



控制板

控制板是用于在单个屏幕上显示的报告组合。

您可在控制板上执行以下任务：



- [运行控制板，第 1 页](#)
- [查看常用报告控制板，第 2 页](#)
- [设计控制板，第 4 页](#)

运行控制板

要运行控制板：



注释 确保控制板至少有一个可视化。有关详细信息，请参阅：[设计控制板，第 4 页](#)。

1. 单击导航栏上的**控制板**图标。
2. 要查找报告，您可以使用“搜索”功能或树状  图标。当您单击树状图标时，该文件夹中的所有文件都会显示出来。搜索还会显示子文件夹中的所有匹配报告。单击  按钮，然后从上下文菜单中选择**运行**。

单击文件夹或报告时，该文件夹或报告的确切位置将会显示在痕迹导航上。

3. 要查看可视化，请单击**启动**。

呈现可视化后，单击**设置**按钮以查看可视化数据中使用的**配置文件变量**和**段**。



注释 在控制板中运行复合报告时，过滤功能不可用。

查看常用报告控制板

业务指标

放弃的联系数

“已放弃的联系控制板”显示在特定时段内放弃的联系数。您可以根据下面提及的时间间隔和持续时间，在控制板中过滤数据：

- **时间间隔** —显示时间间隔（例如 10 分钟、30 分钟、每小时、每天、每周和每月）。
- **持续时间** —显示持续时间，例如今天、昨天、本周、上周、最近 7 天、本月、上月和今年。

参数	说明
已放弃联系总数	<p>已放弃的联系总数。还会显示不同通道（聊天和语音）的已放弃联系数。在以下情况下，可能会放弃联系：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在 IVR 中时。 2. 在队列等待时间（QWT）中时。 3. 在顺序 QWT 中时。 4. 在并行 QWT 中时。仅适用于 UCCX。 5. 当座席没有收到呼叫时。
主要放弃原因	<p>在队列等待时间（QWT）内放弃的联系总数的百分比。</p> <p>例如，在一天中，联系总数是 1000，并且其中有 100 个联系已放弃，这 100 个已放弃的联系的 QWT 可能属于以下类别：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 个呼叫不到 1 分钟。 • 25 个呼叫的时间范围为 1 - 5 分钟。 • 50 呼叫的时间范围为 5 - 10 分钟。 • 15 个呼叫超过 10 分钟。 <p>注释 在上例中，主要放弃原因显示 65%（分析已放弃呼叫的最大时段）的呼叫 QWT 超过 5 分钟。</p>
回叫/恢复聊天率	通过语音呼叫或聊天收到回复的客户的总百分比。

参数	说明
客户旅程	Sankey 图显示联系在哪个阶段被放弃。此图显示了不同的入口点、队列、等待时间和座席的垂直栏。 视图取决于所选的通道类型。将鼠标悬停在这些阶段会显示更多信息，如每个座席处理的已放弃联系数和联系数。
联系趋势	面积图显示在所选持续时间内为每种通道类型处理和放弃的联系趋势。
联系放弃阶段	环形图显示联系在哪个阶段被放弃。
已放弃联系详细信息	表格视图显示所选持续时间内每个已放弃联系的详细信息。 ANI 如果是语音呼叫，这表示与主叫方电话号码，如果是聊天，则表示电子邮件地址。 DNIS 这表示与座席相关的座席电话号码。 首次联系时间 这表示联系进入联系中心的时间。 放弃阶段 这表示联系被放弃时所处的阶段，例如：IVR、队列中或座席振铃期间。 转接 这表示联系已被转接的次数。 等待时间总计 这表示联系在被放弃之前处于等待状态的时间。这包括 IVR/自助服务时间和 QWT。 重复呼叫时间 这表示主叫方在指定持续时间（当前为一小时）内返回呼叫（重复呼叫）的时间。

历史报告

云连接用户无法使用这些报告。

座席报告

座席绩效控制板

此报告显示其组中座席的平均连接持续时间和最长连接持续时间。

报告路径：控制板 > 常用报告 > 历史报告 > 座席报告

输出类型：条形图

您可以使用“部署名称”、“座席名称”、“小组名称”、“时间间隔”（默认为“每日”）和“通道类型”进行过滤。

联系中心概述

小组的已处理联系绩效

此报告显示该部署中每个小组针对每个通道类型的已处理联系总计，以便您可以比较小组。

报告路径：控制板 > 常用报告 > 历史报告 > 联系中心概述

输出类型：折线图表

您可以使用“部署名称”、“时间间隔”（默认为“每日”）、“小组名称”和“通道类型”进行过滤。

实时报告



注释 云连接用户无法使用这些控制板。

要参考这些控制板中使用的所有报告详细信息，请参阅[查看常用报告控制板](#)，第 2 页告部分中相应的报告。

设计控制板

过程

- 步骤 1** 单击**控制板 > 新建控制板**。
- 步骤 2** 将可视化拖放到画布区域。您可以添加要在控制板中显示的任意数量的可视化。
- 步骤 3** 要重新定位可视化，请将其拖到新的位置。要设置可视化的格式，请选择**格式**面板，然后从下拉列表中选择要修改的可视化。
- 步骤 4** 要调整可视化大小：
 - 拖动边或角以减小或增加尺寸。
 - 选择**格式**，从下拉列表中选择可视化名称，然后编辑**宽度**和**高度**。
- 步骤 5** 要从控制板中删除可视化，请选择“X”。
- 步骤 6** 要输入可视化的名称，请单击**单击以添加标题**。要编辑标题，请输入一个新标题，然后单击勾选标记符号。

- 步骤 7** 要设置可视化标题的格式，请从选项卡的下拉列表中选择**格式设置**，然后选择标题，以显示您可以自定义的格式选项，例如边框样式、文本对齐和字体大小、颜色和粗细。
- 步骤 8** 要保存控制板，请单击**保存**，然后选择一个文件夹。
要创建新文件夹，请单击**新建文件夹**，输入文件夹的名称。输入控制板的名称，然后点击**下一步**。
- 步骤 9** 您可以预览控制板，单击**预览**。
- 步骤 10** 要编辑控制板名称，请单击**编辑控制板名称**以选择现有的文本；然后输入新名称并单击“应用”按钮。
-

当地语言翻译版本说明

思科可能会在某些地方提供本内容的当地语言翻译版本。请注意，翻译版本仅供参考，如有任何不一致之处，以本内容的英文版本为准。