



## Einleitung

- [Änderungsverlauf](#), auf Seite i
- [Info zu diesem Handbuch](#), auf Seite iii
- [Analyzer Zielgruppe](#), auf Seite iii
- [Zugehöriges Dokumentationsmaterial](#), auf Seite iv
- [Konventionen](#), auf Seite iv
- [Kommunikation, Services und zusätzliche Informationen](#), auf Seite v
- [Feedback zur Dokumentation](#), auf Seite v

## Änderungsverlauf

In dieser Tabelle werden die an diesem Handbuch vorgenommenen Änderungen aufgeführt. Die letzten Änderungen werden oben angezeigt.

Ändern	Siehe	Datum
Beschreibung für "Gesamt" in Warteschlangen-Servicelevel aktualisiert	<a href="#">Warteschlangen-Servicelevel</a>	April 2023
Der Abschnitt zu Systemanforderungen wurde um Informationen zur Unterstützung für Microsoft Windows 11 ergänzt.	<a href="#">Systemanforderungen</a>	Juli 2022
Es wurden Themen hinzugefügt, die Übergangsberichte beschreiben.	<a href="#">Detaillierter Aktivitätsbericht über aufgegebene Anrufe</a> <a href="#">Zusammenfassungsbericht der Agentenanrufe</a> <a href="#">Agentendetailbericht</a> <a href="#">Agentenzusammenfassungsbericht</a> <a href="#">Anwendungszusammenfassungs-Bericht</a> <a href="#">CSQ-Aktivitätsbericht nach Fensterdauer</a> <a href="#">CSQ-Agentenzusammenfassungsbericht</a> <a href="#">Bericht CSQ - Alle Felder</a> <a href="#">Multichannel-Agentenzusammenfassung</a>	April 2022

Ändern	Siehe	Datum
Es wurde ein Thema zum Agentenstatus in Aktivitätsdatensätzen hinzugefügt.	<a href="#">Agentenstatus</a>	April 2022
Es wurde ein Thema zum Bericht „Überspannungsschutz-Statistik“ hinzugefügt, das an folgendem Speicherort verfügbar ist: <b>Berichte</b> > <b>Bestandsberichte</b> > <b>Verlaufsberichte</b> > <b>Bestandsberichte</b> > <b>Kontaktcenter – Übersicht</b>	<a href="#">Überspannungsschutz-Statistik</a>	Februar 2022
Es wurde ein Thema über die Bearbeitung des standardmäßigen Datumsformats des Intervallfelds während der Erstellung oder Bearbeitung einer Visualisierung hinzugefügt.	<a href="#">Datumsformat des Intervallfelds ändern</a>	Februar 2022
Informationen zur Beibehaltung der Spaltenbreite in tabellarischen Berichten wurden hinzugefügt.	<a href="#">Spaltenbreite im Bericht ändern</a>	Dezember 2021
Diese Themen werden hinzugefügt.	<a href="#">Auf Berichte und Dashboards über Browser-Links zugreifen</a> <a href="#">Berichte und Dashboards über Browser-Links freigeben</a>	Oktober 2021
Diese Themen werden hinzugefügt.	<a href="#">Verfügbare Agenten Echtzeit – Karte</a> <a href="#">Kontakte in der Warteschlange Echtzeit – Karte</a>	September 2021
Diese Themen werden hinzugefügt.	<a href="#">Berichtsvorlagen exportieren</a> <a href="#">Berichtsvorlagen importieren</a>	Juni 2021
Diese Berichte werden hinzugefügt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Statistikbericht zu Inline-IVR-Befragung nach Anruf</a></li> <li>• <a href="#">Statistikbericht zur Befragung nach Anruf</a></li> </ul>	April 2021
Diese Themen werden hinzugefügt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Zeitzone</a></li> </ul>	Februar 2021
Diese Berichte werden hinzugefügt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">IVR- und CV-Dialogflussbericht</a></li> <li>• <a href="#">Bericht zum Verlassen der Warteschleife</a></li> <li>• <a href="#">OEM-Integration mit Acqueon-Bericht</a></li> <li>• <a href="#">Rückrufberichte</a></li> </ul>	November 2020
Diese Berichte werden hinzugefügt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Zugriffskontrolle</a></li> </ul>	September 2020

Ändern	Siehe	Datum
Diese Themen werden hinzugefügt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Grenzwert-Alarmmeldungen</a></li> </ul>	August 2020
Diese Berichte werden hinzugefügt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verlauf – <a href="#">Kontaktcenter – Übersicht</a></li> <li>• Verlauf – <a href="#">Team- und Warteschlangenstatistik</a></li> <li>• Echtzeit – <a href="#">Kontaktcenter – Übersicht Echtzeit</a></li> <li>• Echtzeit – <a href="#">Echtzeit-Team- und Warteschlangenstatistik</a></li> <li>• <a href="#">Agentendetails nach sozialen Kanälen</a></li> <li>• <a href="#">Geschäftsmetriken</a></li> <li>• <a href="#">Lizenznutzungsberichte</a></li> </ul>	Juli 2020
Diese Themen oder Berichte werden aktualisiert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Visualisierung erstellen</a></li> <li>• <a href="#">Zusammengesetzte Visualisierungen erstellen</a></li> <li>• <a href="#">Aufgaben, die auf Visualisierungs- und Dashboard-Seiten ausgeführt werden</a></li> <li>• <a href="#">Einstiegspunkt-Kontaktvolumen – CAR</a></li> <li>• <a href="#">Schaltflächen der Analyzer-Titelleiste</a></li> <li>• <a href="#">Echtzeit-Agentenstatistik</a></li> <li>• <a href="#">Teamdetails</a></li> <li>• <a href="#">Kontaktgrund</a></li> <li>• <a href="#">Teamdetails Echtzeit</a></li> </ul>	Juli 2020
Erste Version des Dokuments.		Juli 2019

## Info zu diesem Handbuch

In diesem Handbuch wird die Verwendung von Webex Contact Center Analyzer beschrieben.

## Analyzer Zielgruppe

Dieses Dokument richtet sich an Benutzer, die Cisco Webex Contact Center verwenden, um ihre Kontaktcenter zu betreiben. Analyzer extrahiert und präsentiert Betriebsdaten für Benutzeranalysten, um festzustellen, wie die Leistung des Contact Centers maximiert werden kann.

# Zugehöriges Dokumentationsmaterial

Die Liste der Webex Contact Center-Dokumentationen finden Sie hier: <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/webex-contact-center/series.html>.

Die Webex Contact Center-Entwicklerdokumentation und API-Referenzen finden Sie hier <https://developer.webex-cx.com/documentation/getting-started>.

## Konventionen

In diesem Handbuch werden die folgenden Konventionen verwendet:

Konvention	Beschreibung
<b>Fettdruck</b>	Fettdruck kennzeichnet Befehle (z. B. Benutzereingaben), Tasten und Schaltflächen, sowie Ordner- und Untermenünamen. Zum Beispiel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wählen Sie <b>Bearbeiten</b> &gt; <b>Suchen</b>.</li> <li>• Klicken Sie auf <b>Fertig stellen</b>.</li> </ul>
<i>Kursivschrift</i>	Kursivschrift: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Führt einen neuen Begriff ein. Beispiel: Eine <i>Skillgruppe</i> ist eine Sammlung von Agents, die ähnliche Fertigkeiten teilen.</li> <li>• Hebt wichtige Informationen hervor. Beispiel: <i>Nicht</i> die Konvention für numerische Namensgebung verwenden.</li> <li>• Kennzeichnet ein Argument, für das Sie Werte angeben müssen. Beispiel: Wenn (<i>Bedingung, wahrer Wert, falscher Wert</i>)</li> <li>• Gibt einen Titel an. Beispiel: Siehe <i>Agent Desktop-Benutzerhandbuch</i>.</li> </ul>
Fensterschrift	Die Fenster Schriftart gibt an: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Text in Code-Darstellung oder vom System angezeigte Informationen. Beispiel: <code>&lt;html&gt;&lt;title&gt; Cisco Systems, Inc. &lt;/title&gt;&lt;/html&gt;</code></li> <li>• Dateinamen. Beispiel: <code>tserver.properties</code>.</li> <li>• Verzeichnispfade. Beispiel: <code>C:\Program Files\Adobe</code></li> </ul>

## Kommunikation, Services und zusätzliche Informationen

- Melden Sie sich beim [Cisco Profile Manager](#) an, um zeitnahe, relevante Informationen von Cisco zu erhalten.
- Besuchen Sie [Cisco Services](#), um die gewünschte geschäftliche Wirkung mit den richtigen Technologien zu erzielen.
- Besuchen Sie [Cisco Support](#), um eine Serviceanfrage zu senden.
- Besuchen Sie [Cisco Marketplace](#) und entdecken Sie sichere Anwendungen, Produkte, Lösungen und Services.
- Besuchen Sie [Cisco Press](#), um allgemeine Titel zu Netzwerken, Schulungen und Zertifizierungen zu finden.
- Serviceinformationen für bestimmte Produkte oder Produktfamilien finden Sie im [Cisco Warranty Finder](#).

### Cisco Bug-Suchtool

Das [Cisco Bug-Suchtool](#) ist ein webbasiertes Tool, das als Gateway zum Cisco Bug Tracking System fungiert. Dieses System enthält eine umfassende Liste von Mängeln und Schwachstellen in Cisco-Produkten und -Software. BST liefert Ihnen detaillierte Informationen zu Mängeln Ihrer Produkte und Software.

## Feedback zur Dokumentation

Senden Sie Ihre Kommentare zu diesem Dokument an: [contactcenterproducts\\_docfeedback@cisco.com](mailto:contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com).



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.