



## ダッシュボード

ダッシュボードは、単一画面での可視化に使用するレポートの組み合わせです。

[ダッシュボード (Dashboard)] では、次のタスクを実行できます。



- [ダッシュボードの実行 \(1 ページ\)](#)
- [ストックレポートダッシュボードを表示 \(2 ページ\)](#)
- [ダッシュボードの設計 \(4 ページ\)](#)

## ダッシュボードの実行

ダッシュボードを実行するには、次の手順を実行します。



(注) ダッシュボードに少なくとも1つの可視化があることを確認します。詳細については、[ダッシュボードの設計 \(4 ページ\)](#) を参照してください。

1. ナビゲーションバーの [ダッシュボード (Dashboard)] アイコンをクリックします。
2. レポートを検索するには、検索機能またはツリー  アイコンを使用します。ツリーアイコンをクリックすると、そのフォルダ内のすべてのファイルが表示されます。検索では、サブフォルダ内の一致するレポートもすべて表示されます。  ボタンをクリックし、コンテキストメニューの [実行 (Run)] を選択します。

フォルダまたはレポートをクリックすると、フォルダまたはレポートの正確な場所がブレッドクラムに表示されます。

3. 可視化を表示するには、[起動 (Launch)] をクリックします。

可視化をレンダリングしたら、[設定 (Setting)] ボタンをクリックして、可視化データで使用されているプロファイル変数とセグメントを表示します。



(注) ダッシュボードで複合レポートを実行する場合、フィルタ処理機能は使用できません。

# ストックレポートダッシュボードを表示

## ビジネス指標

### 放棄された問い合わせ

[放棄された問い合わせ (Abandoned Contacts)] ダッシュボードには、特定期間に放棄された問い合わせ先の番号が表示されます。ここで説明されているように、[間隔 (Interval)] と [期間 (Duration)] でダッシュボードのデータをフィルタ処理できます。

- **間隔** — 10 分、30 分、毎時、日次、毎週次、月次などの間隔を示します。
- **期間** — 今日、昨日、今週、先週、過去 7 日間、今月、先月、今年などの期間を表示します。

パラメータ	説明
Total Abandoned Contacts	<p>放棄した問い合わせ数の合計別のチャンネル (チャットと音声) に対する放棄された問い合わせ数也表示されます。問い合わせは、次の場合に放棄される場合があります。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. IVR のとき。</li> <li>2. キュー待機時間 (QWT) 。</li> <li>3. シーケンシャル QWT の場合。</li> <li>4. 並列 QWT の場合。UCCX にのみ適用されます。</li> <li>5. エージェントが電話を受信しない場合。</li> </ol>
Leading Abandonment Reason	<p>キュー待機時間 (QWT) で放棄された問い合わせの合計の割合。</p> <p>たとえば、1 日の合計問い合わせ数が、1000 でそのうち 100 の問い合わせが放棄された場合、放棄された 100 の問い合わせの QWT は次のカテゴリに分類できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 分以内に 10 回の通話。</li> <li>• 1 ～ 5 分の範囲で 25 回の通話。</li> <li>• 5 ～ 10 分の範囲で 50 回の通話。</li> <li>• 10 分以上の通話が 15 件。</li> </ul> <p>(注) 上記の例では、Leading Abandonment Reason は 65% (放棄された通話の最大期間を考慮) と QWT が 5 分を超えていることを示しています。</p>

パラメータ	説明
Call Back / Renewed Chat Rate	音声通話またはチャットで返信したお客様の合計割合。
Customer Journey	<p>サンキーダイアグラムは、問い合わせが放棄された段階を示しています。このダイアグラムは、さまざまなエントリポイント、キュー、待機時間、およびエージェントの垂直バーを示しています。</p> <p>ビューは、選択したチャンネルタイプによって異なります。ステージにカーソルを合わせると、放棄された問い合わせ数や各エージェントが対応した問い合わせ数などの詳細情報が表示されます。</p>
Contacts Trend	面グラフには、選択した期間にチャンネルタイプごとに対応および放棄された問い合わせの傾向が表示されます。
Abandoned Contacts By Stage	ドーナツ図は、問い合わせが放棄された段階を示しています。
Abandoned Contact Details	<p>表形式のビューには、選択した期間に放棄された各問い合わせ詳細が表示されます。</p> <p><b>ANI</b></p> <p>これは、音声通話の場合は発信者に関連付けられている発信者の電話番号を示し、チャットの場合はEメールアドレスを示します。</p> <p><b>DNIS</b></p> <p>これは、エージェントに関連付けられているエージェントの電話番号を示します。</p> <p><b>初回問い合わせ時間</b></p> <p>これは、問い合わせがコンタクトセンターに届いた時間を示します。</p> <p><b>放棄段階</b></p> <p>これは、どの段階で問い合わせが放棄されたかを示します。例：IVR、キュー内、呼び出し中のエージェントなど。</p> <p><b>転送</b></p> <p>これは、問い合わせが転送された回数を示します。</p> <p><b>合計待機時間</b></p> <p>これは、問い合わせが放棄される前に待機していた時間を示します。これには、IVR/セルフサービス時間とQWTが含まれます。</p> <p><b>繰り返し通話時間</b></p> <p>これは、発信者が指定された期間（現在は1時間）内にした折り返し電話（電話をし直す）を示します。</p>

## 履歴レポート

これらのレポートは、Cloud Connect ユーザーは使用できません。

## リアルタイムレポート



(注) これらのダッシュボードは、Cloud Connect ユーザーは使用できません。

これらのダッシュボードで使用するすべてのレポート詳細を参照するには、「[ストックレポートダッシュボードを表示 \(2 ページ\)](#)」項の該当レポートをご確認ください。

## ダッシュボードの設計

- ステップ 1 [ダッシュボード (Dashboard)] > [ダッシュボードを新規作成 (Create New Dashboard)] の順に選択します。
- ステップ 2 可視化をキャンバスエリアにドラッグアンドドロップします。ダッシュボードに表示したいだけの可視化を追加できます。
- ステップ 3 可視化を再配置するには、可視化を新しい位置にドラッグします。可視化をフォーマットするには、[書式設定 (Formatting)] パネルを選択し、ドロップダウンリストから変更する可視化を選択します。
- ステップ 4 可視化のサイズを変更するには、次の手順を実行します。
  - エッジまたはコーナーをドラッグして、サイズを増減します。
  - [書式設定 (Formatting)] を選択し、ドロップダウンリストから可視化名を選択して、[幅 (Width)] と [高さ (Height)] を編集します。
- ステップ 5 ダッシュボードから可視化を削除するには、[X] を選択します。
- ステップ 6 可視化の名前を入力するには、[クリックしてタイトルを追加 (Click to add title)] をクリックします。タイトルを編集するには、新しいタイトルを入力してチェックマーク記号をクリックします。
- ステップ 7 可視化のタイトルをフォーマットするには、[書式設定 (Formatting)] を選択し、カスタマイズできるフォーマットオプションを表示するタブのドロップダウンリストでタイトルを選択します。カスタマイズできるオプションは、境界線のスタイル、テキスト調整、ゴンとサイズ、色および重さです。
- ステップ 8 ダッシュボードを保存するには、[保存 (Save)] をクリックし、フォルダを選択します。  
新しいフォルダを作成するには、[新しいフォルダ (New Folder)] をクリックし、フォルダの名前を入力します。新しいダッシュボードの名前を入力し、[OK] をクリックします。
- ステップ 9 ダッシュボードをプレビューするには、[プレビュー (Preview)] をクリックします。

**ステップ 10** ダッシュボード名を編集するには、[ダッシュボード名を編集 (Edit DashboardName)] をクリックして既存のテキストを選択します。新しい名前を入力したら [適用 (Apply)] ボタンをクリックします。

---



## 翻訳について

このドキュメントは、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。