



Användarhandbok för Cisco Webex Contact Center Analyzer

Först publicerad: 2020-12-02

Senast ändrad: 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

SPECIFIKATIONERNA OCH INFORMATIONEN SOM GÄLLER FÖR PRODUKTERNA I DEN HÄR HANDBOKEN KAN ÄNDRAS UTAN FÖRVARNING. ALLA UTTALANDEN, ALL INFORMATION OCH ALLA REKOMMENDATIONER I DEN HÄR HANDBOKEN ANSES VARA KORREKTA MEN PRESENTERAS UTAN NÅGON GARANTI, VARE SIG UTTRYCKLIG ELLER UNDERFÖRSTÅDD. ANVÄNDARNA MÅSTE TA FULLT ANSVAR FÖR SIN ANVÄNDNING AV ALLA PRODUKTER.

PROGRAMVARULICENSEN OCH DEN BEGRÄNSADE GARANTIN FÖR DEN MEDFÖLJANDE PRODUKTEN INGÅR I DET INFORMATIONSPAKET SOM LEVERERADES TILLSAMMANS MED PRODUKTEN OCH INKLUDERAS MED DENNA REFERENS. KONTAKTA DIN CISCO-REPRESENTANT FÖR EN KOPIA, OM DU INTE HITTAR PROGRAMVARULICENSEN ELLER DEN BEGRÄNSADE GARANTIN.

Ciscos användning av TCP-rubrikkomprimering är en tillämpning av ett program utvecklat av University of California, Berkeley (UCB) som en del av UCB:s publika version av operativsystemet UNIX. Med ensamrätt. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

FÖRUTOM ANNAN GARANTI SOM GES HÄRI LEVERERAS ALLA DOKUMENT OCH PROGRAMVARA I BEFINTLIGT SKICK MED ALLA FEL. CISCO OCH OVANNÄMNDA LEVERANTÖRER FRÅNSÄGER SIG ALLA GARANTIER, UTTRYCKLIGA ELLER UNDERFÖRSTÅDDA, INKLUSIVE MEN UTAN BEGRÄNSNING TILL GARANTIER GÄLLANDE SÄLJBARHET, LÄMPLIGHET FÖR ETT VISST ÄNDAMÅL OCH ICKE-INTRÅNG, ELLER EVENTUELLA GARANTIER SOM UPPSTÅR FRÅN HANTERING, ANVÄNDNING ELLER HANDELSPRAXIS.

CISCO ELLER DESS LEVERANTÖRER SKALL UNDER INGA OMSTÄNDIGHETER VARA ANSVARIGA FÖR INDIREKTA ELLER SPECIELLA SKADOR, ELLER FÖLJDSKADOR ELLER TILLFÄLLIGA SKADOR, INKLUSIVE, UTAN BEGRÄNSNING, VINSTFÖRLUSTER ELLER FÖRLUST AV ELLER SKADA I DATA SOM UPPSTÅR FRÅN ANVÄNDNINGEN ELLER OFÖRMÅGAN ATT ANVÄNDA DENNA BRUKSANVISNING, ÄVEN OM CISCO ELLER DESS UNDERLEVERANTÖRER HAR BLIVIT UNDERÄTTADE OM ATT DET FINNS RISK FÖR SÅDANA SKADOR.

De IP-adresser och telefonnummer som används i det här dokumentet är inte avsedda att vara verkliga adresser och telefonnummer. Alla exempel, kommandoutdata, diagram och övriga bilder som ingår i dokumentet är endast avsedda som illustration. All användning av verkliga IP-adresser eller telefonnummer i illustrationssammanhang är oavsiktlig och slumpmässig.

Alla utskrivna versioner och kopior av dokumentet betraktas som okontrollerade. Den senaste aktuella versionen finns alltid online.

Cisco har fler än 200 kontor runtom i världen. Adresser och telefonnummer står på Ciscos webbplats, på adressen www.cisco.com/go/offices.

© 2020–2022 Cisco Systems, Inc. Med ensamrätt.



INNEHÅLL

FÖRORD:

Förord	vii
Ändringshistorik	vii
Om denna handbok	x
Målgrupp för Analyzer	x
Relaterad dokumentation	x
Konventioner	x
Kommunikation, tjänster och ytterligare information	xi
Kommentera dokumentationen	xi

KAPITEL 1

Introduktion	1
Webex Contact Center Analyzer	1
Systemkrav	1
Komma åt Webex Contact Center Analyzer	2
Åtkomstkontroll	2
Knappar i Analyzer-namnlisten	4
Gränsvärdesvarningar	4
Tidszon	6
Uppgifter att utföra på sidorna Visualisering och Instrumentpanel	7
Dela webbläsarlänkar till rapporter och instrumentpaneler	9
Få åtkomst till rapporter och instrumentpaneler via webbläsarlänkar	9

KAPITEL 2

Visualisering	11
Köra en visualisering	11
Standardrapporter	13
Affärsmätvärden	14
Användningsrapport	14

Historikrapporter	14
Agentrapporter	14
Agentspårning	41
Hjälprapporter	46
Översikt över kontaktcenter	49
Multimediarapporter	52
Team- och köstatistik	73
Rapporter om licensanvändning	75
Återuppringsrapporter	77
Realtidsrapporter	79
Agentrapporter, realtid	79
Översikt över kontaktcenter – realtid	92
Multimediarapporter i realtid	95
Team- och köstatistik – realtid	106
Överföringsrapporter	107
Aktivitetsrapport med detaljer om övergivna samtal	107
Rapport med sammanfattning av agentsamtal	108
Agentens detaljrapport	109
Sammanfattningsrapport för agent	110
Programsammanfattningsrapport	111
CSQ-aktivitetsrapport efter fönstervaraktighet	112
CSQ-sammanfattningsrapport för agent	113
CSQ-rapport, alla fält	114
Sammanfattning för flera agentkanaler	115
Ändra rapportens kolumnbredd	116
Öka detaljnivån av en del av visualiseringen	116
Ändra attribut för visualisering	117
Ändra utdataformatet för visualisering	117
Översikt över skapa visualisering	119
Skapa en visualisering	120
Skapa en sammansatt visualisering	124
Skapa en visualisering som visar faktiska värden	125
Skapa ett förbättrat fält	125
Ta bort ett delat förbättrat fält	126

Dela ett förbättrat fält	126
Välja en formel för ett mått	126
Definiera filter	127
Filtrera med hjälp av ett fält	127
Filtrera med ett mått	128
Filter i körningsläge	128
Skapa en formel baserat på en profilvariabel	130
Skapa och använda delade formler	130
Skapa en delad formel	130
Redigera en delad formel	131
Ta bort en delad formel	131
Skapa och formatera en visualiseringsrubrik	131
Formatera en tabell	131
Formatera en profilvariabel	132
Ändra datumformat i fältet Intervall	132
Formatera ett diagram	133
Redigera namnet på visualiseringen	134
Anpassa rapportsammandraget	134
Sammanfattning på tabellnivå	135
Sammanfattning på gruppnivå	135
Rapportsammandrag i agentens detaljrapport	136
Exportera rapportmallar	136
Importerera rapportmallar	137

KAPITEL 3
Instrumentpanelen 139

Kör en instrumentpanel	139
Visa instrumentpanel för standardrapport	140
Affärsmätvärden	140
Övergivna kontakter	140
Historikrapporter	141
Agentrapporter	141
Översikt över kontaktcenter	142
Realtidsrapporter	142
Utforma instrumentpaneler	142

KAPITEL 4**Variabler 145**

Skapa, redigera, visa och ta bort variabler 145

BILAGA A:**Typ av poster som finns tillgängliga i varje databas 147**

Standardfält och -mått för CSR och CAR 148

Databas för kundsession (CSR) 148

Kundaktivitetsdatabas (CAR) 148

Standardfält och standardmått för ASR och AAR 148

Databas för agentsessioner (ASR) 148

Agentaktivitetsdatabas (AAR) 148

Agentstatus 148

Samtalsstatusar 150

Orsakskoder för samtal 154



Förord

- [Ändringshistorik](#), på sidan vii
- [Om denna handbok](#), på sidan x
- [Målgrupp för Analyzer](#), på sidan x
- [Relaterad dokumentation](#), på sidan x
- [Konventioner](#), på sidan x
- [Kommunikation, tjänster och ytterligare information](#), på sidan xi
- [Kommentera dokumentationen](#), på sidan xi

Ändringshistorik

I tabellen visas de ändringar som gjorts i den här guiden. Senaste ändringar visas högst upp.

Ändra	Se	Datum
Uppdatering av beskrivningen för Totalt i Köservicenivå	Köservicenivå , på sidan 62	April 2023
Har uppdaterat avsnittet Systemkrav med stöd för Microsoft Windows 11.	Systemkrav , på sidan 1	Juli 2022
Har lagt avsnitt som beskriver överföringsrapporter.	Aktivitetsrapport med detaljer om övergivna samtal , på sidan 107 Rapport med sammanfattning av agentsamtal , på sidan 108 Agentens detaljrapport , på sidan 109 Sammanfattningsrapport för agent , på sidan 110 Programsammanfattningsrapport , på sidan 111 CSQ-aktivitetsrapport efter fönsterveraktighet , på sidan 112 CSQ-sammanfattningsrapport för agent , på sidan 113 CSQ-rapport, alla fält , på sidan 114 Sammanfattning för flera agentkanaler , på sidan 115	April 2022

Ändra	Se	Datum
Har lagt till ett avsnitt om de agenttillstånd som visas i aktivitetsposterna.	Agentstatus, på sidan 148	April 2022
Har lagt till ett avsnitt om rapporten Statistik för skydd mot plötsliga ökningar, som är tillgänglig på följande plats: Rapporter > Standardrapporter > Historikrapporter > Standardrapporter > Översikt över kontaktcenter	Statistik för skydd mot plötsliga ökningar, på sidan 51	Februari 2022
Har lagt till ett avsnitt om redigering av standarddatumformatet i fältet Intervall när du skapar eller redigerar en visualisering.	Ändra datumformat i fältet Intervall, på sidan 132	Februari 2022
Ytterligare information om hur du behåller kolumnbredden i tabellrapporter.	Ändra rapportens kolumnbredd	December 2021
Följande ämnen läggs till	Få åtkomst till rapporter och instrumentpaneler via webbläsarlänkar, på sidan 9 Dela webbläsarlänkar till rapporter och instrumentpaneler, på sidan 9	Oktober 2021
Följande ämnen läggs till	Agenter tillgängliga kort i realtid, på sidan 92 Kontakt i kökort, realtid, på sidan 94	September 2021
Följande ämnen läggs till	Exportera rapportmallar, på sidan 136 Importera rapportmallar, på sidan 137	Juni 2021
Följande rapporter läggs till	<ul style="list-style-type: none"> • Inline IVR, statistikrapport för undersökningar efter samtal, på sidan 70 • Statistikrapport för undersökningar efter samtal, på sidan 72 	April 2021
Följande ämnen läggs till	<ul style="list-style-type: none"> • Tidszon, på sidan 6 	Februari 2021

Ändra	Se	Datum
Följande rapporter läggs till.	<ul style="list-style-type: none"> • Dialogflödesrapport för IVR och CVA, på sidan 67 • Rapport om bortvalda från kö, på sidan 69 • OEM-integrering med Acqueon-rapport, på sidan 40 • Återupprigningsrapport, på sidan 77 	November 2020
Följande rapporter läggs till.	<ul style="list-style-type: none"> • Åtkomstkontroll, på sidan 2 	September 2020
Följande ämnen läggs till.	<ul style="list-style-type: none"> • Gränsvärdesvarningar, på sidan 4 	Augusti 2020
Följande rapporter läggs till.	<ul style="list-style-type: none"> • Historiska - Översikt över kontaktcenter, på sidan 49 • Historiska - Team- och köstatistik, på sidan 73 • Realtid - Översikt över kontaktcenter – realtid, på sidan 92 • Realtid - Team- och köstatistik – realtid, på sidan 106 • Agentinformation per sociala kanaler, på sidan 20 • Affärsmätvärden, på sidan 14 • Rapporter om licensanvändning, på sidan 75 	Juli 2020
Dessa ämnen och rapporter har uppdaterats.	<ul style="list-style-type: none"> • Skapa en visualisering, på sidan 120 • Skapa en sammansatt visualisering, på sidan 124 • Uppgifter att utföra på sidorna Visualisering och Instrumentpanel, på sidan 7 • Kontaktvolym för startpunkt – CAR, på sidan 58 • Knappar i Analyzer-namnlisten, på sidan 4 • Agentstatistik, realtid, på sidan 91 • Teamuppgifter, på sidan 50 • Orsak till kontakt, på sidan 53 • Teaminformation, realtid, på sidan 94 	Juli 2020
Första version av dokumentet		Juli 2019

Om denna handbok

Denna handbok beskriver hur du använder Webex Contact Center Analyzer.

Målgrupp för Analyzer

Det här dokumentet är avsett för användare som använder Cisco Webex Contact Center för sina kontaktcenter. Analyzer extraherar och presenterar driftsdata för användaranalytiker så att de kan avgöra hur man maximerar resultaten för kontaktcenter.

Relaterad dokumentation

Om du vill visa dokumentationen för Webex Contact Center, se <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/webex-contact-center/series.html>.

Om du vill se Webex Contact Center utvecklardokumentation och API referenser går du till <https://developer.webex-cx.com/documentation/getting-started>.

Konventioner

I guiden används följande konventioner:

Konvention	Beskrivning
Fet stil	Fet stil anger kommandon (som användarinmatningar), tangenter, knappar och namn på mappar och undermenyer. Till exempel: <ul style="list-style-type: none"> • Välj Redigera > Hitta. • Klicka på avsluta.
<i>Kursiv stil</i>	Kursiv stil: <ul style="list-style-type: none"> • Anger en ny term. Till exempel: En <i>kompetensgrupp</i> är en samling agenter med liknande kompetens. • Betonar viktig information. Till exempel: Använd <i>inte</i> den numeriska namngivningskonventionen. • Anger ett argument som du måste ange värden för. Till exempel: IF (<i>villkor, sant-värde, falskt-värde</i>) • Anger en titel. Till exempel: Se <i>Agent Desktop användarhandbok</i>.

Konvention	Beskrivning
Window-teckensnitt	Fönsterteckensnittet visar: <ul style="list-style-type: none">• Text som den visas i kod eller information som systemet visar. Till exempel: <code><html><title> Cisco Systems, Inc. </title></html></code>• Filnamn. Till exempel: <code>tserver.properties</code>.• Katalogsökvägar. Till exempel: <code>C:\Program Files\Adobe</code>

Kommunikation, tjänster och ytterligare information

- För att ta emot information från Cisco ska du logga in på [Cisco profilhanterare](#).
- För att få den effekt på verksamheten som du söker med de tekniker som finns ska du gå till [Cisco tjänster](#).
- För att skicka en servicebegäran ska du gå till [Cisco support](#).
- För att söka och bläddra bland säkra appar, produkter, lösningar och tjänster, gå till [Cisco Marketplace](#).
- För olika titlar om nätverk, utbildning och certifiering ska du gå till [Cisco Press](#).
- För att söka efter garantiinformation för en viss produkt eller produktfamilj ska du gå till [Cisco Warranty Finder](#).

Cisco felsökningsverktyg

[Cisco felsökningsverktyg](#) (BST) är ett webbaserat verktyg som fungerar som en gateway för Cisco felsökningssystem. Det här systemet har en omfattande lista över fel och säkerhetsproblem i Ciscos produkter och programvara. BST ger detaljerad felinformation för produkter och programvara.

Kommentera dokumentationen

Skicka dina kommentarer om det här dokumentet till: contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com.



KAPITEL 1

Introduktion

- [Webex Contact Center Analyzer](#), på sidan 1
- [Systemkrav](#), på sidan 1
- [Komma åt Webex Contact Center Analyzer](#), på sidan 2
- [Åtkomstkontroll](#), på sidan 2
- [Knappar i Analyzer-namnlisten](#), på sidan 4
- [Gränsvärdesvarningar](#), på sidan 4
- [Tidszon](#), på sidan 6
- [Uppgifter att utföra på sidorna Visualisering och Instrumentpanel](#), på sidan 7
- [Dela webbläsarlänkar till rapporter och instrumentpaneler](#), på sidan 9
- [Få åtkomst till rapporter och instrumentpaneler via webbläsarlänkar](#), på sidan 9

Webex Contact Center Analyzer

Webex Contact Center Analyzer tar fram realtids- och historiska data från olika datakällor och system för att generera specifika affärsvyer över data. Med Analyzer visas trender som hjälper dig att urskilja mönster och få insikter om kontinuerliga förbättringar.

Analyzers standardvisualiseringar kopplar affärsdata till traditionella verksamhetsmått, med synlighet över både indikatorer för drift och affärsprestanda i en enda konsoliderad vy.

Du kan anpassa din Analyzer genom att skapa instrumentpaneler som visar ditt val av visualiseringar och schemalägga produktion av historikrapporter för automatisk distribution till e-postmottagare.

Systemkrav

Webex Contact Center Analyzer har stöd för webbläsarversionerna som visas i följande tabell.

Webbläsare	Microsoft Windows 10	Microsoft Windows 11	Mac OS X	Chromebook
Google Chrome	76.0.3809	103.0.5060.114	76.0.3809 eller högre	76.0.3809 eller högre
Mozilla Firefox	ESR 68 eller högre ESR	ESR 102.0 eller högre ESR	ESR 68 och högre ESR	Ej tillämpligt

Webbläsare	Microsoft Windows 10	Microsoft Windows 11	Mac OS X	Chromebook
Edge Chromium	79 eller högre	103.0.1264.44 eller högre	79 eller högre	73 eller högre
Chromium	Ej tillämpligt	Ej tillämpligt	Ej tillämpligt	73 eller högre

Gör följande:

- Aktivera popup-fönster i webbläsaren.
- Installera Adobe Flash Player (för rörelsediagram).

Komma åt Webex Contact Center Analyzer

Innan du börjar

Se till att systemet uppfyller de krav som beskrivs i [Systemkrav, på sidan 1](#). Du måste ha arbetsledar- eller administratörsrättigheter för att komma åt Analyzer.

Arbetsordning

-
- Steg 1** Öppna webbläsaren och navigera till den URL som du har fått av administratören.
 - Steg 2** Ange din e-postadress och ditt lösenord på inloggningssidan.
 - Steg 3** Klicka på **Logga in**.

På startsidan för Webex Contact Center Analyzer visas fyra databaser som innehåller sammanfattningar av alla sessions- och aktivitetsdata som samlats in för både agenter och kunder. Du kan expandera en databassida genom att klicka på knappen **Mer information** om du vill visa information om idag, igår, den här veckan, föregående vecka, den här månaden och förra månaden.

Åtkomstkontroll

Rapporterings- och analysmodulen styr åtkomsten till Analyzer. Du använder hanteringsportalen för att konfigurera rapporterings- och analysmodulen.

Du konfigurerar åtkomstbehörigheterna (visa, redigera eller ingen) till Analyzer-verktyg (Mappar, Visualiseringar och Instrumentpaneler) i området **Behörigheter för rapporter och instrumentpaneler** under **Användarprofiler > Åtkomstbehörigheter**.

Du kan även konfigurera åtkomstbehörigheter till andra enheter enligt sammanfattningen i följande tabell.

Konfigurerbara objekt	Konfigurerbara enheter	Anmärkningar
Användarprofiler > Åtkomsträttigheter	Startpunkter, köer, platser, team	Om platsen är begränsad kan du bara välja team .

Konfigurerbara objekt	Konfigurerbara enheter	Anmärkningar
Agentprofiler > Agentens visningsbara statistik	Köer, team	Du måste tillämpa begränsningarna manuellt i enlighet med de begränsningar som konfigurerats för Användarprofiler .
Användare > Agentinställningar	Plats, team	Agentens åtkomstbehörigheter kan inte vara högre än de för den valda platsen .

För mer information om att konfigurera åtkomstbehörigheter, se Reservering i [Konfigurations- och administrationsguide för Cisco Webex Contact Center](#).

När du skapar eller redigerar en visualisering producerar den posttyp du väljer resultat baserat på begränsningar som tillämpas på specifika enheter enligt följande tabell.

Posttyp	Begränsningar för tillämpade enheter
Kundaktivitetspost	Startpunkter, köer, platser, team
Kundsessionspost	Startpunkter, köer, platser, team
Agentaktivitetspost	Köer, platser, team
Agentsessionspost	Platser, team

Mer information om typen av poster finns i [Typ av poster som finns tillgängliga i varje databas](#).

I följande tabell anges de resurser på vilka åtkomstbehörigheterna gäller, samt beskriver hur begränsningar gäller baserat på roller.

Resurser	Roller	Begränsningar
<ul style="list-style-type: none"> • APS-rapporter på Agent Desktop • Instrumentpanel för hanteringsportalen • Webbläsarlänkar 	Administratörer och arbetsledare med Cisco kontaktcenter inaktiverat eller utan associerade agentprofiler	Tillämpade begränsningar baseras på användarprofilerna
<ul style="list-style-type: none"> • APS-rapporter på Agent Desktop • Instrumentpanel för hanteringsportalen • Webbläsarlänkar 	Administratörer, arbetsledare med associerade agentprofiler och alla agenter	Begränsningar tillämpade för: <ul style="list-style-type: none"> • Startpunkter baseras på användarprofilerna • Köer baseras på agentprofilerna • Platser baseras på agentinställningarna • Team baseras på agentprofilerna

Resurser	Roller	Begränsningar
<ul style="list-style-type: none"> • Analysrapporter • Filter på sidan Skapa eller redigera visualiseringar 	Alla administratörer och arbetsledare	Tillämpade begränsningar baseras på användarprofilerna




OBS! SPP-administratörsanvändare stöds inte.

Knappar i Analyser-namnlisten

Klicka på knappen **Start** i namnlisten för Analyser för att visa navigeringsfältsalternativen: Visualisering, Instrumentpanel och Variabler.

Mer information finns i [Uppgifter att utföra på sidorna Visualisering och Instrumentpanel, på sidan 7](#).

Följande alternativ finns på namnlisten:

- Gränsvärdesvarningar – klicka på klockikonen  för att visa de fyra senaste meddelandena om olästa realtidsvarningar som är markerade i rött.

Mer information finns i [Gränsvärdesvarningar, på sidan 4](#).

- Listrutan för användare visar följande alternativ:

- Support
- Feedback
- Hjälp
- Logga ut

Om du ändrar storlek på webbläsarfönstret för att göra det smalare visas inte ditt användarkontonamn på knappetiketten.

Gränsvärdesvarningar

Se [Konfigurations- och administrationsguide för Cisco Webex Contact Center](#) för information om hur du konfigurerar gränsvärdesregler.

Gör följande steg för att hantera varningarna:

1. Klicka på ikonen **Gränsvärdesvarningar** för att öppna fönstret **Realtidsvarningar** som visar en lista över realtidsvarningar, om de finns i systemet.

Som standard visar Analyser lästa och olästa realtidsvarningar för alla enhetstyper.

I följande tabell beskrivs den information som visas i varje realtidsvarning.

Tabell 1. Realtidsvarningar

Datum	Aviseringstid	Enhetstyp	Enhetsnamn	Aviseringstyp	Gränsvärde	Faktiskt värde
Visar det datum då varningen utlöses.	Visar den tidpunkt då varningen utlöses.	Visar den källa från vilken varningen utlöses.	Visar namnet på varningen.	Visar typen av varning.	Visar det värde som ger upphov till en varning om det överskrids.	Visar det faktiska värdet.

- (Valfritt) Använd listrutorna **Meddelandetyp** och **Enhetstyp** för att ändra valet av datakälla och skapa en anpassad lista med realtidsvarningar.
 - **Meddelandetyp:** Välj **Alla** i listrutan för att visa alla varningar. Välj **Lästa** om du vill visa lästa varningar och **Olästa** för att visa en lista med olästa varningar.
 - **Enhetstyp:** Välj Enhetstyp i listrutan. Tillgängliga alternativ är: **alla, startpunkt, agent, plats, team** eller **kö**.
- (Valfritt) Välj bland följande:
 - Klicka på växlingsknappen **Stoppa automatisk uppdatering** för att inaktivera systemets standardinställning som uppdaterar listan med realtidsvarningar var tredje minut och ger en nedräkning till nästa uppdatering i formatet MM:SS.
Etiketten på växlingsknappen ändras till **Starta automatisk uppdatering** och en räknare visar varaktigheten sedan den senaste uppdateringen i formatet MM:SS.
 - Klicka på **Starta automatisk uppdatering** för att återaktivera systemets standardinställning som uppdaterar listan med realtidsvarningar var tredje minut. Etiketten på växlingsknappen återgår till **Stoppa automatisk uppdatering** och nedräkningen till nästa uppdatering börjar.



OBS! Om en automatisk uppdatering sker samtidigt som du väljer en enskild varning eller flera varningar på sidan **Realtidsvarningar**, behålls valet i nästa automatiska uppdateringsfönster.



OBS! Meddelandena på klockikonen  **Gränsvärdesvarningar** uppdateras också automatiskt var tredje minut. Funktionen för automatisk uppdatering är aktiverad som standard.

- (Valfritt) Med knappen **Markera som läst** i övre vänstra hörnet på sidan kan du bekräfta varningarna. Välj flera varningar eller en enda varning och klicka på **Markera som läst**. En "Läst" varning visas i grått.



OBS! Om nya varningar aktiveras på redan "lästa" varningar visas de nya varningarna som "olästa" varningar.

5. (Valfritt) Använd listrutan i övre vänstra hörnet på sidan för att växla mellan fönstren **Realtidsvarningar** och **Historikvarningar**.

Vissa kontroller i fönstret **Historikvarningar** är identiska med dem i fönstret **Realtidsvarningar**. Ytterligare en kontroll, **Varaktighet**, finns för att ange den tidsram för vilken poster med historikvarningar visas.

6. I fönstret **Historikvarningar** använder du knappen **Markera som läst** och listrutorna **Meddelandetyp**, **Enhetstyp** och **Varaktighet** för att manipulera valet av datakälla och skapa en anpassad lista med historikvarningar.

Alternativ för listrutan **Varaktighet** är **igår**, **den här veckan**, **föregående vecka**, **senaste 7 dagarna**, **den här månaden**, **föregående månad**, **innevarande år** och **anpassad**. För alternativet **anpassad** måste startdatum vara inom tre år från dagens datum.

I följande tabell beskrivs den information som visas i varje historikvarning.

Tabell 2. Historikvarningar

Datum	Aviseringstid	Enhetstyp	Enhetsnamn	Aviseringstyp	Gränsvärde	Faktiskt värde
Visar det datum då varningen utlöses.	Visar den tidpunkt då varningen utlöses.	Visar den källa från vilken varningen utlöses.	Visar namnet på varningen.	Visar typen av varning.	Visar det värde som ger upphov till en varning om det överskrids.	Visar det faktiska värdet.

E-postaviseringar för överskridna tröskelvärden innehåller den uppdaterade tidsstämpeln för varje överskridet tröskelvärde. Tidszonen som visas motsvarar innehavarens tidszon.

Tidszon

Tidszon är en användarinställning i namnlisten i Analyser. Välj tidszon för **webbläsaren** eller för **innehavaren** från listrutan Tidszon. **Innehavarens** tidszon är standardtidszonen.

Datafrågan och de data som visas i analysrapporten beror på den valda tidszonen.

När du har kört en rapport eller en instrumentpanel visar rapporten eller instrumentpanelen den valda tidszonen i det övre högra hörnet på rapportsidan.

De exporterade rapporterna i Excel- eller CSV-format visar data i den tidszon som visas i rapporten i rapportgränssnittet.



OBS! Om du kör en rapport eller en instrumentpanel och ändrar tidszonsinställningen i namnlisten Analyser, så visas den uppdaterade tidszonen i de rapporter eller instrumentpaneler som körs först efter att du uppdaterat sidan manuellt.

Schemalagda jobb körs alltid i tidszonen för **innehavare**.

Du kan inte ändra tidszonen för rapporter om Statistik över agentprestation (APS) i Agent Desktop. APS-rapporter visas alltid i **webbläsarens** tidszon.

Instrumentpaneler i hanteringsportalen visas alltid i **webbläsarens** tidszon.



Uppgifter att utföra på sidorna Visualisering och Instrumentpanel

På sidorna Visualisering och Instrumentpanel visas alla kataloger med visualiseringar eller instrumentpaneler, så att du kan utföra följande uppgifter:

- Skapa, byta namn på och ta bort mappar eller undermappar under den överordnade katalogen.



OBS! Det finns två typer av mappar:

- Visa endast mappar som visas som  i Standardrapporter.
- Anpassade mappar (skapade av användare) visas som  i Anpassade rapporter.

-
- Skapa, kör, redigera, sök, filtrera, ta bort och schemalägg en visualisering eller instrumentpanel.



OBS! Du kan inte köra, redigera eller schemalägga en visualisering som har en lång varaktighet och mindre intervall. Återställ fälten **varaktighet** och **intervall**, efter behov för realtids- och historikrapporter, om du vill fortsätta vidare. Mer information finns i [Skapa en visualisering, på sidan 120](#).

-
- Exportera visualiseringens historikrapporter antingen till Microsoft Excel eller CSV-fil.



OBS!


- När du ändrar ett datumformat för en rapport och exporterar den till en CSV-fil och sedan öppnar CSV-filen i Microsoft Excel, visas datumformatet enligt användarens inställning i Excel. Om du vill se det exakta datumformatet som du använde för en rapport öppnar du rapporten i en textredigerare.

- Du kan inte exportera en historikrapport för visualiseringar om den har mer än 2 000 kolumner.

-
- Ändra vyn till antingen en lista eller ett rutnät.

Procedur för att utföra varje uppgift:

- Så här lägger du till en ny mapp:

1. Klicka på **Visualisering** på startsidan eller på ikonen **Instrumentpanel**.
 2. Välj den mapp som du vill för att skapa en ny mapp.
 3. Klicka på **Skapa ny > Mapp**.
 4. I dialogrutan anger du mappnamnet och klickar på **OK**.
- Gör så här för att filtrera antingen efter mappar, visualiseringar eller sammansättningar:
 1. Klicka på **Visualisering** på startsidan eller på ikonen **Instrumentpanel**.
 2. Välj önskat alternativ från listrutan **Visa**.
 - Så här söker du:
 1. Klicka på **Visualisering** på startsidan eller på ikonen **Instrumentpanel**.
 2. I fältet **Sökmappar och visualiseringar** anger du namnet på visualiseringen eller instrumentpanelen.
 - Om du vill utföra andra åtgärder på sidan Visualisering eller Instrumentpanel klickar du på  i respektive mapp, visualisering eller instrumentpanel:

Åtgärd	Visas i	Beskrivning
Byt namn på mapp	Mapp	Byt namn på en mapp.
Ta bort mapp	Mapp	Ta bort en mapp. Du kan bara ta bort en tom mapp.
Kör	Visualisering Instrumentpanelen	Kör den valda rapporten eller instrumentpanelen. Du kan filtrera data individuellt baserat på de parametrar som visas för visualiseringar och instrumentpaneler. OBS! När du har kört en standardinstrumentpanel kan du filtrera data med hjälp av globala filter (i det övre högra hörnet).
Skapa en kopia	Visualisering Instrumentpanelen	Skapar en kopia av standardrapporterna i visualiseringen eller instrumentpanelen.
Information	Visualisering Instrumentpanelen	Visar mer information om det valda objektet, till exempel rubrik, datumintervall och antal schemalagda jobb för en visualisering.
Exportera som Excel	Visualisering Instrumentpanelen	Öppnar en dialogruta där du kan spara den valda visualiseringen som en Microsoft Excel- eller CSV-fil.
Exportera som CSV	Visualisering Instrumentpanelen	Alternativet Exportera är inte tillgängligt för realtids- eller sammansatta visualiseringar. Alternativet Exportera är inte tillgängligt för en rapport för ökad detaljnivå med realtidsdata.
Schemalägg jobb	Visualisering	Öppnar en sida där du kan schemalägga den valda visualiseringen så att den körs regelbundet och associeras med en e-postlista för automatisk distribution.

Åtgärd	Visas i	Beskrivning
Redigera	Anpassade rapporter	Öppnar den markerade visualiseringen eller instrumentpanelen på en sida där du kan redigera den.
Ta bort	Anpassade rapporter	Tar bort den valda visualiseringen eller instrumentpanelen. Du kan inte ta bort en visualisering som används i en instrumentpanel.



OBS! Standardrapporter och anpassade rapportkolumner är lokaliserade. En exporterad Excel-fil visar också lokaliserade kolumner i standardrapporter och anpassade rapporter. Om den relevanta språkpaketsnyckeln för lokalisering saknas i kolumnerna visas kolumnerna på standardspråket engelska. Användarspecificerad värden är inte lokaliserade.

Dela webbläsarlänkar till rapporter och instrumentpaneler

Du kan dela webbläsarlänkar till rapporter och instrumentpaneler med standard- och premiumagenter som inte har åtkomst till Analyzer. Agenter kan få åtkomst till rapporter och instrumentpaneler via webbläsarlänkarna.

Arbetsordning

- Steg 1** Logga in på Webex Contact Center Analyzer. Mer information finns i avsnittet [Komma åt Webex Contact Center Analyzer](#).
- Steg 2** Kör den visualisering eller instrumentpanel som du behöver dela. Mer information finns i [Köra en visualisering](#) och [Kör en instrumentpanel](#).
- Steg 3** Kopiera webbadressen som visas i webbläsaren. Du kan dela denna URL med agenterna.

- OBS!**
- Agenterna har inte behörighet att ändra tidszonen i Analyzer. Rapporter som öppnas via webbläsarlänkar körs alltid i webbläsarens tidszon. För mer information, se [Tidszon](#).
 - Det går inte att få åtkomst till användningsrapport och användningsrapport för licens via webbläsarlänkar.

Få åtkomst till rapporter och instrumentpaneler via webbläsarlänkar

Eftersom en standard- eller premium-agent inte har tillgång till Analyzer kan du komma åt rapporter och instrumentpaneler via webbläsarlänkar som tillhandahålls av administratören.

Arbetsordning

Steg 1 Klicka på den webbläsarlänk du får av administratören.
Sidan **Logga in** för rapporten eller instrumentpanelen visas.

Steg 2 Ange din e-postadress och lösenord.

Steg 3 Klicka på **Logga in**.
Rapporten eller instrumentpanelen visas.

- OBS!**
- Du har inte behörighet att ändra tidszonen i Analyser. Rapporter som öppnas via webbläsarlänkar körs alltid i webbläsarens tidszon, på samma sätt som för APS-rapporter.
 - En tom sida visas om länken till webbläsaren inte finns. Kontakta administratören för rätt länk.

Steg 4 Om du har öppnat en instrumentpanel klickar du på **Starta** i instrumentpanelens övre högra hörn för att visa en rapport.

- a) Om du vill ändra rapportens attribut klickar du på **Inställningar**.
- b) Om du vill visa eller dölja sammanfattningen av kolumnvärdena på tabellnivå och radsegmentet på den översta nivån, väljer du värdena i listrutan **Visa sammanfattning**.
- c) Om du vill dölja ett segment drar du det till rutan **Dolda segment**. Den här funktionen är inte tillgänglig för sammansatta visualiseringar.
- d) Om du vill visa eller dölja en profilvariabel klickar du på ögonikonen.
- e) Om du vill exportera rapporter väljer du **Exportera som Excel** eller **Exportera som CSV** i listrutan **Exportera**.

- OBS!** Funktionen **Öka detaljnivån** är inte tillgänglig för rapporter som öppnas via webbläsarlänkar, liknande APS-rapporter.
-



KAPITEL 2




Visualisering

- Köra en visualisering, på sidan 11
- Standardrapporter, på sidan 13
- Ändra rapportens kolumnbredd, på sidan 116
- Öka detaljnivån av en del av visualiseringen, på sidan 116
- Ändra attribut för visualisering, på sidan 117
- Ändra utdataformatet för visualisering, på sidan 117
- Översikt över skapa visualisering, på sidan 119
- Skapa en visualisering, på sidan 120
- Skapa en sammansatt visualisering, på sidan 124
- Skapa en visualisering som visar faktiska värden, på sidan 125
- Skapa ett förbättrat fält, på sidan 125
- Ta bort ett delat förbättrat fält, på sidan 126
- Dela ett förbättrat fält, på sidan 126
- Välja en formel för ett mått, på sidan 126
- Definiera filter, på sidan 127
- Skapa en formel baserat på en profilvariabel, på sidan 130
- Skapa och använda delade formler, på sidan 130
- Skapa och formatera en visualiseringsrubrik, på sidan 131
- Formatera en tabell, på sidan 131
- Formatera en profilvariabel, på sidan 132
- Ändra datumformat i fältet Intervall, på sidan 132
- Formatera ett diagram, på sidan 133
- Redigera namnet på visualiseringen, på sidan 134
- Anpassa rapportsammandraget, på sidan 134
- Exportera rapportmallar, på sidan 136
- Importera rapportmallar, på sidan 137

Köra en visualisering

Så här kör du en visualisering:

Arbetsordning

- Steg 1** Klicka på ikonen **Visualisering** i navigeringsfältet.
- Steg 2** Om du vill söka efter en rapport kan du antingen använda sökfunktionen eller trädikonen . När du klickar på trädikonen visas alla filer i den mappen. Sökning visar även alla matchande rapporter från undermapparna. När du klickar på en mapp eller rapport visas exakt plats för mappen eller rapporten på sökvägen.
- Steg 3** Klicka på knappen  (ellips) i rapporten och välj alternativet **Kör** eller dubbelklicka för att köra. Som standard kan du visa en uppsättning med standardrapporter. Om du vill redigera en rapport kan du skapa en kopia av rapporten genom att klicka på **Spara som** om du vill spara den i din mapp. Mer information finns i [Standardrapporter](#).
- OBS!**
- Du kan inte köra en rapport som har en lång varaktighet och mindre intervall. Återställ fälten **varaktighet** och **intervall**, efter behov för realtids- och historikrapporter, om du vill fortsätta vidare. Mer information finns i [Skapa en visualisering, på sidan 120](#).
 - Om den kopierade rapporten har mer än 1 000 filter värden visas ett felmeddelande när du kör rapporten. Om du får ett felmeddelande, till exempel *Denna vy visar poster för högst 1 000 filtervärden*. Redigera rapporten för att välja fördefinierade värden, redigera rapporten om du vill ta bort några värden från filtret. Rapporten rymmer endast 1 000 värden.
 - En rapport innehåller högst 150 000 poster, även om antalet befintliga poster överstiger 150 000.
- Steg 4** När visualiseringen har återgivits klickar du på ikonen  (navigering) för att visa visualiseringens datasammanfattning. Du kan se den senaste uppdaterade tiden för visualiseringsdata på fliken **Datasammanfattning**. Om du kör en visualisering med flera moduler (sammansatt visualisering) visar fliken **Datasammanfattning** en listruta med alla moduler i visualiseringen så att du kan visa information om varje enskild modul.
- Steg 5** Klicka på fliken **Information** du vill visa följande inställningar och paneler. Klicka på en panelrubrik om du vill visa eller dölja panelen. Om du kör en sammansatt visualisering visas informationen separat, beroende på vilken modul som väljs i listrutan högst upp på fliken.
- **Starttid**: anger starttiden för en historisk visualisering, eller i realtid för en realtidseffekt.
 - **Beräkning**: anger **Varaktighet** och **Uppdateringsfrekvens** för en realtidsvisualisering. Möjliga värden för varaktighet:
 - Ingen: visar den aktuella aktiviteten.
 - 5, 15 eller 30 minuter: visar alla aktiviteter som inträffat på upp till 30 minuter sedan till aktuellt ögonblick.
 - Början på dagen: visar alla aktiviteter som inträffat sedan midnatt.

Beräkning anger beräkningsintervall och antal poster som ska tas med i en tidsbaserad historisk visualisering.

Beräkning anger frekvensen, bandet och om beräkningarna är kumulativa för en exempelbaserad visualisering. Mer information finns i [Skapa en visualisering, på sidan 120](#).

Om filter används i ett fält visas en extra panel för varje fält så att du kan se de värden som har filtrerats in eller ut i visualiseringen.

- Steg 6** Klicka på **Inställningar** om du vill visa segment och variabler som är kopplade till visualiseringen. Du kan också ändra **utdatatyp** Mer information finns i [Ändra utdataformatet för visualisering, på sidan 117](#).
- Steg 7** Om visualiseringen är i ett diagramformat:
- Den underliggande tabellen som används för att skapa diagrammet visas under diagrammet. Klicka på länken **Dölj tabell** om du vill dölja tabellen och **Visa tabellänken** om du vill visa den.
 - Placera pekaren över en stapel, linje, sektor, yta eller bubbla i diagrammet om du vill visa information om det segment som objektet representerar.
- Steg 8** Om visualiseringen är historisk kan du klicka på knappen **Exportera** i namnlistan om du vill exportera visualiseringen som en Microsoft Excel-eller CSV fil. Realtidsvisualiseringar och sammansatta visualiseringar kan inte exporteras.
- OBS!** Du kan inte exportera en historikrapport för visualiseringar om den har mer än 2 000 kolumner.

Standardrapporter

Analysatorn har en uppsättning standardrapporter som gör att du kan titta på realtidsdata eller historisk data. Om du vill visa dessa skrivskyddade rapporter går du till **Visualiseringar**.

Tänk på följande:

- När du frågar data finns frågan i innehavarens tidszon. Data visas enligt webbläsarens tidszon. När rapporten har körts visar rapporten webbläsarens tidszon i det övre högra hörnet på rapportsidan.
- Förutom befintliga format har fältet **Varaktighet** nu två nya format: HH:MM:SS.SSS och MM:SS.SSS. Välj ett format om du vill visa data i formatet millisekunder.

Till exempel:

- Om varaktigheten är 200 millisekunder,
 - och formatet är HH:MM:SS.SSS, så är värdet 00:00:00.200.
 - och formatet är MM:SS.SSS, så är värdet 00:00.200.
- Om varaktigheten är 1001 millisekunder,
 - och formatet är HH:MM:SS.SSS, så är värdet 00:00:01.001.
 - och formatet är MM:SS.SSS, så är värdet 00:01.001.



OBS! Analyser har stöd för rapportering med en längsta varaktighet på 12 månader under de senaste 13 månaderna med början från dagens datum.

Gränssnittet i Analyser låter användare välja en **Anpassad varaktighet** med ett datumintervall på upp till 12 månader under de senaste 13 månaderna från dagens datum.

Affärsmätvärden

Användningsrapport

Användningsrapporten visar antalet agenter som har loggat in för varje plats, månad och dag. I rapporten visas även ett antal samtidiga agenter som har loggat in.



OBS! Datumintervallet för **Anpassad varaktighet** måste anges inom 12 månader från dagens datum.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Affärsmått > Användningsrapport

Utdatotyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
Plats	Namn på platsen.	
Månad	Visar månad och år i rapporten.	
Datum	Visar datum, månad och år för rapporten.	
Unika agenter inloggade	Visar antalet agenter som var inloggade. Endast en inloggning per agent räknas.	När varje unik agent loggar in på systemet varje dag ökas det här antalet.
Samtidiga agenter inloggade	Visar antalet agenter som varit inloggade vid en given tidpunkt.	Om antalet inloggningar under en dag är högre än det föregående maxvärdet tilldelas detta värde som maxvärde.

Historikrapporter

Agentrapporter

Agentinformation

Rapporten agentinformation används för att visa agentstatistik. Den här rapporten är tillgänglig i analysrapporter och i APS-rapporter på Agent Desktop.



OBS! Fältet **Antal plötsligt fränkopplade** används inte för närvarande och kommer inte att fyllas i.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Agentrapporter

Utdatatyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Agentnamn	Visar agentens namn. Används som: radsegment		
Intervall	Visar hur länge rapporten Agentinformation genereras.		Senaste sju dagarna
Typ av multimediprofiler	Visar vilken typ av blandad profil som har konfigurerats för agenten. De blandade profiltyperna är blandade, blandade i realtid och uteslutande.		
Kanaltyp	Visar kontaktens mediatyp, t. ex. röst, e-post eller chatt. Används som: radsegment		
Antal inloggningar	Visar totalt antal inloggningar där kontakter av en viss kanaltyp har konfigurerats för agenten.	Kanaltyp: röst, chatt, e-post	Antal kanalens agent-ID
Hantering av kontakt	Visar totalt antal hanterade kontakter.		Summan av antal utgående samtal + antal anslutningar totalt
Medarbetartimmar	Visar den totala tid som agenten var inloggad.		Summan av tidsstämpeln för realtidsuppdatering – summan av inloggningstidsstämpeln
Initial inloggningstid	Visar datum och tid när agenten först loggade in.		Minsta inloggningstidsstämpel
Slutgiltig utloggningstid	Visar datum och tid när agenten senast loggade ut.		Maximal utloggningstidsstämpel
Beläggning	Visar andelen tid som agenten ägnat åt samtalet jämfört med tillgänglig tid och passiv tid.		$((\text{Summa av anslutningstid} + \text{summa av avslutstid}) + (\text{summa tid för utgående anslutna samtal} + \text{summa tid för utgående avslut})) / (\text{maximal utloggningstidsstämpel} - \text{minsta inloggningstidsstämpel})$
Antal passiva	Visar antalet gånger som agenten har gått in i tillståndet passiv.		Summa av antalet passiva

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Total passiv tid	Visar den totala tid som agenten har varit i tillståndet passiv.		Summa passiv tid
Genomsnittlig passiv tid	Visar genomsnittlig tid som agenten befann sig i tillståndet passiv.		Summa passiv tid/summa av antalet passiva
Antal tillgängliga	Visar antalet gånger som agenten har gått in i tillståndet tillgänglig.		Summa antal tillgängliga
Total tillgänglig tid	Visar den totala tid som agenten har haft statusen tillgänglig.		Summa av tillgänglig tid
Genomsnittlig tillgänglig tid	Visar genomsnittlig tid som en agent befann sig i tillståndet tillgänglig.		Summa tillgänglig tid/summa tillgängligt antal
Antal inkommande reserverade	Visar antal gånger en agent har gått i tillståndet inkommande reserverad.		Summa av antalet ringningar
Inkommande reserverad tid totalt	Visar den totala tid som en agent tillbringat i tillståndet reserverad (tid efter att ett samtal levererades till en agents station, men som ännu inte besvarats).		Summa av ringningstid
Inkommande reserverad tid i genomsnitt	Visar genomsnittlig tid som en agent befann sig i tillståndet inkommande reserverad.		Summa av ringningstid / summa av antalet ringningar
Antal Inkommande parkeringstid	Visar antal gånger en agent har parkerat en inkommande uppringare.		Summan av antalet parkerade samtal
Inkommande parkeringstid totalt	Visar den totala tid som inkommande samtal var parkerade.		Summa väntetid
Tid för Inkommande parkeringstid i genomsnitt	Visar genomsnittlig väntetid för inkommande samtal.		Summa väntetid/summa antalet parkerade samtal
Antal inkommande kopplade	Visar antalet inkommande samtal som kopplades till en agent.		Antal anslutningar totalt
Inkommande total anslutningstid	Visar den totala tid som en agent pratade med kunderna i inkommande samtal. Inkommande total anslutningstid omfattar inte passiv tid, väntetid eller rådfrågningstid.		Summa av anslutningstid
Inkommande kontakttid totalt	Visar den totala tid som en agent var ansluten till inkommande samtal.		Summa av anslutningstid + summa väntetid
Inkommande kontakttid i genomsnitt	Visar genomsnittlig tid för inkommande kontakttid.		(Summa av anslutningstid + summa väntetid)/antal anslutningar totalt

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Antal reserverade samtal ut	Visar antal gånger en agent befann sig i tillståndet reserverad, ett tillstånd som anger att agenten har startat ett utgående samtal men att samtalet ännu inte är kopplat.		Summa av antal utgående ringningar
Utgående samtal reserverad tid totalt	Visar den totala tid som en agent befann sig i tillståndet reserverad för utgående samtal.		Summa av utgående ringningstid
Utgående samtal reserverad tid i genomsnitt	Visar den genomsnittliga tid som en agent befann sig i tillståndet reserverad för utgående samtal.		Summa utgående ringningstid/summa av antal utgående ringningar
Antal utgående parkeringar	Visar antal gånger en agent har satt i vänteläge för utgående samtal.		Summa av antal utgående parkeringar
Utgående samtal väntetid totalt	Visar den totala tid som utgående samtal var i vänteläge.		Summa tid för utgående parkering
Utgående samtal väntetid i genomsnitt	Visar genomsnittlig väntetid för utgående samtal.		Summa tid för utgående parkering/summa av antal utgående parkeringar
Antal försök till utgående samtal	Visar antal gånger som agenten försökte ringa ett samtal.		Summa av antal utgående ringningar
Antal utgående samtal	Visar antal utgående samtal som kopplades till en agent.		Summa av antal utgående anslutningar
Utgående samtal anslutningstid totalt	Visar den totala tid som en agent pratade med kunderna i utgående samtal. Utgående total anslutningstid omfattar inte passiv tid, parkeringstid eller rådfrågningstid.		Summa tid för utgående anslutna samtal
Utgående samtal kontakttid totalt	Visar den totala tid som en agent var ansluten till utgående samtal.		Summa av utgående anslutningstid + Summa av parkeringstid
Utgående samtal kontakttid i genomsnitt	Visar genomsnittlig kontakttid för utgående samtal.		(Summa av utgående anslutningstid + summa av parkeringstid)/antal utgående anslutningar totalt
Antal plötsliga fränkopplingar	Visar antalet samtal som besvarats (det vill säga kopplats till en agent eller distribueras till och accepteras av en destinationsplats), men som sedan omedelbart kopplades bort inom gränsvärdet för plötslig bortkoppling för företaget.		Summa av antal fränkopplingar
Antal inkommande avslut	Visar antal gånger en agent har gått in i tillståndet avsluta efter ett inkommande samtal.		Summan av antal avslut

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Tid för inkommande avslut totalt	Visar den totala tid som en agent tillbringat i tillståndet avsluta efter ett inkommande samtal.		Summa av varaktighet för avslut
Tid för inkommande avslut i genomsnitt	Visar den genomsnittliga tid som en agent befann sig i tillståndet avsluta efter ett inkommande samtal.		Summa av varaktighet för avslut/summa av antal avslut
Antal utgående avslut	Visar antal gånger en agent har gått in i tillståndet avsluta efter ett utgående samtal.		Summa av antal utgående avslut
Tid för avslut i utgående samtal totalt	Visar den totala tid som en agent tillbringat i tillståndet avsluta efter ett utgående samtal.		Summa tid för utgående avslut
Tid för avslut i utgående samtal i genomsnitt	Visar den genomsnittliga tid som en agent befann sig i tillståndet avsluta efter ett utgående samtal.		Summa tid för utgående avslut/Summa av antal utgående avslut
Antal icke svar	Antal gånger en agent inte svarade på en inkommande begäran pga. att kontakten kunde inte kopplas till agenten.		Summa av antal samtal utan svar
Total tid för samtal utan svar	Visar den totala tiden som en agent tillbringade i tillståndet svarar inte.		Summa tid för samtal utan svar
Tid för samtal utan svar i genomsnitt	Visar den genomsnittliga tid då en agent var i tillståndet svarar inte.		Summa tid för samtal utan svar/summa antal som inte svarat
Antal svar vid rådfråga	Visar antal gånger en agent besvarade en begäran om rådfrågning från en annan agent.		Summan av antalet rådfrågningar
Tid för svar på rådfrågning totalt	Visar den totala tid som agenter spenderade på att besvara begäran om rådfrågning.		Summan av rådfrågningstid
Tid för svar på rådfrågning i genomsnitt	Visar genomsnittlig tid som en agent spenderade på att besvara begäran om rådfrågning.		Summa av rådfrågningstiden/summa av antalet rådfrågningar
Antal begäran om rådfråga	Visar antal gånger som agenten har skickat en begäran om rådfrågning till en annan agent.		Summa för antal begäranden om rådfrågning
Tid för begäran om rådfrågning totalt	Visar den totala tid som en agent tillbringat med att rådfråga andra agenter.		Summa av tid för begäran av rådfrågning
Tid för begäran om rådfrågning i genomsnitt	Visar den genomsnittliga tid som en agent tillbringat med att rådfråga andra agenter.		Summa av tid för begäran av rådfrågning/summa för antal begäranden om rådfrågning
Antal rådfråga	Visar antal gånger en agent besvarade en begäran om rådfrågning från en annan agent		Summan av antal rådfrågesvar

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Tid för rådfrågning totalt	Visar den totala tid som agenter spenderade på att besvara begäran om rådfrågning.		Summan av tid för svar på rådfrågning
Tid för rådfrågning i genomsnitt	Visar genomsnittlig tid som en agent spenderade på att besvara begäran om rådfrågning.		Summan av tid för svar på rådfrågning/summan av antal rådfrågesvar
Antal konferenssamtal	Visar antal gånger som en agent startade ett konferenssamtal.		Summan av antalet konferenssamtal
Antal inkommande CTQ-begäran	Visar antal gånger som en agent initierade en fråga om kö under hantering av ett inkommande samtal.		Summan av antalet CTQ-begäran
Tid för inkommande CTQ-begäran totalt	Visar den totala tid som en agent använder för att besvara begäran om att rådfråga till kö från en agent som hanterar ett inkommande samtal.		Summan av tid för CTQ-begäran
Antal inkommande CTQ-svar	Visar antal gånger en agent besvarade en begäran om att rådfråga till kö från en annan agent som hanterade ett inkommande samtal.		Summa av antal CTQ-svar
Tid för inkommande CTQ-svar totalt	Visar den totala tid som en agent använder för att besvara begäran om att rådfråga till kö från en agent som hanterar ett inkommande samtal.		Summa av CTQ-svarstid
Antal samtal ut CTQ-begäran	Visar antal gånger en agent har initierat en begäran om att rådfråga en kö medan ett utgående samtal hanterades.		Summa av antal utgående CTQ-begäranden
Tid för utgående CTQ-begäran totalt	Visar den totala tid som en agent använder för att besvara begäran om rådfråga till kö från en annan agent som hanterar ett utgående samtal.		Summan av tid för utgående CTQ-begäranden
Värde för antal utgående CTQ-svar	Visar antal gånger en agent besvarade en begäran om att rådfråga till kö från en annan agent som hanterade ett utgående samtal.		Summa av antal utgående CTQ-svar
Tid för utgående CTQ-svar totalt	Visar den totala tid som en agent använder för att besvara begäran om rådfråga till kö från en annan agent som hanterar ett utgående samtal.		Summa av tid för utgående CTQ-svar
Agentöverföring	Visar antal gånger som en agent överförde ett inkommande samtal till en annan agent.		Summa av antal överföringar mellan agenter
Agent omplacering i kö	Visar antal gånger en agent har placerats om ett inkommande samtal i kön.		Summa av antal begäranden om överföringar från agent till kö

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Direkt överföring	Visar antal gånger en agent överfört ett inkommande samtal till antingen ett externt eller tredje parts nummer (DN) genom Interactive Voice Response (IVR) utan agent inblandning.		Summa av antal direktöverföringar
Inkommande genomsnittlig hanteringstid	Visar den genomsnittliga tid som en agent spenderat för att hantera ett inkommande samtal.		(Summa av anslutningstid + Summa avslutningstid)/Antal anslutningar totalt
Tid för hantering av utgående samtal i genomsnitt	Visar den genomsnittliga tid som en agent spenderat för att hantera ett utgående samtal.		(Summa tid för utgående anslutna samtal + Summa tid för utgående avslut) / Summan av antal utgående samtal

Klicka på tabellcellen **Kvalifikationsprofil** eller **Kvalifikationer** för att se ikonen Öka detaljnivån. Klicka på ikonen om du vill öppna modala dialogrutan Öka detaljnivån. Du kan se följande information:

Parameter	Beskrivning
Tid för inloggning/kvalifikationsuppdatering	Visar nästa datum och tid för inloggning för en agent vars kvalifikationsprofil/kvalifikationer uppdaterades när den var utloggad, eller datum och tid då kvalifikationsprofilen/kvalifikationerna uppdaterades för en agent som är inloggad för närvarande.
Kompetensprofil	Visar namnet på den kvalifikationsprofil som är förknippad med en agent.
Kvalifikationer	Visar kvalifikationen hos en agent, till exempel språkfärdigheter eller produktkunskap. I kolumnen visas flera kvalifikationer mappade till motsvarande kvalifikationsprofil i en enda kommaavgränsad sträng.

Agentinformation per sociala kanaler

Rapporten Agentinformation per sociala kanaler används för att visa kanalstatistik för Facebook och SMS.



OBS! Den här rapporten visas bara om företaget har abonnerat på SKU för social kanal.



OBS! Fältet **Antal plötsligt fränkopplade** används inte för närvarande och kommer inte att fyllas i.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Agentrapporter

Utdatatyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
Agentnamn	Agentens namn Används som: radsegment	
Intervall	Tidsperiod	Senaste 7 dagarna
Typ av underkanal	De sociala kanalerna (Facebook och SMS) visas med statistik. Filter: kanaltyp Fält: social Används som: radsegment	
Antal inloggningar	Totalt antal gånger en agent loggat in den dagen.	Antal kanalens agent-ID
Hantering av kontakt	Totalt antal hanterade samtal.	Summan av antal utgående samtal + antal anslutningar totalt
Medarbetartimmar	Den totala tid som en agent var inloggad.	Summan av tidsstämpeln för realtidsuppdatering – summan av inloggningstidsstämpeln
Initial inloggningstid	Tid och datum när agenten loggade in.	Minsta inloggningstidsstämpel
Slutgiltig utloggningstid	Tid och datum när agenten loggade ut.	Maximal utloggningstidsstämpel
Beläggning	Den tid som en agent spenderat på samtal jämfört med tillgänglig och ledig tid.	$\frac{((\text{Summa av anslutningstid} + \text{summa av avslutstid}) + (\text{summa tid för utgående anslutna samtal} + \text{summa tid för utgående avslut}))}{(\text{maximal utloggningstidsstämpel} - \text{minsta inloggningstidsstämpel})}$
Antal passiva	Antal gånger som en agent gick in i passivt tillstånd.	Summa av antalet passiva
Total passiv tid	Den totala tid som agenten använt i passivt tillstånd.	Summa passiv tid
Genomsnittlig passiv tid	Den genomsnittliga tid som en agent var i tillståndet passiv.	Summa passiv tid/summa av antalet passiva
Antal tillgängliga	Antal gånger som en agent gick in i tillgängligt tillstånd.	Summa antal tillgängliga
Total tillgänglig tid	Den totala tid som en agent tillbringat i tillståndet tillgänglig.	Summa av tillgänglig tid
Genomsnittlig tillgänglig tid	Den genomsnittliga tid som en agent var i tillståndet tillgänglig.	Summa tillgänglig tid/summa tillgängligt antal
Antal inkommande reserverade	Antal gånger en agent övergick i tillståndet ingående reserverad.	Summa av antalet ringningar

Parameter	Beskrivning	Formel
Inkommande reserverad tid totalt	Den totala tid som en agent var i tillståndet reserverad (tidslängd efter att ett samtal levererades till en agents station, men som ännu inte har besvarats).	Summa av ringningstid
Inkommande reserverad tid i genomsnitt	Den genomsnittliga tiden som en agent var i tillståndet Inkommande reserverad.	Summa av ringningstid / summa av antalet ringningar
Antal Inkommande parkeringstid	Antal gånger en agent har parkerat en inkommande uppringare.	Summan av antalet parkerade samtal
Inkommande parkeringstid totalt	Den totala tid de inkommande samtalen var parkerade.	Summa väntetid
Tid för Inkommande parkeringstid i genomsnitt	Den genomsnittliga väntetiden för inkommande samtal.	Summa väntetid/summa antalet parkerade samtal
Antal inkommande kopplade	Antalet inkommande samtal som kopplades till en agent.	Antal anslutningar totalt
Inkommande total anslutningstid	Den totala tid som en agent pratade med kunderna i inkommande samtal. Inkommande total anslutningstid omfattar inte passiv tid, väntetid eller rådfrågningstid.	Summa av anslutningstid
Inkommande kontakttid totalt	Den totala tid en agent var ansluten till inkommande samtal.	Summa av anslutningstid + summa väntetid
Inkommande kontakttid i genomsnitt	Inkommande kontakttid i genomsnitt.	(Summa av anslutningstid + summa väntetid)/antal anslutningar totalt
Antal reserverade samtal ut	Antal gånger en agent befann sig i tillståndet Reserverade samtal ut, ett tillstånd som anger att agenten har initierat ett utgående samtal, men samtalet är inte kopplat ännu.	Summa av antal utgående ringningar
Utgående samtal reserverad tid totalt	Den totala tid som en agent var i tillståndet utgående samtal reserverad.	Summa av utgående ringningstid
Utgående samtal reserverad tid i genomsnitt	Den genomsnittliga tid som en agent befann sig i tillståndet utgående samtal reserverad.	Summa utgående ringningstid/summa av antal utgående ringningar
Antal utgående parkeringar	Antal gånger en agent har parkerat en utgående uppringare.	Summa av antal utgående parkeringar
Utgående samtal väntetid totalt	Den totala tid som utgående samtal var parkerat.	Summa tid för utgående parkering
Utgående samtal väntetid i genomsnitt	Genomsnittlig parkerings tid för utgående samtal.	Summa tid för utgående parkering/summa av antal utgående parkeringar
Antal försök till utgående samtal	Antal gånger en agent försökte ringa ett utgående samtal.	Summa av antal utgående ringningar

Parameter	Beskrivning	Formel
Antal utgående samtal	Antal utgående samtal som kopplades till en agent.	Summa av antal utgående anslutningar
Utgående samtal anslutningstid totalt	Visar den totala tid som en agent pratade med kunderna i utgående samtal. Utgående total anslutningstid omfattar inte passiv tid, parkeringstid eller rådfrågningstid.	Summa tid för utgående anslutna samtal
Utgående samtal kontakttid totalt	Den totala tid en agent var ansluten till utgående samtal.	Summa av utgående anslutningstid + Summa av parkeringstid
Utgående samtal kontakttid i genomsnitt	Genomsnittlig kontakttid för utgående samtal.	(Summa av utgående anslutningstid + summa av parkeringstid)/antal utgående anslutningar totalt
Antal plötsliga fränkopplingar	Antalet samtal som besvarats (det vill säga kopplat till en agent eller distribueras till och accepteras av en destinationsplats), men som sedan omedelbart kopplades bort inom gränsvärdet för plötslig bortkoppling för företaget.	Summa av antal fränkopplingar
Antal inkommande avslut	Antal gånger en agent har gått in i tillståndet avsluta efter ett inkommande samtal.	Summan av antal avslut
Tid för inkommande avslut totalt	Den totala tid som en agent tillbringat i tillståndet avsluta efter ett inkommande samtal.	Summa av varaktighet för avslut
Tid för inkommande avslut i genomsnitt	Den genomsnittliga tid som en agent befann sig i tillståndet avsluta efter ett inkommande samtal.	Summa av varaktighet för avslut/summa av antal avslut
Antal utgående avslut	Antal gånger en agent har gått i tillståndet avsluta efter ett utgående samtal.	Summa av antal utgående avslut
Tid för avslut i utgående samtal totalt	Den totala tid som en agent tillbringat i tillståndet avsluta efter ett utgående samtal.	Summa tid för utgående avslut
Tid för avslut i utgående samtal i genomsnitt	Den genomsnittliga tid som en agent befann sig i tillståndet avsluta efter ett utgående samtal.	Summa tid för utgående avslut/Summa av antal utgående avslut
Antal icke svar	Antal gånger en agent inte svarade på en inkommande begäran pga. att kontakten kunde inte kopplas till agenten.	Summa av antal samtal utan svar
Total tid för samtal utan svar	Den totala tiden som en agent tillbringade i tillståndet svarar inte.	Summa tid för samtal utan svar
Tid för samtal utan svar i genomsnitt	Den genomsnittliga tiden då en agent var i tillståndet svarar inte.	Summa tid för samtal utan svar/summa antal som inte svarat

Parameter	Beskrivning	Formel
Antal svar vid rådfråga	Antal gånger en agent besvarade en begäran om rådfrågning från en annan agent.	Summan av antalet rådfrågningar
Tid för svar på rådfrågning totalt	Den totala tid som en agent spenderade på att besvara begäran om rådfrågning.	Summan av rådfrågningstid
Tid för svar på rådfrågning i genomsnitt	Den genomsnittliga tiden som en agent tillbringat med att svara på begäran om rådfrågning.	Summa av rådfrågningstiden/summa av antalet rådfrågningar
Antal begäran om rådfråga	Antal gånger som en agent har skickat en begäran om rådfrågning till en annan agent.	Summa för antal begäranden om rådfrågning
Tid för begäran om rådfrågning totalt	Den totala tid som en agent spenderade på att rådfråga andra agenter.	Summa av tid för begäran av rådfrågning
Tid för begäran om rådfrågning i genomsnitt	Den genomsnittliga tid som en agent tillbringat med att rådfråga andra agenter.	Summa av tid för begäran av rådfrågning/summa för antal begäranden om rådfrågning
Antal rådfråga	Antal gånger en agent besvarade en begäran om rådfrågning från en annan agent	Summan av antal rådfrågesvar
Tid för rådfrågning totalt	Den totala tid som en agent spenderade på att besvara begäran om rådfrågning.	Summan av tid för svar på rådfrågning
Tid för rådfrågning i genomsnitt	Den genomsnittliga tiden som en agent tillbringat med att svara på begäran om rådfrågning.	Summan av tid för svar på rådfrågning/summan av antal rådfrågesvar
Antal konferenssamtal	Antal gånger en agent startade ett konferenssamtal.	Summan av antalet konferenssamtal
Antal inkommande CTQ-begäran	Antal gånger en agent initierade en fråga om kö under hantering av ett inkommande samtal.	Summan av antalet CTQ-begäran
Tid för inkommande CTQ-begäran totalt	Den totala tid som en agent tillbringat med att granska begäran om rådfråga till kö från en annan agent som hanterade ett inkommande samtal.	Summan av tid för CTQ-begäran
Antal inkommande CTQ-svar	Antal gånger en agent besvarade en begäran om att rådfråga till kö från en annan agent som hanterade ett inkommande samtal.	Summa av antal CTQ-svar
Tid för inkommande CTQ-svar totalt	Den totala tid som en agent tillbringat med att granska begäran om rådfråga till kö från en annan agent som hanterade ett inkommande samtal.	Summa av CTQ-svarstid
Antal samtal ut CTQ-begäran	Antal gånger en agent startade en begäran om rådfråga en kö medan ett utgående samtal hanterades.	Summa av antal utgående CTQ-begäranden

Parameter	Beskrivning	Formel
Tid för utgående CTQ-begäran totalt	Den totala tid som en agent använder för att besvara begäran om att rådfråga till kö från en agent som hanterar ett utgående samtal.	Summan av tid för utgående CTQ-begäranden
Värde för antal utgående CTQ-svar	Antalet gånger som en agent besvarade en begäran om rådfråga till kö från en annan agent som hanterade ett utgående samtal.	Summa av antal utgående CTQ-svar
Tid för utgående CTQ-svar totalt	Den totala tid som en agent använder för att besvara begäran om att rådfråga till kö från en agent som hanterar ett utgående samtal.	Summa av tid för utgående CTQ-svar
Agentöverföring	Antal gånger en agent överförde ett inkommande samtal till en annan agent.	Summa av antal överföringar mellan agenter
Agent omplacering i kö	Antal gånger en agent har placerats om ett inkommande samtal i kön.	Summa av antal begäranden om överföringar från agent till kö
Direkt överföring	Antal gånger som agenter överfört inkommande samtal till antingen ett externt eller tredje parts nummer (DN) genom Interactive Voice Response (IVR) utan agentåtgärd.	Summa av antal direktöverföringar
Inkommande genomsnittlig hanteringstid	Den genomsnittliga tid som en agent spenderat för att hantera ett inkommande samtal.	(Summa av anslutningstid + Summa avslutningstid)/Antal anslutningar totalt
Tid för hantering av utgående samtal i genomsnitt	Den genomsnittliga tid som en agent spenderat för att hantera ett utgående samtal.	(Summa tid för utgående anslutna samtal + Summa tid för utgående avslut) / Summan av antal utgående samtal

Kontakter som hanteras av agenter – Diagram

Den här rapporten representerar antalet kontakter som hanterats av en agent. Du kan filtrera data efter kontakttyp.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Agentrapporter

Utdatatyp : Stapeldiagram

Mediatyp	Beskrivning	Formel
Röst	Telefonikontaktens mediatyp.	Antal kopplade (kanaltyp = telefoni) + antal utgående kopplade (kanaltyp = telefoni)
Chatt	Chattkontaktens mediatyp.	Antal kopplade (kanaltyp = chatt)
E-post	E-postkontaktens mediatyp.	Antal kopplade (kanaltyp = e-post) + antal utgående kopplade (kanaltyp = e-post)

Agentstatistik för externa samtal

Den här rapporten visar antalet samtal som en agent har gjort.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Agentrapporter

Utdatotyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
Agentnamn	Agentens namn, det vill säga en person som hanterar kundsamtal. Används som: radsegment	
Intervall	Tidsperioden då informationen om utgående samtal är tillgänglig.	Senaste 7 dagarna
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt. Används som: radsegment	
Initial inloggningstid	Datum och tid då agenten loggade in för första gången under intervallet.	Minsta inloggningstidsstämpel
Utgående kontakter som hanteras	Antalet utgående samtal som agenten hanterade.	Summa av antal utgående anslutningar
Tid för hantering av utgående samtal i genomsnitt	Den genomsnittliga hanteringstiden för utgående samtal.	(Summa tid för utgående anslutna samtal + Summa tid för utgående avslut) / Summan av antal utgående samtal
Samtal ut anslutningstid	Den totala tid som agenten samtalade med kunden i det utgående samtalet, inklusive tiden för utgående parkering av samtalet.	Summa av utgående samtalstid
Samtal ut anslutningstid i genomsnitt	Den genomsnittliga anslutningstiden för samtal ut.	Samtal ut anslutningstid/utgående kontakter som hanteras
Samtal ut reserverad tid	Den totala tiden som agenten samtalade med kunden i det utgående samtalet.	Samtal ut anslutningstid + tid för utgående parkering
Antal överföringar	Antal gånger samtalen har överförts.	
Genomsnittlig samtalstid för rådfrågning	Genomsnittlig tid som agenten ägnar åt att rådfråga en annan agent eller tredje part, så att den som ringer upp hålls parkerad.	Total rådfrågningstid/totalt antal rådfrågningar

Klicka på en tabellcell förutom tabellcellen **Genomsnittlig samtalstid för rådfrågning** om du vill se ikonen **Öka detaljnivån**. Markera tabellcellen **Antal överföringar**, klicka på ikonen **Öka detaljnivån** för att starta modala dialogrutan **Öka detaljnivån**. Den modala dialogrutan **Öka detaljnivån** visar de poster som är inblandade i beräkningen av visualiseringen. Du kan se följande information:

Tabell 3. Öka detaljnivån

Parameter	Beskrivning	Formel
Tid för samtalsöverföring	Tiden då samtalet överfördes.	
Överföringstyp	Typ av överföring, t.ex. direktöverföring och bevakad överföring.	
Överförd till nummer	Numret som samtalet överfördes till.	
Överförd till kö	Den kö som samtalet överfördes till.	
Samtalstid för rådfrågning	Den tid som agenten ägnar åt att rådfråga en annan agent eller tredje part och som håller uppringaren parkerad.	

Om du vill lägga till en ny kolumn i rapporten kan du välja lämpliga CSR-fält och mått i listrutan till vänster om den modala dialogrutan **Öka detaljnivån**. Du kan exportera rapporten **Öka detaljnivån** i Microsoft Excel-format eller CSV format till önskad plats. Om du vill visa den modala dialogrutan **Öka detaljnivån** i ett separat fönster klickar du på ikonen **Starta**.



OBS! Kolumnerna **Antal överföringar** och **Genomsnittlig samtalstid för rådfrågning** är tillgängliga i rapporten **Statistik för mina utgående – historisk** i APS-rapporterna i Agent Desktop. Funktionen **Öka detaljnivån** gäller inte för APS-rapporter i Agent Desktop.

Agentstatistik

Den här rapporten visar statistik för en agent.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Agentrapporter

Utdatastyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
Agentnamn	Agentens namn, det vill säga en person som besvarar kundsamtal. Används som: radsegment	
Intervall	Tidsperiod som agentstatistiken är tillgänglig under	Senaste 7 dagarna

Parameter	Beskrivning	Formel
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt. Används som: radsegment	
Inloggningstid	Tid och datum när agenten loggade in.	Minsta inloggningstidsstämpel
Hanterade	Det totala antalet hanterade interaktioner.	Hanterade = Summan av antal utgående samtal + Antal anslutningar totalt
Total hanteringstid	Den totala tid som ägnats åt hantering av samtal.	Total hanteringstid = (summa av anslutningstid + summa av avslutstid) + (summa tid för utgående anslutna samtal + summa tid för utgående avslut)
Genomsnittlig hanteringstid	Den genomsnittliga tid som spenderats på hantering av ett samtal (ansluten tid plus avslutnings tid), delat med antalet besvarade samtal.	Genomsnittlig hanteringstid = (summa av anslutningstid + summa av avslutstid) + (summa tid för utgående anslutna samtal + summa tid för utgående avslut)/summa av antal anslutna.

Klicka på tabellcellen **Kvalifikationsprofil** eller **Kvalifikationer** för att se ikonen Öka detaljnivån. Klicka på ikonen om du vill öppna modala dialogrutan Öka detaljnivån. Du kan se följande information:

Parameter	Beskrivning
Tid för inloggning/kvalifikationsuppdatering	Visar nästa datum och tid för inloggning för en agent vars kvalifikationsprofil/kvalifikationer uppdaterades när den var utloggad, eller datum och tid då kvalifikationsprofilen/kvalifikationerna uppdaterades för en agent som är inloggad för närvarande.
Kompetensprofil	Visar namnet på den kvalifikationsprofil som är förknippad med en agent.
Kvalifikationer	Visar kvalifikationen hos en agent, till exempel språkfärdigheter eller produktkunskap. I kolumnen visas flera kvalifikationer mappade till motsvarande kvalifikationsprofil i en enda kommaavgränsad sträng.

Plats

I den här rapporten visas en detaljerad översikt över antalet agentstatistik på varje plats.



OBS! Fältet **Antal plötsligt fränkopplade** används inte för närvarande och kommer inte att fyllas i.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Agentrapporter

Utdata typ: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
Platsnamn	Den plats i kontaktcentret som ett samtal distribuerades till. Används som: radsegment	
Intervall	Tidsperiod som agentstatistiken för varje plats är tillgänglig för.	Senaste 7 dagarna
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt. Används som: radsegment	
Hantering av kontakt	Totalt antal hanterade kontakter.	Antal anslutningar totalt + antal utgående anslutningar totalt
Medarbetartimmar	Den totala tid som agenterna var inloggade.	Summan av tidsstämpeln för realtidsuppdatering – summan av inloggningstidsstämpeln
Beläggning	Måttet på tiden som agenterna använt för samtal jämfört med tillgänglig och passiv tid.	$((\text{Summa av anslutningstid} + \text{summa av avslutstid}) + (\text{summa tid för utgående anslutna samtal} + \text{summa tid för utgående avslut})) / (\text{maximal utloggningstidsstämpel} - \text{minsta inloggningstidsstämpel})$
Antal passiva	Antal gånger som en agent gick in i passivt tillstånd.	Summa av antalet passiva
Total passiv tid	Den totala tid som agenterna använt i passivt tillstånd.	Summa passiv tid
Genomsnittlig passiv tid	Den genomsnittliga tid som agenterna var i tillståndet Passiv.	Summa passiv tid/summa av antalet passiva
Antal tillgängliga	Antalet gånger som agenter gick in i tillståndet tillgänglig.	Summa antal tillgängliga
Total tillgänglig tid	Den totala tid som agenter tillbringade i tillståndet Tillgänglig.	Summa av tillgänglig tid
Genomsnittlig tillgänglig tid	Den genomsnittliga tid som agenterna var i tillståndet Tillgänglig.	Summa tillgänglig tid/summa tillgängligt antal
Antal inkommande reserverade	Antalet gånger som agenten har gått in i tillståndet ingående reserverad.	Summa av antalet ringningar

Parameter	Beskrivning	Formel
Inkommande reserverad tid totalt	Det totala antalet gånger som agenter varit i tillståndet reserverad (tidslängd efter att ett samtal levererades till en agents station men som ännu inte har besvarats).	Summa av ringningstid
Inkommande reserverad tid i genomsnitt	Den genomsnittliga tiden som agenterna var i tillståndet Inkommande reserverad.	Summa av ringningstid / summa av antalet ringningar
Antal Inkommande parkeringstid	Antal gånger som agenter har parkerat inkommande samtal.	Summan av antalet parkerade samtal
Inkommande parkeringstid	Den totala tid de inkommande samtalen var parkerade.	Summa väntetid
Tid för Inkommande parkeringstid i genomsnitt	Den genomsnittliga väntetiden för inkommande samtal.	Summa väntetid/summa antalet parkerade samtal
Antal inkommande kopplade	Antalet inkommande samtal som kopplades till en agent.	Antal anslutningar totalt
Inkommande total anslutningstid	Den totala tid som agenter pratade med kunderna i inkommande samtal. Inkommande total anslutningstid omfattar inte passiv tid, väntetid eller rådfrågningstid.	Summa av anslutningstid
Inkommande kontakttid totalt	Den totala tid som agenter var anslutna till inkommande samtal.	Summa av anslutningstid + summa väntetid
Inkommande kontakttid i genomsnitt	Den genomsnittliga inkommande anslutna tiden.	(Summa av anslutningstid + summa väntetid)/antal anslutningar totalt
Antal reserverade samtal ut	Antal gånger agenter befann sig i tillståndet reserverad utgående (tidslängd efter att samtalet rings och innan et samtal besvaras).	Summa av antal utgående ringningar
Utgående samtal reserverad tid totalt	Den totala tid som agenterna var i tillståndet reserverade samtal ut.	Summa av utgående ringningstid
Utgående samtal reserverad tid i genomsnitt	Den genomsnittliga tid som agenterna var i tillståndet Reserverade samtal ut.	Summa utgående ringningstid/summa av antal utgående ringningar
Antal utgående parkeringar	Antal gånger som en agent har parkerat ett utgående samtal.	Summa av antal utgående parkeringar
Utgående väntetid totalt	Den totala tiden som de utgående samtalen var parkerade.	Summa tid för utgående parkering

Parameter	Beskrivning	Formel
Utgående samtal väntetid i genomsnitt	Den genomsnittliga väntetiden för utgående samtal.	Summa tid för utgående parkering/summa av antal utgående parkeringar
Antal försök till utgående samtal	Antal gånger som agenter försökt ringa utgående samtal.	Summa av antal utgående ringningar
Antal utgående samtal	Antal utgående samtal som kopplades till agenter.	Summa av antal utgående anslutningar
Utgående samtal anslutningstid totalt	Den totala tid som agenter pratade med kunderna i utgående samtal. Utgående total anslutningstid omfattar inte passiv tid, parkeringstid eller rådfrågningstid.	Summa tid för utgående anslutna samtal
Utgående samtal kontakttid totalt	Den totala tid som agenterna var anslutna till utgående samtal.	Summa av utgående anslutningstid + Summa av parkeringstid
Utgående samtal kontakttid i genomsnitt	Den genomsnittliga anslutningstiden för samtal ut.	(Summa av utgående anslutningstid + summa av parkeringstid)/antal utgående anslutningar totalt
Antal plötsliga fränkopplingar	Antalet samtal som kopplades till agenter, men som sedan omedelbart kopplades bort inom gränsvärdet för plötslig bortkoppling till företaget.	Summa av antal fränkopplingar
Antal inkommande avslut	Antalet gånger som agenter har gått in i tillståndet avsluta efter ett inkommande samtal.	Summan av antal avslut
Tid för inkommande avslut totalt	Den totala tid som agenter använder i tillståndet avslut efter ett inkommande samtal.	Summa av varaktighet för avslut
Tid för inkommande avslut i genomsnitt	Den genomsnittliga tid då agenterna var i tillståndet avslut efter ett inkommande samtal.	Summa av varaktighet för avslut/summa av antal avslut
Antal utgående avslut	Antalet gånger som agenter har gått till avslutstillståndet efter ett utgående samtal.	Summa av antal utgående avslut
Tid för avslut i utgående samtal totalt	Den totala tid som agenter använder i tillståndet avslut efter ett utgående samtal.	Summa tid för utgående avslut
Tid för avslut i utgående samtal i genomsnitt	Den genomsnittliga tid då agenterna var i tillståndet avslut efter ett utgående samtal.	Summa tid för utgående avslut/Summa av antal utgående avslut

Parameter	Beskrivning	Formel
Antal icke svar	Antal gånger en agent inte svarade på en inkommande begäran pga. att kontakten kunde inte kopplas till agenten.	Summa av antal samtal utan svar
Total tid för samtal utan svar	Den totala tid som agenter tillbringade i tillståndet svarar inte.	Summa tid för samtal utan svar
Tid för samtal utan svar i genomsnitt	Den genomsnittliga tid då agenterna var i tillståndet svarar inte.	Summa tid för samtal utan svar/summa antal som inte svarat
Antal svar vid rådfråga	Antal gånger agenter besvarade en begäran om rådfrågning från en annan agent.	Summan av antalet rådfrågningar
Tid för svar på rådfrågning totalt	Den totala tid som agenter spenderade på att besvara begäran om rådfrågning.	Summan av rådfrågningstid
Tid för svar på rådfrågning i genomsnitt	Den genomsnittliga tiden som agenterna tillbringat med att svara på begäran om rådfrågning.	Summa av rådfrågningstiden/summa av antalet rådfrågningar
Antal begäran om rådfråga	Antal gånger som agenter har skickat en begäran om rådfrågning till en annan agent.	Summa för antal begäranden om rådfrågning
Tid för begäran om rådfrågning totalt	Den totala tid som agenter spenderade på att rådfråga andra agenter.	Summa av tid för begäran av rådfrågning
Tid för begäran om rådfrågning i genomsnitt	Den genomsnittliga tid som agenter tillbringat med att rådfråga andra agenter.	Summa av tid för begäran av rådfrågning/summa för antal begäranden om rådfrågning
Antal rådfråga	Antalet gånger som agenter besvarar begäran om rådfrågning plus antalet gånger som agenter rådfrågar andra agenter.	Summan av antal rådfrågesvar
Tid för rådfrågning totalt	Summan av total svarstid vid rådfråga och total tid för rådfrågebegäran.	Summan av tid för svar på rådfrågning
Tid för rådfrågning i genomsnitt	Den genomsnittliga längden på rådgivningstiden.	Summan av tid för svar på rådfrågning/summan av antal rådfrågesvar
Antal konferenssamtal	Antal gånger agenter startade ett konferenssamtal.	Summan av antalet konferenssamtal

Parameter	Beskrivning	Formel
Antal inkommande CTQ-begäran	Antalet gånger som agenter initierat en rådfråga till kö under hantering av ett inkommande samtal.	Summan av antalet CTQ-begäran
Tid för inkommande CTQ-begäran totalt	Den totala tid som agenten använt till att besvara begäran om rådfråga till kö från andra agenter som hanterade inkommande samtal.	Summan av tid för CTQ-begäran
Antal inkommande CTQ-svar	Antal gånger som agenter besvarar begäran om rådfråga till kö från andra agenter som hanterade inkommande samtal.	Summa av antal CTQ-svar
Tid för inkommande CTQ-svar totalt	Den totala tid som agenten använt till att besvara begäran om rådfråga till kö från andra agenter som hanterade inkommande samtal.	Summa av CTQ-svarstid
Antal samtal ut CTQ-begäran	Antal gånger agenterna initierade en begäran om att rådfråga till kö under hantering av utgående samtal.	Summa av antal utgående CTQ-begäranden
Tid för utgående CTQ-begäran totalt	Den totala tid som agenten använt till att besvara begäran om rådfråga till kö från andra agenter som hanterade utgående samtal.	Summan av tid för utgående CTQ-begäranden
Värde för antal utgående CTQ-svar	Antal gånger som agenter besvarar begäran om rådfråga till kö från andra agenter som hanterade utgående samtal.	Summa av antal utgående CTQ-svar
Tid för utgående CTQ-svar totalt	Den totala tid som agenten använt till att besvara begäran om rådfråga till kö från andra agenter som hanterade utgående samtal.	Summa av tid för utgående CTQ-svar
Agentöverföring	Antal gånger som agenter överfört inkommande samtal till andra agenter.	Summa av antal överföringar mellan agenter
Agent omplacering i kö	Antal gånger som agenter har omplacerat inkommande samtal i kö.	Summa av antal begäranden om överföringar från agent till kö
Direkt överföring	Antal gånger som agenter överfört inkommande samtal till antingen ett externt eller tredje parts nummer (DN) genom Interactive Voice Response (IVR) utan agentåtgärd.	Summa av antal direktöverföringar

Parameter	Beskrivning	Formel
Inkommande genomsnittlig hanteringstid	Den genomsnittliga tid som en agent använt för hantering av inkommande samtal.	$(\text{Summa av anslutningstid} + \text{Summa avslutningstid}) / \text{Antal anslutningar totalt}$
Tid för hantering av utgående samtal i genomsnitt	Den genomsnittliga tid som en agent använt för att hantera utgående samtal	$(\text{Summa tid för utgående anslutna samtal} + \text{Summa tid för utgående avslut}) / \text{Summan av antal utgående samtal}$

Platsdiagram

I den här rapporten visas en diagramvy över antalet kontakter som hanterats per kanaltyp för en plats.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Agentrapporter

Utdatotyp: Stapeldiagram

Parametrar	Beskrivning	Formel
Röst	Telefonikontaktens mediatyp.	$\text{Antal kopplade (kanaltyp = telefoni)} + \text{antal utgående kopplade (kanaltyp = telefoni)}$
Chatt	Chattkontaktens mediatyp.	$\text{Antal kopplade (kanaltyp = chatt)}$
E-post	E-postkontaktens mediatyp.	$\text{Antal kopplade (kanaltyp = e-post)} + \text{antal utgående kopplade (kanaltyp = e-post)}$

Team

Den här rapporten representerar kanaltypen som används av varje agent i teamet. I rapporten visas följande uppgifter om varje agents aktivitet i teamet sedan den första inloggningen.



OBS! Fältet **Antal plötsligt fränkopplade** används inte för närvarande och kommer inte att fyllas i.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Agentrapporter

Utdatotyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
Teamnamn	Namnet på ett team. Används som: radsegment	
Intervall	Tidsperiod som agentaktiviteten är tillgänglig för.	Senaste 7 dagarna

Parameter	Beskrivning	Formel
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt. Används som : radsegment.	
Hantering av kontakt	Totalt antal hanterade kontakter.	Antal anslutningar totalt + antal utgående anslutningar totalt
Medarbetartimmar	Den totala tid som agenterna var inloggade.	Summan av tidsstämpeln för realtidsuppdatering – summan av inloggningstidsstämpeln
Beläggning	Måttet på tiden som agenterna använt för samtal jämfört med tillgänglig och passiv tid.	$((\text{Summa av anslutningstid} + \text{summa av avslutstid}) + (\text{summa tid för utgående anslutna samtal} + \text{summa tid för utgående avslut})) / (\text{maximal utloggningstidsstämpel} - \text{minsta inloggningstidsstämpel})$
Antal passiva	Antal gånger som en agent gick in i passivt tillstånd.	Summa av antalet passiva
Total passiv tid	Den totala tid som agenterna använt i passivt tillstånd.	Summa passiv tid
Genomsnittlig passiv tid	Den genomsnittliga tid som agenterna var i tillståndet Passiv.	Summa passiv tid/summa av antalet passiva
Antal tillgängliga	Antalet gånger som agenter gick in i tillståndet tillgänglig.	Summa antal tillgängliga
Total tillgänglig tid	Den totala tid som agenter tillbringade i tillståndet Tillgänglig.	Summa av tillgänglig tid
Genomsnittlig tillgänglig tid	Den genomsnittliga tid som agenterna var i tillståndet Tillgänglig.	Summa tillgänglig tid/summa tillgängligt antal
Antal inkommande reserverade	Antalet gånger som agenter var i tillståndet inkommande reserverad (tidslängd efter att ett samtal levererades till en agents station, men som ännu inte har besvarats).	Summa av antalet ringningar
Inkommande reserverad tid totalt	Den totala tid som agenter använt i tillståndet reserverad.	Summa av ringningstid
Inkommande reserverad tid i genomsnitt	Den genomsnittliga tiden som agenterna var i tillståndet Inkommande reserverad.	Summa av ringningstid / summa av antalet ringningar
Antal Inkommande parkeringstid	Antal gånger som agenter har parkerat inkommande samtal.	Summan av antalet parkerade samtal
Inkommande parkeringstid	Den totala tid de inkommande samtalen var parkerade.	Summa väntetid

Parameter	Beskrivning	Formel
Tid för Inkommande parkeringstid i genomsnitt	Den genomsnittliga väntetiden för inkommande samtal.	Summa väntetid/summa antalet parkerade samtal
Antal inkommande kopplade	Antalet inkommande samtal som kopplades till en agent.	Antal anslutningar totalt
Inkommande total anslutningstid	Den totala tid som agenter pratade med kunderna i inkommande samtal. Inkommande total anslutningstid omfattar inte passiv tid, väntetid eller rådfrågningstid.	Summa av anslutningstid
Inkommande kontakttid totalt	Den totala tid som agenter var anslutna till inkommande samtal.	Summa av anslutningstid + summa väntetid
Inkommande kontakttid i genomsnitt	Den genomsnittliga inkommande anslutna tiden.	(Summa av anslutningstid + summa väntetid)/antal anslutningar totalt
Antal reserverade samtal ut	Antal gånger agenter befann sig i tillståndet reserverad utgående (tidslängd efter att samtalet börjar ringa och innan samtalet besvarades).	Summa av antal utgående ringningar
Utgående samtal reserverad tid totalt	Den totala tid som agenterna var i tillståndet reserverade samtal ut.	Summa av utgående ringningstid
Utgående samtal reserverad tid i genomsnitt	Den genomsnittliga tid som agenterna var i tillståndet Reserverade samtal ut.	Summa utgående ringningstid/summa av antal utgående ringningar
Antal utgående parkeringar	Antal gånger som en agent har parkerat ett utgående samtal.	Summa av antal utgående parkeringar
Utgående väntetid totalt	Den totala tiden som de utgående samtalen var parkerade.	Summa tid för utgående parkering
Utgående samtal väntetid i genomsnitt	Den genomsnittliga väntetiden för utgående samtal.	Summa tid för utgående parkering/summa av antal utgående parkeringar
Antal försök till utgående samtal	Antal gånger som agenter försökt ringa utgående samtal.	Summa av antal utgående ringningar
Antal utgående samtal	Antal utgående samtal som kopplades till agenter.	Summa av antal utgående anslutningar
Utgående samtal anslutningstid totalt	Den totala tid som en agent pratade med kunderna i utgående samtal. Utgående total anslutningstid omfattar inte passiv tid, parkeringstid eller rådfrågningstid.	Summa tid för utgående anslutna samtal
Utgående samtal kontakttid totalt	Den totala tid en agent var ansluten till utgående samtal.	Summa av utgående anslutningstid + Summa av parkeringstid

Parameter	Beskrivning	Formel
Utgående samtal kontakttid i genomsnitt	Genomsnittlig kontakttid för utgående samtal.	(Summa av utgående anslutningstid + summa av parkeringstid)/antal utgående anslutningar totalt
Antal plötsliga fränkopplingar	Antalet samtal som kopplades till agenter, men som sedan omedelbart kopplats bort inom gränsvärdet för plötslig bortkoppling till företaget.	Summa av antal fränkopplingar
Antal inkommande avslut	Antalet gånger som agenter har gått in i tillståndet avsluta efter ett inkommande samtal.	Summan av antal avslut
Tid för inkommande avslut totalt	Den totala tid som agenter använder i tillståndet avslut efter ett inkommande samtal.	Summa av varaktighet för avslut
Tid för inkommande avslut i genomsnitt	Den genomsnittliga tid då agenterna var i tillståndet avslut efter ett inkommande samtal.	Summa av varaktighet för avslut/summa av antal avslut
Antal utgående avslut	Antalet gånger som agenter har gått till avslutstillståndet efter ett utgående samtal.	Summa av antal utgående avslut
Tid för avslut i utgående samtal totalt	Den totala tid som agenter använder i tillståndet avslut efter ett utgående samtal.	Summa tid för utgående avslut
Tid för avslut i utgående samtal i genomsnitt	Den genomsnittliga tid då agenterna var i tillståndet avslut efter ett utgående samtal.	Summa tid för utgående avslut/Summa av antal utgående avslut
Antal icke svar	Antal gånger en agent inte svarade på en inkommande begäran pga. att kontakten kunde inte kopplas till agenten.	Summa av antal samtal utan svar
Total tid för samtal utan svar	Den totala tid som agenter tillbringade i tillståndet svarar inte.	Summa tid för samtal utan svar
Tid för samtal utan svar i genomsnitt	Den genomsnittliga tid då agenterna var i tillståndet svarar inte.	Summa tid för samtal utan svar/summa antal som inte svarat
Antal svar vid rådfråga	Antal gånger som agenter besvarat begäran om rådfrågning från andra agenter.	Summan av antalet rådfrågningar
Tid för svar på rådfrågning totalt	Den totala tid som agenter spenderade på att besvara begäran om rådfrågning.	Summan av rådfrågningstid
Tid för svar på rådfrågning i genomsnitt	Den genomsnittliga tiden som agenterna tillbringat med att svara på begäran om rådfrågning.	Summa av rådfrågningstiden/summa av antalet rådfrågningar
Antal begäran om rådfråga	Antal gånger som agenter skickat begäran om rådfrågning till andra agenter.	Summa för antal begäranden om rådfrågning
Tid för begäran om rådfrågning totalt	Den totala tid som agenter spenderade på att rådfråga andra agenter.	Summa av tid för begäran av rådfrågning

Parameter	Beskrivning	Formel
Tid för begäran om rådfrågning i genomsnitt	Den genomsnittliga tid som agenter tillbringat med att rådfråga andra agenter.	Summa av tid för begäran av rådfrågning/summa för antal begäranden om rådfrågning
Antal rådfråga	Antalet gånger som agenter besvarar begäran om rådfrågning plus antalet gånger som agenter rådfrågar andra agenter.	Summan av antal rådfrågesvar
Tid för rådfrågning totalt	Summan av den totala tiden som agenten spenderat på att rådgöra med en annan agent och som besvara begäran om rådfrågning.	Summan av tid för svar på rådfrågning
Tid för rådfrågning i genomsnitt	Den genomsnittliga längden på rådgivningstiden.	Summan av tid för svar på rådfrågning/summan av antal rådfrågesvar
Antal konferenssamtal	Antal gånger agenter startade konferenssamtal.	Summan av antalet konferenssamtal
Antal inkommande CTQ-begäran	Antal gånger agenter startade begäran om rådfråga till kö under hantering av inkommande samtal.	Summan av antalet CTQ-begäran
Tid för inkommande CTQ-begäran totalt	Den totala tid som agenten använt till att besvara begäran om rådfråga till kö från andra agenter som hanterade inkommande samtal.	Summan av tid för CTQ-begäran
Antal inkommande CTQ-svar	Antal gånger som agenter besvarar begäran om rådfråga till kö från andra agenter som hanterade inkommande samtal.	Summa av antal CTQ-svar
Tid för inkommande CTQ-svar totalt	Den totala tid som agenten använt till att besvara begäran om rådfråga till kö från andra agenter som hanterade inkommande samtal.	Summa av CTQ-svarstid
Antal samtal ut CTQ-begäran	Antal gånger agenterna initierade en begäran om att rådfråga till kö under hantering av ett utgående samtal.	Summa av antal utgående CTQ-begäranden
Tid för utgående CTQ-begäran totalt	Den totala tid som agenten använt till att besvara begäran om rådfråga till kö från andra agenter som hanterade utgående samtal.	Summan av tid för utgående CTQ-begäranden
Värde för antal utgående CTQ-svar	Antal gånger som agenter besvarar begäran om rådfråga till kö från andra agenter som hanterade utgående samtal.	Summa av antal utgående CTQ-svar
Tid för utgående CTQ-svar totalt	Den totala tid som agenten använt till att besvara begäran om rådfråga till kö från andra agenter som hanterade utgående samtal.	Summa av tid för utgående CTQ-svar
Agentöverföring	Antal gånger som agenter överfört inkommande samtal till andra agenter.	Summa av antal överföringar mellan agenter

Parameter	Beskrivning	Formel
Agent omplacering i kö	Antal gånger som agenter har omplacerat inkommande samtal i kö.	Summa av antal begäranden om överföringar från agent till kö
Direkt överföring	Antal gånger som agenter överfört inkommande samtal till antingen ett externt eller tredje parts nummer (DN) genom Interactive Voice Response (IVR) utan agentåtgärd.	Summa av antal direktöverföringar
Inkommande genomsnittlig hanteringstid	Den genomsnittliga tid som en agent använt för hantering av inkommande samtal.	(Summa av anslutningstid + Summa avslutningstid)/Antal anslutningar totalt
Tid för hantering av utgående samtal i genomsnitt	Den genomsnittliga tid som en agent använt för att hantera utgående samtal	(Summa tid för utgående anslutna samtal + Summa tid för utgående avslut) / Summan av antal utgående samtal

Teamdiagram

Rapporten visar information om kanaltypen för varje agent i ett diagramformat.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Agentrapporter

Utdatatyp: Stapeldiagram

Parameter	Beskrivning	Formel
Röst	Telefonikontaktens mediatyp.	Antal kopplade (kanaltyp = telefoni) + antal utgående kopplade (kanaltyp = telefoni)
Chatt	Chattkontaktens mediatyp.	Antal kopplade (kanaltyp = chatt)
E-post	E-postkontaktens mediatyp.	Antal kopplade (kanaltyp = e-post) + antal utgående kopplade (kanaltyp = e-post)

Gruppstatistik

Den här rapporten visar gruppstatistik i ett detaljerat format.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Agentrapporter

Utdatatyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
Teamnamn	Namnet på ett team. Används som: radsegment	
Intervall	Tidsperiod	Senaste 7 dagarna

Parameter	Beskrivning	Formel
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt. Används som: radsegment	
Antal passiva	Antal gånger som en agent gick in i passivt tillstånd.	Summa av antalet passiva
Antal tillgängliga	Antal gånger som en agent gick in i tillgängligt tillstånd.	Summa antal tillgängliga
Antal kopplade	Antalet inkommande samtal som kopplades till en agent.	Antal anslutningar totalt
Antal rådfråga	Antal gånger agenter besvarade en begäran om rådfrågning från en annan agent.	Summan av antalet rådfrågningar
Antal avslut	Antalet gånger som agenter gick in i tillståndet avsluta.	Summan av antal avslut
Antal obesvarade	Antal gånger en agent inte svarade på en inkommande begäran pga. att kontakten kunde inte kopplas till agenten.	Summa av antal samtal utan svar
Antal utgående	Antalet agenter som har anslutit till eller som avslutar ett utgående samtal.	Summa antal utgående samtal

OEM-integrering med Acqueon-rapport

Webex Contact Center är integrerat med Acqueon för att kunna utföra och hantera förhandsgranskningskampanjer. Med den här rapporten kan administratörer och arbetsledare titta på kampanjstatistik för att mäta kampanjernas effektivitet. Den här rapporten är endast tillgänglig för de Webex Contact Center-kunder som har köpt Acqueon SKU.

Den här rapporten visar:

- Kampanjens namn.
- Datum- och tidsstämpel för kampanjsamtalen.
- Fel eller framgång för varje uppringd kontakt och avslut.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Agentrapporter > OEM-integrering med Acqueon-rapport

Utdatatyp: tabell

Tabell 4. OEM-integrering med Acqueon-rapport

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Kampanjnamn	Kampanjens namn.		
Datum	Datumet då kampanjsamtalet ringdes.		

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Agentnamn	Namnet på den agent som associerades med samtalet.		
Teamnamn	Namnet på det team som agenten tillhör.		
Samtalstid	Tiden då kampanjsamtalet ringdes upp.		
Status	Status som anger om kampanjsamtalet lyckades.		
Statusen Avslut	Kampanjsamtalets avslutningsstatus.		

Agentspårning

Den här rapporten representerar den plats eller det team som agenten tillhör, med en detaljerad statistikrapport.



OBS! Fältet **Antal plötsligt fränkopplade** används inte för närvarande och kommer inte att fyllas i.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Agentspårning

Utdatatyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
Agentnamn	Agentens namn, det vill säga en person som besvarar kundsamtal. Används som: radsegment	
Intervall	Tidsperiod som agentaktiviteten är tillgänglig för.	Senaste sju dagarna
Platsnamn	Platsen i kontaktcentret som ett samtal har distribuerats till. Används som: radsegment	
Teamnamn	En grupp med agenter på en särskild plats som hanterar en viss typ av samtal. Används som: radsegment	
Agentslutpunkt (DN)	Det uppringningsnummer som agenten använde för att logga in på Agent Desktop Används som: radsegment	

Parameter	Beskrivning	Formel
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt. Används som: radsegment	
Initial inloggningstid	Tid och datum när agenten loggade in första gången. Kolumnen visas bara i sammanfattningsrapporter på agentnivå.	Minsta inloggningstidsstämpel
Slutgiltig utloggningstid	Tid och datum när agenten loggade ut. Den här kolumnen visas bara i sammanfattningsrapporter på agentnivå.	Maximal utloggningstidsstämpel
Medarbetartimmar	Den totala tid som agenten var inloggad.	Summan av tidsstämpeln för realtidsuppdatering – summan av inloggningstidsstämpeln
Beläggning	Måttet på tiden som agenterna använt för samtal jämfört med tillgänglig och passiv tid.	$((\text{Summa av anslutningstid} + \text{summa av avslutstid}) + (\text{summa tid för utgående anslutna samtal} + \text{summa tid för utgående avslut})) / (\text{maximal utloggningstidsstämpel} - \text{minsta inloggningstidsstämpel})$
Antal passiva	Antal gånger som en agent gick in i passivt tillstånd.	Summa av antalet passiva
Total passiv tid	Den totala tid som agenterna använt i passivt tillstånd.	Summa passiv tid
Antal tillgängliga	Antal gånger som en agent gick in i tillgängligt tillstånd.	Summa antal tillgängliga
Total tillgänglig tid	Den totala tid som agenter tillbringade i tillståndet Tillgänglig.	Summa av tillgänglig tid
Genomsnittlig tillgänglig tid	Den genomsnittliga tid som agenterna var i tillgängligt tillstånd).	Summa tillgänglig tid/summa tillgängligt antal
Antal inkommande reserverade	Antal gånger en agent övergick i tillståndet ingående reserverad.	Summa av antalet ringningar
Inkommande reserverad tid totalt	Den totala tid som agenter använt i tillståndet reserverad.	Summa av ringningstid
Inkommande reserverad tid i genomsnitt	Den genomsnittliga tid som agenter spenderat i tillståndet reserverad.	Summa av ringningstid / summa av antalet ringningar
Antal Inkommande parkeringstid	Antal gånger en agent har parkerat en inkommande uppringare.	Summan av antalet parkerade samtal

Parameter	Beskrivning	Formel
Tid för Inkommande parkeringstid totalt	Den totala tid de inkommande samtalen var parkerade.	Summa väntetid
Antal inkommande kopplade	Antalet inkommande samtal som kopplades till en agent.	Antal anslutningar totalt
Inkommande total anslutningstid	Den totala tid som en agent pratade med kunderna i inkommande samtal. Inkommande total anslutningstid omfattar inte passiv tid, väntetid eller rådfrågningstid.	Summa av anslutningstid
Inkommande kontakttid totalt	Den totala tid en agent var ansluten till inkommande samtal.	Summa av anslutningstid + summa väntetid
Inkommande kontakttid totalt i genomsnitt	Inkommande kontakttid i genomsnitt.	(Summa av anslutningstid + summa väntetid)/antal anslutningar totalt
Antal reserverade samtal ut	Antal gånger en agent befann sig i tillståndet reserverade samtal ut.	Summa av antal utgående ringningar
Utgående samtal reserverad tid totalt	Den totala tid som agenterna var i tillståndet reserverade samtal ut.	Summa utgående ringningstid/summa av antal utgående ringningar
Utgående samtal reserverad tid i genomsnitt	Genomsnittlig tid som agenterna var i tillståndet reserverade samtal ut.	Summa utgående ringningstid/summa av antal utgående ringningar
Antal utgående parkeringar	Antal gånger som en agent har parkerat ett utgående samtal.	Summa av antal utgående parkeringar
Utgående väntetid totalt	Den totala tiden som de utgående samtalen var parkerade.	Summa tid för utgående parkering
Utgående samtal väntetid i genomsnitt	Den genomsnittliga väntetiden för utgående samtal.	Summa tid för utgående parkering/summa av antal utgående parkeringar
Antal utgående samtal	Antalet utgående samtal som kopplades till en agent.	Summa av antal utgående anslutningar
Utgående samtal anslutningstid totalt	Den totala tid som en agent pratade med kunderna i utgående samtal. Utgående total anslutningstid omfattar inte passiv tid, parkeringstid eller rådfrågningstid.	Summa tid för utgående anslutna samtal
Utgående samtal kontakttid totalt	Den totala tid en agent var ansluten till utgående samtal.	Summa av utgående anslutningstid + Summa av parkeringstid

Parameter	Beskrivning	Formel
Utgående samtal kontaktid i genomsnitt	Genomsnittlig kontaktid för utgående samtal.	(Summa av utgående anslutningstid + summa av parkeringstid)/antal utgående anslutningar totalt
Antal plötsliga frånkopplingar	Antalet samtal som har kopplats till en agent, men som har kopplats omedelbart inom gränsvärdet för plötslig bortkoppling till företaget.	Summa av antal frånkopplingar
Antal inkommande avslut	Antalet gånger som agenter har gått in i tillståndet avsluta efter ett inkommande samtal.	Summan av antal avslut
Tid för inkommande avslut totalt	Den totala tid som agenter använder i tillståndet avslut efter ett inkommande samtal.	Summa av varaktighet för avslut
Tid för inkommande avslut i genomsnitt	Andel tid då agenter var i tillståndet avslut efter ett inkommande samtal.	Summa av varaktighet för avslut/summa av antal avslut
Antal utgående avslut	Antalet gånger som agenter har gått till avslutstillståndet efter ett utgående samtal.	Summa av antal utgående avslut
Tid för avslut i utgående samtal totalt	Den totala tid som agenter använder i tillståndet avslut efter ett utgående samtal.	Summa tid för utgående avslut
Tid för avslut i utgående samtal i genomsnitt	Den genomsnittliga tiden som agenterna har varit i tillståndet avsluta efter ett utgående samtal.	Summa tid för utgående avslut/Summa av antal utgående avslut
Orsak	Orsaksidentifierare	Antal orsaker
Genomsnittlig passiv tid	Genomsnittlig tid som agenterna var i tillståndet passiv.	Summa passiv tid/summa av antalet passiva
Tid för Inkommande parkeringstid i genomsnitt	Den genomsnittliga väntetiden för inkommande samtal.	Summa väntetid/summa antalet parkerade samtal
Antal försök till utgående samtal	Antal gånger en agent försökte ringa ett utgående samtal.	Summa av antal utgående ringningar
Antal icke svar	Antal gånger en agent inte svarade på en inkommande begäran pga. att kontakten kunde inte kopplas till agenten.	Summa av antal samtal utan svar
Total tid för samtal utan svar	Den totala tid som agenter tillbringade i tillståndet svarar inte.	Summa tid för samtal utan svar
Tid för samtal utan svar i genomsnitt	Genomsnittlig tid som agenterna var i tillståndet svarar inte.	Summa tid för samtal utan svar/summa antal som inte svarat
Antal rådfråga	Antal gånger agenter besvarade en begäran om rådfrågning från en annan agent.	Summan av antalet rådfrågningar

Parameter	Beskrivning	Formel
Tid för rådfrågning totalt	Den totala tid som agenter spenderade på att besvara begäran om rådfrågning.	Summan av rådfrågningstid
Tid för rådfrågning i genomsnitt	Den genomsnittliga tiden som agenterna spenderat på att svara på begäran om rådfrågning.	Summan av tid för svar på rådfrågning/summan av antal rådfrågesvar
Antal begäran om rådfråga	Antal gånger som en agent har skickat en begäran om rådfrågning till en annan agent.	Summa för antal begäranden om rådfrågning
Tid för begäran om rådfrågning totalt	Den totala tid som agenter spenderade på att rådfråga andra agenter.	Summa av tid för begäran av rådfrågning
Tid för begäran om rådfrågning i genomsnitt	Den genomsnittliga tiden som agenten spenderat på att rådfråga andra agenter.	Summa av tid för begäran av rådfrågning/summa för antal begäranden om rådfrågning
Antal svar vid rådfråga	Summan av antalet gånger som agenter besvarar begäran om rådfrågning och antalet gånger som agenter rådfrågar andra agenter.	Summan av antal rådfrågesvar
Total tid för svar på rådfrågning	Summan av total tid för svar på rådfrågning och total tid för rådfrågebegäran.	Summan av tid för svar på rådfrågning
Antal konferenssamtal	Antal gånger en agent startade ett konferenssamtal.	Summan av antalet konferenssamtal
Antal inkommande CTQ-begäran	Antal gånger agenter initierade en fråga om kö under hantering av ett inkommande samtal.	Summan av antalet CTQ-begäran
Tid för inkommande CTQ-begäran totalt	Den totala tid som agenterna använder för att besvara begäran om att rådfråga till kö från en agent som hanterar ett inkommande samtal.	Summan av tid för CTQ-begäran
Antal inkommande CTQ-svar	Antal gånger agenter besvarade en begäran om att rådfråga till kö från en annan agent som hanterade ett inkommande samtal.	Summa av antal CTQ-svar
Tid för inkommande CTQ-svar totalt	Den totala tid som agenterna använder för att besvara begäran om att rådfråga till kö från en agent som hanterar ett inkommande samtal.	Summa av CTQ-svarstid
Antal samtal ut CTQ-begäran	Antal gånger agenterna initierade en begäran om att rådfråga till kö under hantering av ett utgående samtal.	Summa av antal utgående CTQ-begäranden
Tid för utgående CTQ-begäran totalt	Den totala tid som agenterna använder för att besvara begäran om rådfråga till kö från en agent som hanterar ett utgående samtal.	Summan av tid för utgående CTQ-begäranden

Parameter	Beskrivning	Formel
Värde för antal utgående CTQ-svar	Antalet gånger som agenter besvarade en begäran om rådfråga till kö från en annan agent som hanterade ett utgående samtal.	Summa av antal utgående CTQ-svar
Tid för utgående CTQ-svar totalt	Den totala tid som agenterna använder för att besvara begäran om rådfråga till kö från en agent som hanterar ett utgående samtal.	Summa av tid för utgående CTQ-svar
Agentöverföring	Antal gånger en agent överförde ett inkommande samtal till en annan agent.	Summa av antal överföringar mellan agenter
Agent omplacering i kö	Antal gånger en agent har placerats om ett inkommande samtal i kön.	Summa av antal begäranden om överföringar från agent till kö
Direkt överföring	Antal gånger en agent överförde ett inkommande samtal till antingen ett externt eller tredje parts nummer (DN) genom Interactive Voice Response (IVR) utan inblandning av agent.	Summa av antal direktöverföringar
Inkommande genomsnittlig hanteringstid	Den genomsnittliga tid då agenterna var i tillståndet avslut efter ett inkommande samtal.	$(\text{Summa av anslutningstid} + \text{Summa avslutningstid}) / \text{Antal anslutningar totalt}$
Tid för hantering av utgående samtal i genomsnitt	Den genomsnittliga tid då agenterna var i tillståndet avslut efter ett utgående samtal.	$(\text{Summa tid för utgående anslutna samtal} + \text{Summa tid för utgående avslut}) / \text{Summan av antal utgående samtal}$

Hjälprapporter

Passivitetsrapport

Agents hjälpväntetid

Den här rapporten visar agentens passiva tid.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Hjälprapporter > Inaktiva rapporter

Utdatotyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
Agentnamn	Agentens namn, det vill säga en person som besvarar kundsamtal. Används som: radsegment	
Intervall	Tidsperiod som agentaktiviteten är tillgänglig för.	Senaste 7 dagarna
Kodnamn för passiva	Namn på koden Används som: kolumnsegment	

Parameter	Beskrivning	Formel
Antal	Antalet värden som anger ett villkor för att inkludera poster.	Antal unika ID för poster
Varaktighet	Den tid då agenten var engagerad i aktiviteten.	Summa aktivitetsvaraktighet

Plats hjälpväntetid

Den här rapporten visar agentens passiva tid för en plats.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Hjälp rapporter > Inaktiva rapporter

Utdatotyp: tabell

Parameter	Definition	Formel
Platsnamn	Platsens namn. Används som: radsegment	
Intervall	Tidsperiod.	Senaste 7 dagarna
Kodnamn för passiva	Namn på koden. Används som: kolumnsegment	
Antal	Antal poster.	Antal unika ID för poster
Varaktighet	Tidsåtgången.	Summa aktivitetsvaraktighet

Teams hjälpväntetid

Den här rapporten visar agenternas passiva tid för ett team.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Hjälp rapporter > Inaktiva rapporter

Utdatotyp: tabell

Parameter	Definition	Formel
Teamnamn	Namn på teamet. Används som: radsegment	
Intervall	Tidsperiod.	Senaste 7 dagarna
Kodnamn för passiva	Namn på koden som används Används som: kolumnsegment	
Antal	Det totala antalet samtal.	Antal unika ID för poster
Varaktighet	Den totala tiden.	Summa aktivitetsvaraktighet

Avslutsrapporter

Agents avslutningshjälp

Den här rapporten representerar agentens namn och orsak till avslutskod.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Hjälprapporter > Avslutsrapporter

Utdatatyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
Agentnamn	Agentens namn, det vill säga en person som besvarar kundsamtal. Används som: radsegment	
Intervall	Tidsperiod	Senaste 7 dagarna
Kodnamn för avslut	Namn på den avslutskod som används. Används som: kolumnsegment	
Antal	Antalet värden inom det angivna intervallet.	Sessions-ID för kontaktantal
Varaktighet	Antalet sekunder som interaktionen var aktiv.	Summa av varaktighet för avslut

Plats avslutningshjälp

Den här rapporten representerar platsen och den avslutningskod som agenten använder på en viss plats.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Hjälprapporter > Avslutsrapporter

Utdatatyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
Platsnamn	Namn på platsen. Används som: radsegment	
Intervall	Tidsperiod	Senaste 7 dagarna
Kodnamn för avslut	Namn på den avslutskod som används. Används som: kolumnsegment	
Antal	Antalet värden för särskilda villkor.	Sessions-ID för kontaktantal
Varaktighet	Den tid då agenten var engagerad i aktiviteten.	Summa av varaktighet för avslut

Teams avslutningshjälp

Den här rapporten representerar teamets namn och avslutningskoden som används av agenter som tillhör ett visst team.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Hjälprapporter > Avslutsrapporter

Utdatatyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
Teamnamn	Namn på teamet. Används som: radsegment	
Intervall	Tidsperiod	Senaste 7 dagarna
Kodnamn för avslut	Namn på den avslutskod som används. Används som: kolumnsegment	
Antal	Antal värden.	Sessions-ID för kontaktantal
Varaktighet	Den tid då agenten var engagerad i aktiviteten.	Summa av varaktighet för avslut

Översikt över kontaktcenter

Genomsnittlig servicenivåkort

I det här cirkeldiagrammet visas den genomsnittliga servicenivån som innehåller alla kanaler.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Översikt över kontaktcenter

Utdatatyp: diagram

Kontaktuppgifter i kö

I den här rapporten visas kontaktuppgifter efter kö.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Översikt över kontaktcenter

Utdatatyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Intervall	Tidsperiod		Senaste 7 dagarna
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt. Används som: radsegment		
Könamn	Den senaste kön som kontakten var i. Används som: radsegment		
Antal kontakter	Totalt antal kontakter.		Sessions-ID för kontaktantal
Väntetid i kö i genomsnitt	Genomsnittlig total kölängd.	Aktuell status: ansluten, avslutad	Genomsnittlig kölängd

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Längsta kontakt i kö	Den längsta tid som en kontakt spenderade i kön. Detta beräknas efter att samtalsstatus har ändrats från parkerad till ansluten eller avslutad. Samtal som tas emot under de senaste 24 timmarna beaktas, förutom de samtal som för tillfället är i kö.	Aktuell status: ansluten, avslutad	Maximal kölängd
Antal övergivna kontakter	Antal kontakter som övergivits.	Avslutningstyp: övergiven	Sessions-ID för kontaktantal

Längsta kontakt i kökort

Den här rapporten visar den kontakt som står i kö för den längsta varaktigheten vid den tidpunkten. Det här värdet fylls i från en ögonblicksrapport för den kontakt som för tillfället är parkerad i kö under den längsta varaktigheten.

I den här rapporten visas den längsta varaktigheten för kontakt, kanaltyp och könamn.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Översikt över kontaktcenter

Utdatotyp: kort

Teamuppgifter

Den här rapporten innehåller teaminformation.



OBS! Kolumnen sociala visas bara om den sociala kanal-SKU:n har prenumererats på.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Översikt över kontaktcenter

Utdatotyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
Intervall	Den tidsperiod som du genererade rapporten för.	Senaste sju dagarna
Teamnamn	Namn på teamet.	
Agentnamn	Agentens namn.	
Totalt antal inloggade	Det totala antalet inloggningar för agenten under det angivna tidsintervallet.	Kardinalitet för agentssessions-ID (Kardinalitet visar det totala antalet unika agentssessions-ID.)
Initial inloggningstid	Tidsstämpeln för den första inloggningen inom det angivna intervallet.	Minsta inloggningstidsstämpel

Parameter	Beskrivning	Formel
Slutgiltig utloggningstid	Tidsstämpeln för de senaste utloggningarna inom det angivna intervallet.	Maximal utloggningstidsstämpel
Medarbetartimmar	Den totala tid som agenterna var inloggade.	Summan av tidsstämpeln för realtidsuppdatering – summan av inloggningstidsstämpeln
Antal passiva	Antal gånger agentens tillstånd ändrades till tillståndet inaktiv.	Summa av antalet passiva
Antal hanterade kontakter	Antal hanterade kontakter i sessioner som startats under det angivna intervallet. Här ingår kontakter för alla kanaltyper.	Antal anslutningar totalt
Antal hanterade samtal	Antal kontakter av typen telefonkanal som hanterades.	Antal anslutna röstsamtal
Antal hanterade chattar	Antal kontakter av typen av chattkanal som hanterades.	Antal anslutna chattar
Antal hanterade e-postmeddelanden	Antal kontakter av typen e-postkanal som hanterades.	Antal anslutna e-poster
Antal hanterade sociala	Antal kontakter av typen social kanal som hanterades.	Antal anslutna sociala + antal utgående anslutna sociala samtal

Statistik för skydd mot plötsliga ökningar

Mekanismen för skydd mot plötsliga ökningar ger organisationen möjlighet att konfigurera maximalt antal aktiva samtal (inkommande och utgående) som kan hanteras samtidigt av kontaktcentret när som helst. Mekanismen för skydd mot plötsliga ökningar fungerar på två nivåer – datacenternivå (DC) och innehavarnivå.

- På DC-nivå avvisas samtal när antalet röstsamtal överstiger tröskelvärdet som har angetts för DC.
- På innehavarnivån avvisas samtal när antalet röstsamtal överskrider den högsta konfigurerade gränsen för innehavaren, som baseras på de licenser som organisationen har köpt.

I rapporten Statistik för skydd mot plötsliga ökningar visas information om samtal som kontaktcentret tog emot, hanterade, övergav och avvisade på grund av gränsen för skydd mot plötsliga ökningar som har ställts in på innehavarnivå.

Rapportsökväg: Start > Visualisering > Standardrapporter > Historikrapporter > Översikt över kontaktcenter

Utdatotyp: tabell

Namn	Beskrivning
Datum	Visar datum och tid för det inkommande samtalet.
Sessions-ID	Det unika ID som är kopplat till varje inkommande samtal.
Startadress	Den startpunkt där samtalet hamnat.

Namn	Beskrivning
Platsnamn	Namn på platsen.
Könamn	Namn på kö.
Hanterade	Anger om samtalet hanterades, med hjälp av en kryssmarkering.
Övergiven	Anger om samtalet avbröts, med hjälp av en kryssmarkering.
Avvisad	Anger om samtalet avvisades, med hjälp av en kryssmarkering.
Orsak	Orsaken till att samtalet övergavs eller avvisades.

Sammanfattning

I rapporten visas även en sammanfattning av det totala antalet samtal som hanterats, avvisats eller övergivits.

Multimediarapporter

Agentvolym

Den här rapporten representerar antalet kunder som hanterats av en agent och den genomsnittliga poängen för kundnöjdhet för Cisco (CSAT).

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Multimediarapporter

Utdatotyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Intervall	Tidsperiod		Senaste 7 dagarna
Agentnamn	Agentens namn, det vill säga en person som besvarar kundsamtal. Används som: radsegment		
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt. Används som: profilsegment		
Hanterade	Det totala antalet hanterade interaktioner.	Avslutningstyp: normal	Sessions-ID för kontaktantal
Genomsnittlig hanteringstid	Den genomsnittliga tid som tillbringats för att hantera ett samtal.		(Summa väntetid + Summa av anslutningstid + Summa av avslutstid)/Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = normal)
Genomsnittlig CSAT	Genomsnittlig poäng för kundnöjdhet.		Genomsnittlig CSAT-poäng

Agentvolym – Diagram

Den här rapporten representerar den innehållstyp som hanteras av en agent. Du kan filtrera data baserat på innehållstyp eller datum.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Multimediarapporter

Utdatatyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Röst	Telefonikontaktens mediatyp.		Sessions-ID för kontaktantal (kanaltyp = telefoni, avslutningstyp = normal)
Chatt	Chattkontaktens mediatyp.		Sessions-ID för kontaktantal (kanaltyp = chatt, avslutningstyp = normal)
E-post	E-postkontaktens mediatyp.		Sessions-ID för kontaktantal (kanaltyp = e-post, avslutningstyp = normal)
Hanterade kontakter	Totalt antal hanterade kontakter.	Avslutningstyp: normal	Sessions-ID för kontaktantal

Kontakt genom DNIS

Den här rapporten visar DNIS-kontakten för en kund.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Multimediarapporter

Utdatatyp: tabell

Parametrar	Beskrivning	Formel
Intervall	Tidsperiod	Senaste 7 dagarna
DNIS	DNIS-nummer för ett inkommande samtal. OBS! DNIS visas inte för en chatt-kontakt.	<i>Radsegment</i>
Kanaltyp	Mediatypen för kontakten.	<i>Radsegment</i>
Antal kontakter	Visar antal kontakter.	Sessions-ID för kontaktantal

Orsak till kontakt

Den här rapporten representerar kontaktorsaken för att en kund kontaktar kontaktcenter.



OBS! Kolumnen sociala visas bara om den sociala kanal-SKU:n har prenumererats på.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Multimediareporter

Utdatotyp: tabell

Parametrar	Beskrivning	Filter	Formel
Intervall	Tidsperiod		Senaste 7 dagarna
Könamn	Namnet på en kö, som används för samtal medan de väntar på hantering av en agent. Samtal flyttas från en startpunkt till en kö och distribueras sedan till agenter.		Könamn
Orsak till kontakt	Orsaksidentifierare.		Orsak till kontakt
Röst	Telefonikontaktens mediatyp.	Kanaltyp: telefoni	Sessions-ID för kontaktantal
Chatt	Chattkontaktens mediatyp.	Kanaltyp: chatt	Sessions-ID för kontaktantal
E-post	E-postkontaktens mediatyp.	Kanaltyp: e-post	Sessions-ID för kontaktantal
Social	Det totala antalet hanterade interaktioner med sociala kanaler.	Kanaltyp: sociala	Sessions-ID för kontaktantal

Orsak till kontakt – diagram

Den här rapporten representerar kontaktvolymen för varje startpunkt och kanaltyp.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Multimediareporter

Utdatotyp : Stapeldiagram

Parameter	Beskrivning	Formel
Röst	Telefonikontaktens mediatyp.	Antal kontaktsessions-ID (kanaltyp = telefoni)
Chatt	Chattkontaktens mediatyp.	Antal kontaktsessions-ID (kanaltyp = chatt)
E-post	E-postkontaktens mediatyp.	Antal kontaktsessions-ID (kanaltyp = e-post)

Kontaktvolym

Den här rapporten representerar antalet kontakter som hanterats baserat på DNIS-värdet.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Multimediareporter

Utdatotyp: tabell

Parameter	Definition	Formel
DNIS	De DNIS-siffror som levererats med samtalet. DNIS, eller Dialed Number Identification Service, är en tjänst från telefonföretaget som levererar en siffersträng som anger det nummer som uppringaren har slagit vid samtalet. OBS! DNIS visas inte för en chatt-kontakt. Används som: radsegment	
Startpunktsnamn	Namnet på en startpunkt. Används som: radsegment	
Intervall	Tidsperiod	Senaste 7 dagarna
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt. Används som: radsegment	
Kontakter	Kontaktidentifierare.	Sessions-ID för kontaktantal

Kontaktvolym – Diagram

Den här rapporten representerar antalet kontakter som hanterats baserat på DNIS-värdet för en kanaltyp.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Multimediarapporter

Utdatatyp : Stapeldiagram

Parameter	Beskrivning	Formel
Röst	Telefonikontaktens mediatyp.	Antal kontaktsessions-ID (kanaltyp = telefoni)
Chatt	Chattkontaktens mediatyp.	Antal kontaktsessions-ID (kanaltyp = chatt)
E-post	E-postkontaktens mediatyp.	Antal kontaktsessions-ID (kanaltyp = e-post)

CSR-igår

I den här rapporten visas en sessionspost för kontakt (CSR) för föregående dag.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Multimediarapporter

Utdatatyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
ANI	Siffrorna för det automatiska nummer-ID:t (ANI) som levereras med ett samtal. ANI är en tjänst från telefonföretaget som levererar uppringarens telefonnummer tillsammans med samtalet.	Värde för ANI
DNIS	Siffrorna för identifieringstjänsten för uppringt nummer (DNIS) som levereras med samtalet. DNIS är en tjänst från telefonföretaget som levererar en siffersträng som indikerar det nummer uppringaren har slagit vid samtalet.	Värde för DNIS
Kö	Namnet på en kö, som används för samtal medan de väntar på hantering av en agent. Samtal flyttas från en startpunkt till en kö och distribueras sedan till agenter.	Värde på slutligt könamn
Plats	Den plats i kontaktcentret som ett samtal distribuerades till.	Värde på platsnamn
Team	En grupp med agenter på en särskild plats som hanterar en viss typ av samtal.	Värde på teamnamn
Agenter	Agentens namn, det vill säga en person som besvarar kundsamtal/chattar/e-postmeddelanden	Värde för agentnamn
Samtalets starttid	Tidsstämpel när kontakten startade.	Värde på tidsstämpel för kontaktens start
Samtalets sluttid	Tidsstämpeln när kontakten avslutades.	Värde för kontaktslutstidsstämpel
Samtalslängd	Anslutningslängd för ett samtal från.	Värde på sluttid för samtal – starttid för samtal
IVR-tid	Den tid som ett samtal var i IVR-läge.	Värde för IVR-längd
Kötid	Hur lång tid en kontakt spenderat i kö.	Värde på kölängd
Anslutningstid	Tiden för anslutet tillstånd (talar) inom den här interaktionen.	Värde på anslutningslängd
Parkeringstid	Den tid som ett samtal parkerades.	Värde på väntetid
Avslutningstid	Den kumulativa tid som agenter spenderat i tillståndet avsluta efter hantering av interaktionen.	Värde för avslutstid
Hanteringstid	Den totala tid som en agent hanterar samtalet, inklusive avslutningstid.	Avslutningstid + anslutningstid
Rådfrågningstid	Hur länge en agent var i kontakt med en annan agent under hanteringen av ett samtal.	Värde för rådfrågningstid
Konferenstid	Hur länge en agent var i konferenssamtal med en uppringare och en annan agent.	Värde på konferenslängd
CTQ-begäranstid	Total varaktighet som spenderats på att gå med i en interaktion.	Värde för CTQ-längd
Antal parkerade samtal	Antal gånger en agent har parkerat en inkommande uppringare.	Värde för parkerade samtal

Parameter	Beskrivning	Formel
Antal rådfråga	Antal gånger agenter inlett en rådfrågning med en annan agent eller någon i ett externt nummer när ett samtal hanterades.	Värde för antalet rådfrågningar
Antal konferenssamtal	Antal gånger en agent upprättade ett konferenssamtal med uppringaren och en annan agent.	Värde på konferensantal
Antal direktöverföringar	Antal gånger ett samtal överfördes via direkt överföring i följande scenarier: <ul style="list-style-type: none"> • Agent överförde samtalet till en annan agent utan att först få rådgivning. • Agent överförde samtalet till en annan kö utan att först få rådgivning. • Agent överförde samtalet till ett externt nummer (DN) utan att först få rådgivning. • Samtal överfört till en slutpunkt (EP) genom flödet utan agentåtgärd. 	Värde på antal direktöverföringar
Antal CTQ-begäran	Det här är antalet rådfråga till kö i en interaktion.	Värde för antal CTQ
Antal överföringar	Anger hur många gånger ett samtal överfördes: <ul style="list-style-type: none"> • Av en agent till en annan agent • Genom flödet • Till en kö • Till DN eller EP • Till EP via GoTo-aktivitet 	Värde för antal överförda
Överföringsfel	Anger hur många gånger överföringen misslyckades.	Värde på antal överföringsfel
Hanteringstyp	Anger hur samtalet hanterades, kort, övergavs, normalt.	Värde av hanteringstyp

Parameter	Beskrivning	Formel
Samtalsriktning	Indikerar om samtalet är ett inkommande eller utgående samtal. OBS! Klicka på Samtalsriktning i tabellen för att visa ikonerna Öka detaljnivån. Klicka på ikonerna om du vill öppna modala dialogrutorna Öka detaljnivån. Du kan se följande parametrar: Orsak till avslutning – anger orsaken till att samtalet avbröts. Till exempel att kunden lämnade samtalet. Avslutningspart – anger vem som avslutade samtalet eller var samtalet avbröts. Till exempel om samtalet avbröts av agenten eller kunden, om samtalet avbröts i systemet eller i kön.	Värde för samtalets riktning
Avslutningstyp	En textsträng som anger hur ett samtal avbröts.	Värde på avslutningstyp
Inspelningsflagga	Flagga som anger om kontakten har spelats in.	Värdet för spelas in
Avslutn	Den avslutningskod som agenten gav för interaktionen.	Värde på Kodnamn för avslut
Sessions-ID	En unik sträng som identifierar kontakten.	Värde på kontaktsessions-ID

Kontaktvolym för startpunkt – CAR

Den här rapporten representerar den startpunkt som kunden dirigerades till en agent från IVR.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Multimediarapporter

Utdatotyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Startpunktsnamn	Namnet på en startpunkt. Används som: radsegment		
Intervall	Tidsperiod		Senaste 7 dagarna
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt. Används som: radsegment		
<input type="checkbox"/> Från startpunkt	Antalet samtal som gick in i kön efter att de klassificerats i kön från en startpunkt av skriptet IVR samtalskontroll.	Aktivitetstillstånd: IVR-ansluten Tidigare tillstånd: IVR-ansluten	Antal unika ID för poster

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Överförd i	Antalet samtal som överfördes till den här startpunkten av en agent som klickade på knappen kö och valde en startpunkt i listrutan. Klicka sedan på överför.	Tidigare tillstånd: ansluten Aktivitetstillstånd: IVR-ansluten	Antal unika ID för poster
IVR-avslutat	Utgångspunkt på IVR/AA.	Tidigare tillstånd: IVR-ansluten Aktivitetstillstånd: avslutad	Antal unika ID för poster

Kontaktvolym vid startpunkt – Diagram

I den här rapporten visas kontaktens startpunkt.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Multimediarapporter

Utdatatyp : Stapeldiagram

Parameter	Beskrivning	Formel
Röst	Telefonikontaktens mediatyp.	Antal kontaktsessions-ID (kanaltyp = telefoni)
Chatt	Chattkontaktens mediatyp.	Antal kontaktsessions-ID (kanaltyp = chatt)
E-post	E-postkontaktens mediatyp.	Antal kontaktsessions-ID (kanaltyp = e-post)

Inkommande, korta kontakter – Startpunkt

Den här rapporten representerar antalet samtal som avslutats utan att ha kopplats till en agent.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Multimediarapporter

Utdatatyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Startpunktsnamn	Namnet på en startpunkt. Används som: profilsegment		
Intervall	Tidsperiod		Senaste 7 dagarna
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt. Används som: profilsegment		
Inkommande	Antal inkommande kontaktyper.		Sessions-ID för kontaktantal
Kort	Antalet samtal som avslutats inom gränsvärdet för kort samtal som tillhandahållits företaget utan att ha varit i tillståndet ansluten.	Avslutningstyp: short_call	Sessions-ID för kontaktantal

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
IVR-tid	Samtalets varaktighet i IVR.		Summan av IVR-längd

Kö övergivna diagram

Den här rapporten visar antalet övergivna kunder för varje kö.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Multimediaraapporter

Utdatotyp : Stapeldiagram

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Röst	Telefonikontaktens mediatyp.	Avslutningstyp: övergiven Kanaltyp: telefoni	Sessions-ID för kontaktantal
Chatt	Chattkontaktens mediatyp.	Avslutningstyp: övergiven Kanaltyp: chatt	Sessions-ID för kontaktantal
E-post	E-postkontaktens mediatyp.	Avslutningstyp: övergiven Kanaltyp: e-post	Sessions-ID för kontaktantal

Kö övergiven

Den här rapporten representerar antalet samtal som fanns i systemet, men som avslutats innan de distribuerades till en agent eller annan resurs.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Multimediaraapporter

Utdatotyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Könamn	Namnet på en kö. Används som: radsegment	Slutlig kö-ID = är inte i 0	
Intervall	Tidsperiod		Senaste 7 dagarna
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt. Används som: radsegment	Slutlig kö-ID = är inte i 0	
Slutförd	Antal samtal som avslutats under rapportintervallet. Besvarade, övergivna och fränkopplade samtal ingår i det här antalet. Överförda och korta samtal omfattas inte.		Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = normal) + Sessions-ID för kontaktantal (hanteringstyp = övergiven) + Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = quick_disconnect)

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
%Övergiven	Andelen samtal som övergavs		Antal kontaktsessions-ID (hanteringstyp = övergiven)/Summa kontaktantal
Övergiven	Antal samtal som övergetts under rapportintervallet. Ett övergivet samtal är ett samtal som avslutats utan att distribueras till en destinationsplats, men som befann sig i systemet längre än den tid som anges av den kortaste tröskelvärde för korta samtal som etablerats för företaget.	Avslutningstyp: övergiven	Sessions-ID för kontaktantal
Genomsnittlig kötid	Den sammanlagda tiden samtalet var i kö och väntade på att skickas till en agent eller en annan resurs. Eftersom kötiden beräknas efter att samtalet lämnar kön, visar rapporten inte kötiden för ett samtal som fortfarande befinner sig i kön.		Summan av köns varaktighet/summa för antalet köer
Genomsnittlig övergivetid	Den sammanlagda tiden samtalen var i systemet längre än den tid som anges i tröskelvärde för korta samtal, men som avbröts innan de distribuerades till en agent eller annan resurs.		Summa av kölängd (hanteras av kontakt = 1)/Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = övergiven)

Kö för kontaktvolym – Diagram

Den här diagramrapporten visar antalet kanaltyper som angav kön för en viss kanaltyp.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Multimediarapporter

Utdatastyp: Stapeldiagram

Parameter	Beskrivning	Formel
Röst	Telefonikontaktens mediatyp.	Sessions-ID för kontaktantal (kanaltyp = telefoni, avslutningstyp = övergiven) + Sessions-ID för kontaktantal (kanaltyp = telefoni, avslutningstyp = normal) + Summa av antalet kontakter (kanaltyp = telefoni, avslutningstyp = quick_disconnect)
Chatt	Chattkontaktens mediatyp.	Sessions-ID för kontaktantal (kanaltyp = chatt, avslutningsstyp = övergiven) + sessions-ID för kontaktantal (kanaltyp = chatt, avslutningstyp = normal) + summa av antalet kontakter (kanaltyp = chatt, avslutningstyp = quick_disconnect)
E-post	E-postkontaktens mediatyp.	Sessions-ID för kontaktantal (kanaltyp = e-post, avslutningsstyp = övergiven) + sessions-ID för kontaktantal (kanaltyp = chatt, avslutningstyp = normal) + summa av antalet kontakter (kanaltyp = e-post, avslutningstyp = quick_disconnect)

Kontaktvolym i kö

Den här rapporten visar antalet kanaltyper som har matats in i kön.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Multimediareporter

Utdatotyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
Könamn	Namn på kö Används som: radsegment	
Intervall	Tidsperiod	Senaste 7 dagarna
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt. Används som: radsegment	
Totalt	Totalt antal kontakter.	Summan av antalet kontakter
Köat	Antalet samtal som kom in i kön under detta intervall.	Summa av antalet köer

Köservicenivå

Den här rapporten representerar servicenivån för en kö.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Multimediareporter

Utdatotyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Könamn	Namn på kö Används som: radsegment		
Intervall	Tidsperiod		Senaste 7 dagarna
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt. Används som: radsegment		
Servicenivå %	Antalet samtal som besvarats inom servicenivåns tröskelvärde för kön eller kvalifikationen		Servicenivå % = summan av inom servicenivån/totalt.
Totalt antal samtal till startadresser	Det totala antalet samtal från kontakter som landats i Webex Contact Center-systemet via alla startpunkter för den valda varaktigheten.		Summan av antalet kontakter

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Slutförd	Antal samtal som avslutats under rapportintervallet. Besvarade, övergivna och fränkopplade samtal ingår i det här antalet. Överförda och korta samtal omfattas inte.		Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = normal) + Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = övergiven) + Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = quick_disconnect)
Övergiven	Antal samtal som övergetts under rapportintervallet. Ett övergivet samtal är ett samtal som avslutats utan att distribueras till en destinationsplats, men som befann sig i systemet längre än den tid som anges av den kortaste tröskelvärdet för korta samtal som etablerats för företaget.	Avslutningstyp: övergiven	Sessions-ID för kontaktantal
Besvarade	Antalet samtal som har dirigerats från kön till en agent eller en tillgänglig resurs och som har besvarats av agenten eller resursen.	Anslutningstid: > 0	Sessions-ID för kontaktantal
Antal konferenssamtal	Antal gånger som agenter initierat ett konferenssamtal till en agent eller till ett externt nummer.		Summan av antalet konferenssamtal
Antal parkerade samtal	Antal gånger som en uppringare parkerades.		Summan av antalet parkerade samtal
Genomsnittlig övergivetid	Den sammanlagda tiden samtalen var i systemet längre än den tid som anges i tröskelvärdet för korta samtal, men som avbröts innan de distribuerades till en agent eller annan resurs.		Summa av kölängd (hanteras av kontakt = 1)/Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = övergiven)
Genomsnittlig svarstid	Den totala besvarade tiden delat med det totala antalet besvarade samtal.		Summan av kölängden (hanteras av kontakten = 1) /sessions-ID för kontaktantal (anslutningstid > 0)

Plats kontaktvolym – Diagram

Den här rapporten representerar antalet kontakttyper för varje plats.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Multimediareporter

Utdatatyp: Stapeldiagram

Parameter	Beskrivning	Formel
Röst	Telefonikontaktens mediatyp.	Sessions-ID för kontaktantal (kanaltyp = telefoni, avslutningstyp = övergiven) + Sessions-ID för kontaktantal (kanaltyp = telefoni, avslutningstyp = normal) + Summa av antalet kontakter (kanaltyp = telefoni, avslutningstyp = quick_disconnect)

Parameter	Beskrivning	Formel
Chatt	Chattkontaktens mediatyp.	Sessions-ID för kontaktantal (kanaltyp = chatt, avslutningsstyp = övergiven) + sessions-ID för kontaktantal (kanaltyp = chatt, avslutningstyp = normal) + summa av antalet kontakter (kanaltyp = chatt, avslutningstyp = quick_disconnect)
E-post	E-postkontaktens mediatyp.	Sessions-ID för kontaktantal (kanaltyp = e-post, avslutningsstyp = övergiven) + sessions-ID för kontaktantal (kanaltyp = chatt, avslutningstyp = normal) + summa av antalet kontakter (kanaltyp = e-post, avslutningstyp = quick_disconnect)

Plats kontaktinformation

Den här rapporten visar information om alla agenter i ett team för en plats.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Multimediareporter

Utdatatyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Platsnamn	Namnet på en plats. Används som: radsegment	Plats-ID är inte i 0	
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt. Används som: radsegment	Plats-ID är inte i 0	
Intervall	Tidsperiod		Senaste 7 dagarna
Slutförd	Antal samtal som avslutats under rapportintervallet. Besvarade, övergivna och fränkopplade samtal ingår i det här antalet. Överförda och korta samtal omfattas inte.		Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = normal) + Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = övergiven) + Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = quick_disconnect)
Antal plötsliga fränkopplingar	Antalet samtal som besvarats (det vill säga kopplat till en agent eller distribueras till och accepteras av en destinationsplats), men som sedan omedelbart kopplades bort inom gränsvärdet för plötslig bortkoppling för företaget.	Avslutningstyp: quick_disconnect	Summan av antalet kontakter
Besvarade	Antalet samtal som har dirigerats från kön till en agent eller en tillgänglig resurs och som har besvarats av agenten eller resursen.	Avslutningstyp: normal	Sessions-ID för kontaktantal

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Antal konferenssamtal			Summan av antalet konferenssamtal
%Övergiven	Andelen samtal som övergavs.		Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = övergiven)/Summa av antalet kontakter
Antal parkerade samtal	Antal gånger som en uppringare parkerades.		Summan av antalet parkerade samtal
Besvarat tid	Den sammanlagda tiden mellan när samtalen kom in i kön och när de besvarades (anslutna till en agent eller annan resurs) under rapportintervallet. Eftersom svarstiden beräknas efter att samtalet besvarats visas inte svarstiden för samtal som väntar på att besvaras i rapporten.	Är hanterad kontakt: = 1	Summa av kölängd
Anslutningstid	Tidsintervall mellan samtal som besvarats av en agent eller annan resurs och när de avslutades. Eftersom den anslutna tiden inte har beräknats förrän samtalet har avslutats återspeglas inte den anslutna tiden för ett samtal som fortfarande pågår i rapporten.		Summa väntetid + summa av anslutningstid

Teams kontaktinformation

Den här rapporten visar antalet kontaktktyper för ett team.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Multimediarapporter

Utdatatyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Teamnamn	Namnet på ett team. Används som: radsegment		
Intervall	Tidsperiod		Senaste 7 dagarna
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt. Används som: radsegment		

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Slutförd	Antal samtal som avslutats under rapportintervallet. Besvarade, övergivna och frånkopplade samtal ingår i det här antalet. Överförda och korta samtal omfattas inte.		Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = normal) + Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = övergiven) + Summan av antalet kontakter (avslutningstyp = sudden_disconnect)
Antal plötsliga frånkopplingar	Antalet samtal som besvarats (det vill säga kopplat till en agent eller distribueras till och accepteras av en destinationsplats), men som sedan omedelbart kopplades bort inom gränsvärdet för plötslig bortkoppling för företaget.	Avslutningstyp: sudden_disconnect	Summan av antalet kontakter
Besvarade	Antalet samtal som har dirigerats från kön till en agent eller en tillgänglig resurs och som har besvarats av agenten eller resursen.	Avslutningstyp: normal	Sessions-ID för kontaktantal
Antal konferenssamtal	Antal gånger som agenter initierat ett konferenssamtal till en agent eller till ett externt nummer.		Summan av antalet konferenssamtal
Antal parkerade samtal	Antal gånger som en uppringare parkerades.		Summan av antalet parkerade samtal
Besvarat tid	Den sammanlagda tiden mellan när samtalen kom in i kön och när de besvarades (anslutna till en agent eller annan resurs) under rapportintervallet. Eftersom svarstiden beräknas efter att samtalet besvarats visas inte svarstiden för samtal som väntar på att besvaras i rapporten.	Är hanterad kontakt: = 1	Summa av kölängd
Anslutningstid	Tidsintervall mellan samtal som besvarats av en agent eller annan resurs och när de avslutades. Eftersom den anslutna tiden inte har beräknats förrän samtalet har avslutats återspeglas inte den anslutna tiden för ett samtal som fortfarande pågår i rapporten.		Summa väntetid + summa av anslutningstid

Volymrapport

Den här rapporten representerar antalet kanaltyper för ett team.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Multimediaraapporter

Utdata typ: tabell

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Intervall	Tidsperiod		Senaste 7 dagarna
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt.		Kanaltyp
Erbjudna	Totalt antal erbjudna kontakter.		Summa av erbjuds
Hanterade	Det totala antalet hanterade interaktioner.	Avslutningstyp: normal	Sessions-ID för kontaktantal
Genomsnittlig hanteringstid	Den genomsnittliga tid som tillbringats för att hantera ett samtal.		(Summa av anslutningstid + summa väntetid + summa av avslutstid)/sessions-ID för kontaktantal

Volymrapport – Diagram

Den här rapporten visar antalet kontakter som erbjudits eller hanterats för en viss kanaltyp.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Multimediarapporter

Utdatatyp : Stapeldiagram

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Erbjudna	Totalt antal erbjudna kontakter.		Summa av erbjuds
Hanterade	Det totala antalet hanterade interaktioner.	Avslutningstyp: normal	Sessions-ID för kontaktantal

Självbetjäningsrapporter

Dialogflödesrapport för IVR och CVA

Den här rapporten visar operativa mätvärden för självbetjäning. Självbetjäningsrapportering och analysinformationen består av:

- Antal övergivna samtal i självbetjäning.
- Antal övergivna samtal i en kö.



OBS! Självbetjäning aktiveras genom att du lägger till den virtuella agentens aktivitet i samtalsflödet i flödesverktyget. När en kund kontaktar kontaktcentret hanterar den virtuella agenten kontakten i IVR. För mer information om att konfigurera den virtuella agenten, se avsnittet *Virtuell agent* i [Cisco Webex Contact Center configurations- och administrationsguide](#).

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Multimediarapporter > Självbetjäningsrapporter > IVR och CVA dialogflödesrapport.

Utdatatyp: tabell

Tabell 5. Dialogflödesrapport för IVR och CVA

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Intervall	Den tidsperiod som självbetjäningssanalysdata rapporteras för.		
Startpunktsnamn	Listan över startpunkter för IVR-samtalet.		
Totala IVR-samtal	Totalt antal IVR-samtal som hanterats av den virtuella agenten.		
Övergivna samtal i självbetjäning	Antal IVR-samtal som övergivits i IVR.		
Samtal som eskalerats till kö	Antal IVR-samtal som eskalerades till en kö.		
Andel eskaleringar till kö	Andel IVR-samtal som eskalerades till en kö.		100 * (samtal som eskalerats till kö/totala IVR-samtal)

Klicka på någon tabellcell (förutom tabellcellen **Andel eskaleringar till kö**) för att visa ikonen **Öka detaljnivå**. Klicka på ikonen om du vill öppna modala dialogrutan **Öka detaljnivå**. I modala dialogrutan **Öka detaljnivå** visas de poster som är inblandade i beräkningen av visualiseringen. Du kan se följande information:

Tabell 6. Öka detaljnivån

Parameter	Beskrivning
Namn på aktivitet	Visar namnet på aktiviteten, till exempel CVA, begäran om uppspelning, meny och kö.
Antal samtal som slutförts i den här aktiviteten	Visar totalt antal samtal som slutförts i aktiviteten.

Om du vill lägga till en ny kolumn i rapporten kan du välja lämpliga fält och mått i listrutan till vänster om den modala dialogrutan **Öka detaljnivå**. Du kan exportera rapporten **Öka detaljnivå** i Microsoft Excel-format eller CSV format till önskad plats. Om du vill visa den modala dialogrutan **Öka detaljnivå** i ett separat fönster klickar du på ikonen **Starta**.

Du kan öka detaljnivån i tabellcellen **Namn på aktivitet** om du vill visa en sekvens med aktiviteter. Den här rapporten för **ökad detaljnivå** är detaljnivå på andra nivå. Du kan se följande information:

Tabell 7. Öka detaljnivån

Parameter	Beskrivning
Startpunktsnamn	Visar startpunkten för den aktuella aktiviteten.
Tidsstämpel	Visar datum och tid då samtalet landats i självbetjäning.

Parameter	Beskrivning
Samtals-id	Visar samtals-ID-numret.
Sekvens av aktivitet	Visar hur många aktiviteter som var involverade i samtalet. Aktiviteterna omfattar DTMF, uppmaningens namn, könarnamnet, övergivande, slutförande, CVA, meny, självbetjäning och självbetjäningsövergivande.

Rapport om bortvalda från kö

I den här rapporten visas val som gjorts av kunden att välja bort från kö.

När en kund kontaktar kontaktcentret hanterar den virtuella agenten kontakten i IVR. I IVR kan kunden välja att inte välja bort kön. Den här rapporten visar:

- Antalet bortvalda.
- Andra samtalsassocierade data.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Multimediarapporter > Självbetjäningsrapporter > Rapport om bortvalda från kö

Utdatatyp: tabell

Tabell 8. Rapport om bortvalda från kö

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Datum	Visar datumet.		
Könarnamn	Den kö som kontakten befann sig i vid tidpunkten för bortvalda.		
Antal bortvalda	Antal kundkontakter som har loggat ut från en viss kö på det angivna datumet.		

Klicka på tabellcellen **Antal bortvalda** om du vill se ikonen **Öka detaljnivån**. Klicka på ikonen om du vill öppna modala dialogrutan **Öka detaljnivån**. I modala dialogrutan **Öka detaljnivån** visas de poster som är inblandade i beräkningen av visualiseringen. Du kan se följande information:

Tabell 9. Öka detaljnivån

Parameter	Beskrivning	Formel
Samtalstid	Visar tiden då samtalet kopplades.	
ANI	Visar det ANI-nummer som har kopplats till samtalet.	

Parameter	Beskrivning	Formel
DNIS	Visar det DNIS-nummer som har kopplats till samtalet.	
Arbetsflödessekvens	Visar sekvensen av aktiviteter som har skett under samtalet.	

Om du vill lägga till en ny kolumn i rapporten kan du välja lämpliga fält och mått i listrutan till vänster om den modala dialogrutan **Öka detaljnivån**. Du kan exportera rapporten **Öka detaljnivån** i Microsoft Excel-format eller CSV format till önskad plats. Om du vill visa den modala dialogrutan **Öka detaljnivån** i ett separat fönster klickar du på ikonen **Starta**.

Inline IVR, statistikrapport för undersökningar efter samtal

Webex Contact Center är integrerat med Cisco Webex Experience Management för att presentera undersökningar efter samtal till kunder och samla in deras feedback.



OBS! Om rapporten inte visas kontaktar du Ciscos support eftersom motsvarande funktionsflagga kan behöva aktiveras.

Med den interna IVR-statistikrapporten för undersökningar efter samtal kan administratörer och chefer sortera statistik efter samtalsundersökningar för att mäta undersökningarnas effektivitet. Den här rapporten är tillgänglig för kunder som har åtkomst till widgeten Webex Experience Management.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Multimediarapporter > Självbetjäkningsrapporter > Intern IVR-statistikrapport för undersökningar efter samtal

Utdatatyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Intervall	Den tidsperiod som information om Webex Experience Management undersökningar efter samtal rapporteras.		
Totalt antal samtal	Det totala antalet röstsamtal som erbjuds till kunden under intervallet.		

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Välj ett anmälningsnummer för undersökning	Antalet kunder som har valt den interna undersökningen. OBS! Om det uppstår ett fel när uppringarens inställningspreferens samlas in, betraktas det inte som en del av beräkningen av anmälningsnummer för undersökning.		
Anmälningsstatistik för undersökningen	Andelen kunder som har valt den interna undersökningen.		$(\text{Undersökning-väljnummer} / \text{total kontakt med undersökning}) \times 100$
Undersökningens svarsfrekvens	Andelen röstsamtal som svaret för undersökningen efter samtal har tagits emot för. Detta beräknas som en andel av anmälningsnummer för undersökning.		
Undersökningens slutförandefrekvens	Andelen frågor som besvarats av kunderna. Detta beräknas som en andel av det totala antalet frågor som har skickats till kunderna.		

Sammanfattningsvärdet för det **totala antalet samtal med undersökning** och **anmälningsnummer för undersökning** är summan av alla värden för en viss varaktighet.

Sammanfattningsvärdet för **anmälningsstatistik för undersökningen** är andelen av sammanfattningsvärden för **Totalt antal samtal med undersökningar** och **anmälningsnummer för undersökning**.

Sammanfattningsvärdet för **undersökningens svarsfrekvens** är andelen av sammanfattningsvärden för **Totalt antal samtal med undersökningar** och det totala antalet kunder som svarat på undersökningen.

Sammanfattningsvärdet för **undersökningens slutförandefrekvens** är andelen av sammanfattningsvärden för **Totalt antal samtal med undersökningar** och det totala antalet kunder som slutfört undersökningen.



OBS! Om ett röstsamtal får flera undersökningar spelas bara de slutliga informationen om undersökningen in.

Statistikrapport för undersökningar efter samtal

Webex Contact Center är integrerat med Cisco Webex Experience Management för att presentera undersökningar efter samtal till kunder och samla in deras feedback.



OBS! Om rapporten inte visas kontaktar du Ciscos support eftersom motsvarande funktionsflagga kan behöva aktiveras.

Statistikrapporten för undersökningar efter samtal är tillgänglig för kunder som har åtkomst till widgeten Webex Experience Management.

Med statistikrapporten för undersökningar efter samtal kan administratörer och chefer sortera statistik efter samtalsundersökningar för att mäta undersökningarnas effektivitet. Den här rapporten innehåller data för både interna och fördröjda undersökningar. En intern undersökning är en undersökning som presenteras för en kund när ett röstsamtal med kunden avslutas. En fördröjd undersökning är en undersökning som presenteras vid ett senare tillfälle, via SMS eller e-post.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Multimediarapporter > Självbetjäningsrapporter > Statistikrapport för undersökningar efter samtal

Utdatatyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Intervall	Den tidsperiod som information om Cisco Webex Experience Management undersökningar efter samtal rapporteras.		
Typ av undersökning	Den typ av undersökning som kunderna har valt för (infogad undersökning eller fördröjd undersökning).		
Totalt antal kontakter med undersökningar	Totalt antal kunder som erbjudits en viss typ av undersökning (infogad undersökning och uppskjuten undersökning).		

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Välj ett anmälningnummer för undersökning	Totalt antal kunder som har valt för varje typ av undersökning (infogad undersökning och uppskjuten undersökning). OBS! Om det uppstår ett fel när uppringarens inställningspreferens samlas in, betraktas det inte som en del av beräkningen av anmälningnummer för undersökning.		
Anmälningssstatistik för undersökningen	Procentandelen kunder som har valt för undersökningen (infogad undersökning och fördröjd undersökning).		(Anmälningnummer för undersökning/totala kontakter med undersökning) x 100

Sammanfattningsvärdet för det **totala antalet samtal med undersökning** och **anmälningnummer för undersökning** är summan av alla värden för en viss varaktighet.

Sammanfattningsvärdet för **anmälningssstatistik för undersökningen** är andelen av sammanfattningsvärden för **Totalt antal samtal med undersökningar** och **anmälningnummer för undersökning**.



OBS! Om ett röstsamtal får flera undersökningar spelas bara de slutliga informationen om undersökningen in.

Team- och köstatistik

Genomsnittlig hanteringstidkort

I den här rapporten visas genomsnittlig tid för totalt antal kontakter (röst-, e-post och chatt) som har hanterats.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Team- och köstatistik

Utdatatyp: kort

Genomsnitt avslutstidkort

I den här rapporten visas den genomsnittliga avslutstiden för varje enskild kanal och för alla kanaler.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Team- och köstatistik

Utdatatyp: tabell

Teamstatistik

I den här rapporten visas teamstatistik.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Team- och köstatistik

Utdatatyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Intervall	Visar hur länge teamstatistiken samlats in.		Senaste 7 dagarna
Teamnamn	Visar teamets namn.		
Agentnamn	Visar agentens namn.		
Antal hanterade kontakter	Visar antal kontakter som har hanterats av agenten.		
Totalt antal hanterade kontakter	Visar totalt antal kontakter som har hanterats av agenten för samtalskanaltypen.		Summan av hanterade inkommande kontakter + hanterade utgående samtal
Antal hanterade inkommande kontakter	Visar totalt antal inkommande kontakter som har hanterats av agenten för samtalskanaltypen.		
Hanterade återuppringningar	Visar antalet återuppringningar som hanterats av agenten för samtalskanaltypen.		
Hanterade utgående samtal	Visar totalt antal utgående samtal som hanterats av agenten för samtalskanaltypen.		
Genomsnitt Hanteringstid	Visar den genomsnittliga tid som agenten spenderat på de kontakter som hanterats.		Summa av varaktighet för avslut + summa av anslutningstid/antal hanterade kontakter
Genomsnitt Avslutningstid	Visar den genomsnittliga tid som spenderats på att avsluta de kontakter som hanterats.		Summa av varaktighet för avslut/summa av antal avslut



OBS! Kolumnerna **Totalt hanterade kontakter**, **Hanterade inkommande kontakter**, **Hanterade återuppringningar** och **Hanterade utgående samtal** är tillgängliga i teamstatistikrapporten i APS-rapporterna i Agent Desktop

Totalt hanterat kort

Den här rapporten visar det totala antalet kontakter som hanterats och delats upp efter kanaltyp.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Team- och köstatistik

Utdatatyp: kort

Rapporter om licensanvändning**Licensanvändningsrapport – Webex Contact Center PSTN**

Den här rapporten visar det högsta antalet samtidiga röstaktiverade agentsessioner per dag på Agent Desktop. Detta visar användningen av PSTN Toll Inbound SKU. Rapporten visar också det högsta antalet samtidiga avgiftsfria röstsamtal per dag som har gjorts från innehavaren. Detta visar användningen av PSTN Tollfree Inbound SKU. Du får en uppdelning av maximala avgiftsfria röstsamtal så att du ser fördelningen av samtal kopplade till agenten, IVR-systemet och kön.

Den här rapporten visar dagliga användningsdata för den valda månaden. Som standard är den aktuella månaden markerad. Du kan välja en lämplig månad från listrutan från de tidigare 36 månaderna. Dagar i månaden i tabellen sorteras i stigande ordning.

För licensanvändningsrapporter kan du välja UTC-tidszonen (**fakturerings-tidszon**). Som standard är UTC-tidszonen markerad. När kryssrutan UTC-tidszon inte är markerad kommer rapporten att visa data i Analyzer-tidszonen som konfigurerats i Analyzer-namnlistan. När du exporterar licensanvändningsrapporten kan du se den exporterade rapporten i den valda tidszonen.

Värdet **Sammanfattning** för **Max antal samtidiga röstaktiverade agentsessioner** beaktas som användning för PSTN Toll inbound SKU för månadsvis fakturering.

Värdet **Sammanfattning** för **Max antal samtidiga avgiftsfria samtal** beaktas som användning för PSTN Toll-free SKU för månadsvis fakturering.



OBS! Om inga agenter loggar in för en viss varaktighet visar rapporten noll i posten för angiven varaktighet. Om en agent är inloggad och inga samtal har ringts av agenten förrän de var inloggade, ställs posten för antal samtidiga samtal i agenten in som ett.



OBS! Om du använder webbläsaren Mozilla Firefox måste du ange datumet manuellt i formatet *ÅÅÅÅ-MM*.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Licensanvändningsrapporter

Utdatatyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
Datum	Visar datum för varje daglig rapport.	
Max antal samtidiga röstaktiverade agentsessioner	Visar det maximala antalet samtidiga röstkanaler som aktiverats för dagen.	

Parameter	Beskrivning	Formel
Max antal samtidiga avgiftsfria samtal	Visar det maximala antalet samtidiga samtal med avgiftsfria uppringda nummer för dagen.	
Avgiftsfria röstsamtal – agenter	Dessa kolumner ger en uppdelning av maximala avgiftsfria röstsamtal så att du ser fördelningen av samtal kopplade till agenten, IVR och kön.	
Avgiftsfria röstsamtal – IVR		
Avgiftsfria röstsamtal – kö		
Samtidiga avgiftsbelagda samtal	Visar totalt antal samtidiga samtal som kopplats till avgiftsbelagda slagna nummer när max antal samtidiga avgiftsfria samtal observeras.	
Avgiftsbelagda samtal – agenter	Dessa kolumner ger en uppdelning av avgiftsbelagda samtal så att du ser fördelningen av samtal kopplade till agenten, IVR och kön.	
Avgiftsbelagda samtal – IVR		
Avgiftsbelagda samtal – kö		

Du kan välja ett specifikt DN i listrutan **Välj DN**. Standardvärdet i listrutan **Välj DN** är inställt på **Alla DN med samtal**. Standardvärdet aggregerar samtalsdata för alla DN (avgiftsbelagda och avgiftsfria).

De DN som anges i listrutan **Välj DN** innehåller de avgiftsbelagda och avgiftsfria DN som hanterats av minst ett samtal under den valda månaden.

När du väljer ett avgiftsbelagt DN i listrutan **Välj DN** visas kolumnposterna **Max antal samtidiga röstaktiverade agentsessioner**, **Samtidiga avgiftsbelagda samtal** och **Avgiftsbelagda röstsamtal** (inklusive agent, IVR och kö). Kolumnerna **Max antal samtidiga avgiftsfria samtal** och **Avgiftsfria röstsamtal** visar ej tillämpligt.

När du väljer ett avgiftsfritt DN i listrutan **Välj DN** visas kolumnposterna **Max antal samtidiga röstaktiverade agentsessioner**, **Max antal samtidiga röstsamtal** och **Avgiftsfria röstsamtal** (uppdelad efter agent, IVR och kö). Kolumnerna **Samtidiga avgiftsbelagda samtal** och **Avgiftsbelagda röstsamtal** visar ej tillämpligt.

Om du vill hämta data för flera DN klickar du på alternativet **Anpassa val** i listrutan **Välj DN** för att starta den modala dialogrutan **DN – Anpassa val**. Du kan välja flera DN från listrutan **DN-lista** genom att markera kryssrutan bredvid DN. I den här listan ingår de uppräknade och avgiftsfria DN som är tillgängliga. Du kan välja ett av de unika DN som kan vara en blandning av avgiftsbelagda och avgiftsfria DN. Den valda DN-listan visas också i fältet **DN (valt)**.

Historisk licensanvändningsrapport – Webex Contact Center PSTN

Denna rapport ger en vy över de månatliga observerade maximala samtidiga röstaktiverade agentsessionerna i Agent Desktop. En vy över tolv månader i följd finns tillgängliga när som helst. Det finns uppgifter för de senaste 36 månaderna. Rapporten ger en indikation på säsongsbetonad PSTN-licensförbrukning.

För licensanvändningsrapporter kan du välja UTC-tidszonen (**fakturerings-tidszon**). Som standard är UTC-tidszonen markerad. När kryssrutan UTC-tidszon inte är markerad kommer rapporten att visa data i Analyzer-tidszonen som konfigurerats i Analyzer-namnlistan. När du exporterar licensanvändningsrapporten kan du se den exporterade rapporten i den valda tidszonen.

Värdet **Sammanfattning** för **Max antal samtidiga röstaktiverade agentsessioner** rapporteras för PSTN Toll inbound SKU.

Värdet **Sammanfattning** för **Max antal samtidiga avgiftsfria samtal** rapporteras för PSTN Toll Free inbound SKU.



OBS! Om du använder webbläsaren Mozilla Firefox måste du ange datumet manuellt i formatet ÅÅÅÅ-MM.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Licensanvändningsrapporter

Utdatatyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
Månad	Visar månad och år för den månatliga rapporten.	
Max antal samtidiga röstaktiverade agentsessioner	Visar det maximala antalet samtidiga samtalskanaler som aktiverats för månaden.	
Max antal samtidiga avgiftsfria samtal	Visar det maximala antalet samtidiga samtal för avgiftsfria uppringda nummer under månaden.	
Avgiftsfria röstsamtal – agenter	Dessa kolumner ger en uppdelning av maximala samtidiga avgiftsfria röstsamtal för att visa sammansättningen av de samtal som är anslutna till agent, IVR och kö.	
Avgiftsfria röstsamtal – IVR		
Avgiftsfria röstsamtal – kö		
Samtidiga avgiftsbelagda samtal	Visar totalt antal samtidiga samtal som kopplats till avgiftsbelagda uppringda nummer när det inte finns några samtal som är tillgängliga samtidigt.	
Avgiftsbelagda samtal – agenter	Dessa kolumner ger en uppdelning av avgiftsbelagda samtal så att du ser fördelningen av samtal kopplade till agenten, IVR och kön.	
Avgiftsbelagda samtal – IVR		
Avgiftsbelagda samtal – kö		

Återuppringningsrapporter

Återuppringningsrapport

En kontaktcenterkund kan välja återuppringning från en agent när kunden besöker kontaktcentrets webbplats, kommunicerar med robot eller väntar i kö. Flöde för tillbakaringning har konfigurerats av flödesutvecklaren. För mer information, se avsnittet Tillbakaringning i [Konfigurations- och administrationsguide för Cisco Webex Contact Center](#).

Rapportsökväg: Standardrapporter > Historikrapporter > Tillbakaringningsrapporter

Utdatotyp: tabell

Tabell 10. Återuppringningsrapport

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Könamn	Namnet på den senaste kö som var kopplad till återuppringningen.		
Typ av återuppringning	Typ av återuppringning. Typen av återuppringning kan vara tillbakaringning eller webb.		
Källa för återuppringning	Återuppringningskällan. Återuppringningskällan kan vara webb, chatt eller IVR.		
Tid för begäran om återuppringning	Tidpunkten då kunden valde återuppringning.		
Tid för kopplad återuppringning	Tidpunkten då återuppringningen kopplades mellan agenten och kunden.		
Återuppringningsnummer	Numret som baseras på ANI eller numret som konfigurerades i ett arbetsflöde.		
Föredragen agents namn	Namnet på den föredragna agent som genomförde återuppringningen till kontakten i kön. OBS! I den här kolumnen visas N/A om kontakten inte har ställts i kö till den föredragna agenten via aktiviteten Kö till Agent i Flödesverktyget. Mer information finns i aktivitetsdokumentationen för Kö till agent . Om den föredragna agenten inte kan genomföra återuppringningen visas N/A i kolumnen agentnamn.		
Agentnamn	Namnet på agenten som gjorde återuppringningen.		

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Teamnamn	Namnet på det team som agenten tillhör.		
Senaste återuppringningsstatus	Status för den senaste återuppringningen. Status för återuppringning Klart: När ett återuppringningssamtal anslöts. Inte bearbetat: När en agent mottar begäran om återuppringning men den väntar behandling. Fel: När ett tillbakaringningsförsök gjordes, men anslutning inte upprättades.		

Realtidsrapporter



OBS! Realtidsrapporter har särskilda uppdateringsintervall. När du kör en realtidsrapport kan du ha mer filtreringskapacitet. Hovra över tabellrubriken om du vill se **hamburgermenyikonen**. Klicka på **hamburgermenyikonen** om du vill öppna listrutefiltret. Du kan markera eller avmarkera lämpliga enheter i listrutefiltret. Du kan stänga och öppna listrutefiltret för att se det ursprungliga filtervalet.

När du markerar eller avmarkerar lämpliga enheter i listrutefiltret, om ett rapportuppdateringsfönster öppnas:

- Alla kryssrutor i listrutefiltret visas markerade i uppdateringsfönstret.
- Om du vill fortsätta filtervalet ska du vänta tills uppdateringen är klar, stänga och öppna listrutefiltret igen.

Du kan välja filter mellan uppdateringsintervallen.

Agentrapporter, realtid

Agentintervallrapporter visar kumulativa och härledda värden på plats-, team- eller agentnivå.

Intervallrapport – agent

Agentintervall, realtid

Den här rapporten representerar ett ackumulerat och härlett värde när en agent är ansluten till en kanaltyp.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Agentrapporter > Intervallrapporter

Utdatotyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
Agentnamn	Agentens namn, det vill säga en person som besvarar kundsamtal. Används som: radsegment	
Intervall	Tidsperiod	Realtid – 30 minuter
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt. Används som: radsegment	
Medarbetartimmar	Den totala tid som agenterna var inloggade.	Summan av tidsstämpeln för realtidsuppdatering – summan av inloggningstidsstämpeln
Beläggning	Måttet på tiden som agenterna använt för samtal jämfört med tillgänglig och passiv tid.	$(\text{Summa tid för utgående avslut} + \text{Summa av varaktighet för avslut}) + (\text{Summa tid för utgående anslutna samtal} + \text{Summa av anslutningstid}) / (\text{Summa av tillgänglig tid} + \text{Summa passiv tid} + \text{Summa för tid utan svar}) + (\text{Summa av anslutningstid} + \text{Summa av varaktighet för avslut} + \text{Summa tid för utgående anslutna samtal} + \text{Summa tid för utgående avslut})$
Totalt antal samtal	Totalt antal samtal från alla ursprungstyper.	Summan av antal utgående samtal + Antal anslutningar totalt
Passiv tid	Den totala tid som agenterna använder i passivt tillstånd.	Summa passiv tid
Tillgänglig tid	Den totala tid som agenterna använder i tillgängligt tillstånd.	Summa av tillgänglig tid
Inkommande reserverad tid	Den totala tid som agenterna spenderat i tillståndet reserverad (varaktigheten när samtalet börjar ringa och innan samtalet besvaras).	Summa av ringningstid
Inkommande anslutningstid	Den totala tid som en agent pratar med en uppringare.	Summa av anslutningstid
Inkommande kontakttid	Den totala anslutna varaktigheten för ett samtal som en agent deltar i, inklusive parkerad tid.	Summa av anslutningstid + Summa väntetid
Inkommande parkeringstid	Antal gånger en agent har parkerat en inkommande uppringare.	Summa väntetid

Parameter	Beskrivning	Formel
Inkommande anslutningstid	Den totala tid som en agent pratade med en uppringare.	Summa av anslutningstid
Inkommande avslutstid	Den totala tid som agenterna har spenderat i tillståndet avsluta efter ett inkommande samtal.	Summa av varaktighet för avslut
Inkommande genomsnittlig anslutningstid	Den genomsnittliga inkommande anslutna tiden.	$(\text{Summa av anslutningstid} + \text{summa väntetid}) / \text{antal anslutningar totalt}$
Inkommande genomsnittlig hanteringstid	Den genomsnittliga tid agenterna var i tillståndet avsluta efter ett inkommande samtal.	$(\text{Summa av anslutningstid} + \text{summa avslutningstid}) / (\text{antal anslutningar totalt})$
Tid för samtal utan svar	Den totala tid som agenter tillbringade i tillståndet svarar inte.	Summa för tid utan svar
Antal försök till utgående samtal	Antal gånger en agent befann sig i tillståndet reserverad utgående (tidslängd efter att samtalet börjar ringa och innan samtalet besvarades).	Summa av antal utgående samtal
Antal utgående samtal	Antalet utgående samtal som kopplades till en agent.	Summa av antal utgående anslutningar
Reserverad tid för utgående samtal	Den totala tid som agenterna var i tillståndet reserverade samtal ut.	Summa av utgående ringningstid
Samtal ut väntetid	Den totala tiden som de utgående samtalen var parkerade.	Summa tid för utgående parkering
Samtal ut anslutningstid	Den tid agenterna kopplades till utgående samtal.	Summa tid för utgående anslutna samtal
Samtal ut avslutstid	Den totala tid som agenter har spenderat i tillståndet avsluta efter ett utgående samtal.	Summa tid för utgående avslut
Samtal ut anslutningstid i genomsnitt	Den genomsnittliga Samtal ut anslutningstiden.	Summa tid för utgående anslutna samtal / summa av antal utgående samtal
Tid för hantering av utgående samtal i genomsnitt	Den genomsnittliga tiden för hantering av ett utgående samtal (Utgående samtal anslutningstid totalt plus total tid för samtal ut delat med Antal utgående samtal).	$(\text{Summa tid för utgående anslutna samtal} + \text{Summa av avslutstid för utgående samtal}) / (\text{Summa av antal utgående samtal} + \text{Summa av antal utgående anslutningar})$
Inloggningstid	Den totala tid då agenten var engagerad i aktiviteten.	Maximal utloggningstidsstämpel – Minsta inloggningstidsstämpel

Klicka på tabellcellen **Kvalifikationsprofil** eller **Kvalifikationer** för att se ikonerna Öka detaljnivån. Klicka på ikonerna om du vill öppna modala dialogrutorna Öka detaljnivån. Du kan se följande information:

Parameter	Beskrivning
Tid för inloggning/kvalifikationsuppdatering	Visar nästa datum och tid för inloggning för en agent vars kvalifikationsprofil/kvalifikationer uppdaterades när den var utloggad, eller datum och tid då kvalifikationsprofilen/kvalifikationerna uppdaterades för en agent som är inloggad för närvarande.
Kompetensprofil	Visar namnet på den kvalifikationsprofil som är förknippad med en agent.
Kvalifikationer	Visar kvalifikationen hos en agent, till exempel språkfärdigheter eller produktkunskap. I kolumnen visas flera kvalifikationer mappade till motsvarande kvalifikationsprofil i en enda kommaavgränsad sträng.

Agentintervall, realtid – Diagram

Den här rapporten representerar den tid då en agent ansluts till en innehållstyp.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Agentrapporter > Intervallrapporter

Utdatastyp: Stapeldiagram

Parameter	Beskrivning	Formel
Antal kopplade	Antalet e-postmeddelanden, chattar och telefoni samtal som har distribuerats och godkänts.	Antal anslutningar totalt

Statistik för agents utgående samtal – Realtid

Den här rapporten representerar antalet samtal som en agent ringt i realtid.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Agentrapporter > Intervallrapporter

Utdatastyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
Agentnamn	Agentens namn, det vill säga en person som besvarar kundsamtal. Används som: radsegment	
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt. Används som: radsegment	
Inloggningstid	Datum och tid när agenten loggade in.	Minsta inloggningstidsstämpel
Utgående kontakter som hanteras	Antal utgående samtal som hanterats.	Summa av antal utgående anslutningar

Parameter	Beskrivning	Formel
Tid för hantering av utgående samtal i genomsnitt	Den genomsnittliga hanteringstiden för utgående samtal.	(Samtal ut anslutningstid + Avslutstid för utgående samtal)/Utgående samtal Samtal ut anslutningstid = Summa tid för utgående anslutna samtal. Avslutstid för utgående samtal = Summa tid för utgående avslut. Utgående samtal = Antal försök till utgående samtal + Utgående kontakter som hanteras Antal försök till utgående samtal = Summa av antal utgående samtal.
Samtal ut anslutningstid	Den totala tid som en agent pratade med en part i ett utgående samtal.	Summa tid för utgående anslutna samtal
Samtal ut anslutningstid i genomsnitt	Genomsnittlig Samtal ut anslutningstid.	Samtal ut anslutningstid/utgående kontakter som hanterats
Samtal ut reserverad tid	Den totala tid som en agent pratade med en part i ett utgående samtal.	Samtal ut anslutningstid + tid för utgående parkering Tid för utgående parkering = Summa tid för utgående parkering

Platsintervall, realtid

Den här rapporten visar information om en plats.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Agentrapporter > Intervallrapporter

Utdatatyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
Platsnamn	Platsens namn.	Radsegment
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt.	Radsegment
Medarbetartimmar	Den totala tid som agenterna var inloggade.	Summan av tidsstämpeln för realtidsuppdatering – summan av inloggningstidsstämpeln
Beläggning	Måttet på tiden som agenterna använt för samtal jämfört med tillgänglig och passiv tid.	((Summa av anslutningstid + Summa av avslutstid) + (Summa tid för utgående anslutna samtal + Summa tid för utgående avslut))/medarbetartimmar

Parameter	Beskrivning	Formel
Totalt antal kontakter	Totalt antal samtal	Summan av antal utgående samtal + antal anslutningar totalt
Passiv tid	Den totala tid som agenterna använder i passivt tillstånd.	Summa passiv tid
Tillgänglig tid	Den totala tid som agenterna använder i tillgängligt tillstånd.	Summa av tillgänglig tid
Inkommande reserverad tid	Antal gånger en agent övergick i tillståndet ingående reserverad.	Summa av ringningstid
Inkommande anslutningstid	Den totala tid som agenterna spenderat i tillståndet Reserverad (tidslängd när samtalet börjar ringa och innan samtalet besvaras).	Summa av anslutningstid
Inkommande parkeringstid	Antal gånger en agent har parkerat en inkommande uppringare.	Summa väntetid
Inkommande kontakttid	Antalet inkommande samtal som kopplades till en agent.	Summa av anslutningstid + summa väntetid
Inkommande avslutstid	Antalet gånger som agenter gick in i tillståndet avsluta efter ett inkommande samtal.	Summa av varaktighet för avslut
Inkommande genomsnittlig anslutningstid	Antalet agenter som för tillfället är anslutna till ett inkommande samtal.	(Summa av anslutningstid + summa väntetid)/antal anslutningar totalt
Inkommande genomsnittlig hanteringstid	Den genomsnittliga tid som spenderats för att hantera ett inkommande samtal.	(Summa av anslutningstid + Summa avslutningstid)/(Antal anslutningar totalt)
Tid för samtal utan svar	Den totala tid som agenter tillbringade i tillståndet svarar inte.	Summa för tid utan svar
Antal försök till utgående samtal	Antal gånger en agent försökte ringa ett utgående samtal.	Summa av antal utgående samtal
Antal utgående samtal	Antalet utgående samtal som kopplades till en agent.	Summa av antal utgående anslutningar
Reserverad tid för utgående samtal	Den totala tid som agenterna var i tillståndet reserverade samtal ut.	Summa av utgående ringningstid
Samtal ut väntetid	Antal gånger som en agent har parkerat ett utgående samtal.	Summa tid för utgående parkering
Samtal ut anslutningstid	Antalet utgående samtal som kopplades till en agent.	Summa tid för utgående anslutna samtal

Parameter	Beskrivning	Formel
Samtal ut avslutstid	Antalet gånger som agenter gick in i tillståndet efterarbete efter ett utgående samtal.	Summa tid för utgående avslut
Samtal ut anslutningstid i genomsnitt	Den genomsnittliga anslutningstiden för samtal ut.	Summa tid för utgående anslutna samtal/summa av antal utgående samtal
Tid för hantering av utgående samtal i genomsnitt	Den genomsnittliga tid som spenderats för att hantera ett utgående samtal.	(Summa tid för utgående anslutna samtal + Summa av avslutstid för utgående samtal)/(Summa av antal utgående samtal + Summa av antal utgående anslutningar)

Platsintervall, realtid – Diagram

Den här rapporten visar antalet kontakttypen som har besvarats för en plats.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Agentrapporter > Intervallrapporter

Utdatotyp: Stapeldiagram

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Antal kopplade	Antal kontakttypen som har besvarats.	Kanaltyp: chatt, telefoni, e-post, sociala	Antal anslutningar totalt

Teamintervall i realtid

Den här rapporten visar en detaljerad översikt över ett team och en webbplatsnivå.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Agentrapporter > Intervallrapporter

Utdatotyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
Teamnamn	Namn på teamet Används som: radsegment	
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt. Används som: radsegment	
Medarbetartimmar	Den totala tid som agenterna var inloggade.	Summan av tidsstämpeln för realtidsuppdatering – summan av inloggningstidsstämpeln

Parameter	Beskrivning	Formel
Beläggning	Det mått på tiden som agenten ägnat åt samtal jämfört med tillgänglig och passiv tid.	$(\text{Summa av total avslutstid för utgående samtal} + \text{Summa av total avslutstid} + \text{Utgående samtal anslutningstid total} + \text{Summa av total tillgänglig tid} + \text{Summa av total parkeringstid}) / \text{medarbetartimmar}$
Totalt antal samtal	Totalt antal samtal	$\text{Summa av antal utgående anslutningar} + \text{Summa antal tillgängliga}$
Passiv tid	Den totala tid som agenterna använder i passivt tillstånd.	Summa passiv tid
Tillgänglig tid	Den totala tid som agenterna använder i tillgängligt tillstånd.	Summa av tillgänglig tid
Inkommande reserverad tid	Den totala tid som agenterna spenderat i tillståndet Reserverad (tidslängd när samtalet börjar ringa och innan samtalet besvaras).	Summa av ringningstid
Inkommande kontakttid	Tid då samtalet landats på agentstationen.	Summa av total tillgänglig tid
Inkommande parkeringstid	Antal gånger en agent har parkerat en inkommande uppringare.	Summa av total väntetid
Inkommande anslutningstid	Den totala tid som agenten spenderat i tillståndet ansluten.	$\text{Summa av total tillgänglig tid} + \text{summa av total väntetid}$
Inkommande avslutstid	Antal gånger som agenten har gått in i tillståndet avsluta efter ett inkommande samtal.	Summan av den totala avslutningstiden
Inkommande genomsnittlig anslutningstid	Genomsnittlig tid som agenterna har anslutits till inkommande samtal.	$(\text{Summa av total tillgänglig tid} + \text{summa av total väntetid}) / \text{summa av antalet kopplade}$
Inkommande genomsnittlig hanteringstid	Genomsnittlig tid som agenter har spenderat på att hantera samtal.	$(\text{Summa av total tillgänglig tid} + \text{Summa av total väntetid} + \text{Summa av total avslutstid}) / (\text{Antal anslutningar totalt} + \text{Summa antal tillgängliga})$
Tid för samtal utan svar	Den totala tid som agenter tillbringade i tillståndet svarar inte.	Summa för tid utan svar
Antal försök till utgående samtal	Antal gånger en agent försökte ringa ett utgående samtal.	Summa av antal utgående samtal
Antal utgående samtal	Antalet utgående samtal som kopplades till en agent.	Summa av antal utgående anslutningar

Parameter	Beskrivning	Formel
Reserverad tid för utgående samtal	Antalet agenter som för närvarande är i tillståndet Reserverad (tidslängd när samtalet börjar ringa och innan samtalet besvaras).	Summa av total utgående ringningstid
Samtal ut väntetid	Antalet agenter i tillståndet ansluten som har placerat i vänteläge.	Summa av total väntetid för utgående samtal
Samtal ut anslutningstid	Antalet utgående samtal som kopplades till en agent.	Utgående samtal anslutningstid totalt
Samtal ut avslutstid	Den totala tid som agenterna spenderat i tillståndet avsluta efter ett utgående samtal.	Summa av total avslutstid för utgående samtal
Samtal ut anslutningstid i genomsnitt	Den genomsnittliga tid som agenterna beviljats i tillståndet Utgående samtal reserverad.	Utgående samtal anslutningstid totalt/Summa av antal utgående anslutningar
Tid för hantering av utgående samtal i genomsnitt	Tid för hantering av utgående samtal i genomsnitt.	(Utgående samtal anslutningstid totalt + Summa av total avslutstid för utgående samtal) / (Summa antal utgående samtal + Summa av antal utgående anslutningar)

Teamintervall, realtidsrapport – Diagram

Den här rapporten representerar antalet kontaktktyper som har besvarats för ett team.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Agentrapporter > Intervallrapporter

Utdata typ: Stapeldiagram

Parameter	Beskrivning	Formel
Antal kopplade	Antal kontaktktyper som har besvarats.	Antal anslutningar totalt

Teamstatistik, realtid

Den här rapporten visar teamstatistik i ett detaljerat format i realtid.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Agentrapporter > Intervallrapporter

Utdata typ: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
Teamnamn	En grupp med agenter på en särskild plats som hanterar en viss typ av samtal. Används som: radsegment	

Parameter	Beskrivning	Formel
Agentnamn	Agentens namn, det vill säga en person som besvarar kundsamtal. Används som: radsegment	
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt. Används som: radsegment	
Totalt inloggade	Antalet agenter som för tillfället är inloggade.	Antal sessions-ID
Antal passiva	Antal gånger som en agent gick in i passivt tillstånd.	Antal agentsessions-ID (aktivitetstillstånd: passiv)
Antal tillgängliga	Antal gånger som en agent gick in i tillgängligt tillstånd.	Antal agentsessions-ID (aktivitetstillstånd: tillgänglig)
Antal kopplade	Antal samtal som för närvarande är kopplade till agenten.	Antal agentsessions-ID (aktivitetstillstånd: ansluten)
Antal rådfrågningar	Antalet agenter som för närvarande rådfrågar en annan agent.	Antal agentsessions-ID (aktivitetstillstånd: TillgängligRådfråga, AnslutenRådfråga, PassivRådfråga, AvslutaRådfråga)
Antal avslut	Antalet gånger som agenter gick in i tillståndet avsluta.	Antal agentsessions-ID (aktivitetstillstånd: avslut)
Antal obesvarade	Antal gånger en agent inte svarade på en inkommande begäran pga. att kontakten kunde inte kopplas till agenten.	Antal agentsessions-ID (aktivitetstillstånd: obesvarad)
Antal utgående	Antal utgående samtal som gjorts.	Antal agentsessions-ID (är utgående >= 1, aktivitetstillstånd: ansluten)

Ögonblicksrapport-agent

Agent, realtid

Den här rapporten visar en detaljerad sammanfattning av agentstatistiken.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Agentrapporter > Ögonblicksrapporter

Utdatatyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Agentnamn	Agentens namn		Radsegment
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt.		Radsegment

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Totalt inloggade	Det totala antal gånger en agent loggat in.		Antal agentsessions-ID
Antal passiva	Antal gånger som en agent gick in i passivt tillstånd.	Aktivitetstillstånd: Passiv, passiv	Antal agentsessions-ID
Antal tillgängliga	Antalet handläggare som för närvarande är i tillgängligt tillstånd.	Aktivitetstillstånd: Tillgänglig, tillgänglig	Antal agentsessions-ID
Antal reserverade	Antal gånger agenten för närvarande har tillståndet reserverad (där det inkommande samtalet ännu inte har besvarats).	Aktivitetstillstånd: Ringa, ringa	Antal agentsessions-ID
Antal kopplade	Antal samtal som för närvarande är kopplade till agenten.	Aktivitetstillstånd: Ansluten, ansluten	Antal agentsessions-ID
Antal rådfrågningar	Antal gånger en agent befann sig i tillståndet Rådfråga.	Aktivitetstillstånd: tillgänglig rådgivning, tillgänglig – rådgivning, ansluten rådgivning	Antal agentsessions-ID
Antal konferenssamtal	Antal gånger en agent startade ett konferenssamtal.	Aktivitetstillstånd: Konferens, konferens	Summan av antalet konferenssamtal
Antal avslut	Antal gånger en agent befann sig i tillståndet avslut.	Aktivitetstillstånd: Avslut, avslut	Antal agentsessions-ID
Antal icke svar	Antal gånger en agent inte svarade på en inkommande begäran pga. att kontakten kunde inte kopplas till agenten.	Aktivitetstillstånd: Inget svar, inget svar	Antal agentsessions-ID (Aktivitetstillstånd = NotResponding)
Antal i utgående samtal	Antalet agenter som är anslutna till eller som avslutar ett utgående samtal.	Är utgående samtal: >= 1	Antal utgående samtal

Agentstatus – Plats i realtid

Denna rapport representerar agentstatus teammässigt i realtid.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Agentrapporter > Ögonblicksrapporter

Utdatotyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Platsnamn	Namn på platsen. Används som: radsegment		
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt. Används som: radsegment		

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Totalt inloggade	Antalet agenter som för tillfället är inloggade.		Antal agentsessions-ID
Antal passiva	Antal gånger som en agent gick in i passivt tillstånd.	Aktivitetstillstånd: Passiv, passiv	Antal agentsessions-ID
Antal tillgängliga	Antalet handläggare som för närvarande är i tillgängligt tillstånd.	Aktivitetstillstånd: Tillgänglig, tillgänglig	Antal agentsessions-ID)
Antal reserverade	Antalet agenter som för närvarande är i tillståndet Reserverad (tidslängd när samtalet börjar ringa och innan samtalet besvaras).	Aktivitetstillstånd: Ringa, ringa	Antal agentsessions-ID
Antal kopplade	Antal samtal som för närvarande är kopplade till agenten.	Aktivitetstillstånd: Ansluten, ansluten	Antal agentsessions-ID
Antal rådfrågningar	Antal gånger en agent befann sig i tillståndet Rådfråga.	Aktivitetstillstånd: tillgänglig rådgivning, tillgänglig – rådgivning, ansluten rådgivning	Antal agentsessions-ID
Antal konferenssamtal	Antal gånger en agent startade ett konferenssamtal.	Aktivitetstillstånd: Konferens, konferens	Summan av antalet konferenssamtal
Antal avslut	Antal gånger en agent befann sig i tillståndet avslut.	Aktivitetstillstånd: Avslut, avslut	Antal agentsessions-ID
Antal icke svar	Antal gånger en agent inte svarade på en inkommande begäran pga. att kontakten kunde inte kopplas till agenten.	Aktivitetstillstånd: Inget svar, inget svar	Antal agentsessions-ID
Antal i utgående samtal	Antalet agenter som är anslutna till eller som avslutar ett utgående samtal.	Är utgående samtal: >= 1	Antal utgående samtal

Agentens tillstånd – Teamrealtid

Den här rapporten visar agentens tillstånd i realtid.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Agentrapporter > Ögonblicksrapporter

Utdata typ: tabell

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Teamnamn	Namn på teamet. Används som: radsegment		
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt. Används som: radsegment		

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Totalt inloggade	Antalet agenter som för tillfället är inloggade.		Antal agentsessions-ID
Antal passiva	Antal gånger som en agent gick in i passivt tillstånd.	Aktivitetstillstånd: Passiv, passiv	Antal agentsessions-ID (aktivitetstillstånd = passiv)
Antal tillgängliga	Antal gånger som en agent gick in i tillgängligt tillstånd.	Aktivitetstillstånd: Tillgänglig, tillgänglig	Antal agentsessions-ID)
Antal reserverade	Antal gånger en agent övergick i tillståndet ingående reserverad.	Aktivitetstillstånd: Ringa, ringa	Antal agentsessions-ID
Antal kopplade	Antalet inkommande samtal som kopplades till en agent.	Aktivitetstillstånd: Ansluten, ansluten	Antal agentsessions-ID
Antal rådfrågningar	Den totala tid som agenter har använt för att rådfråga andra agenter.	Aktivitetstillstånd: tillgänglig rådgivning, tillgänglig – rådgivning, ansluten rådgivning	Antal agentsessions-ID
Antal konferenssamtal	Antal gånger en agent startade ett konferenssamtal.	Aktivitetstillstånd: Konferens, konferens	Summan av antalet konferenssamtal
Antal avslut	Antalet agenter som aktuellt är i tillståndet avsluta.	Aktivitetstillstånd: Avslut, avslut	Antal agentsessions-ID
Antal icke svar	Antal gånger en agent inte svarade på en inkommande begäran pga. att kontakten kunde inte kopplas till agenten.	Aktivitetstillstånd: Inget svar, inget svar	Antal agentsessions-ID
Antal i utgående samtal	Antalet agenter som är anslutna till eller som avslutar ett utgående samtal.	Är utgående samtal: >= 1	Antal utgående samtal

Agentstatistik, realtid

Den här rapporten visar statistik över agenter i realtid. Den samlar in information om agenter som inloggningstid, kanaltyp, etc.



OBS! Kolumnen sociala visas bara om den sociala kanal-SKU:n har prenumererats på.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Agentrapporter > Ögonblicksrapporter

Utdata typ: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
Agentnamn	Agentens namn.	

Parameter	Beskrivning	Formel
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt.	
Kanal-ID	Kanal-ID för kanaltypen.	
Aktuell status	Kontaktens aktuella status. Det här fältet är endast tillgängligt i databasen för kundsessioner (CSR) och bara för visualiseringar i realtid.	
Initial inloggningstid	Tid och datum när agenten loggade in.	Minsta inloggningstidsstämpel
Hanterade samtal	Totalt antal röstinteraktioner som hanterats.	Värde på antal utgående samtal + värde av antal kopplade
Hanterade chattar	Det totala antalet interaktioner som hanterats av chatten.	Värde för antal utgående samtal (kanaltyp: chatt) + värde för antal kopplade (kanaltyp: chatt)
Hanterade e-postmeddelanden	Totalt antal hanterade e-postinteraktioner.	Värde för Antal utgående samtal (kanaltyp: e-post) + värde för Antal kopplade (kanaltyp: e-post)
Hanterade sociala	Det totala antalet hanterade interaktioner med sociala kanaler.	Antal anslutna sociala + antal utgående anslutna sociala samtal

Översikt över kontaktcenter – realtid

Agenter tillgängliga kort i realtid

Den här rapporten visar antalet agenter med **tillgänglig** status för ett visst team i realtid.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Översikt över kontaktcenter

Utdatotyp: kort

Genomsnittlig servicenivåkort, realtid

Det här mätardiagrammet visar andelen kontakter som hanterats inom den konfigurerade servicenivån för en kö.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Översikt över kontaktcenter

Utdatotyp: diagram

Kontaktinformation i kö – realtid idag

I den här rapporten visas kontaktinformation för kontakter från början av dagen, uppdelad efter kö.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Översikt över kontaktcenter

Utdatotyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt. Används som: radsegment		
Könamn	Namn på kö.		
Antal kontakter	Det totala antalet kontakter sedan dagen började.		Sessions-ID för kontaktantal
Antal hanterade kontakter	Antalet kontakter som hanterats sedan dagen började.	Hanteringstyp: normal	Sessions-ID för kontaktantal
Längst hanterad kontakt från kön	Den längsta tid som en kontakt har stått i kö sedan dagen började. Detta beräknas efter att samtalsstatus har ändrats från parkerad till ansluten eller avslutad.	Aktuell status: ansluten, avslutad	Maximal kölängd
Antal övergivna kontakter	Totalt antal övergivna kontakter sedan dagen började.	Avslutningstyp: övergiven	Sessions-ID för kontaktantal

Kontaktinformation för närvarande i kö, realtid

I den här rapporten visas kontaktinformation för kontakter som för närvarande står i kö.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Översikt över kontaktcenter

Utdata typ: tabell

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt. Används som: radsegment		
Könamn	Namn på kö.		
Antal kontakter som väntar i kön	Antal kontakter som väntar i kö.	Aktuell status: parkerad	Sessions-ID för kontaktantal

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Väntetid i kö i genomsnitt	Genomsnittlig väntetid i kö för alla samtal som för närvarande är aktiva.	Aktuell status: ansluten, avslutad	Genomsnittlig kölängd

Kort för genomsnittlig väntetid i kö

I den här rapporten visas den genomsnittliga väntetiden för alla samtal som för närvarande är aktiva.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Översikt över kontaktcenter

Utdatotyp: kort

Kontakt i kökort, realtid

I den här rapporten visas antalet kundkontakter som finns i kö i realtid.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Översikt över kontaktcenter

Utdatotyp: kort

Längsta kontakt i kökort – realtid

Den här rapporten visar den kontakt som står i kö för den längsta varaktigheten vid den tidpunkten. Det här värdet fylls i från en ögonblicksrapport för den kontakt som för tillfället är parkerad i kö under den längsta varaktigheten.

I den här rapporten visas köns namn och varaktighet för kontakten med den längsta väntetiden i kön.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Översikt över kontaktcenter

Utdatotyp: rapport

Teaminformation, realtid

I den här rapporten visas teaminformation i realtid.



OBS! Kolumnen sociala visas bara om den sociala kanal-SKU:n har prenumererats på.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Översikt över kontaktcenter

Utdatotyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
Teamnamn	Namn på teamet.	
Agentnamn	Agentens namn.	
Totalt antal inloggade	Totalt antal kontakter som var inloggade.	Kardinalitet för agentssessions-ID (Kardinalitet visar det totala antalet unika agentssessions-ID.)
Initial inloggningstid	Första inloggningstid.	Minsta inloggningstidsstämpel

Parameter	Beskrivning	Formel
Slutgiltig utloggningstid	Sista utloggningstid.	Maximal utloggningstidsstämpel
Medarbetartimmar	Total tid som agenterna var inloggade.	Summan av tidsstämpeln för realtidsuppdatering – summan av inloggningstidsstämpeln
Antal passiva	Totalt antal passiva tillstånd.	Summa av antalet passiva
Antal hanterade kontakter	Antal hanterade kontakter.	Antal anslutningar totalt
Antal hanterade samtal	Antal samtal som hanterats.	Antal anslutna röstsamtal
Antal hanterade chattar	Antal chattar som hanterats.	Antal anslutna utgående chattar
Antal hanterade e-postmeddelanden	Antal e-postmeddelanden som hanterats.	Antal anslutna e-poster
Antal hanterade sociala	Det totala antalet hanterade interaktioner med sociala kanaler.	Antal anslutna sociala + antal utgående anslutna sociala samtal

Totalt antal övergivna kontakter, kort, realtid

Rapporten visar det totala antalet kontakter som övergetts i realtid.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Översikt över kontaktcenter

Utdatatyp: kort

Multimediarapporter i realtid

Intervallrapporter

Övergivna – Diagram

Den här rapporten representerar alla övergivna samtal som avslutats i realtid innan de nått destinationsplatsen.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Multimediarapporter > Intervallrapporter

Utdatatyp : Stapeldiagram

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Övergiven	Antal samtal som övergivits under rapportintervallet. Ett övergivet samtal är ett samtal som avslutats innan det nådde destinationsplatsen, men som fanns i systemet längre än den tid som anges av tröskelvärde för korta samtal som har etablerats för företaget.	Avslutningstyp: övergiven	Sessions-ID för kontaktantal

Övergivna realtid

Den här rapporten visar antalet samtal som fanns i systemet innan de övergavs.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Multimediarapporter > Intervallrapporter

Utdatatyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Intervall	Tidsperiod		Senaste 7 dagarna
Könamn	Namnet på en kö. Används som: radsegment		
Kö-ID	ID för en kö. Används som: radsegment		
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt. Används som: radsegment		
%Övergiven	Andelen samtal som övergavs.		Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = övergiven)/summa av antalet kontakter
Slutförd	Antal samtal som avslutats under rapportintervallet. Besvarade, övergivna och fränkopplade samtal ingår i det här antalet. Överförda och korta samtal är inte.		Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = normal) + Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = övergivet) + Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = quick_disconnect)
Övergiven	Antal samtal som övergivits under rapportintervallet. Ett övergivet samtal är ett samtal som avslutats utan att distribueras till en destinationsplats, men som befann sig i systemet längre än den tid som anges av den kortaste tröskelvärde för korta samtal som etablerats för företaget.	Avslutningstyp: övergiven	Sessions-ID för kontaktantal
Övergiven med SL	Antalet samtal som avslutats i kö inom tröskelvärde för servicenivån i kön eller kompetensen		Summan av alla interaktioner inom servicenivån (avslutningstyp: övergiven)
Totalt	Totalt antal samtal från alla ursprungstyper.		Summan av antalet kontakter
Kötid	Den sammanlagda tiden samtalet var i kö och väntade på att skickas till en agent eller en annan resurs. Eftersom kötiden beräknas efter att samtalet lämnar kön, visar rapporten inte kötiden för ett samtal som fortfarande befinner sig i kön.		Summa av kölängd

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Övergivningstid	Den sammanlagda tiden mellan när samtalen kom in i kön och när de besvarades (anslutna till en agent eller annan resurs) under rapportintervallet. Eftersom svarstiden beräknas efter att samtalet besvarats, visas inte svarstiden för samtal som väntar på att besvaras i rapporten.	Är hanterad kontakt: != 1	Summa av kölängd
Genomsnittlig kötid	Den totala tid som samtal var i kö delat med det totala antalet samtal som placerats i kö.		Summan av köns varaktighet/summa för antalet köer
Genomsnittlig övergivetid	Den totala tid som samtalen var i systemet innan de övergavs delat med det totala antalet samtal som övergavs.		Summa av kölängd (är hanterad kontakt! = 1) / Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = övergiven)

Startpunktsintervall, realtid – Diagram

Den här rapporten representerar antalet inkommande samtal.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Multimediarapporter > Intervallrapporter

Utdatatyp : Stapeldiagram

Parameter	Beskrivning	Formel
Inkommande	Antal inkommande kontakttyper.	Sessions-ID för kontaktantal

Inkommande, kort, IVR-realtid – startpunkt

Den här rapporten representerar antalet kanaltyper som fanns i IVR.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Multimediarapporter > Intervallrapporter

Utdatatyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Intervall	Tidsperiod		Senaste 7 dagarna
Startpunktsnamn	Namn på startpunkt. Används som: radsegment		
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt. Används som: radsegment		
Inkommande	Representerar ett inkommande samtal.		Sessions-ID för kontaktantal

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Kort	Antalet samtal som avslutats inom gränsvärdet kort samtal för företaget utan att ha kopplats till en agent.	Avslutningstyp: short_call	Sessions-ID för kontaktantal
IVR-tid	Antal samtal i IVR systemet.		Summan av IVR-längd

Köservicenivå, realtid

Den här rapporten representerar antalet kanaltyper som är tillgängliga i realtid i köerna. En detaljerad rapport som omfattar övergivna, servicenivå, avslutade och andra parametrar.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Multimediaraapporter > Intervallrapporter

Utdatotyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Könamn	Namnet på en kö. Används som: radsegment		
Intervall	Tidsperiod		Senaste 7 dagarna
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt. Används som: radsegment		
På servicenivå %	Antalet samtal som besvarats inom tröskelvärdet för tjänstenivån för kön eller kvalifikationen (i ett kvalifikationsintervall efter körapport), delat med totalt antal samtal (inklusive övergivna samtal).		(På servicenivå)/Summa
% besvarade	Antalet besvarade samtal delat med antalet samtal som ingått i kön minus korta samtal.		Sessions-ID för kontaktantal (anslutningstid > 0) / Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = övergiven) + Sessions-ID för kontaktantal (anslutningstid > 0)
Totalt	Totalt antal samtal från alla ursprungstyper.		Summan av antalet kontakter
Slutförd	Antal samtal som avslutats under rapportintervallet. Besvarade, övergivna och frånkopplade samtal ingår i det här antalet. Överförda och korta samtal omfattas inte.		Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = övergiven) + Sessions-ID för kontaktantal (anslutningstid > 0) + Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = quick_disconnect)

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Övergiven	Antal samtal som övergivits under rapportintervallet. Ett övergivet samtal är ett samtal som avslutats utan att distribueras till en destinationsplats, men som befann sig i systemet längre än den tid som anges av den kortaste tröskelvärdet för korta samtal som etablerats för företaget.	Avslutningstyp: övergiven	Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = övergiven)
Besvarade	Antalet samtal som har dirigerats från kön till en agent eller en tillgänglig resurs och som har besvarats av agenten eller resursen.		Sessions-ID för kontaktantal (anslutningstid > 0)
Antal konferenssamtal	Antal gånger som agenter initierat ett konferenssamtal till en agent eller till ett externt nummer.		Summan av antalet konferenssamtal
Antal parkerade samtal	Antal gånger som en uppringare parkerades.		Summan av antalet parkerade samtal
Genomsnittlig övergivetid	Den totala tid som samtalen var i systemet innan de övergavs av det totala antalet samtal som övergivits.		Summa av kölängd (är hanterad kontakt! = 1) / Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = övergiven)
Genomsnittlig svarstid	Den totala besvarade tiden delat med det totala antalet besvarade samtal.		Summa av kölängd (anslutningslängd > 0) / Sessions-ID för kontaktantal (anslutningslängd > 0)

Köservicenivå, realtid – diagram

Den här rapporten visar det totala antalet röstinteraktioner som hanterats inom tjänstenivån i realtid.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Multimediarapporter > Intervallrapporter

Utdatotyp: Stapeldiagram

Parameter	Beskrivning	Formel
Hanterade samtal inom tjänstenivån	Totalt antal röstinteraktioner som hanterats.	Antal kontaktsessions-ID:n (är tjänstenivå > 0)

Köstatistik, realtid

Den här rapporten visar information om kön i realtid.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Agentrapporter > Intervallrapporter

Utdatotyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
Könamn	Namnet på en kö, som används för samtal medan de väntar på hantering av en agent. Samtal flyttas från en startpunkt till en kö och distribueras sedan till agenter. Används som: radsegment	
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt. Används som: radsegment	
Servicenivå %	Antalet samtal som besvarats inom tröskelvärdet för tjänstenivån för kön eller kvalifikationen (i ett kvalifikationsintervall efter körapport), delat med totalt antal samtal (inklusive övergivna samtal).	Servicenivå % = summan av inom servicenivån/summan av antalet kontakter
I kö	Antal köer som kontakten har angett.	Antal köer
Längst tid i kön	Den längsta tid som en kontakt har varit i varje kö som omfattas av rapporten.	Maximal kölängd

Platser, kontaktinformation, realtid

Den här rapporten visar antalet kontakter som är tillgängliga i alla köer för en plats.

Utdata typ: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
Intervall	Tidsperiod	Realtid – 30 minuter
Könamn	Namnet på en kö. Används som: radsegment	
Platsnamn	Namnet på en plats. Används som: radsegment	
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt. Används som: radsegment	
Slutförd	Antal samtal som avslutats under rapportintervallet. Besvarade, övergivna och frånkopplade samtal ingår i det här antalet. Överförda och korta samtal är inte.	Sessions-ID för kontaktantal (anslutningslängd > 0) + Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = övergiven) + Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = sudden_disconnect)

Parameter	Beskrivning	Formel
Antal plötsliga fränkopplingar	Antalet samtal som besvarats (det vill säga kopplat till en agent eller distribueras till och accepteras av en destinationsplats), men som sedan omedelbart kopplades bort inom gränsvärdet för plötslig bortkoppling för företaget.	Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = sudden_disconnect)
Besvarade	Antalet samtal som har dirigerats från kön till en agent eller en tillgänglig resurs och som har besvarats av agenten eller resursen.	Sessions-ID för kontaktantal (anslutningstid > 0)
Antal konferenssamtal	Antal gånger som agenter initierat ett konferenssamtal till en agent eller till ett externt nummer.	Summan av antalet konferenssamtal
Antal parkerade samtal	Antal gånger som en uppringare parkerades.	Summan av antalet parkerade samtal
Besvarat tid	Den sammanlagda tiden mellan när samtalen kom in i kön och när de besvarades (anslutna till en agent eller annan resurs) under rapportintervallet. Eftersom svarstiden beräknas efter att samtalet besvarats, visas inte svarstiden för samtal som väntar på att besvaras i rapporten.	Summa av kölängd (anslutningstid > 0)
Anslutningstid	Tidsintervall mellan samtal som besvarats av en agent eller annan resurs och när de avslutades. Eftersom anslutningstiden inte beräknas förrän samtalet har avslutats återspeglas inte anslutningstiden för ett samtal som fortfarande pågår i rapporten.	Summa väntetid + summa av anslutningstid

Platser, kontaktinformation, realtid – Diagram

Den här rapporten visar platsinformation.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Multimediarapporter > Intervallrapporter

Utdatotyp: Stapeldiagram

Parameter	Beskrivning	Formel
Slutförd	Antal samtal som avslutats under rapportintervallet. Antalet omfattar besvarade, övergivna och fränkopplade samtal. Överförda och korta samtal omfattas inte.	Sessions-ID för kontaktantal (anslutningstid > 0) + Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = övergiven) + Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = quick_disconnect)

Teamkontaktinformation, realtid

Den här rapporten representerar agentaktiviteter som är kopplade till köer, platser och team.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Multimediarapporter > Intervallrapporter

Utdatotyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Intervall	Tidsperiod		Realtid – 30 minuter

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Könamn	Namnet på en kö. Används som: radsegment		
Platsnamn	Ange platsens namn. Används som: radsegment		
Teamnamn	Teamets namn. Används som: radsegment		
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt. Används som: radsegment		
Slutförd	Antal samtal som avslutats under rapportintervallet. Besvarade, övergivna och fränkopplade samtal ingår i det här antalet. Överförda och korta samtal är inte.		Sessions-ID för kontaktantal (anslutningstid > 0) + Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = övergiven) + Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = quick_disconnect)
Antal plötsliga fränkopplingar	Antalet samtal som besvarats (det vill säga kopplade till en agent eller distribuerade till och accepterade av en destinationsplats), men som sedan omedelbart kopplades bort från gränsvärdet för plötslig bortkoppling till företaget.	Avslutningstyp: sudden_disconnect	Sessions-ID för kontaktantal
Besvarade	Antalet samtal som har dirigerats från kön till en agent eller en tillgänglig resurs och som har besvarats av agenten eller resursen.		Sessions-ID för kontaktantal (anslutningstid > 0)
Antal parkerade samtal	Antal gånger som en uppringare parkerades.		Summan av antalet parkerade samtal
Antal konferenssamtal	Antal gånger som agenter initierat ett konferenssamtal till en agent eller till ett externt nummer.		Summan av antalet konferenssamtal
Besvarat tid	Den sammanlagda tiden mellan när samtalen kom in i kön och när de besvarades (anslutna till en agent eller annan resurs) under rapportintervallet. Eftersom svarstiden beräknas efter att samtalet besvarats, visas inte svarstiden för samtal som väntar på att besvaras i rapporten.	Anslutningstid > 0	Summa av kölängd

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Anslutningstid	Tidsintervall mellan samtal som besvarats av en agent eller annan resurs och när de avslutades. Eftersom anslutningstiden inte har beräknats förrän samtalet har avslutats återspeglas inte anslutningstiden för ett aktivt samtal i rapporten.		Summa väntetid + summa av anslutningstid

Teamkontaktinformation, realtid – Diagram

Den här rapporten visar antalet samtal som har slutförts på teamnivå i realtid.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Multimediarapporter > Intervallrapporter

Utdatotyp: Stapeldiagram

Parameter	Beskrivning	Formel
Slutförd	Antal samtal som avslutats under rapportintervallet. Antalet omfattar besvarade, övergivna och frånkopplade samtal. Överförda och korta samtal omfattas inte.	Sessions-ID för kontaktantal (anslutningstid > 0) + Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = övergiven) + Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = quick_disconnect)

Ögonblicksrapporter



OBS! Fältet **Anslutningstid** i ögonblicksrapporten fylls i med nollor när samtalet pågår. Fältet **Anslutningstid** i ögonblicksrapporten fylls i med värden när samtalet har avslutats.

Längsta kökontakt

Rapporten för den längsta kökontakten anger den längsta tid som en kontakt var tvungen att vänta i en viss kö. I rapporten visas tiden då kontakten väntade i kön. Rapporten identifierar också den kontakt som för närvarande har väntat längst i kön.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Multimediarapporter > Ögonblicksrapporter

Utdatotyp: tabell

Parameter	Beskrivning
Kö-ID	Den unika identifieraren för en kö.
Könamn	Namnet på en kö.
Kanaltyp	Mediatyp för kön, t.ex. telefoni, e-post eller chatt.
Längsta kökontakttiden	Längsta tid som en kontakt väntar i kö.
Längsta kontakt som står i kön för närvarande	Den kontakt som har väntat i kön under den längsta tiden.

Ögonblicksbild, startpunkt, IVR, realtid – Diagram

Den här rapporten visar antalet samtal som för tillfället finns tillgängliga i IVR.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Multimediarapporter > Ögonblicksrapporter

Utdatotyp : Stapeldiagram

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
I IVR	Antalet samtal som för närvarande finns i IVR systemet.	Aktuell status: IVR-ansluten	Sessions-ID för kontaktantal

Ögonblicksbild startpunkt, realtid

Den här rapporten visar information om ögonblicksbilder av samtal i en startpunkt eller i en kö.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Multimediarapporter > Ögonblicksrapporter

Utdatotyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Startpunktsnamn	Namnet på startpunkten, som är landningsplatsen för kundsamtal i Webex Contact Center-systemet. Används som: radsegment		
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt. Används som: radsegment		
I IVR	Antalet samtal som för närvarande finns i IVR systemet.	Aktuell status: IVR-ansluten	Sessions-ID för kontaktantal
I kö	Antalet samtal som för närvarande finns i köerna i rapporten. I händelse av startpunktsrapporter är det här antalet samtal som för närvarande finns i köer som matas in av startpunkten.	Aktuell status: parkerad	Sessions-ID för kontaktantal
Ansluten	Antal samtal som för närvarande är kopplade till agenten.	Aktuell status: ansluten, parkerad, begäran – klar, rådfråga	Sessions-ID för kontaktantal

Ögonblicksbild, startpunkt, realtid – Diagram

Den här rapporten representerar en ögonblicksbild av kontakttypen.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Multimediarapporter > Ögonblicksrapporter

Utdatotyp : Stapeldiagram

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Röst	Telefonikontaktens mediatyp.		Antal kontaktsessions-ID (kanaltyp = telefoni och aktuellt tillstånd = ansluten)
Chatt	Chattkontaktens mediatyp.		Antal kontaktsessions-ID (kanaltyp = chatt och aktuell status = ansluten)
E-post	E-postkontaktens mediatyp.		Antal kontaktsessions-ID (kanaltyp = e-post och aktuellt tillstånd = anslutet)
I kö	Då har du angett antalet kö för kontakter.	Aktuell status: parkerad	Sessions-ID för kontaktantal
Ansluten	Totalt antal hanterade samtal.	Aktuell status: ansluten, parkerad	Sessions-ID för kontaktantal

Ögonblicksbild av kö – diagram

Den här rapporten representerar en ögonblicksbild av servicenivån.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Multimediarapporter > Ögonblicksrapporter

Utdatotyp: Stapeldiagram

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
I kö	Antalet samtal som för närvarande finns i köerna i rapporten. I händelse av startpunktsrapporter är det här antalet samtal som för närvarande finns i köer som matas in av startpunkten.	Aktuell status: parkerad	Sessions-ID för kontaktantal
Ansluten	Antal samtal som för närvarande är kopplade till agenten.	Aktuell status: ansluten, parkerad	Sessions-ID för kontaktantal)

Ögonblicksbild köservicenivå, realtid

Den här rapporten representerar servicenivån för ett team, en kö och en webbplatsnivå.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Multimediarapporter > Ögonblicksrapporter

Utdatotyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Könamn	Namnet på kön. Används som: radsegment		
Platsnamn	Namn på platsen. Används som: radsegment		
Teamnamn	Namn på teamet. Används som: radsegment		

Parameter	Beskrivning	Filter	Formel
Kanaltyp	Kontaktens mediatyp, till exempel telefoni, e-post eller chatt. Används som: radsegment		
I kö	Antalet samtal som för närvarande finns i köerna i rapporten. I händelse av startpunktsrapporter är det här antalet samtal som för närvarande finns i köer som matas in av startpunkten.	Aktuell status: parkerad	Sessions-ID för kontaktantal
Ansluten	Antal samtal som för närvarande är kopplade till agenten.	Nuvarande tillstånd: ansluten, parkerad, parkerad-klar, rådfråga, rådfråga-klar	Sessions-ID för kontaktantal
Aktuell servicenivå (%)	Andel samtal i kö som ännu inte har nått tröskeln för servicenivån som har etablerats för kön.		Aktuell servicenivå % = I servicenivå/totalt Totalt = Sessions-ID för kontaktantal
Inloggade agenter	Antalet agenter som för tillfället är inloggade i det här teamet eller alla team på den här platsen. På könivå är det här antalet agenter som är inloggade i alla team på de platser som servar den här kön.		Antal agent-ID

Team- och köstatistik – realtid

Genomsnittligt hanteringstidkort, realtid

I den här rapporten visas genomsnittlig hanteringstid för varje enskild kanal och för alla kanaler i realtid.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Team- och köstatistik

Utdatotyp: kort

Teamstatistik, realtid

I den här rapporten visas teamstatistiken i realtid.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Team- och köstatistik

Utdatotyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
Teamnamn	Namn på teamet.	
Agentnamn	Agentens namn.	

Parameter	Beskrivning	Formel
Aktuell status	Visar agentens status, t.ex. tillgänglig, inaktiv eller inte svarar.	
Antal hanterade kontakter	Antal hanterade kontakter.	Totalt antal kontaktsession-ID
Genomsnitt Hanteringstid	Genomsnittlig tid som det tar för att hantera en kontakt.	Total kontakttid under det angivna intervallet/antalet kontakter som hanterats under det angivna intervallet
Genomsnitt Avslutningstid	Genomsnittlig tid som det tar att avsluta en kontakt.	Total avslutstid under det angivna intervallet/det totala antalet avslut under det angivna intervallet

Teamtillståndsdigram, realtid

Det här cirkeldiagrammet delar upp antalet inloggade agenter efter aktuell status.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Översikt över kontaktcenter

Utdatotyp: diagram

Totalt hanterat kort, realtid

Den här rapporten visar det totala antalet kontakter som hanterats i realtid.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Realtidsrapporter > Team- och köstatistik

Utdatotyp: kort

Överföringsrapporter

Överföringsrapporter är valfria rapporter. Utifrån dina affärsbehov kan du kontakta Cisco Solution Assurance-teamet för att aktivera dessa rapporter.

Aktivitetsrapport med detaljer om övergivna samtal

Aktivitetsrapporten med detaljer om övergivna samtal visar information om samtal som avbrutits.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Överföringsrapporter

Utdatotyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
Samtalets starttid	Tidsstämpel när kontakten startade.	Värde på tidsstämpel för kontaktens start
Uppringt nummer	DNIS-siffror som levererats med samtalet. Telefonbolaget skickar en DNIS-siffersträng (Dialed Number Identification Service) som innehåller uppringarens telefonnummer.	Värde för DNIS

Parameter	Beskrivning	Formel
ANI för samtal	ANI-siffror som levererats med ett samtal. Telefonbolaget skickar en ANI-siffersträng (automatisk nummeridentifiering) som innehåller uppringarens telefonnummer.	Värde för ANI
Samtal dirigerat, CSQ	Namnet på den kö i vilken samtalet placerats i väntan på en agent.	Värde på namn för första kö
Agenter	Namnet på den agent som tog emot samtalet innan samtalet avbröts.	Värde för agentnamn
Samtalskvalifikationer	Kvalifikationer som associerats med den kö som samtalet dirigerades till.	Värde på kvalifikationer
Tid för avbrytande av samtal	Datum och tidpunkt då samtalet avbröts.	Värde för kontaktslutstidsstämpel
Tid att avbrott	Den tid som förflutit mellan tidpunkten då samtalet kom in i systemet och den tid då det avbröts.	Tid för avbrytande av samtal – tid för start av samtal

Rapport med sammanfattning av agentsamtal

Sammanfattningsrapporten för agentsamtal visar en sammanfattning av varje samtal som gjorts och tagits emot av en agent.



OBS! Samtalsdetaljer räknas till den senaste agenten som hanterat samtalet.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Överföringsrapporter

Utdatotyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
Agentnamn	Agentens namn. Används som ett radsegment.	
Agentslutpunkt (DN)	Slutpunkten (nummer, e-post eller chatt) där agenten tagit emot samtal, chattar eller e-post. Används som ett radsegment.	
Totalt inkommande	Totalt antal samtal som en agent tagit emot.	Sessions-ID för kontaktantal) (samtalsriktning = inkommande)
Genomsnittlig samtalstid för inkommande samtal	Genomsnittlig tid som en agent tillbringat med att tala med en uppringare.	Genomsnittlig anslutningstid (samtalsriktning = inkommande)
Genomsnittlig parkerad tid för inkommande samtal	Genomsnittlig tid som en agent placerat ett inkommande samtal i vänteläge.	Genomsnittlig parkeringstid (samtalsriktning = inkommande)

Parameter	Beskrivning	Formel
Genomsnittlig arbetstid för inkommande samtal	Genomsnittlig tid som en agent arbetat efter att ha kopplat från eller överfört ett inkommande samtal.	Genomsnittlig avslutstid (samtalsriktning = inkommande)
Utgående samtal	Samtal som en agent gjort. Detta omfattar både anslutna och försökta samtal.	Sessions-ID för kontaktantal (samtalsriktning = utgående)
Genomsnittlig samtalstid för utgående samtal	Genomsnittlig tid som en agent arbetat med ett utgående samtal.	Genomsnittlig anslutningstid (samtalsriktning = utgående)
Maximal samtalstid för utgående samtal	Maximal tid som en agent arbetat med ett utgående samtal.	Maximal anslutningstid (samtalsriktning = utgående)
Överföring ink	Samtal som överförs till en agent.	Totalt antal agentöverföringar
Överföring ut	Samtal som en agent överfört ut.	Totalt antal agent till agent-överföringar + Totalt antal agent till katalognummer-överföringar + Totalt antal agent till kö-överföringar + Totalt antal agent till startpunkt-överföringar
Konferens	Konferenssamtal där en agent deltagit.	Summan av antalet konferenssamtal

Agentens detaljrapport

I Agentens detaljrapport visas information om Automatic Call Distribution (ACD) och icke-ACD-samtal som agenten tagit emot eller ringt upp.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Överföringsrapporter

Utdata typ: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
Agentnamn	Agentens namn.	Värde för agentnamn
Anknytning	Slutpunkt (nummer, e-post eller chatt) där agenten tagit emot samtal, chattar eller e-post.	Värde för agentslutpunkt (DN)
Samtalets starttid	Datum och tid då samtalet startat.	Värde på tidsstämpel för kontaktens start
Samtalets sluttid	Datum och tid då samtalet slutat.	Värde för kontaktslutstidsstämpel
Varaktighet	Förfluten tid mellan samtalets starttid och samtalets sluttid.	Sluttid för samtal – Starttid för samtal

Parameter	Beskrivning	Formel
Uppringt nummer	DNIS-siffror som levererats med samtalet. Telefonbolaget skickar en DNIS-siffersträng (Dialed Number Identification Service) som innehåller uppringarens telefonnummer.	Värde för DNIS
ANI för samtal	ANI-siffror som levererats med ett samtal. Telefonbolaget skickar en ANI-siffersträng (automatisk nummeridentifiering) som innehåller uppringarens telefonnummer.	Värde för ANI
Samtal dirigerat, CSQ	Namn på den kö med parkerade samtal som väntar på en agent.	Värde på namn för första kö
Övriga CSQ	Namnet på den slutliga kön där samtalet väntat på en agent när flera köer använts.	Värde på slutligt könamn
Samtalskvalifikationer	Kvalifikationer som kopplats till den kö som hanterat samtalet.	Värde på kvalifikationer
Taltid	Förfluten tid från det att en agent anslutit till samtalet och den tid då samtalet kopplats bort eller överförs, exklusive parkerad tid.	Värde för anslutningstid
Parkeringsstid	Total tid som en agent placerat samtalet i vänteläge.	Värde för väntetid
Arbetstid	Total tid som en agent arbetat efter att ha kopplat från eller överfört ett samtal.	Värde för avslutstid
Samtalsriktning	Indikerar om samtalet var ett inkommande eller utgående samtal.	Värde för samtalets riktning

Sammanfattningsrapport för agent

Sammanfattningsrapport för agent innehåller en rad för varje agent. Varje rad innehåller en sammanfattning av en agents aktiviteter.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Överföringsrapporter

Utdatotyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
Agentnamn	Agentens namn. Används som ett radsegment.	

Parameter	Beskrivning	Formel
Hanterade samtal	Antalet samtal som kopplats till en agent. <ul style="list-style-type: none"> Om agenten upprättat en konferens med en annan agent, ökas värdet med ett för den konferenskopplade agenten. Om agenten överfört ett samtal och samtalet överförs tillbaka till agenten, ökar detta värde med två. 	Antal för kodnamn för avslut
Presenterade samtal	Antal samtal som skickats till agenten, oavsett om agenten besvarat samtalet eller inte. Om ett samtal kopplats till en agent, överförs till en annan agent och sedan överförs tillbaka till den ursprungliga agenten, ökar värdet för den ursprungliga agenten med två (en gång för varje gång samtalet presenterades).	Sessions-ID för kontaktantal
Hanteringsförhållande	Förhållandet mellan samtal som hanterats av en agent och samtal som presenterats för agenten.	Hanterade samtal/presenterade samtal
Genomsnittlig hanteringstid	Genomsnittlig hanteringstid för alla samtal som agenten hanterat.	Total hanteringstid/hanterade samtal
Genomsnittlig taltid	Genomsnittlig tid som en agent tillbringat i ett samtal.	Genomsnittlig anslutningstid
Maximal samtalstid	Maximal tid som en agent tillbringat i ett samtal.	Maximal anslutningstid
Genomsnittlig väntetid	Genomsnittlig tid som en agent placerat ett samtal i vänteläge.	Genomsnittlig parkeringstid
Max väntetid	Maximal tid som en agent placerat ett samtal i vänteläge.	Maximal väntetid
Genomsnittlig arbetstid	Genomsnittlig tid som en agent arbetat efter att ha kopplat från eller överfört ett samtal.	Genomsnittlig avslutstid
Maximal arbetstid	Maximal tid som en agent arbetat efter att ha kopplat från eller överfört ett samtal.	Maximal avslutstid

Programsammanfattningsrapport

Programsammanfattningsrapporten visar samtalsstatistik för varje program. Den innehåller information om presenterade, hanterade, avbrutna, inkommande och utgående samtal. Den innefattar även information om samtalstid, arbetstid och avbrytandetid.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Överföringsrapporter

Utdatatyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
Startpunktsnamn	Namnet på en startpunkt. Används som ett radsegment.	
Presenterade samtal	Antal samtal som tagits emot av ett program, inklusive interna samtal. Här ingår antalet samtal som hanterats av programmet och antalet samtal som avbrutits i programmet.	Sessions-ID för kontaktantal
Hanterade samtal	Antal samtal som hanterats av programmet, inklusive interna samtal.	Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = normal)
Genomsnittlig svarstid	Genomsnittlig kötid innan en agent besvarat ett samtal. Samtal som inte kopplades till en agent inkluderas inte i den här beräkningen.	Genomsnittlig kölängd
Genomsnittlig samtalstid	Genomsnittlig tid som en agent tillbringat i ett samtal.	Genomsnittlig anslutningstid
Genomsnittlig arbetstid	Genomsnittlig tid som en agent arbetat efter att ha kopplat från eller överfört ett samtal.	Genomsnittlig avslutstid
Avbrutna samtal	Antal samtal som avbrutits av programmet.	Antal av avslutningstypen (avslutningstyp = övergivet)
Genomsnittlig övergivningstid	Genomsnittlig samtalslängd innan de avbrutits.	Genomsnittlig varaktighet i kö (avslutningstyp = övergivet)

CSQ-aktivitetsrapport efter fönstervaraktighet

CSQ-aktiviteten (servicekö för kontakt) efter fönstervaraktighet visar information om servicenivåer samt antal och procentandel av samtal som presenterats, hanterats, avbrutits och tagits ur kön. Den visar information för ett 30-minuters- eller 60-minutersintervall inom rapportperioden. Rapporten kan filtreras efter en viss fönstervaraktighet, för en dag eller flera dagar. Till skillnad från andra rapporter anses tidsdelen av intervallfiltret vara fönstrets varaktighet i den här rapporten.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Överföringsrapporter

Utdata typ: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
Namn på första kön	Namnet på kön. Används som ett radsegment.	
Intervall	Tidsperiod. Används som ett radsegment.	
Starttid	Tidsstämpel när kontakten startade.	Minsta kontaktstarttidsstämpel
Sluttid	Tidsstämpeln när kontakten avslutades.	Högsta kontaktslutstidsstämpel
Presenterade samtal	Antal samtal som dirigerats till kön, oavsett om en agent svarat på samtalet eller inte.	Sessions-ID för kontaktantal

Parameter	Beskrivning	Formel
Hanterade samtal	Antal samtal som hanterats av kön.	Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = normal)
Avbrutna samtal < SL	Antal samtal som avbrutits inom den tidsperiod som anges i fältet Servicenivå.	Sessions-ID för kontaktantal (inom servicenivå = 1, avslutningstyp = övergivet)
Avbrutna samtal	Antal samtal som dirigerats till kön och avbrutits.	Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = övergiven)
Avbrytningsfrekvens	Procentandel av samtal som dirigerats till kön och avbrutits.	Avbrutna samtal/presenterade samtal

CSQ-sammanfattningsrapport för agent

CSQ-sammanfattningsrapport för agent visar information om samtal som hanterats i varje kö för varje agent. En agent kan hantera samtal för flera köer. Den här rapporten omfattar genomsnittlig och total samtalstid för hanterade samtal, genomsnittlig och total arbetstid efter samtal, total ringtid för dirigerade samtal, antal samtal som placerats i vänteläge, genomsnittlig och total parkerad tid för samtal som placerats i vänteläge och antal obesvarade samtal.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Överföringsrapporter

Utdata typ: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
Namn på första kön	Namnet på kön. Används som ett radsegment.	
Agentnamn	Agentens namn. Används som ett radsegment.	
Hanterade samtal	Antal samtal som besvarats av en agent i en kö under rapportperioden.	Antal för kodnamn för avslut
Genomsnittlig samtalstid	Genomsnittlig tid som en agent tillbringat med samtal i en kö.	Genomsnittlig anslutningstid
Total samtalstid	Den totala tid som en agent tillbringat med samtal i en kö.	Summa av anslutningstid
Genomsnittlig arbetstid	Genomsnittlig tid som agenten spenderat efter att ha kopplat bort eller överfört samtal i en kö.	Genomsnittlig avslutstid
Total arbetstid	Total tid som agenten spenderat efter att ha kopplat bort eller överfört samtal i en kö.	Summa av varaktighet för avslut
Total ringtid	Förfluten tid från det att samtalet gjordes till den tid då samtalet besvarades av en agent, kopplades till en annan agent eller kopplades från.	Summa av ringningstid
Genomsnittlig ringtid	Genomsnittlig tid från det att samtalet gjordes till den tid då samtalet besvarades av en agent, kopplades till en annan agent eller kopplades från.	Genomsnittlig ringningstid

Parameter	Beskrivning	Formel
Samtal i vänteläge	Samtal som agenten placerats i vänteläge.	Summan av antalet parkerade samtal
Gen väntetid	Genomsnittlig tid för samtal som agenten placerat i vänteläge.	Genomsnittlig parkeringstid
Total park tid	Total tid för samtal som agenten placerat i vänteläge.	Summa väntetid

CSQ-rapport, alla fält

I rapporten CSQ, alla fält visas körelaterade data, som samtalsstatistik, servicenivå och nyckelfält som Genomsnittlig kötid, Genomsnittlig svarstid, Hanterade samtal och Avbrutna samtal under servicenivå. I den här rapporten kombinerasfälten för alla körelaterade rapporter.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Överföringsrapporter

Utdatotyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
Könamn	Namnet på kön. Används som ett radsegment.	
Inom servicenivå i %	Antal samtal som besvarats inom tröskelvärde för servicenivån som etablerats för kön.	Inom servicenivån/presenterade samtal
Presenterade samtal	Antal samtal som dirigerats till kön, oavsett om en agent svarar på samtalet eller inte.	Antal kontaktsessions-ID (kanaltyp = telefoni)
Hanterade samtal	Antal samtal som hanterats av kön.	Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = normal, kanaltyp = telefoni)
Hanterad procentandel	Procentandel av samtal som hanterats av kön.	Hanterade samtal/presenterade samtal
Genomsnittlig hanteringstid	Genomsnittlig tid för alla samtal som kön hanterat.	Total hanteringstid/hanterade samtal
Maximal anslutningstid	Maximal tid som en agent tillbringat i samtal som hanterats av kön.	Maximal anslutningstid
Avbrutna samtal	Antalet samtal som dirigerats till kön och avbrutits.	Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = övergiven)
Procentandel avbrutna	Procentandel av samtal som dirigerats till kön och avbrutits.	Avbrutna samtal/presenterade samtal
Genomsnittlig övergivetid	Genomsnittlig tid som samtalen tillbringat i kö innan de avbrutits.	Genomsnittlig varaktighet i kö (avslutningstyp = övergivet)

Parameter	Beskrivning	Formel
Max övergivningstid	Maximal tid som ett samtal tillbringat i kön innan det avbrutits.	Maximal varaktighet i kö (avslutningstyp = övergivet)
Genomsnittlig svarstid	Genomsnittlig kötid innan en agent besvarat ett samtal.	Svarstid/besvarat

Sammanfattning för flera agentkanaler

Sammanfattningsrapport (agent) för flera kanaler presenterar en sammanfattning av agentprestanda över inkommande, utgående, chatt- och e-postkanaler.

Rapportsökväg: Standardrapporter > Överföringsrapporter

Utdatatyp: tabell

Parameter	Beskrivning	Formel
Agentnamn	Agentens namn. Används som ett radsegment.	
Presenterade inkommande samtal	Antal samtal som skickats till en agent, oavsett om agenten besvarat samtalet eller inte.	Sessions-ID för kontaktantal (kanaltyp = telefoni, samtalsriktning = inkommande)
Hanterade inkommande samtal	Antalet samtal som kopplats till en agent.	Sessions-ID för kontaktantal (avslutningstyp = normal, kanaltyp = telefoni, typ av samtalsriktning = inkommande)
Genomsnittlig hanteringstid	Genomsnittlig hanteringstid för alla samtal som agenten hanterat.	Genomsnittlig avslutstid (kanaltyp = telefoni, samtalsriktning = inkommande)
Maximal samtalstid för utgående samtal	Maximal samtalstid för alla samtal som en agent hanterat.	Maximal anslutningstid (kanaltyp = telefoni, samtalsriktning = utgående)
Genomsnittlig samtalstid för utgående samtal	Genomsnittlig samtalstid för alla samtal som en agent hanterat.	Genomsnittlig anslutningstid (kanaltyp = telefoni, samtalsriktning = utgående)
Presenterad chatt	Antal chattar som presenterats för agenten.	Antal kontaktsessions-ID (kanaltyp = chatt)
Hanterade chattar	Antal chattar som agenten accepterat.	Antal för kodnamn för avslut (kanaltyp = chatt)
Maximal aktiv tid i chatt	Maximal tid som en agent tillbringat i en chatt.	Maximal anslutningstid (kanaltyp = chatt)
Genomsnittlig aktiv tid i chatt	Genomsnittlig tid som en agent tillbringat i en chatt.	Genomsnittlig anslutningstid (kanaltyp = chatt)
Presenterade e-postmeddelanden	Antal e-postmeddelanden som presenterats för agenten.	Antal kontaktsessions-ID (kanaltyp = e-post)

Parameter	Beskrivning	Formel
Hanterade e-postmeddelanden	Antal e-postmeddelanden som agenten besvarade och vidarebefordrade. Datum och tid för sändning avgör om e-postmeddelandet faller inom intervallet.	Antal för kodnamn för avslut (kanaltyp = e-post)

Ändra rapportens kolumnbredd

Som standard justeras kolumnbredden i tabellrapporter med längden på kolumnrubriken. Du kan ändra kolumnbredden dynamiskt när du kör rapporter. Om du ändrar kolumnbredden sparas den uppdaterade bredden på datorn för ditt användar-ID. Kolumnbredden förblir oförändrad även om du uppdaterar webbläsaren eller loggar ut och loggar in igen med samma webbläsare. Du kan återställa kolumnbredden till standardbredden genom att rensa webbläsarens cacheminne.

Om den ändrade kolumnbredden är mindre än kolumnrubriken visas en ellipsikon.



OBS! Om du ändrar kolumnbredden sparas inte den uppdaterade bredden för Gränsvärdesvarningar.

Öka detaljnivån av en del av visualiseringen

När du har kört en visualisering i tabellformatet kan du öka detaljnivån i en särskild visualiseringskomponent för att visa alla poster som var involverade i beräkningen av den delen av visualiseringen och utföra ytterligare analyser av datauppsättningen.



OBS! Funktionen Öka detaljnivån är inte tillgänglig för rapporter som du har åtkomst till via webbläsarlänkar och för APS-rapporterna i Agent Desktop.

Arbetsordning

- Steg 1** Klicka på en tabellcell och klicka sedan på ikonen **Öka detaljnivån**.
- I panelen **Öka detaljnivån** visas de poster som är inblandade i beräkningen av visualiseringen.
 - Om du ökar detaljnivån i ett sessions-ID (om det är en kontakt- eller agentsessions-ID) ökar det detaljnivån till aktiviteter som skapar den sessionen.
- Steg 2** Om du vill lägga till ett fält eller en profilvariabel klickar du på en post i listrutan **Fält** eller **Mått** om du vill lägga till en ny kolumn.
- OBS!** Om du väljer ett fält eller ett mått som redan finns i tabellen kommer det inte att läggas till i fältet igen.

- Steg 3** Om du vill exportera rapportdata som en Microsoft Excel-eller CSV-fil klickar du på **Exportera**. Alternativet Exportera är inte tillgängligt för en öka detaljnivårapport med realtidsdata.
- Steg 4** Om du vill visa panelen **Öka detaljnivån** i ett separat fönster klickar du på ikonen **Starta**.
-

Ändra attribut för visualisering

När du har kört en visualisering kan du ändra dess attribut och köra den igen:

Arbetsordning

- Steg 1** Klicka på **Inställningar**.
- Steg 2** Om du vill visa eller dölja sammanfattningen av kolumnvärdena på tabellnivå och radsegmentet på den översta nivån, väljer du värdena i listrutan **Visa sammanfattning**.
- Steg 3** Om du vill att visualiseringen ska uppdateras direkt väljer du **Rita om direkt**. Annars kommer visualiseringen endast att uppdateras när du klickar på knappen **Använd**.
- Steg 4** Om du vill visa eller dölja en profilvariabel klickar du på ögonikonen.
- Steg 5** Om du vill dölja ett segment drar du det till rutan **Dolda segment**. Den här funktionen är inte tillgänglig för sammansatta visualiseringar.
- Steg 6** Om du vill flytta om ett segment drar du det till en annan plats antingen i dess nuvarande segmentruta eller till en annan segmentruta. Den här funktionen är inte tillgänglig för sammansatta visualiseringar.
- Steg 7** Så här filtrerar du ett segment:
- Välj alternativet **är i** eller **är inte i** och ange värdena som ska inkluderas eller exkluderas. Mer information finns i [Filtrera med hjälp av ett fält, på sidan 127](#)
 - Välj det reguljära uttrycket för att ange ett uttryck som ska inkluderas eller exkluderas.
- OBS!** Ändringar återges alltid direkt när du filtrerar ett segment och när du visar eller döljer en profilvariabel.
- Steg 8** Om visualiseringen är ett diagram kan du klicka på ikonen **Inställningar** om du vill ändra visualiseringen.
-

Ändra utdataformatet för visualisering

Arbetsordning

- Steg 1** Klicka på **Inställningar**.
- Steg 2** Välj ett format från listrutan. Möjliga format är:

Format	Beskrivning
Tabell	Visar data i rader och kolumner.
Termisk karta	Visar cellvärdena i en tabell med olika nyanser av rött. Cellerna i vitt och den mörkaste skuggan av rött identifierar avvikande värden. OBS! Termiska kartor kan inte genereras för rårapporter (rapporter utan rad- eller kolumnsegment) eller för rapporter som bara har radsegment. Listrutan Utdata innehåller inget alternativ för att generera termiska kartor för sådana rapporter.
Rad i termisk karta	Visar cellvärdena på varje rad i en tabell med olika nyanser av rött, med den mörkaste nyansen som identifierar de högsta värdena på en rad. OBS! Termiska radkartor kan inte genereras för rårapporter (rapporter utan rad- eller kolumnsegment) eller för rapporter som bara har radsegment. Listrutan Utdata innehåller inget alternativ för att generera termiska radkartor för sådana rapporter.
Kolumner i termisk karta	Visar cellvärdena i varje kolumn i en tabell med olika nyanser av rött, med den mörkaste nyansen som identifierar de högsta värdena i en kolumn.
Linjediagram	Jämför värden som poäng sammankopplade med rader.
Stapeldiagram	Jämför värden som visas som vågräta kolumner.
Ytdiagram	Jämför värden som visas som skuggade områden.
Cirkeldiagram	Jämför värden som visas som segment i ett cirkulärt diagram
Rörelsedigram	Jämför värden över tid som visas som animerade bubblor, linjer eller staplar. Kräver Adobe Flash Player. Rörelsedigram är inte tillgängliga för visualiseringar i realtid.
Minilinjediagram	Tabellbaserad återgivning av variationer av data som visas på ett mycket komprimerat sätt som miniatyrdiagram i tabellceller, vilket gör att du kan upptäcka trender.

OBS! Det går inte längre att använda rörelsedigram.

- När du skapar en ny rapport är alternativet **rörelse diagram** inte tillgängligt i listrutan **Utdata**.
- När du redigerar en befintlig rapport i ett rörelsedigram visas alternativet **Rörelsedigram** i grått i listrutan **Utdata**. Alternativen **Spara** och **Förhandsgranska** är inte tillgängliga.
- När du kör en befintlig rapport för rörelsedigram visas följande fel i användargränssnittet:
Det går inte att återge diagram eftersom det inte längre stöds. Spara rapporten i ett annat format.

Översikt över skapa visualisering

I det här kapitlet beskrivs hur du skapar visuella effekter med hjälp av ett intuitivt dra-och-släpp-gränssnitt.

Arbetsordning

- Steg 1** Visualiseringen kan ha följande typer:
- **Kundsessionspost**
 - **Kundaktivitetspost**
 - **Agentaktivitetspost**
 - **Agentsessionspost**
- Steg 2** Ange den tidsperiod du vill att visualiseringen ska omfatta. Detta begränsar antalet poster som kommer att beaktas under körningen av visualiseringen.
- Steg 3** Det går att välja intervall för en historikrapport, antingen tidsbaserat eller exempelbaserat.
- För en tidsbaserad visualisering väljer du ett tidsintervall.
 - För en exempelbaserad visualisering anger du det totala antalet poster som ska beaktas, frekvensen (antal poster som ska beaktas i varje intervall) och bandet (antal poster som ska beaktas i varje beräkning) och beräkningarna ska vara kumulativa eller inte.
- Steg 4** Ange vad du vill jämföra som en del av visualiseringen. Det kan vara att jämföra prestandan för de olika agenterna eller startpunkterna. Med Analyser kan du endast dela upp segment efter fält och inte genom mått. Till exempel segmentering efter avslutningstyp eller agentnamn är tillåtet, segmentering efter antal samtal är inte tillåtet.
- Steg 5** Definiera de mått du vill se i visualiseringen för att jämföra de olika segmenten. Profileringsvariabler är alltid numeriska värden och kan skapas från antingen fält, mått eller andra profileringsvariabler.
- **Fält:** fält kan användas för att skapa antalet poster som uppfyller angivna villkor. Du kan till exempel skapa en profileringsvariabel som visar antalet poster med en avslutningstyp som är lika med normal.
 - **Mått:** mått kan användas för att skapa summor, genomsnitt eller antal. Summor och genomsnitt kräver inga ytterligare indata. Antal fungerar på samma sätt som fält och kräver därför att villkor anges. Om du till exempel använder intäkter som grund för en profileringsvariabel kan du skapa en summa av intäkterna, ett genomsnitt av intäkterna eller antalet poster som har en intäkt som är större än, mindre än eller lika med ett visst belopp.
 - **Befintlig profilvariabel:** Profilvariabler kan skapas från andra profilvariabler med hjälp av aritmetiska formler. Om du till exempel redan har en profileringsvariabel som heter Genomsnittlig intäkt som innehåller genomsnittet av intäkter och en annan profileringsvariabel som heter Hanterade samtal som innehåller antalet poster där avslutningstypen är lika med normal kan du skapa en profileringsvariabel som innehåller den genomsnittliga intäkten per samtal med Genomsnittlig intäkt dividerat med Hanterade samtal.
- Steg 6** I det här steget begränsas uppsättningen ytterligare så att endast de poster som uppfyller villkoren du anger inkluderas.

Steg 7 En visualisering kan visas som en tabell eller som ett diagram. De diagramtyper som stöds för närvarande är stapel-, cirkel-, linje-, yt- och rörelsedigram. Du kan också ange visningsalternativ, till exempel rubriker, färger och kantbredd och format.

Steg 8 Visualiseringar kan köras på begäran, schemaläggas för en engångskörning eller schemaläggas för att köras regelbundet. Schemalagda körningar publicerar sina resultat på de angivna e-postmottagarna via en webblänk eller som en bifogad CSV-fil.

OBS! Följande begränsningar gäller för schemalagda rapporter:

- Maximal filstorlek för e-postbilagor är 10 MB.
- Det maximala antalet kolumner som stöds är 2 000.

Du kan definiera körningsschema på något av följande sätt:

- **Kör nu:** Använd kör på visningssidan.
- **Kör en gång och skicka e-post:** Använd schemaläggaren. Ange tid och e-postinformation.
- **Återkommande:** Använd schemaläggaren och ange mönster för återkomst (till exempel varje dag, kl. 9.00).

OBS! Filtren i profilvariabler och filtren i den vänstra rutan på sidan Visualisering är olika. Filtren i profilmappar gäller bara för de valda profilerna för visualiseringen och inte för hela visualiseringen. Filtren i den vänstra rutan på sidan Visualisering gäller för hela visualiseringen.

OBS! I rapporter med radsegment kan du bara sortera data inom respektive radsegmentgrupp. I rapporten Agentdetaljer är till exempel Agentnamn det första radsegmentfältet. När du sorterar agentnamn i den första kolumnen associeras de data som visas i följande kolumner bara med den valda agenten.

Skapa en visualisering

Så här skapar du en visualisering:

Arbetsordning

- Steg 1** Välj **Visualisering > Skapa ny > Visualisering**.
Sidan för att skapa visualisering visas.
På fliken **Moduler** visas två paneler som du kan expandera eller komprimera genom att klicka på en panelrubrik.
- Steg 2** Välj ett alternativ från listrutan **Typ**. Möjliga värden är **Kundsessionspost**, **Kundaktivitetspost**, **Agentaktivitetspost** eller **Agentsessionspost**.
Du kan lägga till variabler och segment i rapporterna.
- Steg 3** Ange visualiseringens tidsperiod genom att välja ett alternativ från listrutan **Starttid** på fliken **Moduler**.
a) Om du vill skapa en visualisering i realtid väljer du **Realtid**.

- b) Om du vill skapa en historisk visualisering väljer du ett fördefinierat datumintervall.
- c) Om du vill ange anpassade start- och slutdatum, välj **Anpassad**.
- Om du valde **Realtid** går du till [Steg 8, på sidan 121](#).
 - Om du valde **Anpassad** väljer du värden från listrutorna **Startdatum** och **Slutdatum**.
 - Om du har valt **Exakt datum** anger du ett datum i fältet som visas eller klickar på fältet och väljer sedan ett datum i kalenderkontrollerna.
 - Om du har valt något av de andra alternativen —**Dag på året**, **Dag i månaden**, **7 dagar**, **Dag i veckan** eller **Senaste dag**— Använd de kontroller som visas för att välja önskade alternativ.

OBS! Om du anger ett datumintervall kan visualiseringen ta lång tid att köra. I detta fall kan det vara bättre att schemalägga visualiseringen i stället för att köra den i realtid.

Om det fördefinierade datumintervallet som du vill välja inte är tillgängligt i listrutan ökar du beräkningsintervallet. Små beräkningsintervall (t.ex. per timme) med stora datumintervall (till exempel förra månaden) leder till fler data än vad som kan visas. Därför är sådana val inte tillåtna.

Steg 4 För att redigera en moduletikett Klicka på ikonen Redigera (✎) och skriv en ny etikett i dialogrutan **Redigera modul**.

Steg 5 Du kan filtrera datumintervallet genom att välja ett alternativ i listrutan **Inklusive**. Möjliga värden är **Dagar i veckan**, **Dagar i månaden**, **Veckor i månaden** eller **Månader under året**. Välj de dagar i veckan, dagar i månaden, veckor eller månader som du vill att visualiseringen ska inkludera.

Steg 6 Om du skapar en tidsbaserad visualisering väljer du ett tidsintervall i listrutan **intervall** i panelen **Beräkna**. Möjliga värden är: **Ingen**, **15 minuter**, **30 minuter**, **Varje timme**, **Varje dag**, **Varje vecka** eller **Varje månad**.

De tillgängliga alternativen varierar beroende på datumintervallets längd. Små beräkningsintervall (t. ex. 15 minuter, 30 minuter eller varje timme) är inte tillgängliga om det angivna datumintervallet är långt (till exempel förra månaden).

Steg 7 Om du skapar en exempelbaserad visualisering väljer du **Första** eller **Sista** från listrutan **Poster** i panelen **Beräkna** och i textrutan anger du det totala antalet poster som ska beaktas i visualiseringen.

Du kan även definiera följande:

- a) **Frekvens**: antal poster som ska beaktas per intervall.
- b) **Band**: antal poster som ska beaktas per beräkning.
- c) **Kumulativ**: för att beräkna antalet poster.

Steg 8 Om du valde **Realtid** som tidsperiod för visualiseringen väljer du värden från listrutorna som blir tillgängliga i panelen **Beräkna**.

Parameter	Beskrivning
Varaktighet	Välj Ingen om du vill ha en ögonblicksbild av den aktuella kontaktcenteraktiviteten. – ELLER – Välj ett specifikt tidsintervall (på 5, 10, 15 eller 30 minuter) för en vy som ser tillbaka från det aktuella ögonblicket till de senaste 5, 10, 15 eller 30 minuterna. – ELLER – Välj Startdatum för en vy över alla aktiviteter som inträffade sedan midnatt. – ELLER – Välj Anpassad för en vy som ser tillbaka från det aktuella datumet upp till fjorton dagar bakåt.
Uppdateringsfrekvens	Välj ett värde för att ange hur ofta data ska uppdateras i visualiseringen. Om du har angett varaktigheten som Dagens början eller Anpassad väljer du Minuter. annars väljer du Sekunder.
Intervall	Om du har angett varaktigheten som Dagens början eller Anpassad visas listrutan Intervall vilket gör att du kan välja ett tidsintervall (ingen, 15 minuter, 30 minuter eller timvis).
Sök bakåt (D-H-M)	Om du har angett varaktighet som Anpassad, visas inställningarna för att söka bakåt. Ange antalet dagar, timmar och minuter från det aktuella ögonblicket du vill att visualiseringen ska söka bakåt till. Du kan ange högst 14 dagar.

Steg 9 Om du vill ange Radsegment eller Kolumnsegment klickar du på ikonerna **Lägg till radsegment eller kolumnsegment**. Dra och släpp ett fält eller ett förbättrat fält som finns med på arbetsytan. Upprepa steget för varje segment du vill lägga till.

OBS! **Fält** kan läggas till som **Radsegment** eller **Kolumnsegment**. För diagram används bara det första segmentet.

Steg 10 Om du vill kombinera flera värden för segmenteringsvariabeln till en grupp kan du skapa ett utökat fält:

- Högerklicka på ett värde och välj **Skapa förbättrat fält**.
- Ange inställningarna för en eller flera grupper i dialogrutan som visas. Du kan till exempel skapa tre grupper av startpunkter där varje grupp representerar ett annat produktsortiment eller en annan affärsenhet.

Steg 11 Gör så här för att skapa en profilvariabel:

- Klicka på ikonerna **Lägg till profilvariabel**. Dra och släpp ett fält, ett mått eller en formel som finns i dialogrutan **Ny profilvariabel** och gör något av följande:
 - Ange ett namn för profilvariabeln i textrutan **Namn** eller låt standardtexten stå kvar. Det här namnet kommer att visas i kolumnrubrikerna och axeletiketterna.
 - Om du använde ett fält för att skapa en profilvariabel kan du ange vilka poster du vill inkludera i beräkningen genom att dra ett objekt från listan **Fält** till området **Filter** i dialogrutan **Ny profilvariabel** och välja de poster som ska inkluderas. Mer information finns i [Filtrera med hjälp av ett fält](#). Om du har använt ett mått för att skapa profilvariabeln väljer du den beräkning du vill använda i listrutan **Formel**. Mer information finns i [Välja en formel för ett mått](#). Du kan ange ett villkor för att inkludera poster genom att dra ett objekt från listorna **Fält** eller **Mått** till området **Filter** i dialogrutan. Mer information finns i [Filtrera med ett mått](#).

- OBS!**
- Du kan också skapa en ny formel baserat på en profilvariabel som finns i visualiseringen.
 - Om du har valt en global variabel som profilvariabel, kan endast den valda globala variabeln från **Fält** eller **Mått** användas som ett filter för profilvariabeln. Mer information om globala variabler (tidigare kallade samtalsassocierade datavariabler) finns i kapitlet om vidarekoppling till kontakter i [Konfigurations- och administrationsguide för Cisco Webex Contact Center](#).

Steg 12 Om du vill ange format för profilvariabeln högerklickar du på variabelprofilen och väljer alternativet **Nummerformat** i snabbmenyn. Mer information finns i [Formatera en profilvariabel](#). Om du t.ex. har skapat en profilvariabel för **variabel för konverteringskursen** kan du välja **Procent** som format.

Steg 13 Fortsätt att skapa så många profilvariabler som du vill. I följande exempel har tre profilvariabler skapats och data har segmenterats under rubrikraderna **Kö-ID** och **Agentnamn**.

OBS! Om du vill skapa ett rörelsedigram måste du inkludera minst tre profilvariabler.

- a) Om du vill ändra ordning på en profilvariabel eller ett segment drar du dess etikett till en annan plats.
- b) Om du vill svänga över kolumn- och radsegment drar du en segmentetikett från rutan Kolumnsegment till rutan för Rad eller Seriesegment, eller vice versa.
- c) Om du vill ta bort en profilvariabel eller ett segment klickar du på Ta bort.

OBS! Du kan inte ta bort en profilvariabel som används i en annan profilvariabel.

Steg 14 Om du vill visa eller dölja sammanfattningen av kolumnvärdena på tabellnivå och radsegmentet på den översta nivån, väljer du värdena i listrutan **Visa sammanfattning**.

Steg 15 Om du vill definiera en sammanfattning av kolumnvärdena på tabellnivå och det översta radsegmentet klickar du på **Anpassa**. Mer information om **Anpassa rapportsammandrag** finns i [Anpassa rapportsammandraget, på sidan 134](#).

Steg 16 Om du vill ta reda på ungefär hur stor visualiseringen blir när den körs, sparar du visualiseringen och klickar på **Mer** och väljer knappen **Info**.

Steg 17 Du kan skapa ett filter för att begränsa antalet poster som visualiseringen tar hänsyn till som standard. Så här skapar du ett filter:

- a) Klicka på **Lägg till filter** på fliken **Moduler**. Välj ett fält eller mätbart resultat från de visade listorna och klicka på **Spara**.

– ELLER –

Högerklicka på ett segment i visualiseringen och välj **Skapa filter**.

- b) När det nya filtret visas på fliken **Moduler** anger du vilka värden som ska tas med eller uteslutas eller, om det gäller ett mått, anger du ett villkor som uppgifterna ska uppfylla.

OBS! Du kan inte välja mer än 100 värden i ett fält för ett filter. Ett felmeddelande visas om du markerar mer än 100 värden. Om du vill ta bort ett värde använder du knappen **X**.

Steg 18 Ange ett utdataformat för visualisering. Mer information finns i [Ändra utdataformatet för visualisering](#)

Steg 19 Om du skapar en sammansatt visualisering ska du lägga till minst en ytterligare modul innan du sparar visualiseringen.

Steg 20 Om du vill spara visualiseringen klickar du på knappen **Spara** och i den dialogruta som visas:

- a) Välj mapp.

Om du vill skapa en ny mapp klickar du på **Ny mapp** och anger ett namn för mappen.

b) Ange ett namn för visualiseringen och klicka på **OK**.

Steg 21 Klicka på **Förhandsgranska** om du vill visa visualiseringen.

OBS! Om du skapar en visualisering av typen **Kundsessionspost** där **Intervall** används som **Radsegment** och **Tidsstämpel för kontaktstart** och **Tidsstämpel för kontaktslut** används som **Profilvariabler** från listrutan **Mått** väljer du följande värden från listrutan **Formel**:

- **Minsta tidsstämpel för kontaktstart** för **Tidsstämpel för kontaktstart**
- **Maximal tidsstämpel för kontaktslut** för **Tidsstämpel för kontaktslut**

Skapa en sammansatt visualisering

En sammansatt visualisering innehåller två eller flera moduler som visas intill varandra. Alla moduler i en visualisering måste ha identiska rad- eller serie-segment, kolumnsegment och profilvariabler, men kan ha olika datumintervall, intervall och filter.

Så här kan du skapa en sammansatt visualisering:

- Lägg till minst en ytterligare modul (historik eller realtid) innan du sparar en ny visualisering du skapar.
- Lägg till nya moduler i en visualisering som bara innehåller en modul (endast historikmoduler).

Om du sparar en visualisering med fler än en modul kan du dock senare ta bort alla moduler utom en, spara visualiseringen och lägga till fler moduler senare (endast historikmoduler).



OBS! Du kan bara lägga till realtidsmoduler i en sammansatt visualisering när den skapas och innan du sparar visualiseringen. Du kan inte redigera en befintlig visualisering genom att lägga till en realtidsmodul.

Sammansatta visualiseringar kan inte schemaläggas eller exporteras och har inte rätt att pivotera funktioner i körningsläge.

Arbetsordning

Steg 1 Om du vill lägga till en modul när du skapar en visualisering klickar du på **Lägg till** längst upp på fliken **Moduler**. Ange ett namn på modulen i dialogrutan som visas och klicka på **OK**.

Klicka på **Lägg till** igen för varje ytterligare modul du vill lägga till.

När du har lagt till en modul ser du visualiseringarna som ingår intill varandra på sidan där du skapar visualiseringar. Du kan välja olika datumintervall, intervall och filter för varje modul.

OBS! Välj ett annat intervallvärde än **Inget**. Om **ingen** väljs visas värdena för intervallet som tillhör år 1970.

Steg 2 Om du vill visa de inställningar du kan anpassa för respektive modul väljer du en modul i listrutan längst upp på fliken **Moduler**.

Steg 3 För att redigera en moduletikett Klicka på ikonen Redigera (✎) och skriv en ny etikett i dialogrutan **Redigera modul**.

Listrutan på fliken Moduler visar etikettens ändringar.

Skapa en visualisering som visar faktiska värden

Om du vill visa de faktiska värdena i databasen utan aggregering får visualiseringen inte innehålla ett tidsintervall eller en segmentering och alla profilmappar måste konfigureras med värdet som formel.



OBS! Alternativets värde är inte tillgängligt i en visualisering som redan innehåller ett tidsintervall eller en segmentering.

Så här skapar du en visualisering med visning av faktiska databasvärden utan aggregering:

1. Klicka på **Visualisering > Skapa ny >- Visualisering**.
2. Välj en **Typ**. Möjliga värden är: **Kundsessionspost**, **Kundaktivitetspost**, **Agentaktivitetspost** eller **Agentsessionspost**.
3. Ange visualiseringens tidsperiod.
4. Så här lägger du till en profilvariabel:
 - Klicka på **Lägg till profilvariabel** och dra och släpp ett fält eller mått i dialogrutan Ny profilvariabel.
 - I listrutan **Formel** väljer du **värde**. Upprepa proceduren för varje ytterligare profilvariabel som du vill lägga till och klicka sedan på **Spara** för att spara visualiseringen. Sedan kan du klicka på **Förhandsgranska**.

Skapa ett förbättrat fält

1. Högerklicka på ett segment i visualiseringen och välj **Skapa förbättrat fält**.
2. Ange inställningarna för gruppen enligt beskrivningen i följande tabell:

Inställning	Beskrivning
Standardgrupp	Ange ett namn (till exempel andra startpunkter) för gruppen som innehåller alla variabler som inte ingår i de definierade grupperna.
Grupper	Om du vill definiera en grupp anger du ett namn i Gruppenamn : <ul style="list-style-type: none"> • Välj värden i listrutan. • Skriv in ett värde och tryck sedan på Retur.

3. Klicka på **Spara**.

Ta bort ett delat förbättrat fält

Så här tar du bort ett delat förbättrat fält:

1. Klicka på knappen **Lägg till** för att lägga till rutan för kolumnsegment eller rad eller seriesegment för att visa dialogrutan Nytt segment.
2. Markera det förbättrade fältet som du vill ta bort och klicka på knappen **Ta bort**.
Om det förbättrade fältet inte används för tillfället tas det bort.

Dela ett förbättrat fält

Så här gör du ett förbättrat fält tillgängligt för framtida användning:

1. Klicka på det förbättrade fältsegmentet som har lagts till i visualiseringen och välj **Spara** på snabbmenyn.
2. Ange ett namn för det förbättrade fältet och klicka på **OK**.

Det sparade förbättrade fältet visas nu i dialogrutan nytt segment för val av när du och andra visualiseringsutvecklare skapar eller redigerar en visualisering.

Välja en formel för ett mått

Följande tabell beskriver de formler som finns tillgängliga när du skapar en profilvariabel med hjälp av ett mått.

Formel	Beräknar
Genomsnitt	Det genomsnittliga värdet.
Summa	Det totala värdet.
Antal	Antal värden. När du väljer den här formeln visar dialogrutan inställningar för att ange ett villkor för att inkludera poster i antalet. Mer information finns i Filtrera med ett mått, på sidan 128 .
Minimi	Det minsta värdet.
Maximalt	Det största värdet.
Värde på	Det faktiska värdet i databasen utan aggregering.
Geometriskt medelvärde för	Roten av n (där n är antalet numeriska värden inom det angivna intervallet) för produkten av värdena.

Formel	Beräknar
Excess	Mått på om data är spetsiga eller plana i förhållande till en normal distribution.
Median	Mittersta värdet.
Populationsavvikelse för	Avvikelse för uppsättningen av unika värden.
Snedheten för	Hur långt medianvärdet är från genomsnittet.
Standardavvikelse på	Avvikelsens kvadratroten.
Kvadratsumma	Summan av värdenas kvadrater.
Varians för	Genomsnittet av skillnaden mellan varje värde i kvadraten och genomsnittsvärdet.

Definiera filter

Filtrera med hjälp av ett fält

När du kör en visualisering visas kontroller för att ange vilka poster som ska inkluderas eller exkluderas från visualiseringen i panelen Inställningar.

Dessa kontroller visas när du skapar eller redigerar en visualisering när du gör följande uppgifter:

- Dra ett fält till området **Filter** i dialogrutan som visas när du skapar eller redigerar en profilvariabel.
- Klicka på **Lägg till filter** och välj ett fält i listan i dialogrutan som visas.
- Högerklicka på ett segment i visualiseringen och välj **Skapa filter**.

1. Gör något av följande om du vill ange vilka fältvärden som ska inkluderas eller exkluderas:

- Klicka på radioknappen **reguljärt uttryck** och ange sedan ett reguljärt uttryck i textrutan som anger vilka värden som ska inkluderas eller exkluderas. Klicka på **Spara**.

Följande exempel beskriver reguljära uttryck:

- **agent.*** innehåller alla fält värden som börjar med frasen `agent`.
- **agent.*h** innehåller alla fält värden som börjar med frasen `agent` och slutar med bokstaven `h`.

För mer information om vanliga vanliga uttryck, se <https://www.elastic.co/guide/en/elasticsearch/reference/current/regexp-syntax.html>.

- Klicka på radioknappen **är i** eller **är inte i** och välj värdena i den lista du vill inkludera eller exkludera och klicka sedan på **Spara**. Du kan också ange ett namn på ett värde i textrutan och klicka på **Spara**.

2. Om du vill filtrera listan med tillgängliga värden skriver du ett eller flera tecken i textrutan. När du skriver visas de värden som överensstämmer med din text i listan för ditt val. Du kan använda * som jokertecken om du vill visa ett eller flera tecken.

3. Om du vill ange ett tomt värde klickar du på **Lägg till**.

- Om du vill ta bort ett visst värde markerar du värdet och klickar på **Ta bort**.

Filtrera med ett mått

Analyzer visar kontroller för att ange vilka poster som ska inkluderas i eller exkluderas från visualiseringen baserat på ett värdet på ett mått när du gör följande:

- Dra ett fält till området **Filter** i dialogrutan som visas när du skapar eller redigerar en profilvariabel.
- Klicka på **Lägg till filter** i panelen Moduler (eller panelen Information om du redigerar en visualisering med en modul) och välj ett mått i dialogrutan som visas.

- Gör något av följande om du vill ange ett villkor för ett mått:

- Om du vill begränsa data till värden mellan ett minimi- och maximivärde väljer du **mellan** i listrutan jämförare och anger sedan ett minimi- och maximivärde i textrutorna Min och Max.

<	mindre än
<=	mindre än eller lika med
=	lika med
!=	inte lika med
>=	större än eller lika med
>	större än



OBS! Det minsta värdet är inkluderande, men maxvärdet är icke-inkluderande.

- Om du vill begränsa data baserat på en ensidig jämförelse väljer du en operatör i listrutan jämförare och anger ett värde i textrutan Värde.

I följande exempel används ett villkor (större än 0) för ett totalt intäktsmått för att skapa en konverterad profilvariabel.

Filter i körningsläge

Det finns filterfunktioner i Analyser-gränssnittet när du kör en rapport i körningsläge.

Du kan välja filter när du skapar eller redigerar en visualisering och även när du skapar en kopia av visualiseringen.

När du kör en visualisering visar filtren upp till höger på visualiseringssidan. Du kan filtrera visualiseringen genom att välja lämpliga filter utan att behöva redigera rapporten.

Så här lägger du till ett filter i en rapport som visas i körningsläget medan du skapar en visualisering:

- Gå till startsidan för Analyser. Klicka på ikonen **Visualisering** i navigeringsfältet.
- Om du vill skapa en ny visualisering väljer du **Skapa ny > Visualisering**.

3. På sidan Skapa visualisering väljer du och drar de fält som krävs till **Radsegment**. De tillagda fälten visas som filter i kryssrutan **Visa filter i körläge**, tillsammans med standardfiltren. Standardfiltren är:
 - **Varaktighet** och **Intervall** för en historik rapport. Fältet **Intervall** visas bara som ett filter om det har valts som ett **Radsegment**.
 - Fältet **Varaktighet** för en realtidsrapport.
4. Markera önskat filter i kryssrutan **Visa filter i körläge** genom att välja motsvarande kryssruta. Som standard är alla filter i kryssrutan **Visa filter i körläge** avmarkerade.
5. Markera önskade **Profilvariabler** och fälten **kolumn** och spara den nya visualiseringen i lämplig mapp. Filtren visas i det övre högra hörnet av visualiseringen. Du kan nu filtrera visualiseringen genom att välja lämpliga filter utan att behöva redigera rapporten.



OBS! Mer information om hur du skapar visualiseringar finns i avsnittet [Skapa en visualisering, på sidan 120](#).

Så här lägger du till ett filter i körningsläget medan du skapar en kopia av visualiseringen:

1. Gå till **Start > Visualiseringar > Standardrapporter**. Välj en standardrapport och klicka på ellipsknappen om du vill visa rapportalternativen. Välj alternativet **Skapa en kopia**.
2. Välj lämpligt filter i kryssrutelistan i **Visa filter i körläge** som visas i den vänstra rutan på sidan Visualisering.
Som standard är alla filter i kryssrutelistan **Visa filter i körläge** markerade.
3. Spara den nya rapporten i en lämplig mapp.
4. När du kör visualiseringen visas filtren uppe till höger i visualiseringen.



OBS! Mer information om hur du skapar en kopia av visualiseringen finns i avsnittet [Uppgifter att utföra på sidorna Visualisering och Instrumentpanel, på sidan 7](#).

Så här lägger du till ett filter i körningsläget när du redigerar visualiseringen:

1. Gå till sidan Visualisering. Klicka på ellipsknappen och välj alternativet **Redigera** om du vill redigera visualiseringen.
2. Välj önskat filter i kryssrutelistan i **Visa filter i körningsläge** som visas i den vänstra rutan på sidan Visualisering.
Som standard är alla filter i kryssrutelistan **Visa filter i körläge** markerade.
3. Spara den nya rapporten i en lämplig mapp.
4. När du kör visualiseringen visas filtren uppe till höger i visualiseringen.



OBS! Mer information om hur du redigerar en visualisering finns i avsnittet [Uppgifter att utföra på sidorna Visualisering och Instrumentpanel, på sidan 7](#).



OBS! Högst fem filter kan läggas till för att visas i en rapport i körningsläge.

Filter i det övre högra hörnet på sidan Visualisering stöds inte för sammansatta visualiseringar (som har två eller fler moduler). Om du redigerar en befintlig rapport med en modul för att lägga till en annan modul visas kryssrutelistan **Visa filter under körningsläge** gråtonad.

Skapa en formel baserat på en profilvariabel

Du kan skapa en ny formel genom att använda en matematisk formel på en befintlig profilvariabel.

Så här skapar du en formel baserat på en befintlig profilvariabel:

1. Högerklicka på en profilvariabel i visualiseringen och välj **Ny formel** på snabbmenyn.
2. I dialogrutan **Ny formel** som visas anger du ett namn på profilvariabeln i textrutan Namn.
3. Välj en matematisk symbol: +, -, × eller ÷.
4. Gör något av följande i textrutan till höger om den matematiska symbolen:
 - Skriv ett numeriskt värde.
 - Välj namn på en befintlig profilvariabel i listrutan.

Skapa och använda delade formler

När du har skapat en profilvariabel kan du göra dess formel tillgänglig i panelen Formler så att den kan användas av dig själv och av andra visualiseringsutvecklare.

Skapa en delad formel

Så här skapar du en delad formel:

1. Skapa en **profilvariabel**. Mer information finns i [Skapa en visualisering, på sidan 120](#).
2. Högerklicka på profilvariabeln och välj **Spara**.
3. Ange ett namn för formeln och klicka på **OK**.

Formeln sparas i panelen Formler.

Redigera en delad formel

Så här redigerar du en delad formel:

1. Klicka på **Lägg till** profilvariabler och dubbelklicka sedan på namnet på en formel som visas i panelen **Formler**.
2. Du kan redigera värdena eller lägga till ytterligare **fält** och **mått**.
3. Klicka på **Spara**.

Ta bort en delad formel

Så här tar du bort en delad formel:

1. Klicka på knappen **Lägg till** i rutan profilvariabler och dubbelklicka sedan på namnet på en formel som visas i panelen **Formler**.
2. Klicka på **Ta bort**.

Om formeln inte används för närvarande tas den bort.

Skapa och formatera en visualiseringsrubrik

Så här skapar och formaterar du en visualiseringsrubrik när du skapar eller redigerar en visualisering:

1. Klicka på texten **Klicka för att lägga till rubrik** på visualiseringens arbetsyta och ange en ny rubrik.
 - Om du vill redigera rubriken markerar du den och anger en ny rubrik.
 - I **Formatera**, välj **Rubrik** från listrutan och ange rubriktexten.
2. Om du vill anpassa rubrikens form väljer du **Rubrik** i listrutan på fliken **Formatera** om du vill visa de formateringsalternativ som du kan anpassa, t.ex. kantstorlek, format och färg, textjustering och färg, marginaler, utfyllnad och teckenstorlek, familj, format och vikt.

Formatera en tabell

Så här anpassar du formatet på en tabell:

1. Välj **Formatera** och välj sedan **Tabell** i listrutan.
2. Ändra följande alternativ för att anpassa tabellformatet:

Alternativ	Beskrivning
Bakgrundsfärg	Välj bakgrundsfärg i färgväljaren eller ange HTML-koden (hexadecimal) för en färg.
Kantstorlek	Ange ett värde i pixlar om du vill ändra kantbredden.
Kantstil	Välj ett värde i listrutan för att ange formatet på kantlinjen runt tabellen eller välj Ingen om du inte vill ha en kant runt tabellen.

Alternativ	Beskrivning
Kantfärg	Välj kantfärg i färgväljaren eller ange HTML-koden för en färg.

Formatera en profilvariabel

Så här ändrar du textjustering, sifferformat eller titel för en profilvariabel:

1. Gör något av följande:

- Högerklicka på en profilvariabel om du vill visa snabbmenyn.
- Välj en profilvariabel i listrutan i **Formatera** om du vill visa alternativen för sifferformat och rubriker på fliken.

2. Ändra något av alternativen som beskrivs i följande tabell:

Alternativ	Beskrivning
Bildtext	Om du vill ändra bildtexten klickar du på den text som visas på fliken Formatera för att markera den och anger önskad bildtext. Den här inställningen är endast tillgänglig på fliken Formatera .
Nummerformat	Högerklicka för att ange om du vill att data ska formateras som heltal, tal, valuta, procent, datum/tid eller varaktighet och i den kategorin anger du hur du vill att data ska visas. Om du t.ex. väljer procent kan du välja ett av följande formatalternativ: <ul style="list-style-type: none"> • ##.##% (12.34%) • ##% (12%)
Textjustering	Om du vill ändra kolumntextens justering väljer du ett värde i listrutan: vänster, centrerat eller höger. Den här inställningen är endast tillgänglig på snabbmenyn.

Ändra datumformat i fältet Intervall

Du kan redigera standarddatumformatet (mm/dd/åååå) i fältet **Intervall** när du skapar eller redigerar en visualisering.

Arbetsordning

-
- Steg 1** Högerklicka på fältet **Intervall** om du vill visa snabbmenyn **Välj datumformat**.
- Steg 2** Välj önskat datumformat i följande lista:

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

Steg 3 Klicka på **Spara**.

OBS! Om du exporterar en rapport i .csv-format och öppnar den i Microsoft Excel, visas datumet enligt det datumformat som har angetts i Microsoft Excel. Om du vill visa datumen i det exakta datumformat som du angav för fältet **Intervall** i visualiseringen, öppnar du den exporterade CSV-rapporten i en textredigerare.

Formatera ett diagram

Så här anpassar du formatet på ett diagram:


1. Välj **Formatera > Diagram**.
2. Ändra följande alternativ för att anpassa diagramformatet:

Alternativ	Beskrivning
Bakgrundsfärg	Välj bakgrundsfärg i färgväljaren eller ange HTML-koden för en färg.
Kantstorlek	Ange ett värde i pixlar om du vill ändra bredden på kantlinjen runt diagrammet.
Kantstil	Välj ett värde i listrutan för att ange kantlinjens format runt diagrammet eller välj Ingen om du inte vill ha någon kantlinje.
Kantfärg	Välj kantfärg i färgväljaren eller ange HTML-koden för en färg.
Toningsfyllning	Om du vill lägga till en skugga i linjer, områden eller staplar i ett linje-, yt- eller stapeldiagram väljer du riktning för färgtoningen i listrutan.
Stapel	Om du vill visa datavärden staplade ovanpå varandra i ett linje-, yt- eller stapeldiagram väljer du Normal för att stapla efter datavärdena eller Procent för att stapla efter procent.
Axeetiketter	Välj ett värde i listrutan för att ange om du vill visa eller dölja axeetiketter.

Alternativ	Beskrivning
Invertera axlar	Välj antingen sant eller falskt i listrutan för att ange om du vill att axlarna ska inverteras eller inte.
Dataetiketter	Välj ett värde i listrutan för att ange om data etiketterna ska visas eller döljas.
Dataetikettrotation	Välj ett värde i listrutan för att ange dataetikettrotationens vinkel: ingen, 45 °, 90 ° eller -90 °.

Redigera namnet på visualiseringen

Om du vill redigera visualiseringsnamnet gör du något av följande:

1. Klicka på **Visualisering** >  > **Redigera** i snabbmenyn.
2. Klicka på **Redigera visualiseringsnamn** och på fliken **Formatering**, välj **Visualisering** från listrutan för att redigera fält.

Anpassa rapportsammandraget

Du kan anpassa en rapportsammanfattning på både tabellnivå och radsegmentsgrupp på högsta nivå när du skapar eller redigerar en visualisering. Alternativet **Anpassa** är tillgängligt för visualiseringar som bara har variabler som är inställda som kolumnsegment. Mer information om rad- och kolumnsegment finns i [Skapa en visualisering](#).

Du kan definiera följande sammanfattningsformler för varje kolumn i en rapport i dialogrutan **Anpassa rapportsammanfattning**.

Formel	Beräkning
INGEN	För kolumnsammanfattningen finns inga formler definierade. OBS! Om du väljer INGEN för alla kolumner i en visualisering kan du inte se sammanfattning på tabellnivå eller gruppnivå.
GENOMSN	Medelvärde för värdena i kolumnen.
ANTAL	Antalet poster i kolumnen med andra värden än null.
MIN	Det minsta värdet i kolumnen.
MAX	Det största värdet i kolumnen.
SUM	Summan av värdena i kolumnen.

Formel	Beräkning
OBS!	Du kan också välja den fördefinierade formeln om du bara vill beräkna sammanfattning på tabellnivå för kolumnen som har ett formelfält.



- OBS!**
- Du kan läsa den anpassade rapport sammanfattningen för Analyzer gränssnitt och exporterade rapporter i MS Excel-format. Den anpassade rapportsammanfattningen visas inte i exporterade rapporter i CSV-format.
 - Genom att hålla muspekaren över cellerna **Sammanfattning** i kolumnen i gränssnittet för Analyzer kan du se den definierade formeln för en kolumn.
 - Du kan se den definierade formeln för en kolumnsammanfattning i cellerna **Sammanfattning** i de exporterade MS Excel-rapporterna. Sammanfattningsceller innehåller textformatet <Summary Value>(<Summary formula>).
 - Du kan bara anpassa sammanfattningen på tabellnivå för de värdebaserade rapporterna. Om en kolumn i en värdebaserade rapport har fältet strängtyp kan du definiera sammanfattningsformeln för kolumnen som INGEN eller ANTAL. Om kolumnen har typfältet heltal (mått) kan du definiera formler som visas i tabellen.

Sammanfattning på tabellnivå

Det här är rapportens sidfotssammanfattning. Du kan visa sammanfattningen genom att markera kryssrutan **Tabellnivå** i listrutan **Visa sammanfattning**. Som standard är kryssrutan markerad när du skapar en ny visualisering.

För de segmenterade rapporterna, när du markerar kryssrutan **Tabellnivå** men inte definierar sammanfattningsformler är aggregeringstypen för ett kolumnfält som standard inställt som sammanfattningsformeln för den kolumnen med undantag för följande scenarier:

- Om en kolumn har fältet Formel definieras sammanfattningsformeln på tabellnivå för kolumnen som ANPASSAD.
- Om en kolumn har fältet varaktighet definieras tabell nivå sammanfattnings formeln för kolumnen som ingen.
- Om en kolumn har ett fält med aggregeringstypen antal definieras sammanfattningsformeln på tabellnivå för kolumnen som summa, vilket är summan av alla enskilda antal.

För värdebaserade rapporter, när du markerar kryssrutan **Tabellnivå** men inte definierar sammanfattningsformler kommer sammanfattningsformeln på tabellnivån som standard anges till INGEN.

Sammanfattning på gruppnivå

Det här är den kolumnsammanfattning som har definierats på den översta nivån i radsegmentgruppen. Alternativet för sammanfattning på gruppnivå är tillgängligt för visualiseringar som har minst två radsegment. Du kan visa sammanfattningen på gruppnivå genom att markera kryssrutan som visar namnet på radsegmentet

på översta nivån i listrutan **Visa sammanfattning**. Som standard är den här kryssrutan avmarkerad när du skapar en ny visualisering.

Om du markerar kryssrutan för sammanfattning på gruppnivå men inte definierar sammanfattningsformlerna definieras sammanfattningsformlerna på gruppnivå som INGEN för alla kolumner.



OBS! Sammanfattning på gruppnivå gäller inte för värdebaserade rapporter.

Rapportsammandrag i agentens detaljrapport

Du kan se sammanfattning på tabellnivå och gruppnivå i rapporterna **Uppgifter om agent**. Både formlerna för sammanfattning på tabell- och gruppnivå definieras baserat på kolumnens aggregeringstyp, utom för följande scenarier:

- Om en kolumn har fältet formel definieras formeln för sammanfattning på tabellnivå för kolumnen som ANPASSAD och sammanfattning på gruppnivå som INGEN.
- Om en kolumn har fältet varaktighet definieras formlerna för sammanfattning på tabellnivå och sammanfattning på gruppnivå för kolumnen som INGEN.
- Om en kolumn har ett fält med aggregerings typen ANTAL definieras formlerna för sammanfattning på tabellnivå och sammanfattning på gruppnivå som SUMMA, vilket är summan av alla enskilda antal.

Exportera rapportmallar

Du kan exportera rapportmallar som en enskild fil eller som mappar som innehåller flera filer. Filen eller mapparna exporteras från Analyser till datorn. Genom att exportera rapportmallar kan du använda återanvändningen över flera innehavare.

Exportera en fil

Så här exporterar du en mallfil från Analyser-servern:

1. Klicka på ikonen **Visualisering** på startsidan.
2. Välj mallfilen du vill exportera.
3. Klicka på ellipsknappen.
4. Välj **Exportera mall** från listrutan. Om filen har exporterats visas följande meddelande:

Rapportmallen har exporterats och placerats i mappen Hämtade filer.



OBS! Du kan inte exportera en rapport som har en lång varaktighet och mindre intervall. Återställ fälten **varaktighet** och **intervall**, efter behov för realtids- och historikrapporter, om du vill fortsätta vidare. Mer information finns i [Skapa en visualisering, på sidan 120](#).

Filen sparas i .JSON-format.

5. Klicka på **Stäng**.

Exportera en mapp

Så här exporterar du en mapp från Analyzer-servern:

1. Klicka på ikonen **Visualisering** på startsidan.
2. Välj den mapp du vill exportera.
3. Klicka på ellipsknappen.
4. Klicka på **Exportera mallar** i listrutan.

**OBS!**

- Du kan exportera högst 25 mallar åt gången.
- När du exporterar en mapp exporteras inte undermallar. Du måste exportera undermallarna separat.
- Om filter används i rapportmallar tas tillhörande värden och variabler bort vid export. Men filternamnen finns kvar.

5. Klicka på **Exportera**. Om filen har exporterats visas följande meddelande:

Alla rapportmallar i mappen sparas och placeras i mappen Hämtade filer som en zip-fil.

Importerera rapportmallar

Du kan importera rapportmallar som en enskild fil eller som en mapp med flera filer. Du kan importera filen eller mappen från datorn till Analyzer. Importfunktionen är endast tillgänglig för administratörer som loggar in på Analyzer-gränssnittet.



- OBS!** De här mallarna är distributionsspecifika. Du kan endast importera Webex Contact Center 1.0 rapportmallar till Webex Contact Center 1.0. På samma sätt kan Webex Contact Center rapportmallar endast importeras till Webex Contact Center.

När du importerar en enskild mallfil skapas en motsvarande visualisering baserad på mallen.



- OBS!** För att undvika namnkonflikter läggs tidsstämplar till när det finns en rapport med samma namn i målmappen.

Importerera en fil

Så här importerar du en mallfil till Analyzer:

1. Klicka på ikonen **Visualisering** på startsidan.
2. Klicka på **Importerera**.
3. Klicka på **Bläddra** för att välja filen (.CSV-format) som ska importeras.
4. Klicka på **Importerera**. Om filen har importerats visas följande meddelande:

Filen har importerats.

5. Klicka på **Stäng**.

Importerera en mapp

Så här importerar du en mallmapp till Analyser:

1. Klicka på ikonen **Visualisering** på startsidan.
2. Klicka på **Importerera**.
3. Klicka på **Bläddra** för att välja mappen (.zip-format) som ska importeras.



OBS! Det totala antalet mallar i .zip-filen får inte överskrida 25.

4. Klicka på **Importerera**. Om mappen har importerats visas följande meddelande:
Mappen har importerats.
5. Klicka på **Stäng**.



KAPITEL 3

Instrumentpanelen

Instrumentpanelen är en kombination av rapporter som används för att visualisera på en enda skärm.

Du kan utföra följande uppgifter i instrumentpanelen:



- [Kör en instrumentpanel, på sidan 139](#)
- [Visa instrumentpanel för standardrapport, på sidan 140](#)
- [Utforma instrumentpaneler, på sidan 142](#)

Kör en instrumentpanel

Så här kör du en instrumentpanel:



OBS! Se till att instrumentpanelerna har minst en visualisering. Mer information finns i [Utforma instrumentpaneler, på sidan 142](#).

1. Klicka på ikonen **Instrumentpanel** i navigeringsfältet.
2. Om du vill söka efter en rapport kan du antingen använda sökfunktionen eller  trädikonen. När du klickar på trädikonen visas alla filer i den mappen. Sökning visar även alla matchande rapporter från undermapparna. Klicka på  knappen och välj **Kör** på snabbmenyn.

När du klickar på en mapp eller rapport visas exakt plats för mappen eller rapporten på sökvägen.

3. Om du vill titta på visualiseringen klickar du på **starta**.

När visualiseringen har återges klickar du på knappen **Inställningar** för att visa de **Profilvariabler** och **Segment** som används i visualiseringsdata.



OBS! Filtreringsfunktionen är inte tillgänglig när du kör sammansatta rapporter i en instrumentpanel.

Visa instrumentpanel för standardrapport

Affärsmätvärden

Övergivna kontakter

Instrumentpanelen för övergivna kontakter visas antalet kontakter som övergivits under en viss period. Du kan filtrera data på instrumentpanelen efter intervall och varaktighet enligt vad som anges här:

- **Intervall** – visar intervall, till exempel 10 minuter, 30 minuter, timmar, dagar, veckor och månader.
- **Varaktighet** – visar varaktighet, till exempel idag, igår, den här veckan, föregående vecka, senaste 7 dagarna, den här månaden, föregående månad och det här året.

Parameter	Beskrivning
Totalt antal övergivna kontakter	<p>Det totala antalet kontakter som övergetts. Antalet kontakter som övergivits för olika kanaler (chatt och röst) visas också. Kontakter kan bli övergivna i följande fall:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. När de är i IVR. 2. När de är i väntetid i kön (QWT). 3. När de är i sekventiell QWT. 4. När det är i parallell QWT. Gäller endast för UCCX. 5. När en agent inte får samtalet.
Orsak till inledande övergivande	<p>Andel av det totala antalet kontakter som övergivits i väntetiden i kön (QWT). Till exempel, under en dag är det totala antalet kontakter 1 000 och när 100 kontakter övergavs, kan QWT för dessa 100 kontakter som övergavs falla i följande kategorier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 samtal på mindre än en minut. • 25 samtal inom intervallet 1 - 5 minuter. • 50 samtal inom intervallet 5 - 10 minuter. • 15 samtal i mer än 10 minuter. <p>OBS! I ovanstående exempel visar orsaken till inledande övergivande 65 % (tittar på maximala samtal som övergavs) och QWT som mer än 5 minuter.</p>
Ring tillbaka/förnyad chatthastighet	Den totala andelen kunder som kontaktades via röstsamtal eller chatt.

Parameter	Beskrivning
Kundresa	Sankey-diagrammet visar i vilken fas kontakten övergavs. I det här diagrammet visas ett vertikalt streck för de olika startpunkterna, köerna, väntetiden och agenterna. Vyn beror på vilken kanaltyp som väljs. Om du pekar på faserna visas mer information, till exempel antalet övergivna kontakter och antalet kontakter som hanterats av varje agent.
Kontakttrend	Ytdiagram visar trenden för kontakter som hanterats och övergetts för varje kanaltyp för den valda varaktigheten.
Övergivna kontakter efter fas	Ringdiagrammet visar i vilken fas kontakterna övergavs.
Information om övergivna kontakter	I tabellvyn visas information om varje övergiven kontakt under den valda varaktigheten. ANI Detta anger den uppringande personens telefonnummer som är associerat med uppringaren om det är röstsamtal och e-postadress om det är chatt. DNIS Visar agentens telefonnummer som är associerad med agenten. Första kontakttid Detta visar tidpunkten då kontakten kom in i kontaktcentret. Övergivningsfas Detta anger i vilken fas kontakten övergavs till exempel: IVR, i kö eller när agenten ringde upp. Överföringar Detta anger antal gånger en kontakt har överförts. Total väntetid Detta anger tidpunkten då kontakten var i vänteläge innan den övergavs. Här inkluderas IVR/självtjäningstid och QWT. Tid för upprepade samtal Detta anger när en uppringare returnerade samtalet (upprepa samtal) inom en viss varaktighet (för tillfället är det en timme).

Historikrapporter

Dessa rapporter är inte tillgängliga för Cloud Connect-användare.

Agentrapporter

Instrumentpanel för agentprestanda

I den här rapporten visas Genomsnittlig anslutningstid och Max anslutningstid för agenter i teamet.

Rapportsökväg: Instrumentpanel > Standardrapporter > Historikrapporter > Agentrapporter

Utdatotyp : Stapeldiagram

Du kan filtrera med hjälp av distributionsnamn, agentnamn, teamnamn, intervall (varje dag som standard) och kanaltyp.

Översikt över kontaktcenter

Kontakter hanterade, teamprestanda

Den här rapporten visar totalt Antal hanterade kontakter per kanaltyp för varje team i den här distributionen, så att du kan jämföra olika team.

Rapportsökväg: Instrumentpanel > Standardrapporter > Historikrapporter > Översikt över kontaktcenter

Utdatotyp: linjediagram

Du kan filtrera med hjälp av distributionsnamn, intervall (dagligen som standard), teamnamn och kanaltyp.

Realtidsrapporter



OBS! Dessa instrumentpaneler är inte tillgängliga för Cloud Connect-användare.

Om du vill se alla rapportuppgifter som används i dessa instrumentpaneler, se lämplig rapport i avsnittet [Visa instrumentpanel för standardrapport, på sidan 140](#).

Utforma instrumentpaneler

Arbetsordning

-
- Steg 1** Klicka på **Instrumentpanel > Skapa nyInstrumentpanel**.
 - Steg 2** Dra och släpp en visualisering på arbetsytan. Du kan lägga till så många visualiseringar som du vill att instrumentpanelen ska visa.
 - Steg 3** Om du vill byta plats på en visualisering drar du den till en ny plats. Om du vill formatera en visualisering väljer du panelen **Formatering** och väljer den visualisering i listrutan som du vill ändra.
 - Steg 4** Så här ändrar du storlek på en visualisering:
 - Dra kanten eller hörnet för att minska eller öka storleken.
 - Välj **Formatering**, välj visualiseringsnamnet i listrutan och redigera **Bredd** och **Höjd**.
 - Steg 5** Om du vill ta bort en visualisering från instrumentpanelen väljer du X.
 - Steg 6** Om du vill ange ett namn på visualiseringen klickar du på **Klicka för att lägga till rubrik**. Om du vill redigera rubriken anger du en ny rubrik och klickar på bockmarkeringssymbolen.
 - Steg 7** Om du vill formatera visualiseringsrubriken väljer du **Formatera** och väljer rubrik i listrutan på fliken för att visa de formatalternativ du kan anpassa, t.ex. kantlinjeformat, textjustering och teckenstorlek, färg och tjocklek.
 - Steg 8** Om du vill spara instrumentpanelen klickar du på **Spara** och väljer en mapp.

Om du vill skapa en ny mapp klickar du på **Ny mapp** och anger ett namn på mappen. Ange ett namn för instrument panelen och klicka på **OK**

Steg 9

Du kan förhandsgranska instrumentpanelen genom att klicka på **Förhandsgranska**.

Steg 10

Om du vill redigera namnet på instrumentpanelen klickar du på **Redigera namn på instrumentpanel** för att välja den befintliga texten. Ange sedan ett nytt namn och klicka på knappen Använd.



KAPITEL 4

Variabler


Variabler används i rapportfilter när rapporter genereras. Du kan skapa en variabel genom att definiera en uppsättning värden. När en variabel har skapats kan den återanvändas som ett filter för ett specifikt fält och den relaterade posttypen.

- [Skapa, redigera, visa och ta bort variabler, på sidan 145](#)

Skapa, redigera, visa och ta bort variabler

Gör så här för att skapa en ny variabel:

Arbetsordning

- Steg 1** Klicka på **Variabler** > **Ny**.
 - Steg 2** Ange ett namn för variabeln.
 - Steg 3** Välj ett värde i listrutan **Associerad kolumn**.
 - Steg 4** Definiera **Värden** och lägg till en **Beskrivning**.
 - Steg 5** Definiera variabelns **omfattning**. Omfattningen kan vara:
 - **ANVÄNDARE** - variabeln definieras och används endast av användaren.
 - **GLOBAL** - variabeln kan användas i hela organisationer. Växla **Delas värdet?** om du vill dela variabeln mellan organisationer eller begränsa användningen inom organisationen.
 - Steg 6** Klicka på **Spara**.
Klicka på  om du vill titta på, redigera, kopiera eller ta bort variabeln.
-



BILAGA **A**

Typ av poster som finns tillgängliga i varje databas

Följande tabell beskriver vilken typ av poster som aggregeras i varje kund- och agentaktivitet och i sessionsdatabasen.

Posttyp	Beskrivning	Exempel
Kundaktivitetspost	Representerar ett atomsteg i kundens arbetsflöde	<ul style="list-style-type: none"> • Kund i IVR eller kö, prata med agent, parkerad • Kund på startsida, produktsida, kassasida
Kundsessionspost	Representerar kundens arbetsflöde som består av en sekvens med kundaktiviteter.	<ul style="list-style-type: none"> • Kundsamtal till ett kontaktcenter • Kundbesök på en webbplats • Kunden besöker webbplatser och chattar med agent • Kunden skickar e-post och agenten svarar
Agentaktivitetspost	Representerar ett atomsteg i agentens arbetsflöde	<ul style="list-style-type: none"> • Agent passiv, tillgänglig, pratar, avslutar • Agent offline, ringer, pratar, antecknar • Agent passiv, tillgänglig, chattar, avslutar • Agent offline, läser e-post, svarar, avslutar
Agentsessionspost	Representerar agentens arbetsflöde som består av en sekvens med agentaktiviteter.	<ul style="list-style-type: none"> • Agenten hanterar ett servicesamtal och loggar en incident • Agenten placerar ett utgående samtal och ställer in ett möte • Agenten chattar med en kund och besvarar en fråga • Agenten läser och svarar på ett e-postmeddelande från en kund

I följande avsnitt finns mer information om hur du spelar in innehåll:

- [Standardfält och -mått för CSR och CAR, på sidan 148](#)
- [Standardfält och standardmått för ASR och AAR, på sidan 148](#)
- [Agentstatus, på sidan 148](#)
- [Samtalsstatusar, på sidan 150](#)
- [Orsakskoder för samtal, på sidan 154](#)

Standardfält och -mått för CSR och CAR

Databas för kundsession (CSR)

Standardfälten och måtten som aggregerats i CSR beskrivs i följande avsnitt:

Kundaktivitetsdatabas (CAR)

Standardfälten och måtten som aggregerats i CAR beskrivs i följande avsnitt:

Standardfält och standardmått för ASR och AAR

Databas för agentsessioner (ASR)

Standardfälten som aggregeras i ASR beskrivs i följande tabell:



OBS! Fältet **Antal frånkokplade** används inte för närvarande och är inte ifyllt i ASR.

Agentaktivitetsdatabas (AAR)

De standardfält som aggregerats i AAR beskrivs i följande tabell:

Agentstatus

Tabell 11. Agentstatus

Status	Beskrivning
tillgänglig	Genereras när agenten är redo att ta emot och svara på de dirigerade kontaktförfrågningarna. När agenten har loggat in måste agenten välja Tillgänglig i listrutan för att kunna ta emot förfrågningar om röstsamtal, chattar, e-postmeddelanden och meddelanden i sociala medier.

Status	Beskrivning
tillgänglig – rådfrågan	Genereras när destinationsagenten, som har statusen Tillgänglig , accepterar förfrågan om rådfrågan och läggs till i samtalet.
AvailableConsultReserved	Genereras när en rådfrågansförfrågan skickas till en agent och destinationsagenten har statusen Tillgänglig .
konferens – klar	Genereras när konferenssamtalet avslutas. Den här statusen genereras för båda agenterna – den som startade förfrågan om rådfrågan och den som tar emot samtalet. Statusen Konferens klar visas när destinationsagenten avslutar konferenssamtalet, till dess att den som inledde förfrågan om konferens klickar på Återuppta för att ta ut kunden ur vänteläge.
konferenssamtal	Genereras när konferenssamtalet pågår.
ansluten	Genereras när agenten accepterar förfrågan och kopplas till kunden.
ansluten – rådfrågan	Genereras när destinationsagenten accepterar förfrågan om rådfrågan och rådfråganssamtalet ansluts.
ConnectedConsultReserved	Genereras när en rådfrågansförfrågan vidarebefordras till media för att utföra samtalsassocierade åtgärder som initierar ett konsultsamtal.
rådfrågan – klar	Genereras när rådfråganssamtalet avslutas. Den här statusen genereras för båda agenterna – den som startade förfrågan om rådfrågan och den som rådfrågades. Statusen Rådfrågan klar visas när destinationsagenten avslutar rådfråganssamtalet, till dess att den som inledde förfrågan om rådfrågan klickar på Återuppta för att ta ut kunden ur vänteläge.
rådfrågan	Genereras när rådfråganssamtalet pågår.
ctq-redo/ctq-reserverad/ctq-accepterad	Genereras efter att en förfrågan om rådfrågan till kö initieras, när destinationsagenten är tillgänglig för det köade rådfråganssamtalet.
passiv	Genereras när agenten loggar in men inte är redo att ta emot några dirigerade förfrågningar. När agenten loggar in på datorn anges statusen som standard till Passiv .
passiv – rådfrågan	Genereras när destinationsagenten, som har statusen Passiv , accepterar förfrågan om rådfrågan och läggs till i samtalet.
IdleConsultReserved	Genereras när en rådfrågansförfrågan skickas till en agent och destinationsagenten har statusen Passiv .
utloggad	Genereras när agenten loggar ut från datorn.
svarar inte	Genereras när agenten inte svarar på dirigerade kontaktförfrågningar och går in i statusen OVIS.
parkerad	Genereras när agenten placerar kunden i vänteläge genom att klicka på knappen Parkera . Status Samtal i vänteläge visas intill timern. Agenten kan klicka på Återuppta för att ta ut ett samtal ur vänteläge.

Status	Beskrivning
ringer	Genereras när popovern för inkommande samtal visas i det nedre högra hörnet på skrivbordet.
avslutning	Genereras när agenten klickar på Avsluta eller Överför eller Skicka under en aktiv interaktion med en kund. Tillståndet Efterarbete visas tills avslutsorsakerna har skickats in.
vt-transfer	Genereras efter att en agent har överfört ett samtal till en startadress eller en kö via direktöverföring.
skillUpdate	Genereras när hanteringsportalen meddelar om uppdateringar av kvalifikationsprofilen eller kvalifikationer för en agent.

Samtalsstatusar

Tabell 12. Analyser händelsesekvenser

Händelse	Syfte	Nästa händelse förväntades: J = godkänd, N = ej godkänd																			
		ny	ivr- ansl	ivr- klar	väntar	anslut	ansl	park	parkerad	rådfråga	rådfråga	konfer	konfer	avslutat	inspel	överf	över	över	över	avslutning	uppdatera
ingen kontakt med kunden	Ingen interaktion med kunden	J	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
ny börjar med kunder	Ny interaktion börjar med kunder	S	Ja	J	J	J	S	J	J	S	S	S	J	S	S	S	S	S	S	S	J
ivr-ansluten	ivr-instans är ansluten	S	N	Ja	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	J
ivr-klar	ivr-instans är slutförd	S	Ja	N	J	J	S	S	S	S	S	S	J	J	S	S	S	S	S	S	J

Händelse	Syfte	Nästa händelse förväntades: J = godkänd, N = ej godkänd																			
		ny	ivr- ansl	ivr- klar	väntar	anslut	ansl uten	park erad	parkerad- klar	rådfråga n	rådfråga n - klar	konfer ens	konfer ens -	avslutat	inspel ning	överf ört	över vakning	över vakning	över vakning	avslutning klar	uppdatera -csr-attribut
väntar	Samtalet hålls i parkerat tillstånd	S	Ja	J	J	J	S	S	S	S	S	S	J	J	S	S	S	S	S	J	
anslut	Nytt samtal startas med kunder	S	S	N	J	J	S	S	S	S	S	J	J	S	S	S	S	S	S	J	
ansluten	Pågående samtal med kunden	S	S	N	S	S	J	S	S	S	J	S	J	J	J	J	S	S	J	J	
parkerad	Samtalet är parkerat med kunden	J	S	N	J	J	S	J	J	S	J	S	J	S	J	S	S	S	J	J	
parkerat-klart	Samtalet går tillbaka till pågående tillstånd från parkerat tillstånd	J	S	N	S	S	J	S	S	S	J	S	J	J	J	J	S	S	J	J	
rådfrågan	Samtalet sätts i tillståndet rådfråga	S	S	S	S	S	S	S	S	J	J	S	S	S	J	S	S	S	J	J	

Händelse	Syfte	Nästa händelse förväntades: J = godkänd, N = ej godkänd																		
		ny	ivr- ansl	ivr- klar	väntar	anslut	ansl uten	park erad	parkerad- klar	rådfråga n	rådfråga n – klar	konfer ens	konfer ens – klar	avslutat	inspel ning	överf ört	över vakning	över vakning	över vakning	avslutning klar
rådfråga n – klar	Samtalet sätts tillbaka i tillståndet pågående från tillståndet rådfråga	S	S	N	J	J	S	J	J	S	J	S	J	S	J	S	S	S	J	J
konfer ens	Samtalet sätts i konferens	S	S	S	S	S	S	S	S	S	J	J	S	S	S	S	S	S	J	J
konfer ens-klar	Samtalet sätts tillbaka till tillståndet pågående från tillståndet konferens	S	S	S	S	S	S	J	S	S	S	S	J	S	J	S	S	S	J	J
avslutat	Samtal med kunden är avslutat	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	J	J
inspel ning startad	Samtalsin spelning startad	S	S	S	J	J	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	J
överf ört	Samtalet är över fört	S	S	S	S	J	S	S	S	S	S	S	J	S	S	S	S	S	J	J

Händelse	Syfte	Nästa händelse förväntades: J = godkänd, N = ej godkänd																		
		ny	ivr- ansl	ivr- klar	väntar	anslut	ansl uten	park erad	parke- rad klar	rådfråga n	rådfråga n - klar	konfer ens	konfer ens -	avslutat	inspel ning	överf ört	över vakning	över vakning	över vakning	avslutning klar
övervakning -begärd -begärd -ärd	Samtal begärd	S	S	S	S	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	S	J	S	S	J
övervakning startad	Samtal har startats	S	S	S	S	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	S	S	J	S	J
övervakning klar	Samtal har avslutats	S	S	S	S	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	S	J
avslut klart	Avslut som utförts av agenten	S	S	S	S	J	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	J	J
uppdatera -csr-attribut	uppdatera CSR-attribut	S	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J



OBS! Flödesutvecklaren använder användargränssnittet i flödesverktyget för att skapa och publicera samtalskontrollskript för hantering av inkommande telefonikontakter. Administratören mappar de publicerade flödesskripten mot cirkulationsstrategin. När ett inkommande samtal kommer till ingångspunkten identifierar flödesstyrningsmotorn routingsstrategin och kör motsvarande flödesskript och anropar de individuella flödeskontrollaktiviteterna som ingår i flödesskriptet.

Orsakskoder för samtal

Tabell 13. Orsakskoder för samtal

Orsakskod	Orsak	Beskrivning
400	Felaktig begäran	Servern kan inte förstå begäran på grund av felaktig syntax.
401	Inte auktoriserad	Begäran kräver användarautentisering.
403	Förbjudet	Servern förstår begäran, men vägrar att uppfylla den. Auktorisering hjälper inte. Upprepa inte begäran.
404	Hittades inte	Användar-ID:t finns inte i domänen som anges i begärande-URI, eller domänen i begärande-URI matchar inte någon av de domäner som har hanterats av mottagaren av begäran.
405	Metoden är inte tillåten	Den angivna metoden i begärande-URI tolkas, men tillåts inte för adressen som identifieras av begärande-URI. Svaret måste innehålla rubrikfältet Tillåt som innehåller en lista över giltiga metoder för den angivna adressen.
406	Inte acceptabelt	Den resurs som identifieras av begäran genererar svarsenheter med innehållens egenskaper som inte kan accepteras i enlighet med rubrikfältet Acceptera som skickas i begäran.
407	Proxyverifiering krävs	Den här koden liknar 401 (Obehörig), men anger att klienten först måste autentisera sig hos proxyn.
408	Timeout för begäran	Servern kan inte producera ett svar inom den varaktighet för timeout som anges av administratören.
410	Borta	Den begärda resursen är inte längre tillgänglig på servern och det finns ingen känd adress för vidarebefordran.
413	För stor enhet i begäran	Servern kan inte behandla begäran eftersom brödtexten för begärandeenheten överskrider värdet som servern kan bearbeta. Servern kan stänga anslutningen för att förhindra att klienten fortsätter med begäran.
414	Begärande-URI är för lång	Servern kan inte behandla begäran eftersom begärande-URI är längre än värdet som servern kan tolka.

Orsakskod	Orsak	Beskrivning
415	Mediatyp som inte stöds	Servern kan inte bearbeta begäran eftersom meddelandetexten för begäran är i ett format som inte stöds av servern för den begärda metoden.
416	URI-schemat stöds inte	Servern kan inte behandla begäran eftersom schemat för URI:n i Request-URI är okänt för servern.
420	Dålig anknytning	Servern kan inte tolka den protokollanknytning som angetts i rubrikfältet Proxy-begäran eller Begäran.
421	Anknytning krävs	Användaragentservern (UAS) måste ha en särskild anknytning för att kunna behandla begäran, men den här anknytningen finns inte med i rubrikfältet som stöds i begäran.
423	Intervall är för kort	Servern kan inte behandla begäran eftersom den begärda resursens utgångstid är för kort. Det här svaret kan användas av en registrator för att avvisa en registrering vars utgångstid för rubrikfältet Kontakt var för kort.
480	Tillfälligt otillgänglig	Användarens slutsystem kontaktas, men användaren är inte tillgänglig för tillfället (till exempel om användaren inte är inloggad eller funktionen stör ej är aktiverad).
481	Samtal/transaktion finns inte	UAS har tagit emot en begäran som inte överensstämmer med någon befintlig dialog eller transaktion.
482	Loop identifierad	Servern har identifierat en loop.
483	För många hopp	Servern kan inte behandla begäran eftersom den innehåller huvudfältet Max vidarebefordringar med värdet noll.
484	Adressen ofullständig	Begärande-URI är ofullständig. Ytterligare information bör anges i orsakfrasen.
485	Tvetydig	Begärande-URI är tvetydig.
486	Upptagen här	Användarens slutsystem kontaktas, men användaren är för tillfället inte redo eller kan inte ta emot samtal i det här slutsystemet.
487	Begäran avslutad	Begäran avslutas av HEJ DÅ eller AVSLUTA.
488	Accepteras inte här	Svaret har samma betydelse som orsakskoden 606 (accepteras inte), men gäller endast för den specifika resurs som tas med i begärande-URI och begäran kan lyckas någon annanstans.

Orsakskod	Orsak	Beskrivning
491	Begäran väntar	Begäran tas emot av en UAS som har en väntande begäran i samma dialogruta.
493	Oläslig	Begäran tas emot av en UAS som innehåller en krypterad MIME-text (Multipurpose Internet Mail Extensions) som mottagaren inte har eller inte tillhandahåller en lämplig dekrypteringsnyckel för.
500	Internt serverfel	Servern påträffade ett oväntat tillstånd som hindrade den från att uppfylla begäran.
501	Inte implementerad	Servern har inte stöd för den funktion som krävs för att slutföra begäran.
502	Ogiltig gateway	Servern, när den fungerar som en gateway eller proxy, får ett ogiltigt svar från nedströmsservern som den använde för att slutföra begäran.
503	Tjänsten är inte tillgänglig	Servern kan för tillfället inte bearbeta begäran på grund av en tillfällig överbelastning eller underhåll av servern.
504	Server-timeout	Servern fick inget svar i tid från en extern server som den använde för att behandla begäran.
505	Versionen stöds inte	Servern stöder inte eller vägrar att stödja den SIP-protokollversion som används i begäran.
513	Meddelandet är för stort	Servern kan inte behandla begäran eftersom meddelandelängden överskrider dess kapacitet.
600	Upptaget överallt	Användarens slutsystem har kontaktats, men användaren är upptagen och vill inte ta emot samtalet för närvarande.
603	Neka	Användarens dator har kontaktats, men användaren vill eller kan inte delta.
604	Finns inte någonstans	Användaren som anges i begärande-URI finns inte var som helst.
606	Inte acceptabelt	Användarens agent har kontaktats, men vissa aspekter av sessionsbeskrivningen, t.ex. begärd media, bandbredd eller adresseringsstil, är inte acceptabla.
mCCG	Timeout på mCCG	Timeout inträffar när röststyrenheten skickar en begäran till de beroende tjänsterna och inte får något svar inom en bestämd tidsperiod.

Analys av samtalsförlopp (CPA) – villkor identifiera orsaker

CPA används för att identifiera samtalsförlopp, till exempel upptagen och operatörsingrepp och analyserar ett samtal efter att det har anslutits. Villkoren för samtalsförlopp kan hänföras till följande orsaker:

- Orsaker före anslutning
 - busy1: Den uppringda linjen identifierades som upptagen.
 - busy2: Den uppringda linjen identifierades som upptagen.
 - no_answer/no-answer: Den uppringda linjen svarade inte.
 - no_ringback/no_ringback: Ingen återuppringning togs emot på linjen.
 - sit_no_circuit/sit-no-circuit: Tonen *ingen krets* identifieras i speciell informationston (SIT) i den uppringda linjen.
 - sit_operator_intercept/sit-operator-intercept: Tonen *operatörsingrepp* identifieras i SIT i den uppringda linjen.
 - sit_vacant_circuit/sit-vacant-circuit: Tonen *ledig krets* identifieras i SIT i den uppringda linjen.
 - sit_reorder/sit-reorder: Tonen *omorganisering* identifieras i SIT i den uppringda linjen.
- Orsaker efter anslutning
 - voice: En röst identifieras i den uppringda linjen.
 - answering_machine/answer-machine: En telefonsvarare identifieras i den uppringda linjen.
 - cadence_break/cadence-break: Anslutningen till den uppringda linjen förloras på grund av kadensbrytning.
 - CED: En fax eller ett modem identifieras i den uppringda linjen.
 - CNG: En fax eller ett modem identifieras i den uppringda linjen.

