



대시보드

대시보드는 단일 화면에서 시각화를 위해 사용되는 보고서 조합입니다.

대시보드에서는 다음 작업을 할 수 있습니다.



- [대시보드 실행, 1 페이지](#)
- [Stock 리포트 대시보드 보기, 2 페이지](#)
- [대시보드 디자인, 4 페이지](#)

대시보드 실행

대시보드를 실행하려면 다음을 수행합니다.



참고 대시보드에 하나 이상의 시각화가 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 [대시보드 디자인, 4 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.

1. 네비게이션 바에서 대시보드 아이콘을 클릭합니다.
2. 보고서를 검색하려면 검색 기능이나 트리  아이콘을 사용할 수 있습니다. 트리 아이콘을 클릭하면 폴더 내 모든 파일이 표시됩니다. 검색하면 하위 폴더 내에서 일치하는 모든 보고서도 표시됩니다.  버튼을 클릭하고 컨텍스트 메뉴에서 실행을 선택합니다.

폴더 또는 보고서를 클릭하면 폴더 또는 보고서의 정확한 위치가 경로에 표시됩니다.

3. 시각화를 보려면 시각을 클릭합니다.

시각화가 렌더링되면 설정 버튼을 클릭해 시각화 데이터에 사용된 프로필 변수와 세그먼트를 확인합니다.



참고 대시보드에서 복합 보고서를 실행하는 경우 필터링 기능을 사용할 수 없습니다.

Stock 리포트 대시보드 보기

비즈니스 메트릭

취소된 연락처

취소된 컨택 대시보드에는 특정 기간 동안 취소된 컨택 수를 표시합니다. 다음에 설명된 간격 및 지속 시간에 따라 대시보드의 데이터를 필터링할 수 있습니다.

- 간격 — 간격(예: 10분, 30분, 시간별, 일별, 주별 및 월별)을 표시합니다.
- 기간 — 기간(예: 오늘, 어제, 이번 주, 지난주, 최근 7일, 이번 달, 올해 등)을 표시합니다.

매개 변수	설명
취소된 총 컨택	<p>취소된 총 컨택 수입니다. 다른 채널(채팅 및 음성)에서 취소한 컨택 수도 표시됩니다. 다음 시나리오의 경우 컨택이 취소될 수 있습니다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. IVR일 때 2. 대기열 대기 시간(QWT)일 때 3. 순차 QWT 때 4. 병렬 QWT 때 UCCX에만 적용됩니다. 5. 상담사가 통화를 받지 않는 경우
이전 취소 사유	<p>대기열 대기 시간(QWT)에 취소된 총 컨택 비율입니다.</p> <p>예를 들어 하루 전체 컨택이 1000이고 그 중 100개의 컨택이 취소된 경우 이 취소된 컨택 100개의 QWT는 다음 중 하나의 항목에 해당합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1분 이내에 통화 10회 • 1~5분 내에 통화 25회 • 5~10분 내에 통화 50회 • 10분 이상의 통화 15회 <p>참고 위의 예에서 이전 취소 사유는 65%(취소된 최대 기간 통화 참조) 및 5분 이상의 QWT임을 나타냅니다.</p>
콜백 / 채팅 재개 비율	음성 통화 또는 채팅으로 다시 컨택하는 총 고객 비율입니다.

매개 변수	설명
고객 경로	생키 다이어그램은 컨택 취소 단계를 나타냅니다. 이 다이어그램은 다양한 엔트리 포인트, 대기열, 대기 시간, 상담사에 대한 수직 막대 그래프입니다. 보기는 선택한 채널 유형에 따라 달라집니다. 각 단계 위로 마우스를 이동하면 취소된 컨택 수, 각 상담사가 처리한 컨택 수 등 자세한 정보를 확인할 수 있습니다.
컨택 경향	영역 차트는 선택한 기간 동안 각 채널 유형에서 처리되거나 취소된 컨택 경향을 보여줍니다.
단계별 취소된 컨택	도넛 다이어그램은 컨택이 취소된 단계를 보여줍니다.
취소된 컨택 상세정보	테이블 보기는 선택한 기간 동안 취소된 각 컨택의 상세정보를 보여줍니다. ANI 즉 음성 통화일 때 발신자와 연결된 발신자 전화 번호, 채팅일 경우 이메일 주소를 나타냅니다. DNIS 이것은 상담사와 연결된 상담사 전화 번호를 나타냅니다. 첫 컨택 시간 컨택 센터에 컨택이 수신된 시간을 나타냅니다. 취소 단계 컨택이 취소된 단계를 나타냅니다(예: IVR, 대기열, 벨 울림 중 상담사 등). 이체 컨택이 전환된 횟수를 나타냅니다. 총 대기 시간 컨택이 취소되기 전 대기한 시간을 나타냅니다. 여기에는 IVR / 셀프 서비스 시간, QWT가 포함됩니다. 통화 반복 시간 발신자가 지정된 기간 내(현재는 1시간)에 다시 전화를 걸 때(재통화)를 나타냅니다.

내역 보고서

Cloud Connector 사용자는 이러한 보고서를 사용할 수 없습니다.

상담사 보고서

상담사 성과 대시보드

이 보고서에는 팀의 상담사에 대한 평균 연결 지속 시간 및 최대 연결 지속 시간이 표시됩니다.

보고서 경로: 대시보드 > Stock 리포트 > 이력 보고서 > 상담사 보고서

출력 유형: 막대그래프

구축 이름, 상담사 이름, 팀 이름, 간격(기본적으로 매일) 및 채널 유형을 사용하여 필터링할 수 있습니다.

컨택 센터 개요

팀의 처리된 컨택 성과

이 보고서는 팀을 비교할 수 있도록 해당 배포의 각 팀에 대한 채널 유형별 총 처리된 컨택 수를 표시합니다.

보고서 경로: 대시보드 > Stock 리포트 > 이력 보고서 > 컨택 센터 개요

출력 유형: 선형 차트

구축 이름, 간격(기본적으로 매일), 팀 이름, 채널 유형을 사용하여 필터링할 수 있습니다.

실시간 보고서



참고 Cloud Connector 사용자는 이러한 대시보드를 사용할 수 없습니다.

이러한 대시보드에서 사용되는 모든 보고서 상세정보를 참고하려면 [Stock 리포트 대시보드 보기, 2 페이지](#) 섹션에서 적절한 보고서를 참고하십시오.

대시보드 디자인

프로시저

- 단계 1 대시보드 > 새로 만들기 대시보드를 클릭합니다.
- 단계 2 시각화를 캔버스 영역으로 드래그 앤 드롭합니다. 대시보드에 표시하려는 시각화를 원하는 만큼 추가할 수 있습니다.
- 단계 3 시각화 위치를 변경하려면 새 위치로 드래그합니다. 시각화 형식을 지정하려면 형식 패널을 선택하고 드롭다운 목록에서 수정하려는 시각화를 선택합니다.
- 단계 4 시각화 크기를 조정하려면 다음을 수행합니다.
 - 모서리나 코너를 드래그하여 크기를 줄이거나 늘립니다.
 - 서식을 선택하고 드롭다운 목록에서 시각화 이름을 선택한 뒤 너비 및 높이를 편집합니다.
- 단계 5 대시보드에서 시각화를 제거하려면 X를 선택합니다.

- 단계 6** 시각화의 이름을 입력하려면 클릭하여 제목을 추가를 클릭합니다. 제목을 편집하려면 새 제목을 입력하고 확인 표시 기호를 클릭합니다.
- 단계 7** 시각화 제목의 형식을 지정하려면 형식을 선택하고 탭의 드롭다운 목록에서 제목을 선택하여 사용자 설정할 수 있는 형식 옵션(예: 테두리 스타일, 텍스트 정렬, 글꼴 크기, 색상, 두께 등)을 표시합니다.
- 단계 8** 대시보드를 저장하려면 저장을 클릭하고 폴더를 선택합니다.
새 폴더를 만들려면 새 폴더를 클릭하고 폴더 이름을 입력합니다. 대시보드 이름을 입력하고 확인을 클릭합니다.
- 단계 9** 대시보드를 미리 보려면 미리보기를 클릭합니다.
- 단계 10** 대시보드 이름을 편집하려면 대시보드 이름 편집을 클릭하고 기존 텍스트를 선택합니다. 이어서 새 이름을 입력하고 적용 버튼을 클릭합니다.
-

번역에 관하여

Cisco는 일부 지역에서 본 콘텐츠의 현지 언어 번역을 제공할 수 있습니다. 이러한 번역은 정보 제공의 목적으로만 제공되며, 불일치가 있는 경우 본 콘텐츠의 영어 버전이 우선합니다.