



## **Cisco Webex Contact Center 分析工具用戶指南**

第一次發佈：2020 年 12 月 2 日

最後修改日期：2022 年 12 月 20 日

### **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

本手冊中之產品規格及資訊如有變更，恕不另行通知。本手冊中的所有聲明、資訊和建議應可信為真確，但不為任何明示或默示所擔保。使用者必須負擔使用任何產品的全責。

產品隨附的軟件授權和有限瑕疵責任擔保置於隨產品出貨的資訊封包中，並於此處併入本參照。若找不到軟件授權或有限瑕疵責任擔保，請向 Cisco 代表索取相關文件。

Cisco 採用的 TCP 頁首壓縮是加州大學伯克利分校 (UCB) 開發的程式，此程式是 UCB 的公共領域版 UNIX 作業系統的一部份。保留一切權利。版權所有 © 1981, Regents of the University of California。

所列供應商之所有文件檔案與軟件，均連同其本身具有之一切瑕疵以「現狀」提供，不受此處任何其他擔保條款保障。Cisco 與上述提及之供應商聲明免除所有明示及暗示之保養，包括但不限於適售性、特定用途之適用性，以及非侵權或因交易、使用或貿易行為所引發情形。

在任何情況下，Cisco 或其供應商不對任何間接、特殊、隨發或偶發損失承擔任何責任，包括但不限於因使用或無法使用本手冊而造成的利潤下降或者資料丟失或損壞，即使 Cisco 或其供應商已獲知存在此類損失的可能性。

此文件內所使用的任何互聯網通訊協定 (IP) 位址及電話號碼皆為虛構。此文件內所列之範例、指令顯示輸出、網絡拓撲圖及其他圖表僅供說明之用。說明內容中的 IP 位址或電話號碼均為虛構，如有雷同，純屬巧合。

本文件所有紙本和複製電子副本均不在管控範圍內。請參閱最新網上版本以取得最新版本文件。

Cisco 在全球擁有 200 多個辦公室。Cisco 網站 [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices) 列有地址和電話號碼。

© 2020 – 2022 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



## 目錄

---

前言：

引言	vii
變更記錄	vii
關於本指南	ix
分析工具聽眾	ix
相關文件	x
轉換	x
通訊、服務及其他資料	xi
文件意見	xi

---

第 1 章

簡介	1
Webex Contact Center 分析工具	1
系統需求	1
存取 Webex Contact Center 分析工具	2
存取控制	2
分析工具標題列按鈕	4
閾值提示	4
時間區域	6
在視覺化效果或儀表板頁面上執行的任務	6
將瀏覽器連結分享至報告和儀表板	8
透過瀏覽器連結存取報告和儀表板	9

---

第 2 章

視覺化效果	11
執行視覺化效果	11
貨物報告	13
業務標準	14

使用情況報告	14
紀錄報告	14
代理報告	14
代理追蹤	36
輔助報告	40
聯絡中心概覽	43
多媒體報告	46
團隊 & 隊列統計資料	65
授權使用情況報告	67
回撥報告	69
即時報告	71
代理報告 - 即時	71
聯絡中心概覽 - 即時	82
多媒體報告 - 即時	85
團隊與隊列的統計資料 - 即時	95
轉接報告	96
已放棄的通話詳細資訊活動報告	96
代理通話總結報告	97
代理資料報告	98
代理總結報告	99
應用程式摘要報告	100
按視窗持續時間排序的 CSQ 活動報告	101
CSQ 代理總結報告	102
CSQ 所有欄位報告	102
多頻道代理摘要	103
變更報告列寬	104
深入查看視覺化效果的一部分	104
修改視覺化效果屬性值	105
變更視覺化效果輸出格式	106
建立視覺化效果概覽	107
建立視覺化效果	108
建立複合視覺化效果	112

建立顯示實際值的視覺化效果	113
建立強化欄位	113
刪除共用的強化欄位	114
共用強化欄位	114
為指標選取公式	114
定義篩選工具	115
使用欄位進行篩選	115
使用指標進行篩選	116
執行模式中的篩選器	116
基於設定檔變數建立公式	118
建立並使用共用公式	118
建立共用公式	118
編輯共用公式	119
刪除共用公式	119
建立及格式化視覺化效果標題	119
格式化列表	119
格式化設定檔變數	120
變更「間隔欄位」的日期格式	120
格式化圖表	121
編輯視覺化效果名稱	122
自訂報告總結	122
列表層級摘要	123
群組層級摘要	123
代理資料報告中的報告總結	124
匯出報告範本	124
匯入報告範本	125

---

### 第 3 章

#### 儀表板 127

執行儀表板	127
查看貨物報告儀表板	128
業務標準	128
已放棄的聯絡	128

紀錄報告	129
代理報告	129
聯絡中心概覽	130
即時報告	130
設計儀表板	130
<hr/>	
第 4 章	變量 133
	建立、編輯、查看及刪除變數 133
<hr/>	
附錄 A:	每個數據庫中可用的紀錄類型 135
	標準 CSR 及 CAR 欄位及指標 136
	客戶工作階段數據庫 (CSR) 136
	客戶活動數據庫 (CAR) 136
	標準 ASR 和 AAR 欄位與指標 136
	代理工作階段數據庫 (ASR) 136
	代理活動數據庫 (AAR) 136
	代理狀態 136
	通話狀態 138
	通話原因代號 141



## 引言

- [變更記錄](#)，第 vii 页
- [關於本指南](#)，第 ix 页
- [分析工具聽眾](#)，第 ix 页
- [相關文件](#)，第 x 页
- [轉換](#)，第 x 页
- [通訊、服務及其他資料](#)，第 xi 页
- [文件意見](#)，第 xi 页

## 變更記錄

此表列出了對本指南所做的變更。最新的變更會顯示在頂部。

變更	請參閱	日期
更新佇列服務程度中總計的說明	<a href="#">隊列服務程度</a> ，第 56 页	2023 年 4 月
更新系統要求區段，以包括對 Microsoft Windows 11 的支援。	<a href="#">系統需求</a> ，第 1 页	2022 年 7 月
新增描述轉化報告的主題。	<a href="#">已放棄的通話詳細資訊活動報告</a> ，第 96 页 <a href="#">代理通話總結報告</a> ，第 97 页 <a href="#">代理資料報告</a> ，第 98 页 <a href="#">代理總結報告</a> ，第 99 页 <a href="#">應用程式摘要報告</a> ，第 100 页 <a href="#">按視窗持續時間排序的 CSQ 活動報告</a> ，第 101 页 <a href="#">CSQ 代理總結報告</a> ，第 102 页 <a href="#">CSQ 所有欄位報告</a> ，第 102 页 <a href="#">多頻道代理摘要</a> ，第 103 页	2022 年 4 月

變更	請參閱	日期
新增了有關在活動記錄中看到的代理狀態主題。	<a href="#">代理狀態</a> ，第 136 页	2022 年 4 月
已新增了有關浪湧保護統計報告的主題；該報告位於以下位置： 報告 > 貨物報告 > 紀錄報告 > 貨物報告 > 聯絡中心概覽	<a href="#">浪湧保護統計</a> ，第 45 页	2022 年 2 月
新增了有關在建立或編輯視覺化期間編輯間距欄位的預設日期格式的主題。	<a href="#">變更「間隔欄位」的日期格式</a> ，第 120 页	2022 年 2 月
新增了有關在表格報告中保留列寬的資訊。	<a href="#">變更報告列寬</a>	2021 年 12 月
將會新增這些主題	<a href="#">透過瀏覽器連結存取報告和儀表板</a> ，第 9 页 <a href="#">將瀏覽器連結分享至報告和儀表板</a> ，第 8 页	2021 年 10 月
將會新增這些主題	<a href="#">可用代理卡 - 即時</a> ，第 82 页 <a href="#">隊列中等待的聯絡 - 即時</a> ，第 84 页	2021 年 9 月
將會新增這些主題	<a href="#">匯出報告範本</a> ，第 124 页 <a href="#">匯入報告範本</a> ，第 125 页	2021 年 6 月
將會新增這些報告	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">在線 IVR 通話後調查統計報告</a>，第 63 页</li> <li><a href="#">通話後調查統計報告</a>，第 64 页</li> </ul>	2021 年 4 月
將會新增這些主題	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">時間區域</a>，第 6 页</li> </ul>	2021 年 2 月
將會新增這些報告。	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">IVR 和 CVA 對話流程報告</a>，第 60 页</li> <li><a href="#">選擇退出隊列報告</a>，第 62 页</li> <li><a href="#">OEM 與 Acqueon 報告整合</a>，第 35 页</li> <li><a href="#">回撥報告</a>，第 69 页</li> </ul>	2020 年 11 月
將會新增這些報告。	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">存取控制</a>，第 2 页</li> </ul>	2020 年 9 月
將會新增這些主題。	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">閾值提示</a>，第 4 页</li> </ul>	2020 年 8 月



變更	請參閱	日期
將會新增這些報告。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 紀錄 - 聯絡中心概覽，第 43 页</li> <li>• 紀錄 - 團隊 &amp; 隊列統計資料，第 65 页</li> <li>• 即時 - 聯絡中心概覽 - 即時，第 82 页</li> <li>• 即時 - 團隊與隊列的統計資料 - 即時，第 95 页</li> <li>• 按社交頻道的代理詳細資料，第 19 页</li> <li>• 業務標準，第 14 页</li> <li>• 授權使用情況報告，第 67 页</li> </ul>	2020 年 7 月
這些主題或報告將會更新。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立視覺化效果，第 108 页</li> <li>• 建立複合視覺化效果，第 112 页</li> <li>• 在視覺化效果或儀表板頁面上執行的任務，第 6 页</li> <li>• 輸入點聯絡數量 - CAR，第 52 页</li> <li>• 分析工具標題列按鈕，第 4 页</li> <li>• 代理統計資料 - 即時，第 82 页</li> <li>• 團隊詳細資料，第 44 页</li> <li>• 聯絡原因，第 48 页</li> <li>• 團隊詳細資料 - 即時，第 84 页</li> </ul>	2020 年 7 月
文件的初始版本。		2019 年 7 月

## 關於本指南

本指南會介紹如何使用 Webex Contact Center Agent Desktop。

## 分析工具聽眾

本文件適用於那些使用 Cisco Webex Contact Center 執行其聯絡中心的用戶。Analyzer 提取並向用戶分析人員提供營運資料，以確定如何最大限度地提高聯絡中心表現。

## 相關文件

如要查看 Webex Contact Center 文件列表，請參閱 <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/webex-contact-center/series.html>。

如要查看 Webex Contact Center 開發人員文件和 API 諮詢資料，請參閱 <https://developer.webex-cx.com/documentation/getting-started>。

## 轉換

本指南採用下列慣例：

轉換	說明
粗體字體	粗體字體用於表示指令，例如用戶輸入、按鍵、按鈕、資料夾名稱及子目錄的名稱。例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>選擇<b>編輯</b> &gt; <b>尋找</b>。</li> <li>點擊<b>完成</b>。</li> </ul>
斜體字體	斜體字體： <ul style="list-style-type: none"> <li>使用新術語。 <p>例如：技能組合是共用相似技能的代理集合。</p> </li> <li>強調重要資訊。 <p>例如：切勿使用數字命名轉換。</p> </li> <li>表示您必須為其提供參數值。 <p>例如：IF (條件、<i>true</i> 值、<i>false</i> 值)</p> </li> <li>表示標題。 <p>例如：請參閱 <i>Agent Desktop</i> 用戶指南。</p> </li> </ul>
視窗字體	視窗字體表示： <ul style="list-style-type: none"> <li>在系統顯示的代碼或資料中顯示的文字。 <p>例如：&lt;html&gt;&lt;title&gt; Cisco Systems, Inc. &lt;/title&gt;&lt;/html&gt;</p> </li> <li>檔案名稱。 <p>例如：tserver.properties。</p> </li> <li>目錄路徑。 <p>例如：C:\Program Files\Adobe</p> </li> </ul>

## 通訊、服務及其他資料

- 如要及時從 Cisco 接聽相關資料，請在 [Cisco Profile Manager](#) 登記。
- 如要獲得重要技術所需的業務成效，請瀏覽 [Cisco 服務](#)。
- 如要提交服務請求，請瀏覽 [Cisco 支援](#)。
- 如要探索並瀏覽安全的應用程式、產品、解決方案及服務，請瀏覽 [Cisco Marketplace](#)。
- 如要獲取一般的網絡、培訓及認證職務，請瀏覽 [Cisco Press](#)。
- 如要尋找特定產品或產品系列的保養資料，請使用 [Cisco 保養尋找工具](#)。

### Cisco 錯誤搜尋工具

[Cisco 錯誤搜尋工具](#) (BST) 是一種基於網站的工具，可充當 Cisco Bug 跟蹤系統的閘道。此系統會提供有關 Cisco 產品及軟體中存在的缺陷與漏洞的完整清單。BST 能為您提供有關產品和軟件的詳細缺陷資料。

## 文件意見

請在以下內容中提供關於本文件的備註：[contactcenterproducts\\_docfeedback@cisco.com](mailto:contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com)。





# 第 1 章

## 簡介

- [Webex Contact Center 分析工具](#)，第 1 页
- [系統需求](#)，第 1 页
- [存取 Webex Contact Center 分析工具](#)，第 2 页
- [存取控制](#)，第 2 页
- [分析工具標題列按鈕](#)，第 4 页
- [閾值提示](#)，第 4 页
- [時間區域](#)，第 6 页
- [在視覺化效果或儀表板頁面上執行的任務](#)，第 6 页
- [將瀏覽器連結分享至報告和儀表板](#)，第 8 页
- [透過瀏覽器連結存取報告和儀表板](#)，第 9 页

## Webex Contact Center 分析工具

Webex Contact Center 分析工具可從多個資料來源和系統中找出即時資料和紀錄資料，從而產生相關資料的特定業務視圖。分析工具以可視的方式顯示趨勢，以助您辨別各種圖案並深入了解不斷改進的情況。

分析工具的標準視覺化效果將業務資料與傳統的運營指標聯繫起來，並在單一的統一視圖中以可見的方式跨越運營與業務表現指標。

您可以自訂您的分析工具體驗，方法是建立顯示您選擇的視覺化效果效果的視窗，並安排製作自動分配至電子郵件收件者的紀錄報告。

## 系統需求

Webex Contact Center Analyzer 支援以下列表所列的瀏覽器版本。

瀏覽器	Microsoft Windows 10	Microsoft Windows 11	Mac OS X	Chromebook
Google Chrome	76.0.3809	103.0.5060.114	76.0.3809 或更新版本	76.0.3809 或更新版本

瀏覽器	Microsoft Windows 10	Microsoft Windows 11	Mac OS X	Chromebook
Mozilla Firefox	ESR 68 或更新版本 ESR	ESR 102.0 或更新 版本 ESR	ESR 68 和更新版本 ESR	NA
Edge Chromium	79 或更新版本	103.0.1264.44 或更 新版本	79 或更新版本	73 或更新版本
Chromium	NA	NA	NA	73 或更新版本

填妥下列任務：

- 啟用瀏覽器彈出式視窗。
- 安裝 Adobe Flash Player (適用於動態圖)。

## 存取 Webex Contact Center 分析工具

### 开始之前

確保你的系統符合[系統需求](#)，[第 1 页](#)中描述的要求。你需要具有監督者或管理員權限才能存取 Analyzer。

### 过程

**步驟 1** 開啓您的網頁瀏覽器，並前往管理員提供的 URL。

**步驟 2** 在登入頁面上，輸入你的電子郵件地址和密碼。

**步驟 3** 點擊登入。

Webex Contact Center Analyzer 首頁顯示四個儲存庫，其中包含為代理和客戶所擷取的所有階段作業和活動數據的摘要。您可以展開儲存庫方塊，方法是點擊「[更多詳情](#)」按鈕以顯示今天、昨天、本星期、上星期、本月、上月及上月的詳細資料。

## 存取控制

報告和分析模塊模組控制對 Analyzer 的存取。您使用管理入口來配置報告和分析功能模組。

您可以在 > 報告和儀表板權限 區域下的使用者配置文件的 > 存取權限 中配置分析器工具程式 (資料夾、可視化和儀表版) 的存取特權 (查看、編輯或無)。

您也可以配置對其他實體的存取特權，如下表所概述。

可配置項目	可配置實體	備註
用戶檔案 > 存取許可權	輸入點、佇列、地點、團隊	如果地點受到限制，您只能選擇團隊。
代理設定檔 > 代理可查看的統計資訊	佇列、團隊	您必須根據為用戶檔案配置的 限制手動應用限制。
用戶 > 代理設定	地點、團隊	代理存取權不能大於所選地點的 存取權。

有關配置存取特權的詳細資料，請參閱 [Cisco Webex Contact Center 安裝與管理指南](#) 的佈建部分。  
建立或編輯視覺效果時，您選擇的記錄類型將基於應用於特定實體的限制建立結果，如下表所示。

紀錄類型	已應用實體限制
客戶活動紀錄	輸入點、佇列、地點、團隊
客戶工作階段紀錄	輸入點、佇列、地點、團隊
代理活動紀錄	佇列、地點、團隊
代理工作階段紀錄	地點、團隊

有關記錄類型的詳細資訊，請參閱 [每個數據庫中可用的紀錄類型](#)

下表列出了這些存取特權適用的資源，並介紹了如何根據角色來應用限制。

資源	角色	限制條件
<ul style="list-style-type: none"> <li>Agent Desktop 上的存取點報告</li> <li>管理入口儀表板</li> <li>瀏覽器連結</li> </ul>	已停用 Cisco Contact Center 或無關聯代理設定檔的管理員和主管	應用的限制基於使用者設定檔
<ul style="list-style-type: none"> <li>Agent Desktop 上的存取點報告</li> <li>管理入口儀表板</li> <li>瀏覽器連結</li> </ul>	有關聯代理設定檔及所有代理的管理員和主管	限制適用於以下情況： <ul style="list-style-type: none"> <li>輸入點根據用戶設定檔</li> <li>佇列根據代理設定檔</li> <li>地點根據代理設定</li> <li>團隊根據代理設定檔</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyzer 報告</li> <li>使用視覺化項內部的篩選器建立或編輯頁面</li> </ul>	所有管理員和主管	應用的限制基於使用者設定檔




備註 不支援 SPP 管理員。

## 分析工具標題列按鈕

點擊分析工具標題欄上的 **Home** 按鈕以顯示導航欄選項：視覺化效果、儀表板和變數。

如需更多資料，請參閱 [在視覺化效果或儀表板頁面上執行的任務](#)，第 6 頁。

標題列有以下可用選項：

- 閾值提示 - 點擊響鈴  圖示會顯示最新四個未讀即時提示 (以紅色顯示)。如需更多資料，請參閱 [閾值提示](#)，第 4 頁。
- 用戶下拉列表會顯示以下選項：
  - 支援
  - 意見回饋
  - 說明
  - 登出

如果您調整瀏覽器視窗的大小以使其變窄，則您的用戶帳戶名稱將不會顯示在按鈕標籤上。

## 閾值提示

有關配置限額規則的資料，請參閱《[Cisco Webex Contact Center 安裝與管理指南](#)》。

管理提示包括以下步驟：

1. 按下**閾值警報**圖示以開啓**即時提示**視窗，該視窗顯示即時提示列表（如果系統存在即時提示）。

預設情況下，Analyzer 將顯示所有實體類型的已讀取和未讀取即時提示。

下表說明各即時提示所顯示的資料。

數表 1: 即時提示

日期	提示時間	實體類型	實體名稱:	提示類型	閾值	實際值
顯示發出提示的日期。	顯示發出提示的時間。	顯示引發提示的來源。	顯示提示的名稱。	顯示提示的類型。	顯示超過時將引發警報的值。	顯示實際值。

2. (可選) 使用**通知類型**和**實體類型**下拉列表，從而更改資料來源選擇，並建立自訂即時提示列表。



- **通知型別**：從下拉選單中選擇**全部**，以列出所有提示。選取**讀取**即可列出閱讀提示，而選取**未讀**提示，則可列出未閱讀的提示。
- **實體類型**：從下拉列表中選擇實體類型。可用的選項為：**全部**、**輸入點**、**代理**、**地點**、**團隊**或**佇列**。

3. (可選) 從以下操作中選擇選項：

- 按下**停止自動重新整理**切換按鈕以停用預設系統行爲——該行爲每三分鐘重新整理一次即時提示列表，並以分鐘：秒數格式提供下一次重新整理的倒數計時。

切換按鈕上的標籤更改為**開始自動重新整理**，計時器以分鐘：秒數格式顯示自上次重新整理以來的持續時間。

- 按下**開始自動重新整理**重新啓用預設系統行爲，即每三分鐘重新整理一次即時提示列表。切換按鈕標籤恢復為**停止自動重新整理**，開始下一次重新整理的倒數計時。



**備註** 如果在**即時提示**頁面的同時選取單一提示或多個提示時發生自動重新整理，則所選內容會保留在下一個自動重新整理視窗中。



**備註** 有關**閾值提示**圖示🔔的通知也會每三分鐘自動重新整理一次。在預設情況下，自動重新整理功能為啓用狀態。

4. (可選) 頁面左上角的**標記為已讀**按鈕允許你確認讀取提示。請選擇多個提示或單個提示，然後點擊**標記為已讀**。「已讀」提示以灰色顯示。



**備註** 如果新提示在「已讀」的提示上引發，則新提示將顯示為「未讀」提示。

5. (可選) 使用頁面左上角的下拉列表在**即時提示**和**紀錄通知**視窗之間切換。

**紀錄通知**視窗中的某些控制元件與**即時提示**視窗者相同。提供額外控制元件——**持續時間**——用於指定顯示通知記錄的時間範圍。

6. 在**紀錄通知**視窗中，使用**標記為已讀**按鈕和**通知類型**、**實體類型**和**持續時間**下拉列表，以調整資料來源選擇，並建立紀錄通知的自訂列表。

**持續時間**下拉列表的選項包括：**昨天**、**本週**、**上週**、**過去7天**、**本月**、**上個月**、**今年**和**自定義**。就自訂選項而言，開始日期必須在當前日期前三年內。

下表說明各紀錄通知所顯示的資料。

數表 2: 紀錄提示

日期	提示時間	實體類型	實體名稱:	提示類型	閾值	實際值
顯示發出提示的日期。	顯示發出提示的時間。	顯示引發提示的來源。	顯示提示的名稱。	顯示提示的類型。	顯示超過時將引發警報的值。	顯示實際值。

限額違規的電郵警示包括每個限額違規的更新時間記錄，而顯示的時間區域亦對應於租戶時間區域。

## 時間區域

時間區域是分析工具標題列中的用戶設定。從時間區域下拉列表中選取**瀏覽器**時間區域或**租戶**時間區域。**租戶**時間區域為預設時間區域。

資料查詢及在分析工具報告中顯示的資料取決於所選的時間區域。

執行報告或儀表板後，報告或儀表板將在報告頁面的右上角顯示所選的時間區域。

以 Excel 或 CSV 格式匯出的報告將在報告 UI 中顯示該報告所示時間區域中的資料。



**備註** 在執行報告或儀表板時，如果您改變分析工具標題列中的時間區域設定，只有在手動重新整理該頁面之後，更新的時間區域才會顯示在正在執行的報告或儀表板上。

計畫作業一律會在**租戶**時間區域中執行。

您無法在 Agent Desktop 上修改代理表現統計 (AP) 報告的時間區域。APS 報告一律會以**瀏覽器**時間區域顯示。

管理入口中的儀表板一律會以**瀏覽器**時間區域顯示。

## 在視覺化效果或儀表板頁面上執行的任務

視覺化效果和儀表板頁顯示視覺化效果或儀表板的所有目錄，讓您執行以下任務：

- 建立、重新命名及刪除主目錄下的資料夾或子資料夾。



**備註** 有兩種類型的資料夾：

- 在貨物報告中顯示為  的唯讀資料夾。
- 在自訂報告中顯示為  的自訂資料夾 (用戶建立)。

- 建立、執行、編輯、搜尋、篩選、刪除及安排視覺化效果或儀表板。



備註 您無法執行、編輯或安排持續時間長而間距較短的視覺化效果。請重設即時報告及紀錄報告所需的**持續時間**及**間隔**欄位以繼續操作。如需更多資料，請參閱 [建立視覺化效果](#)，第 108 页。

- 將視覺化效果報告匯出至 Microsoft Excel 或 CSV 檔。



備註

- 當您變更報告的日期格式並匯出至 CSV 檔，然後在 Microsoft Excel 中開啓該 CSV 檔時，日期格式將根據用戶在 Excel 中的偏好設定顯示出來。如要查看您為報告套用的確切日期格式，請在文字編輯器中將其開啓。

- 如果視覺化效果歷史報告超過 2000 列，則無法將其匯出。

- 將視圖變更為列表或網格。

執行每個任務的步驟：

- 如要新增資料夾：
  1. 在主頁中，點擊**視覺化效果或儀表板**圖示。
  2. 選取要在其中建立新的資料夾的資料夾。
  3. 點擊**建立新的 > 資料夾**。
  4. 在對話框中，輸入資料夾名稱並點擊**確定**。
- 要按資料夾、視覺化效果或組合進行篩選，請執行以下操作：
  1. 在主頁中，點擊**視覺化效果或儀表板**圖示。
  2. 從**顯示**下拉列表中選取所需的選項。
- 如要搜尋：
  1. 在主頁中，點擊**視覺化效果或儀表板**圖示。
  2. 在**搜尋資料夾和視覺化效果**欄位中，輸入視覺化效果或儀表板的名稱。
- 如要執行其他任務，請在視覺化效果或儀表板頁面中，點擊<sup>1</sup>相應的資料夾、視覺化效果或儀表板：

動作	顯示於	說明
重新命名資料夾	資料夾	重新命名資料夾。
刪除資料夾	資料夾	刪除資料夾。您只能刪除一個空資料夾。

動作	顯示於	說明
執行	視覺化效果 儀表板	執行所選報告或儀表板。 您可以根據為視覺化效果和儀表板顯示的參數來單獨篩選資料。 <b>備註</b> 執行常用儀表板後，您可以使用全域篩選工具(在右上角)對資料進行篩選。
建立副本	視覺化效果 儀表板	在視覺化效果或儀表板中建立貨物報告的副本。
詳細資料	視覺化效果 儀表板	顯示有關所選項目的更多詳細資料，例如標題、日期範圍以及視覺化效果條目排定作業的數量。
匯出為 Excel	視覺化效果 儀表板	開啓一個對話框，您可以在其中將選取的紀錄視覺化效果另存為 Microsoft Excel 或 CSV 檔。 匯出選項不適用於即時或複合視覺化效果。匯出選項不適用於帶有即時資料的深入查詢報告。
匯出為 CSV	視覺化效果 儀表板	
安排作業	視覺化效果	開啓一個頁面，您可以將選取的視覺化效果安排為定期執行，並將其與電子郵件列表關聯以進行自動分配。
編輯	自訂報告	在可對其進行編輯的頁面上開啓所選的視覺化效果或儀表板。
刪除	自訂報告	刪除選取的視覺化效果或儀表板。您無法刪除儀表板中使用的視覺化效果。



**備註** 貨物報告和自訂報告列已提供當地翻譯。匯出的 Excel 檔還會在貨物報告及自訂報告中顯示設有當地翻譯的列。如果列中缺少各自的當地語言包金鑰，則這些列將以預設英文顯示。用戶指定的值不會提供當地翻譯。

## 將瀏覽器連結分享至報告和儀表板

您可以將瀏覽器連結分享到報告和儀表板，與無法存取分析器的標準代理和高級代理程式分享連結。代理可透過瀏覽器連結存取報告和儀表板。

## 过程

**步驟 1** 登入 Webex Contact Center 分析工具。如需更多資訊，請參閱[存取 Webex Contact Center 分析工具](#)。

**步驟 2** 執行您想共用的視覺化效果或儀表板。有關詳細資訊，請參閱[執行視覺化效果及執行儀表板](#)。

**步驟 3** 複製瀏覽器上顯示的 URL。您可以與代理共用此 URL。

- 備註**
- 工程師無權變更分析器中的時區。透過瀏覽器連結存取的報告始終在瀏覽器時區下執行。有關詳細資訊，請參閱[時間區域](#)。
  - 無法透過瀏覽器連結存取使用率報告和許可證使用方式報告。

# 透過瀏覽器連結存取報告和儀表板

作為不能使用分析器的標準或高級代理，您可以透過管理員提供的瀏覽器連結來存取報告和儀表板。

## 过程

**步驟 1** 按一下管理員提供的瀏覽器連結。

此時將出現登入頁面，以顯示報告或控制面板。

**步驟 2** 輸入您的電子郵件地址和密碼。

**步驟 3** 點擊登入。

此時將顯示報告或儀表板。

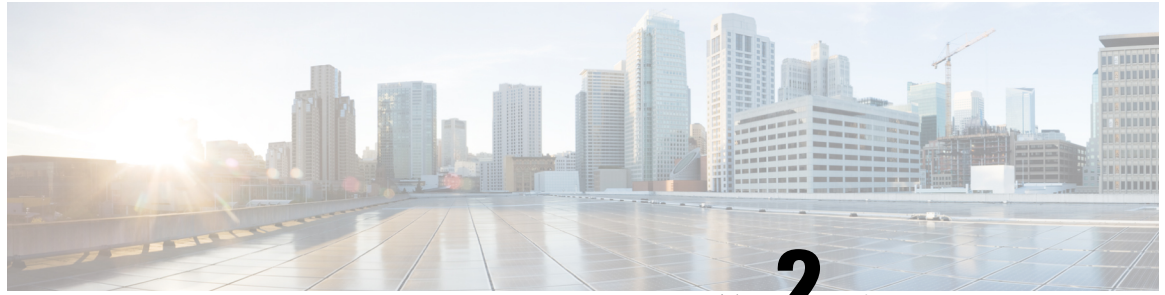
- 備註**
- 您不具備變更分析器時區的權限。透過瀏覽器連結存取的報告始終在瀏覽器時區(例如存取點報告)下執行。
  - 當提供的瀏覽器連結不存在時，您會看到一個空白頁。請聯絡您的管理員以獲得正確的連結。

**步驟 4** 如果您存取儀表板，請在儀表板的右上角點擊**啟動**以查看報告。

- 如要修改報告的屬性，請點擊**設定**。
- 如要在表格層級和頂層行段上顯示或隱藏列值的摘要，請在**顯示摘要**下拉列表中選擇值。
- 如要隱藏某區段，請將其拖至**隱藏區段**框中。此功能不適用於複合視覺化效果。
- 如要顯示或隱藏設定檔變數，請點擊眼睛圖示。
- 如要匯出報告，請選擇匯出為 **Excel** 或從匯出下拉式清單中選擇 **匯出為 CSV**。

**備註** 深入查看功能不適用於透過瀏覽器連結或存取點報告而存取的報告。





## 第 2 章

# 視覺化效果


- 執行視覺化效果，第 11 页
- 貨物報告，第 13 页
- 變更報告列寬，第 104 页
- 深入查看視覺化效果的一部分，第 104 页
- 修改視覺化效果屬性值，第 105 页
- 變更視覺化效果輸出格式，第 106 页
- 建立視覺化效果概覽，第 107 页
- 建立視覺化效果，第 108 页
- 建立複合視覺化效果，第 112 页
- 建立顯示實際值的視覺化效果，第 113 页
- 建立強化欄位，第 113 页
- 刪除共用的強化欄位，第 114 页
- 共用強化欄位，第 114 页
- 為指標選取公式，第 114 页
- 定義篩選工具，第 115 页
- 基於設定檔變數建立公式，第 118 页
- 建立並使用共用公式，第 118 页
- 建立及格式化視覺化效果標題，第 119 页
- 格式化列表，第 119 页
- 格式化設定檔變數，第 120 页
- 變更「間隔欄位」的日期格式，第 120 页
- 格式化圖表，第 121 页
- 編輯視覺化效果名稱，第 122 页
- 自訂報告總結，第 122 页
- 匯出報告範本，第 124 页
- 匯入報告範本，第 125 页

## 執行視覺化效果


執行視覺化效果：

## 过程

**步驟 1** 點擊導覽欄上的視覺化效果圖示。


**步驟 2** 如要尋找報告，您可以使用搜尋功能或  (樹狀) 圖示。當您點擊樹狀圖示時，便會顯示該資料夾中的所有檔案。搜尋也會顯示子資料夾中的所有相符報告。

點擊資料夾或報告時，資料夾或報告的確切位置會顯示在軌跡瀏覽上。

**步驟 3** 在報告上，點擊「」(省略號) 按鈕並選擇執行選項或按兩下以執行。

預設情況下，您可以查看一組貨物報告。如要編輯報告，您可以透過點擊另存為以將其儲存到您的資料夾中，來建立報告的副本。有關詳細資料，請參閱 [貨物報告](#)。

- 備註**
- 您無法執行持續時間長而間距較短的報告。請重設即時報告及紀錄報告所需的持續時間及間隔欄位以繼續操作。如需更多資料，請參閱 [建立視覺化效果](#)，第 108 頁。
  - 如果複製的報告的篩選工具值超過 1000 個，則在執行該報告時會出現錯誤訊息。如果您看到錯誤訊息，例如此視圖顯示的紀錄最多可容納 1000 個篩選工具值。請編輯報告以選取預先定義的值，以及編輯報告並從篩選工具中移除幾個值。報告僅可容納 1000 個值。
  - 即使現有紀錄的數量超過 150000 個，報告也會最多顯示 150000 個紀錄。

**步驟 4** 呈現視覺化效果後，點擊  (導覽) 圖示以查看視覺化效果的數據摘要。

您可以在 **數據摘要** 標籤頁中看到資料上次重新整理視覺化效果的時間。

如果您正在執行具有多個模塊的視覺化效果 (複合視覺化效果)，則 **數據摘要** 標籤會顯示該視覺化效果中所有模塊的下拉列表，以便您可以顯示每個模塊的詳細資料。

**步驟 5** 點擊詳細資料標籤頁，即可顯示以下設定及視窗。點擊視窗標題即可展開或折疊視窗。如果您執行的是複合視覺化效果，則會單獨顯示詳細資料，具體取決於在該標籤頁頂部的下拉列表中選取的模組。

- **開始時間**：表示歷史視覺化效果的開始時間，或者即時視覺化的情況下為即時視覺化。
- **計算**：即時視覺化效果的指定持續時間及重新整理速率。持續時間的可能值：
  - 無：提供目前活動的視圖。
  - 5、15 或 30 分鐘：提供從 30 分鐘前到目前為止發生的所有活動的視圖。
  - 一天開始：提供自午夜以來發生的所有活動的視圖。

根據基於時間的紀錄視覺化效果，計算指定要在視覺化效果中考慮的計算間距和紀錄數。

根據以樣本為基礎的視覺化效果，計算指定頻率、分級及計算是否為累積。如需更多資料，請參閱 [建立視覺化效果](#)，第 108 頁。

如果篩選器應用於任何欄位，則會為每個欄位顯示額外的面板，以便您可以看到已在視覺化項中過濾或從中過濾掉的值。



**步驟 6** 點擊設定可顯示與視覺化效果關聯的區段及變數。

您也可以變更輸出類型。如需更多資料，請參閱 [變更視覺化效果輸出格式](#)，第 106 頁。

**步驟 7** 如果視覺化效果為圖列表格式：

- 用於構造它的基礎資料表顯示在圖表的下方。點擊「隱藏列表」連結即可隱藏列表，「顯示列表」連結即可顯示該列表。
- 將指標停留在圖表的條形、線條、切片、面積或氣泡上，以顯示有關條目所表示的區段資料。

**步驟 8** 如果視覺化效果是紀錄項目，您可以點擊標題列上的匯出按鈕，將視覺化效果作為 Microsoft Excel 或 CSV 檔匯出。無法匯出即時和複合視覺化效果。

**備註** 如果視覺化效果歷史報告超過 2000 列，則無法將其匯出。

## 貨物報告

分析器提供一組貨物報告 — 您可以利用這些報告查看即時數據或紀錄數據。如要查看這些唯讀報告，請瀏覽[視覺化效果](#)。

請考慮以下情況。

- 查詢資料時，查詢會以租戶時間區域來顯示。資料會按瀏覽器時間區域顯示。執行報告後，報告將在報告頁面的右上角顯示瀏覽器時間區域。
- 除現有格式外，持續時間欄位具可支援兩種新格式：HH:MM:SS.SSS 和 MM:SS.SSS。選取適當的格式以查看以毫秒為單位的資料格式。

例如：

- 如果持續時間為 200 毫秒，
  - 並且其格式為 HH:MM:SS.SSS，則會顯示 00:00:00.200 值。
  - 且格式為 MM:SS.SSS，則該值為 00:00.200。
- 如果持續時間是 1001 毫秒。
  - 並且其格式為 HH:MM:SS.SSS，則會顯示 00:00:01.001 值。
  - 且格式為 MM:SS.SSS，則該值為 00:01.001。



**備註** 分析器支援在過去 13 個月內最多 12 個月的最大持續時間報告。

分析器 UI 允許用戶選擇自訂持續時間日期範圍，從當前日期開始，在過去 13 個月內最多 12 個月。

## 業務標準

### 使用情況報告

使用情況報告顯示為每個地點、月、天登入的代理數。該報告還提供已登入的代理的並發數量。



備註 自訂期限日期範圍必須設置為距離今天 12 個月內。

報告路徑：存貨報告 > 業務標準 > 使用方式報告

輸出類型：Table

參數	說明	公式
地點	地點的名稱。	
月	顯示報告的月份和年份。	
日期	顯示報告的日期、月份及年份。	
唯一代理已登入	顯示已登入的代理數目。每個代理僅計算一次登入。	當每個唯一代理每天登入到系統時，此數量都會遞增。
已登入並發代理	顯示於指定時間內登入的代理數。	如果一天中的登入數量高於先前的最大值，則會將此值指定為最大值。

## 紀錄報告

### 代理報告

#### 代理詳細資料

「代理詳細資料報告」用於顯示代理統計資料。此報告可在分析工具報告以及 Agent Desktop 上的 APS 報告中使用。



備註 突然中斷連接數量 欄位目前未使用，將不會填入資料。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 代理報告

輸出類型：Table

參數	說明	篩選工具	公式
代理名稱	顯示代理的名稱。 用作：行區段		

參數	說明	篩選工具	公式
間距	顯示產生代理詳情報告的時間長度。		過去七天
多媒體檔案類型	顯示為代理配置的混合檔案類型。混合的檔案類型有「混合」、「混合即時」和「專用」。		
頻道類型	顯示聯絡的媒體類型，例如語音、電子郵件或聊天。  用作：行區段		
登入數量	顯示為代理設定特定頻道類型的聯絡時的登入總次數。	頻道類型： Voice、 Chat、 Email	代理頻道 ID 的數量
已處理聯絡	顯示已處理聯絡的總數。		撥出通話連接數量總和 + 撥出連接數量的總和
工作時間	顯示代理登入的總時數。		即時更新時間記錄的總和 - 登入時間記錄的總和
初次登入時間	顯示代理首次登入的日期和時間。		最小的登入時間記錄
最後登出時間	顯示代理最後登出的日期和時間。		最大登出時間記錄
佔用時間	顯示代理在通話中所用的時間與可提供服務時間及閒置時間之間的百分比。		(連接持續時間總和 + 總結的總持續時間) + (撥出通話連接持續時間總和 + 撥出通話總結的總時間) / (最大登出時間記錄 - 最小登入時間記錄)
閒置數量	顯示代理進入閒置狀態的次數。		閒置數量的總和
總閒置時間	顯示代理在閒置狀態中所用的總時數。		閒置持續時間總和
平均閒置時間	顯示代理處於閒置狀態的平均持續時間。		閒置持續時間總和 / 閒置數量總和
可提供服務次數	顯示代理進入可提供服務狀態的次數。		可提供服務次數的總和
可提供服務的總時間	顯示代理在可提供服務狀態中所用的總時數。		可提供服務持續時間的總和
平均可提供服務時間	顯示代理處於可提供服務狀態的平均時間長度。		可用持續時間的總和 / 可提供服務次數的總和
接入通話保留數量	顯示代理已進入接入通話保留狀態的次數。		響鈴次數總和

參數	說明	篩選工具	公式
接入通話保留總時間	代理處於保留狀態的總時數(通話進入代理工作站但尚未接聽時的持續時間)。		響鈴持續時間總和
平均接入通話保留時間	代理處於接入通話保留狀態的平均時間長度。		響鈴時間總和 / 響鈴次數總和
接入通話保留數量	顯示代理將接入通話置於保留狀態的次數。		保留數量總和
接入通話保留總時間	顯示接入通話保留狀態的總時間。		保留持續時間總和
平均接入通話保留時間	顯示接入通話的平均保留時間。		保留持續時間 / 保留數量總和
接入通話連接數量	顯示已連接到代理的接入通話數。		已連接數量的總和
接入通話連接總時間	顯示代理與撥入通話的顧客通話的總時間。入站連接總時間不包括閒置時間、保留持續時間或諮詢時間。		連接持續時間總和
接入通話聯絡總時間	顯示代理連接至撥入接入通話的總時間。		連接持續時間總和 + 保留持續時間總和
平均接入通話聯絡時間	顯示平均的接入通話聯絡時間。		(連接持續時間總和 + 保留的總持續時間) / 連接的數量總和
撥出通話保留數量	顯示代理處於撥出保留狀態的次數，這種狀態表示代理已發起撥出通話，但該通話尚未連接。		撥出通話響鈴次數的總和
撥出通話保留總時間	顯示代理處於撥出保留狀態的總時間。		撥出通話響鈴持續時間總和
平均撥出保留時間	顯示代理處於撥出保留狀態的平均時間。		撥出通話響鈴持續時間總和 / 撥出通話響鈴次數的總和
撥出通話保留數量	顯示代理將接入通話設為保留狀態的次數。		撥出通話保留數總和
撥出通話保留總時間	顯示撥出通話保留狀態的總時數。		撥出通話保留持續時間的總和
平均撥出通話保留時間	顯示撥出通話的平均保留時間。		撥出通話保留持續時間的總和 / 撥出通話保留數總和
撥出通話嘗試數量	顯示代理嘗試進行撥出通話的次數。		撥出通話響鈴次數的總和
撥出通話連接數量	顯示已連接至代理的撥出通話數。		撥出通話連接數量總和
撥出通話連接總時間	顯示代理與撥出通話的顧客通話的總時間。撥出連接總時間不包括閒置時間、保留持續時間或諮詢時間。		撥出通話連接持續時間總和

參數	說明	篩選工具	公式
撥出通話聯絡總時間	顯示代理連接至撥出通話的總時間。		已連接撥出持續時間的總和 + 保留持續時間之總和
平均撥出聯絡時間	顯示平均撥出聯絡時間。		(撥出通話連接持續時間總和 + 保留通話持續時間的總和) / 連接的總數撥出的總和
突然中斷的數量	顯示已接聽(即連接至代理或被目的地地點接受)的接入通話數，但隨後在為企業佈建的突然中斷閾值內立即中斷連接。		中斷連接的數量總和
接入通話總結數量	顯示在接入通話後，代理進入到總結狀態的次數。		總結數量總和
接入通話總結總時間	顯示代理在接入通話後的總結狀態下所用的總時數。		總結持續時間總和
平均接入通話總結時間	顯示在接入通話後，代理處於總結狀態的平均時間長度。		總結持續時間總和 / 總結數量總和
撥出通話總結數量	顯示顯示在撥出通話後，代理進入到總結狀態的次數。		撥出通話總結數量總和
撥出通話總結總時間	顯示代理在撥出通話後的總結狀態下所用的總時數。		撥出通話總結持續時間的總和
平均撥出通話總結時間	顯示在撥出通話後，代理處於總結狀態的平均時間長度。		撥出通話的總結時間總和 / 撥出通話總結數量總和
沒有回應數量	因為無法將此聯絡連接至代理，因此無法回應接入通話請求的次數。		沒有回應數量的總和
沒有回應總時間	顯示代理在沒有回應狀態下所用的總時數。		沒有回應持續時間的總和
平均沒有回應時間	顯示代理處於沒有回應狀態的平均時間長度。		沒有回應的持續時間總和 / 沒有回應數量的總和
諮詢接聽數量	顯示代理接聽來自另一代理的諮詢請求的次數。		諮詢數量總和
諮詢接聽總時間	顯示代理回應諮詢請求所用的總時數。		諮詢時間總和
平均諮詢接聽時間	顯示代理接聽諮詢請求所用的平均時間長度。		諮詢時間總和 / 諮詢數總和
諮詢請求數量	顯示代理向另一代理發送諮詢請求的次數。		諮詢請求數量總和
諮詢請求總時間	顯示代理諮詢其他代理所用的時間總量。		諮詢請求持續時間的總和

參數	說明	篩選工具	公式
平均諮詢請求時間	顯示諮詢其他代理所用的代理時間的平均長度。		諮詢總數 / 諮詢請求數總和
諮詢數量	顯示代理接聽來自另一代理的諮詢請求的次數。		諮詢接聽數總和
諮詢總時間	顯示代理回應諮詢請求所用的總時數。		諮詢接聽持續時間的總和
平均諮詢時間	顯示代理接聽諮詢請求所用的平均時間長度。		諮詢接聽持續時間的總和 / 諮詢接聽數總和
會議數量	顯示代理發起會議通話的次數。		會議數量總和
接入通話 CTQ 請求數量	顯示在處理接入通話期間，代理發起諮詢佇列的次數。		CTQ 請求數總和
接入通話總 CTQ 請求時間	顯示代理使用來自接入通話的代理對諮詢請求進行回應所用的總時數。		CTQ 請求持續時間總和
接入通話 CTQ 接聽數量	顯示代理從另一個正在處理接入通話的代理那裡接聽諮詢佇列請求的次數。		CTQ 接聽數總和
接入通話總 CTQ 接聽時間	顯示代理使用來自接入通話的代理對諮詢請求進行回應所用的總時數。		CTQ 接聽持續時間總和
撥出通話 CTQ 請求數量	顯示在處理撥出通話時，代理發起諮詢佇列請求的次數。		撥出通話 CTQ 請求數量總和
撥出通話 CTQ 請求總時間	顯示代理使用來自撥出通話的代理對諮詢請求進行回應所用的總時數。		撥出通話 CTQ 請求持續時間的總和
撥出通話 CTQ 接聽數量	顯示代理從另一個正在處理撥出通話的代理那裡接聽諮詢佇列請求的次數。		撥出通話 CTQ 接聽數量的總和
撥出通話 CTQ 總接聽時間	顯示代理使用來自撥出通話的代理對諮詢請求進行回應所用的總時數。		撥出通話 CTQ 接聽持續時間的總和
代理轉接	顯示代理將接入通話轉接至另一代理的次數。		代理轉接給代理的數量總和
代理重新排隊	顯示代理重新排隊接入通話的次數。		代理轉接到佇列請求數量的總和
沒有目的轉接	顯示在沒有代理干預的情況下，透過互動式語音回應 (IVR) 將撥入通話轉接到外部或第三方撥號號碼 (DN) 的次數。		沒有目的轉接數量的總和
接入通話平均處理時間	顯示代理處理接入通話所用的平均時間長度。		(連接持續時間總和 + 總結的總持續時間) / (連接的數量總和)

參數	說明	篩選工具	公式
撥出通話平均處理時間	顯示代理處理撥出通話所用的平均時間長度。		(撥出通話連接持續時間總和 + 撥出通話總結持續時間的總和) / 連接的總數撥出的總和

按一下**技能範本**或**技能表**儲存格可看到 [深入查看] 圖示。點擊該圖示即可啟動深入查看模組對話框。您可以看到以下詳細資料：

參數	說明
登入/技能一更新時間	顯示登出時技能設定檔/技能更新的代理下一次登入日期與時間，或者顯示目前登入代理的技能設定檔/技能更新的日期與時間。
技能設定檔	顯示與代理相關聯的技能設定檔的名稱。
技術	顯示代理技能，例如語言流暢度或產品專業知識。這欄顯示對映到相應技能簡介的多項技能，以逗號分隔的單個字串顯示。

按社交頻道的代理詳細資料

「按社交頻道的代理詳細資料」報告會用來顯示 Facebook 和 SMS 頻道統計資料。



備註 只有在社交頻道 SKU 已訂閱時才會顯示此報告。



備註 突然中斷連接數量 欄位目前未使用，將不會填入資料。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 代理報告

輸出類型：Table

參數	說明	公式
代理名稱	代理的名稱 用作：行區段	
間距	時間時段	最近 7 天
子頻道類型	社交頻道 (Facebook 和 SMS) 會與統計資料一同顯示。 篩選工具：頻道類型 欄位：社交 用作：行區段	

參數	說明	公式
登入數量	代理在那一天登入的總次數。	代理頻道 ID 的數量
已處理聯絡	已處理的通話總數。	撥出通話連接數量總和 + 撥出連接數量的總和
工作時間	代理登入的總時數。	即時更新時間記錄的總和 - 登入時間記錄的總和
初次登入時間	代理登入的日期和時間。	最小的登入時間記錄
最後登出時間	代理登出時的日期和時間。	最大登出時間記錄
佔用時間	代理所用通話上的時間與可提供服務時間及閒置時間之間的指標。	$(\text{連接持續時間總和} + \text{總結的總持續時間}) + (\text{撥出通話連接持續時間總和} + \text{撥出通話總結的總時間}) / (\text{最大登出時間記錄} - \text{最小登入時間記錄})$
閒置數量	代理進入閒置狀態的次數。	閒置數量的總和
總閒置時間	代理在閒置狀態下所用的總時數。	閒置持續時間總和
平均閒置時間	代理處於閒置狀態的平均時間長度。	閒置持續時間總和 / 閒置數量總和
可提供服務次數	代理處於可提供服務狀態的次數。	可提供服務次數的總和
可提供服務的總時間	代理在可提供服務狀態中所用的總時數。	可提供服務持續時間的總和
平均可提供服務時間	代理處於可提供服務狀態的平均時間長度。	可用持續時間的總和 / 可提供服務次數的總和
接入通話保留數量	代理進入接入通話保留狀態的次數。	響鈴次數總和
接入通話保留總時間	代理處於保留狀態的總時數(通話進入代理工作站但尚未接聽時的持續時間)。	響鈴持續時間總和
平均接入通話保留時間	代理處於接入通話保留狀態的平均時間長度。	響鈴時間總和 / 響鈴次數總和
接入通話保留數量	代理將接入通話者置於保留狀態的次數。	保留數量總和
接入通話保留總時間	接入通話保留的總時數。	保留持續時間總和
平均接入通話保留時間	接入通話的平均保留時間。	保留持續時間 / 保留數量總和
接入通話連接數量	已連接到代理的接入通話數。	已連接數量的總和
接入通話連接總時間	代理與撥入通話的顧客通話的總時間。入站連接總時間不包括閒置時間、保留持續時間或諮詢時間。	連接持續時間總和
接入通話聯絡總時間	代理連接至撥入接入通話的總時間。	連接持續時間總和 + 保留持續時間總和



參數	說明	公式
平均接入通話聯絡時間	平均的接入通話聯絡時間。	$(\text{連接持續時間總和} + \text{保留的總持續時間}) / \text{連接的數量總和}$
撥出通話保留數量	代理處於撥出保留狀態的次數，這種狀態表示代理已發起撥出通話，但該通話尚未連接。	撥出通話響鈴次數的總和
撥出通話保留總時間	代理處於撥出保留狀態的總時間。	撥出通話響鈴持續時間總和
平均撥出保留時間	代理處於撥出保留狀態的平均時間。	$\text{撥出通話響鈴持續時間總和} / \text{撥出通話響鈴次數的總和}$
撥出通話保留數量	代理將接入通話設為保留狀態的次數。	撥出通話保留數總和
撥出通話保留總時間	撥出通話保留的總時間。	撥出通話保留持續時間的總和
平均撥出通話保留時間	撥出通話的平均保留時間。	$\text{撥出通話保留持續時間的總和} / \text{撥出通話保留數總和}$
撥出通話嘗試數量	代理嘗試進行撥出通話的次數。	撥出通話響鈴次數的總和
撥出通話連接數量	已連接至代理的撥出通話數。	撥出通話連接數量總和
撥出通話連接總時間	顯示代理與撥出通話的顧客通話的總時間。撥出連接總時間不包括閒置時間、保留持續時間或諮詢時間。	撥出通話連接持續時間總和
撥出通話聯絡總時間	代理連接至撥出通話的總時間。	已連接撥出持續時間的總和 + 保留持續時間之總和
平均撥出聯絡時間	平均撥出聯絡時間。	$(\text{撥出通話連接持續時間總和} + \text{保留通話持續時間的總和}) / \text{連接的總數撥出的總和}$
突然中斷的數量	已接聽(即連接至代理或被目的地地點接受)的接入通話數，但隨後在為企業佈建的突然中斷閾值內立即中斷連接。	中斷連接的數量總和
接入通話總結數量	在接入通話後，代理進入到總結狀態的次數。	總結數量總和
接入通話總結總時間	接入通話後，代理在總結狀態中所用的總時數。	總結持續時間總和
平均接入通話總結時間	在接入通話後，代理處於總結狀態的平均時間長度。	$\text{總結持續時間總和} / \text{總結數量總和}$
撥出通話總結數量	在撥出通話後，代理進入到總結狀態的次數。	撥出通話總結數量總和
撥出通話總結總時間	撥出通話後，代理在總結狀態中所用的總時數。	撥出通話總結持續時間的總和

參數	說明	公式
平均撥出通話總結時間	在撥出通話後，代理處於總結狀態的平均時間長度。	撥出通話的總結時間總和 / 撥出通話總結數量總和
沒有回應數量	因為無法將此聯絡連接至代理，因此無法回應接入通話請求的次數。	沒有回應數量的總和
沒有回應總時間	代理在沒有回應狀態下所用的總時間。	沒有回應持續時間的總和
平均沒有回應時間	代理處於沒有回應狀態的平均時間長度。	沒有回應的持續時間總和 / 沒有回應數量的總和
諮詢接聽數量	代理接聽來自另一代理的諮詢請求的次數。	諮詢數量總和
諮詢接聽總時間	代理回應諮詢請求所用的總時數。	諮詢時間總和
平均諮詢接聽時間	代理接聽諮詢請求所用的平均時間長度。	諮詢時間總和 / 諮詢數總和
諮詢請求數量	代理向另一個代理發送諮詢請求的次數。	諮詢請求數量總和
諮詢請求總時間	代理諮詢其他代理所用的總時數。	諮詢請求持續時間的總和
平均諮詢請求時間	代理用於諮詢其他代理的平均時間長度。	諮詢總數 / 諮詢請求數總和
諮詢數量	代理接聽來自另一代理的諮詢請求的次數。	諮詢接聽數總和
諮詢總時間	代理回應諮詢請求所用的總時數。	諮詢接聽持續時間的總和
平均諮詢時間	代理接聽諮詢請求所用的平均時間長度。	諮詢接聽持續時間的總和 / 諮詢接聽數總和
會議數量	代理發起會議通話的次數。	會議數量總和
接入通話 CTQ 請求數量	在處理接入通話期間，代理發起諮詢佇列的次數。	CTQ 請求數總和
接入通話總 CTQ 請求時間	代理使用來自接入通話的代理對諮詢請求進行回應所用的總時數。	CTQ 請求持續時間總和
接入通話 CTQ 接聽數量	代理從另一個正在處理接入通話的代理那裡接聽諮詢佇列請求的次數。	CTQ 接聽數總和
接入通話總 CTQ 接聽時間	代理使用來自接入通話的代理對諮詢請求進行回應所用的總時數。	CTQ 接聽持續時間總和
撥出通話 CTQ 請求數量	在處理撥出通話時，代理發起諮詢佇列請求的次數。	撥出通話 CTQ 請求數量總和
撥出通話 CTQ 請求總時間	代理使用來自撥出通話的代理對諮詢請求進行回應所用的總時數。	撥出通話 CTQ 請求持續時間的總和
撥出通話 CTQ 接聽數量	代理從另一個正在處理撥出通話的代理那裡接聽諮詢佇列請求的次數。	撥出通話 CTQ 接聽數量的總和

參數	說明	公式
撥出通話 CTQ 總接聽時間	代理使用來自撥出通話的代理對諮詢請求進行回應所用的總時數。	撥出通話 CTQ 接聽持續時間的總和
代理轉接	代理將接入通話轉接至另一代理的次數。	代理轉接給代理的數量總和
代理重新排隊	代理重新排隊接入通話的次數。	代理轉接到佇列請求數量的總和
沒有目的轉接	在沒有代理干預的情況下，透過互動式語音回應 (IVR) 將撥入通話轉接到外部或第三方撥號號碼 (DN) 的次數。	沒有目的轉接數量的總和
接入通話平均處理時間	代理處理接入通話所用的平均時間長度。	(連接持續時間總和 + 總結的總持續時間) / (連接的數量總和)
撥出通話平均處理時間	代理處理撥出通話所用的平均時間長度。	(撥出通話連接持續時間總和 + 撥出通話總結持續時間的總和) / 連接的總數撥出的總和

由代理處理的聯絡 - 圖表

此報告表示代理所處理的聯絡數量。您可以按聯絡類型篩選資料。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 代理報告

輸出類型：條形圖

媒體類型	說明	公式
語音	電話聯絡的媒體類型。	相符已連接的數量 (頻道類型 = telephony) + 撥出通話的已連接數量 (頻道類型 = telephony)
聊天	聊天聯絡的媒體類型。	已連接的數量 (頻道類型 = chat)
電子郵件	電子郵件聯絡的媒體類型。	已連接的數量 (頻道類型 = email) + 撥出通話的已連接數量 (頻道類型 = email)

代理撥出統計資料

此報告表示代理所發出的撥出通話的數量。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 代理報告

輸出類型：Table

參數	說明	公式
代理名稱	代理的名稱，即處理客戶接入通話的用戶。 用途：行區段	

參數	說明	公式
間距	為其提供撥出通話資訊的時間段。	最近 7 天
頻道類型	聯絡所用的媒體類型，例如電話、電郵或聊天。  用途：行區段	
初次登入時間	在間隔內代理第一次登入的日期和時間。	最小的登入時間記錄
已處理的撥出聯絡	代理處理的撥出通話的數量。	撥出通話連接數量總和
撥出通話平均處理時間	撥出通話的平均處理時間。	$(\text{撥出通話連接持續時間總和} + \text{撥出通話總結持續時間的總和}) / \text{連接的總數}$ 撥出的總和
撥出通話連線時間	代理在撥出通話中與客戶進行對話的總持續時間，包括撥出保留時間。	撥出通話持續時間總和
撥出通話平均連線時間	平均撥出連線時間。	撥出通話連線時間 / 已處理的撥出通話聯絡
撥出通話時間	在撥出通話中，代理與客戶通話的總持續時間。	撥出通話連線時間 - 撥出通話保留持續時間
轉接的次數	轉接通話的次數。	
諮詢通話平均持續時間	代理諮詢其他代理或第三方，使接入通話者保留通話的平均持續時間。	總諮詢時間 / 總諮詢數量

點擊任何列表儲存格 (除了諮詢通話平均持續時間以外) 以查看 **深入查看** 圖示。選取轉接列表儲存格的數量，然後點擊**深入諮詢**圖示以啟動**深入查看**模式對話框。**深入查看**模式對話框會顯示在視覺化效果的計算中涉及的紀錄。您可以看到以下詳細資料：

數表 3: 深入查看

參數	說明	公式
通話轉接時間	通話的轉接時間。	
轉接類型	轉接的類型，例如沒有目的轉接和諮詢轉接。	
轉接至的號碼	通話轉接的目標號碼。	
已轉移至佇列	將通話傳送至的佇列。	

參數	說明	公式
諮詢通話持續時間	代理諮詢其他代理或第三方，使接入通話者保留通話的持續時間。	

如要在報告中新增一列，您可以從**深入查看**模式對話框左側的下拉列表中，選擇適當的 CSR 欄位和指標。您可以將 Microsoft Excel 格式或 CSV 格式的**深入諮詢**報告匯出至首選位置。如要在單獨的視窗中查看**深入查看**模式對話框，請點擊**啟動圖示**。



**備註** 可在 Agent Desktop APS 報告的**我的撥出統計資料 - 紀錄報告**中，找到轉接的次數及平均諮詢通話持續時間列。**深入諮詢**功能不適用於 Agent Desktop 上的 APS 報告。

### 代理統計資料

此報告表示代理的統計資料。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 代理報告

輸出類型：**Table**

參數	說明	公式
代理名稱	代理的名稱，即接聽客戶接入通話的人員。 <b>用作：</b> 行區段	
間距	可提供代理統計資料的時間段	最近 7 天
頻道類型	聯絡所用的媒體類型，例如電話、電郵或聊天。 <b>用作：</b> 行區段	
登入時間	代理登入的日期和時間。	最小的登入時間記錄
已處理	已處理的互動的總數。	已處理 = 撥出連接數量總和 + 連接數量的總和
總處理時間	處理通話所用的累計時數。	總處理時間 = (連接持續時間總和 + 總結持續時間的總和) + (撥出通話連接持續時間總和 + 撥出總結的總和)
平均處理時間	處理接入通話 (連線時間加上總結時間) 時所用的平均時間，除以接聽通話的數量。	平均處理時間 = (連接持續時間總和 + 總結持續時間的總和) + (撥出通話連線時間總和 + 撥出總結的總和) / 連接的數量總和。

按一下技能範本或技能表儲存格可看到 [深入查看] 圖示。點擊該圖示即可啓動深入查看模組對話框。您可以看到以下詳細資料：

參數	說明
登入/技能一更新時間	顯示登出時技能設定檔/技能更新的代理下一次登入日期與時間，或者顯示目前登入代理的技能設定檔/技能更新的日期與時間。
技能設定檔	顯示與代理相關聯的技能設定檔的名稱。
技術	顯示代理技能，例如語言流暢度或產品專業知識。這欄顯示對映到相應技能簡介的多項技能，以逗號分隔的單個字串顯示。

## 地點

此報告提供每個地點中代理統計資料的數量的詳細視圖。



備註 突然中斷連接數量 欄位目前未使用，將不會填入資料。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 代理報告

輸出類型：Table

參數	說明	公式
地點名稱	接入通話所分配到的聯絡中心位置。 用途：行區段	
間距	每個網站的代理統計資料可用的時間段。	最近 7 天
頻道類型	聯絡所用的媒體類型，例如電話、電郵或聊天。 用途：行區段	
已處理聯絡	已處理的聯絡總數。	連接數量總和 + 撥出連接數量的總和
工作時間	代理登入的總時數。	即時更新時間記錄的總和 - 登入時間記錄的總和
佔用時間	代理所用通話上的時間與可提供服務時間及閒置時間之間的指標。	(連接持續時間總和 + 總結的總持續時間) + (撥出通話連接持續時間總和 + 撥出通話總結的總時間) / (最大登出時間記錄 - 最小登入時間記錄)
閒置數量	代理進入閒置狀態的次數。	閒置數量的總和

參數	說明	公式
總閒置時間	代理在閒置狀態下所用的總時數。	閒置持續時間總和
平均閒置時間	代理處於閒置狀態的平均時間長度。	閒置持續時間總和 / 閒置數量總和
可提供服務次數	代理處於可提供服務狀態的次數。	可提供服務次數的總和
可提供服務的總時間	代理在可提供服務狀態中所用的總時數。	可提供服務持續時間的總和
平均可提供服務時間	代理處於可提供服務狀態的平均時間長度。	可用持續時間的總和 / 可提供服務次數的總和
接入通話保留數量	代理進入接入通話保留狀態的次數。	響鈴次數總和
接入通話保留總時間	代理處於保留狀態的總次數 (通話進入代理工作站但尚未接聽時的持續時間)。	響鈴持續時間總和
平均接入通話保留時間	代理處於接入通話保留狀態的平均時間長度。	響鈴時間總和 / 響鈴次數總和
接入通話保留數量	代理將接入通話者置於保留狀態的次數。	保留數量總和
接入通話保留時間	接入通話保留的總時數。	保留持續時間總和
平均接入通話保留時間	接入通話的平均保留時間。	保留持續時間 / 保留數量總和
接入通話連接數量	已連接到代理的接入通話數。	已連接數量的總和
接入通話連接總時間	代理與撥入通話的顧客通話的總時間。入站連接總時間不包括閒置時間、保留持續時間或諮詢時間。	連接持續時間總和
接入通話聯絡總時間	代理連接至撥入接入通話的總時間。	連接持續時間總和 + 保留持續時間總和
平均接入通話聯絡總時間	平均接入通話連線時間。	(連接持續時間總和 + 保留的總持續時間) / 連接的數量總和
撥出通話保留數量	代理處於撥出保留狀態的次數 (通話後的持續時間響鈴，接聽接入通話前的時間)。	撥出通話響鈴次數的總和

參數	說明	公式
撥出通話保留總時間	代理處於撥出保留狀態的總時間。	撥出通話響鈴持續時間總和
平均撥出保留時間	代理處於撥出保留狀態的平均時間。	撥出通話響鈴持續時間總和 / 撥出通話響鈴次數的總和
撥出通話保留數量	代理將撥出通話保留的次數。	撥出通話保留數總和
撥出通話總保留時間	撥出通話保留的總時間。	撥出通話保留持續時間的總和
平均撥出通話保留時間	撥出通話的平均保留時間。	撥出通話保留持續時間的總和 / 撥出通話保留數總和
撥出通話嘗試數量	代理嘗試進行撥出通話的次數。	撥出通話響鈴次數的總和
撥出通話連接數量	已連接至代理的撥出通話數。	撥出通話連接數量總和
撥出通話連接總時間	代理與撥入通話的顧客通話的總時間。撥出連接總時間不包括閒置時間、保留持續時間或諮詢時間。	撥出通話連接持續時間總和
撥出通話聯絡總時間	代理已連接至撥出接入通話的總時數。	已連接撥出持續時間的總和 + 保留持續時間之總和
平均撥出聯絡時間	平均撥出連線時間。	(撥出通話連接持續時間總和 + 保留通話持續時間的總和) / 連接的總數撥出的總和
突然中斷的數量	已連接至代理但隨後在為企業預配的突然中斷閾值之內立即中斷連接的通話數量。	中斷連接的數量總和
接入通話總結數量	在接入通話後，代理進入到總結狀態的次數。	總結數量總和
接入通話總結總時間	接入通話後，代理在總結狀態中所用的總時數。	總結持續時間總和
平均接入通話總結時間	在接入通話後，代理處於總結狀態的平均時間長度。	總結持續時間總和 / 總結數量總和
撥出通話總結數量	在撥出通話後，代理進入到總結狀態的次數。	撥出通話總結數量總和
撥出通話總結總時間	在撥出通話後，代理在總結狀態下所用的總時數。	撥出通話總結持續時間的總和
平均撥出通話總結時間	在撥出通話後，代理處於總結狀態的平均時間長度。	撥出通話的總結時間總和 / 撥出通話總結數量總和



參數	說明	公式
沒有回應數量	因為無法將此聯絡連接至代理，因此無法回應接入通話請求的次數。	沒有回應數量的總和
沒有回應總時間	代理在沒有回應狀態下所用的總時間。	沒有回應持續時間的總和
平均沒有回應時間	代理處於沒有回應狀態的平均時間長度。	沒有回應的持續時間總和 / 沒有回應數量的總和
諮詢接聽數量	代理接聽來自另一代理的諮詢請求的次數。	諮詢數量總和
諮詢接聽總時間	代理回應諮詢請求所用的總時數。	諮詢時間總和
平均諮詢接聽時間	代理接聽諮詢請求所用的平均時間長度。	諮詢時間總和 / 諮詢數總和
諮詢請求數量	代理向另一個代理發送諮詢請求的次數。	諮詢請求數量總和
諮詢請求總時間	代理諮詢其他代理所用的總時數。	諮詢請求持續時間的總和
平均諮詢請求時間	代理用於諮詢其他代理的平均時間長度。	諮詢總數 / 諮詢請求數總和
諮詢數量	代理接聽的次數諮詢請求數，加上代理諮詢其他代理的次數。	諮詢接聽數總和
諮詢總時間	總體諮詢接聽時間，加上總諮詢請求時間。	諮詢接聽持續時間的總和
平均諮詢時間	諮詢時間的平均長度。	諮詢接聽持續時間的總和 / 諮詢接聽數總和
會議數量	代理發起會議通話的次數。	會議數量總和
接入通話 CTQ 請求數量	在處理接入通話期間，代理發起諮詢佇列的次數。	CTQ 請求數總和
接入通話總 CTQ 請求時間	代理使用來自接入通話的代理對諮詢請求進行回應所用的總時數。	CTQ 請求持續時間總和
接入通話 CTQ 接聽數量	代理從另一個正在處理接入通話的代理那裡接聽諮詢佇列請求的次數。	CTQ 接聽數總和

參數	說明	公式
接入通話總 CTQ 接聽時間	代理使用來自接入通話的代理對諮詢請求進行回應所用的總時數。	CTQ 接聽持續時間總和
撥出通話 CTQ 請求數量	在處理撥出通話時，代理發起諮詢佇列請求的次數。	撥出通話 CTQ 請求數量總和
撥出通話 CTQ 請求總時間	代理使用來自撥出通話的代理對諮詢請求進行回應所用的總時數。	撥出通話 CTQ 請求持續時間的總和
撥出通話 CTQ 接聽數量	代理從另一個正在處理撥出通話的代理那裡接聽諮詢佇列請求的次數。	撥出通話 CTQ 接聽數量的總和
撥出通話 CTQ 總接聽時間	代理使用來自撥出通話的代理對諮詢請求進行回應所用的總時數。	撥出通話 CTQ 接聽持續時間的總和
代理轉接	代理將接入通話轉接至另一代理的次數。	代理轉接給代理的數量總和
代理重新排隊	代理重新排隊接入通話的次數。	代理轉接到佇列請求數量的總和
沒有目的轉接	在沒有代理干預的情況下，透過互動式語音回應 (IVR) 將撥入通話轉接到外部或第三方撥號號碼 (DN) 的次數。	沒有目的轉接數量的總和
接入通話平均處理時間	代理處理接入通話所用的平均時間長度。	$(\text{連接持續時間總和} + \text{總結的總持續時間}) / (\text{連接的數量總和})$
撥出通話平均處理時間	代理處理撥出通話所用的平均時間長度。	$(\text{撥出通話連接持續時間總和} + \text{撥出通話總結持續時間的總和}) / \text{連接的總數撥出的總和}$

## 地點圖表

此報告表示地點處理的每個頻道類型的聯絡數量的圖表視圖。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 代理報告

輸出類型：條形圖

參數	說明	公式
語音	電話聯絡的媒體類型。	$\text{相符已連接的數量 (頻道類型 = telephony)} + \text{撥出通話的已連接數量 (頻道類型 = telephony)}$

參數	說明	公式
聊天	聊天聯絡的媒體類型。	已連接的數量 (頻道類型 = chat)
電子郵件	電子郵件聯絡的媒體類型。	已連接的數量 (頻道類型 = email) + 撥出通話的已連接數量 (頻道類型 = email)

## 團隊

此報告表示團隊中的每個代理使用的頻道類型。該報告顯示自初次登入以來，團隊中每個代理的活動的以下詳細資料。



備註 突然中斷連接數量 欄位目前未使用，將不會填入資料。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 代理報告

輸出類型：Table

參數	說明	公式
團隊名稱	團隊的名稱。 用作：行區段	
間距	可提供代理活動的時間時段。	最近 7 天
頻道類型	聯絡所用的媒體類型，例如電話、電郵或聊天。 用作：行區段	
已處理聯絡	已處理的聯絡總數。	連接數量總和 + 撥出連接數量的總和
工作時間	代理登入的總時數。	即時更新時間記錄的總和 - 登入時間記錄的總和
佔用時間	代理所用在通話上的時間與可提供服務時間及閒置時間之間的指標。	$(\text{連接持續時間總和} + \text{總結的總持續時間}) + (\text{撥出通話連接持續時間總和} + \text{撥出通話總結的總時間}) / (\text{最大登出時間記錄} - \text{最小登入時間記錄})$
閒置數量	代理進入閒置狀態的次數。	閒置數量的總和
總閒置時間	代理在閒置狀態下所用的總時數。	閒置持續時間總和
平均閒置時間	代理處於閒置狀態的平均時間長度。	閒置持續時間總和 / 閒置數量總和
可提供服務次數	代理處於可提供服務狀態的次數。	可提供服務次數的總和

參數	說明	公式
可提供服務的總時間	代理在可提供服務狀態中所用的總時數。	可提供服務持續時間的總和
平均可提供服務時間	代理處於可提供服務狀態的平均時間長度。	可用持續時間的總和 / 可提供服務次數的總和
接入通話保留數量	代理進入入站保留狀態的次數(通話進入代理工作站但尚未接聽時的持續時間)。	響鈴次數總和
接入通話保留總時間	代理在預留狀態下所用的總時數。	響鈴持續時間總和
平均接入通話保留時間	代理處於接入通話保留狀態的平均時間長度。	響鈴時間總和 / 響鈴次數總和
接入通話保留數量	代理將接入通話者置於保留狀態的次數。	保留數量總和
接入通話保留時間	接入通話保留的總時數。	保留持續時間總和
平均接入通話保留時間	接入通話的平均保留時間。	保留持續時間 / 保留數量總和
接入通話連接數量	已連接到代理的接入通話數。	已連接數量的總和
接入通話連接總時間	代理與撥入通話的顧客通話的總時間。入站連接總時間不包括閒置時間、保留持續時間或諮詢時間。	連接持續時間總和
接入通話聯絡總時間	代理連接至撥入接入通話的總時間。	連接持續時間總和 + 保留持續時間總和
平均接入通話聯絡總時間	平均接入通話連線時間。	(連接持續時間總和 + 保留的總持續時間) / 連接的數量總和
撥出通話保留數量	代理處於撥出保留狀態的次數(通話響鈴時及通話接聽前的持續時間)。	撥出通話響鈴次數的總和
撥出通話保留總時間	代理處於撥出保留狀態的總時間。	撥出通話響鈴持續時間總和
平均撥出保留時間	代理處於撥出保留狀態的平均時數。	撥出通話響鈴持續時間總和 / 撥出通話響鈴次數的總和
撥出通話保留數量	代理將撥出通話保留的次數。	撥出通話保留數總和
撥出通話總保留時間	撥出通話保留的總時間。	撥出通話保留持續時間的總和
平均撥出通話保留時間	撥出通話的平均保留時間。	撥出通話保留持續時間的總和 / 撥出通話保留數總和
撥出通話嘗試數量	代理嘗試進行撥出通話的次數。	撥出通話響鈴次數的總和
撥出通話連接數量	已連接至代理的撥出通話數。	撥出通話連接數量總和
撥出通話連接總時間	代理與撥出通話的顧客通話的總時間。撥出連接總時間不包括閒置時間、保留持續時間或諮詢時間。	撥出通話連接持續時間總和
撥出通話聯絡總時間	代理連接至撥出通話的總時間。	已連接撥出持續時間的總和 + 保留持續時間之總和

參數	說明	公式
平均撥出聯絡時間	平均撥出聯絡時間。	(撥出通話連接持續時間總和 + 保留通話持續時間的總和) / 連接的總數撥出的總和
突然中斷連接數	已連接至代理但隨後在為企業預配的突然中斷閾值之內立即中斷連接的通話數量。	中斷連接的數量總和
接入通話總結數量	在接入通話後，代理進入到總結狀態的次數。	總結數量總和
接入通話總結總時間	接入通話後，代理在總結狀態中所用的總時數。	總結持續時間總和
平均接入通話總結時間	在接入通話後，代理處於總結狀態的平均時間長度。	總結持續時間總和 / 總結數量總和
撥出通話總結數量	在撥出通話後，代理進入到總結狀態的次數。	撥出通話總結數量總和
撥出通話總結總時間	在撥出通話後，代理在總結狀態下所用的總時數。	撥出通話總結持續時間的總和
平均撥出通話總結時間	在撥出通話後，代理處於總結狀態的平均時間長度。	撥出通話的總結時間總和 / 撥出通話總結數量總和
沒有回應數量	因為無法將此聯絡連接至代理，因此無法回應接入通話請求的次數。	沒有回應數量的總和
沒有回應總時間	代理在沒有回應狀態下所用的總時間。	沒有回應持續時間的總和
平均沒有回應時間	代理處於沒有回應狀態的平均時間長度。	沒有回應的持續時間總和 / 沒有回應數量的總和
諮詢接聽數量	代理接聽來自另一代理的諮詢請求的次數。	諮詢數量總和
諮詢接聽總時間	代理回應諮詢請求所用的總時數。	諮詢時間總和
平均諮詢接聽時間	代理接聽諮詢請求所用的平均時間長度。	諮詢時間總和 / 諮詢數總和
諮詢請求數量	代理向另一個代理發送諮詢請求的次數。	諮詢請求數量總和
諮詢請求總時間	代理諮詢其他代理所用的總時數。	諮詢請求持續時間的總和
平均諮詢請求時間	代理用於諮詢其他代理的平均時間長度。	諮詢總數 / 諮詢請求數總和
諮詢數量	代理接聽的次數諮詢請求數，加上代理諮詢其他代理的次數。	諮詢接聽數總和
諮詢總時間	代理諮詢其他代理，以及回應諮詢請求所用的總時數。	諮詢接聽持續時間的總和

參數	說明	公式
平均諮詢時間	諮詢時間的平均長度。	諮詢接聽持續時間的總和 / 諮詢接聽數總和
會議數量	代理發起會議通話的次數。	會議數量總和
接入通話 CTQ 請求數量	在處理撥出通話時，代理發起諮詢佇列請求的次數。	CTQ 請求數總和
接入通話總 CTQ 請求時間	代理使用來自接入通話的代理對諮詢請求進行回應所用的總時數。	CTQ 請求持續時間總和
接入通話 CTQ 接聽數量	代理從另一個正在處理接入通話的代理那裡接聽諮詢佇列請求的次數。	CTQ 接聽數總和
接入通話總 CTQ 接聽時間	代理使用來自接入通話的代理對諮詢請求進行回應所用的總時數。	CTQ 接聽持續時間總和
撥出通話 CTQ 請求數量	在處理撥出通話時，代理發起諮詢佇列請求的次數。	撥出通話 CTQ 請求數量總和
撥出通話 CTQ 請求總時間	代理使用來自撥出通話的代理對諮詢請求進行回應所用的總時數。	撥出通話 CTQ 請求持續時間的總和
撥出通話 CTQ 接聽數量	代理從另一個正在處理撥出通話的代理那裡接聽諮詢佇列請求的次數。	撥出通話 CTQ 接聽數量的總和
撥出通話 CTQ 總接聽時間	代理使用來自撥出通話的代理對諮詢請求進行回應所用的總時數。	撥出通話 CTQ 接聽持續時間的總和
代理轉接	代理將接入通話轉接至另一代理的次數。	代理轉接給代理的數量總和
代理重新排隊	代理重新排隊接入通話的次數。	代理轉接到佇列請求數量的總和
沒有目的轉接	在沒有代理干預的情況下，透過互動式語音回應 (IVR) 將撥入通話轉接到外部或第三方撥號號碼 (DN) 的次數。	沒有目的轉接數量的總和
接入通話平均處理時間	代理處理接入通話所用的平均時間長度。	(連接持續時間總和 + 總結的總持續時間) / (連接的數量總和)
撥出通話平均處理時間	代理處理撥出通話所用的平均時間長度。	(撥出通話連接持續時間總和 + 撥出通話總結持續時間的總和) / 連接的總數撥出的總和

團隊圖表

該報告以圖表的形式顯示每個代理的頻道類型詳細資料。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 代理報告

輸出類型：條形圖

參數	說明	公式
語音	電話聯絡的媒體類型。	相符已連接的數量 (頻道類型 = telephony) + 撥出通話的已連接數量 (頻道類型 = telephony)
聊天	聊天聯絡的媒體類型。	已連接的數量 (頻道類型 = chat)
電子郵件	電子郵件聯絡的媒體類型。	已連接的數量 (頻道類型 = email) + 撥出通話的已連接數量 (頻道類型 = email)

### 團隊統計資料

此報告以詳細的格式表示團隊統計資料。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 代理報告

輸出類型：Table

參數	說明	公式
團隊名稱	團隊的名稱 用作：行區段	
間距	時間時段	最近 7 天
頻道類型	聯絡所用的媒體類型，例如電話、電郵或聊天。 用作：行區段	
閒置數量	代理進入閒置狀態的次數。	閒置數量的總和
可提供服務次數	代理處於可提供服務狀態的次數。	可提供服務次數的總和
已連接數量	已連接至代理的接入通話數。	已連接數量的總和
諮詢數量	代理接聽來自另一代理的諮詢請求的次數。	諮詢數量總和
總結數量	代理進入到總結狀態的次數。	總結數量總和
沒有回應數量	因為無法將此聯絡連接至代理，因此無法回應接入通話請求的次數。	沒有回應數量的總和
撥出通話數量	已連接或正在總結撥出通話的代理數量。	撥出通話數量總和

### OEM 與 Acqueon 報告整合

Webex Contact Center 與 Acqueon 整合，以開展和管理預覽宣傳活動。管理員和主管可以使用此報告來查看宣傳活動統計資料，以衡量宣傳活動的效率。此報告只適用於 Webex 已購買 Acqueon SKU 的聯絡中心客戶。

此報告會顯示：

- 宣傳活動的名稱。
- 宣傳活動通話的日期與時間記錄。
- 每個已撥打聯絡的失敗或成功。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 代理報告 > OEM 與 Acqueon 報告整合

輸出類型：Table

數表 4: OEM 與 Acqueon 報告整合

參數	說明	篩選工具	公式
宣傳活動名稱	宣傳活動的名稱。		
日期	撥打宣傳活動通話的日期。		
代理名稱	與通話關聯的代理的名稱。		
團隊名稱	代理所屬團隊的名稱。		
通話時間	撥打宣傳活動通話的時間。		
狀態	指示宣傳活動是否成功的狀態。		
總結狀態	宣傳活動通話的總結狀態。		

## 代理追蹤

此報告表示代理屬於哪個地點或團隊 (詳細統計資料報告)。



備註 突然中斷連接數量 欄位目前未使用，將不會填入資料。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 代理追蹤

輸出類型：Table

參數	說明	公式
代理名稱	代理的名稱，即接聽客戶接入通話的人員。 用途：行區段	



參數	說明	公式
間距	可提供代理活動的時間時段。	過去七天
地點名稱	接入通話所分配到的聯絡中心位置。 用作：行區段	
團隊名稱	特定地點上處理特定類型的通話的一組代理。 用作：行區段	
代理端點 (DN)	代理用於登入 Agent Desktop 的撥號號碼 用作：行區段	
頻道類型	聯絡所用的媒體類型，例如電話、電郵或聊天。 用作：行區段	
初次登入時間	代理第一次登入的日期和時間。此列只出現在代理級摘要報告中。	最小的登入時間記錄
最後登出時間	代理登出時的日期和時間。此列只出現在代理級摘要報告中。	最大登出時間記錄
工作時間	代理登入的總時數。	即時更新時間記錄的總和 - 登入時間記錄的總和
佔用時間	代理所用於通話上的時間與可提供服務時間及閒置時間之間的指標。	$(\text{連接持續時間總和} + \text{總結的總持續時間}) + (\text{撥出通話連接持續時間總和} + \text{撥出通話總結的總時間}) / (\text{最大登出時間記錄} - \text{最小登入時間記錄})$
閒置數量	代理進入閒置狀態的次數。	閒置數量的總和
總閒置時間	代理在閒置狀態下所用的總時數。	閒置持續時間總和
可提供服務次數	代理處於可提供服務狀態的次數。	可提供服務次數的總和
可提供服務的總時間	代理在可提供服務狀態中所用的總時數。	可提供服務持續時間的總和
平均可提供服務時間	代理處於可提供服務狀態的平均時間。	可用持續時間的總和 / 可提供服務次數的總和
接入通話保留數量	代理進入接入通話保留狀態的次數。	響鈴次數總和
接入通話保留總時間	代理在預留狀態下所用的總時數。	響鈴持續時間總和
平均接入通話保留時間	代理在預留狀態下所用的平均時數。	響鈴時間總和 / 響鈴次數總和

參數	說明	公式
接入通話保留數量	代理將接入通話者置於保留狀態的次數。	保留數量總和
接入通話總保留時間	接入通話保留的總時數。	保留持續時間總和
接入通話連接數量	已連接到代理的接入通話數。	已連接數量的總和
接入通話連接總時間	代理與撥入通話的顧客通話的總時間。 入站連接總時間不包括閒置時間、保留持續時間或諮詢時間。	連接持續時間總和
接入通話聯絡總時間	代理連接至撥入接入通話的總時間。	連接持續時間總和+保留持續時間總和
平均接入通話聯絡總時間	平均的接入通話聯絡時間。	(連接持續時間總和+保留的總持續時間)/連接的數量總和
撥出通話保留數量	代理處於撥出保留狀態的次數。	撥出通話響鈴次數的總和
撥出通話保留總時間	代理處於撥出保留狀態的總時間。	撥出通話響鈴持續時間總和/撥出通話響鈴次數的總和
平均撥出保留時間	代理處於撥出保留狀態的平均時間。	撥出通話響鈴持續時間總和/撥出通話響鈴次數的總和
撥出通話保留數量	代理將撥出通話保留的次數。	撥出通話保留數總和
撥出通話總保留時間	撥出通話保留的總時間。	撥出通話保留持續時間的總和
平均撥出通話保留時間	撥出通話的平均保留時間。	撥出通話保留持續時間的總和/撥出通話保留數總和
撥出通話連接數量	已連接至代理的撥出通話的數量。	撥出通話連接數量總和
撥出通話連接總時間	代理與撥出通話的顧客通話的總時間。 撥出連接總時間不包括閒置時間、保留持續時間或諮詢時間。	撥出通話連接持續時間總和
撥出通話聯絡總時間	代理連接至撥出通話的總時間。	已連接撥出持續時間的總和+保留持續時間之總和
平均撥出聯絡時間	平均撥出聯絡時間。	(撥出通話連接持續時間總和+保留通話持續時間的總和)/連接的總數撥出的總和
突然中斷連接數	已連接至代理但隨後在為企業預配的突然中斷閾值之內立即中斷連接的通話數量。	中斷連接的數量總和
接入通話總結數量	在接入通話後，代理進入到總結狀態的次數。	總結數量總和

參數	說明	公式
接入通話總結總時間	接入通話後，代理在總結狀態中所用的總時數。	總結持續時間總和
平均接入通話總結時間	接入通話後代理處於總結狀態的時間百分比。	總結持續時間總和 / 總結數量總和
撥出通話總結數量	在撥出通話後，代理進入到總結狀態的次數。	撥出通話總結數量總和
撥出通話總結總時間	在撥出通話後，代理在總結狀態下所用的總時數。	撥出通話總結持續時間的總和
平均撥出通話總結時間	在撥出通話後，代理處於總結狀態的平均時間。	撥出通話的總結時間總和 / 撥出通話總結數量總和
原因	原因識別碼	原因數量
平均閒置時間	代理處於閒置狀態的平均時間。	閒置持續時間總和 / 閒置數量總和
平均接入通話保留時間	接入通話的平均保留時間。	保留持續時間 / 保留數量總和
撥出通話嘗試數量	代理嘗試進行撥出通話的次數。	撥出通話響鈴次數的總和
沒有回應數量	因為無法將此聯絡連接至代理，因此無法回應接入通話請求的次數。	沒有回應數量的總和
沒有回應總時間	代理在沒有回應狀態下所用的總時間。	沒有回應持續時間的總和
平均沒有回應時間	代理處於「沒有回應」狀態的平均時間。	沒有回應的持續時間總和 / 沒有回應數量的總和
諮詢數量	代理接聽來自另一代理的諮詢請求的次數。	諮詢數量總和
諮詢總時間	代理回應諮詢請求所用的總時數。	諮詢時間總和
平均諮詢時間	代理接聽諮詢請求所用的平均時間。	諮詢接聽持續時間的總和 / 諮詢接聽數總和
諮詢請求數量	代理向另一個代理發送諮詢請求的次數。	諮詢請求數量總和
諮詢請求總時間	代理諮詢其他代理所用的總時數。	諮詢請求持續時間的總和
平均諮詢請求時間	代理用於諮詢其他代理的平均時間。	諮詢總數 / 諮詢請求數總和
諮詢接聽數量	代理接聽的次數諮詢請求總數，加上代理諮詢其他代理的次數。	諮詢接聽數總和
總諮詢接聽時間	總體諮詢接聽總時間，加上總諮詢請求時間。	諮詢接聽持續時間的總和

參數	說明	公式
會議數量	代理發起會議通話的次數。	會議數量總和
接入通話 CTQ 請求數量	在處理接入通話期間，代理發起諮詢佇列的次數。	CTQ 請求數總和
接入通話總 CTQ 請求時間	代理使用來自接入通話的代理對諮詢請求進行回應所用的總時數。	CTQ 請求持續時間總和
接入通話 CTQ 接聽數量	代理從另一個正在處理接入通話的代理那裡接聽諮詢佇列請求的次數。	CTQ 接聽數總和
接入通話總 CTQ 接聽時間	代理使用來自接入通話的代理對諮詢請求進行回應所用的總時數。	CTQ 接聽持續時間總和
撥出通話 CTQ 請求數量	在處理撥出通話時，代理發起諮詢佇列請求的次數。	撥出通話 CTQ 請求數量總和
撥出通話 CTQ 請求總時間	代理從處理撥出通話的代理回應諮詢佇列請求所用的總時數。	撥出通話 CTQ 請求持續時間的總和
撥出通話 CTQ 接聽數量	代理從另一個正在處理撥出通話的代理那裡接聽諮詢佇列請求的次數。	撥出通話 CTQ 接聽數量的總和
撥出通話 CTQ 總接聽時間	代理從處理撥出通話的代理回應諮詢佇列請求所用的總時數。	撥出通話 CTQ 接聽持續時間的總和
代理轉接	代理將接入通話轉接至另一代理的次數。	代理轉接給代理的數量總和
代理重新排隊	代理重新排隊接入通話的次數。	代理轉接到佇列請求數量的總和
沒有目的轉接	在沒有代理干預的情況下，透過互動式語音回應 (IVR) 將撥入通話轉接到外部或第三方撥號號碼 (DN) 的次數。	沒有目的轉接數量的總和
接入通話平均處理時間	在接入通話後，代理處於總結狀態的平均時間長度。	$(\text{連接持續時間總和} + \text{總結的總持續時間}) / (\text{連接的數量總和})$
撥出通話平均處理時間	在撥出通話後，代理處於總結狀態的平均時間長度。	$(\text{撥出通話連接持續時間總和} + \text{撥出通話總結持續時間的總和}) / \text{連接的總數撥出的總和}$

## 輔助報告

### 閒置報告

#### 代理閒置輔助

此報告表示代理閒置時間。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 輔助報告 > 閒置報告

輸出類型：Table

參數	說明	公式
代理名稱	代理的名稱，即接聽客戶接入通話的人員。 用途：行區段	
間距	可提供代理活動的時間時段。	最近 7 天
閒置代碼名稱	代碼的名稱 用途：列區段	
數量	指定包括紀錄條件的值的數量。	紀錄唯一 ID 數量
持續時間	代理參與活動的時數。	活動持續時間總和

地點閒置輔助

此報告表示地點的代理閒置時間。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 輔助報告 > 閒置報告

輸出類型：Table

參數	定義	公式
地點名稱	地點的名稱。 用途：行區段	
間距	時間時段。	最近 7 天
閒置代碼名稱	代碼的名稱。 用途：列區段	
數量	紀錄數。	紀錄唯一 ID 數量
持續時間	時數。	活動持續時間總和

團隊閒置輔助

此報告表示團隊的代理閒置時間。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 輔助報告 > 閒置報告

輸出類型：Table

參數	定義	公式
團隊名稱	團隊的名稱。 用作：行區段	
間距	時間時段。	最近 7 天
閒置代碼名稱	已套用的代碼名稱 用作：列區段	
數量	通話總數	紀錄唯一 ID 數量
持續時間	總時間。	活動持續時間總和

## 總結報告

### 代理總結輔助

此報告表示代理名稱和轉結代碼原因。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 輔助報告 > 總結報告

輸出類型：Table

參數	說明	公式
代理名稱	代理的名稱，即接聽客戶接入通話的人員。 用作：行區段	
間距	時間時段	最近 7 天
總結代碼名稱	已套用的總結代碼的名稱。 用作：列區段	
數量	指定範圍內的值的數量。	聯絡工作階段編號數量
持續時間	互動處於活動狀態的秒數。	總結持續時間總和

### 地點總結輔助

此報告表示特定地點中代理使用的地點和總結代碼。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 輔助報告 > 總結報告

輸出類型：Table

參數	說明	公式
地點名稱	地點的名稱。 用作：行區段	
間距	時間時段	最近 7 天
總結代碼名稱	已套用的總結代碼的名稱。 用作：列區段	
數量	特定條件的值的數量。	聯絡工作階段編號數量
持續時間	代理參與活動的時數。	總結持續時間總和

### 團隊總結輔助

此報告表示特定團隊的代理所使用的團隊名稱和總結代碼。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 輔助報告 > 總結報告

輸出類型：Table

參數	說明	公式
團隊名稱	團隊的名稱。 用作：行區段	
間距	時間時段	最近 7 天
總結代碼名稱	已套用的總結代碼的名稱。 用作：列區段	
數量	值的數量。	聯絡工作階段編號數量
持續時間	代理參與活動的時數。	總結持續時間總和

### 聯絡中心概覽

#### 平均服務程度卡

此圓形圖顯示了包括所有頻道的平均服務程度。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 聯絡中心概覽

輸出類型：圖表

## 隊列中聯絡的詳細資料

此報告按佇列提供聯絡詳細資料。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 聯絡中心概覽

輸出類型：Table

參數	說明	篩選工具	公式
間距	時間時段		最近 7 天
頻道類型	聯絡所用的媒體類型， 例如電話、電郵或聊天。  用作：行區段		
佇列名稱	該聯絡所在的最後一個 佇列。  用作：行區段		
聯絡數量	聯絡總數		聯絡工作階段編號數量
平均佇列等待時間	總佇列持續時間的平均 值。	目前的狀態：connected, ended	佇列持續時間的平均值
佇列中等待時間最長的 聯絡	聯絡人在佇列中花費的 最長時間。這是在通話 狀態從「暫留」變為 「已連接」或「已結 束」後計算。在過去 24 小時內收到的來電將會 列入考慮，但不包括目 前在佇列中的通話。	目前的狀態：connected, ended	最大佇列持續時間
已放棄的聯絡	已放棄的聯絡的數量。	終止類型：abandoned	聯絡工作階段編號數量

## 隊列中等待時間最長的聯絡

此報告顯示在該時間點，排隊時間最長的聯絡人。此值是根據目前在佇列中停留時間最長的聯絡人的快照報告而填入。

此報告提供聯絡、頻道類型及佇列名稱的最長持續時間。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 聯絡中心概覽

輸出類型：卡片

## 團隊詳細資料

此報告提供團隊詳細資料。





備註 只有在社交頻道 SKU 已訂閱時才會顯示「社交」列。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 聯絡中心概覽

輸出類型：Table

參數	說明	公式
間距	產生報告的時段。	過去七天
團隊名稱	團隊的名稱。	
代理名稱	代理的名稱。	
總登入數量	在指定的時間間隔內代理的登入總次數。	代理會話 ID 的基數 (基數提供唯一代理程式會話 ID 的總數。)
初次登入時間	指定間隔內第一個登入的時間記錄。	最小的登入時間記錄
最後登出時間	指定間隔內最後一次登出的時間記錄。	最大登出時間記錄
工作時間	代理登入的總時數。	即時更新時間記錄的總和 - 登入時間記錄的總和
閒置數量	代理狀態變為閒置的次數。	閒置數量的總和
已處理的聯絡數	在指定時間間隔內開始的會話中已處理的聯絡人的數目。其中包括跨所有管道類型的聯絡人。	已連接數量的總和
已處理通話數量	已處理的電話通道類型的聯絡人的數目。	已連接語音數量
已處理的聊天數	已處理的聊天頻道類型的聯絡人的數目。	已連接的聊天數量
已處理的電子郵件數	已處理的電子郵件通道類型的聯絡人的數目。	已連接電子郵件數量
已處理的社交數	已處理的社交管道類型的聯絡人的數目。	社交連接數量 + 社交撥出通話連接數量

## 浪湧保護統計

浪湧保護機制使您的組織能夠配置聯絡中心隨時可同時處理的最大活動通話數量 (接入和撥出)。浪湧保護機制在兩個層面 (資料中心 (DC) 層面和租戶層面) 產生作用。

- 在 DC 層面，語音通話數超過為 DC 所設定的閾值限制時，就會拒絕來電。

- 在租戶層面，語音通話數超過為租戶所設定的最大限制 (基於您的組織購買的授權) 時，將拒絕通話。

浪湧保護統計報告提供聯絡中心因為租戶水平而設定的浪湧保護限制而收到、處理、放棄和拒絕的通話的詳細資訊。

報告路徑：主頁 > 視覺化效果 > 貨物報告 > 紀錄報告 > 聯絡中心操作

輸出類型：Table

名稱	說明
日期	顯示來電的日期和時間。
工作階段編號	與每個來電通話關聯的專用 ID。
輸入點	通話到達的輸入點。
地點名稱	地點的名稱。
佇列名稱	佇列的名稱。
已處理	透過剔號指示是否已處理該通話。
已放棄	透過剔號指示是否已放棄該通話。
已拒絕	透過剔號指示是否已拒聽該通話。
原因	放棄或拒絕通話的原因。

#### 摘要

該報告還提供已處理、已拒絕和已放棄的通話總數摘要。

## 多媒體報告

### 代理數量

此報告表示由代理處理的客戶數，以及平均 Cisco 客戶滿意度 (CSAT) 分數。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 多媒體報告

輸出類型：Table

參數	說明	篩選工具	公式
間距	時間時段		最近 7 天
代理名稱	代理的名稱，即接聽客戶接入通話的人員。 用作：行區段		

參數	說明	篩選工具	公式
頻道類型	聯絡所用的媒體類型，例如電話、電郵或聊天。 用途：檔案區段		
已處理	已處理的互動的總數。	終止類型： normal	聯絡工作階段編號數量
平均處理時間	處理通話所用的平均時間長度。		(保留持續時間的總和+連接持續時間總和+總結持續時間的總和) / 聯絡工作階段編號數量 (終止類型 = Normal)
平均 CSAT	客戶滿意度的平均分數。		平均 CSAT 分數

代理數量 - 圖表

此報告表示代理處理的內容類型。您可以根據內容類型或日期篩選資料。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 多媒體報告

輸出類型：Table

參數	說明	篩選工具	公式
語音	電話聯絡的媒體類型。		聯絡工作階段編號數量 (頻道類型 = telephony、終止類型 = normal)
聊天	聊天聯絡的媒體類型。		聯絡工作階段編號數量 (頻道類型 = chat、終止類型 = normal)
電子郵件	電子郵件聯絡的媒體類型。		聯絡工作階段編號數量 (頻道類型 = email、終止類型 = normal)
已處理聯絡	已處理的聯絡總數。	終止類型：normal	聯絡工作階段編號數量

透過 DNIS 聯絡

此報告表示客戶的聯絡 DNIS。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 多媒體報告

輸出類型：Table

參數	說明	公式
間距	時間時段	最近 7 天

參數	說明	公式
DNIS	接入通話的 DNIS 號碼。 備註 聊天聯絡不會顯示 DNIS。	行區段
頻道類型	聯絡的媒體類型。	行區段
聯絡數量	表示聯絡的數量。	聯絡工作階段編號數量

## 聯絡原因

此報告表示客戶聯絡聯絡中心的聯絡原因。



備註 只有在社交頻道 SKU 已訂閱時才會顯示「社交」列。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 多媒體報告

輸出類型：Table

參數	說明	篩選工具	公式
間距	時間時段		最近 7 天
佇列名稱	佇列的名稱，該佇列在等待代理處理的同時保留通話的位置。通話從輸入點移入佇列，然後分配至代理。		佇列名稱
聯絡原因	原因識別碼。		聯絡原因
語音	電話聯絡的媒體類型。	頻道類型：Telephony	聯絡工作階段編號數量
聊天	聊天聯絡的媒體類型。	頻道類型：Chat	聯絡工作階段編號數量
電子郵件	電子郵件聯絡的媒體類型。	頻道類型：Email	聯絡工作階段編號數量
社交	已處理的社交頻道互動總數。	頻道類型：Social	聯絡工作階段編號數量

## 聯絡原因 - 圖表

此報告表示每個輸入點和頻道類型的聯絡數量。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 多媒體報告

輸出類型：條形圖

參數	說明	公式
語音	電話聯絡的媒體類型。	聯絡工作階段編號數量 (頻道類型 = telephony)
聊天	聊天聯絡的媒體類型。	聯絡工作階段編號數量 (頻道類型 = chat)
電子郵件	電子郵件聯絡的媒體類型。	聯絡工作階段編號數量 (頻道類型 = email)

聯絡數量

此報告表示根據 DNIS 值而處理的聯絡的數量。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 多媒體報告

輸出類型：Table

參數	定義	公式
DNIS	隨通話傳遞的 DNIS 的小數碼數。DNIS 或撥打號碼標識服務是電話公司提供的一項服務，會轉接一個數碼字串，表示接入通話者所撥打的號碼和通話。  備註 聊天聯絡不會顯示 DNIS。  用作：行區段	
輸入點名稱	輸入點的名稱。  用作：行區段	
間距	時間時段	最近 7 天
頻道類型	聯絡所用的媒體類型，例如電話、電郵或聊天。  用作：行區段	
聯絡人	聯絡識別碼。	聯絡工作階段編號數量

聯絡數量 - 圖表

此報告表示根據頻道類型的 DNIS 值而處理的聯絡的數量。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 多媒體報告

輸出類型：條形圖

參數	說明	公式
語音	電話聯絡的媒體類型。	聯絡工作階段編號數量 (頻道類型 = telephony)
聊天	聊天聯絡的媒體類型。	聯絡工作階段編號數量 (頻道類型 = chat)
電子郵件	電子郵件聯絡的媒體類型。	聯絡工作階段編號數量 (頻道類型 = email)

## CSR - 昨天

該報告顯示前一天的聯絡記錄 (CSR)。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 多媒體報告

輸出類型：Table

參數	說明	公式
ANI	隨通話提供的自動號碼識別 (ANI) 數字。ANI 是電話公司提供撥入通話電話號碼及通話的服務。	ANI 的值
DNIS	隨通話提供的撥打號碼標識服務 (DNIS) 數字。DNIS 是電話公司提供的一項服務，會提供一個數字字串，指示來電者隨通話一起撥打的號碼。	DNIS 的值
佇列	佇列的名稱，該佇列在等待代理處理的同時保留通話的位置。通話從輸入點移至佇列，之後分配至代理。	終結佇列名稱的值
地點	接入通話所分配到的聯絡中心位置。	地點名稱的值
團隊	特定地點上處理特定類型的通話的一組代理。	團隊名稱的值
代理	代理的名稱，即接聽客戶通話 / 聊天 / 電郵的人員	代理名稱的值
通話開始時間	聯絡開始時的時間記錄。	聯絡開始時間記錄
通話結束時間	聯絡結束時的時間記錄。	聯絡結束時間記錄的值
接入通話時間	來自通話的連接持續時間。	通話結束時間的值 - 通話開始時間
IVR 時間	在通話期間 IVR 狀態的時數。	IVR 持續時間的值
佇列時間	聯絡在等候佇列中所用的時數。	佇列持續時間的值
已連接時間	此互動中相互連接 (通話) 狀態的持續時間。	連接持續時間的值
保留時間	對通話進行保留的時數。	保留持續時間的值
總結時間	在處理互動之後，代理在總結狀態下所用的累計時數。	總結持續時間的值
處理時間	代理處理通話 (包括總結時間) 的總時間。	總結時間 + 連線時間
諮詢時間	在處理通話的同時代理用來聯絡另一代理的時數。	諮詢持續時間的值

參數	說明	公式
會議時間	代理與接入通話者及其他代理舉行會議所用的時數。	會議持續時間的值
CTQ 請求時間	互動中在諮詢佇列上所用的總持續時間。	CTQ 持續時間的值
保留數量	代理將接入通話者置於保留狀態的次數。	保留數量的值
諮詢數量	在處理通話時，代理與另一代理或外部號碼的用戶聯絡的次數。	諮詢數的值
會議數量	代理與接入通話者及另一代理建立會議通話的次數。	會議數量的值
沒有目的轉接數量的總和	<p>在以下情況下，通話透過沒有目的轉接進行轉接的次數：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>代理在未事先諮詢的情況下將通話轉接給另一位代理。</li> <li>代理在未事先諮詢的情況下將通話轉接給另一個佇列。</li> <li>代理將通話轉接到外部撥號號碼 (DN) 而無需事先諮詢。</li> <li>通話透過流程轉接到端點 (EP)，而無需代理人工干預。</li> </ul>	沒有目的轉接數量的值
CTQ 請求數量	這是互動內的諮詢隊列的數量。	CTQ 數量的值
轉接的次數	<p>表示通話被轉接的次數：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>由一位代理轉接到另一位代理</li> <li>透過流</li> <li>到佇列</li> <li>到 DN 或 EP</li> <li>透過 GoTo 活動到 EP</li> </ul>	轉接數量的值
轉接錯誤	表示轉接失敗的次數。	轉接錯誤數量的值
處理類型	表示通話為何屬於已處理、簡短、已放棄、正常。	處理類型的值

參數	說明	公式
通話方向	表示該通話為接入通話還是撥出通話。  備註 按一下「通話方向」表格儲存格以查看「深入查看」標誌。點擊該圖示即可啓動深入查看模組對話框。您可以看到以下詳細參數：  終止原因—指明終止通話的原因。例如客戶離開通話。  終止方—指明終止通話的使用者或於何處終止通話。例如，該通話被代理或客戶終止，且該通話在系統或佇列中被終止。	通話方向的值
終止類型	指定如何終止通話的文字字串。	終止類型的值
紀錄標誌	表示是否已紀錄聯絡的標誌。	紀錄的值
總結	代理為互動提供的總結代碼。	總結代碼名稱的值
工作階段編號	標識聯絡工作階段的唯一字串。	聯絡工作階段編號的值

## 輸入點聯絡數量 - CAR

此報告表示輸入點，從 IVR 將客戶路由至代理。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 多媒體報告

輸出類型：Table

參數	說明	篩選工具	公式
輸入點名稱	輸入點的名稱。  用作：行區段		
間距	時間時段		最近 7 天
頻道類型	聯絡所用的媒體類型，例如電話、電郵或聊天。  用作：行區段		
來自輸入點	由 IVR 通話控制指令從入口點分類到佇列後，進入該佇列的通話數。	活動狀態：ivr-connected  之前的狀態： ivr-connected	紀錄唯一 ID 數量
轉接接入通話	代理單擊「佇列」按鈕並從下拉列表中選擇一個輸入點，然後點擊「轉移」後，代理轉接到該輸入點的通話數。	之前的狀態：connected  活動狀態：ivr-connected	紀錄唯一 ID 數量



參數	說明	篩選工具	公式
已結束 IVR	IVR / AA 的結束點。	之前的狀態： ivr-connected 活動狀態：ended	紀錄唯一 ID 數量

### 輸入點聯絡數量 - 圖表

此報告顯示聯絡輸入點。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 多媒體報告

輸出類型：條形圖

參數	說明	公式
語音	電話聯絡的媒體類型。	聯絡工作階段編號數量量 (頻道類型 = telephony)
聊天	聊天聯絡的媒體類型。	聯絡工作階段編號數量量 (頻道類型 = chat)
電子郵件	電子郵件聯絡的媒體類型。	聯絡工作階段編號數量量 (頻道類型 = email)

### 接入通話、簡短聯絡 - 輸入點

此報告表示在未連接至代理的情況下，終止通話的數量。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 多媒體報告

輸出類型：Table

參數	說明	篩選工具	公式
輸入點名稱	輸入點的名稱。 用作：檔案區段		
間距	時間時段		最近 7 天
頻道類型	聯絡所用的媒體類型，例如電話、電郵或聊天。 用作：檔案區段		
接入通話	接入通話聯絡類型的數量。		聯絡工作階段編號數量
簡短	在未連接的情況下，為企業設置的簡短通話閾值內終止的通話數。	終止類型： short_call	聯絡工作階段編號數量
IVR 時間	通話在 IVR 中的持續時間。		IVR 持續時間總和

### 已放棄隊列的圖表

此報告表示每個佇列中已放棄的客戶的數量。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 多媒體報告

輸出類型：條形圖

參數	說明	篩選工具	公式
語音	電話聯絡的媒體類型。	終止類型： abandoned 頻道類型： Telephony	聯絡工作階段編號數量
聊天	聊天聯絡的媒體類型。	終止類型： abandoned 頻道類型：Chat	聯絡工作階段編號數量
電子郵件	電子郵件聯絡的媒體類型。	終止類型： abandoned 頻道類型：Email	聯絡工作階段編號數量

### 已放棄隊列

此報告表示已在系統之中，但在分配給代理或其他資源之前終止的通話數。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 多媒體報告

輸出類型：Table

參數	說明	篩選工具	公式
佇列名稱	佇列的名稱。 用作：行區段	最後佇列 ID = 不在 0 中	
間距	時間時段		最近 7 天
頻道類型	聯絡所用的媒體類型，例如電話、電郵或聊天。 用作：行區段	最後佇列 ID = 不在 0 中	
已完成	在報告間距期間結束的通話的數量。此數量中已包括已接聽、已放棄及已中斷連線的通話。轉接與簡短通話不包括在內。		聯絡工作階段編號 (終結類型 = normal) 的數量 + 聯絡工作階段編號數量 (處理類型 = Abandoned) + 聯絡 ID 的數量 (終止類型 = quick_disconnect)
已放棄 %	已放棄的通話的百分比		聯絡工作階段編號數量 (處理類型 = Abandoned) / 聯絡數量總和

參數	說明	篩選工具	公式
已放棄	報告間距期間放棄的通話數。已放棄的通話是指在未分配至目的地情況下終止的通話，但其在系統中的長度超過為該企業設置的簡短通話閾值指定的時間。	終止類型： abandoned	聯絡工作階段編號數量
平均排隊時間	通話在佇列中，等待發送至代理或其他資源的累計時間。由於排隊時間是在通話離開佇列之後計算，因此仍在佇列中的通話的排隊時間將不會反映在報告中。		佇列持續時間總和 / 佇列總數
平均放棄時間	在系統中，累計的時間長度超過簡短通話閾值指定的時間，但在分配到代理或其他資源之前被終止。		佇列持續時間總和 (已處理聯絡 = 1) / 聯絡工作階段編號數量 (終止類型 = Abandoned)

隊列聯絡數量 - 圖表

此圖表報告表示進入特定頻道類型佇列的頻道類型的數量

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 多媒體報告

輸出類型：條形圖

參數	說明	公式
語音	電話聯絡的媒體類型。	聯絡工作階段編號數量 (頻道類型 = telephony, 終止類型 = abandoned) + 聯絡工作階段編號數量 (頻道類型 = telephony, 終止類型 = normal) + 聯絡數量總數 (頻道類型 = telephony, 終止類型 = quick_disconnect)
聊天	聊天聯絡的媒體類型。	聯絡工作階段編號數量 (頻道類型 = chat, 終止類型 = abandoned) + 聯絡工作階段編號數量 (頻道類型 = chat, 終止類型 = normal) + 聯絡數量總數 (頻道類型 = chat, 終止類型 = quick_disconnect)
電子郵件	電子郵件聯絡的媒體類型。	聯絡工作階段編號數量 (頻道類型 = email, 終止類型 = abandoned) + 聯絡工作階段編號數量 (頻道類型 = email, 終止類型 = normal) + 聯絡數量總數 (頻道類型 = email, 終止類型 = quick_disconnect)

已加入隊列的聯絡數量

此報告表示已進入佇列的頻道類型的數量。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 多媒體報告

輸出類型：Table

參數	說明	公式
佇列名稱	佇列的名稱 用作：行區段	

參數	說明	公式
間距	時間時段	最近 7 天
頻道類型	聯絡所用的媒體類型，例如電話、電郵或聊天。 用作：行區段	
總和	聯絡總數	聯絡數量總和
已排隊	在此間距期間進入隊列的通話的數量。	隊列數總和

## 隊列服務程度

此報告表示隊列的服務程度。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 多媒體報告

輸出類型：Table

參數	說明	篩選工具	公式
佇列名稱	佇列的名稱 用作：行區段		
間距	時間時段		最近 7 天
頻道類型	聯絡所用的媒體類型，例如電話、電郵或聊天。 用作：行區段		
服務級別 %	在為隊列或技能設置的服務程度閾值內被接聽的通話數		服務程度 % = 服務程度內的總和 / 總數。
輸入點通話總計	透過所選期間的所有輸入點，且從聯絡人接到 Webex 聯絡中心系統的總通話次數。		聯絡數量總和
已完成	在報告間距期間結束的通話的數量。此數量中已包括已接聽、已放棄及已中斷連線的通話。轉接與簡短通話不包括在內。		聯絡工作階段編號數量 (終止類型 = normal) + 聯絡工作階段編號數量 (終止類型 = abandoned) + 聯絡數量總和 (終止類型 = quick_disconnect)
已放棄	報告間距期間放棄的通話數。已放棄的通話是指在未分配至目的地情況下終止的通話，但其在系統中的長度超過為該企業設置的簡短通話閾值指定的時間。	終止類型： abandoned	聯絡工作階段編號數量

參數	說明	篩選工具	公式
已接聽	從佇列路由到代理或可用資源，並已由代理或資源接聽的通話的數量。	連接持續時間： $> 0$	聯絡工作階段編號數量
會議數量	代理發起與代理或外部號碼進行會議通話的次數。		會議數量總和
保留數量	接入通話者被保留的次數。		保留數量總和
平均放棄時間	在系統中，累計的時間長度超過簡短通話閾值指定的時間，但在分配到代理或其他資源之前被終止。		佇列持續時間總和 (已處理聯絡 != 1) / 聯絡工作階段編號數量 (終止類型 = Abandoned)
平均接聽速度	總接聽時間除以已接聽通話的總數。		隊列持續時間的總和 (已處理聯絡 = 1) / 聯絡工作階段編號數量 (連接的持續時間 $> 0$ )

地點聯絡數量 - 圖表

此報告表示每個地點的聯絡類型的數量。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 多媒體報告

輸出類型：條形圖

參數	說明	公式
語音	電話聯絡的媒體類型。	聯絡工作階段編號數量 (頻道類型 = telephony, 終止類型 = abandoned) + 聯絡工作階段編號數量 (頻道類型 = telephony, 終止類型 = normal) + 聯絡數量總數 (頻道類型 = telephony, 終止類型 = quick_disconnect)
聊天	聊天聯絡的媒體類型。	聯絡工作階段編號數量 (頻道類型 = chat, 終止類型 = abandoned) + 聯絡工作階段編號數量 (頻道類型 = chat, 終止類型 = normal) + 聯絡數量總數 (頻道類型 = chat, 終止類型 = quick_disconnect)
電子郵件	電子郵件聯絡的媒體類型。	聯絡工作階段編號數量 (頻道類型 = email, 終止類型 = abandoned) + 聯絡工作階段編號數量 (頻道類型 = email, 終止類型 = normal) + 聯絡數量總數 (頻道類型 = email, 終止類型 = quick_disconnect)

地點聯絡的詳細資料

此報告表示地點團隊中所有代理的詳細資料。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 多媒體報告

輸出類型：Table

參數	說明	篩選工具	公式
地點名稱	地點的名稱。 用途：行區段	地點 ID 並非 0	
頻道類型	聯絡所用的媒體類型，例如電話、電郵或聊天。 用途：行區段	地點 ID 並非 0	
間距	時間時段		最近 7 天
已完成	在報告間距期間結束的通話的數量。此數量中已包括已接聽、已放棄及已中斷連線的通話。轉接與簡短通話不包括在內。		聯絡工作階段編號數量 (終止類型 = normal) + 聯絡工作階段編號數量 (終止類型 = abandoned) + 聯絡數量總和 (終止類型 = quick_disconnect)
突然中斷連接數	已接聽 (即連接至代理或被目的地地點接受) 的接入通話數，但隨後在為企業佈建的突然中斷閾值內立即中斷連接。	終止類型： quick_disconnect	聯絡數量總和
已接聽	從佇列路由到代理或可用資源，並已由代理或資源接聽的通話的數量。	終止類型： normal	聯絡工作階段編號數量
會議數量			會議數量總和
已放棄 %	已放棄的通話的百分比。		聯絡工作階段編號數量 (終止類型 = Abandoned) / 聯絡數量總和
保留數量	接入通話者被保留的次數。		保留數量總和
接聽時間	在報告間距期間，通話進入佇列及接聽 (連接至代理或其他資源) 之間的累計時間。由於接聽時間是在接聽電話後計算出來，因此報告中不會反映等待接聽的電話的接聽時間。	是否已處理聯絡：= 1	佇列持續時間總和
已連接時間	代理或其他資源接聽接入通話及終止通話之間的時間。由於直到通話結束才會計算通話時間，因此報告中不會反映正在進行的通話的通話時間。		保留持續時間的總和 + 連接持續時間之總和

團隊聯絡的詳細資料

此報告表示團隊的聯絡類型數。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 多媒體報告

輸出類型：Table

參數	說明	篩選工具	公式
團隊名稱	團隊的名稱。 用作：行區段		
間距	時間時段		最近 7 天
頻道類型	聯絡所用的媒體類型，例如電話、電郵或聊天。 用作：行區段		
已完成	在報告間距期間結束的通話的數量。此數量中已包括已接聽、已放棄及已中斷連線的通話。轉接與簡短通話不包括在內。		聯絡工作階段編號數量 (終止類型 = normal) + 聯絡工作階段編號數量 (終止類型 = abandoned) + 聯絡數量總和 (終止類型 = sudden_disconnect)
突然中斷連接數	已接聽 (即連接至代理或被目的地地點接受) 的接入通話數，但隨後在為企業佈建的突然中斷閾值內立即中斷連接。	終止類型： sudden_disconnect	聯絡數量總和
已接聽	從佇列路由到代理或可用資源，並已由代理或資源接聽的通話的數量。	終止類型： normal	聯絡工作階段編號數量
會議數量	代理發起與代理或外部號碼進行會議通話的次數。		會議數量總和
保留數量	接入通話者被保留的次數。		保留數量總和
接聽時間	在報告間距期間，通話進入佇列及接聽 (連接至代理或其他資源) 之間的累計時間。由於接聽時間是在接聽電話後計算出來，因此報告中不會反映等待接聽的電話的接聽時間。	是否已處理聯絡：= 1	佇列持續時間總和
已連接時間	代理或其他資源接聽接入通話及終止通話之間的時間。由於直到通話結束才會計算通話時間，因此報告中不會反映正在進行的通話的通話時間。		保留持續時間的總和 + 連接持續時間之總和

數量報告

此報告表示團隊的頻道類型數。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 多媒體報告

輸出類型：Table

參數	說明	篩選工具	公式
間距	時間時段		最近 7 天
頻道類型	聯絡所用的媒體類型，例如電話、電郵或聊天。		頻道類型
已提供	已提供的聯絡總數。		已提供的總和
已處理	已處理的互動的總數。	終止類型： normal	聯絡工作階段編號數量
平均處理時間	處理通話所用的平均時間長度。		(連接持續時間總和 + 保留持續時間的總和 + 總結持續時間的總和) / 聯絡工作階段編號數量的總和

## 數量報告 - 圖表

此報告表示為特定頻道類型提供或處理的聯絡的數量。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 多媒體報告

輸出類型：條形圖

參數	說明	篩選工具	公式
已提供	已提供的聯絡總數。		已提供的總和
已處理	已處理的互動的總數。	終止類型：normal	聯絡工作階段編號數量

## 自助報告

## IVR 和 CVA 對話流程報告

此報告顯示自助服務運營指標。自助報告及分析資料包括：

- 自助服務中已放棄的通話數。
- 佇列中已放棄的通話數。



**備註** 自助服務是透過將虛擬代理活動新增到流程設計師的通話流程中來啓用。當客戶聯絡聯絡中心時，虛擬代理會處理 IVR 中的聯絡。有關設定虛擬助理的詳細資料，請參閱 [Cisco Webex Contact Center 安裝與管理指南](#) 的虛擬代理一節。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 多媒體報告 > 自助報告 > IVR 和 CVA 對話流程報告。

輸出類型：Table



數表 5: IVR 和 CVA 對話流程報告

參數	說明	篩選工具	公式
間距	報告自助服務分析資料的時段。		
輸入點名稱	IVR 通話的輸入點列表。		
總 IVR 通話	由虛擬代理處理的 IVR 通話的總數。		
自助服務中放棄的通話	在 IVR 中放棄的 IVR 通話數。		
已呈報至佇列的通話	呈報至佇列的 IVR 通話數。		
佇列呈報百分比	呈報至佇列的 IVR 通話的百分比。		$100 * (\text{呈報至佇列的通話} / \text{總 IVR 通話})$

點擊任何列表儲存格(除了呈報至佇列百分比列表以外)以查看深入查看圖示。點擊該圖示即可啓動深入查看模組對話框。深入查看模式對話框會顯示在視覺化效果的計算中涉及的紀錄。您可以看到以下詳細資料：

數表 6: 深入查看

參數	說明
活動的名稱	顯示活動的名稱，例如 CVA、播放提示、目錄及佇列。
在此活動中完成的通話數量	顯示在此活動中完成的通話總數。

如要在報告中新增一列，您可以從深入查看模式對話框左側的下拉列表中，選擇適當的欄位和指標。您可以將 Microsoft Excel 格式或 CSV 格式的深入諮詢報告匯出至首選位置。如要在單獨的視窗中查看深入查看模式對話框，請點擊啟動圖示。

您可以進一步深入了解活動列表儲存格的名稱，以顯示活動序列。此深入查看報告為第二級深入查看。您可以看到以下詳細資料：

數表 7: 深入查看

參數	說明
輸入點名稱	顯示該特定活動的輸入點。
時間記錄	顯示通話到達自助服務的日期及時間。
接入通話 ID	顯示通話 ID 號碼。

參數	說明
活動序列	顯示通話中涉及的活動序列。這些活動包括DTMF、提示名稱、隊列名稱、已放棄、已完成、CVA、目錄、完成自助服務，以及放棄自助服務。

## 選擇退出隊列報告

此報告顯示客戶所選的退出佇列選擇。

當客戶聯絡聯絡中心時，虛擬代理會處理 IVR 中的聯絡。IVR 為客戶提供退出佇列的選項。此報告會顯示：

- 選擇退出的數量。
- 其他與通話關聯的資料。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 多媒體報告 > 自助報告 > 選擇退出佇列報告

輸出類型：Table

數表 8: 選擇退出佇列報告

參數	說明	篩選工具	公式
日期	顯示日期。		
佇列名稱	在您登出時該聯絡所在的佇列。		
選擇退出的數量	在指定日期選擇退出特定佇列的客戶聯絡數量。		

點擊退出數量列表儲存格，即可看到深入查看圖示。點擊該圖示即可啓動深入查看模組對話框。深入查看模式對話框會顯示在視覺化效果的計算中涉及的紀錄。您可以看到以下詳細資料：

數表 9: 深入查看

參數	說明	公式
通話時間	顯示通話的連線時間。	
ANI	顯示與通話關聯的 ANI 號碼。	
DNIS	顯示與通話關聯的 DNIS 號碼。	
工作程序列	顯示通話期間發生的活動序列。	

如要在報告中新增一列，您可以從**深入查看**模式對話框左側的下拉列表中，選擇適當的欄位和指標。您可以將 Microsoft Excel 格式或 CSV 格式的**深入諮詢**報告匯出至首選位置。如要在單獨的視窗中查看**深入查看**模式對話框，請點擊**啟動圖示**。

在線 IVR 通話後調查統計報告

Webex Contact Center 與 Cisco Webex Experience Management 整合，可向客戶提供通話後調查，並收集他們的意見。



**備註** 如果沒有顯示相關報告，則可能需要聯絡 Cisco 支援以啓用相應的功能標示。

管理員和主管可以使用線上 IVR 通話後調查統計報告來查看通話後調查統計資料，以衡量調查的效率。有權存取 Webex Experience Management 小工具的客戶可使用此報告。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 多媒體報告 > 自助報告 > 線上 IVR 通話後調查報告

輸出類型：Table

參數	說明	篩選工具	公式
間距	報告 Webex Experience Management 通話後調查資料的時間時段。		
總計來電	在間距期間為客戶提供通話後調查的語音通話總數		
自願參加調查的人數	選擇了線上調查的客戶的數量。  <b>備註</b> 如果在收集來電者的自願參加偏好設定時發生錯誤，便不會將其視為自願參加調查的一部分來計算。		
自願參加調查統計	選擇了線上調查的客戶的百分比。		$(\text{自願參加調查的人數} / \text{參加調查的總人數}) \times 100$
調查回應率	收到回撥通話調查回應的語音通話的百分比。此值會以自願參加調查的數量，以百分比形式進行計算。		

參數	說明	篩選工具	公式
調查完成率	客戶回答問題的百分比。計算結果為向客戶發佈的問題總數的百分比。		

參加調查的總通話數和自願參加調查的人數的總和值即是特定持續時間所有值的總和。

自願參加調查統計的總和值是參加調查的總通話數和自願參加調查的人數的總和值百分比。

調查回應率的總和值是參加調查的總通話數和回應調查的客戶總數的總和值百分比。

調查完成率的總和值是參加調查的總通話數和完成調查的客戶總數的總和值百分比。



**備註** 如果語音來電接受多個調查，則只會記錄最後一個調查的詳細資料。

## 通話後調查統計報告

Webex Contact Center 與 Cisco Webex Experience Management 整合，可向客戶提供通話後調查，並收集他們的意見。



**備註** 如果沒有顯示相關報告，則可能需要聯絡 Cisco 支援以啓用相應的功能標示。

有權存取 Webex Experience Management 小工具的客戶可使用通話後調查統計報告。

管理員和主管可以使用通話後調查統計報告來查看通話後調查統計資料，以衡量調查的效率。此報告包含用於在線調查和延遲調查的資料。在線調查即是與客戶進行語音通話時呈現給客戶的調查。延遲調查即是在之後某個時間點透過 SMS 或電子郵件進行的調查。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 多媒體報告 > 自助報告 > 通話後調查報告

輸出類型：Table

參數	說明	篩選工具	公式
間距	報告 Cisco Webex Experience Management 通話後調查資料的時間時段。		
調查類型	客戶已選擇的調查類型(線上調查或延遲調查)。		
調查的聯絡人總數	已提供特定調查類型(線上調查或延遲調查)的客戶總數。		

參數	說明	篩選工具	公式
自願參加調查的人數	<p>自願參加各類調查(線上調查或延遲調查)的客戶總數。</p> <p><b>備註</b> 如果在收集來電者的自願參加偏好設定時發生錯誤，便不會將其視為自願參加調查的一部分來計算。</p>		
自願參加調查統計	自願參加調查(線上調查與延期調查)的客戶百分比。		$(\text{自願參加調查的人數} / \text{參加調查的總人數}) \times 100$

參加調查的總通話數和自願參加調查的人數的總和值即是特定持續時間所有值的總和。

自願參加調查統計的總和值是參加調查的總通話數和自願參加調查的人數的總和值百分比。



**備註** 如果語音來電接受多個調查，則只會記錄最後一個調查的詳細資料。

## 團隊 & 隊列統計資料

### 平均處理時間卡

此報告顯示已處理的總聯絡(語音、電子郵件和聊天)的平均時間。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 團隊 & 隊列統計資料

輸出類型：卡片

### 平均總結時間卡

此報告顯示每個單獨頻道及全部頻道的平均總結時間。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 團隊 & 隊列統計資料

輸出類型：**Table**

### 團隊統計資料

此報告顯示團隊統計資料。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 團隊 & 佇列統計資料

## 輸出類型：Table

參數	說明	篩選工具	公式
間距	顯示收集團隊統計資料的持續時間。		最近 7 天
團隊名稱	顯示團隊的名稱。		
代理名稱	顯示代理的名稱。		
已處理的聯絡數	顯示代理已處理的聯絡的數量。		
處理的聯絡總數	顯示代理為通話頻道類型處理的聯絡總數。		處理的接入通話聯絡總數 + 已處理撥出通話
已處理接入通話聯絡	顯示代理為通話頻道類型處理的接入通話聯絡的總數。		
已處理回撥數量	顯示代理為通話頻道類型處理的回撥數。		
已處理撥出通話	顯示代理為通話頻道類型處理的撥出通話總數。		
平均處理時間	顯示代理對已處理的聯絡所用的平均時間。		總結持續時間總和 + 已連接持續時間總和 / 已處理聯絡數
平均總結時間	顯示已處理的聯絡總結所用的平均時間。		總結持續時間總和 / 總結數量總和



備註 已處理的聯絡總數、已處理的接入通話聯絡、已處理的回撥及已處理的撥出通話列可在 Agent Desktop APS 報告的團隊統計資料報告中使用

## 總處理數量卡

此報告顯示按頻道類型處理並細分的聯絡的總數。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 團隊 & 隊列統計資料

輸出類型：卡片

## 授權使用情況報告

### 授權用途報告 - Webex Contact Center PSTN

該報告提供了在 Agent Desktop 上每日觀察到的最大並發語音支援的代理工作階段。這表明使用了 PSTN 付費電話接入通話 SKU。此報告還提供對租戶的每日觀察最大並發免費語音通話。這表明使用了 PSTN 免費接入通話 SKU。會提供最大並發免費語音通話的細分，以顯示觀察到最大並發語音時連接到代理、IVR 系統和佇列的通話組成方式。

此報告顯示所選月份的每日使用情況數據。預設情況下，會選取目前月份。您可以從下拉列表中選擇前 36 個月的適用月份。列表中的月份日期會按升序排列。

對於許可證使用報告，您可以選擇 UTC 時間區域 (帳單時間區域)。預設情況下，會選取 UTC 時間區域。當未選取「UTC 時間區域」檢查列時，報告將顯示在分析工具標題列中設定的分析工具時間區域的資料。一旦您匯出授權用途報告，就可以在所選時間區域中看到匯出的報告。

允許的最大並發語音代理工作階段數的摘要值被視為 PSTN 付費撥入 SKU 的每月發票使用情況。

最大並發免費通話的摘要值被視為 PSTN 免費撥入 SKU 的每月發票使用情況。



**備註** 如果特定持續時間內沒有代理登入，則該報告在該特定持續時間內的紀錄將會顯示為零。如果代理已登入，代理在登出前未進行任何通話，則並發語音支援的代理最大工作階段數紀錄會設為 1。



**備註** 使用 Mozilla Firefox 瀏覽器時，您必須手動輸入日期 (YYYY-MM)。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 授權用途報告

輸出類型：Table

參數	說明	公式
日期	顯示每日報告的日期。	
允許的最大並發語音代理工作階段數	顯示當日內已啟用並發語音頻道代理工作階段的數量上限。	
最大並發付費通話	顯示當日內免費撥打號碼的並發通話數量上限。	
免費語音通話 - 代理	這些列會提供並發免費語音通話上限的細分，以顯示連接至代理、IVR 和佇列的通話之組成比例。	
免費語音通話 - IVR		
免費語音通話 - 佇列		
並發付費通話	顯示在觀察到最大並發免費通話時，連接至付費撥打號碼並發通話的總數。	

參數	說明	公式
收費語音通話 - 代理	這些列會提供並發付費語音通話的細分，以顯示連接至代理、IVR 和佇列的通話之組成比例。	
付費語音通話 - IVR		
付費語音通話 - 佇列		

您可以從**指定目錄號碼**下拉列表中選擇一個指定的目錄號碼。指定目錄號碼下拉列表的預設值為有來電的所有目錄號碼。預設值會總匯所有目錄號碼的通話資料(付費和免費)。

在**指定目錄號碼**下拉列表中列出的目錄號碼，包括已在所選月份中至少處理過一次通話的付費和免費目錄號碼。

當您在**指定目錄號碼**下拉列表中選擇收費目錄號碼時，允許的最大並發語音代理工作階段數、並發收費通話和收費語音通話(包括代理、IVR 及佇列)將會顯示列記錄。最大並發免費通話及免費語音通話列會顯示為不適用。

當您在**指定目錄號碼**下拉列表中選擇免費目錄號碼時，允許的最大並發語音代理工作階段數、並發免費通話和免費語音通話(包括代理、IVR 及佇列)將會顯示列記錄。最大並發收費通話及收費語音通話列會顯示為不適用。

如要獲取多個目錄號碼的資料，請在**指定目錄號碼**下拉列表中點擊自訂選擇以啟動目錄號碼自訂選擇模式對話框。您可以透過選擇目錄號碼旁邊的檢查列，從**目錄號碼列表**下拉列表中選擇多個目錄號碼。此列表包括收費和免費目錄號碼。您可以選擇適當的目錄號碼，該目錄號碼可以是收費的組合，也可以是免費的目錄號碼。在所選目錄號碼的欄位中，也會顯示指定的目錄號碼列表。

## 紀錄授權用途報告 - Webex Contact Center PSTN

該報告提供了在 Agent Desktop 上每月觀察到的最大並發語音支援的代理工作階段。任何時間點均可使用 12 個連續月份的資料檢視。最後 36 個月的資料亦可用使。此報告提供 PSTN 授權消耗方面的季度指示。

對於許可證使用報告，您可以選擇 UTC 時間區域(帳單時間區域)。預設情況下，會選取 UTC 時間區域。當未選取「UTC 時間區域」檢查列時，報告將顯示在分析工具標題列中設定的分析工具時間區域的資料。一旦您匯出授權用途報告，就可以在所選時間區域中看到匯出的報告。

為 PSTN 付費撥入 SKU 報告最大已啟用並發語音代理工作階段的摘要值。

為 PSTN 免費撥入 SKU 報告最大並發免費通話的摘要值。



備註 使用 Mozilla Firefox 瀏覽器時，您必須手動輸入日期(YYYY-MM)。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 授權用途報告

輸出類型：Table

參數	說明	公式
月	顯示每月報告的月份和年份。	



參數	說明	公式
允許的最大並發語音代理工作階段數	顯示當月內已啟用並發語音頻道代理工作階段的數量上限。	
最大並發付費通話	顯示當月內免費撥打號碼的並發通話數量上限。	
免費語音通話 - 代理	這些列會提供並發免費語音通話上限的細分，以顯示連接至代理、IVR 和佇列的通話之組成比例。	
免費語音通話 - IVR		
免費語音通話 - 佇列		
並發付費通話	顯示在觀察到最大並發免費通話時，連接至付費撥打號碼並發通話的總數。	
收費語音通話 - 代理	這些列會提供並發付費語音通話的細分，以顯示連接至代理、IVR 和佇列的通話之組成比例。	
付費語音通話 - IVR		
付費語音通話 - 隊列		

## 回撥報告

### 回撥報告

客戶瀏覽聯絡中心網站、與機械人通訊或排隊等候時，可以選擇透過輸入所需資料來請求回撥。該禮遇回撥流程是由開發人員配置。有關更多資料，請參閱 [Cisco Webex Contact Center 設置和管理指南](#) 中的「禮遇回撥」章節。

報告路徑：貨物報告 > 紀錄報告 > 回撥報告

輸出類型：Table

數表 10: 回撥報告

參數	說明	篩選工具	公式
隊列名稱	與回撥關聯的最後一個佇列的名稱。		
回撥類型	回撥的類型。回撥類型可以為「禮遇」或「網站」。		
回撥來源	回撥的來源。回撥來源可以是網頁、聊天或 IVR。		
回撥請求時間	客戶選擇回撥的時間。		

參數	說明	篩選工具	公式
回撥連線時間	回撥在代理與客戶之間建立連接的時間。		
回撥號碼	基於工作流程中所設定的 ANI 或號碼的號碼。		
首選代理名稱	<p>對佇列中聯絡人進行回撥的首選代理名稱。</p> <p><b>備註</b></p> <p>如果聯絡人未通過「流設計器」中的「佇列到代理」活動排入首選代理的佇列，則此列將顯示「N/A」值。</p> <p>有關詳細資訊，請參閱有關<a href="#">佇列到代理</a>的活動文件。</p> <p>如果首選代理無法發出回撥，則「代理名稱」列會顯示「N/A」值。</p>		
代理名稱	發出回撥的代理的名稱。		
團隊名稱	代理所屬的團隊的名稱。		
上次回撥狀態	<p>最後一次回撥的狀態。</p> <p><b>回撥狀態</b></p> <p><b>成功：</b> 已連接回撥來電。</p> <p><b>未處理：</b> 當代理收到回電請求但正在等待處理時。</p> <p><b>失敗：</b> 嘗試回電時，但未建立連接。</p>		

## 即時報告



**備註** 即時報告有特定的重新整理間距。在執行即時報告時，您可以使用更多篩選功能。將滑鼠懸停在表標頭上，即可看到漢堡目錄圖示。點擊漢堡目錄圖示，即可開啓篩選工具下拉目錄。您可以在篩選工具下拉列表中選取或取消選取相應的條目。您可以關閉並重新開啓篩選工具下拉目錄，以查看原本的篩選工具選項。

在篩選工具下拉目錄中選取或取消選取適當的條目時，如果顯示報告重新整理視窗：

- 篩選工具下拉列表中的所有選框均會在此重新整理視窗中被勾選。
- 如要繼續篩選工具選擇，請等到重新整理完成後，關閉並重新開啓篩選工具下拉目錄。

您可以選擇重新整理間距之間的篩選工具。

## 代理報告 - 即時

代理間距報告在地點、團隊或代理級別顯示累計值和衍生的值。

### 間距報告 - 代理

### 代理間距 - 即時

此報告表示代理連接至頻道類型時的累計值和衍生值。

**報告路徑：** 貨物報告 > 即時報告 > 代理報告 > 間距報告

**輸出類型：** Table

參數	說明	公式
代理名稱	代理的名稱，即接聽客戶接入通話的人員。 用作：行區段	
間距	時間時段	即時 - 30 分鐘
頻道類型	聯絡所用的媒體類型，例如電話、電郵或聊天。 用作：行區段	
工作時間	代理登入的總時數。	即時更新時間記錄的總和 - 登入時間記錄的總和

參數	說明	公式
佔用時間	代理所用於通話上的時間與可提供服務時間及閒置時間之間的指標。	$(\text{撥出通話總結持續時間總和} + \text{總結持續時間總和}) + (\text{撥出通話連接持續時間總和} + \text{連接持續時間總和}) / (\text{可提供服務持續時間總和} + \text{閒置持續時間總和} + \text{沒有回應持續時間總和}) + (\text{連接持續時間總和} + \text{總結持續時間總和} + \text{撥出通話連接持續時間總和} + \text{撥出通話總結持續時間總和})$
總計來電	來自所有發放類型的通話總數。	撥出通話連接數量總和 + 撥出連接數量的總和
閒置時間	代理處於閒置狀態的總時間。	閒置持續時間總和
可提供服務時間	代理在可提供服務狀態中所用的總時數。	可提供服務持續時間的總和
接入通話保留時間	代理在保留狀態中所用的總時間(通話開始響鈴及通話接聽前的時間)。	響鈴持續時間總和
接入通話連線時間	代理與接入通話者通話的總時間。	連接持續時間總和
接入通話聯絡時間	通話代理的總連接持續時間，包括保留時間。	連接持續時間總和 + 保留持續時間總和
接入通話保留時間	代理將接入通話者置於保留狀態的次數。	保留持續時間總和
接入通話連線時間	總數 代理與接入通話者通話的時間。	連接持續時間總和
接入通話總結時間	接入通話後，代理在總結狀態中所用的總時數。	總結持續時間總和
接入通話平均連線時間	平均接入通話連線時間。	$(\text{連接持續時間總和} + \text{保留的總持續時間}) / \text{連接的數量總和}$
接入通話平均處理時間	在接入通話後，代理處於總結狀態的平均時間長度。	$(\text{連接持續時間總和} + \text{總結的總持續時間}) / (\text{連接的數量總和})$
沒有回應時間	代理在沒有回應狀態下所用的總時間。	沒有回應持續時間的總和
撥出通話嘗試數量	代理處於撥出保留狀態的次數(接入通話開始響鈴時及通話接聽前的持續時間)。	撥出通話數量總和
撥出通話連接數量	已連接至代理的撥出通話的數量。	撥出通話連接數量總和
撥出通話保留時間	代理處於撥出保留狀態的總時間。	撥出通話響鈴持續時間總和

參數	說明	公式
撥出通話保留時間	撥出通話保留的總時間。	撥出通話保留持續時間的總和
撥出通話連線時間	代理連接至撥出通話的時數。	撥出通話連接持續時間總和
撥出通話總結時間	在撥出通話後，代理在總結狀態下所用的總時數。	撥出通話總結持續時間的總和
撥出通話平均連線時間	平均的撥出連線時間。	撥出通話連接持續時間總和 / 撥出通話連接數量總和
撥出通話平均處理時間	處理撥出通話所花費的平均時間長度 (總撥出連接時間加上總撥出總結時間，除以撥出連接數)。	(撥出通話連接持續時間總和 + 撥出通話總結持續時間的總和) / 連接的總數撥出的總和
登入持續時間	代理參與活動的時間總和。	最大登入時間記錄 - 最小登入時間記錄

按一下 **技能範本** 或 **技能** 表儲存格可看到 [深入查看] 圖示。點擊該圖示即可啟動深入查看模組對話框。您可以看到以下詳細資料：

參數	說明
登入/技能一更新時間	顯示登入時技能設定檔/技能更新的代理下一次登入日期與時間，或者顯示目前登入代理的技能設定檔/技能更新的日期與時間。
技能設定檔	顯示與代理相關聯的技能設定檔的名稱。
技術	顯示代理技能，例如語言流暢度或產品專業知識。這欄顯示對映到相應技能簡介的多項技能，以逗號分隔的單個字串顯示。

代理間距 - 即時 - 圖表

此報告表示代理連接到特定內容類型的時間。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 代理報告 > 間距報告

輸出類型：條形圖

參數	說明	公式
已連接數量	已分配並已接受的電子郵件、聊天及電話通話的數量。	已連接數量的總和

代理撥出統計資料 - 即時

此報告會即時顯示代理所發出的撥出通話的數量。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 代理報告 > 間距報告

輸出類型：Table

參數	說明	公式
代理名稱	代理的名稱，即接聽客戶接入通話的人員。 用途：行區段	
頻道類型	聯絡所用的媒體類型，例如電話、電郵或聊天。 用途：行區段	
登入時間	代理登入的日期和時間。	最小的登入時間記錄
已處理的撥出聯絡	已處理的撥出通話數。	撥出通話連接數量總和
撥出通話平均處理時間	撥出通話的平均處理時間。	$\frac{\text{撥出通話連線時間} + \text{撥出通話總結時間}}{\text{撥出通話接入通話}}$ 撥出通話連線時間 = 撥出連接持續時間總和。 撥出通話總結時間 = 撥出通話總結持續時間的總和。 撥出通話 = 撥出嘗試數量 + 已處理撥出聯絡 撥出通話嘗試數量 = 撥出數量的總和。
撥出通話連線時間	代理在撥出通話中與對方通話時的總時數。	撥出通話連接持續時間總和
撥出通話平均連線時間	撥出通話連線時間的平均值。	撥出通話連線時間 / 已處理的撥出通話聯絡
撥出通話時間	代理在撥出通話中與對方通話時的總時數。	撥出通話連線時間 + 撥出通話保留持續時間 撥出通話保留時間 = 撥出保留時間的總和

## 地點間距 - 即時

此報告表示地點的詳細資料。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 代理報告 > 間距報告

輸出類型：Table

參數	說明	公式
地點名稱	地點的名稱。	行區段

參數	說明	公式
頻道類型	聯絡所用的媒體類型，例如電話、電郵或聊天。	行區段
工作時間	代理登入的總時數。	即時更新時間記錄的總和 - 登入時間記錄的總和
佔用時間	代理所用於通話上的時間與可提供服務時間及閒置時間之間的指標。	$((\text{撥出通話總結持續時間總和} + \text{總結持續時間總和}) + (\text{外撥連接持續時間總和} + \text{連接持續時間總和})) / \text{工作時間}$
聯絡總數	聯絡總數	撥出通話連接數量總和 + 撥出連接數量的總和
閒置時間	代理處於閒置狀態的總時間。	閒置持續時間總和
可提供服務時間	代理在可提供服務狀態中所用的總時數。	可提供服務持續時間的總和
接入通話保留時間	代理進入接入通話保留狀態的次數。	響鈴持續時間總和
接入通話連線時間	代理在保留狀態中所用的總時間(通話開始響鈴及通話接聽前的時間)。	連接持續時間總和
接入通話保留時間	代理將接入通話者置於保留狀態的次數。	保留持續時間總和
接入通話聯絡時間	已連接至代理的接入通話數。	連接持續時間總和 + 保留持續時間總和
接入通話總結時間	在接入通話後，代理進入到總結狀態的次數。	總結持續時間總和
接入通話平均連線時間	目前連接至接入通話的代理數。	$(\text{連接持續時間總和} + \text{保留的總持續時間}) / \text{連接的數量總和}$
接入通話平均處理時間	處理接入通話所用的平均時間長度。	$(\text{連接持續時間總和} + \text{總結的總持續時間}) / (\text{連接的數量總和})$
沒有回應時間	代理在沒有回應狀態下所用的總時間。	沒有回應持續時間的總和
撥出通話嘗試數量	代理嘗試進行撥出通話的次數。	撥出通話數量總和
撥出通話連接數量	已連接至代理的撥出通話的數量。	撥出通話連接數量總和
撥出通話保留時間	代理處於撥出保留狀態的總時間	撥出通話響鈴持續時間總和
撥出通話保留時間	代理將撥出通話保留的次數。	撥出通話保留持續時間的總和
撥出通話連線時間	已連接至代理的撥出通話的數量。	撥出通話連接持續時間總和

參數	說明	公式
撥出通話總結時間	在撥出通話後，代理進入到總結狀態的次數。	撥出通話總結持續時間的總和
撥出通話平均連線時間	平均撥出連線時間。	撥出通話連接持續時間總和 / 撥出通話連接數量總和
撥出通話平均處理時間	處理撥出通話所用的平均時間長度。	(撥出通話連接持續時間總和 + 撥出通話總結持續時間的總和) / 連接的總數撥出的總和

## 地點間距 - 即時 - 圖表

此報告表示地點的已接聽聯絡類型的數量。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 代理報告 > 間距報告

輸出類型：條形圖

參數	說明	篩選工具	公式
已連接數量	已接聽的聯絡的數量。	頻道類型：Chat、電話、電子郵件、社交	已連接數量的總和

## 團隊間距 - 即時

此報告代表在團隊和地點級別的詳細視圖。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 代理報告 > 間距報告

輸出類型：Table

參數	說明	公式
團隊名稱	團隊的名稱 用作：行區段	
頻道類型	聯絡所用的媒體類型，例如電話、電郵或聊天。 用作：行區段	
工作時間	代理登入的總時數。	即時更新時間記錄的總和 - 登入時間記錄的總和
佔用時間	代理所用通話上的時間與可提供服務時間及閒置時間之間的指標。	(總外撥結束時間總和 + 總外撥時間總和 + 外撥總連接時間總和 + 可用總時間總和 + 總保留時間總和) / 工作時間
總計來電	聯絡總數	撥出通話連接數量總和 + 可提供服務次數的總和



參數	說明	公式
閒置時間	代理處於閒置狀態的總時間。	閒置持續時間總和
可提供服務時間	代理在可提供服務狀態中所用的總時數。	可提供服務持續時間的總和
接入通話保留時間	代理在保留狀態中所用的總時間(通話開始響鈴及通話接聽前的時間)。	響鈴持續時間總和
接入通話聯絡時間	通話位於代理工作站內的時間。	總可提供服務時間總和
接入通話保留時間	代理將接入通話者置於保留狀態的次數。	總保留時間總和
接入通話連線時間	代理在連接狀態中所用的總時間。	總可提供服務時間總和 + 總保留時間總和
接入通話總結時間	代理在接入通話後進入總結狀態的次數。	全部總結時間總和
接入通話平均連線時間	代理與接入通話的平均連線時間。	$(\text{總可提供服務時間總和} + \text{總保留時間總和}) / \text{連接的數量總和}$
接入通話平均處理時間	代理處理通話所用的平均時間。	$(\text{總可提供服務時間總和} + \text{總保留時間總和} + \text{全部總結狀態的總和}) / (\text{總連接數量的總和} + \text{可提供的數量的總和})$
沒有回應時間	代理在沒有回應狀態下所用的總時間。	沒有回應持續時間的總和
撥出通話嘗試數量	代理嘗試進行撥出通話的次數。	撥出通話數量總和
撥出通話連接數量	已連接至代理的撥出通話的數量。	撥出通話連接數量總和
撥出通話保留時間	目前處於保留狀態(通話開始響鈴及通話接聽前的時間段)的代理數。	總撥出響鈴時間總和
撥出通話保留時間	在已連接狀態下使接入通話者處於保留狀態的代理的數量。	總撥出保留時間總和
撥出通話連線時間	已連接至代理的撥出通話的數量。	總撥出連線時間總和
撥出通話總結時間	代理在撥出通話後在總結狀態中佔用的總時數。	總撥出累計時間的總和
撥出通話平均連線時間	代理處於撥出保留狀態的平均時數。	總撥出連線時間 / 撥出通話連線數的總和
撥出通話平均處理時間	平均撥出處理時間。	$(\text{總的撥出連線時間總和} + \text{總撥出總結時間的總和}) / (\text{撥出通話數量的總和} + \text{撥出連接的數量總和})$

## 團隊間距即時報告 - 圖表

此報告表示團隊已接聽的聯絡類型的數量。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 代理報告 > 間距報告

輸出類型：條形圖

參數	說明	公式
已連接數量	已接聽的聯絡的數量。	已連接數量的總和

## 團隊統計資料 - 即時

此報告即時表示團隊統計資料，並採用詳細的格式。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 代理報告 > 間距報告

輸出類型：Table

參數	說明	公式
團隊名稱	特定地點上處理特定類型的通話的一組代理。 用作：行區段	
代理名稱	代理的名稱，即接聽客戶接入通話的人員。 用作：行區段	
頻道類型	聯絡所用的媒體類型，例如電話、電郵或聊天。 用作：行區段	
已登入總數	目前已登入的代理數。	工作階段編號的數量
閒置數量	代理進入閒置狀態的次數。	代理工作階段編號的數量 (活動狀態：Idle)
可提供服務次數	代理處於可提供服務狀態的次數。	代理工作階段編號的數量 (活動狀態：Available)
已連接數量	目前連接到代理的通話數量。	代理工作階段編號的數量 (活動狀態：Connected)
諮詢數量	目前正在向另一代理諮詢的代理數。	代理工作階段編號的數量 (活動狀態：AvailableConsulting、ConnectedConsulting、IdleConsulting、WrapUpConsulting)

參數	說明	公式
總結數量	代理進入到總結狀態的次數。	代理工作階段編號的數量 (活動狀態：WrapUp)
沒有回應數量	因為無法將此聯絡連接至代理，因此無法回應接入通話請求的次數。	代理工作階段編號的數量 (活動狀態：NotResponding)
撥出通話數量	發出的撥出通話的數量。	代理工作階段編號的數量 (為撥出>=1，活動狀態：Connected)

快照報告 - 代理

代理 - 即時

此報告表示代理統計資料的詳細摘要。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 代理報告 > 快照報告

輸出類型：Table

參數	說明	篩選工具	公式
代理名稱	代理的名稱		行區段
頻道類型	聯絡所用的媒體類型，例如電話、電郵或聊天。		行區段
已登入總數	代理登入的總次數。		代理工作階段編號的數量
閒置數量	代理進入閒置狀態的次數。	活動狀態：Idle, idle	代理工作階段編號的數量
可提供服務次數	目前處於可提供服務狀態的代理數。	活動狀態：Available, available	代理工作階段編號的數量
保留的數量	代理目前處於保留狀態 (接入通話的通話尚未接聽) 的次數。	活動狀態：Ringing, ringing	代理工作階段編號的數量
已連接數量	目前連接到代理的通話數量。	活動狀態：Connected, connected	代理工作階段編號的數量
諮詢數量	代理處於諮詢狀態的次數。	活動狀態：Available consulting, available-consulting, ConnectedConsulting	代理工作階段編號的數量
會議數量	代理發起會議通話的次數。	活動狀態：Conferencing, conferencing	會議數量總和
總結數量	代理處於總結狀態的次數。	活動狀態：Wrapup, wrapup	代理工作階段編號的數量

參數	說明	篩選工具	公式
沒有回應數量	因為無法將此聯絡連接至代理，因此無法回應接入通話請求的次數。	活動狀態：Not Responding, not-responding	代理工作階段編號的數量 (活動狀態 = NotResponding)
撥出數量	已連接或正在總結撥出通話的代理數量。	屬於撥出通話: >= 1	數量為撥出通話

## 代理狀態 - 地點 - 即時

此報告表示代理狀態團隊的即時情況。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 代理報告 > 快照報告

輸出類型：Table

參數	說明	篩選工具	公式
地點名稱	地點的名稱。 用作：行區段		
頻道類型	聯絡所用的媒體類型，例如電話、電郵或聊天。 用作：行區段		
已登入總數	目前已登入的代理數。		代理工作階段編號的數量
閒置數量	代理進入閒置狀態的次數。	活動狀態：Idle, idle	代理工作階段編號的數量
可提供服務次數	目前處於可提供服務狀態的代理數。	活動狀態：Available, available	代理工作階段編號的數量)
保留的數量	目前處於保留狀態 (通話開始響鈴及通話接聽前的時間段) 的代理數。	活動狀態：Ringing, ringing	代理工作階段編號的數量
已連接數量	目前連接到代理的通話數量。	活動狀態：Connected, connected	代理工作階段編號的數量
諮詢數量	代理處於諮詢狀態的次數。	活動狀態：AvailableConsulting, available-consulting, ConnectedConsulting	代理工作階段編號的數量
會議數量	代理發起會議通話的次數。	活動狀態：Conferencing, conferencing	會議數量總和
總結數量	代理處於總結狀態的次數。	活動狀態：WrapUp, wrapup	代理工作階段編號的數量

參數	說明	篩選工具	公式
沒有回應數量	因為無法將此聯絡連接至代理，因此無法回應接入通話請求的次數。	活動狀態： NotResponding, not-responding	代理工作階段編號的數量
撥出數量	已連接或正在總結撥出通話的代理數量。	屬於撥出通話: >= 1	數量為撥出通話

代理狀態 - 團隊 - 即時

此報告會即時顯示代理狀態。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 代理報告 > 快照報告

輸出類型：Table

參數	說明	篩選工具	公式
團隊名稱	團隊的名稱。 用途：行區段		
頻道類型	聯絡所用的媒體類型，例如電話、電郵或聊天。 用途：行區段		
已登入總數	目前已登入的代理數。		代理工作階段編號的數量
閒置數量	代理進入閒置狀態的次數。	活動狀態：Idle, idle	代理工作階段編號的數量 (活動狀態 = Idle)
可提供服務次數	代理處於可提供服務狀態的次數。	活動狀態：Available, available	代理工作階段編號的數量)
保留的數量	代理進入接入通話保留狀態的次數。	活動狀態：Ringing, ringing	代理工作階段編號的數量
已連接數量	已連接至代理的接入通話數。	活動狀態：Connected, connected	代理工作階段編號的數量
諮詢數量	代理用於查閱其他代理的總時間。	活動狀態：AvailableConsulting, available-consulting, ConnectedConsulting	代理工作階段編號的數量
會議數量	代理發起會議通話的次數。	活動狀態：Conferencing, conferencing	會議數量總和
總結數量	目前處於總結狀態的代理數。	活動狀態：WrapUp, wrapup	代理工作階段編號的數量

參數	說明	篩選工具	公式
沒有回應數量	因為無法將此聯絡連接至代理，因此無法回應接入通話請求的次數。	活動狀態： NotResponding, not-responding	代理工作階段編號的數量
撥出數量	已連接或正在總結撥出通話的代理數量。	屬於撥出通話: >= 1	數量為撥出通話

## 代理統計資料 - 即時

此報告即時表示代理統計資料。它會擷取代理詳細資料，如登入時間、頻道類型等等。



備註 只有在社交頻道 SKU 已訂閱時才會顯示「社交」列。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 代理報告 > 快照報告

輸出類型：Table

參數	說明	公式
代理名稱	代理的名稱。	
頻道類型	聯絡所用的媒體類型，例如電話、電郵或聊天。	
頻道 ID	該頻道類型的頻道 ID。	
目前的狀態	聯絡的目前的狀態。此欄位只在客戶工作階段數據庫 (CSR) 中可用，並且只適用於即時視覺化效果。	
初次登入時間	代理登入的日期和時間。	最小的登入時間記錄
已處理通話	已處理的語音互動的總數。	撥出通話連接數量的值 + 連接數量的值
已處理聊天	已處理的聊天互動的總數。	撥出通話連接數量 (頻道類型：chat) + 連接數量的值 (頻道類型：chat)
已處理電子郵件	已處理的電子郵件互動的總數。	撥出通話連接數量 (頻道類型：email) + 連接數量的值 (頻道類型：email)
已處理社交	已處理的社交頻道互動總數。	社交連接數量 + 社交撥出通話連接數量

## 聯絡中心概覽 - 即時

## 可用代理卡 - 即時

此報告會即時顯示特定團隊處於可用狀態的代理數量。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 聯絡中心概覽

輸出類型：卡片

平均服務程度卡 - 即時

此計量表顯示了在佇列的已配置服務級別內處理的聯絡百分比。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 聯絡中心概覽

輸出類型：圖表

佇列中聯絡的詳細資料 - 今日即時

本報告提供從當天開始按佇列細分的聯絡人聯絡資訊。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 聯絡中心概覽

輸出類型：Table

參數	說明	篩選工具	公式
頻道類型	聯絡所用的媒體類型，例如電話、電郵或聊天。  用途：行區段		
佇列名稱	佇列的名稱。		
聯絡數量	自當天開始以來的聯絡人總數。		聯絡工作階段編號數量
已處理的聯絡數	自當天開始以來處理的聯絡人數目。	處理類型：normal	聯絡工作階段編號數量
來自佇列的最長處理聯絡人	自當天開始以來，聯絡人花在佇列中的最長持續時間。  這是在通話狀態從「暫留」變為「已連接」或「已結束」後計算。	目前的狀態：connected, ended	最大佇列持續時間
已放棄的聯絡	自當天開始以來的已放棄聯絡人總數。	終止類型：abandoned	聯絡工作階段編號數量

目前在佇列中的聯絡人資料 - 即時

本報告提供目前在佇列中的聯絡人之聯絡人資料。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 聯絡中心概覽

輸出類型：Table

參數	說明	篩選工具	公式
頻道類型	聯絡所用的媒體類型， 例如電話、電郵或聊天。  用作：行區段		
佇列名稱	佇列的名稱。		
佇列中等待的聯絡數	在佇列中等待的聯絡的數量。	目前的狀態：parked	聯絡工作階段編號數量
平均佇列等待時間	目前活動的所有來電的平均佇列等待時間。	目前的狀態：connected, ended	佇列持續時間的平均值

### 平均佇列等待時間卡

本報表提供目前處於使用狀態的所有通話之平均佇列等待時間。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 聯絡中心概覽

輸出類型：卡片

### 佇列中等待的聯絡 - 即時

此報告即時提供佇列中的聯絡數量。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 聯絡中心概覽

輸出類型：卡片

### 佇列中等待時間最長的聯絡 - 即時

此報告顯示在該時間點，排隊時間最長的聯絡人。此值是根據目前在佇列中停留時間最長的聯絡人的快照報告而填入。

此報告提供佇列等候時間最長的聯絡的佇列名稱和持續時間。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 聯絡中心概覽

輸出類型：Report

### 團隊詳細資料 - 即時

此報告即時提供團隊詳細資料。



備註 只有在社交頻道 SKU 已訂閱時才會顯示「社交」列。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 聯絡中心概覽

輸出類型：Table



參數	說明	公式
團隊名稱	團隊的名稱。	
代理名稱	代理的名稱。	
總登入數量	已登入的聯絡人的總數。	代理會話 ID 的基數 (基數提供唯一代理程式會話 ID 的總數。)
初次登入時間	第一次登入時間。	最小的登入時間記錄
最後登出時間	上次登出時間。	最大登出時間記錄
工作時間	代理登入的總時數。	即時更新時間記錄的總和 - 登入時間記錄的總和
閒置數量	閒置狀態總數。	閒置數量的總和
已處理的聯絡數	已處理的聯絡總數。	已連接數量的總和
已處理通話數量	已處理的通話數量。	已連接語音數量
已處理的聊天數	已處理的聊天的數量。	聊天撥出已連接的數量
已處理的電子郵件數	已處理的電子郵件數量。	已連接電子郵件數量
已處理的社交數	已處理的社交頻道互動總數。	社交連接數量 + 社交撥出通話連接數量

### 已放棄的聯絡總數卡 - 即時

此報告即時提供已放棄的聯絡總數。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 聯絡中心概覽

輸出類型：卡片

### 多媒體報告 - 即時

#### 間距報告

#### 已放棄 - 圖表

此報告表示在到達目標地點之前即時終止的所有已放棄的通話。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 多媒體報告 > 間距報告

輸出類型：條形圖

參數	說明	篩選工具	公式
已放棄	在報告間距期間放棄的通話的數量。已放棄的通話是指在到達目的地前終止的通話，但其在系統中的長度超過為該企業設置的簡短通話閾值指定的時間。	終止類型： abandoned	聯絡工作階段編號數量

## 已放棄 - 即時

該報告表示在被放棄之前系統中存在的通話數。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 多媒體報告 > 間距報告

輸出類型：Table

參數	說明	篩選工具	公式
間距	時間時段		最近 7 天
佇列名稱	佇列的名稱。 用作：行區段		
佇列 ID	佇列的 ID。 用作：行區段		
頻道類型	聯絡所用的媒體類型，例如電話、電郵或聊天。 用作：行區段		
已放棄 %	已放棄的通話的百分比。		聯絡工作階段編號數量 (終止類型 = Abandoned) / 聯絡數量總和
已完成	在報告間距期間結束的通話的數量。此數量中已包括已接聽、已放棄及已中斷連線的通話。轉接與簡短通話不包括在內。		聯絡工作階段編號 (終結類型 = normal) 的數量 + 聯絡工作階段編號數量 (終止類型 = abandoned) + 聯絡 ID 的數量 (終止類型 = quick_disconnect)
已放棄	在報告間距期間放棄的通話的數量。已放棄的通話是指在未分配至目的地情況下終止的通話，但其在系統中的長度超過為該企業設置的簡短通話閾值指定的時間。	終止類型： abandoned	聯絡工作階段編號數量
已作為 SL 放棄	在為佇列或技能佈建的服務程度閾值內，在佇列中被終止的通話數		服務程度之間的互動的總和 (終止類型：abandoned)
總和	來自所有發放類型的通話總數。		聯絡數量總和

參數	說明	篩選工具	公式
排隊時間	通話在佇列中，等待發送至代理或其他資源的累計時間。由於排隊時間是在通話離開佇列之後計算，因此仍在佇列中的通話的排隊時間將不會反映在報告中。		佇列持續時間總和
放棄的時間	在報告間距期間，通話進入佇列及接聽(連接至代理或其他資源)之間的累計時間。由於接聽時間是在接聽電話後計算出來，因此報告中不會反映等待接聽的電話的接聽時間。	是否已處理聯絡： != 1	佇列持續時間總和
平均排隊時間	通話在佇列中的總時間除以已排隊的通話總數。		佇列持續時間總和 / 佇列總數
平均放棄時間	在通話被放棄前在系統中被放棄之前所經過的總時間，除以放棄的總通話數。		佇列持續時間總和(已處理聯絡 != 1) / 聯絡工作階段編號數量 (終止類型 = abandoned)

輸入點間距 - 即時 - 圖表

此報告表示已接接入通話的數量。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 多媒體報告 > 間距報告

輸出類型：條形圖

參數	說明	公式
接入通話	接入通話聯絡類型的數量。	聯絡工作階段編號數量

接入通話、簡短與 IVR - 即時 - 輸入點

此報告表示 IVR 中的頻道類型的數量。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 多媒體報告 > 間距報告

輸出類型：Table

參數	說明	篩選工具	公式
間距	時間時段		最近 7 天
輸入點名稱	輸入點的名稱。 用作：行區段		
頻道類型	聯絡所用的媒體類型，例如電話、電郵或聊天。 用作：行區段		
接入通話	表示接入通話的通話。		聯絡工作階段編號數量

參數	說明	篩選工具	公式
簡短	在未連接至代理的情況下，為企業設置的簡短通話閾值內終止的通話數。	終止類型： short_call	聯絡工作階段編號數量
IVR 時間	IVR 系統中的通話數量。		IVR 持續時間總和

## 隊列服務程度 - 即時

此報告表示佇列中即時可用的頻道類型的數量。詳細報告，由被放棄、服務程度、已完成及其他參數組成。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 多媒體報告 > 間距報告

輸出類型：Table

參數	說明	篩選工具	公式
佇列名稱	佇列的名稱。 用途：行區段		
間距	時間時段		最近 7 天
頻道類型	聯絡所用的媒體類型，例如電話、電郵或聊天。 用途：行區段		
服務級別 %	在為佇列或技能預配的服務程度閾值(在技能間距中，由佇列報告)中接聽的通話數，除以包括已放棄的接入通話的通話總數。		(服務程度) / 總和
% 已接聽	已接聽的通話數除以進入佇列的通話數減去簡短通話數。		聯絡工作階段編號數量(連接的持續時間 > 0) / 聯絡工作階段編號數量(終止類型 = abandoned) + 聯絡 ID 數量(連接持續時間為 > 0)
總和	來自所有發放類型的通話總數。		聯絡數量總和
已完成	在報告間距期間結束的通話的數量。此數量中已包括已接聽、已放棄及已中斷連線的通話。轉接與簡短通話不包括在內。		聯絡工作階段編號數量(終止類型 = abandoned) + 聯絡工作階段編號數量(連接的持續時間 > 0) + 聯絡 ID 的數量(終止類型 = quick_disconnect)
已放棄	在報告間距期間放棄的通話的數量。已放棄的通話是指在未分配至目的地情況下終止的通話，但其在系統中的長度超過為該企業設置的簡短通話閾值指定的時間。	終止類型： abandoned	聯絡工作階段編號數量(終止類型 = abandoned)

參數	說明	篩選工具	公式
已接聽	從佇列路由到代理或可用資源，並已由代理或資源接聽的通話的數量。		聯絡工作階段編號數量(連接的持續時間 > 0)
會議數量	代理發起與代理或外部號碼進行會議通話的次數。		會議數量總和
保留數量	接入通話者被保留的次數。		保留數量總和
平均放棄時間	在通話被放棄前在系統中被放棄之前所經過的總時間，除以放棄的總通話數。		佇列持續時間總和(已處理聯絡！ = 1) / 聯絡工作階段編號數量(終止類型 = abandoned)
平均接聽速度	總接聽時間除以已接聽通話的總數。		隊列持續時間總和(連接持續時間 > 0) / 聯絡工作階段編號數量(連接持續時間為 > 0)

隊列服務程度 - 即時 - 圖表

這份報告代表了在服務程度內即時處理的語音互動的總數。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 多媒體報告 > 間距報告

輸出類型：條形圖

參數	說明	公式
在服務程度內處理通話	已處理的語音互動的總數。	聯絡人工作階段編號的數量(服務程度是否>0)

隊列統計資料 - 即時

此報告即時表示佇列詳細資料。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 代理報告 > 間距報告

輸出類型：Table

參數	說明	公式
佇列名稱	佇列的名稱，該佇列在等待代理處理的同時保留通話的位置。通話從輸入點移入佇列，然後分配至代理。 用作：行區段	
頻道類型	聯絡所用的媒體類型，例如電話、電郵或聊天。 用作：行區段	
服務級別 %	在為佇列或技能預配的服務程度閾值(在技能間距中，由佇列報告)中接聽的通話數，除以包括已放棄的接入通話的通話總數。	服務程度 % = 服務程度內的總和 / 聯絡總數

參數	說明	公式
佇列中	已進入的佇列聯絡的數量。	佇列數量
佇列中的最長時間	報告中涵蓋的每個佇列中聯絡人的最長停留時間。	最大佇列持續時間

## 地點聯絡詳細資料 - 即時

此報告表示地點的所有佇列中可用的聯絡的數量。

輸出類型: **Table**

參數	說明	公式
間距	時間時段	即時 - 30 分鐘
佇列名稱	佇列的名稱。 用作：行區段	
地點名稱	地點的名稱。 用作：行區段	
頻道類型	聯絡所用的媒體類型，例如電話、電郵或聊天。 用作：行區段	
已完成	在報告間距期間結束的通話的數量。此數量中已包括已接聽、已放棄及已中斷連線的通話。轉接與簡短通話不包括在內。	聯絡工作階段編號數量 (連接持續時間 > 0) + 聯絡工作階段編號數量 (終止類型 = abandoned) + 聯絡 ID 的數量 (終止類型 = sudden_disconnect)
突然中斷連接數	已接聽 (即連接至代理或被目的地地點接受) 的接入通話數，但隨後在為企業佈建的突然中斷閾值內立即中斷連接。	聯絡工作階段編號數量 (終止類型 = sudden_disconnect)
已接聽	從佇列路由到代理或可用資源，並已由代理或資源接聽的通話的數量。	聯絡工作階段編號數量 (連接的持續時間 > 0)
會議數量	代理發起與代理或外部號碼進行會議通話的次數。	會議數量總和
保留數量	接入通話者被保留的次數。	保留數量總和
接聽時間	在報告間距期間，通話進入佇列及接聽 (連接至代理或其他資源) 之間的累計時間。由於接聽時間是在接聽電話後計算出來，因此報告中不會反映等待接聽的電話的接聽時間。	佇列持續時間總和 (連接持續時間 > 0)
已連接時間	代理或其他資源接聽接入通話及終止通話之間的時間。由於直到通話結束才會計算通話時間，因此報告中不會反映正在進行的通話的通話時間。	保留持續時間的總和 + 連接持續時間之總和

地點聯絡詳細資料 - 即時 - 圖表

此報告表示地點詳細資料。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 多媒體報告 > 間距報告

輸出類型：條形圖

參數	說明	公式
已完成	在報告間距期間結束的通話的數量。此數量包括已接聽、已放棄及已中斷連線的通話。轉接與簡短通話不包括在內。	聯絡工作階段編號數量 (連接持續時間 > 0) + 聯絡工作階段編號數量 (終止類型 = abandoned) + 聯絡 ID 的數量 (終止類型 = quick_disconnect)

團隊聯絡詳細資料 - 即時

此報告表示與佇列、地點及團隊相關聯的代理活動。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 多媒體報告 > 間距報告

輸出類型：Table

參數	說明	篩選工具	公式
間距	時間時段		即時 - 30 分鐘
佇列名稱	佇列的名稱。 用作：行區段		
地點名稱	地點的名稱。 用作：行區段		
團隊名稱	團隊的名稱。 用作：行區段		
頻道類型	聯絡所用的媒體類型，例如電話、電郵或聊天。 用作：行區段		
已完成	在報告間距期間結束的通話的數量。此數量中已包括已接聽、已放棄及已中斷連線的通話。轉接與簡短通話不包括在內。		聯絡工作階段編號數量 (連接持續時間 > 0) + 聯絡工作階段編號數量 (終止類型 = abandoned) + 聯絡 ID 的數量 (終止類型 = quick_disconnect)
突然中斷連接數	已接聽 (即連接至代理或由目的地地點接受) 的接入通話數，但隨後在為企業調配的突然中斷閾值內立即中斷連接。	終止類型： sudden_disconnect	聯絡工作階段編號數量

參數	說明	篩選工具	公式
已接聽	從佇列路由到代理或可用資源，並已由代理或資源接聽的通話的數量。		聯絡工作階段編號數量 (連接的持續時間 > 0)
保留數量	接入通話者被保留的次數。		保留數量總和
會議數量	代理發起與代理或外部號碼進行會議通話的次數。		會議數量總和
接聽時間	在報告間距期間，通話進入佇列及接聽 (連接至代理或其他資源) 之間的累計時間。由於接聽時間是在接聽電話後計算出來，因此報告中不會反映等待接聽的電話的接聽時間。	連接持續時間 > 0	佇列持續時間總和
已連接時間	代理或其他資源接聽接入通話及終止通話之間的間距。由於只有在通話終止之前才計算連線時間，因此在報告中不會反映進行中通話的連線時間。		保留持續時間的總和 + 連接持續時間之總和

團隊聯絡詳細資料 - 即時 - 圖表

此報告表示即時在團隊級別完成的通話的數量。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 多媒體報告 > 間距報告

輸出類型：條形圖

參數	說明	公式
已完成	在報告間距期間結束的通話的數量。此數量包括已接聽、已放棄及已中斷連線的通話。轉接與簡短通話不包括在內。	聯絡工作階段編號數量 (連接持續時間 > 0) + 聯絡工作階段編號數量 (終止類型 = abandoned) + 聯絡 ID 的數量 (終止類型 = quick_disconnect)

快照報告



**備註** 通話進行時，快照報告中的**連接持續時間**欄位將會填入零。只有在通話結束之後，快照報告中的**連接持續時間**欄位才會填入值。

隊列中等待時間最長的聯絡人

最長排隊聯絡人報告表示在特定隊列中聯絡人必須等候的最長時間。該報告可提供聯絡人在佇列中等候的時間。該報告還會標識佇列中目前正在等候最長時間的聯絡人。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 多媒體報告 > 快照報告

輸出類型：Table



參數	說明
佇列 ID	佇列的專用識別碼。
佇列名稱	佇列的名稱。
頻道類型	佇列的媒體類型，例如電話、電子郵件或聊天。
佇列中聯絡人等待的最長時間	聯絡人在佇列中等候的最長時間。
目前佇列中等待時間最長的聯絡	隊列中等候持續時間最長的聯絡人。

快照輸入點 IVR - 即時 - 圖表

此報告表示 IVR 中目前可用的通話的數量。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 多媒體報告 > 快照報告

輸出類型：條形圖

參數	說明	篩選工具	公式
在 IVR	目前在 IVR 系統中的通話的數量。	目前的狀態： ivr-connected	聯絡工作階段編號數量

快照輸入點 - 即時

此報告表示輸入點或佇列中的通話的快照詳細資料。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 多媒體報告 > 快照報告

輸出類型：Table

參數	說明	篩選工具	公式
輸入點名稱	輸入點的名稱，即客戶通話在 Webex Contact Center 系統上的登入位置。 用作：行區段		
頻道類型	聯絡所用的媒體類型，例如電話、電郵或聊天。 用作：行區段		
在 IVR	目前在 IVR 系統中的通話的數量。	目前的狀態： ivr-connected	聯絡工作階段編號數量
佇列中	報告中，佇列內現有的通話數量。對於輸入點報告，此數字是輸入點目前匯入佇列中的通話數量。	目前的狀態：parked	聯絡工作階段編號數量
已連接	目前連接到代理的通話數量。	目前的狀態：connected, on-hold, hold-done, consult-done, consulting	聯絡工作階段編號數量

## 快照輸入點 - 即時 - 圖表

此報告表示聯絡類型的快照。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 多媒體報告 > 快照報告

輸出類型：條形圖

參數	說明	篩選工具	公式
語音	電話聯絡的媒體類型。		聯絡工作階段編號數量 (頻道類型 = telephony 及目前的狀態 = connected)
聊天	聊天聯絡的媒體類型。		聯絡工作階段編號數量 (頻道類型 = chat 及目前的狀態 = connected)
電子郵件	電子郵件聯絡的媒體類型。		聯絡工作階段編號數量 (頻道類型 = email 與目前的狀態 = connected)
佇列中	然後輸入佇列聯絡的數量。	目前的狀態： parked	聯絡工作階段編號數量
已連接	已處理的通話總數。	目前的狀態： connected, on hold	聯絡工作階段編號數量

## 快照隊列 - 即時 - 圖表

此報告表示服務程度的快照。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 多媒體報告 > 快照報告

輸出類型：條形圖

參數	說明	篩選工具	公式
佇列中	報告中，佇列內現有的通話數量。對於輸入點報告，此數字是輸入點目前匯入佇列中的通話數量。	目前的狀態：parked	聯絡工作階段編號數量
已連接	目前連接到代理的通話數量。	目前的狀態：connected, on-hold	聯絡工作階段編號數量

## 快照隊列服務程度 - 即時

此報告表示團隊、佇列和地點級別的服務程度。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 多媒體報告 > 快照報告

輸出類型：Table

參數	說明	篩選工具	公式
佇列名稱	佇列的名稱。 用作：行區段		

參數	說明	篩選工具	公式
地點名稱	地點的名稱。 用作：行區段		
團隊名稱	團隊的名稱。 用作：行區段		
頻道類型	聯絡所用的媒體類型，例如電話、電郵或聊天。 用作：行區段		
佇列中	報告中，佇列內現有的通話數量。對於輸入點報告，此數字是輸入點目前匯入佇列中的通話數量。	目前的狀態： parked	聯絡工作階段編號數量
已連接	目前連接到代理的通話數量。	目前的狀態： connected, on-hold, hold-done, consulting, consult-done	聯絡工作階段編號數量
目前服務程度 (%)	佇列中尚未到達為佇列設定的服務程度閾值的通話百分比		目前服務程度 (%) = 服務程度 / 總和 總和 = 聯絡工作階段 編號數量
已登入代理	目前已登入此團隊或此地點的所有團隊的代理數。在隊列級別，此數字是在為此隊列提供服務的各地點上登入到所有團隊的代理數。		代理 ID 的數量

## 團隊與隊列的統計資料 - 即時

### 平均處理時間卡 - 即時

此報告即時顯示每個頻道的平均處理時間，以及所有頻道的平均處理時間。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 團隊 & 隊列統計資料

輸出類型：卡片

### 團隊統計資料 - 即時

此報告即時顯示團隊統計資料。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 團隊 & 佇列統計資料

輸出類型：**Table**

參數	說明	公式
團隊名稱	團隊的名稱。	
代理名稱	代理的名稱。	
目前的狀態	顯示代理的狀態，例如可提供服務、閒置或沒有回應。	
已處理的聯絡數	已處理的聯絡數。	聯絡人會話 ID 總數
平均處理時間	處理聯絡所用的平均時間。	指定間隔中聯絡人的總聯絡時間/ 指定間隔期間處理的聯絡人數目
平均總結時間	用來為聯絡人總結的平均時間。	指定間隔內的總結的總時間/ 指定間隔內的總結總數

### 團隊狀態圖表 - 即時

此圓形圖會按目前的狀態細分已登入代理的數量。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 聯絡中心概覽

輸出類型：圖表

### 總處理數量卡 - 即時

此報告顯示即時處理的聯絡的總數。

報告路徑：貨物報告 > 即時報告 > 團隊 & 隊列統計資料

輸出類型：卡片

## 轉接報告

轉換報告為可選報告。根據業務需要，您可以聯絡 Cisco 解決方案保證團隊來啓用這些報告。

### 已放棄的通話詳細資訊活動報告

已放棄通話詳細資料報告提供有關已放棄的通話的資訊。

報告路徑：貨物報告 > 過渡報告

輸出類型：**Table**

參數	說明	公式
通話開始時間	聯絡開始時的時間記錄。	聯絡開始時間記錄的值

參數	說明	公式
通話號碼	隨通話傳遞的 DNIS 的小數碼數。 電話公司傳送包含致電者電話號碼的撥打號碼識別服務 (DNIS) 數字串。	DNIS 的值
通話 ANI	有撥入通話轉接的 ANI 數碼。 電話公司傳送包含致電者電話號碼的自動號碼識別 (ANI) 數字串。	ANI 的值
通話路由 CSQ	在等候代理的情況下通話所在的佇列名稱。	首個佇列名稱的值
代理	放棄通話前接收該通話的代理名稱。	代理名稱的值
來電技能	與通話路由到的佇列已建立關聯的技能。	技能值
來電放棄時間	放棄通話的日期和時間。	聯絡結束時間記錄的值
放棄的時間	在來電通至系統與離開系統的時間之間所經過的時間。	來電放棄時間通話開始時間

## 代理通話總結報告

代理通話摘要報告顯示代理所撥打及接收的每個通話的摘要。



備註 通話詳細資訊會根據處理該通話的最後代理來計算

報告路徑：貨物報告 > 過渡報告

輸出類型：Table

參數	說明	公式
代理名稱	代理的名稱。用作行區段。	
代理端點 (DN)	代理接收通話、聊天室或電郵的端點 (號碼、電郵或聊天控制碼)。用作行區段。	
總撥入	代理接收的總通話數。	聯絡人 ID (通話方向 = inbound) 的數量
平均撥入通話時間	代理與來電者通話所花的平均時間。	連接持續時間的平均值 (通話方向 = inbound)

參數	說明	公式
平均撥入通話保留時間	代理將撥入通話置於保留狀態的平均時間。	保留持續時間的平均值 (通話方向 = inbound)
平均撥入工作時間	中斷或轉接撥入通話後代理程式佔用的平均時間。	平均總結持續時間 (通話方向 = inbound)
撥出通話	代理發出的通話。當中包括已連接和已嘗試的通話。	聯絡人 ID (通話方向 = outdial) 的數量
平均撥出通話時間	代理參與撥出通話的平均時間。	連接持續時間的平均值 (通話方向 = outdial)
最大撥出通話時間	代理參與撥出通話的最長時間。	連接持續時間的最大值 (通話方向 = outdial)
轉接撥入	轉接至代理的通話。	代理轉接給代理的數量總和
轉出	代理傳送出去的來電。	代理轉接給代理的數量總和 + 代理轉接給 DN 的數量總和 + 代理傳送到佇列的數量之和 + 代理到輸入點的轉接數量總和
會議	代理參與的會議通話。	會議數量總和

## 代理資料報告

代理詳細報告提供有關代理已接收或撥打的自動通話分配 (ACD) 和非 ACD 通話的資訊。

報告路徑：貨物報告 > 過渡報告

輸出類型：**Table**

參數	說明	公式
代理名稱	代理的名稱。	代理名稱的值
內線	代理已接收通話、聊天室或電郵的端點 (號碼、電郵或聊天控制碼)。	代理端點 (DN) 值
通話開始時間	已開始通話的日期和時間。	聯絡開始時間記錄的值
通話結束時間	已結束通話的日期和時間。	聯絡結束時間記錄的值
持續時間	通話開始時間與通話結束時間之間的經過時間。	通話結束時間 - 通話開始時間

參數	說明	公式
通話號碼	隨通話傳遞的 DNIS 的小數碼數。 電話公司傳送包含致電者電話號碼的撥打號碼識別服務 (DNIS) 數字串。	DNIS 的值
通話 ANI	有撥入通話轉接的 ANI 數碼。 電話公司傳送包含致電者電話號碼的自動號碼識別 (ANI) 數字串。	ANI 的值
通話路由 CSQ	保留等待代理的致電佇列名稱。	首個佇列名稱的值
其他 CSQ	當使用多個佇列時，致電在其中等待代理的最終佇列名稱。	終結佇列名稱的值
來電技能	與已處理通話的佇列關聯的技能。	技能值
通話時間	代理連接至通話的時間與通話中斷或轉接的時間之間的已過時間，不包括保留時間。	連接持續時間的值
保留時間	代理將通話保留的總時間。	保留持續時間的值
工作時間	在中斷或轉接通話後代理佔用的總時間量。	總結持續時間值
通話方向	表示該通話為接入通話還是撥出通話。	通話方向的值

## 代理總結報告

代理摘要報告中每個代理均佔一行。每一行包含代理活動的摘要。

報告路徑：貨物報告 > 過渡報告

輸出類型：**Table**

參數	說明	公式
代理名稱	代理的名稱。用作行區段。	
已處理通話	已連接到代理的通話數量。 <ul style="list-style-type: none"> <li>如果代理與其他代理已建立會議，則此值會為會議代理增加 1。</li> <li>如果代理已轉接通話，並且該通話被轉接回代理，則該值將增加 2。</li> </ul>	總結代碼名稱的數量

參數	說明	公式
提供的來電	發送給代理的通話數目，不管該代理是否選取該通話。 如果通話已連接至代理，然後轉接至另一代理，然後轉接回原來的代理，則原始代理的值會增加 2 (每次出現通話時一次)。	聯絡工作階段編號數量
處理的比率	代理處理的與提供給代理的來電之間通話的比率。	已提供來電處理/來電
平均處理時間	代理處理的所有通話的平均處理時間。	處理的控制碼時間/通話總數
平均通話時間	代理在通話中花費的平均時間。	平均連接持續時間
最長通話時間	代理在通話中已花費的最長時間。	最大連接持續時間
平均保留時間	代理保留通話所用的平均時間。	平均保留持續時間
最長保留時間	代理保留通話的最長時間。	最大保留持續時間
平均工作時間	中斷或轉接通話後代理程式佔用的平均時間。	平均總結持續時間
最大工作時間	在中斷或轉接通話後代理程式已參與的最長時間。	最大總結持續時間

## 應用程式摘要報告

應用程式摘要報告顯示每個應用程式的通話統計資料。它包括有關已顯示、已處理、已放棄、撥入及撥出通話的資訊。此外，還包括有關通話通話時間、工作時間及放棄時間的資訊。

報告路徑：貨物報告 > 過渡報告

輸出類型：**Table**

參數	說明	公式
輸入點名稱	輸入點的名稱。用作行區段。	
提供的來電	由應用程式(包括內部通話)接收的來電數。包括應用程式處理的通話數以及在應用程式中放棄的通話數。	聯絡工作階段編號數量
已處理通話	由應用程式處理的包括內部通話的通話數。	聯絡工作階段編號數量 (終止類型 = normal)



參數	說明	公式
平均接聽速度	代理接聽來電前的平均佇列時間。未連接至代理的通話將不包括在此計算中。	佇列持續時間的平均值
平均通話時間	代理在通話中花費的平均時間。	平均連接持續時間
平均工作時間	中斷或轉接通話後代理程式佔用的平均時間。	平均總結持續時間
已放棄通話	應用程式放棄的通話數目。	終止類型數量 (終止類型 = abandoned)
平均放棄時間	放棄通話前的平均持續時間。	佇列持續時間的平均值 (終止類型 = abandoned)

## 按視窗持續時間排序的 CSQ 活動報告

按視窗持續時間排列的聯絡服務佇列 (CSQ) 活動提供有關服務程度、表示、處理、放棄及清除佇列的通話的數目及百分比的資訊。它在報告階段內提供 30 分鐘或 60 分鐘的時間間隔資訊。可以將報告篩選為一天或幾天的特定視窗持續時間。與其他報告不同，間隔篩選器的時間部分在此報告中視為視窗持續時間。

報告路徑：貨物報告 > 過渡報告

輸出類型：Table

參數	說明	公式
第一個佇列名稱	佇列的名稱。用作行區段。	
間距	時間時段。用作行區段。	
開始時間	聯絡開始時的時間記錄。	最小聯絡開始時間記錄
結束時間	聯絡結束時的時間記錄。	最大聯絡結束時間記錄
提供的來電	路由到佇列的通話數目，不管代理是否選取該通話。	聯絡工作階段編號數量
已處理通話	按佇列分類已處理的通話數量。	聯絡工作階段編號數量 (終止類型 = normal)
已放棄通話 < SL	在服務程度欄位中顯示的時間內放棄的通話數目。	聯絡工作階段編號數量 (在服務程度內 = 1，終止類型 = abandoned)
已放棄通話	路由到佇列並被放棄的通話數。	聯絡工作階段編號數量 (終止類型 = abandoned)
放棄比率	路由到佇列並被放棄的通話百分比。	提供的已放棄通話/來電

## CSQ 代理總結報告

《聯絡服務佇列代理彙總報表》提供有關在每個佇列中為每個代理處理的呼叫的資訊。代理可以處理多個佇列的通話。此報告包含已處理的通話的平均和總通話時間、通話後的平均和總工作時間、傳送來電的總響鈴時間、保留的通話數、保留通話的平均時間及總保留時間，以及無人接聽的通話數。

報告路徑：貨物報告 > 過渡報告

輸出類型：Table

參數	說明	公式
第一個佇列名稱	佇列的名稱。用作行區段。	
代理名稱	代理的名稱。用作行區段。	
已處理通話	在報表期間，由佇列中的代理接聽的通話數目。	總結代碼名稱的數量
平均通話時間	代理用於佇列中的通話的平均時間。	平均連接持續時間
總通話時間	代理用於佇列中的通話的總時間。	連接持續時間總和
平均工作時間	代理在佇列中斷連接或轉接來電之後花費的平均時間。	平均總結持續時間
總工作時間	代理在佇列中斷連接或轉接來電之後花費的總時間。	總結持續時間總和
總響鈴時間	當代理接聽、傳送至其他代理或中斷通話時，通話響鈴的時間與通話時間之間的已過時間。	響鈴持續時間總和
平均響鈴時間	當代理接聽、傳送至其他代理或中斷通話時，通話響鈴的時間與通話時間之間的平均時間。	響鈴持續時間的平均值
通話保留	代理置於保留狀態的來電。	保留數量總和
平均保留時間	代理保留通話的平均時間。	平均保留持續時間
總保留時間	代理保留通話時的總通話時間。	保留持續時間總和

## CSQ 所有欄位報告

[CSQ 所有欄位] 報告顯示與佇列相關的資料，例如通話統計、服務程度、主要欄位 (如平均佇列時間、接聽的平均速度、處理的通話數，以及在服務程度下被放棄的通話)。此報告合併所有與佇列相關的報告的欄位。

報告路徑：貨物報告 > 過渡報告

輸出類型：Table

參數	說明	公式
佇列名稱	佇列的名稱。用作行區段。	

參數	說明	公式
服務程度 %	在為佇列設置的服務程度閾值內被接聽的通話數。	在提供服務程度/來電方面
提供的來電	路由到佇列的通話數目，不管代理是否選取該通話。	聯絡工作階段編號數量 (頻道類型 = telephony)
已處理通話	按佇列分類已處理的通話數量。	聯絡工作階段編號數量 (終止類型 = normal、頻道類型 = telephony)
處理的百分比	由佇列處理的通話所佔的百分比。	已提供來電處理/來電
平均處理時間	佇列處理的所有通話的平均時間。	處理的控制碼時間/通話總數
已連接時間上限	代理在由佇列處理的通話中花費的最長時間。	最大連接持續時間
已放棄通話	路由到佇列並被放棄的通話數。	聯絡工作階段編號數量 (終止類型 = abandoned)
已放棄百分比	路由到佇列並被放棄的通話百分比。	提供的已放棄通話/來電
平均放棄時間	在放棄之前，來電在佇列中花費的平均時間。	佇列持續時間的平均值 (終止類型 = abandoned)
放棄時間上限	在放棄前，通話在佇列中花費的最長時間。	最大佇列持續時間 (終止類型 = abandoned)
平均接聽速度	代理接聽來電前的平均佇列時間。	已接聽時間/已接聽

## 多頻道代理摘要

[多頻道代理摘要報告] 提供關於撥入、撥出、聊天及電郵頻道的代理表現摘要。

報告路徑：貨物報告 > 過渡報告

輸出類型：**Table**

參數	說明	公式
代理名稱	代理的名稱。用作行區段。	
在現有的來電中	發送給代理的通話數目，不管該代理是否選取該通話。	聯絡工作階段編號數量 (頻道類型 = telephony，通話方向 = 撥inbound)
已處理通話	已連接到代理的通話數量。	聯絡工作階段編號數量 (結束類型 = normal；頻道類型 = telephony；通話方向類型 = inbound)
平均處理時間	代理處理的所有通話的平均處理時間。	平均總結持續時間 (頻道類型 = telephony，通話方向 = inbound)

參數	說明	公式
撥出通話的對話時間上限	代理處理的任何通話的最長通話時間。	最長連接持續時間 (頻道類型 = telephony, 通話方向 = outdial)
平均撥出通話的對話時間	代理處理的任何通話的平均通話時間。	連接持續時間的平均值 (頻道類型 = telephony, 通話方向 = outdial)
顯示的聊天	向代理展示的聊天的數量。	聯絡工作階段編號數量 (頻道類型 = chat)
已處理聊天	代理已接受的聊天數量。	總結代碼名稱的數量 (管道類型 = chat)
最大聊天啓用時間	代理在聊天中已花費的最長時間。	最大連接持續時間 (管道類型 = chat)
即時聊天啓用時間	代理在聊天中已花費的平均時間。	連接持續時間的平均值 (管道類型 = chat)
提供的電郵	向代理提供的電郵的數目。	聯絡工作階段編號數量 (頻道類型 = email)
已處理電子郵件	代理答覆及轉發的電郵數。發送日期和時間確定電郵是否在間隔範圍之內。	總結代碼名稱 (頻道類型 = email) 的數量

## 變更報告列寬

預設情況下，表格格式報告中的列寬與列標題的長度對齊。您可以在運行報告時動態變更列寬。如果您變更列寬，則更新的寬度將會儲存在您的電腦中作為您的用戶 ID。即使您重新整理瀏覽器或登出，然後使用相同的瀏覽器重新登入，列寬也會保持不變。您可以清除瀏覽器快取記憶體，將列寬重設為預設寬度。

如果已更改的列寬比列標題的寬度小，則會顯示省略號圖示。



備註 如果您變更列寬，將不會為閾值提示儲存更新後的寬度。

## 深入查看視覺化效果的一部分

以列表格式執行視覺化效果後，您可以深入諮詢特定視覺化效果元件，以查看視覺化效果的該部分計算所涉及的所有紀錄，並對資料集執行進一步分析。



備註 深入查看功能不適用於透過瀏覽器連結或 Agent Desktop 存取點報告而存取的報告。

## 过程

---

**步驟 1** 點擊列表儲存格，然後點擊**深入查看**圖示。

- **深入查看**視窗會顯示在視覺化效果的計算中涉及的紀錄。
- 如果您**深入查看**工作階段編號 (無論是聯絡還是代理工作階段編號)，都會**深入查看**構成該工作階段的活動。

**步驟 2** 如要新增欄位或設定檔變數，請點擊**欄位**或**指標**下拉列表中的條目以追加新列。

**備註** 如果選取表中已有的欄位或指標，則該欄位或指標將不會再新增。

**步驟 3** 如要將報告資料匯出為 Microsoft Excel 或 CSV 檔，請點擊**匯出**。匯出選項不適用於帶有即時資料的**深入查詢**報告。

**步驟 4** 如要在單獨的視窗中查看**深入查看**視窗，請點擊**啟動**圖示。

---

# 修改視覺化效果屬性值

在執行視覺化效果之後，您可以修改其屬性值並重新執行：

## 过程

---

**步驟 1** 點擊**設定**。

**步驟 2** 如要在表格層級和頂層行段上顯示或隱藏列值的摘要，請在**顯示摘要**下拉列表中選擇值。

**步驟 3** 如果您希望立即更新視覺化效果，請選擇**立即重新繪製**。否則，只有在您點擊**套用**按鈕時才會更新視覺化效果。

**步驟 4** 如要顯示或隱藏設定檔變數，請點擊**眼睛**圖示。

**步驟 5** 如要隱藏某區段，請將其拖至**隱藏區段**框中。此功能不適用於複合視覺化效果。

**步驟 6** 如要重新放置區段，請將其拖至其「**目前區段**」框或不同區段框內的不同位置。此功能不適用於複合視覺化效果。

**步驟 7** 篩選區段：

- 選擇位於或不位於選項，然後指定要包含或排除的值。如需更多資訊，請參閱[使用欄位進行篩選](#)，第 115 頁
- 選取用於輸入要包括或排除運算式的標準運算式。

**備註** 當您篩選細分、顯示或隱藏設定檔變數時，變更一律會立即呈現。

**步驟 8** 如果視覺化效果是圖表，請選擇**設定**圖示以修改視覺化效果。

---

## 變更視覺化效果輸出格式

### 过程

步驟 1 點擊設定。

步驟 2 從下拉列表選擇格式。可能的格式為：

格式	說明
列表	按行和列顯示資料。
熱度地圖	以不同的紅色陰影顯示列表中的儲存格值。 白色的儲存格與最深紅色即是離群數量。 <b>備註</b> 熱點圖不能為原始報告（沒有行或列段的報告）或只有行段的報告產生。輸出類型下拉清單沒有提供為這類報告產生熱點圖的選項。
行熱圖	以不同的紅色陰影顯示表中每一行內的儲存格值，其最深色的陰影用於標識一行內的最大值。 <b>備註</b> 行熱點圖不能為原始報告（沒有行或列段的報告）或只有行段的報告產生。輸出類型下拉清單沒有提供為這類報告產生行熱點圖的選項。
列熱圖	以不同的紅色陰影顯示列表中各列內的儲存格值，其最深色的陰影用於標識一列中的最大值。
折線圖	比較值是否為按線條連接的點。
條形圖	比較顯示為水平列的值。
面積圖	比較顯示為陰影區域的值。
圓形圖	比較顯示為圓形圖的切片值
動態圖	比較一段時間的值顯示為動態氣泡、直線或條形。需要 Adobe Flash Player。動態圖不適用於即時視覺化效果
走勢圖	基於列表的數據變化呈現方式，以高度精簡的方式顯示為表格儲存格中的微型圖表，使您能夠找出趨勢。

備註 不再支援動態圖。

- 建立新報告時，輸出類型下拉列表中的動態圖選項將無法使用。
- 在編輯現有的動態圖報告時，輸出類型下拉列表中的動態圖選項會顯示為灰色。無法使用儲存和預覽選項。
- 在您執行現有的動態圖報告時，該 UI 會顯示以下錯誤：  
無法呈現動態圖，因為不再支援。 將報告另存為其他格式。

## 建立視覺化效果概覽

本章會介紹如何使用直觀拖放介面建立視覺化效果。

### 过程

**步驟 1** 該視覺化效果可以為以下類型：

- 客戶工作階段紀錄
- 客戶活動紀錄
- 代理活動紀錄
- 代理工作階段紀錄

**步驟 2** 指定希望視覺化效果適用的時間段。這將限制在視覺化效果執行期間要考慮的紀錄數。

**步驟 3** 紀錄報告的計算間距可以是基於時間，也可以是基於樣本。

- 對於基於時間的視覺化效果，請選擇間距。
- 對於基於樣本的視覺化效果，請指定要考慮的紀錄總數、頻率 (即每個間距中要考慮的紀錄數) 和範圍 (即每個計算中要考慮的紀錄數)，以及計算是否為累積計算。

**步驟 4** 指定要作為視覺化效果一部分進行比較的內容。可能會比較不同代理或輸入點的表現。分析工具只允許按欄位 (而非指標) 進行分段。例如，允許按終止類型或代理名稱進行分段，而不允許按通話數分段。

**步驟 5** 定義您希望在視覺化效果中看到的指標，以比較不同的區段。表現分析變數始終為數值，並且可以從欄位、指標或其他分析變數建立。

- **欄位**：欄位可用於建立滿足指定條件的紀錄數。例如，您可以建立一個分析變數，以計算出等於 normal 的終止類型的紀錄數。
- **指標**：指標可用於建立求和、平均值或數量。求和和平均值無需附加輸入項。計算的運作方式與欄位相同，因此需要指定條件。例如，將「收入」作為分析變數的基礎，您便可建立收入總和、收入平均值或收入大於、小於或等於指定金額的紀錄數。

- **現有設定檔變數**：可以使用算術公式從其他分析變數中建立表現分析變數。例如，如果您已經有一個名為「平均收入」的分析變量，其中包含「收入的平均值」，另一個名為「已處理通話」的分析變量，其中包括「終止類型等於 normal」的紀錄數，那麼您便可以使用平均收入除以已接聽電話數，來建立一個包括所有通話平均收入的分析變量。

**步驟 6** 此步驟將進一步限制總體集，使之只包括滿足指定條件的紀錄。

**步驟 7** 視覺化效果可以顯示為列表或圖表。目前支援的圖表類型為條形圖、圓形圖、折線圖、面積圖及動態圖。此外，您還可以指定顯示選項(如標題、顏色、邊框寬度及樣式)。

**步驟 8** 視覺化效果可以按需執行、排定一次性執行或安排定期執行。透過網絡連結或 CSV 檔附件，預定執行以將其結果投遞至指定的電子郵件收件者。

**備註** 以下限制適用於排定報告：

- 電子郵件附件的檔案大小上限為 10 MB。
- 支援的最大列數為 2000。

您可以採用以下其中一種方式定義執行排程：

- **立即執行**：使用「視圖」頁面中的「執行」。
- **只執行一次，然後發送電子郵件**：使用排程工具。指定時間和電子郵件資料。
- **重複週期**：使用計畫程式並指定重複週期，例如每天早上 9:00。

**備註** 設定檔變數中的篩選器和視覺化效果頁面左視窗中的篩選器不同。設定檔變數中的篩選器只適用於該視覺化效果的特定設定檔變數，不會套用於全部視覺化效果。視覺化效果頁面左側視窗中的篩選器可用於全部視覺化效果。

**備註** 對於具有行段的報告，只能在各自的行段組中進行數據排序。例如，在「代理詳情」報告中，「代理名稱」是第一個行段欄位。當代理名稱在第一列中排序時，顯示在後續列中的數據僅與所選的代理相關。

## 建立視覺化效果

建立視覺化效果：

过程

**步驟 1** 選擇視覺化效果 > 建立新項目 > 視覺化效果。

此時將會顯示視覺化效果的建立頁面。

模組標籤頁會顯示兩個視窗，您可以透過點擊視窗標題來展開或折疊它們。



**步驟 2** 從類型下拉列表中選擇一個選項。可能的值為客戶工作階段紀錄、客戶活動紀錄、代理活動紀錄或代理工作階段紀錄。

您可以向報告中新增變數和分段。

**步驟 3** 指定視覺化效果時間段，方法是從 模組標籤頁的開始時間下拉列表中選擇一個選項。

- a) 如要建立即時視覺化效果，請選擇即時。
- b) 如要建立紀錄視覺化效果，請選擇預先定義的日期範圍。
- c) 如要指定自訂開始日期與結束日期，請選擇自訂。
  - 如果您選擇的是即時，請前往**步驟 8**，第 109 頁。
  - 如果您選擇了自訂，請從開始日期和結束日期下拉列表中選擇值。
  - 如果您選取的是準確的日期，請在顯示的欄位中輸入日期，或點擊欄位，然後從日曆控制項中選取日期。
  - 如果您選取了其他選項之一，例如：一年中的某一天、一個月中的某一天、7 天、一星期中的某一天或最近一天，請使用顯示的控制項選擇您想要的選項。

**備註** 如果指定的日期範圍較長，則視覺化效果可能需要很長時間才能執行。在這種情況下，最好安排視覺化效果的執行時間，而不是立即執行。

如果下拉列表中未提供您要選取的預先定義日期範圍，請增加計算間距。較小的計算間距(例如，小時)，其日期範圍很大(如上月)，可能會導致的資料多於可顯示的數量。因此，此類選取系統不會允許。

**步驟 4** 如要編輯模組標籤，請點擊「編輯」圖示，並在編輯模組對話框中輸入新標籤。

**步驟 5** 您可以從包括下拉列表中選擇一個選項來篩選日期範圍。可能的值為一星期中的某幾天、一個月中的某幾天、一個月中的某幾星期或一年中的某幾個月。選擇您希望視覺化效果包括的平日、一個星期或月份中的某幾天、星期或月份。

**步驟 6** 如果您要基於時間建立視覺化效果，請從計算視窗的間距下拉列表中選取一個間距。可能的值：無、15 分鐘、30 分鐘、小時、每天、每星期或每個月。

可用的選項因日期範圍的長度而異。如果指定的日期範圍很長(如上月)，則較小的計算間距(如 15 分鐘、30 分鐘或小時)將無法使用。

**步驟 7** 如果要基於樣本建立視覺化效果，請在計算視窗的紀錄下拉列表中選擇第一個或最後一個，然後在文字方塊中輸入要在視覺化效果中考慮的紀錄的總數。

您也可以定義以下內容：

- a) 頻率：每個間距中要考慮的紀錄數。
- b) 頻段：每個計算所考慮的紀錄數。
- c) 累計：用於計算紀錄的數量。

**步驟 8** 如果您選取即時作為視覺化效果的時間段，請從可在計算視窗中找到的下拉列表中選取值。

參數	說明
持續時間	為目前聯絡中心活動的快照選擇無。 - 或 - 為從目前時間到最新的 5、10、15 或 30 分鐘的視圖選擇特定的間距 (5、10、15 或 30 分鐘)。 - 或 - 選擇一天開始以查看自午夜以來發生的所有活動的視圖。 - 或 - 選擇自訂即可查看從目前時刻回到過去 14 天的視圖。
重新整理速率	選取一個值以指定重新整理視覺化資料的頻率。如果您已將工期指定為每日開始或自訂，請選擇「分鐘」，否則請選擇「秒」。
間距	如果將「開始時間」或「自訂」指定為「持續時間」，則會顯示間隔下拉列表，使您可以選擇時間間隔 (無、15 分鐘、30 分鐘或每小時)。
回看 (D-H-M)	如果將「自訂」指定為「持續時間」，則會顯示「回看」設定。輸入您希望視覺化效果回溯到當前時間的天數，小時數和分鐘數。您最多可以指定 14 天。

**步驟 9** 如要指定行區段或列區段，請點擊**新增行區段或列區段**圖示。拖放在「畫布」區域中列出的欄位或增強欄位。對每個要新增的區段重複此步驟。

**備註** 欄位可以作為行區段或列區段進行新增。對於圖表而言，只使用第一段。

**步驟 10** 如要將分段變數的多個值合併成一個組合，您可以建立一個強化欄位：

- 用滑鼠右鍵點擊某個值並選取**建立強化欄位**。
- 在出現的對話框中指定一個或多個組合的設定。例如，您可以建立三個輸入點組合，其中每個組合表示不同的產品系列或不同的營業單位。

**步驟 11** 建立設定檔變數：

- 點擊**新增設定檔變數**圖示。拖放在**新設定檔變數**對話框中列出的欄位、指標或公式，然後執行以下操作之一：
  - 在**名稱**文字方塊中輸入設定檔變數的名稱，或保留預設文字。此名稱將顯示在列標題及軸標籤中。
  - 如果您使用欄位來建立設定檔變數，您可以指定要包括在數量中的紀錄，方法是將條目從欄位列表拖至**建立新的設定檔變數**對話框的**篩選**區域，然後選擇要包括的紀錄。有關詳細資訊，請參閱[使用欄位進行篩選](#)。如果您使用指標來建立設定檔變數，請從「**公式**」下拉列表中選取要執行的計算。有關詳細資訊，請參閱[為指標選取公式](#)。您可以指定包括紀錄的條件，方法是將欄位或度量列表中的條目拖至對話框的「**篩選**」區域。有關詳細資訊，請參閱[使用指標進行篩選](#)。

- 備註**
- 您也可以基於視覺化效果中存在的設定檔變數來建立新的公式。
  - 如果選取全域變數作為檔案變數，則只有來自欄位或量值列表的選取全域變數才用作該檔案變數的篩選器。有關全域變數 (以前稱為通話相關資料變數) 的詳細資訊，請參閱 [Cisco Webex Contact Center 安裝與管理指南](#) 中的聯絡路由章節。

**步驟 12** 如要指定設定檔變數的格式，請按右鍵設定檔變數，然後從內容目錄中選擇一種數碼格式選項。有關詳細資訊，請參閱 [格式化設定檔變數](#)。例如，如果您建立了轉換匯率範本變數，則您可以選取「百分比」作為格式。

**步驟 13** 繼續根據您的需要隨意建立多個範本變數。在下面的範例中，已建立了三個設定檔變數，並在「佇列 ID」和代理名稱標題列下細分資料。

**備註** 如果要建立動態圖，則必須至少包括三個範本變數。

- 如要變更設定檔變數或段的順序，請將其標籤拖至不同的位置。
- 如要跨列與列之間透視，請將段標籤從「列區段」框拖至「行」或「系列區段」框，或者相反。
- 要移除設定檔變數或段，請點擊「刪除」。

**備註** 您無法移除在其他設定檔變數中使用的設定檔變數。

**步驟 14** 如要在表格層級和頂層行段上顯示或隱藏列值的摘要，請在顯示摘要下拉列表中選擇值。

**步驟 15** 如要在表格層級和頂層行段上定義列值的摘要，請點擊自訂。如需有關自訂報告總結的詳細資料，請參閱 [自訂報告總結](#)，第 122 頁。

**步驟 16** 如要尋找視覺化效果在執行時的大致大小，請儲存視覺化效果並點擊其他，然後選擇資料按鈕。

**步驟 17** 您可以建立篩選工具，以限制視覺化效果預設的紀錄數。如要建立篩選工具：

- 在模組標籤頁中點擊新增篩選工具。從顯示的列表中選取一個欄位或指標，然後點擊儲存。
- 或 -

在視覺化效果視圖的區段按右鍵，然後選擇建立篩選器。

- 當新篩選工具出現在模組標籤中時，指定要包括或排除的值，或者在測量的情況下設定資料必須滿足的條件。

**備註** 您無法在篩選工具的欄位內選取多於 100 個值。如果您選取的值超過 100，則會顯示錯誤訊息。如要移除值，請使用 X 按鈕。

**步驟 18** 指定視覺化效果的輸出格式。如需更多資訊，請參閱 [變更視覺化效果輸出格式](#)

**步驟 19** 如果您正在建立複合視覺化效果，請在儲存視覺化效果前至少新增一個附加模組。

**步驟 20** 如要儲存視覺化效果，請點擊儲存按鈕，並在出現的對話框中點擊：

- 選取資料夾。

如要建立新的資料夾，請點擊新資料夾，然後輸入該資料夾的名稱。

- 輸入視覺化效果的名稱，然後點擊確定。

**步驟 21** 點擊預覽即可查看視覺化效果。

**備註** 如果您要建立客戶工作階段紀錄類型的視覺化效果，其中間距作為行區段；聯絡開始時間記錄與聯絡結束時間記錄用作指標下拉列表中的設定檔變數，請從公式下拉列表中選取以下值：

- 聯絡開始時間記錄的最小聯絡開始時間記錄
- 聯絡結束時間記錄的最大聯絡結束時間記錄

## 建立複合視覺化效果

複合視覺化效果包括兩個或多個並排顯示的模組。視覺化效果內的所有模組必須有相同的行或系列區段、列區段及設定檔變數，但可以有不同的日期範圍、間距及篩選工具。

您可以按以下方式建立複合視覺化效果：

- 在建立新視覺化時，請至少新增一個附加模組（記錄或實時模組），然後再儲存視覺化效果。
- 新增新模組（僅限記錄模組）以編輯只含一個模組的現有視覺化效果。

但是，如果您為多個模組儲存視覺化效果，則可以在以後刪除所有模組（但不包括一個模組），並儲存視覺化效果，稍後再新增更多的模組（僅紀錄模組）。



**備註** 實時模組只能在建立複合視覺化效果時，並在儲存該視覺化效果之前，將其新增到複合視覺化效果。您無法編輯現有視覺化效果，以新增實時模組。

複合視覺化效果無法進行計畫或匯出，並且在執行模式中不具備透視功能。

### 过程

**步驟 1** 如要在視覺化效果建立期間新增模組，請點擊模組標籤上方的**新增**。在顯示的對話框中，輸入模組的名稱，然後點擊**確定**。

對每個要新增的其他模組，再次點擊**新增**按鈕。

在新增模組之後，視覺化效果建立頁會並排顯示構成的視覺化效果。您可以為每個模組選擇不同的日期範圍、間距及篩選工具。

**備註** 選擇**無**以外的間距值。如果選擇了**無**，則間距值會顯示為屬於 1970 年。

**步驟 2** 如要顯示每個模組的自訂設定，請從「模組」標籤頁頂部的下拉列表中選擇一種**模組**。

**步驟 3** 如要編輯模組標籤，請點擊「**編輯**」圖示，並在**編輯模組**對話框中輸入新標籤。

「模組」標籤頁的下拉列表會反映標籤的變化。

## 建立顯示實際值的視覺化效果

如要在不整合的情況下顯示資料庫中的實際值，視覺化效果不能包括間距或分段，並且必須將所有設定檔變數的值設定為公式。



**備註** 在已經包括間距或分段的視覺化效果中，選項的值不可用。

建立視覺化效果來顯示實際資料庫值而不整合：

1. 點擊**視覺化效果 > 建立新項目 > 視覺化效果**。
2. 選擇**類型**。可能的值：**客戶工作階段紀錄、客戶活動紀錄、代理活動紀錄或代理工作階段紀錄**。
3. 指定**視覺化效果時間段**。
4. 如要新增設定檔變數：
  - 點擊**新增設定檔變數**，然後在「**建立新的設定檔變數**」對話框中拖放欄位或指標。
  - 在**公式**下拉列表中，選取**值**。對每個要新增的其他設定檔變數重複上述步驟，然後點擊**儲存**以儲存視覺化效果。然後您就可以點擊**預覽**。

## 建立強化欄位

1. 在視覺化效果視圖的區段按右鍵，然後選擇**建立強化欄位**。
2. 按下表所述組合指定設定：

設定	說明
預設組合	為該組合輸入名稱 (例如，其他輸入點)，該名稱包括已定義的組合中未包括的所有變數。
組合	如要定義群組，請在 <b>群組名稱</b> 中輸入名稱： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 從下拉列表目錄選擇值。</li> <li>• 輸入一個值，然後按<b>輸入</b>。</li> </ul>

3. 點擊**儲存**。

## 刪除共用的強化欄位

刪除共用的強化欄位：

1. 點擊**新增**按鈕即可新增「列區段或行或系列區段」框，以顯示「新區段」對話框。
2. 選取要刪除的強化欄位，然後點擊**刪除**按鈕。  
如果強化欄位目前未使用，則會將其刪除。

## 共用強化欄位

如要將強化欄位設為可供將來使用，請執行以下操作：

1. 點擊已新增至視覺化效果的強化欄位，並在內容目錄中選擇**儲存**。
2. 輸入強化欄位的名稱，然後點擊**確定**。

在您及其他視覺化效果設計師建立或編輯視覺化效果時，會在「新區段」對話框中列出已儲存的強化欄位，以供選擇。

## 為指標選取公式

下表介紹使用指標建立設定檔變數時可用的公式。

公式	計算
平均	平均值。
和	總值
數量	值的數量。 選擇此公式時，對話框將顯示用於指定條件的設定，以便在計數中加入紀錄。如需更多資料，請參閱 <a href="#">使用指標進行篩選</a> ，第 116 頁。
下限	最小值。
上限	最大值。
相關值	資料庫中沒有整合的實際值。
幾何平均值	值乘積的第 n 個根 (其中 n 是指定範圍內的數值計數)。
峰值	相對於正態分佈，數據是峰值還是平坦的度量。
中間值	中間的值。

公式	計算
總體方差	唯一值集的方差。
偏斜度	中位數離平均值有多遠。
標準差	方差的平方根。
平方和	值的平方和。
方差	每個值與平均值之間的平方差的平均值。

## 定義篩選工具

### 使用欄位進行篩選

在執行視覺化效果時，「設定」視窗會顯示一些用於指定要在視覺化效果中包括或排除哪些紀錄的控制項。

當您執行以下任務時，在建立或編輯可視化效果時會顯示這些控制項：

- 將欄位拖至在建立或編輯設定檔變數時所顯示的對話框的**篩選**區域中。
- 點擊**新增篩選工具**，然後在出現的對話框中選取列出的欄位。
- 在視覺化效果視圖的區段按右鍵，然後選擇**建立篩選器**。

1. 如要指定要包括或排除的欄位值，請執行以下操作之一：

- 點擊**正則表達式** 形按鈕，然後在文字方塊輸入正則表達式，以指定要包括或排除的值。點擊**儲存**。

以下例子會介紹正則表達式：

- **agent.\*** 包括所有以短語 `agent` 開頭的欄位值。
- **agent.\*h** 包括所有以短語 `agent` 開頭並以字母 `h` 結尾的欄位值。

有關標準正則表達式的更多資訊，請查看 <https://www.elastic.co/guide/en/elasticsearch/reference/current/regexp-syntax.html>。

- 點擊**位於或不位於** 形按鈕，選擇要包括或排除的列表中的值，然後點擊**儲存**。另外，您可以在文字方塊輸入值的名稱，然後點擊**儲存**。

2. 如要篩選可用的值列表，請在文字方塊中輸入一個或多個字元。輸入時，與文字相符的值會顯示在所選內容的列表中。您可以使用 `*` 作為萬用字元來表示一個或多個字元。

3. 如要指定空 (空白) 的值，請點擊**新增**。

4. 如要移除指定的值，請選擇此值，然後點擊**刪除**按鈕。

## 使用指標進行篩選

當您執行以下操作時，該分析工具會顯示一些控制項，用於指定在視覺化效果中包括的紀錄或從視覺化效果中排除的紀錄：

- 將欄位拖至在建立或編輯設定檔變數時所顯示的對話框的**篩選**區域中。
- 在「模組」視窗中點擊**新增篩選工具**(或者，如果您正在編輯單模組視覺化效果、請點擊「詳細資料」視窗)並在出現的對話框中選取列出的指標。

1. 如要為指標設定條件，請執行下列操作之一：

- 要將數據限制在最小值和最大值之間，請從「比較工具」下拉列表中選擇**介乎**，然後在「最小值」和「最大值」文字方塊中輸入最小值和最大值。

<	少於
<=	小於或等於
=	相等於
!=	不等於
>=	大於或等於
>	大於



**備註** 最小值是包含在內的，最大值是非包含在內的。

- 要基於單面比較限制數據，請從「比較工具」下拉列表中選擇一個運算符，然後在「值」文字方塊中輸入一個值。

在以下範例中，將條件 (大於 0) 套用於總收入指標以建立已轉換的檔案變量。

## 執行模式中的篩選器

在執行模式下執行報告時，分析工具 UI 會提供篩選功能。

您可以在建立或編輯視覺化效果時選擇篩選器，也可以在建立視覺化效果的副本時選擇篩選器。

在執行視覺化效果時，這些篩選器會顯示在視覺化效果頁面的右上角。您可以在不編輯報告的情況下，選擇適合的篩選器來篩選視覺化效果。

如要在建立視覺化效果時，為顯示為執行模式的報告新增篩選器：

- 前往分析工具主頁。點擊導覽欄上的**視覺化效果**圖示。
- 如要建立新的視覺化效果，請選擇**建立新的 > 視覺化效果**。



3. 在建立視覺化效果頁面中，選取所需欄位並將其拖曳至行區段視窗。已新增的欄位會在以執行模式顯示篩選器檢查列列表中，作為篩選器及預設篩選器一起顯示。預設篩選器：
  - 紀錄報告的持續時間和間距欄位。只在將選取間距欄位選作行區段時，相關欄位才會顯示為篩選器。
  - 即時報告的持續時間欄位。
4. 在以執行模式顯示篩選器檢查列列表中選取所需的檢查列，即可選取所需的篩選器。預設情況下，不會選取以執行模式顯示篩選器檢查列列表中的所有篩選器。
5. 選取所需的設定檔變數及列欄位，並將新的視覺化效果儲存在適當的資料夾中。這些篩選器將會顯示在視覺化效果的右上角。現在您可以在不編輯報告的情況下，選擇適合的篩選器來篩選視覺化效果。



---

備註 有關建立視覺化效果的詳細資料，請參閱[建立視覺化效果](#)，第 108 页部分。

---

如要在建立視覺化效果時，在執行模式中新增篩選器：

1. 前往主頁 > 視覺化效果 > 貨物報告。選取適當的貨物報告，然後點擊省略號按鈕以顯示報告選項。選取建立副本選項。
2. 在視覺化效果頁面左邊視窗上顯示的以執行模式顯示篩選器檢查列列表中，選擇適當的篩選器。預設情況下，會選取以執行模式顯示篩選器檢查列列表中的所有篩選器。
3. 將新報告儲存在適當的資料夾中。
4. 在執行視覺化效果時，這些篩選器會顯示於視覺化效果頁面的右上角。



---

備註 有關建立視覺化效果副本的詳細資料，請參閱[在視覺化效果或儀表板頁面上執行的任務](#)，第 6 页部分。

---

如要在編輯視覺化效果時，在執行模式中新增篩選器：

1. 前往視覺化效果頁面。點擊省略號按鈕，然後選取編輯選項，即可編輯視覺化效果。
2. 在視覺化效果頁面左邊視窗上顯示的以執行模式顯示篩選器檢查列列表中，選擇所需的篩選器。預設情況下，會選取以執行模式顯示篩選器檢查列列表中的所有篩選器。
3. 將新報告儲存在適當的資料夾中。
4. 在執行視覺化效果時，這些篩選器會顯示於視覺化效果頁面的右上角。



備註 有關編輯視覺化效果的詳細資料，請參閱[在視覺化效果或儀表板頁面上執行的任務](#)，第 6 页部分。



備註 最多可新增 5 個篩選器，以在執行模式的報告中顯示。

複合視覺化效果 (有兩個或多個模組) 不支援視覺化頁面右上角的篩選器。如果您編輯包含一個模組的現有報告，以新增另一個模組，**在使用執行模式期間顯示篩選器檢查列表**將會顯示為灰色。

## 基於設定檔變數建立公式

您可以透過將數學公式套用於現有的設定檔變數來建立新的公式。

基於現有的設定檔變數建立公式：

1. 在視覺化效果的設定檔變數上按右鍵，然後在內容目錄中選取**建立新的公式**。
2. 在**新公式**對話框的名稱文字方塊中，輸入設定檔變數的名稱。
3. 選取數學符號：「+」、「-」、「×」或「÷」。
4. 在數學符號右邊的文字方塊中執行下列操作之一：
  - 輸入數值。
  - 從下拉列表中選取現有設定檔變數的名稱。

## 建立並使用共用公式

建立設定檔變數後，可以在「公式」視窗中使用其公式，供您自己及其他視覺化效果設計人員使用。

### 建立共用公式

如要建立共用公式：

1. 建立一個設定檔變數。如需更多資料，請參閱[建立視覺化效果](#)，第 108 页。
2. 在該設定檔變數按右鍵，然後選取**儲存**。
3. 輸入公式的名稱，然後點擊**確定**。  
該公式將儲存在「公式」視窗中。

## 編輯共用公式

編輯共用公式：

1. 點擊**新增**設定檔變數，然後按兩下「公式」視窗中列出的公式名稱。
2. 您可以編輯這些值或新增其他欄位及指標。
3. 點擊**儲存**。

## 刪除共用公式

要刪除共用公式：

1. 在設定檔變數框中點擊**新增**按鈕，然後點擊兩下公式視窗中列出的公式名稱。
2. 點擊「刪除」。

如果公式目前未在使用中，則會將其刪除。

## 建立及格式化視覺化效果標題

如要在建立或編輯視覺化效果時建立並格式化視覺化效果標題：

1. 點擊文字**點擊以新增標題**，即可在視覺化效果畫布中新增標題並輸入新標題。
  - 如要編輯標題，請將其勾選，然後輸入新的標題。
  - 在**格式**下拉列表中選擇**標題**，然後輸入標題文字。
2. 如要自訂標題的格式，請從「格式」標籤頁的下拉列表中選擇**標題**以顯示您可以自訂的格式選項，例如邊框大小、樣式及顏色；文字的對齊方式與顏色；邊距；填入資料；以及字體大小、系列、樣式和粗細。

## 格式化列表

自訂列表的格式：

1. 選取**格式**，然後從下拉列表中選取**列表**。
2. 變更下列任一選項以自訂列表格式：

選項	說明
背景色	從色彩選擇器中選取背景色，或輸入顏色的 HTML (十六進位) 代碼。
邊框大小	輸入一個以條目為單位的值，以改變邊框寬度。

選項	說明
邊框樣式	從下拉列表中選取一個值，指定列表周圍的邊框的樣式，或者如果您不希望列表周圍有邊框，請選擇無。
邊框顏色	從色彩選擇器中選取邊框顏色，或輸入顏色的 HTML 代碼。

## 格式化設定檔變數

變更設定檔變數的文字對齊方式、數碼格式或題注：

- 請進行以下操作之一：
  - 按右鍵設定檔變數以顯示內容目錄。
  - 在**格式**下拉列表中選擇一個設定檔變數，以在該標籤頁中顯示數碼格式和標題選項。
- 變更下表所述的任何選項：

選項	說明
題注	<p>如要變更題注，請點擊並選擇<b>格式</b>標籤頁中顯示的標題文字，然後輸入所需的題注。</p> <p>只有在<b>格式</b>標籤頁上該設定才可用。</p>
數碼格式	<p>以右鍵點擊可指定您希望將資料的格式設定為整數、數碼、貨幣、百分比、日期時間或時間，並指定資料的顯示方式。</p> <p>例如，當您選取「百分比」時，您可以選取下列格式選項之一：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>##.##% (12.34%)</li> <li>##% (12%)</li> </ul>
文字對齊	<p>如要變更列文字的對齊方式，請從下拉列表中選擇一個值：左對齊、居中對齊或右對齊。</p> <p>只有在內容目錄中才可使用此設定。</p>

## 變更「間隔欄位」的日期格式

在建立或編輯視覺化效果時，您可以編輯間隔欄位的預設日期格式 (mm/dd/yyyy)。

## 过程

**步驟 1** 右鍵點擊間隔欄位，即可顯示選取日期格式內容功能表。

**步驟 2** 從以下清單中選取所需的日期格式：

- mm/dd/yyyy
- mm/dd/yy
- m/d/y
- dd/mm/yy
- d/m/y
- yyyy/mm/dd
- yyyy-mm-dd

**步驟 3** 點擊儲存。

**備註** 如果您以 csv 格式匯出報告並在 Microsoft Excel 中開啓之，則日期將根據 Microsoft Excel 中設定的日期格式顯示。如要顯示您為視覺化效果中的間隔欄位套用確切日期格式中的日期，請在文字編輯器中開啓匯出的 CSV 報告。

## 格式化圖表

自訂圖表的格式：


1. 選取格式 > 圖表。
2. 變更下列任一選項以自訂圖表格式：

選項	說明
背景色	從色彩選擇器中選取背景色，或輸入顏色的 HTML 代碼。
邊框大小	以條目為單位輸入值，以更改圖表周圍的邊框寬度。
邊框樣式	從下拉列表中選取一個值以指定圖表周圍的邊框的樣式，或在不需要邊框的情況下選擇無。
邊框顏色	從色彩選擇器中選取邊框顏色，或輸入顏色的 HTML 代碼。
漸變色	如要向線條、面積或條形圖的線條、區域或條形圖中新增網底型圖案，請從下拉列表中選取色彩漸變的方向。

選項	說明
堆疊	如要顯示折線圖、區域圖或條形圖中彼此堆疊的數據值，請選擇 <b>一般</b> 來按數據值堆疊，或選擇 <b>百分比</b> 來按百分比堆疊。
軸標籤	從下拉列表中選取一個值，指定是顯示還是隱藏軸標籤。
反轉軸	從下拉列表中選取 <b>True</b> 或 <b>False</b> 可指定是否反轉軸。
資料標籤	從下拉列表中選取一個值，指定是顯示還是隱藏資料標籤。
資料標籤旋轉	從下拉列表中選取一個值，以指定資料標籤的旋轉角度：「無」、「45°」、「90°」或「-90°」。

## 編輯視覺化效果名稱

如要編輯視覺化效果名稱，請執行下列操作之一：

1. 點擊內容目錄中的視覺化效果 >  編輯。
2. 點擊編輯視覺化效果名稱，然後在格式標籤頁中，從下拉列表中選擇視覺化效果以編輯欄位。

## 自訂報告總結

您可以在建立或編輯視覺化效果時，在表格層級和頂層行段部分自訂報告總結。該自訂選項只適用於有設定為列區段的設定檔變數的視覺化效果。有關行或列段的詳細資料，請參閱[建立視覺化效果](#)。

您可以在自訂報告總結對話框中，為報告中的每一列定義以下摘要公式。

公式	計算
NONE	沒有為列摘要定義公式。  備註 如果您為視覺化效果中的所有列選取 <b>NONE</b> ，則無法看到表格層級或群組層別摘要。
AVG	列中的平均值。
COUNT	列中值非 null 或的記錄的數量。
MIN	列中的最小值。
MAX	列中的最大值。

公式	計算
SUM	列中所有值的總和總計。
備註	您也可以選取預定義公式，以便只計算包含公式欄位的列的表格層級摘要。



## 備註

- 您可以在 Analyzer UI 上查看自訂報告總結並以 MS Excel 格式匯出報告。在匯出的報告中，不會以 CSV 格式顯示自訂報告總結。
- 您可以在 ANALYZER UI 的列的摘要儲存格上方懸停滑鼠，查看列摘要中定義的公式。
- 在匯出的 MS Excel 報告中，您可以在列中的摘要儲存格查看列摘要定義公式。摘要儲存格包含 <Summary Value>(<Summary formula>) 文字格式。
- 您可以只自訂基於值的報告的列表層級摘要。如果基於值的報告中的列包含字串類型欄位，則您可以將該列的摘要公式定義為 NONE 或 COUNT。如果列有整數 (指標) 類型欄位，則可以定義如表所示的公式。

## 列表層級摘要

這是報告的注腳總結。您可以透過選擇顯示摘要下拉列表中的列表層級核取方塊來顯示摘要。預設情況下，在您建立新的視覺化效果時，會選擇此核取方塊。

對於分段報告，當您已選取列表層級核取方塊但未定義摘要公式時，預設情況下欄位的摘要類型將被設定為該列的摘要公式，但以下情況除外：

- 如果該列有「公式」欄位，預設情況下該列的列表層級摘要公式會定義為「自訂」。
- 如果該列有「時長」欄位，預設情況下該列的列表層級摘要公式會定義為「無」。
- 如果某一列有「數量」總匯類型的欄位，預設情況下該列的列表層級摘要公式會定義為「總和」，即所有單個計算的總和。

對於基於值的報告，當您已選取列表層級核取方塊但未定義摘要公式時，預設情況下，列表層級摘要公式會設定為「無」。

## 群組層級摘要

這是在頂級行區段群組上定義的列摘要。群組層級摘要選項可用於具有至少兩個區段的視覺化效果中。您可以在顯示摘要下拉列表中選擇顯示頂層行區段名稱的核取方塊，以顯示群組層級摘要。預設情況下，在您建立新的視覺化效果時，會清除此核取方塊。

當您已選取群組層級摘要核取方塊，但未定義摘要公式時，預設情況下，對所有列的群組層級摘要公式均會定義為「無」。



備註 群組層級摘要不適用於基於值的報告。

## 代理資料報告中的報告總結

您可以在代理詳細資料報告中看到列表層級摘要和群組層級摘要。列表層級摘要公式與群組層級摘要公式都是基於列總匯類型定義，但以下方案除外：

- 如果該列有「公式」欄位，在預設情況下，則該列的列表層級摘要公式會定義為「自訂」，而群組層級摘要公式會定義為「無」。
- 如果該列有「時長」欄位，預設情況下該列的列表層級摘要和群組層級摘要公式會定義為「無」。
- 如果某一列有「數量」總匯類型的欄位，預設情況下該列的列表層級摘要和列表層級摘要公式會定義為「總和」，即所有單個計算的總和。

## 匯出報告範本

您可以將報告範本作為單一檔案或包含多個檔案的資料夾匯出。該檔案或資料夾將從分析工具匯出到您的電腦。匯出報告範本有助於多個租戶都能重用相關範本。

### 匯出檔案

從分析工具伺服器匯出範本檔案：

1. 在主頁點擊視覺化效果圖示。
2. 選取要匯出的範本檔案。
3. 點擊省略號按鈕。
4. 在下拉列表中點擊匯出範本。如果成功匯出該檔案，則會顯示以下資料：

已成功匯出報告範本，並已將其放置在下載資料夾中。



備註 您無法匯出持續時間長而間距較短的報告。請重設即時報告及紀錄報告所需的持續時間及間隔欄位以繼續操作。如需更多資料，請參閱 [建立視覺化效果](#)，第 108 頁。

該檔會另存為 .JSON 格式。

5. 點擊關閉。

### 匯出資料夾

從分析工具伺服器匯出資料夾：

1. 在主頁點擊視覺化效果圖示。



2. 選取要匯出的資料夾。
3. 點擊省略號按鈕。
4. 在下拉列表中點擊匯出範本。



備註

- 每次最多可以匯出 25 個範本。
- 匯出資料夾時，不會匯出子資料夾。您必須分別匯出子資料夾。
- 如果已在報告範本中套用篩選器，則關聯的值和變數會在匯出期間被移除。但會保留篩選器名稱。

5. 點擊匯出。如果成功匯出該檔案，則會顯示以下資料：

已成功儲存資料夾中的所有報告範本，並作為 .zip 檔案儲存至下載資料夾。

## 匯入報告範本

您可以將報告範本作爲單個檔或包含多個檔的資料夾匯入。可以將該檔或資料夾從電腦匯入到分析工具。只有登入分析工具 UI 的管理員才可以使用匯入功能。



備註

範本版本爲部署專用。您只可以將 Webex Contact Center 1.0 報告範本匯入到 Webex Contact Center 1.0。同樣，可將 Webex Contact Center 報告範本匯入到 Webex Contact Center。

當您匯入單個範本檔時，將根據範本建立相應的視覺化效果。



備註

爲避免命名衝突，當目標檔案夾中存在同名的報告時，將會新增時間記錄。

### 匯入檔案

將範本檔匯入至分析工具：

1. 在主頁點擊視覺化效果圖示。
2. 點擊匯入。
3. 點擊瀏覽選取要匯入的檔案 (.CSV 格式)。
4. 點擊匯入。如果成功地匯入了該檔，則會顯示以下資料：  
已成功匯入該檔。
5. 點擊關閉。

### 匯入資料夾

將範本資料夾匯入至分析工具：

1. 在主頁點擊視覺化效果圖示。
2. 點擊匯入。
3. 點擊瀏覽選取要匯入的資料夾 (.zip 格式)。

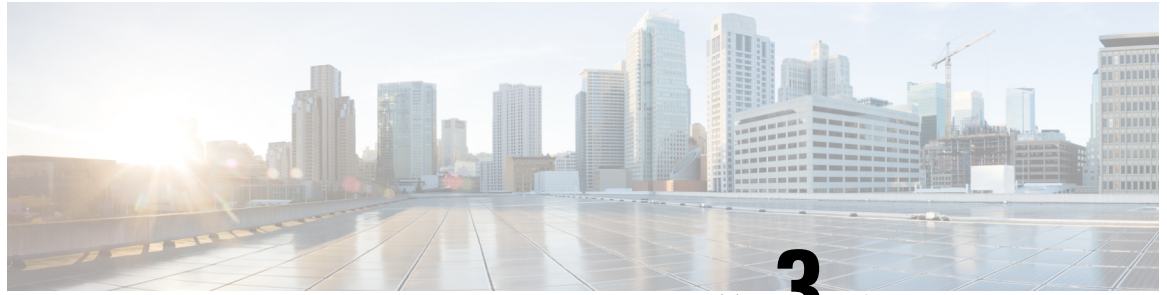


---

備註 .zip 檔中範本的總數不能超過 25。

---

4. 點擊匯入。如果成功地匯入了資料夾，則會顯示以下資料：  
已成功匯入資料夾。
5. 點擊關閉。



## 第 3 章

# 儀表板

儀表板是報告的組合，用於在單個螢幕上顯示相關報告。

您可以在儀表板執行以下任務：

- [執行儀表板](#)，第 127 頁
- [查看貨物報告儀表板](#)，第 128 頁
- [設計儀表板](#)，第 130 頁

## 執行儀表板

如要執行儀表板：



**備註** 確保儀表板至少有一個視覺化效果。如需更多資料，請參閱 [設計儀表板](#)，第 130 頁。

1. 點擊導覽欄上的**儀表板**圖示。
2. 如要尋找報告，您可以使用搜尋功能或樹狀圖圖示。當您點擊樹狀圖示時，便會顯示該資料夾中的所有檔案。搜尋也會顯示子資料夾中的所有相符報告。點擊圖示按鈕，然後在內容目錄中選擇執行。

點擊資料夾或報告時，資料夾或報告的確切位置會顯示在軌跡瀏覽上。

3. 如要查看視覺化效果，請點擊**啟動**。

呈現視覺化效果後，點擊**設定**按鈕即可查看視覺化效果資料中使用的**設定檔變數**和**區段**。



**備註** 當您在儀表板中執行複合報告時，篩選功能將無法使用。

# 查看貨物報告儀表板

## 業務標準

### 已放棄的聯絡

已放棄的聯絡儀表板會顯示特定時段內已放棄的聯絡的數量。您可以按照此處提到的間距和持續時間，在儀表板中篩選資料：

- **間距** - 顯示間距 (如 10 分鐘、30 分鐘、小時、日、每星期及每月)。
- **時間** - 顯示時間，例如今天、昨天、本星期、上星期、過去 7 天、本月、上月及今年。

參數	說明
已放棄的聯絡總數	<p>已放棄的聯絡的總數。同時會顯示不同頻道 (聊天 &amp; 語音) 放棄的聯絡的數量。在下列情況下，聯絡可能會被放棄：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 處於 IVR 時。</li> <li>2. 在排隊等待時間 (QWT) 時。</li> <li>3. 在連續 QWT 時。</li> <li>4. 在並發 QWT 時。只適用於 UCCX。</li> <li>5. 代理不能接聽接入通話時。</li> </ol>
導致放棄的原因	<p>在佇列等待時間 (QWT) 中放棄的總聯絡所占的百分比。</p> <p>例如，在一天內，聯絡為 1000，當中有 100 個聯絡被放棄，已放棄的這 100 個聯絡的 QWT 可能屬於以下類別：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 有 10 個通話屬於不到 1 分鐘。</li> <li>• 有 25 個通話屬於 1 - 5 分鐘內。</li> <li>• 有 50 個通話屬於 5 - 10 分鐘內。</li> <li>• 有 15 個通話超過 10 分鐘。</li> </ul> <p>備註 對於上面的範例，導致放棄的原因顯示 65% (查看最長時間的被放棄通話)，同時 QWT 為 5 分鐘以上。</p>
回電 / 更新聊天速率	已透過語音通話或聊天取回聯絡的客戶的總百分比。
客戶旅程	<p>Sankey 圖顯示該聯絡被放棄的階段。此圖顯示了不同的輸入點、佇列、等待時間及代理的分隔號。</p> <p>該視圖取決於所選的頻道類型。將滑鼠懸停在這些階段便會顯示更多資料，例如，已放棄聯絡的數量以及由每個代理處理的聯絡的數量。</p>

參數	說明
聯絡趨勢	面積圖顯示為所選期間的每個頻道類型處理及放棄的聯絡的趨勢。
不同階段的已放棄聯絡	環圈圖顯示聯絡被放棄的階段。
已放棄的聯絡詳細資料	列表視圖會顯示所選時間的每個被放棄聯絡的詳細資料。 <b>ANI</b> 如果是語音通話，則顯示與接入通話者相關聯的電話號碼；如果是聊天，則顯示與接入通話者相關的電子郵件地址。 <b>DNIS</b> 這表示與代理關聯的代理電話號碼。 <b>首次聯絡時間</b> 這表示聯絡進入聯絡中心的時間。 <b>放棄階段</b> 這表示在哪個階段放棄了聯絡，例如：IVR，處於佇列中或在響鈴期間由代理處於。 <b>轉接</b> 表示已轉接聯絡的次數。 <b>總等候時間</b> 表示該聯絡在被放棄前等候的時間。其中包括 IVR / 自助服務時間及 QWT。 <b>重複通話時間</b> 表示接入通話者在指定的持續時間(目前為一小時)內再次接入通話(重複通話)的時間。

## 紀錄報告

這些報告不適用於雲端連接用戶。

## 代理報告

### 代理表現儀表板

此報告顯示其團隊中代理的平均連接持續時間和最大連接持續時間。

報告路徑：儀表板 > 貨物報告 > 紀錄報告 > 代理報告

輸出類型：條形圖

您可以使用部署名稱、代理名稱、團隊名稱、間距(預設情況下為「每天」)和頻道類型進行篩選。

## 聯絡中心概覽

### 團隊的聯絡處理表現

此報告顯示該部署中每個團隊為每個頻道類型處理的總聯絡數量，以便您就團隊進行比較。

報告路徑：儀表板 > 貨物報告 > 紀錄報告 > 聯絡中心概覽

輸出類型：折線圖

您可以使用部署名稱、間距 (預設情況下為「每天」、團隊名稱及頻道類型進行篩選。

## 即時報告



備註 這些儀表板不適用於雲端連接用戶。

如要引用這些儀表板中使用的所有報告詳細資料，請參閱本[查看貨物報告儀表板](#)，第 128 頁節中的相應報告。

## 設計儀表板

### 过程

- 步驟 1 點擊儀表板>建立新的儀表板。
- 步驟 2 將視覺化效果拖放到畫布區域。您可以新增您希望儀表板顯示的任意數量的視覺化效果。
- 步驟 3 如要重新放置視覺化效果，請將其拖至新的位置。如要格式化視覺化效果，請選擇**格式**視窗，然後從下拉列表中選擇要修改的視覺化效果。
- 步驟 4 調整視覺化效果的大小：
  - 拖曳邊或角以減小或增大尺寸。
  - 選取**格式**，從下拉列表中選取視覺化效果名稱，然後編輯**寬度**和**高度**。
- 步驟 5 如要從儀表板移除視覺化效果，請選擇 **X**。
- 步驟 6 如要輸入視覺化效果的名稱，請點擊**此處以新增標題**。如要編輯標題，請輸入新的標題，然後點擊別號標記。
- 步驟 7 如要格式化視覺化效果標題，請從標籤頁的下拉列表中選擇**格式**，然後選擇標題，以顯示可以自訂的格式選項，例如邊框樣式、文字對齊方式、字體大小、顏色及粗細。
- 步驟 8 如要儲存儀表板，請點擊**儲存**，然後選取資料夾。
 

如要建立新的資料夾，請點擊**新資料夾**，輸入該資料夾的名稱。輸入儀表板的名稱，然後點擊**確定**
- 步驟 9 如要預覽儀表板，請點擊**預覽**。

**步驟 10** 如要編輯儀表板名稱，請點擊**編輯儀表板名稱**以選取現有文字，然後輸入新名稱，再點擊「套用」按鈕。

---







## 第 4 章

### 變量

---

變數在產生報告時用於報告篩選器。您可以界定一組值，以建立變數。建立變數之後，就可以作為特定欄位及相關記錄類型的篩選器來使用。

- [建立、編輯、查看及刪除變數](#)，第 133 页

## 建立、編輯、查看及刪除變數

建立新變數：

过程

---

**步驟 1** 點擊變數 > 新。

**步驟 2** 輸入變數的名稱。


**步驟 3** 從 **關聯的列** 下拉列表中選取一個值。

**步驟 4** 定義值並新增說明。

**步驟 5** 定義變數的**範圍**。範圍可以為：

- **用戶** - 已定義並只有用戶使用的變數。
- **全域** - 不同機構都可以該變數。切換**值是否共用?**，以在不同機構間共用變數，或限制只在您的機構內使用。

**步驟 6** 點擊儲存。

點擊即可查看、編輯、複製或刪除該變數。

---





## 附錄 A

# 每個數據庫中可用的紀錄類型

下表介紹在每個客戶和代理活動及工作階段數據庫中整合的紀錄類型。

紀錄類型	說明	範例
客戶活動紀錄	表示客戶工作流程中的主要步驟	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶處於 IVR 或佇列中，與代理通話，處於保留狀態</li> <li>客戶在主頁、產品頁、結帳頁上</li> </ul>
客戶工作階段紀錄	表示客戶工作流程，由一系列客戶活動組成	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶致電聯絡中心</li> <li>客戶瀏覽網站</li> <li>客戶瀏覽網站並與代理聊天</li> <li>客戶發送電子郵件，然後代理回應</li> </ul>
代理活動紀錄	表示代理工作流程中的一個主要步驟	<ul style="list-style-type: none"> <li>代理閒置，可提供服務，正在通話，正在總結</li> <li>代理離線，正在撥號，正在通話，輸入備註</li> <li>代理閒置，可用，正在聊天，正在總結</li> <li>代理離線，閱讀電子郵件，正在回應，正在總結</li> </ul>
代理工作階段紀錄	表示代理工作流程，由一系列代理活動組成	<ul style="list-style-type: none"> <li>代理處理服務通話並紀錄事件</li> <li>代理撥出通話並設定會議</li> <li>代理與客戶聊天並接聽問題</li> <li>代理讀取並回應客戶電子郵件</li> </ul>

以下各區段提供了有關記錄內容的更多資料：

- 標準 CSR 及 CAR 欄位及指標，第 136 頁
- 標準 ASR 和 AAR 欄位與指標，第 136 頁
- 代理狀態，第 136 頁
- 通話狀態，第 138 頁
- 通話原因代號，第 141 頁

## 標準 CSR 及 CAR 欄位及指標

### 客戶工作階段數據庫 (CSR)

以下各部分對 CSR 中整合的標準欄位和指標進行了說明：

### 客戶活動數據庫 (CAR)

以下各部分對 CAR 中整合的標準欄位和指標進行了說明：

## 標準 ASR 和 AAR 欄位與指標

### 代理工作階段數據庫 (ASR)

下表對 ASR 中整合的標準欄位進行了說明：



備註 中斷連接的數量欄位目前未使用，將不會在 ASR 填入資料。

### 代理活動數據庫 (AAR)

下表對 AAR 中整合的標準欄位進行了說明：

## 代理狀態

數表 11: 代理狀態

狀態	說明
available	代理準備好接受及回應路由的聯絡人要求時產生。在代理登入之後，代理必須從下拉式清單選取可用以接聽語音通話、聊天、電郵和社交訊息對話要求。

狀態	說明
available-consulting	當目的地代理 (其狀態為 <b>可用</b> ) 接受諮詢請求且已加入至通話時產生。
AvailableConsultReserved	當啟動對代理的諮詢要求，且目的地代理處於 <b>可用</b> 狀態時產生。
conference-done	會議通話結束時產生。這兩個代理均會產生此狀態 — 即啟動諮詢請求的使用者，以及其接收通話的使用者。當目標代理退出會議通話時，系統會顯示 <b>會議完成</b> 狀態，直至啟動會議請求的代理點擊恢復以解除客戶保留。
conferencing	當會議通話正在進行時產生。
connected	在代理接受要求並與客戶建立連接時產生。
connected-consulting	在目的地代理接受諮詢請求且諮詢通話已連接時產生。
ConnectedConsultReserved	當向媒體轉發諮詢要求以執行通話關聯的操作開始查詢通話時產生。
consult-done	在諮詢通話結束時產生。這兩個代理均會產生此狀態 — 即啟動諮詢請求的使用者以及被諮詢的使用者。當目標代理退出諮詢通話時，系統會顯示 <b>諮詢完成</b> 狀態，直至啟動諮詢請求的代理點擊恢復以解除客戶保留。
consulting	當諮詢通話正在進行時產生。
ctq-ready/ctq-reserved/ctq-accepted	當目標代理可用於佇列諮詢通話時，在啟動諮詢佇列請求之後產生。
idle	在代理登入但未準備好接受任何路由要求時產生。在代理登入桌面時，狀態在預設情況下已設定為 <b>閒置</b> 。
idle-consulting	當目的地代理 (其狀態為 <b>閒置</b> ) 接受諮詢請求且已加入至通話時產生。
IdleConsultReserved	當啟動對代理的諮詢要求，且目的地代理處於 <b>閒置</b> 狀態時產生。
logged-out	當代理從桌面登出時產生。
not-responding	當代理未回應已路由的聯絡人請求，並進入 <b>RONA</b> 狀態時產生。
on-hold	在代理按一下 <b>保留</b> 按鈕以保留客戶通話時產生。在計時器旁邊會顯示 <b>保留通話</b> 狀態。代理可以點擊恢復以取消保留通話
ringing	來電彈出式視窗顯示在桌面的右下角時產生。
wrapup	代理在與客戶進行互動期間點擊 <b>結束</b> 或 <b>轉接</b> 或 <b>傳送</b> 按鈕時產生。 <b>摘要</b> 狀態會一直顯示，直至提交摘要原因。
vt-transfer	在代理通過沒有目的轉接將電話轉接到輸入點或佇列後產生。

狀態	說明
skillUpdate	當管理入口就某個代理的技能設定檔或技能更新進行通知時產生。

# 通話狀態

數表 12: 分析工具事件序列

事件	目的	預期下一個事件: <b>Y</b> = 接受, <b>N</b> = 不接受																		
		新的	ivr-conn	ivr-done	parked	connect	conn-ected	on-hold	hold-done	consu-lting	consu-lt-done	confer-encing	confe-rence-done	ended	recor-ding	transf-erred	monit-oring	moni-toring	moni-toring-done	wrapup
挪威聯絡	No interaction with the customer	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
new	New interaction starts with the customers	N	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	Y
ivr-connected	ivr instance is connected	N	否	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y
ivr-done	ivr instance is completed	N	Y	否	Y	Y	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	Y	
parked	Call is kept in parked state	N	Y	Y	Y	Y	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	Y	
connect	New call starts with the customer	N	N	否	Y	Y	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	Y	

事件	目的	預期下一個事件: <b>Y</b> = 接受, <b>N</b> = 不接受																		
		新的	ivr-conn	ivr-done	parked	connect	conn-ected	on-hold	hold-done	consu-ting	consu-It-done	confer-encing	confe-rence	ended	recor-ding	transf-erred	monit-oring	moni-toring	moni-toring	wrapup-done
connected	Call is in-progress with the customer	N	N	否	N	N	Y	N	N	N	Y	N	Y	Y	Y	Y	N	N	Y	Y
on-hold	Call is on-hold with the customer	Y	N	否	Y	Y	N	Y	Y	N	Y	N	Y	N	Y	N	N	N	Y	Y
hold-done	Call is put back to in-progress state from on-hold state	Y	N	否	N	N	Y	N	N	N	Y	N	Y	Y	Y	Y	N	N	Y	Y
consulting	Call is put in consulting state	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	Y	N	N	N	Y	Y
consu-It-done	Call is put back to in-progress state from consulting state	N	N	否	Y	Y	N	Y	Y	N	Y	N	Y	N	Y	N	N	N	Y	Y
confer-encing	Call is put in conference state	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	N	Y	Y

事件	目的	預期下一個事件: <b>Y</b> = 接受, <b>N</b> = 不接受																		
		新的	ivr-conn	ivr-done	parked	connect	conn-ected	on-hold	hold-done	consu-ling	consu-lt-done	confer-encing	confe-rence-done	ended	recor-ding-started	transf-ferred	monit-oring-reque-sted	moni-toring-started	moni-toring-ended	wrapup-done
confer-ence-done	Call is put back to in-progress state from conference state	N	N	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	Y	N	Y	N	N	N	Y	Y
ended	Call with the customer is ended	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y
recor-ding-started	Call recording started	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y
transf-ferred	Call is transferred	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	Y	Y
moni-toring-reque-sted	Call monitoring is requested	N	N	N	N	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	N	N	Y
moni-toring-started	Call monitoring is started	N	N	N	N	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	N	Y	N	Y
moni-toring-done	Call monitoring is ended	N	N	N	N	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y
wrap-up done	Wrapup done by the agent	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y



事件	目的	預期下一個事件: <b>Y</b> = 接受, <b>N</b> = 不接受																				
		新的	ivr-	ivr-	parked	connect	conn	on-	hold-	consu	consu	confer	confe	ended	recor	transf	monit	moni	moni	wrapup	update	
			conn	done				ected	hold	done	lting	lt-done	encing	rence-		ding-	erred	oring-	toring-	toring-	-done	-csr-attr
			ected											done		started		reque	started	ended		ibutes
update	update	N	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
-csr-attr	csr-attr																					
butes	ibutes																					



**備註** 流程開發人員使用流程設計器使用者介面來建立並發佈通話控制指令，以管理撥入的電話聯絡人。管理員根據路由策略鏡射已發佈的流程指令。當接入通話進入輸入點時，流程控制引擎會標識路由策略並執行相應的流程指令，同時致電作為流程指令一部分的各個流程控制活動。

# 通話原因代號

數表 13: 通話原因代號

原因代號	原因	說明
400	錯誤的請求	由於格式錯誤的語法問題，伺服器無法識別該請求。
401	未經授權	請求需要用戶驗證。
403	已禁用	伺服器可以瞭解該請求，但拒絕完成該請求。授權沒有幫助。不要重複該請求。
404	找不到	請求 URI 中指定的網域上不存在用戶 ID，或者請求 URI 中的網域與請求的接收方處理的任何網域均不。
405	不允許相關方法	瞭解請求線路中的指定方法，但不允許對請求 -URI 標識的位址執行指定的方法。該回應必須包含具有指定位址的有效方法清單的 Allow 標頭欄位。
406	不接受	請求標識的資源根據請求中發送的 Accept 標頭欄位產生內容特徵不可接受的回應實體。
407	需要代理驗證	此代碼類似於 401 (未經授權)，但表示用戶端必須首先向代理驗證自己。

原因代號	原因	說明
408	請求逾時	伺服器無法在管理員設定的逾時期限內產生回應。
410	不可用	請求的資源在伺服器上不再可用，並且沒有已知的轉發位址。
413	請求實體太大	伺服器無法處理該請求，因為請求實體的主體超過了伺服器能夠處理的值。伺服器可能會關閉該連接，以防止用戶端繼續該請求。
414	請求 URI 太長	伺服器無法處理該請求，因為請求 URI 的長度超過伺服器能夠解釋的值。
415	不支援的媒體類型	伺服器無法處理該請求，因為請求的郵件內文格式為相關請求方法伺服器不支援的格式。
416	不支援的 URI 方案	伺服器無法處理該請求，因為請求 URI 中 URI 的方案對伺服器而言屬於不知名。
420	錯誤分機	伺服器無法理解在 Proxy-Require 或 Require 標頭欄位中指定的協定分機。
421	需要分機	用戶代理伺服器 (UAS) 需要特定的分機才能處理請求，但此分機未在請求的受支援的標頭欄位中列出。
423	間隔太短	伺服器無法處理該請求，因為請求資源的逾期時間太短。註冊者可以使用此回應來拒絕其 Contact 標頭欄位逾期時間太短的註冊。
480	暫時無法使用	已成功聯絡用戶的終端系統，但用戶目前無法使用 (例如，用戶未登入，或啟動了「請勿打擾」功能。)
481	通話/交易記錄不存在	UAS 收到的請求與任何現有的對話或交易均不相符。
482	檢測到迴圈	伺服器已檢測到迴圈。
483	太多的躍點	伺服器無法處理請求，因為請求包含的最大轉發標頭欄位的值為零。
484	位址不完整	請求 URI 不完整。應在原因短語中提供其他資訊。
485	模糊	請求 URI 不明確。
486	此處忙碌	已成功聯絡用戶的終端系統，但用戶目前不願意或也無法在此終端系統上接聽來電。

原因代號	原因	說明
487	已終止請求	請求被 BYE 或 CANCEL 終止。
488	此處無法接受	回應與原因代碼 606 (不可接受) 有相同的含義，但只適用於由請求 URI 解決的特定資源，並且請求可能會在其他地方成功。
491	請求擱置中	該請求由在同一個對話中有擱置請求的 UAS 接收。
493	無法辨認	該請求由 UAS 接收，其中包含接收方未擁有的加密多用途互聯網郵件擴充 (MIME) 正文，或不提供適當的解密金鑰。
500	伺服器內部錯誤	伺服器遇到意外情況，導致無法完成該請求。
501	未實施	該伺服器不支援完成該請求所需的功能。
502	錯誤的通訊閘	伺服器在充當閘道或代理時，從要存取以完成請求的下游伺服器接收到無效回應。
503	服務無法使用	由於伺服器暫時超載或進行維護，伺服器暫時無法處理該請求。
504	伺服器逾時	伺服器未接收到來自它所存取的外部伺服器的及時回應，因此無法處理請求。
505	版本不支援	該伺服器不支援，或拒絕支援在請求中使用的 SIP 協定版本。
513	郵件太大	伺服器無法處理該請求，因為郵件長度超過其限制。
600	到處都忙碌	已成功聯絡用戶的終端系統，但用戶現正繁忙，目前不希望接受該通話。
603	拒絕	已成功聯絡用戶的電腦，但用戶不希望或無法參與。
604	不存在於任何位置	請求 URI 中指示的用戶在任何位置均不存在。
606	不接受	已成功聯絡用戶的代理，但會說明的某些方面 (例如，請求的媒體、頻寬或地址樣式) 無法接受。
mCCG	MCCG 逾時	當語音控制器向相關服務發送請求，並在指定的時間內沒有收到回應時，就會發生此逾時。

### 通話進度分析 (CPA) - 條件檢測原因

CPA 用於檢測通話進度 (例如，忙與接線員截距)，並在連接後分析通話。通話進度條件可能有以下幾個原因：

- 連接前的原因
  - busy1：檢測到已致電的線路為繁忙。
  - busy2：檢測到已致電的線路為繁忙。
  - no\_answer/no-answer：已致電的線路沒有回應。
  - no\_ringback/no-ringback：線路接通但沒有響鈴。
  - sit\_no\_circuit/sit-no-circuit：在已撥打的線路中，在特殊資訊音 (sit) 中檢測不到電路音。
  - sit\_operator\_intercept/sit-operator-intercept：在被致電線路中的 sit 中檢測到運算子截音。
  - sit\_vacant\_circuit/sit-vacant-circuit：在被致電線路的 sit 中檢測到空的電路音。
  - sit\_reorder/sit-reorder：在被致電線路中的 sit 中檢測到重新排序音。
- 連接後的原因
  - 語音：在來電線路中檢測到語音。
  - answering\_machine/answer-machine：在已致電線路中檢測到一部電話答錄機。
  - cadence\_break/cadence-break：與被致電的線路的連接因節奏中斷而遺失。
  - ced：在被致電線路中檢測到傳真機或數據機。
  - cng：在被致電的線路中檢測到傳真機或數據機。