



座席绩效统计 报告

您可以使用 座席桌面 来访问绩效统计信息报告。座席绩效统计是基于您的管理员所定义的配置显示的默认页面小组件。

统计信息报告有两种类型：

- 历史报告—显示历史数据。这些报告每 24 小时更新一次。
- 实时报告—显示当前数据。这些报告按管理员配置的时间间隔更新。



注释

- 即使您切换到任何其他页面，然后返回到座席绩效统计报告页，您在座席绩效统计报告中选择的选项卡仍会保留。当您注销座席桌面、刷新/重新加载浏览器或清除浏览器缓存时，选项卡选择将重置为默认选项卡。
- 座席桌面 中显示的座席绩效统计报告遵循浏览器时区。
- 座席桌面中显示的座席绩效统计报告不支持向下钻取功能。

- [访问座席绩效统计，第 1 页](#)
- [摘要报告，第 2 页](#)

访问座席绩效统计

- 要访问报告，请单击导航栏中的**座席绩效统计**。工作空间窗格中显示以下报告：
 - [摘要报告，第 2 页](#)
 - [座席统计信息—历史，第 4 页](#)
 - [座席统计信息—实时，第 6 页](#)
 - [座席统计信息（按状态）—历史，第 7 页](#)
 - [座席统计信息（按状态）—实时，第 8 页](#)
 - [团队统计信息—历史，第 9 页](#)

- [团队统计信息—实时](#)，第 9 页
- [队列统计信息—历史](#)，第 10 页
- [队列统计信息—实时报告](#)，第 10 页
- [座席外拨统计信息—历史](#)，第 11 页
- [座席外拨统计信息—实时](#)，第 11 页

有关报告的详细信息，请参阅《[Cisco Webex Contact Center Analyzer 用户手册](#)》。



注释

- 当您注销桌面时，必须关闭浏览器。启动浏览器并再次登录到桌面，以反映 Cisco Webex Contact Center Analyzer 的配置更新。
- 如果在 incognito（专用浏览）模式下访问座席绩效统计，则必须启用第三方 cookie 以成功加载座席绩效统计报告。

摘要报告

摘要报告表示您已处理的客户数量以及您在客户对话的话后处理上平均花费的时间。

从**小组名称**、**队列名称**、**信道类型**和**持续时间**下拉列表中选择选项以筛选您的报告。

即使您注销，或者刷新或重新加载浏览器，座席桌面也会保留您的筛选器选择。要将筛选器重置为默认值，请单击[重置筛选器](#)链接。



注释 当您在下拉列表中更改默认值以筛选报告时，[重置筛选器](#)链接将会出现。

选择下列下拉列表中的选项：

- 小组名称
 - 所有（默认值）
 - 特定小组。小组名称基于您的座席配置文件设置显示在下拉列表中。
- 队列名称
 - 所有（默认值）
 - 特定队列。队列名称基于您的座席配置文件设置显示在下拉列表中。
- 通道类型
 - 所有（默认值）

- 聊天
- 电子邮件
- 社交
- 电话



注释 基于您的组织设置显示社交信道类型。

- 持续时间
 - 今天
 - 昨天
 - 本周
 - 上周
 - 过去 7 天（默认值）
 - 本月
 - 上月
 - 今年



注释 要手动刷新显示的数据，请单击 （刷新）图标。

下表列出了摘要报告中显示的参数：

参数	说明
总计已处理 — 小组	您的小组在指定的持续时间内处理的客户交互总计数量。
平均处理时间 — 小组	您的小组处理客户交互所花费的平均时间。
平均话后处理时间 — 小组	您的小组为客户交互进行话后处理所花费的平均时间。
总计已处理 — 我	您已处理的客户交互总数。
平均处理时间 — 我	您处理客户交互所花费的平均时间。
平均话后处理时间 — 我	您为客户交互进行话后处理所花费的平均时间。
队列中的联系 — 实时	队列中等待您的小组处理的实时客户联系数。

参数	说明
可用座席—实时	您团队中处于可用状态的实时座席总数

座席统计信息—历史

座席统计信息—历史报告表示历史统计信息。

从时间间隔或持续时间下拉列表中选择选项，以筛选报告。

即使您注销，或者刷新或重新加载浏览器，座席桌面也会保留您的筛选器选择。要将筛选器重置为默认值，请单击[重置筛选器](#)链接。



注释 当您在下拉列表中更改默认值以筛选报告时，[重置筛选器](#)链接将会出现。

时间间隔下拉列表中显示的选项取决于所选的持续时间。例如，如果所选的持续时间为最近 7 天，则时间间隔下拉列表将显示以下选项：

- 30 分钟
- 每小时
- 每日（默认值）

从持续时间下拉列表中选择以下选项之一：

- 今天
- 昨天
- 本周
- 上周
- 过去 7 天（默认值）
- 本月
- 上月
- 今年

下表中显示的时间间隔下拉列表取决于所选的持续时间。

表 1:持续时间和相应的时间间隔选项

持续时间	间隔
<ul style="list-style-type: none"> • 今天 • 昨天 	<ul style="list-style-type: none"> • 15 分钟 • 30 分钟 • 每小时 • 每日
<ul style="list-style-type: none"> • 本周 • 上周 • 最近 7 天 	<ul style="list-style-type: none"> • 30 分钟 • 每小时 • 每日
<ul style="list-style-type: none"> • 本月 • 上月 	<ul style="list-style-type: none"> • 每日 • 每周
今年	<ul style="list-style-type: none"> • 每日 • 每周 • 每月



注释 要手动刷新显示的数据，请单击 （刷新）图标。

历史统计信息报告显示为**座席统计信息图表**部分的图形化数据表示和**详细摘要表**部分的报告摘要。

要查看 Cisco Webex Contact Center Analyzer 中的报告，请单击显示在**座席统计信息图表**或**详细摘要表**右侧的**启动图标**。



注释 您必须拥有访问 Cisco Webex Contact Center Analyzer 的权限。

以下是“座席统计信息—历史”报告的**详细摘要表**中显示的参数：

参数	说明
间隔	报告的时间间隔。
通道类型	客户交互的模式，例如聊天、电子邮件、社交或电话。
初始登录时间	座席登录的日期和本地时间。

参数	说明
最终注销时间	座席注销的日期和本地时间。
已处理的联系数	在时间间隔内，座席处理的来电客户交互总计数量。
平均处理时间	座席处理一个客户请求所花的平均时间。平均时间包括连接的时间、保留时间和话后处理时间。
平均话后处理时间	座席对客户交互进行话后处理所用的平均时间。

报告的摘要显示在表格的**详细摘要**部分末尾。

座席统计信息—实时

“座席统计-实时”报告实时显示您的统计信息。



注释 要手动刷新显示的数据，请单击 （刷新）图标。

您的实时统计信息报告显示为**座席统计信息图表—实时**中的图形化数据表示和**详细摘要**表中的报告摘要。

要查看 Cisco Webex Contact Center Analyzer 中的报告，请单击显示在**座席统计信息图表—实时**或**详细摘要**右侧的启动图标。



注释 您必须拥有访问 Cisco Webex Contact Center Analyzer 的权限。

以下是“座席统计信息—实时”报告的**详细摘要**部分表中显示的参数：

参数	说明
坐席会话 ID	用于标识座席登录会话的字符串。
通道类型	客户交互的模式，例如聊天、电子邮件、社交或电话。
登录时间	座席登录的日期和本地时间。
注销时间	座席注销的日期和本地时间。
已处理的联系数	在时间间隔内，座席处理的来电客户交互总计数量。
平均处理时间	座席处理一个客户请求所花的平均时间。平均时间包括连接的时间、保留时间和话后处理时间。
平均话后处理时间	座席对客户交互进行话后处理所用的平均时间。

报告的摘要显示在表格的**详细摘要**部分末尾。

座席统计信息（按状态）—历史

“座席统计信息（按状态）—历史”报告根据您的状态显示活动的统计信息。

从**时间间隔**或**持续时间**下拉列表中选择选项，以筛选报告。

即使您注销，或者刷新或重新加载浏览器，座席桌面也会保留您的筛选器选择。要将筛选器重置为默认值，请单击**重置筛选器**链接。



注释 当您在下拉列表中更改默认值以筛选报告时，**重置筛选器**链接将会出现。

时间间隔下拉列表中显示的选项取决于所选的**持续时间**。例如，如果所选的**持续时间**为最近 7 天，则**时间间隔**下拉列表将显示以下选项：

- 30 分钟
- 每小时
- 每日（默认值）

从**持续时间**下拉列表中选择以下选项之一：

- 今天
- 昨天
- 本周
- 上周
- 过去 7 天（默认值）
- 本月
- 上月
- 今年

有关详细信息，请参阅[表 1: 持续时间和相应的时间间隔选项](#)。



注释 要手动刷新显示的数据，请单击 （刷新）图标。

历史统计信息报告显示为**座席统计信息（按状态）**图表中的图形化数据表示和**详细状态摘要**表中的报告摘要。

要查看 Cisco Webex Contact Center Analyzer 中的报告，请单击显示在**座席统计信息（按状态）**图表或**详细状态摘要**右侧的**启动**图标。



注释 您必须拥有访问 Cisco Webex Contact Center Analyzer 的权限。

以下是“座席统计信息（按状态）—历史”报告的详细状态摘要部分表中显示的参数：

参数	说明
间隔	报告的时间间隔。
坐席会话 ID	用于标识座席登录会话的字符串。
活动状态	由座席或系统设置的状态，例如“空闲”、“可用”等。
状态持续时间	座席处于相应状态的持续时间。

报告的摘要显示在表格的详细摘要部分末尾。

座席统计信息（按状态）—实时

“座席统计信息（按状态）—实时”报告根据您的实时状态显示活动的统计信息。



注释 要手动刷新显示的数据，请单击 （刷新）图标。

实时统计信息报告显示为座席统计信息（按状态）图表中的图形化数据表示和详细状态摘要表中的报告摘要。

要查看 Cisco Webex Contact Center Analyzer 中的报告，请单击显示在座席统计信息（按状态）图表或详细状态摘要右侧的启动图标。



注释 您必须拥有访问 Cisco Webex Contact Center Analyzer 的权限。

以下是“座席统计信息（按状态）—实时”报告的详细状态摘要部分表中显示的参数：

参数	说明
坐席会话 ID	用于标识座席登录会话的字符串。
活动状态	由座席或系统设置的状态，例如“空闲”、“可用”等。
状态持续时间	座席处于相应状态的持续时间。

报告的摘要显示在表格的详细摘要部分末尾。

团队统计信息—历史

“团队统计信息—历史”报告显示您被映射到的所有团队的历史统计信息。

以下是在“小组统计信息—历史”报告中显示的参数：

参数	说明
间隔	报告的时间间隔。
小组名称	小组的名称。
座席名称	座席的姓名。
已处理的联系数	在时间间隔内，座席处理的客户交互总计数量。
已处理的联系数总计	座席为一个信道类型（例如语音呼叫）处理的客户交互总数。
已处理进站联系	坐席处理的进站客户交互总数。
已处理回叫	座席处理的回叫客户交互总数。
已处理外拨	座席处理的外拨客户交互总数。
平均处理时间	座席处理一个客户所花的平均时间。平均时间包括连接的时间、保留时间和话后处理时间。
平均话后工作时间	座席对客户交互进行话后处理所用的平均时间。

报告的摘要显示在表格的末尾。

团队统计信息—实时

“团队统计信息—实时”报告显示您被映射到的所有团队的实时统计信息。

以下是在“小组统计信息—实时”报告中显示的参数：

参数	说明
小组名称	小组的名称。
座席名称	座席的姓名。
当前状态	座席状态，例如“空闲”、“可用”等。
已处理的联系数	在时间间隔内，座席处理的客户交互总计数量。
平均处理时间	座席处理一个客户所花的平均时间。平均时间包括连接的时间、保留时间和话后处理时间。
平均话后工作时间	座席对客户交互进行话后处理所用的平均时间。

报告的摘要显示在表格的末尾。

队列统计信息—历史

“队列统计信息—历史”报告显示您被映射到的所有队列的历史统计信息。

以下是在“队列统计信息—历史”报告中显示的参数：

参数	说明
间隔	报告的时间间隔。
通道类型	客户交互的模式，例如聊天、电子邮件、社交或电话。
队列名称	队列的名称。
联系数量	在管理员为队列配置的服务级别阈值内，座席响应的客户联系数量。
平均队列等待时间	在座席响应之前客户联系在队列中等待的平均时间。
排队时间最长的联系	在座席响应之前客户联系在队列中花费的最长时间。
已放弃的联系数量	没有座席响应的客户联系数量。

报告的摘要显示在表格的末尾。

队列统计信息—实时报告

“队列统计信息—实时”报告显示您被映射到的所有队列的实时统计信息。

以下是在“队列统计信息—实时”报告中显示的参数：

参数	说明
通道类型	客户交互的模式，例如聊天、电子邮件、社交或电话。
队列名称	队列的名称。
联系数量	在管理员为队列配置的服务级别阈值内，座席响应的客户联系数量。
已处理的联系数	为队列处理的客户交互总数。
队列中等待的联系数	给定时间队列中的客户联系数。
平均队列等待时间	在座席响应之前客户联系在队列中等待的平均时间。
队列中最长的已处理联系人	在座席响应之前客户联系在队列中花费的最长时间。在过去 24 小时内收到的呼叫将被考虑。当前正在队列中的呼叫不会被考虑。
已放弃的联系数量	没有座席响应的客户联系数量。

报告的摘要显示在表格的末尾。

座席外拨统计信息—历史

“座席外拨统计信息—历史”报告显示了由座席发出的外拨呼叫的历史统计信息。

以下是在“座席外拨统计信息—历史”报告中显示的参数：

参数	说明
座席名称	座席的姓名。
间隔	报告的时间间隔。
通道类型	客户交互的模式，例如聊天、电子邮件、社交或电话。
初始登录时间	座席登录的日期和本地时间。
已处理外拨联系数	座席在时间间隔内处理的外拨呼叫数量。
外拨平均处理时间	座席处理外拨呼叫所花费的平均时间。平均时间包括连接的时间、保留时间和话后处理时间。
外拨连接时间	在外拨呼叫中，座席与客户通话所花费的总时间，包括保留时间。
外拨平均连接时间	在外拨呼叫中，座席与客户通话所花费的平均时间，包括保留时间。
外拨通话时间	在外拨呼叫中，座席与客户通话所花费的总时间量，不包括保留时间。
转接的次数	呼叫被转接的次数。
平均咨询通话持续时间	坐席向另一位坐席或第三方咨询的平均持续时间（使主叫方保持保留状态）。

报告的摘要显示在表格的末尾。

座席外拨统计信息—实时

“座席外拨统计信息—实时”报告显示了由座席发出的外拨呼叫的实时统计信息。

以下是在“座席外拨统计信息—实时”报告中显示的参数：

参数	说明
间隔	报告的时间间隔。
座席名称	座席的姓名。

参数	说明
通道类型	客户交互的模式，例如聊天、电子邮件、社交或电话。
登录时间	座席登录的日期和本地时间。
已处理外拨联系数	座席在时间间隔内处理的外拨呼叫数量。
外拨平均处理时间	座席处理外拨呼叫所花费的平均时间。平均时间包括连接的时间、保留时间和话后处理时间。
外拨连接时间	在外拨呼叫中，座席与客户通话所花费的总时间，包括保留时间。
外拨平均连接时间	在外拨呼叫中，座席与客户通话所花费的平均时间，包括保留时间。
外拨通话时间	在外拨呼叫中，座席与客户通话所花费的总时间量，不包括保留时间。

报告的摘要显示在表格的末尾。

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。