



ダッシュボード

ダッシュボードは、1つの画面上で可視化するために使用されるレポートの組み合わせです。ダッシュボードでは、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 ダッシュボードの表示 \(2 ページ\)](#)
- [ダッシュボードの設計 \(5 ページ\)](#)

ダッシュボードの実行

ダッシュボードを実行するには、次のようにします。



(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 \(5 ページ\)](#) 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  アイコンを使用できます。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、サブフォルダからも一致するすべてのレポートが表示されます。  ボタンをクリックして、コンテキストメニューから **[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、そのフォルダまたはレポートの正確な場所がトピック パス (パンくずリスト) 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。

可視化がレンダリングされた後、**[設定 (Setting)]** ボタンをクリックすると、可視化データで使用されている **[プロファイル変数 (Profile Variables)]** と **[セグメント (Segments)]** が表示されます。



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

ストック レポート ダッシュボードの表示

ビジネス指標

放棄された連絡先

[放棄された連絡先 (Abandoned Contacts)] ダッシュボードには、特定の期間に放棄された連絡先の数が表示されます。次のように、インターバルと期間に従ってダッシュボードのデータをフィルタ処理できます。

- [インターバル (Interval)]: 10 分、30 分、1 時間、毎日、毎週、毎月などの間隔を表示します。
- [期間 (Duration)]: 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
放棄連絡先の合計	<p>放棄された連絡先の合計。別のチャネル (チャットと音声) について放棄された連絡先の数も表示されます。連絡先は、次のような状況で放棄されることがあります。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. IVR のとき。 2. キュー待機時間 (QWT) のとき。 3. 逐次 QWT のとき。 4. 並列 QWT のとき。UCCX にのみ適用されます。 5. エージェントがコールを受信しなかったとき。

パラメータ	説明
主要な放棄理由	<p>キュー待機時間（QWT）で破棄された合計連絡先のパーセンテージ。</p> <p>たとえば、1日の合計連絡先が1000であり、そのうち100の連絡先が放棄され、これら放棄された100の連絡先のQWTは、次のカテゴリに分類することができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1分未満の10件のコール。 • 1～5分の範囲内の25件のコール。 • 5～10分の範囲内の50件のコール。 • 10分よりも長い15件のコール。 <p>(注) 上記の例の場合、[主要な放棄理由（Leading Abandonment Reason）]には65%と表示され（放棄された最大期間のコール）、QWTは5分より長いと表示されます。</p>
コールバック / 更新チャットレート	音声コールまたはチャットを使用して再度連絡してきた顧客の合計パーセンテージ。
Customer Journey	<p>Sankey図は、連絡先が放棄されたステージを示します。この図は、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に関する垂直バーを表示します。</p> <p>ビューは、選択されたチャネルタイプによって異なります。ステージにマウスカーソルを合わせると、放棄された連絡先の数や、各エージェントによって処理された連絡先の数などの詳細情報が表示されます。</p>
連絡先の傾向	面グラフは、選択された期間について、各チャネルタイプで処理された連絡先と放棄された連絡先の傾向を示します。
ステージ別放棄された連絡先	ドーナツ図は、連絡先が放棄されたステージを示します。

パラメータ	説明
放棄された連絡先の詳細	<p>表形式のビューには、選択された期間について、放棄された各連絡先の詳細が表示されます。</p> <p>ANI</p> <p>これは、音声コールの場合は発信者の電話番号を示し、チャットの場合は電子メールアドレスを示します。</p> <p>DNIS</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>最初の接続時刻</p> <p>これは、連絡先がコンタクトセンターに着信した時刻を示します。</p> <p>放棄ステージ</p> <p>これは、[IVR]、[キュー内 (in Queue)]、[呼び出し中にエージェントによって (at Agent during ringing)] など、連絡先が放棄されたステージを示します。</p> <p>転送</p> <p>これは、連絡先が転送された回数を示します。</p> <p>合計待機時間 (Total Wait Time)</p> <p>これは、連絡先が放棄されるまでの待機時間を示します。これには、IVR / セルフサービス時間と QWT が含まれます。</p> <p>リピートコール時間</p> <p>これは、指定された時間内 (現在は 1 時間) に発信者が折り返した (リピートコール) 時間を示します。</p>

履歴レポート

これらのレポートは、クラウド接続ユーザには使用できません。

エージェント レポート

エージェント パフォーマンス ダッシュボード

このレポートには、チーム内のエージェントの平均接続時間と最大接続期間が表示されます。

レポートパス : ダッシュボード > ストックレポート > 履歴レポート > エージェントレポート

出力タイプ : 棒グラフ

展開名、エージェント名、チーム名、インターバル (デフォルトでは毎日) 、およびチャンネルタイプを使用してフィルタ処理できます。

コンタクトセンターの概要

チームの連絡先処理パフォーマンス

このレポートは、チームを比較できるように、その展開内の各チームのチャネルタイプごとに処理された連絡先の総数を表示します。

レポートパス：ダッシュボード>ストックレポート>履歴レポート>コンタクトセンターの概要

出カタイプ：折れ線グラフ

[展開名 (Deployment Name)]、[間隔 (Interval)] (デフォルトでは毎日)、[チーム名 (Team Name)]、および [チャネルタイプ (Channel Type)] を使用してフィルタ処理できます。

リアルタイムレポート



(注) これらのダッシュボードは、クラウド接続ユーザには使用できません。

これらのダッシュボードで使用されるレポートの詳細をすべて参照するには、[ストックレポートダッシュボードの表示 \(2 ページ\)](#) セクションの適切なレポートを参照してください。

ダッシュボードの設計

手順

- ステップ 1** [ダッシュボード (Dashboard)]>[ダッシュボードの新規作成 (Create New Dashboard)] をクリックします。
- 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。複数の可視化を追加して、ダッシュボードに表示することができます。
- ステップ 3** 可視化の位置を変更するには、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可視化を選択して変更します。
- ステップ 4** 可視化のサイズを変更するには、次のようにします。
 - エッジまたはコーナーをドラッグして、サイズを小さくしたり大きくしたりします。
 - [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、タブのドロップダウンリストからタイトルを選択すると、枠線のスタイル、テキストの配置、フォントサイズ、色、太さなど、カスタマイズ可能なフォーマットオプションが表示されます。
- ステップ8** ダッシュボードを保存するには、[**保存 (Save)**] をクリックして、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)**] をクリックして、フォルダの名前を入力します。ダッシュボードの名前を入力して、[**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、[**ダッシュボード名の編集 (Edit Dashboard Name)**] をクリックして、既存のテキストを選択してから、新しい名前を入力し、[**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。