til et destinationssted, men som var i systemet i længere tid end det tidspunkt, der er angivet af den klagjorte grænseværdi for kort opkald for virksomheden.	Afslutningstype: afsluttet	Antal kontaktsessions-ID (afslutningstype = afsluttet)
Besvaret	Antallet af opkald, der blev sendt fra køen til en agent eller en tilgængelig ressource, og som blev besvaret af agenten eller ressourcen.		Antal kontaktsessions-ID (varighed af forbindelse > 0)
Antal konferencer	Antallet af gange, hvor agenter har initieret et conferenceopkald til en agent eller et eksternt nummer.		Sum af antal konferencer
Antal i venteposition	Antallet af gange, som en person, der ringer op, blev sat i venteposition.		Sum af antal i venteposition
Gnsn. afsluttet tid	Den samlede mængde tid, opkald var i systemet, før de blev afsluttet, divideret med det samlede antal opkald, der blev afsluttet.		Sum af varighed af kø (er kontakt behandlet! = 1)/antal kontaktsessions-ID (afslutningstype = afsluttet)
Gnsn. hast. af svar	Den samlede tid for besvaret divideret med det samlede antal besvarede opkald.		Sum af varighed i kø (varighed af forbindelse > 0)/antal kontaktsessions-ID (varighed af forbindelse > 0)

Serviceniveau for kø i realtid – diagram

Denne rapport viser det samlede antal taleinteraktioner, der er håndteret inden for serviceniveauet i realtid.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Multimedierapporter > Intervalrapporter

Outputtype: søjlediagram

Parameter	Beskrivelse	Formel
Håndterede opkald inden for serviceniveau	Det samlede antal behandlede taleinteraktioner.	Antal kontaktsessions-ID'er (er serviceniveau > 0)

Køstatistikker i realtid

Denne rapport repræsenterer køoplysninger i realtid.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Agentrapporter > Intervalrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
Kønavn	Navnet på en kø, som er ventestedet for opkald, mens de venter på at blive behandlet af agenten. Opkald flyttes fra et indgangspunkt til en kø og distribueres derefter til agenter. Anvendt som: rækkesegment	
Kanaltype	Medietypen for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat. Anvendt som: rækkesegment	
Tjenesteniveau %	Antallet af opkald, der blev besvaret inden for serviceniveaugrænseværdien, der er klargjort for kø eller færdighed (i en rapport over færdighedsinterval efter kø), divideret med det samlede antal opkald, der omfatter afsluttede opkald.	Serviceniveau i % = samlet antal kontakter inden for serviceniveau/sum af antal kontakter
I kø	Antallet af køer, som kontakten er sat i.	Antal køer – antal
Længst tid i kø	Den længste tid, en kontakt har været i hver kø, der er omfattet af rapporten.	Maks. varighed i kø

Kontakt detaljer for steder i realtid

Denne rapport viser antallet af kontakter, der er tilgængelige i alle køer for et sted.

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
Interval	Tidsrum	Realtid – 30 min.
Kønavn	Navnet på køen. Anvendt som: rækkesegment	
Stednavn	Skriv navnet på stedet. Anvendt som: rækkesegment	
Kanaltype	Medietypen for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat. Anvendt som: rækkesegment	
Fuldført	Antallet af opkald, der blev afsluttet i løbet af rapportintervallet. Besvarede, afsluttede og afbrudte opkald inkluderes i denne optælling. Det gør viderestillede og korte ikke.	Antal kontaktsessions-ID (varighed af forbindelse > 0) + antal kontaktsessions-ID (afslutningstype = afsluttet) + antal kontaktsessions-ID (afslutningstype = sudden_disconnect)

Parameter	Beskrivelse	Formel
Antal pludselige afbrydelser	Antallet af opkald, der blev besvaret (dvs. forbundet til en agent eller distribueret til og accepteret af et destinationssted), men som derefter straks blev afbrudt inden for den aftalte grænse for pludselig afbrydelse for virksomheden.	Antal kontaktsessions-ID (afslutningstype = sudden_disconnect)
Besvaret	Antallet af opkald, der blev sendt fra køen til en agent eller en tilgængelig ressource, og som blev besvaret af agenten eller ressourcen.	Antal kontaktsessions-ID (varighed af forbindelse > 0)
Antal konferencer	Antallet af gange, hvor agenter har initieret et conferenceopkald til en agent eller et eksternt nummer.	Sum af antal konferencer
Antal i venteposition	Antallet af gange, som en person, der ringer op, blev sat i venteposition.	Sum af antal i venteposition
Tid for besvaret	Den samlede tid, fra opkald er sat i køen, og til de bliver besvaret (forbundet til en agent eller anden ressource) i løbet af rapportintervallet. Da tiden for besvaret beregnes, efter at opkaldet er besvaret, afspejles tid for besvaret for opkald, der venter på at blive besvaret, ikke i rapporten.	Sum af varighed af kø (varighed af forbindelse > 0)
Tilslutningstid	Tidsintervallet mellem, hvornår opkald blev besvaret af en agent eller en anden ressource, og hvornår de blev afsluttet. Da den forbundne tid ikke beregnes, før opkaldet afsluttes, afspejles den forbundne tid for et opkald, der stadig er i gang, ikke i rapporten.	Sum af varighed i venteposition + sum af varighed af forbindelse

Kontakt detaljer for steder i realtid – diagram

Denne rapport repræsenterer stedoplysningerne.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Multimedierapporter > Intervalrapporter

Outputtype: søjlediagram

Parameter	Beskrivelse	Formel
Fuldført	Antallet af opkald, der blev afsluttet i løbet af rapportintervallet. Antallet omfatter besvarede, afsluttede og afbrudte opkald. Viderestille og korte opkald er ikke inkluderet.	Antal kontaktsessions-ID (varighed af forbindelse > 0) + antal kontaktsessions-ID (afslutningstype = afsluttet) + antal kontaktsessions-ID (afslutningstype = quick_disconnect)

Oplysninger om teamkontakter i realtid

Denne rapport viser de agentaktiviteter, der er tilknyttet køer, steder og teams.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Multimedierapporter > Intervalrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Interval	Tidsrum		Realtid – 30 min.

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Kønnavn	Navnet på køen. Anvendt som: rækkesegment		
Stednavn	Skriv navnet på webstedet. Anvendt som: rækkesegment		
Teamnavn	Navnet på teamet. Anvendt som: rækkesegment		
Kanaltype	Medietypen for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat. Anvendt som: rækkesegment		
Fuldført	Antallet af opkald, der blev afsluttet i løbet af rapportintervallet. Besvarede, afsluttede og afbrudte opkald inkluderes i denne optælling. Det gør viderestillede og korte ikke.		Antal kontaktsessions-ID (varighed af forbindelse > 0) + antal kontaktsessions-ID (afslutningstype = afsluttet) + antal kontaktsessions-ID (afslutningstype = quick_disconnect)
Antal pludselige afbrydelser	Antallet af opkald, der blev besvaret (dvs. forbundet til en agent eller distribueret til og accepteret af et destinationssted), men som derefter straks blev afbrudt inden for den aftalte grænse for pludselig afbrydelse for virksomheden.	Afslutningstype: sudden_disconnect	Antal kontaktsessions-ID
Besvaret	Antallet af opkald, der blev sendt fra køen til en agent eller en tilgængelig ressource, og som blev besvaret af agenten eller ressourcen.		Antal kontaktsessions-ID (varighed af forbindelse > 0)
Antal i venteposition	Antallet af gange, som en person, der ringer op, blev sat i venteposition.		Sum af antal i venteposition
Antal konferencer	Antallet af gange, hvor agenter har initieret et konferenceopkald til en agent eller et eksternt nummer.		Sum af antal konferencer
Tid for besvaret	Den samlede tid, fra opkald er sat i køen, og til de bliver besvaret (forbundet til en agent eller anden ressource) i løbet af rapportintervallet. Da tiden for besvaret beregnes, efter at opkaldet er besvaret, afspejles tid for besvaret for opkald, der venter på at blive besvaret, ikke i rapporten.	Varighed af forbindelse > 0	Sum af varighed i kø

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Tilslutningstid	Tidsintervallet mellem, hvornår opkald blev besvaret af en agent eller en anden ressource, og hvornår de blev afsluttet. Da den forbundne tid ikke beregnes, før opkaldet afsluttes, afspejles den tid, der er forbundet med et aktivt opkald, ikke i rapporten.		Sum af varighed i venteposition + sum af varighed af forbindelse

Oplysninger om teamkontakt i realtid – diagram

Denne rapport viser antallet af opkald, der blev afsluttet på et teamniveau i realtid.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Multimedierapporter > Intervalrapporter

Outputtype: søjlediagram

Parameter	Beskrivelse	Formel
Fuldført	Antallet af opkald, der blev afsluttet i løbet af rapportintervallet. Antallet omfatter besvarede, afsluttede og afbrudte opkald. Viderestille og korte opkald er ikke inkluderet.	Antal kontaktsessions-ID (varighed af forbindelse > 0) + antal kontaktsessions-ID (afslutningstype = afsluttet) + antal kontaktsessions-ID (afslutningstype = quick_disconnect)

Øjeblikbilledrapporter



Bemærk Feltet **Varighed af forbindelse** i øjeblikbilledrapporten udfyldes med nuller, når opkaldet er i gang. Feltet **Varighed af forbindelse** i øjeblikbilledrapporten udfyldes kun med værdier, når opkaldet er afsluttet.

Kontakt længst i kø

Rapporten over kontakt længst i kø angiver den længste varighed, for hvilken kontakten skulle vente i en bestemt kø. Rapporten viser den tid, hvor kontakten venter i køen. Rapporten identificerer også den kontakt, der aktuelt venter i køen for den længste varighed.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Multimedierapporter > Øjebliksrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse
Kø-ID	Det entydige id for en kø.
Kønavn	Navnet på køen.
Kanaltype	Medietyper for køen, f.eks. telefoni, e-mail eller chat.
Tid for kontakt længst i kø	Længste tid, som en kontakt venter i køen.
Kontakt, der aktuelt har været længst i kø	Den kontakt, der har ventet længst i køen.

Øjebliksbillede – indgangspunkt (IVR) i realtid – diagram

Denne rapport viser antallet af opkald, der aktuelt er tilgængelige i IVR.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Multimedierapporter > Øjebliksrapporter

Outputtype: søjlediagram

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
I IVR	Antallet af opkald, der i øjeblikket er i IVR-systemet.	Aktuel tilstand: ivr-forbundet	Antal kontaktsessions-ID

Øjebliksbillede for indgangspunkt i realtid

Denne rapport viser øjebliksoplysninger om opkald i et indgangspunkt eller i en kø.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Multimedierapporter > Øjebliksrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Navn på indgangspunkt	Navnet på indgangspunktet, som er landingsstedet for kundeopkald på Webex Contact Center-systemet. Anvendt som: rækkesegment		
Kanaltype	Medietypen for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat. Anvendt som: rækkesegment		
I IVR	Antallet af opkald, der i øjeblikket er i IVR-systemet.	Aktuel tilstand: ivr-forbundet	Antal kontaktsessions-ID
I kø	Antallet af opkald, der i øjeblikket er i de køer, der er i rapporten. I tilfælde af rapporter om indgangspunkts er dette tal antallet af opkald, som i øjeblikket er i køer, der fodres af Indgangspunktet.	Aktuel tilstand: parkeret	Antal kontaktsessions-ID
Forbundet	Det antal opkald, der i øjeblikket er forbundet til en agent.	Aktuel tilstand: forbundet, parkeret, i venteposition, venteposition udført, rådgivning udført, rådgivning	Antal kontaktsessions-ID

Øjebliksbillede for indgangspunkter i realtid – diagram

Denne rapport repræsenterer et øjebliksbillede af kontakttypen.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Multimedierapporter > Øjebliksrapporter

Outputtype: søjlediagram

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Stemme	Medietypen for telefonikontakten.		Antal kontaktsessions-ID (kanaltype = telefoni og aktuel tilstand = forbundet)
Chat	Medietypen for chatkontakten.		Antal kontaktsessions-ID (kanaltype = chat og aktuel tilstand = forbundet)
E-mail	Medietypen for e-mailkontakten.		Antal kontaktsessions-ID (kanaltype = e-mail og aktuel tilstand = forbundet)
I kø	Derefter angives antallet af køer, som kontakten er i.	Aktuel tilstand: parkeret	Antal kontaktsessions-ID
Forbundet	Det samlede antal opkald, der er behandlet.	Aktuel tilstand: forbundet, i venteposition	Antal kontaktsessions-ID

Øjebliksbillede af kø i realtid –diagram

Denne rapport repræsenterer et øjebliksbillede af serviceniveaet.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Multimedierapporter > Øjebliksrapporter

Outputtype: søjlediagram

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
I kø	Antallet af opkald, der i øjeblikket er i de køer, der er i rapporten. I tilfælde af rapporter om indgangspunkts er dette tal antallet af opkald, som i øjeblikket er i køer, der fodres af Indgangspunktet.	Aktuel tilstand: parkeret	Antal kontaktsessions-ID
Forbundet	Det antal opkald, der i øjeblikket er forbundet til en agent.	Aktuel tilstand: forbundet, i venteposition	Antal kontaktsessions-ID

Øjebliksbillede af serviceniveau for køer i realtid

Denne rapport repræsenterer serviceniveaet i et team, en kø og et stedniveau.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Multimedierapporter > Øjebliksrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Kønavn	Navnet på køen. Anvendt som: rækkesegment		
Stednavn	Navn på sted. Anvendt som: rækkesegment		
Teamnavn	Teamets navn. Anvendt som: rækkesegment		

Parameter	Beskrivelse	Filtre	Formel
Kanaltype	Medietypen for kontakten, f.eks. telefoni, e-mail eller chat. Anvendt som: rækkesegment		
I kø	Antallet af opkald, der i øjeblikket er i de køer, der er i rapporten. I tilfælde af rapporter om indgangspunkts er dette tal antallet af opkald, som i øjeblikket er i køer, der fodres af Indgangspunktet.	Aktuel tilstand: parkeret	Antal kontaktsessions-ID
Forbundet	Det antal opkald, der i øjeblikket er forbundet til en agent.	Aktuel tilstand: forbundet, i venteposition, venteposition afsluttet, rådgivning, rådgivning udført	Antal kontaktsessions-ID
Aktuelt serviceniveau i %	Den procentvise andel af opkald i kø, der endnu ikke har nået den serviceniveaugrænse, der er klargjort for køen		Aktuelt serviceniveau i % = $i \text{ serviceniveau} / \text{total}$ Total = antal kontaktsessions-ID
Agenter, der er logget på	Antallet af agenter, som i øjeblikket er logget på dette team eller alle team på dette sted. På det køniveauet er dette tal antallet af agenter, der er logget på alle team på de steder, som denne kø betjener.		Antal agent-ID

Statistik for team og kø i realtid

Kort for gennemsnitlig håndteringstid i realtid

Denne rapport viser den gennemsnitlige tid, der er behandlet for hver enkelt kanal og for alle kanaler, i realtid.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Team- og køstatistik

Outputtype: kort

Teamstatistik – realtid

Denne rapport viser teamstatistikken i realtid.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Team- og køstatistik

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
Teamnavn	Teamets navn.	
Agentnavn	Navn på agenten.	

Parameter	Beskrivelse	Formel
Aktuel tilstand	Viser agentens tilstand, f.eks. tilgængelig, inaktiv eller svarer ikke.	
Antal kontakter behandlet	Antal behandlede kontakter.	Samlet antal kontaktsessions-ID'er
Gennemsnitlig parkeringstid	Gennemsnitlig tid, det tager at behandle en kontakt.	Samlet mængde svartid i det angivne interval/for antallet for kontakter, der blev behandlet i løbet af det angivne interval.
Gnsn. Afrundingstid	Gennemsnitlig tid, det tager at afslutte en kontakt.	Samlet afslutningstid i løbet af det angivne interval/det samlede antal afslutninger i det angivne interval.

Diagram over teamtilstand i realtid

Dette lagkagediagram bryder antallet af påloggede agenter op efter aktuel tilstand.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Oversigt over kontaktcenter

Outputtype: diagram

Kort for samlet antal behandlede – realtid

Denne rapport viser det samlede antal kontakter, der er behandlet i realtid.

Rapportsti: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Team- og køstatistik

Outputtype: kort

Overgangsrapporter

Overgangsrapporter er valgfrie rapporter. Afhængigt af virksomhedens behov kan du kontakte Cisco Solution Assurance-teamet for at aktivere disse rapporter.

Aktivitetsrapport over oplysninger om afbrudte opkald

Aktivitetsrapporten over afbrudte opkaldsoplysninger viser oplysninger om afbrudte opkald.

Rapportsti: Standardrapporter > Overgangsrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
Starttid for opkald	Tidsstempel, hvor kontakten blev startet.	Værdi for tidsstempel for kontaktstart
Kaldt nummer	DNIS-cifre, der blev leveret sammen med opkaldet. Telefonselskabet sender en streng med DNIS-cifre (Dialed Number Identification Service), der indeholder telefonnummeret på den person, der ringer op.	Værdi af DNIS

Parameter	Beskrivelse	Formel
Opkaldets ANI	ANI-cifre, der blev leveret sammen med et opkald. Telefonselskabet sender en streng med ANI-cifre (Automatic Number Identification), der indeholder telefonnummeret på den person, der ringer op.	Værdi af ANI
Opkald sendt – CSQ	Navnet på den kø, som opkaldet blev sat i, mens det ventede på en agent.	Værdi for første kønavn
Agent	Navnet på den agent, der modtog opkaldet, før opkaldet blev afbrudt.	Værdi af agentnavn
Opkaldsfærdigheder	Færdigheder, der blev knyttet til den kø, som opkaldet blev distribueret til.	Værdi af færdigheder
Tidspunkt for opkaldets afbrydelse	Dato og klokkeslæt, hvor opkaldet blev afbrudt.	Værdi af sluttidsstempel for kontakt
Tid for afbrydelse	Den tid, der gik mellem det tidspunkt, hvor opkaldet blev indført i systemet, og det tidspunkt, hvor det blev afbrudt.	Tidspunkt for opkaldets afbrydelse – Starttid for opkald

Rapporten Oversigt over agentopkald

Rapporten Oversigt over agentopkald viser en oversigt over hvert opkald, der blev ringet op og modtaget af en agent.



Bemærk Opkaldsdetaljer tælles i forhold til den seneste agent, der har håndteret opkaldet

Rapportsti: Standardrapporter > Overgangsrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
Agentnavn	Navnet på en agent. Bruges som rækkesegment.	
Agentslutpunkt (DN)	Det slutpunkt (det være sig nummer, e-mail eller chat), hvor en agent modtog opkald, chat eller e-mails. Bruges som rækkesegment.	
Indgående opkald i alt	Det samlede antal opkald, som en agent har modtaget.	Antal af kontaktsessions-ID (opkaldsretning = indgående)
Gns. taletid for indgående opkald	Den gennemsnitlige tid, som en agent har brugt på at tale med en person, der har ringet op.	Gennemsnit af varighed af forbindelse (opkaldsretning = indgående)

Parameter	Beskrivelse	Formel
Gnsn. ventetid for indgående opkald	Den gennemsnitlige tid, som en agent har sat et indgående opkald i venteposition.	Gennemsnit af varighed af venteposition (opkaldsretning = indgående)
Gns. arbejdstid for indgående opkald	Den gennemsnitlige tid, som en agent var involveret efter at have afbrudt eller overført et indgående opkald.	Gennemsnit af varighed af afslutning (opkaldsretning = indgående)
Udgående opkald	Opkald, som en agent har foretaget. Dette omfatter både forbundne og forsøgte opkald.	Antal af kontaktsessions-ID (opkaldsretning = udgående)
Gns. udgående opkaldstid	Den gennemsnitlige tid, som en agent var involveret i et udgående opkald.	Gennemsnit af varighed af forbindelse (opkaldsretning = udgående)
Maks. udgående opkaldstid	Den maksimale tid, som en agent var involveret i et udgående opkald.	Maksimal varighed af forbindelse (opkaldsretning = udgående)
Overfør ind	Opkald, der blev viderestillet til en agent.	Sum af agents viderestilling i antal
Overfør ud	Opkald, som en agent har overført ud.	Sum af antal viderestillinger fra agent til agent + sum af antal viderestillinger fra agent til DN + Sum af antal agentviderestillinger til kø + sum af antal viderestillinger fra agent til indgangspunkt
Konference	Konferenceopkald, hvor en agent har deltaget.	Sum af antal konferencer

Detaljeret Agentrapport

Detaljeret Agentrapport indeholder oplysninger om ACD-opkald (Automatisk opkaldsdistribution) og ikke-ACD-opkald, som agenter har modtaget eller ringet til.

Rapportsti: Standardrapporter > Overgangsrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
Agentnavn	Navnet på en agent.	Værdi af agentnavn
Lokalnummer	Slutpunkt (det være sig nummer, e-mail eller chat), hvor en agent har modtaget opkald, chat eller e-mails.	Værdi af agentslutpunkt (DN)
Starttid for opkald	Dato og klokkeslæt, hvor opkaldet startede.	Værdi for tidsstempel for kontaktstart
Sluttid for opkald	Dato og klokkeslæt, hvor opkaldet sluttede.	Værdi af sluttidsstempel for kontakt

Parameter	Beskrivelse	Formel
Varighed	Forløbet tid mellem starttiden for opkaldet og sluttiden for opkaldet.	Sluttid for opkald – Starttid for opkald
Kaldt nummer	DNIS-cifre, der blev leveret sammen med opkaldet. Telefonselskabet sender en streng med DNIS-cifre (Dialed Number Identification Service), der indeholder telefonnummeret på den person, der ringer op.	Værdi af DNIS
Opkaldets ANI	ANI-cifre, der blev leveret sammen med et opkald. Telefonselskabet sender en streng med ANI-cifre (Automatic Number Identification), der indeholder telefonnummeret på den person, der ringer op.	Værdi af ANI
Opkald sendt – CSQ	Navn på den kø, hvor de opkald, der ventede på en agent, var parkeret.	Værdi for første kønavn
Andre CSQ'er	Navnet på den sidste kø, hvor opkaldet ventede på en agent, hvis der blev brugt flere køer.	Værdi for navn på slutkø
Opkaldsfærdigheder	Færdigheder, der var tilknyttet den kø, der håndterede opkaldet.	Værdi af færdigheder
Taletid	Forløbet tid mellem det tidspunkt, hvor en agent blev forbundet til opkaldet, og det tidspunkt, hvor opkaldet blev afbrudt eller viderestillet. Dette inkluderer ikke tid i venteposition.	Værdi af varighed af forbundne
Parkeringstid	Den samlede tid, som en agent har sat opkald i venteposition.	Værdi af varighed i venteposition
Arbejdstid	Den samlede tid, som en agent var involveret, efter at et opkald blev afbrudt eller viderestillet.	Værdi af varighed af afslutninger
Opkaldsretning	Angiver, om opkaldet var indgående eller udgående.	Værdi af opkaldsretning

Summeret Agentrapport

Summeret Agentrapport indeholder en række for hver agent. Hver række indeholder en oversigt over en agents aktiviteter.

Rapportsti: Standardrapporter > Overgangsrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
Agentnavn	Navnet på en agent. Bruges som rækkesegment.	

Parameter	Beskrivelse	Formel
Behandlede opkald	<p>Antallet af opkald, der blev forbundet til en agent.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvis agenten oprettede en konference med en anden agent, stiger værdien med én for agenten i konference. • Hvis agenten viderestillede et opkald, og opkaldet blev stillet tilbage til agenten, øges værdien med to. 	Antal for Navn på afslutningskode
Viste opkald	<p>Antallet af opkald, der blev tilbudt til agenten, uanset om agenten besvarede opkaldet.</p> <p>Hvis et opkald blev forbundet til en agent, overført til en anden agent og derefter overført tilbage til den oprindelige agent, øges værdien for den oprindelige agent med to (en for hver gang, opkaldet blev vist).</p>	Antal kontaktsessions-ID
Forhold mellem håndterede opkald	Forholdet mellem opkald, der håndteres af en agent, og de opkald, der vises til agenten.	Håndterede opkald/Viste opkald
Gnsn. behandl.-tid	Gennemsnitlig håndteringstid for alle opkald, som agenten håndterede.	Samlet håndteringstid/Håndterede opkald
Gennemsnitlig taletid	Den gennemsnitlige tid, som en agent brugte i et opkald.	Gennemsnit af varighed af forbindelse
Maks. taletid	Maksimal tid, som en agent brugte i et opkald.	Maksimumvarighed for forbundet
Gennemsnitlig parkeringstid	Den gennemsnitlige tid, som en agent satte et opkald i venteposition.	Gennemsnit af varighed af venteposition
Maks. parkeringstid	Maksimal tid, som en agent satte et opkald i venteposition.	Maksimal varighed af venteposition
Gennemsnitlig arbejdstid	Den gennemsnitlige tid, som en agent var involveret efter at have afbrudt eller overført et opkald.	Gennemsnit af varighed af afslutning
Maks. arbejdstid	Maksimal tid, som en agent var involveret efter at have afbrudt eller overført et opkald.	Maksimal varighed af afslutning

Rapport over applikationsoversigt

Rapporten over applikationsoversigt viser opkaldsstatistikker for de enkelte applikationer. Den indeholder oplysninger om viste, håndterede, afbrudte, indgående og udgående opkald. Den indeholder også oplysninger om opkalds taletid, arbejdstid og afbrydelsestid.

Rapportsti: Standardrapporter > Overgangsrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
Navn på indgangspunkt	Navn på et indgangspunkt. Bruges som rækkesegment.	
Viste opkald	Antal opkald, der er modtaget af en applikation, herunder interne opkald. Det omfatter antallet af opkald, der er håndteret af applikationen, og antallet af opkald, der blev afbrudt under brug af applikationen.	Antal kontaktsessions-ID
Behandlede opkald	Antal opkald, der er håndteret af en applikation, herunder interne opkald.	Antal kontaktsessions-ID (afslutningstype = normal)
Gnsn. hast. af svar	Gennemsnitlig køtid, før en agent besvarede et opkald. Opkald, der ikke blev forbundet til en agent, er ikke inkluderet i denne beregning.	Gennemsnitlig varighed af kø
Gns. taletid	Den gennemsnitlige tid, som en agent brugte i et opkald.	Gennemsnit af varighed af forbindelse
Gns. arbejdstid	Den gennemsnitlige tid, som en agent var involveret efter at have afbrudt eller overført et opkald.	Gennemsnit af varighed af afslutning
Afsluttede opkald	Antallet af opkald, der blev afbrudt af programmet.	Antal afslutningstype (afslutningstype = afbrudt)
Gnsn afbr. tid	Gennemsnitlig varighed af opkald, før de blev afbrudt.	Gennemsnitlig varighed af kø (afslutningstype = afbrudt)

CSQ – Aktivitetsrapport efter vinduesvarighed

CSQ-aktivitet (kontaktservicekø) efter vinduesvarighed viser oplysninger om serviceniveauer og antallet og procentdelen af opkald, der blev vist, håndteret, afbrudt og fjernet fra kø. Den viser oplysninger for et 30-minutters eller 60-minutters interval i rapportperioden. Rapporten kan filtreres for en bestemt vinduesvarighed for en enkelt dag eller flere dage. I modsætning til andre rapporter betragtes tidsdelen af intervalfiltre som vinduesvarighed i denne rapport.

Rapportsti: Standardrapporter > Overgangsrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
Første kønavn	Navnet på køen. Bruges som rækkesegment.	
Interval	Tidsrum. Bruges som rækkesegment.	
Starttid	Tidsstempel, hvor kontakten blev startet.	Minimumtidsstempel for start af kontakt
Sluttid	Tidsstempel, hvor kontakten blev afsluttet.	Maksimumtidsstempel for slut på kontakt

Parameter	Beskrivelse	Formel
Viste opkald	Antallet af opkald, der blev viderestillet til køen, uanset om en agent besvarede opkaldet.	Antal kontaktsessions-ID
Behandlede opkald	Antal opkald, der blev håndteret af køen.	Antal kontaktsessions-ID (afslutningstype = normal)
Afsluttede opkald < SL	Antallet af opkald, der blev afbrudt inden for den tid, der vises i serviceniveaufeltet.	Antal kontaktsessions-ID (er inden for serviceniveau = 1, afslutningstype = afbrudt)
Afsluttede opkald	Antallet af opkald, der blev viderestillet til køen, og som blev afsluttet.	Antal kontaktsessions-ID (afslutningstype = afsluttet)
Afbrydelseshastighed	Procentdel af opkald, der blev viderestillet til køen, og som blev afsluttet.	Afsluttede opkald/Viste opkald

CSQ – Summeret Agentrapport

CSQ – Summeret Agentrapport viser oplysninger om opkald, der blev håndteret i de enkelte køer for de enkelte agenter. En agent kan håndtere opkald for flere køer. Denne rapport indeholder den gennemsnitlige og samlede taletid for håndterede opkald, den gennemsnitlige og samlede arbejdstid efter opkald, den samlede ringetid for opkald, der er viderestillet, antallet af opkald, der er sat i venteposition, den gennemsnitlige og samlede ventetid for opkald, der er sat i venteposition, og antal ubesvarede opkald.

Rapportsti: Standardrapporter > Overgangsrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
Første kønavn	Navnet på køen. Bruges som rækkesegment.	
Agentnavn	Navnet på en agent. Bruges som rækkesegment.	
Behandlede opkald	Antal opkald, der blev besvaret af en agent i en kø i rapportperioden.	Antal for Navn på afslutningskode
Gns. taletid	Den gennemsnitlige tid, som en agent har brugt på opkald i en kø.	Gennemsnit af varighed af forbindelse
Samlet taletid	Den samlede tid, som en agent har brugt på opkald i en kø.	Sum af varighed af forbindelse
Gns. arbejdstid	Den gennemsnitlige tid, som en agent har brugt efter at have afbrudt eller viderestillet opkald i kø.	Gennemsnit af varighed af afslutning
Samlet arbejdstid	Den samlede tid, som en agent har brugt efter at have afbrudt eller viderestillet opkald i kø.	Sum af varighed af afslutning
Samlet ringetid	Forløbet tid mellem det tidspunkt, hvor et opkald ringede, og det tidspunkt, hvor opkaldet blev besvaret af en agent, viderestillet til en anden agent eller afbrudt.	Sum af varighed af ringning

Parameter	Beskrivelse	Formel
Gns. ringetid	Gennemsnitstid mellem det tidspunkt, hvor et opkald ringede, og det tidspunkt, hvor opkaldet blev besvaret af en agent, viderestillet til en anden agent eller afbrudt.	Gennemsnitlig varighed af ringning
Opkald i venteposition	Opkald, som agenten har sat i venteposition.	Sum af antal i venteposition
Gnsntl. park. tid	Den gennemsnitlige tid for opkald, som agenten har sat i venteposition.	Gennemsnit af varighed af venteposition
Parkeringstid i alt	Samlet tid for opkald, som agenten har sat i venteposition.	Sum af varighed af venteposition

CSQ – Rapport over alle felter

CSQ – Rapport over alle felter viser de kørelaterede data, som f.eks. opkaldsstatistikker, serviceniveau og nøglefelter som Gennemsnitlig køtid, Gennemsnitlig svartid, Håndterede opkald og Afsluttede opkald under serviceniveau. Denne rapport kombinerer felterne for alle kørelaterede rapporter.

Rapportsti: Standardrapporter > Overgangsrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
Kønavn	Navnet på køen. Bruges som rækkesegment.	
I serviceniveau %	Antallet af opkald, der blev besvaret inden for den serviceniveaugrænse, der er klargjort til køen.	I serviceniveau/Viste opkald
Viste opkald	Antallet af opkald, der blev viderestillet til køen, uanset om en agent besvarede opkaldet.	Antal kontaktsessions-ID (kanaltype = telefoni)
Behandlede opkald	Antal opkald, der blev håndteret af køen.	Antal kontaktsessions-ID (afslutningstype = normal, kanaltype = telefoni)
Procent behandlet	Procentdel af opkald, der blev håndteret af køen.	Håndterede opkald/Viste opkald
Gnsn. håndteringstid	Den gennemsnitlige tid for alle opkald, som køen har håndteret.	Samlet håndteringstid/Håndterede opkald
Maks. forbindelsestid	Den maksimale tid, som en agent har brugt i opkald, der blev håndteret af køen.	Maksimumvarighed for forbundet
Afsluttede opkald	Antallet af opkald, der blev viderestillet til køen, og som blev afsluttet.	Antal kontaktsessions-ID (afslutningstype = afsluttet)
Procentdel afsluttet	Procentdel af opkald, der blev viderestillet til køen, og som blev afsluttet.	Afsluttede opkald/Viste opkald

Parameter	Beskrivelse	Formel
Gnsn. afsluttet tid	Den gennemsnitlige tid, som opkaldene var i køen, før de blev afbrudt.	Gennemsnitlig varighed af kø (afslutningstype = afbrudt)
Maks. afbrudt tid	Den maksimale tid, et opkald var i køen, før det blev afbrudt.	Maks. varighed i kø (afslutningstype = afbrudt)
Gnsn. hast. af svar	Gennemsnitlig køtid, før en agent besvarede et opkald.	Tid for besvaret/Besvaret

Resumé for flerkanaals-agent

Rapporten Resumé for flerkanaals-agent viser en oversigt over agentens præstation for indgående, udgående, chat- og e-mailkanaler.

Rapportsti: Standardrapporter > Overgangsrapporter

Outputtype: tabel

Parameter	Beskrivelse	Formel
Agentnavn	Navnet på en agent. Bruges som rækkesegment.	
Viste opkald	Antallet af opkald, der blev tilbudt til en agent, uanset om agenten besvarede opkaldet.	Antal kontaktsessions-ID (kanaltype = telefoni, opkaldsretning = indgående)
Håndterede opkald	Antallet af opkald, der blev forbundet til en agent.	Antal kontaktsessions-ID (afslutningstype = normal, kanaltype = telefoni, opkaldets retningstype = indgående)
Gns. behandlingstid	Gennemsnitlig håndteringstid for alle opkald, som agenten håndterede.	Gennemsnit af varighed af afslutning (kanaltype = telefoni, opkaldsretning = indgående)
Maks. taletid for udgående opkald	Maksimal taletid for et opkald, som en agent har håndteret.	Maksimum varighed for forbundet (kanaltype = telefoni, opkaldsretning = udgående)
Gns. taletid for udgående opkald	Gennemsnitlig taletid for et opkald, som en agent har håndteret.	Gennemsnit af varighed af forbindelse (kanaltype = telefoni, opkaldsretning = udgående)
Vist chat	Antal chats, der blev vist til agenten.	Antal kontaktsessions-ID (kanaltype = chat)
Chats behandlet	Antal chats, som agenten accepterede.	Antal for Navn på afslutningskode (kanaltype = chat)
Chat – maks. aktiv tid	Maksimal tid, som en agent har brugt i en chat.	Maksimum varighed for forbundet (kanaltype = chat)

Parameter	Beskrivelse	Formel
Chat – gns. aktiv tid	Den gennemsnitlige tid, som en agent brugte i en chat.	Gennemsnit af varighed af forbindelse (kanaltype = chat)
Viste e-mails	Antallet af e-mails, der blev vist for agenten.	Antal kontaktsessions-ID (kanaltype = e-mail)
Behandlede e-mails	Antal e-mailmeddelelser, som agenten har besvaret og videresendt. Dato og klokkeslæt for afsendelse afgør, om e-mailmeddelelsen falder inden for intervallet.	Antal for Navn på afslutningskode (kanaltype = e-mail)

Skift rapportkolonnebredde

Som standard er kolonnebredden i tabelrapporter justeret med kolonneoverskriftens længde. Du kan ændre kolonnebredden dynamisk, mens du kører rapporter. Hvis du ændrer kolonnebredden, gemmes den opdaterede bredde på din computer for dit bruger-ID. Kolonnebredden forbliver den samme, selvom du opdaterer browseren eller logger af og logger på igen med den samme browser. Du kan nulstille kolonnebredden til standardbredden ved at rydde browsercachen.

Hvis den ændrede kolonnebredde er mindre end kolonnens titel, vises et ellipseikon.



Bemærk Hvis du ændrer kolonnebredden, gemmes den opdaterede bredde ikke for grænseværdialerts.

Lav detaljeudledning af en del af visualiseringen

Når du har kørt en visualisering i et tabelformat, kan du vise detaljer for en specifik visualiseringskomponent for at se alle de poster, der var involveret i beregningen af den pågældende del af visualiseringen, og udføre yderligere analyser på datasættet.



Bemærk Funktionen Detaljeudledning er ikke tilgængelig for rapporter, der tilgås via browserlinks, og for APS-rapporter i Agent Desktop.

Fremgangsmåde

- Trin 1** Klik på en tabelcelle, og klik derefter på ikonet **Detaljeudledning**.
- Panelet **Detaljeudledning** viser de poster, der er involveret i beregning af visualiseringen.
 - Hvis du dykker ned i et sessions-ID (uanset om det er et kontakt- eller agentsessions-ID), viser den de aktiviteter, der udgør sessionen.

- Trin 2** Hvis du vil tilføje et felt eller en profil variabel, skal du klikke på en post på rullelisten **Felter** eller **Mål** for at tilføje en ny kolonne.
- Bemærk** Hvis du vælger et felt eller mål, der allerede findes i tabellen, vil det ikke tilføje feltet igen.
- Trin 3** Hvis du vil eksportere rapportdataene som en Microsoft Excel- eller CSV-fil, skal du klikke på **Eksporter**. Eksportindstillingen er ikke tilgængelig for en detaljeret rapport med realtidsdata.
- Trin 4** Hvis du vil have vist panelet **Detaljeudledning** i et separat vindue, skal du klikke på ikonet **Start**.
-

Rediger visualiseringsattributter

Når du har kørt en visualisering, kan du redigere dens attributter og køre den igen:

Fremgangsmåde

- Trin 1** Klik på **Indstillinger**.
- Trin 2** Hvis du vil vise eller skjule oversigten over kolonneværdier på tabelniveau og rækkesegmentet på øverste niveau, skal du vælge værdierne på rullelisten **Vis oversigt**.
- Trin 3** Hvis du ønsker, at visualiseringen skal opdateres med det samme, skal du vælge **Gentegn med det samme**. Ellers vil visualiseringen kun blive opdateret, når du klikker på knappen **Anvend**.
- Trin 4** Hvis du vil vise eller skjule en profilvariabel, skal du klikke på øjeikonet.
- Trin 5** Hvis du vil skjule et segment, skal du trække det til feltet **Skjulte segmenter**. Denne funktion er ikke tilgængelig for sammensatte visualiseringer.
- Trin 6** Hvis du vil flytte et segment, skal du trække det til en anden placering inden for dets aktuelle segmentfelt eller til et andet segmentfelt. Denne funktion er ikke tilgængelig for sammensatte visualiseringer.
- Trin 7** Sådan filtrerer du et segment:
- Vælg indstillingen **er i** eller **er ikke i**, og angiv de værdier, der skal inkluderes eller udelades. Hvis du ønsker yderligere oplysninger, kan du se under [Filtrer ved brug af et felt, på side 131](#)
 - Vælg det regulære udtryk for at angive et udtryk, der skal inkluderes eller udelades.
- Bemærk** Ændringer gengives altid straks, når du filtrerer et segment, og når du får vist eller skjuler en profilvariabel.
- Trin 8** Hvis visualiseringen er et diagram, skal du vælge ikonet **Indstillinger** for at ændre visualiseringen.
-

Skift outputformat af visualisering

Fremgangsmåde

Trin 1 Klik på **Indstillinger**.

Trin 2 Vælg et format fra rullelisten. De mulige formater er:

Format	Beskrivelse
Tabel	Viser data i rækker og kolonner.
Varmekort	Viser celleværdierne i en tabel i forskellige nuancer af rødt. Cellerne i hvid og den mørkeste røde nuance identificerer outliers. Bemærk Heat maps kan ikke genereres for rå rapporter (rapporter uden række- eller kolonnesegmenter) eller for rapporter, der kun har række-segmenter. Rullelisten Outputtype giver ikke mulighed for at generere heat maps til sådanne rapporter.
Række – varmekort	Viser celleværdierne i hver række i en tabel i forskellige nuancer af rødt, med den mørkeste skygge, der identificerer de højeste værdier i en række. Bemærk Heat maps for rækker kan ikke genereres for rå rapporter (rapporter uden række- eller kolonnesegmenter) eller for rapporter, der kun har række-segmenter. Rullelisten Outputtype giver ikke mulighed for at generere heat maps for rækker til sådanne rapporter.
Søjle – varmekort	Viser celleværdierne i hver kolonne i en tabel i forskellige nuancer af rødt, med den mørkeste nuance, der identificerer de højeste værdier i en kolonne.
Kurvediagram	Sammenligner værdier som punkter forbundet af kurver.
Søjlediagram	Sammenligner værdier, der vises som vandrette kolonner.
Områdediagram	Sammenligner værdier, der vises som skyggeområder.
Lagkagediagram	Sammenligner værdier, der vises som udsnit af en cirkulær graf
Bevægelsesdiagram	Sammenligner værdier over tid, der vises som animerede bobler, linjer eller bjælker. Kræver Adobe Flash Player. Bevægelsesdiagrammer er ikke tilgængelige for realtidsvisualiseringer
Sparkline-diagram	Tabelbaseret gengivelse af variationer af data, der vises i en meget komprimeret måde som miniaturediagrammer i tabelceller, hvilket giver dig mulighed for at se tendenser.

Bemærk Bevægelsesdiagrammer understøttes ikke længere.

- Når du opretter en ny rapport, er indstillingen **Bevægelsesdiagram** ikke tilgængelig på rullelisten **Outputtype**.
- Når du redigerer en eksisterende rapport med bevægelsesdiagram, vises indstillingen **Bevægelsesdiagram** i gråt på rullelisten **Outputtype**. Indstillinger for **Gem** og **Forhåndsvisning** er ikke tilgængelige.
- Når du kører en eksisterende rapport med bevægelsesdiagram, vises følgende fejl i brugergrænsefladen:

Kunne ikke gengive bevægelsesdiagrammer, fordi de ikke længere understøttes. Gem rapporten i et andet format.

Oversigt over oprettelse af visualisering

Dette kapitel beskriver, hvordan du opretter visualiseringer ved hjælp af en intuitiv træk-og-slip-grænseflade.

Fremgangsmåde

- Trin 1** Visualiseringen kan være af følgende typer:
- **Kundesessionspost**
 - **Kundeaktivitetspost**
 - **Agentaktivitetspost**
 - **Agentsessionspost**
- Trin 2** Angiv det tidsrum, som du ønsker, visualiseringen skal dække. Dette begrænser antallet af poster, der skal tages med i kørslen af visualiseringen.
- Trin 3** Beregningsintervallet for en historisk rapport kan være enten tidsbaseret eller prøvebaseret.
- Vælg et tidsinterval for en tidsbaseret visualisering.
 - I forbindelse med en prøvebaseret visualisering skal du angive det samlede antal poster, der skal overvejes, frekvensen (antallet af poster, der skal tages i betragtning i hvert interval) og det bånd (antallet af poster, der skal tages med i hver beregning), og om beregningerne skal være kumulative.
- Trin 4** Angiv, hvad du forsøger at sammenligne, som en del af visualiseringen. Dette kan være at sammenligne ydeevnen for de forskellige agenter eller indgangspunkter. Analyser tillader kun segmentering efter felter og ikke af målinger. For eksempel er segmentering efter afslutningstype eller agentnavn tilladt, mens segmentering efter antal opkald ikke er tilladt.
- Trin 5** Definer de metrikker, du ønsker at se i visualiseringen, for at sammenligne de forskellige segmenter. Profileringsvariabler er altid numeriske værdier og kan oprettes fra enten felter, mål eller andre profileringsvariabler.

- **Felt:** Felter kan bruges til at oprette optællinger af poster, der overholder angivne betingelser. Du kan f.eks. oprette en profileringsvariabel, der skal levere antallet af poster med en afslutningstype, der er lig med normal.
- **Mål:** Mål kan bruges til at oprette summeringer, gennemsnit eller optællinger. Summeringer og gennemsnit kræver ingen yderligere input. Optællinger fungerer på samme måde som felter, og de kræver derfor, at der angives betingelser. Hvis du f.eks. bruger omsætning som basis for en profileringsvariabel, kan du oprette en sum af omsætningen, et gennemsnit af omsætningen eller en optælling af poster, der har en omsætning, der er større end, mindre end eller lig med et givet beløb.
- **Eksisterende profilvariabel:** Profileringsvariabler kan oprettes fra andre profileringsvariabler vha. aritmetiske formler. Hvis du f.eks. allerede har en profileringsvariabel kaldet Gennemsnitlig omsætning, der indeholder gennemsnittet af omsætning og en anden profileringsvariabel kaldet Behandlede opkald, der indeholder antallet af poster, hvor afslutningstypen er normal, så kan du oprette en profileringsvariabel, der indeholder den gennemsnitlige omsætning pr. opkald ved at bruge Gennemsnitlig omsætning divideret med Behandlede opkald

Trin 6 Dette trin begrænser udfyldningssættet til kun at omfatte de poster, der opfylder de betingelser, du har angivet.

Trin 7 En visualisering kan vises som en tabel eller et diagram. De diagramtyper, der aktuelt understøttes, er søjle, lagkage, kurve, område og bevægelse. Du kan også angive visningsindstillinger, f.eks. titler, farver og kantbredder og typografier.

Trin 8 Visualiseringer kan udføres efter behov, planlagt til en udførelse en enkelt gang eller planlagt til at køre periodisk. Planlagte kørsler sender deres resultater til de angivne e-mailmodtagere via et weblink eller som en vedhæftet csv-fil.

Bemærk Følgende grænser gælder for planlagte rapporter:

- Den maksimale filstørrelse for vedhæftede filer i e-mail er 10 MB.
- Det maksimale antal kolonner, der understøttes, er 2000.

Du kan definere kørselsplanen på en af følgende måder:

- **Kør nu:** Brug Kør fra visningssiden.
- **Kør én gang og e-mail:** Brug planlægningsfunktion. Angiv tids- og e-mailoplysninger.
- **Gentagelse:** Brug planlægningsfunktion, og angiv gentagelsesmønstret (f.eks. daglig, kl. 9.00 om morgenen)

Bemærk Filtrene i profilvariablerne og filtrene i venstre rude på siden visualisering er forskellige. Filtrene i profilvariablerne gælder kun for de valgte profilvariabler for visualiseringen og ikke for hele visualiseringen. Filtrene i venstre rude på siden visualisering gælder for hele visualiseringen.

Bemærk For rapporter med rækkesegmenter kan sortering af data kun udføres i den pågældende rækkesegmentgruppe. I rapporten Agentoplysninger er agentnavnet f.eks. det første rækkesegmentfelt. Når agentnavne sorteres i den første kolonne, er de data, der vises i de efterfølgende kolonner, kun knyttet til den valgte agent.

Opret en visualisering

Sådan opretter du en visualisering:

Fremgangsmåde

-
- Trin 1** Vælg **Visualisering > Opret ny > Visualisering**.
- Siden Oprettelse af visualisering vises.
- Fanen **Moduler** viser to paneler, som du kan udvide eller skjule, ved at klikke på en paneltitel.
- Trin 2** Vælg en indstilling fra rullelisten **Type**. De mulige værdier er **Kundesessionspost**, **kundeaktivitetspost**, **agentaktivitetspost** eller **agentsessionspost**.
- Du kan føje variabler og segmenter til rapporterne.
- Trin 3** Angiv visualiseringens tidsrum ved at vælge en indstilling på rullelisten **Starttidspunkt** under fanen **Moduler**.
- Hvis du vil oprette en realtidsvisualisering, skal du vælge **Realtid**.
 - Hvis du vil oprette en historisk visualisering, skal du vælge et foruddefineret datointerval.
 - Hvis du vil angive brugerdefinerede start- og slutdatoer, skal du vælge **Brugerdefineret**.
 - Hvis du har valgt **Realtid**, skal du gå til [Trin 8, på side 126](#).
 - Hvis du valgte **Brugerdefineret**, skal du vælge værdier fra rullelisterne **Startdato** og **Slutdato**.
 - Hvis du valgte **Nøjagtig dato**, skal du angive en dato i det felt, der vises, eller klikke i feltet og derefter vælge en dato fra kalenderkontrolelementerne.
 - Hvis du valgte en af de andre indstillinger – **Dag i året**, **Dag i måneden**, **7 dage**, **Dag i ugen** eller **Den seneste dag** – skal du bruge de kontrolelementer, der vises, til at vælge de ønskede indstillinger.
- Bemærk** Hvis du angiver et langt datointerval, kan det tage lang tid at køre visualiseringen. I dette tilfælde kan det være bedst at planlægge visualiseringen i stedet for at køre den i realtid.
- Hvis det foruddefinerede datoområde, du vil vælge, ikke er tilgængelig på rullelisten, skal du øge beregningsintervallet. Små beregningsintervaller (som f.eks. pr. time) med store datointervaller (som f.eks. sidste måned) resulterer i flere data, end der kan vises. Derfor er disse valg ikke tilladt.
- Trin 4** Hvis du vil redigere en moduletiket, skal du Klik på ikonet Rediger (✎). I dialogboksen **Rediger modul** skal du indtaste en ny etiket.
- Trin 5** Du kan filtrere datoområdet ved at vælge en indstilling på rullelisten **inklusive**. De mulige værdier er **Dage i en uge**, **Dage i måneden**, **Uger i måneden** eller **Måneder i året**. Vælg de ugedage, dage i måneden, uger eller måneder, som du ønsker, visualiseringen skal omfatte.
- Trin 6** Hvis du opretter en tidsbaseret visualisering, skal du vælge et tidsinterval på rullelisten **Interval** i panelet **Beregn**. De mulige værdier er: **Ingen**, **15 minutter**, **30 minutter**, **Pr. time**, **Daglig**, **Ugentlig** eller **Månedlig**.
- De tilgængelige indstillinger varierer, afhængigt af længden af datointervallet. Små beregningsintervaller (f.eks. 15 minutter, 30 minutter eller pr. time) er ikke tilgængelige, hvis det angivne datointerval er langt (som f.eks. sidste måned).

Trin 7 Hvis du opretter en prøvebaseret visualisering, skal du vælge **Første** eller **Sidste** på rullelisten **Poster** i panelet **Beregn** og angive det samlede antal poster, der skal tages med i visualisering, i tekstfeltet.

Du kan også definere følgende:

- Hyppighed**: antallet af poster, der skal overvejes pr. interval.
- Bånd**: antallet af poster, der skal overvejes pr. beregning.
- Kumulativ**: for at beregne antallet af poster.

Trin 8 Hvis du valgte **Realtid** som visualiseringsperiode, skal du vælge værdier fra rullelisterne, der bliver tilgængelige i panelet **Beregn**.

Parameter	Beskrivelse
Varighed	Vælg Ingen for at få et øjebliksbillede af den aktuelle kontaktcenteraktivitet. – ELLER – Vælg et specifikt tidsinterval (for 5, 10, 15 eller 30 minutter) for en visning, der ser tilbage fra det aktuelle tidspunkt til de seneste 5, 10, 15 eller 30 minutter. – ELLER – Vælg Startdato for en visning af alle aktiviteter, der er foretaget siden midnat. – ELLER – Vælg Brugerdefineret for en visning, der ser tilbage fra det aktuelle tidspunkt til op til 14 dage tilbage i fortiden.
Opdateringshastighed	Vælg en værdi for at angive, hvor ofte dataene i visualiseringen skal opdateres. Hvis du har angivet varigheden som Start på dag eller Brugerdefineret, skal du vælge Minutter. Ellers skal du vælge Sekunder.
Interval	Hvis du har angivet varigheden som Start på dag eller Brugerdefineret, vises rullelisten Interval , hvor du kan vælge et tidsinterval (ingen, 15 minutter, 30 minutter eller pr. time).
Se tilbage (D-H-M)	Hvis du har angivet varighed som Brugerdefineret, vises indstillingerne for Se tilbage. Angiv antallet af dage, timer og minutter fra det aktuelle tidspunkt, hvor du ønsker, at visualisering skal se tilbage til. Du kan angive op til 14 dage.

Trin 9 Hvis du vil angive enten rækkesegmenter eller kolonnesegmenter, skal du klikke på ikonet **Tilføj rækkesegmenter eller kolonnesegmenter**. Træk og slip et felt eller et udvidet felt, der er angivet i lærredsområdet. Gentag dette trin for hvert segment, der skal tilføjes.

Bemærk **Felter** kan tilføjes som enten **rækkesegmenter** eller **kolonnesegmenter**. For diagrammer bruges kun det første segment.

Trin 10 Hvis du vil kombinere flere værdier for segmenteringsvariablen i én gruppe, kan du oprette et udvidet felt:

- Højreklik på en værdi, og vælg **Opret udvidet felt**.
- Angiv indstillingerne for en eller flere grupper i den dialogboks, der vises. Du kan f.eks. oprette tre grupper af indgangspunkter, hvor hver gruppe repræsenterer en anden produktlinje eller en anden afdeling.

Trin 11 Sådan oprettes en profilvariabel:

a) Klik på ikonet **Tilføj profilvariabel**. Træk og slip et felt, et mål eller en formel, der vises i dialogboksen **Ny profilvariabel**, og benyt en af følgende fremgangsmåder:

- Indtast et navn for profilvariablen i tekstfeltet **Navn**, eller lad standardteksten være. Dette navn vises i kolonneoverskriften og aksetiketterne.
- Hvis du brugte et felt til at oprette profilvariablen, kan du angive de poster, der skal inkluderes i optællingen, ved at trække et element fra listen **Felter** til området **Filtre** i dialogboksen **Ny profilvariabel** og vælge de poster, der skal inkluderes. Hvis du ønsker yderligere oplysninger, kan du se [Filtre ved brug af et felt](#). Hvis du brugte et mål til at oprette profilvariablen, skal du vælge den beregning, der skal udføres, på rullelisten **Formel**. Hvis du ønsker yderligere oplysninger, kan du se [Vælg en formel for et mål](#). Du kan angive en betingelse for medtagelse af poster ved at trække et element fra listen **Felter** eller **Mål** til området **Filtre** i dialogboksen. Hvis du ønsker yderligere oplysninger, kan du se [Filtre ved hjælp af et mål](#).

- Bemærk**
- Du kan også oprette en ny formel på basis af en profilvariabel, der findes i visualiseringen.
 - Hvis du har valgt en global variabel som profilvariabel, er det kun den valgte globale variabel fra listerne **Felter** eller **Mål**, der kan bruges som filter for profilvariablen. Du kan finde flere oplysninger om globale variabler (tidligere kaldet Call-Associated Data-variabler) ved at gå til afsnittet Kontakttrouing i [Opsætnings- og administrationsvejledning til Cisco Webex Contact Center](#).

Trin 12 Hvis du vil angive formatet for profilvariablen, skal du højreklikke på profilvariablen og vælge indstillingen **Talformat** i genvejsmenuen. Hvis du ønsker yderligere oplysninger, kan du se [Formatér en profilvariabel](#). Hvis du f.eks. har oprettet en profilvariabel for **Konverteringsinterval**, kan du vælge **Procent** som format.

Trin 13 Fortsæt med at oprette så mange profilvariabler, som du ønsker. I følgende eksempel er der oprettet tre profilvariabler, og dataene segmenteres under kolonnerne **Kø-ID** og **Agentnavn**.

Bemærk Hvis du opretter et bevægelsesdiagram, skal du medtage mindst tre profilvariabler.

- Hvis du vil ændre rækkefølgen af en profilvariabel eller et segment, skal du trække etiketten til en anden placering.
- Hvis du vil dreje på tværs af kolonne- og række-segmenter, skal du trække en segmentetiket fra feltet Kolonne-segmenter til feltet Række eller Serie-segmenter eller omvendt.
- Hvis du vil fjerne en profilvariabel eller et segment, skal du klikke på Slet.

Bemærk Du kan ikke fjerne en profilvariabel, der bruges i en anden profilvariabel.

Trin 14 Hvis du vil vise eller skjule oversigten over kolonneværdier på tabelniveau og række-segmentet på øverste niveau, skal du vælge værdierne på rullelisten **Vis oversigt**.

Trin 15 Hvis du vil definere oversigten over kolonneværdier på tabelniveau og række-segmentet på øverste niveau, skal du klikke på **Tilpas**. Hvis du ønsker flere oplysninger, kan du se [Tilpas rapportoversigt](#) under [Tilpas rapportoversigt](#), på side 139.

Trin 16 Hvis du vil finde ud af, hvor stor visualiseringen skal være, når den køres, skal du gemme den og klikke på **Mere** og vælge knappen **Info**.

Trin 17 Du kan oprette et filter for at begrænse antallet af poster, som visualiseringen betragter som standard. Sådan oprettes et filter:

- Klik på **Tilføj filter** på fanen **Moduler**. Vælg et felt eller en måling fra de viste lister, og klik på **Gem**.

– ELLER –

Højreklik på et segment i visualiseringen, og vælg **Opret filter**.

- b) Når det nye filter vises på fanen **Moduler**, skal du angive, hvilke værdier der skal inkluderes eller udelades, eller, hvis det drejer sig om en mål, skal du angive en betingelse, som dataene skal opfylde.

Bemærk Du kan ikke vælge mere end 100 værdier i et felt for et filter. Hvis du har valgt mere end 100 værdier, vises en fejlmeddelelse. Hvis du vil fjerne en værdi, skal du bruge knappen **X**.

Trin 18 Angiv et outputformat for en visualisering. Hvis du ønsker yderligere oplysninger, kan du se [Skift outputformat af visualisering](#)

Trin 19 Hvis du opretter en sammensat visualisering, skal du tilføje mindst et ekstramodul, før du gemmer visualiseringen.

Trin 20 Hvis du vil gemme visualiseringen, skal du klikke på knappen **Gem** og gøre følgende i den dialogboks, der vises:

- a) Vælg rodmappen. Vælg mappen

Hvis du vil oprette en ny mappe, skal du klikke på **Ny mappe** og angive et navn til mappen.

- b) Angiv et navn på visualiseringen, og klik på **OK**.

Trin 21 Klik på **Forhåndsvisning** for at få vist visualiseringen.

Bemærk Hvis du opretter en visualisering af typen **Kundesessionspost**, hvor **Interval** bruges som **Række segment**, og **Tidsstempel for kontaktstart** og **Tidsstempel for kontaktslut** bruges som **Profilvariabler** fra rullelisten **Mål**, skal du vælge følgende værdier på rullelisten **Formel**:

- **Tidsstempel for kontaktstart – minimum** for **Tidsstempel for kontaktstart**
- **Tidsstempel for kontaktslut – maksimum** for **Tidsstempel for kontaktslut**

Opret en sammensat visualisering

En sammensat visualisering indeholder to eller flere moduler, der vises ved siden af hinanden. Alle moduler i en visualisering skal have identiske række- eller serie-segmenter, kolonnesegmenter og profilvariabler, men kan have forskellige datoområder, intervaller og filtre.

Du kan oprette en sammensat visualisering på følgende måde:

- Når du opretter en ny visualisering skal du tilføje mindst et ekstramodul (historisk modul eller realtidsmodul), før du gemmer visualiseringen.
- Rediger en eksisterende visualisering, der kun har ét modul, ved at tilføje nye moduler (kun historiske moduler).

Men hvis du gemmer en visualisering med mere end ét modul, kan du senere slette alle moduler undtagen ét, gemme visualiseringen og tilføje flere moduler (kun historiske moduler) senere.



Bemærk Realtidsmoduler kan kun føjes til en sammensat visualisering, når du opretter den, og før du gemmer visualiseringen. Du kan ikke redigere en eksisterende visualisering for at tilføje et realtidsmodul.

Sammensatte visualiseringer kan ikke planlægges eller eksporteres og har ikke en drejefunktion i udførelsestilstanden.

Fremgangsmåde

- Trin 1** Hvis du vil tilføje et modul under oprettelse af en visualisering, skal du klikke på **Tilføj** øverst på fanen **Moduler**. Angiv et navn til modulet i den dialogboks, der vises, og klik på **OK**.
- Klik på knappen **Tilføj** igen for hvert ekstramodul, du vil tilføje.
- Når du har tilføjet et modul, vises de visualiseringer, som det består af, side om side på siden. Du kan vælge forskellige datoområder, intervaller og filtre for hvert modul.
- Bemærk** Vælg en anden intervalværdi end **Ingen**. Hvis **Ingen** er valgt, vises intervalværdierne som tilhørende året 1970.
- Trin 2** Hvis du vil have vist de indstillinger, der kan brugertilpasses, for hvert modul, skal du vælge et modul på rullelisten øverst på fanen **Moduler**.
- Trin 3** Hvis du vil redigere en moduletiket, skal du klikke på ikonet Rediger (✎). I dialogboksen **Rediger modul** skal du indtaste en ny etiket.
- Rullelisten under fanen Moduler afspejler etiketændringerne.

Opret en visualisering, der viser faktiske værdier

Hvis du vil vise de faktiske værdier i databasen uden aggregering, kan visualiseringen ikke indeholde et tidsinterval eller en segmentering, og alle profilvariable skal konfigureres med værdien som formelen.



Bemærk Værdien af valgmulighed er ikke tilgængelig i en visualisering, der allerede indeholder et tidsinterval eller en segmentering.

Sådan opretter du en visualisering, der viser faktiske databaseværdier uden aggregering:

1. Klik på **Visualisering** > **Opret ny** > **Visualisering**.
2. Vælg en **type**. De mulige værdier er: **Kundesessionspost**, **kundeaktivitetspost**, **agentaktivitetspost** eller **agentsessionspost**.
3. Angiv visualiseringens tidsrum.
4. Sådan tilføjes en profilvariabel:
 - Klik på **Tilføj profilvariable**, og træk og slip et felt eller en måling i dialogboksen Ny profilvariabel.

- På rullelisten **Formel** skal du vælge **værdien**. Gentag for hver ekstra profilvariabel, som du vil tilføje, og klik derefter på **Gem** for at gemme visualiseringen. Derefter kan du klikke på **eksempel**.

Opret et udvidet felt

1. Højreklik på en målgruppe i visualiseringen, og vælg **Opret udvidet felt**.
2. Angiv indstillingerne for gruppen som beskrevet i følgende tabel:

Indstilling	Beskrivelse
Standardgruppe	Angiv et navn (f.eks. andre indgangspunkter) for den gruppe, der indeholder alle de variabler, der ikke er inkluderet i de definerede grupper.
Grupper	Hvis du vil definere en gruppe, skal du angive et navn i Gruppenavn : <ul style="list-style-type: none"> • Vælg værdierne på rullelisten. • Indtast en værdi, og tryk derefter på Enter.

3. Klik på **Gem**.

Slet et delt udvidet felt

Sådan slettes et delt udvidet felt:

1. Klik på knappen **Tilføj** for at tilføje feltet KolonneSegmenter feltet Række eller Seriesegmenter for at vise dialogboksen Nyt Segment.
2. Vælg det udvidede felt, du vil slette, og klik på knappen **Slet**.
Hvis det udvidede felt ikke aktuelt er i brug, slettes det.

Del et udvidet felt

Sådan gør du et udvidet felt tilgængeligt til fremtidig brug:

1. Klik på det udvidede feltsegment, der er blevet føjet til visualiseringen, og vælg **Gem** i genvejsmenuen.
2. Angiv et navn til det udvidede felt, og klik på **OK**.

Det udvidede felt, der er blevet gemt, vil nu være angivet i dialogboksen Nyt segment, hvor det kan vælges det, når du og andre visualiseringsdesignere opretter eller redigerer en visualisering.

Vælg en formel for et mål

Følgende tabel beskriver de formler, der er tilgængelige, når du bruger et mål til at oprette en profilvariabel.

Formel	Beregner
Gennemsnit	Den gennemsnitlige værdi.
Sum	Den samlede værdi.
Antal	Antallet af værdier. Når du vælger denne formel, viser dialogboksen indstillinger for angivelse af en betingelse for at medtage poster i optællingen. Hvis du ønsker yderligere oplysninger, kan du se Filtrer ved hjælp af et mål, på side 132 .
Minimum	Den mindste værdi.
Maksimum.	Den største værdi.
Værdi af	Den faktiske værdi i databasen uden aggregering.
Geometrisk middelværdi af	Den n'te rod (hvor n er antallet af numeriske værdier inden for det angivne interval) af produktet af værdierne.
Kurtosis af	Målet for, hvorvidt dataene har maksimumværdi eller er flade i forhold til normal fordeling.
Midterste	Den midterste værdi.
Populationsvarians for	Variansen af det entydige sæt værdier.
Skævheden af	Hvor langt medianen er fra middelværdien.
Standardafvigelse på	Kvadratroden af variansen.
Sum af kvadrater	Sum af kvadraterne af værdierne.
Varians for	Gennemsnittet af de kvadrerede forskelle mellem hver værdi og gennemsnitsværdien.

Definer filtre

Filtrer ved brug af et felt

Når du kører en visualisering, viser panelet indstillinger kontrolelementer til angivelse af, hvilke poster der skal inkluderes eller udelades fra visualiseringen.

Disse kontrolelementer vises, når du opretter eller redigerer en visualisering, når du udfører følgende opgaver:

- Træk et felt ind i området **Filter** i dialogboksen, der vises, når du opretter eller redigerer en profilvariabel.
- Klik på **Tilføj filter**, og vælg et felt på listen i den dialogboks, der vises.
- Højreklik på et segment i visualiseringen, og vælg **Opret filter**.

- Benyt en af følgende fremgangsmåder for at angive, hvilke feltværdier der skal inkluderes eller udelukkes:
 - Vælg alternativknappen for **regulært udtryk**, og indtast derefter et regulært udtryk i tekstboksen for at angive, hvilke værdier der skal inkluderes eller udelades. Klik på **Gem**.

Følgende eksempler beskriver regulære udtryk:

 - agent.*** indeholder alle feltværdier, der starter med udtrykket `agent`.
 - agent.*h** inkluderer alle feltværdier, der starter med udtrykket `agent` og slutter på bogstavet `h`.

Se <https://www.elastic.co/guide/en/elasticsearch/reference/current/regexp-syntax.html> for at få flere oplysninger om regulære udtryk, der er standard.

 - Klik på alternativknappen **er i** eller **er ikke i**, vælg de værdier på listen, som du vil medtage eller udelade, og klik derefter på **Gem**. Du kan også indtaste et navn på en værdi i tekstfeltet og klikke på **Gem**.
- Hvis du vil filtrere listen over tilgængelige værdier, skal du skrive et eller flere tegn i tekstfeltet. Mens du skriver, vises de værdier, der passer til din tekst, på listen til dit valg. Du kan bruge `*` som jokertegn for at repræsentere et eller flere tegn.
- Hvis du vil angive en tom (ikke udfyldt) værdi, skal du klikke på **Tilføj**.
- Hvis du vil fjerne en bestemt værdi, skal du vælge værdien og klikke på **Slet**.

Filtrer ved hjælp af et mål

Analyzer viser de kontrolfunktioner, der bruges til at angive, hvilke poster der skal inkluderes i eller ekskluderes fra visualiseringen på basis af værdien af et mål, når du gør følgende:

- Træk et felt ind i området **Filter** i dialogboksen, der vises, når du opretter eller redigerer en profilvariabel.
- Klik på **Tilføj filter** i panelet moduler (eller, hvis du redigerer en visualisering med et enkelt modul, panelet Detaljer), og vælg et angivet mål i den dialogboks, der vises.

- Benyt en af følgende fremgangsmåder for at angive en betingelse for et mål:
 - Hvis du vil begrænse data til værdier mellem en minimum- og maksimumværdi, skal du vælge **Mellem** fra rullelisten Sammenligning og derefter angive en minimum- og maksimumværdi i tekstfelterne Min. og Maks.

<	mindre end
<=	mindre end eller lig med
=	lig med
!=	ikke lig med
>=	større end eller lig med
>	større end



Bemærk Minimumværdien er inklusive, men maksimumværdien er ikke-inklusive.

- Hvis du vil begrænse data baseret på en enkeltsidet sammenligning, skal du vælge en operator fra rullelisten Sammenligning og angive en værdi i tekstfeltet Værdi.

I følgende eksempel anvendes en betingelse (større end 0) på et mål for samlet omsætning måling for at oprette en konverteret profilvariabel.

Filtre i kørselstilstanden

Grænsefladen i analysefunktionen har filtreringsfunktioner, mens der køres en rapport i kørselstilstanden.

Du kan vælge, mens du opretter eller redigerer en visualisering, også når du opretter en kopi af visualiseringen.

Når du kører en visualisering, vises filtrene i øverste højre hjørne på visualiseringssiden. Du kan filtrere visualiseringen ved hjælp af de relevante filtre uden at redigere rapporten.

Sådan føjer du et filter til en rapport, der vises i kørselstilstanden, mens du opretter en visualisering:

1. Gå til startside for Analyser. Klik på ikonet **Visualisering** på navigationsbjælken.
2. Hvis du vil oprette en ny visualisering, skal du vælge **Opret ny > visualisering**.
3. På siden Opret visualisering skal du vælge og trække de påkrævede felter til ruden **Række segmenter**. De tilføjede felter vises som filtre i afkrydsningsfeltet **Vis filtre i kørselstilstand** sammen med standardfiltrene. Standardfiltrene er:
 - Feltet **Varighed** og **Interval** for en historisk rapport. Feltet **Interval** vises kun som et filter, hvis det er valgt som et **rækkesegment**.
 - Feltet **Varighed** for en realtidsrapport.
4. Vælg det ønskede filter i afkrydsningsfeltet **Vis filtre i kørselstilstand** ved at markere det tilsvarende afkrydsningsfelt.
Som standard er alle filtre i afkrydsningsfeltet **Vis filtre i kørselstilstand** ikke markeret.
5. Vælg de ønskede felter for **profilvariabler** og **kolonne**, og gem den nye visualisering i den relevante mappe.

Filtrene vises i øverste højre hjørne af visualiseringen. Du kan nu filtrere visualiseringen ved hjælp af de relevante filtre uden at redigere rapporten.



Bemærk Hvis du ønsker yderligere oplysninger om oprettelse af en visualisering, kan du se afsnittet [Opret en visualisering, på side 125](#).

Sådan tilføjes et filter i kørselstilstand under oprettelse af en kopi af visualisering:

1. Gå til **Start > Visualisering > Standardrapporter**. Vælg den relevante standardrapport, og klik på ellipseknapen for at få vist rapportindstillingerne. Vælg indstillingen **Opret en kopi**.

2. Vælg det relevante filter i afkrydsningsfeltet **Vis filter i kørselstilstand**, der vises i venstre rude på visualiseringssiden.

Som standard er alle filtre i afkrydsningsfeltet **Vis filter i kørselstilstand** markeret.

3. Gem den nye rapport i en relevant mappe.
4. Når du kører en visualisering, vises filtrene i øverste højre hjørne på visualiseringssiden.



Bemærk Du kan få flere oplysninger om oprettelse af en kopi af visualiseringen i afsnittet [Opgaver, der skal udføres på visualiserings- og dashboardsider, på side 7](#).

Sådan tilføjes et filter i kørselstilstand under redigering af visualiseringen:

1. Gå til visualiseringssiden. Klik på ellipseknappen, og vælg derefter indstillingen **Rediger** for at redigere visualiseringen.
2. Vælg det ønskede filter i afkrydsningsfeltet **Vis filter i kørselstilstand**, der vises i venstre rude på visualiseringssiden.
Som standard er alle filtre i afkrydsningsfeltet **Vis filter i kørselstilstand** markeret.
3. Gem den nye rapport i en relevant mappe.
4. Når du kører en visualisering, vises filtrene i øverste højre hjørne på visualiseringssiden.



Bemærk Hvis du ønsker yderligere oplysninger om redigering af en visualisering, kan du se afsnittet [Opgaver, der skal udføres på visualiserings- og dashboardsider, på side 7](#).



Bemærk Der kan maksimalt tilføjes fem filtre, der kan blive vist i en rapport i kørselstilstand.

Filtre i øverste højre hjørne af visualiseringssiden understøttes ikke for sammensatte visualiseringer (som har to eller flere moduler). Hvis du redigerer en eksisterende rapport med ét modul for at tilføje et andet modul, er afkrydsningsfeltet **Vis filter under kørselstilstand** nedtonet.

Opret en formel baseret på en profilvariabel

Du kan oprette en ny formel ved at anvende en matematisk formel på en eksisterende profilvariabel.

Sådan oprettes en formel på basis af en eksisterende profilvariabel:

1. Højreklik på en profilvariabel i visualiseringen, og vælg **Ny formel** i genvejsmenuen.
2. I dialogboksen **Ny formel**, der vises, skal du angive et navn for profilvariablen i tekstfeltet **Navn**.
3. Vælg et matematisk symbol: +, -, × eller ÷.
4. Benyt en af følgende fremgangsmåder i tekstfeltet til højre for det matematiske symbol:

- Skriv en numerisk værdi.
- Vælg navnet på en eksisterende profilvariabel fra rullelisten.

Oprettelse og brug af delte formler

Når du har oprettet en profilvariabel, kan du gøre dens formel tilgængelig i panelet **Formler**, som du selv og andre visualiseringsdesignere kan bruge.

Opret en delt formel

Sådan oprettes en delt formel:

1. Opret en **Profilvariabel**. Hvis du ønsker yderligere oplysninger, kan du se [Opret en visualisering, på side 125](#).
2. Højreklik på profilvariablen, og vælg **Gem**.
3. Angiv et navn på formelen, og klik på **OK**.

Formlen gemmes i panelet **Formler**.

Rediger en delt formel

Sådan redigeres en delt formel:

1. Klik på **Tilføj** produktvariabler, og dobbeltklik derefter på navnet på en formel, der vises i panelet **Formler**.
2. Du kan redigere værdierne eller tilføje yderligere **felter** og **mål**.
3. Klik på **Gem**.

Slet en delt formel

Sådan slettes en delt formel:

1. Klik på knappen **Tilføj** i feltet **Profilvariabler**, og dobbeltklik derefter på navnet på en formel, der vises i panelet **Formler**.
2. Klik på **Slet**.

Hvis formelen ikke er i brug i øjeblikket, slettes den.

Opret og formatér en visualiseringstitel

Sådan oprettes og formateres en visualiseringstitel, når du opretter eller redigerer en visualisering:

1. Klik på teksten **Klik for at tilføje titel** på visualiseringslærredet, og Indtast en ny titel.
 - Hvis du vil redigere titlen, skal du vælge den og indtaste en ny titel.

- Under **Formatering** skal du vælge **Titel** i rullelisten og indtaste titelteksten.
2. Hvis du vil tilpasse formatet af titlen, skal du vælge **Titel** på rullelisten under fanen Formatering for at få vist de formateringsindstillinger, som du kan tilpasse, f.eks. kantstørrelse, typografi og farve; tekstjustering og-farve; marginer; mellemrum og skriftstørrelse-, -familie, -type og -vægt.

Formatér en tabel

Sådan tilpasser du et tabelformat:

1. Vælg **Formatering**, og vælg derefter **Tabel** på rullelisten.
2. Rediger følgende indstillinger for at tilpasse tabelformatet:

Indstilling	Beskrivelse
Baggrundsfarve	Vælg baggrundsfarven på farvevælgeren, eller angiv HTML-koden (hexadecimal) for en farve.
Kantstørrelse	Angiv en værdi i pixel for at ændre kantbredden.
Kanttype	Vælg en værdi på rullelisten for at angive typen af kanten omkring tabellen, eller Vælg Ingen , hvis du ikke ønsker en kant omkring tabellen.
Kantfarve	Vælg kantfarven på farvevælgeren, eller Indtast HTML-koden for en farve.

Formatér en profilvariabel

Sådan ændres tekstjustering, talformat eller billedtekst for en profilvariabel:

1. Benyt en af følgende fremgangsmåder:
 - Højreklik på en profilvariabel for at få vist genvejsmenuen.
 - Vælg en profilvariabel på rullelisten i **Formatering** for at vise indstillingerne for talformat og billedtekst på fanen.
2. Rediger de indstillinger, der er beskrevet i følgende tabel:

Indstilling	Beskrivelse
Billedtekst	Hvis du vil ændre billedteksten, skal du klikke på den billedtekst, der vises på fanen Formatering , for at markere den og indtaste den ønskede billedtekst. Denne indstilling er kun tilgængelig på fanen Formatering .

Indstilling	Beskrivelse
Talformat	Højreklik for at angive, om dataene skal formateres som heltal, tal, valuta, procent, dato/klokkeslæt eller varighed, og inden for den pågældende kategori skal du angive, hvordan du ønsker, at dataene skal vises. Når du f.eks. vælger procent, kan du vælge en af følgende formateringsindstillinger: <ul style="list-style-type: none"> • ##.##% (12.34%) • ##% (12%)
Tekstjustering	Hvis du vil ændre justeringen af kolonneteksten, skal du vælge en værdi på rullelisten: venstre, centreret eller højre. Denne indstilling er kun tilgængelig i genvejsmenuen.

Skift datoformat for feltet Interval

Du kan redigere standarddatoformatet (mm/dd/åååå) i feltet **Interval** under oprettelse eller redigering af en visualisering.

Fremgangsmåde

Trin 1 Højreklik på feltet **Interval** for at få vist genvejsmenuen **Vælg dato format**.

Trin 2 Vælg det ønskede datoformat på følgende liste:

- dd/mm/åååå
- mm/dd/åå
- M/d/å
- dd/mm/åå
- d/m/å
- åååå/mm/dd
- åååå-mm-dd

Trin 3 Klik på **Gem**.

Bemærk Hvis du eksporterer en rapport i .csv-format og åbner den i Microsoft Excel, vises datoen i henhold til det datoformat, der er angivet i Microsoft Excel. Hvis du vil se datoerne i det nøjagtige datoformat, du anvendte på feltet **Interval**, i visualiseringen, skal du åbne den eksporterede CSV-rapport i et tekstredigeringsprogram.

Formatér et diagram


Sådan tilpasser du diagrammets format:

1. Vælg **Formatering > Diagram**.
2. Rediger følgende indstillinger for at tilpasse diagramformatet:

Indstilling	Beskrivelse
Baggrundsfarve	Vælg baggrundsfarven på farvewælgeren, eller Indtast HTML-koden for en farve.
Kantstørrelse	Angiv en værdi i pixel for at ændre bredden af kanten omkring diagrammet.
Kanttype	Vælg en værdi på rullelisten for at angive typen af kanten omkring diagrammet, eller Vælg Ingen , hvis du ikke ønsker en kant.
Kantfarve	Vælg kantfarven på farvewælgeren, eller Indtast HTML-koden for en farve.
Farveforløbsfyld	Hvis du vil føje et skyggemønster til kurver, områder eller søjler i et kurve-, område- eller søjlediagram, skal du vælge retningen af farveforløbet på rullelisten.
Stabling	Hvis du vil have vist dataværdier stablet oven på hinanden i et kurve-, område- eller søjlediagram, skal du vælge Normal for at stable efter dataværdierne eller procentdelen for at stable efter procentsatserne.
Akseetiketter	Vælg en værdi på rullelisten for at angive, om akseetiketter skal vises eller skjules.
Inverter akser	Vælg enten sand eller falsk på rullelisten for at angive, om akserne skal inverteres.
Dataetiketter	Vælg en værdi på rullelisten for at angive, om du vil vise eller skjule dataetiketterne.
Rotation af dataetiketter	Vælg en værdi på rullelisten for at angive rotationsvinklen for dataetiketten: ingen, 45 °, 90 ° eller -90 °.

Rediger visualiseringsnavnet

Hvis du vil redigere navnet på visualiseringen, skal du gøre et af følgende:

1. Klik på **Visualisering** >  > **Rediger** i genvejsmenuen.
2. Klik på **Rediger visualiseringsnavn**, og Vælg **Visualisering** på rullelisten under fanen **Formatering** for at redigere felter.

Tilpas rapportoversigt

Du kan tilpasse en rapportoversigt både på tabelniveau og rækkesegment på øverste niveau, når du opretter eller redigerer en visualisering. Indstillingen **Tilpas** er tilgængelig for visualiseringer, der kun har profilvariable indstillet som kolnesegmenter. Hvis du ønsker yderligere oplysninger om række- og kolnesegmenter, kan du se [Opret en visualisering](#).

Du kan definere følgende oversigtsformler for hver af kolonnerne i en rapport i dialogboksen **Tilpas rapportoversigt**.

Formel	Beregning
NONE	Der er ikke defineret nogen formler for kolonneoversigten. Bemærk Hvis du vælger Ingen for alle kolonnerne i en visualisering, kan du ikke se tabelniveau- eller gruppeniveauoversigten.
AVG	Gennemsnittet af værdierne i kolonnen.
ANTAL	Antallet af poster i kolonnen med værdier, der ikke er null.
MIN.	Den mindste værdi i kolonnen.
MAX	Den største værdi i kolonnen.
Sum	Sumtotalen af alle værdierne i kolonnen.
Bemærk	Du kan også vælge den foruddefinerede formel for kun at beregne tabelniveauoversigten for den kolonne, der indeholder et formelfelt.



Bemærk

- Du kan få vist den tilpassede rapportoversigt på grænsefladen i Analyser og eksporterede rapporter i MS Excel-format. Den tilpassede rapportoversigt vises ikke på eksporterede rapporter i CSV-format.
- Du kan se den definerede formel for en kolonneoversigt ved at holde musen hen over **oversigtscellerne** for kolonnen på brugergrænsefladen i Analyser.
- Du kan se den definerede formel for en kolonneoversigt i cellen **Oversigt** for kolonnen i de eksporterede MS Excel-rapporter. Oversigtsceller indeholder tekstformatet <Summary Value> (<Summary formula>).
- Du kan kun tilpasse oversigten over tabelniveauer for de værdibaserede rapporter. Hvis en kolonne i en værdibaseret rapport har feltet strengtype, kan du definere opsummeringsformlen for kolonnen INGEN eller ANTAL. Hvis kolonnen indeholder felt af typen heltal (mål)-felttype, kan du definere formler som vist i tabellen.

Oversigt på tabelniveau

Dette er rapportens sidefodsoversigt. Du kan få vist oversigten ved at markere afkrydsningsfeltet **Tabelniveau** på rullelisten **Vis oversigt**. Som standard er dette afkrydsningsfelt markeret, når du opretter en ny visualisering.

Når du markerer afkrydsningsfeltet **Tabelniveau** for segmenterede rapporter, men du ikke definerer oversigtsformlerne, indstilles aggregeringstypen for et kolonnefelt som opssummeringsformel for den pågældende kolonne, bortset fra følgende scenarier:

- Hvis en kolonne indeholder formelfeltet, er oversigtsformlen for tabelniveau for kolonnen defineret som BRUGERDEFINERET.
- Hvis en kolonne har varighedsfeltet, er oversigtsformlen for tabelniveauet for kolonnen som standard defineret som INGEN.
- Hvis en kolonne har feltet ANTAL-aggregeringstypen, er oversigtsformlen for tabelniveau for kolonnen defineret som SUM, hvilket er summen af alle individuelle optællinger.

For de værdibaserede rapporter, hvor du markerer afkrydsningsfeltet **Tabelniveau**, men ikke definerer oversigtsformler, er oversigtsformlen for tabelniveau angivet til INGEN.

Oversigt på gruppeniveau

Dette er den kolonneoversigt, der er defineret i rækkesegmentgruppen på øverste niveau. Indstillingen Oversigt på gruppeniveau er tilgængelig for visualiseringer, der har mindst to rækker segmenter. Du kan få vist oversigten over gruppeniveauer ved at markere afkrydsningsfeltet, der viser navnet på række segmentet på øverste niveau på rullelisten **Vis oversigt**. Som standard er dette afkrydsningsfelt ryddet, når du opretter en ny visualisering.

Når du markerer afkrydsningsfeltet Oversigt på gruppeniveau, men ikke definerer oversigtsformler, er oversigtsformlen for gruppeniveau som standard defineret som INGEN for alle kolonner.



Bemærk Oversigt på gruppeniveau gælder ikke for de værdibaserede rapporter.

Rapportoversigt i agentoplysningsrapporter

Du kan se oversigt over tabelniveau og gruppeniveau i rapporter med **Agentoplysninger**. Begge summeringsformler for tabel- og gruppeniveau defineres på basis af kolonneaggregeringstype, bortset fra følgende scenarier

- Hvis en kolonne indeholder formelfeltet, er summeringsformlen for tabelniveau for kolonnen defineret som BRUGERDEFINERET, og summeringsformlen for gruppeniveau er defineret som INGEN.
- Hvis en kolonne har feltet varighed, er oversigts formler for tabel-og gruppeniveau for kolonnen som standard defineret som ingen.
- Hvis en kolonne har et felt med aggregeringstypen ANTAL, så er standardsummeringsformlerne for tabelniveau og gruppeniveau for kolonnen defineret som SUM, hvilket er summen af alle individuelle antal.

Eksporter rapportskabeloner

Du kan eksportere rapportskabeloner som en enkelt fil eller som mapper, der indeholder flere filer. Filen eller mapperne eksporteres fra Analyser til din computer. Eksport af rapportskabeloner sikrer genanvendelighed på tværs af flere lejere.

Eksporter en fil

Sådan eksporteres en skabelonfil fra Analyser-serveren:

1. Gå til startside, og klik på ikonet **Visualisering**.
2. Vælg den skabelonfil, du vil eksportere.
3. Klik på ellipseknapen.
4. Vælg **Eksporter skabelon** fra rullelisten. Hvis filen eksporteres korrekt, vises følgende meddelelse:

```
Rapportskabelonen blev eksporteret og placeret i mappen download.
```



Bemærk Du kan ikke eksportere en rapport, der har en lang varighed og et mindre interval. Nulstil felterne **Varighed** og **Interval** efter behov for realtidsrapporter og historiske rapporter for at fortsætte yderligere. Hvis du ønsker yderligere oplysninger, kan du se [Opret en visualisering, på side 125](#).

Filen gemmes i .JSON- format.

5. Klik på **Luk**.

Eksporter en mappe

Sådan eksporteres en mappe fra Analyser-serveren:

1. Gå til startside, og klik på ikonet **Visualisering**.
2. Vælg den mappe, du vil eksportere.
3. Klik på ellipseknapen.
4. Klik på **Eksporter skabeloner** på rullelisten.



Bemærk

- Du kan eksportere op til 25 skabeloner ad gangen.
- Når du eksporterer en mappe, eksporteres undermapper ikke. Du skal eksportere undermapperne separat.
- Hvis der anvendes filtre på rapportskabelonerne, fjernes de tilknyttede værdier og variabler under eksporten. Filnavne bevares imidlertid.

5. Klik på **Eksportér**. Hvis filen eksporteres korrekt, vises følgende meddelelse:

```
Alle rapportskabelonerne i mappen gemmes som en .zip-fil og placeres i mappen Overførsler.
```

Importer rapportskabeloner

Du kan importere rapportskabeloner som en enkelt fil eller som en mappe, der indeholder flere filer. Filen eller mappen kan importeres fra din computer til Analyzer. Funktionen Importer er kun tilgængelig for administratorer, der logger på brugergrænsefladen i Analyzer.



Bemærk Skabelonversionerne er installationsspecifikke. Du kan kun importere Webex Contact Center 1.0-rapportskabeloner til Webex Contact Center 1.0. På samme måde kan Webex Contact Center-rapportskabeloner kun importeres til Webex Contact Center.

Når du importerer en enkelt skabelonfil, oprettes der en tilsvarende visualisering på basis af skabelonen.



Bemærk For at undgå navnekonflikter tilføjes tidsstempeler, når der findes en rapport med det samme navn i destinationsmappen.

Importer fil

Sådan importeres en skabelonfil til Analyzer:

1. Gå til startside, og klik på ikonet **Visualisering**.
2. Klik på **Importér**.
3. Klik på **Gennemse** for at vælge den fil (.CSV-format), der skal importeres.
4. Klik på **Importér**. Hvis filen er blevet importeret, vises følgende meddelelse:
Filen blev importeret.
5. Klik på **Luk**.

Importer en mappe

Sådan importeres en skabelonmappe til Analyzer:

1. Gå til startside, og klik på ikonet **Visualisering**.
2. Klik på **Importér**.
3. Klik på **Gennemse** for at vælge den mappe (.zip-format), der skal importeres.



Bemærk Det samlede antal skabeloner i . zip- filen må ikke overstige 25.

4. Klik på **Importér**. Hvis mappen er blevet importeret, vises følgende meddelelse:
Mappen er blevet importeret.
5. Klik på **Luk**.



KAPITEL 3

Dashboard

Dashboard er en kombination af rapporter, der bruges til at visualisere på et enkelt skærbillede.

Du kan udføre følgende opgaver på dashboardet.



- [Kør et dashboard, på side 143](#)
- [Vis dashboard for standardrapporter, på side 144](#)
- [Design dashboards, på side 146](#)

Kør et dashboard

Sådan køres et dashboard:



Bemærk Sørg for, at dashboards har mindst én visualisering. Hvis du ønsker yderligere oplysninger, kan du se [Design dashboards, på side 146](#).

1. Klik på ikonet **Dashboard** på navigationsbjælken.
2. Hvis du vil finde en rapport, kan du enten bruge funktionen Søg eller ikonet for træ . Når du klikker på træets ikon, vises alle filer i den pågældende mappe. Søg viser også alle de tilsvarende rapporter fra undermapperne. Klik på knappen,  og vælg **Kør** i genvejsmenuen.
Når du klikker på en mappe eller en rapport, vises den nøjagtige placering af mappen eller rapporten på navigationsstien.
3. Klik på **Start** for at vise visualiseringen.
Når visualiseringen er gengivet, skal du klikke på knappen **indstilling** for at vise de **Profilvariabler** og **Segmenter**, der bruges i visualiseringsdataene.



Bemærk Filtreringsfunktionen er ikke tilgængelig, når du kører sammensatte rapporter i et dashboard.

Vis dashboard for standardrapporter

Forretningsmetrik

Afbrudte kontakter

Dashboardet for afsluttede kontakter viser antallet af kontakter, der blev afsluttet i en bestemt periode. Du kan filtrere dataene i dashboardet efter interval og varighed som nævnt her:

- **Interval** – viser intervaller, f.eks. 10 minutter, 30 minutter, timevis, daglig, ugentlig og månedlig.
- **Varighed** – viser forskellige varigheder, f.eks. i dag, i går, denne uge, sidste uge, seneste 7 dage, denne måned, sidste måned og dette år.

Parameter	Beskrivelse
Samlet antal afsluttede kontakter	<p>Det samlede antal kontakter, der blev afsluttet. Antallet af kontakter, der blev afsluttet for forskellige kanaler (chat og tale), vises også. Kontakter kan blive afsluttet i følgende situationer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Når de er i IVR. 2. Når de er i køventetid. 3. Når de er sekventiel køventetid. 4. Når de er i parallel køventetid. Gælder kun for UCCX. 5. Når en agent ikke modtager opkaldet.
Årsag til indledende afslutning	<p>Den procentvise andel af kontakter i alt, der blev afsluttet i køventetid.</p> <p>Et eksempel kunne være en dag med kontakter i alt er 1000, hvor 100 kontakter blev afsluttet, så falder køventetiden for disse 100 kontakter, der blev afsluttet, i følgende kategorier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 opkald på mindre end 1 minut. • 25 opkald inden for et interval på 1-5 minutter. • 50 opkald i intervallet 5-10 minutter. • 15 opkald på mere end 10 minutter. <p>Bemærk I ovenstående eksempel viser den førende afslutningsårsag 65 % (hvis du ser på det maksimale opkald i periode, der blev afsluttet) og køventetid på mere end 5 minutter.</p>
Antal af tilbagekald/fornyet chat	Den samlede procentdel af kunder, som har rettet henvendelse igen enten via taleopkald eller chat.

Parameter	Beskrivelse
Kundens rejse	Sankey-diagrammet viser, på hvilket stadie kontakten blev afsluttet. Dette diagram viser en lodret søjle for de forskellige indgangspunkter, køer, ventetid og agenter. Visningen afhænger af den valgte kanaltype. Når du holder markøren hen over stadierne, vises der flere oplysninger, f.eks. antallet af afsluttede kontakter og antallet af kontakter, der behandles af hver agent.
Kontakt tendenser	Områdediagrammet viser tendensen for kontakter, der er behandlet og afsluttet for hver kanaltype for den valgte varighed.
Antal afsluttede kontakter efter fase	Donut-diagrammet viser, i hvilken fase kontakterne bliver afsluttet.
Oplysninger om afsluttede kontakter	<p>Tabelvisningen viser detaljerne for hver afsluttet kontakt for den valgte varighed.</p> <p>ANI Dette angiver den persons telefonnummer, der er tilknyttet den person, der ringer, hvis det er taleopkald og e-mailadresse, hvis det er chat.</p> <p>DNIS Dette angiver agentens telefonnummer, der er tilknyttet agenten.</p> <p>Tidspunkt for første kontakt Dette angiver det tidspunkt, hvor kontakten kom til kontaktcenteret.</p> <p>Afslutningsfase Dette angiver, i hvilken fase kontakten blev afsluttet, f.eks.: IVR, i kø eller ved en agent under opkald.</p> <p>Viderestillinger Dette angiver antallet af gange, en kontakt er blevet viderestillet.</p> <p>Ventetid i alt Dette angiver den tid, hvor kontakten var i venteposition, før denne blev afsluttet. Dette omfatter IVR/selvbetjeningstid og køventetid.</p> <p>Tid for gentagelse af opkald Dette angiver, hvornår en person, der ringer op, har returneret opkaldet (gentagelse af opkald) inden for en angivet varighed (det er i øjeblikket en time).</p>

Historiske rapporter

Disse rapporter er ikke tilgængelige for brugere af Cloud Connect.

Agentrapporter

Dashboardet Agentresultater

Denne rapport viser gennemsnitlig varighed af forbindelse og maksimal varighed for agenter i deres team.

Rapportsti: Dashboard > Standardrapporter > Historiske rapporter > Agentrapporter

Outputtype: søjlediagram

Du kan filtrere ved hjælp af installationsnavn, agentnavn, teamnavn, interval (daglig som standard) og kanaltype.

Oversigt over kontaktcenter

Ydelse af behandlede kontakter for teams

Denne rapport viser det samlede antal kontakter, der er behandlet pr. kanaltype for hvert team i den pågældende installation, så du kan sammenligne teams.

Rapportsti: Dashboard > Standardrapporter > Historiske rapporter > Oversigt over kontaktcenter

Outputtype: kurvedigram

Du kan filtrere ved brug af installationsnavn, interval (dagligt som standard), teamnavn og kanaltype.

Realtidsrapporter



Bemærk Disse dashboards er ikke tilgængelige for brugere af Cloud Connect.

Hvis du vil referere til alle rapportdetaljer, der bruges i disse dashboards, skal du se den relevante rapport i sektionen [Vis dashboard for standardrapporter, på side 144](#).

Design dashboards

Fremgangsmåde

-
- Trin 1** Klik på **Dashboard > Opret nytDashboard**.
- Trin 2** Træk og slip en visualisering på læringsområdet. Du kan tilføje så mange visualiseringer, som du ønsker, at dashboardet skal vise.
- Trin 3** Hvis du vil flytte en visualisering, skal du trække den til en ny position. Hvis du vil formatere en visualisering, skal du vælge panelet **Formatering** og derefter vælge visualisering på rullelisten for at redigere.
- Trin 4** Sådan ændres størrelsen på en visualisering:
- Træk i kanten eller hjørnet for at mindske eller øge størrelsen.
 - Vælg **Formatering**, vælg visualiseringsnavnet på rullelisten, og rediger **Bredde** og **Højde**.
- Trin 5** Hvis du vil fjerne en visualisering fra dashboardet, skal du vælge X.
- Trin 6** Hvis du vil angive et navn til din visualisering, skal du klikke på **Klik for at tilføje en titel**. Hvis du vil redigere titlen, skal du indtaste en ny titel og klikke på markeringssymbolet.
- Trin 7** Hvis du vil formatere titlen på titlen, skal du vælge **Formatering** og vælge titlen på rullelisten under fanen for at få vist de formatindstillinger, du kan tilpasse, f.eks. kanttype, tekstjustering og skriftstørrelse, farve og tykkelse.
- Trin 8** Hvis du vil gemme dashboardet, skal du klikke på **Gem** og vælge en mappe.

Hvis du vil oprette en ny mappe, skal du klikke på **Ny mappe** angive et navn til mappen. Angiv et navn på dashboardet, og klik derefter på **OK**.

Trin 9

Du kan få vist et eksempel på dashboardet ved at klikke på **Forhåndsvisning**.

Trin 10

Hvis du vil redigere navnet på dashboardet, skal du klikke på knappen **Rediger dashboardnavn** for at vælge den eksisterende tekst og derefter indtaste et nyt navn og klikke på knappen **Anvend**.



KAPITEL 4

Variabler


Variabler bruges i rapportfiltre under generering af rapporter. Du kan oprette en variabel ved at definere et sæt værdier. En variabel, der er oprettet, kan genbruges som et filter for et bestemt felt og den relaterede posttype.

- [Opret, rediger, vis og slet variabler, på side 149](#)

Opret, rediger, vis og slet variabler

Sådan oprettes en ny variabel:

Fremgangsmåde

- Trin 1** Klik på **Variabler** > **Ny**.
- Trin 2** Indtast et navn på variabelen.
- Trin 3** Vælg en værdi på rullelisten **Tilknyttet kolonne**.
- Trin 4** Angiv **Værdier**, og tilføj **Beskrivelse**.
- Trin 5** Definer variabelens **Omfang**. Omfanget kan være:
- **BRUGER** – variabel er defineret og kan kun bruges af brugeren.
 - **GLOBAL** – variabel kan bruges på tværs af organisationer. Til/fra-indstillingen **Er værdi delt?** for at dele variabelen på tværs af organisationer eller begrænse brugen i din organisation.
- Trin 6** Klik på **Gem**.
- Klik på  for at vise, redigere, kopiere eller slette variabelen.
-



APPENDIKS **A**

Type af poster, der er tilgængelige i hvert lager

Følgende tabel beskriver typen af poster, der er samlet i hver kunde- og agentaktivitet og sessionslageret.

Posttype	Beskrivelse	Eksempler:
Kundeaktivitetspost	Repræsenterer et atomisk trin i kundearbejdsgangen	<ul style="list-style-type: none"> • Kunde i IVR eller kø, taler til agent, i venteposition • Kunde på startsiden, produktsiden, betalingssiden
Kundesessionspost	Repræsenterer kundearbejdsgangen, der består af en række af kundeaktiviteter	<ul style="list-style-type: none"> • Kundeopkald til et callcenter • Kundebesøg på et websted • Kunde besøger websted og chatter med agent • Kunde sender e-mail, og agent svarer
Agentaktivitetspost	Repræsenterer et atomisk trin i agentarbejdsgangen	<ul style="list-style-type: none"> • Agent inaktiv, tilgængelig, taler, afslutter • Agent offline, ringer op, taler, indtaster bemærkninger • Agent inaktiv, tilgængelig, chatter, afslutter • Agent offline, læser e-mail, besvarer, afslutter
Agentsessionspost	Repræsenterer agentarbejdsgangen, der består af en række agentaktiviteter	<ul style="list-style-type: none"> • Agent behandler et serviceopkald og logfører en hændelse • Agenten afgiver et udgående opkald og opretter et møde • Agent chatter med en kunde og besvarer et spørgsmål • Agenten læser og besvarer en kunde-e-mail

Følgende afsnit indeholder flere oplysninger om postindhold:

- [Standardfelter og -mål for CSR og CAR, på side 152](#)
- [Standardfelter og -mål for ASR og AAR, på side 152](#)
- [Agenttilstande, på side 152](#)
- [Opkaldstilstande, på side 154](#)
- [Årsagskoder for opkald, på side 157](#)

Standardfelter og -mål for CSR og CAR

CSR (Customer Session Repository)

Standardfelterne og de målinger, der er samlet i CSR, er beskrevet i følgende afsnit:

CAR (Customer Activity Repository)

Standardfelterne og de målinger, der er samlet i CAR, er beskrevet i følgende afsnit:

Standardfelter og -mål for ASR og AAR

ASR (Agent Session Repository)

De standardfelter, der er samlet i ASR, er beskrevet i følgende tabel:



Bemærk Feltet **Antal afbrudte** bruges ikke i øjeblikket og udfyldes ikke i ASR.

AAR (Agent Activity Repository)

De standardfelter, der er samlet i AAR, er beskrevet i følgende tabel:

Agenttilstande

Tabel 11: Agenttilstande

Tilstand	Beskrivelse
tilgængelig	Genereres, når agenten er klar til at acceptere og svare på de tilsendte kontakthanmodninger. Når agenten er logget på, skal agenten vælge Tilgængelig på rullelisten for at acceptere anmodninger om taleopkald, chat, e-mail og samtale via sociale meddelelser.

Tilstand	Beskrivelse
tilgængelig-rådgivning	Genereres, når destinationsagenten, der er i tilstanden Tilgængelig , accepterer rådgivningsanmodningen og føjes til opkaldet.
TilgængeligRådgivningReserveret	Genereres, når en rådgivningsanmodning til en agent startes, og destinationsagenten er i tilstanden Tilgængelig .
konference-udført	Genereres, når konferenceopkaldet afsluttes. Denne status genereres for begge agenter – den, der startede rådgivningsanmodningen, og den, der modtager opkaldet. Tilstanden Konference udført vises, når destinationsagenten afslutter konferenceopkaldet, indtil den agent, der startede konferenceanmodningen, klikker på Genoptag for at fjerne kunden fra ventequeue.
sætte i konference	Genereres, når konferenceopkaldet er i gang.
tilsluttet	Genereres, når agenten accepterer anmodningen og får forbindelse til kunden.
forbundet-rådgivning	Genereres, når destinationsagenten accepterer rådgivningsanmodningen, og der er forbindelse til rådgivningsopkaldet.
ForbundetRådgivningReserveret	Genereres, når en rådgivningsanmodning viderestilles til mediet for at udføre handlinger, der er knyttet til opkald, og som starter et rådgivningsopkald.
rådgivning-udført	Genereres, når rådgivningsopkaldet afsluttes. Denne status genereres for begge agenter – den, der startede rådgivningsanmodningen, og den, der gav rådgivning. Tilstanden Rådgivning udført vises, når destinationsagenten afslutter rådgivningsopkaldet, indtil den agent, der startede rådgivningsanmodningen, klikker på Genoptag for at fjerne kunden fra ventequeue.
rådgivning	Genereres, når rådgivningsopkaldet er i gang.
ctq-klar/ctq-reserveret/ctq-accepteret	Genereres, efter at en anmodning om rådgivning til kø er startet, når destinationsagenten er tilgængelig for det rådgivningsopkald, der er i kø.
inaktiv	Genereres, når agenten logger på, men ikke er klar til at acceptere tilsendte anmodninger. Når agenten logger på skrivebordet, indstilles tilstanden som standard til Inaktiv .
inaktiv-rådgivning	Genereres, når destinationsagenten, der er i tilstanden Inaktiv , accepterer rådgivningsanmodningen og føjes til opkaldet.
InaktivRådgivningReserveret	Genereres, når en rådgivningsanmodning til en agent startes, og destinationsagenten er i tilstanden Inaktiv .
logget af	Genereres, når agenten logger af skrivebordet.
svarer-ikke	Genereres, når agenten ikke svarer på de tilsendte kontakthanmodninger og skifter til tilstanden RONA.

Tilstand	Beskrivelse
i venteposition	Genereres, når agenten sætter kunden i venteposition ved at klikke på knappen Venteposition . Tilstanden Opkald i venteposition vises ud for timeren. Agenten kan klikke på Genoptag for at fjerne et opkald fra venteposition
ringning	Genereres, når pop op-vinduet for det indgående opkald vises i nederste højre hjørne af skrivebordet.
afslut	Genereres, når agenten klikker på knappen Afslut , Omstil eller Send under en aktiv interaktion med en kunde. Tilstanden Afslut vises, indtil afslutningsårsagerne er sendt.
vt-omstilling	Genereres, efter at en agent omstiller et opkald til et indgangspunkt eller en kø via blind overførsel.
skillUpdate	Genereres, når Management Portal underretter om færdighedsprofilen eller færdighedsopdatering for en agent.

Opkaldstilstande

Tabel 12: Hændelsessekvenser i Analyser

Hændelse	Formål	Næste hændelse forventet: J = accepteret, N = ikke accepteret																			
		ny	ivr-	ivr-	parkeret	tilslut	for-	på-	ventepo-	råd-	råd-	konfe-	konfe-	afsluttet	opta-	om-	over-	over-	over-	afslut	opdatér
			for-	udført		bundet	ventepo-	udført	givning	givingudlæt	rence	rence-		gelse-	stillet	vågning-	vågning-	vågning-	-udført	-csr-atri-	
			bundet									udført		startet		an-	startet	afsluttet		butter	
ingen kontakter med kunden	Ingen interaktion med kunden	J	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
ny	Ingen interaktion Starter med kunder	N	Y	J	J	J	N	J	J	N	N	N	J	N	N	N	N	N	N	N	J
ivr- tilsluttet	ivr- tilsluttet	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	J

Hændelse	Formål	Næste hændelse forventet: J = accepteret, N = ikke accepteret																		
		ny	ivr- for-	ivr- udført	parkeret	tilslut	for- bundet	på- ventepositi on	udført	råd- givning	råd- giving	konfe- rence	konfe- rence-	afsluttet	opta- gelse-	om- stillet	over- vågning-	over- vågning-	over- vågning-	afslut
ivr- udført	ivr-udført er fuldført	N	Y	N	J	J	N	N	N	N	N	N	J	J	N	N	N	N	N	J
parkeret	Opkald opbevares i tilstanden parkeret	N	Y	J	J	J	N	N	N	N	N	N	J	J	N	N	N	N	N	J
tilslut	Nyt opkald starter med kunden	N	N	N	J	J	N	N	N	N	N	J	J	N	N	N	N	N	J	
tilsluttet	Opkald med kunden	N	N	N	N	N	J	N	N	N	J	N	J	J	J	N	N	J	J	
i venteposition	Opkaldet er i venteposition med kunden	J	N	N	J	J	N	J	J	N	J	N	J	N	J	N	N	N	J	J
park-udført	Opkald er sat tilbage til tilstanden i venteposition	J	N	N	N	N	J	N	N	N	J	N	J	J	J	N	N	J	J	
rådgivning	Opkald er sat i rådgivningstilstand	N	N	N	N	N	N	N	N	J	J	N	N	N	J	N	N	N	J	J

Hændelse	Formål	Næste hændelse forventet: J = accepteret, N = ikke accepteret																			
		ny	ivr-	ivr-	parkeret	tilslut	for-	på-	ventet	råd-	råd-	konfe-	konfe-	afsluttet	opta-	om-	over-	over-	over-	afslut	opdatér
		for-	udført			bundet	ventet	udført	givning	givning	udført	rence	rence-		gelse-	stillet	vågning-	vågning-	vågning-	-udført	-cs-atrí-
		bundet											udført		startet		an-	startet	afsluttet		butler
råd-givning-udført	Opkald er sat tilbage til tilstanden igangværende fra rådgivning	N	N	N	J	J	N	J	J	N	J	N	J	N	J	N	N	N	J	J	
konference	Opkald er sat i kø	N	N	N	N	N	N	N	N	N	J	J	N	N	N	N	N	N	J	J	
konference-udført	Opkald sættes tilbage til tilstanden igangværende fra kø	N	N	N	N	N	N	J	N	N	N	N	J	N	J	N	N	N	J	J	
afsluttet	Opkald med kunden er afsluttet	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	J	J	
optagelse-startet	Optagelse af opkald er startet	N	N	N	J	J	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	J
omstillet	Opkald er omstillet	N	N	N	N	J	N	N	N	N	N	N	J	N	N	N	N	N	J	J	
overvågning-anmodet	Opkald er blevet anmodet om	N	N	N	N	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	N	J	N	N	N	J

Hændelse	Formål	Næste hændelse forventet: J = accepteret, N = ikke accepteret																			
		ny	ivr-	ivr-	parkeret	tilslut	for-	på-	varspør	råd-	råd-	konfe-	konfe-	afsluttet	opta-	om-	over-	over-	over-	afslut	opdatér
over- vågning- startet	Opkaldning er startet	N	N	N	N	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	N	N	J	N	J	
over- vågning- udført	Opkaldning er afsluttet	N	N	N	N	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	N	J	
afslutning -udført	Afslutning udført af agenten	N	N	N	N	J	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	J	J	
opdatér -csr-attributter	opdatér csr-attributter	N	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J

**Bemærk**

Flow-udviklere bruger Flow Designer-brugergrænsefladen til at oprette og udgive opkaldskontrolscripts til administration af indgående telefonikontakter. Administratoren knytter de udgivne flowscripts til distributionsstrategien. Når er et indgående opkald lander på Indgangspunktet, identificerer flowstyringsprogrammet distributionsstrategien og udfører det tilsvarende flowscript, hvilket aktiverer de individuelle flowstyringsaktiviteter, der er en del af flowscriptet.

Årsagskoder for opkald

Tabel 13: Årsagskoder for opkald

Årsagskoder	Årsag	Beskrivelse
400	Forkert anmodning	Anmodningen kunne ikke forstås af serveren på grund af en forkert udformet syntaks.
401	Ikke godkendt	Anmodningen kræver brugergodkendelse.
403	Forbudt	Serveren forstod anmodningen, men nægter af opfylde den. Godkendelse hjælper ikke. Gentag ikke anmodningen.

Årsagskoder	Årsag	Beskrivelse
404	Ikke fundet	Bruger-ID'et findes ikke på det domæne, der er angivet i anmodnings-URI'en, eller domænet i anmodnings-URI'en stemte ikke overens med nogen af de domæner, der blev behandlet af modtageren af anmodningen.
405	Måde ikke tilladt	Den angivne metode i anmodningslinjen er forstået, men ikke tilladt for den adresse, der identificeres af anmodnings-URI'en. Svaret skal indeholde feltet Tillad header, der indeholder en liste over gyldige metoder for den angivne adresse.
406	Ikke acceptabelt	Den ressource, der identificeres af anmodningen, genererer svareheder med indholdsegenskaber, der ikke er acceptable i henhold til feltet Accepter header, der blev sendt i anmodningen.
407	Proxy-godkendelse krævet	Denne kode svarer til 401 (ikke godkendt), men angiver, at klienten først skal godkende sig selv med proxyen.
408	Timeout for anmodning	Serveren kan ikke oprette et svar inden for den timeoutvarighed, der er angivet af administratoren.
410	Væk	Den ressource, der blev anmodet om, er ikke længere tilgængelig på serveren, og der kendes ingen videresendelsesadresse.
413	Forespørgselsenhed er for stor	Serveren kan ikke behandle anmodningen, fordi brødteksten i anmodningsenheden overstiger den værdi, som serveren kan behandle. Serveren kan lukke forbindelsen for at forhindre klienten i at fortsætte med anmodningen.
414	Anmodnings-URI-adressen er for stor	Serveren kan ikke behandle anmodningen, da anmodnings-URI'en er længere end den værdi, som serveren kan fortolke.
415	Ikke-understøttet medietype	Serveren kan ikke behandle anmodningen, fordi meddelelsens brødtekst er i et format, der ikke understøttes af serveren for den ønskede metode.
416	Ikke-understøttet URI-plan	Serveren kan ikke behandle anmodningen, fordi skemaet for URI i anmodnings-URI'en er ukendt for serveren.
420	Dårlig udvidelse	Serveren kan ikke forstå den protokoludvidelse, der er angivet i feltet Proxy-kræv eller Kræv header.

Årsagskoder	Årsag	Beskrivelse
421	Udvidelse er nødvendig	UAS (User Agent server) skal bruge en bestemt udvidelse for at behandle anmodningen, men denne udvidelse vises ikke i det understøttede headerfelt i anmodningen.
423	For kort interval	Serveren kan ikke behandle anmodningen, fordi udløbstiden for den anmodede ressource er for kort. Dette svar kan bruges af en registrator til at afvise en registrering, hvis udløbsdato for feltet Kontakthead er for lille.
480	Midlertidigt ikke til rådighed	Brugerens slutsystem kontaktes korrekt, men brugeren er i øjeblikket ikke tilgængelig (brugeren er f.eks. ikke logget på, eller funktionen Forstyr ikke er aktiveret).
481	Opkald/transaktion findes ikke	UAS modtog en anmodning, der ikke stemmer overens med en eksisterende dialogboks eller transaktion.
482	Løkke detekteret	Serveren har registreret en løkke.
483	For mange led	Serveren kan ikke behandle anmodningen, fordi anmodningen indeholder feltet Maks. viderestilling med værdien nul.
484	Ufuldstændig adresse	Anmodnings-URI'en er ufuldstændig. Der skal angives yderligere oplysninger i årsagsudtrykket.
485	Flertydig	Anmodnings-URI'en er tvetydig.
486	Optaget her	Brugerens slutsystem kontaktes korrekt, men brugeren er i øjeblikket ikke villig eller ikke i stand til at foretage opkald ved dette slutsystem.
487	Anmodning afsluttet	Anmodningen afsluttes af anmodningen BYE ELLER ANNULLER.
488	Ikke acceptabelt her	Svaret har samme betydning som årsagskoden 606 (ikke acceptabel), men gælder kun for den specifikke ressource, der er behandlet af anmodnings-URI'en, og anmodningen kan blive udført andre steder.
491	Anmodning afventer	Anmodningen modtages af en UAS, der har en ventende anmodning i den samme dialogboks.
493	Ulæselig	Anmodningen modtages af en UAS, der indeholder en krypteret MIME-brødtekst (Internet Mail Extensions) (MIME), som modtageren ikke har eller ikke har en passende dekrypteringsnøgle til.
500	Intern serverfejl	Serveren registrerede en uventet tilstand, der forhindrede den i at imødekomme anmodningen.

Årsagskoder	Årsag	Beskrivelse
501	Ikke implementeret	Serveren understøtter ikke den funktionalitet, der kræves for at imødekomme anmodningen.
502	Dårligt adgangspunkt	Når serveren fungerede som gateway eller proxy, modtager du et ugyldigt svar fra den downstream-server, som den havde adgang til for at imødekomme anmodningen.
503	Tjeneste er ikke tilgængelig	Serveren kan midlertidigt ikke behandle anmodningen pga. midlertidig overbelastning eller vedligeholdelse af serveren.
504	Tidsudløb for server	Serveren modtog ikke et rettidigt svar fra en ekstern server, som den har haft adgang til for at behandle anmodningen.
505	SIP version understøttes ikke	Serveren understøtter ikke eller nægter at understøtte den SIP-protokolversion, der bruges i anmodningen.
513	Meddelelse for stor	Serveren kan ikke behandle anmodningen, fordi meddelelsens længde oversteg dens egenskaber.
600	Optaget overalt	Brugerens slutsystem kontaktes korrekt, men brugeren er optaget og vil ikke acceptere opkaldet i øjeblikket.
603	Afvis	Brugerens maskine kontaktes korrekt, men brugeren vil ikke deltage.
604	Findes ikke noget sted	Den bruger, der er angivet i anmodnings-URI'en, findes ikke noget sted.
606	Ikke acceptabelt	Brugerens agent bliver kontaktet korrekt, men nogle aspekter af sessionsbeskrivelsen, f.eks. den ønskede medie-, båndbredde- eller adresseringsstil er ikke acceptable.
mCCG	Timeout ved mCCG	Timeout forekommer, når talecontrolleren sender en anmodning til de afhængige tjenester og ikke modtager et svar inden for et bestemt tidsrum.

Analyse af opkaldsstatus – årsager til registrering af betingelse

Analyse af opkaldsstatus bruges til at registrere opkaldsstatus, f.eks. optaget og operatørafbrydelse og til analysere et opkald efter at have været forbundet. Betingelserne for opkaldsstatus kan tildeles til følgende årsager:

- Årsager til forhåndsforbindelse
 - optaget1: Den kaldte linje registreres som optaget.
 - optaget2: Den kaldte linje registreres som optaget.
 - intet_svar/Intet-Svar: Den kaldte linje svarede ikke.

- ingen_tilbageringning/Ingen-Tilbageringning: ingen tilbagekald modtaget på linjen.
 - sit_intet_kredsløb/sit-Intet-Kredsløb: *Der registreres ingen kredsløbstone* i de specielle informationstønder (SIT) på den kaldte linje.
 - sit-operator-opfangning: *Operatørens* opfangningstone registreres i SIT på den kaldte linje.
 - sit_ledig_omløb/sit-Ledigt-Omløb: den *ledige kredsløbstone* registreres i SIT på den kaldte linje.
 - sit_skift_rækkefølge/sit-Skift_Rækkefølge: *Tone for skift af rækkefølge* registreres i SIT på den kaldte linje.
- Årsager efter forbindelse
 - tale: Der registreres tale på den kaldte linje.
 - telefonsvarer/Telefonsvarer: Der er registreret en telefonsvarer på den kaldte linje.
 - kadence_pause/Kadence_Pause: Forbindelsen til den kaldte linje går tabt pga. kadencepause.
 - CED: Der findes en faxmaskine eller et modem på den kaldte linje.
 - CNG: Der er registreret en faxmaskine eller et modem på den kaldte linje.

