



Dashboard

Das Dashboard ist eine Kombination von Berichten, das für die Visualisierung auf einem einzelnen Bildschirm verwendet wird.

Sie können folgende Aufgaben im Dashboard ausführen:



- [Ein Dashboard ausführen, auf Seite 1](#)
- [Bestandsbericht-Dashboard anzeigen, auf Seite 2](#)
- [Dashboards entwerfen, auf Seite 4](#)

Ein Dashboard ausführen

So führen Sie ein Dashboard aus:



Hinweis Stellen Sie sicher, dass die Dashboards mindestens eine Visualisierung haben. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Dashboards entwerfen, auf Seite 4](#).

1. Klicken Sie auf das **Dashboard**-Symbol in der Navigationsleiste.
2. Zum Suchen eines Berichts können Sie entweder die Suchfunktion oder das Struktursymbol  verwenden. Wenn Sie auf das Struktursymbol klicken, werden alle Dateien in diesem Ordner angezeigt. In der Suche werden auch alle übereinstimmenden Berichte aus den Unterordnern angezeigt. Klicken Sie auf die Schaltfläche , und wählen Sie im Kontextmenü die Option **Ausführen** aus.

Wenn Sie auf einen Ordner oder einen Bericht klicken, wird die genaue Position des Ordners oder Berichts im Breadcrumb-Pfad angezeigt.

3. Klicken Sie zum Anzeigen der Visualisierung auf **Starten**.

Nachdem die Visualisierung gerendert wurde, klicken Sie auf die Schaltfläche **Einstellung**, um die in den Visualisierungsdaten verwendeten **Profilvariablen** und **Segmente** anzuzeigen.



Hinweis Die Filterfunktion ist nicht verfügbar, wenn Sie zusammengesetzte Berichte in einem Dashboard ausführen.

Bestandsbericht-Dashboard anzeigen

Geschäftsmetriken

Abgebrochene Kontakte

Das Dashboard für abgebrochene Kontakte zeigt die Anzahl der Kontakte an, die während eines bestimmten Zeitraums abgebrochen wurden. Sie können die Daten im Dashboard wie folgt nach Intervall und Dauer filtern:

- **Intervall:** Zeigt Intervalle an, z. B. 10 Minuten, 30 Minuten, stündlich, täglich, wöchentlich und monatlich.
- **Dauer:** Zeigt die Dauer an, z. B. heute, gestern, in dieser Woche, in der letzten Woche, in den letzten 7 Tagen, in diesem Monat, im letzten Monat und in diesem Jahr.

Parameter	Beschreibung
Insgesamt abgebrochene Kontakte	<p>Die Gesamtzahl der abgebrochenen Kontakte. Die Anzahl der Kontakte, die für verschiedene Kanäle (Chat und Sprache) abgebrochen wurden, wird ebenfalls angezeigt. Kontakte können in den folgenden Szenarien abgebrochen werden:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wenn in IVR. 2. Wenn in QWT (Queue Waiting Time, Warteschlangen-Wartezeit). 3. Wenn in sequenzieller QWT. 4. Wenn in paralleler QWT. Gilt nur für UCCX. 5. Wenn ein Agent den Anruf nicht erhält.
Hauptgrund für Aufgabe	<p>Der Prozentsatz der gesamten Kontakte, die in QWT (Warteschlangen-Wartezeit) abgebrochen wurden.</p> <p>Wenn beispielsweise an einem Tag die Kontakte insgesamt 1000 betragen, von denen 100 Kontakte abgebrochen wurden, kann die QWT für diese 100 abgebrochenen Kontakte in die folgenden Kategorien fallen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 Anrufe in weniger als einer Minute. • 25 Anrufe in 1–5 Minuten. • 50 Anrufe in 5–10 Minuten. • 15 Anrufe in mehr als 10 Minuten. <p>Hinweis Für das obige Beispiel wird als Hauptgrund für den Abbruch 65 % (ausgehend von der maximalen Dauer, die Anrufe abgebrochen wurden) und QWT von mehr 5 Minuten angezeigt.</p>
Rückruf/Erneute Chat-Rate	Gesamtprozentsatz der Kunden, die entweder zurückgerufen oder sich über Chat zurückgemeldet haben.

Parameter	Beschreibung
Der Weg des Kunden	<p>Das Sankey-Diagramm zeigt an, in welchem Stadium der Kontakt abgebrochen wurde. Dieses Diagramm zeigt einen vertikalen Balken für die verschiedenen Einstiegspunkte, Warteschlangen, Wartezeiten und Agenten.</p> <p>Die Ansicht hängt vom ausgewählten Kanaltyp ab. Wenn Sie den Mauszeiger über die Phasen bewegen, werden weitere Informationen angezeigt, z. B. die Anzahl der abgebrochenen Kontakte und die Anzahl der Kontakte, die von den einzelnen Agenten bearbeitet werden.</p>
Kontaktetrend	Das Flächendiagramm zeigt den Trend der Kontakte an, die für jeden Kanaltyp für die ausgewählte Dauer bearbeitet und abgebrochen wurden.
Abgebrochene Kontakte nach Phase	Das Ringdiagramm zeigt, in welcher Phase die Kontakte abgebrochen wurden.
Details zu abgebrochenen Kontakten	<p>In der tabellarischen Ansicht werden die Details der einzelnen abgebrochenen Kontakte für die ausgewählte Dauer angezeigt.</p> <p>ANI</p> <p>Zeigt bei Sprachanrufen die Telefonnummer des Anrufers und bei Chats die E-Mail-Adresse an.</p> <p>DNIS</p> <p>Gibt die Telefonnummer des Agenten an.</p> <p>Erstkontaktzeit</p> <p>Gibt die Uhrzeit an, zu der der Kontakt in das Kontaktcenter eingetreten ist.</p> <p>Abbruchphase</p> <p>Dies gibt an, in welchem Stadium der Kontakt abgebrochen wurde, z. B. IVR, in Warteschlange oder beim Agenten werden des während des Rufs.</p> <p>Übertragungen</p> <p>Gibt an, wie oft ein Kontakt übergeben wurde.</p> <p>Wartezeit insgesamt</p> <p>Gibt an, wie lange der Kontakt gewartet hat, bevor er abgebrochen wurde. Hierzu gehören die IVR-/Selbstservice-Dauer und die QWT.</p> <p>Wiederholungsanrufzeit</p> <p>Dies gibt an, wann ein Anrufer innerhalb einer bestimmten Dauer (derzeit eine Stunde) zurückgerufen (Rückruf) hat.</p>

Verlaufsberichte

Diese Berichte sind für Cloud Connect-Benutzer nicht verfügbar.

Agentenberichte

Agentenleistung – Dashboard

Dieser Bericht zeigt die durchschnittliche Verbindungsdauer und die maximale Verbindungsdauer für Agenten in ihrem Team an.

Berichtspfad: Dashboard > Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Agentenberichte

Ausgabetyyp: Balkendiagramm

Sie können anhand von Bereitstellungsname, Agentenname, Teamname, Intervall (Standardeinstellung „täglich“) und Kanaltyp filtern.

Kontaktcenter – Übersicht

Bearbeitete Kontakte – Leistung pro Team

Dieser Bericht zeigt die Gesamtzahl der bearbeiteten Kontakte pro Kanaltyp für jedes Team in dieser Bereitstellung an, sodass Sie die Teams vergleichen können.

Berichtspfad: Dashboard > Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Kontaktcenter – Übersicht

Ausgabetyyp: Liniendiagramm

Sie können anhand von Bereitstellungsname, Intervall (Standardeinstellung „täglich“), Teamname und Kanaltyp filtern.

Echtzeitberichte



Hinweis

Diese Dashboards sind für Cloud Connect-Benutzer nicht verfügbar.

Weitere Informationen zu allen in diesen Dashboards verwendeten Berichtsdetails finden Sie im entsprechenden Bericht im Abschnitt [Bestandsbericht-Dashboard anzeigen, auf Seite 2](#).

Dashboards entwerfen

Prozedur

- Schritt 1** Klicken Sie auf **Dashboard > Neu erstellenDashboard**.
- Schritt 2** Ziehen Sie eine Visualisierung per Drag-and-Drop in den Canvas-Bereich. Sie können beliebig viele Visualisierungen hinzufügen, die das Dashboard anzeigen soll.
- Schritt 3** Um eine Visualisierung neu zu positionieren, ziehen Sie sie an eine neue Position. Um eine Visualisierung zu formatieren, wählen Sie das Fenster **Formatierung** aus, und wählen Sie dann in der Dropdown-Liste die zu ändernde Visualisierung aus.
- Schritt 4** So ändern Sie die Größe einer Visualisierung:
 - Ziehen Sie die Kante oder Ecke, um die Visualisierungsansicht zu verkleinern oder zu vergrößern.

- Wählen Sie **Formatierung** aus, wählen Sie den Visualisierungsnamen aus der Dropdown-Liste aus, und bearbeiten Sie die **Breite** und **Höhe**.

Schritt 5 Um eine Visualisierung aus dem Dashboard zu entfernen, klicken Sie auf „X“.

Schritt 6 Um einen Namen für die Visualisierung einzugeben, klicken Sie auf **Zum Hinzufügen des Titels klicken**. Um den Titel zu bearbeiten, geben Sie einen neuen Titel ein und klicken auf das Häkchensymbol.

Schritt 7 Um den Visualisierungstitel zu formatieren, wählen Sie **Formatierung** aus, und wählen Sie dann den Titel in der Dropdown-Liste auf der Registerkarte aus, um die Formatierungsoptionen anzuzeigen, die Sie anpassen können, z. B. Rahmenart, Textausrichtung, Schriftgröße, Farbe und Gewichtung.

Schritt 8 Klicken Sie zum Speichern des Dashboards auf **Speichern**, und wählen Sie einen Ordner aus.

Um einen neuen Ordner zu erstellen, klicken Sie auf **Neuer Ordner** und geben einen Namen für den Ordner ein. Geben Sie einen Namen für das Dashboard ein, und klicken Sie auf **OK**.

Schritt 9 Sie können eine Vorschau des Dashboards anzeigen, indem Sie auf **Vorschau** klicken.

Schritt 10 Um den Dashboard-Namen zu bearbeiten, klicken Sie auf **Dashboard-Namen bearbeiten**. Wählen Sie den vorhandenen Text aus, und geben Sie dann einen neuen Namen ein. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Anwenden“.

Über diese Übersetzung

Cisco kann in einigen Regionen Übersetzungen dieses Inhalts in die Landessprache bereitstellen. Bitte beachten Sie, dass diese Übersetzungen nur zu Informationszwecken zur Verfügung gestellt werden. Bei Unstimmigkeiten hat die englische Version dieses Inhalts Vorrang.