



Gebruikshandleiding voor Cisco Webex Contact Center Analyzer

Eerste publicatie: 2020-12-02

Laatste wijziging: 2022-12-20

Americas Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

DE SPECIFICATIES EN INFORMATIE BETREFFENDE DE PRODUCTEN IN DEZE HANDLEIDING KUNNEN ZONDER KENNISGEVING WORDEN GEWIJZIGD. ALLE UITEENZETTINGEN, INFORMATIE EN AANBEVELINGEN IN DEZE HANDLEIDING WORDEN GEACHT ACCURAAAT TE ZIJN MAAR WORDEN GEPRESENTEERD ZONDER ENIGE VORM VAN GARANTIE, EXPLICIET OF IMPLICIET. GEBRUIKERS DRAGEN DE VOLLEDIGE VERANTWOORDELIJKHEID VOOR HET TOEPASSEN VAN WELKE PRODUCTEN DAN OOK.

DE SOFTWARELICENTIE EN BEPERKTE GARANTIE VOOR HET BIJGAANDE PRODUCT WORDEN UITEENGEZET IN HET INFORMATIEPAKKET DAT BIJ HET PRODUCT WORDT GELEVERD EN ZIJN VIA DEZE VERWIJZING OPGENOMEN IN DIT DOCUMENT. ALS U DE SOFTWARELICENTIE OF BEPERKTE GARANTIE NIET AANTREFT, NEEMT U CONTACT OP MET UW CISCO-VERTEGENWOORDIGER VOOR EEN KOPIE.

De implementatie door Cisco van TCP-headercompressie is een aanpassing van een programma ontwikkeld door de Universiteit van Californië, Berkeley (UCB) als onderdeel van UCB's openbaar-domeinversie van het besturingssysteem UNIX. Alle rechten voorbehouden. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NIETTEGENSTAANDE ENIGE ANDERE GELDENDE GARANTIE WORDEN ALLE DOCUMENTBESTANDEN EN SOFTWARE VAN DEZE LEVERANCIERS GELEVERD 'ZOALS ZE ZIJN' MET ALLE EVENTUELE GEBREKEN. CISCO EN DE HIERBOVEN GENOEMDE LEVERANCIERS WIJZEN ALLE IMPLICIETE DAN WEL EXPLICIETE GARANTIES AF, MET INBEGRIJ VAN, MAAR NIET BEPERKT TOT, VERKOOPBAARHEID, GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL EN HET NIET VORMEN VAN EEN INBREUK OP DE RECHTEN VAN DERDEN, OF GARANTIES DIE VOORTVLOEIEN UIT EEN HANDELS- OF GEBRUIKSCONVENTIE OF HANDELSPRAKTIJK.

IN GEEN GEVAL ZIJN CISCO OF HAAR LEVERANCIERS AANSPRAKELIJK VOOR ENIGE INDIRECTE, SPECIALE, INCIDENTELE OF GEVOLGSCHADE VAN WELKE AARD DAN OOK, INCLUSIEF, MAAR NIET BEPERKT TOT, VERLIES VAN INKOMSTEN OF VERLIES OF BESCHADIGING VAN GEGEVENS, VOORTVLOEIEND UIT HET GEBRUIK VAN DEZE HANDLEIDING OF UIT HET ONVERMOGEN DEZE HANDLEIDING TE GEBRUIKEN, ZELFS INDIEN CISCO OF HAAR LEVERANCIERS OP DE HOOGTE ZIJN GEBRACHT VAN DE MOGELIJKHEID VAN DERGELIJKE SCHADE.

IP-adressen (Internet Protocol-adressen) en telefoonnummers die worden gebruikt, worden verondersteld geen werkelijke adressen en telefoonnummers te zijn. Voorbeelden, weergegeven opdrachten, diagrammen met netwerktopologie en afbeeldingen die zijn opgenomen in het document worden alleen gebruikt voor illustratieve doeleinden. Elke overeenkomst tussen de gebruikte IP-adressen of telefoonnummers en werkelijke adressen of telefoonnummers berust op toeval.

Alle afgedrukte exemplaren en duplicaten van de kopieën van dit document worden als onbeheerd beschouwd. Zie de huidige online versie voor de nieuwste versie.

Cisco heeft wereldwijd meer dan 200 kantoren. Adressen en telefoonnummers vindt u op de Cisco-website op www.cisco.com/go/offices.

© 2020–2022 Cisco Systems, Inc. Alle rechten voorbehouden.



INHOUD

VOORWOORD:

Voorwoord	vii
Wijzigingsgeschiedenis	vii
Over deze handleiding	ix
Analyzer doelgroep	x
Verwante documentatie	x
Conventies	x
Communicatie, services en aanvullende informatie	xi
Feedback op de documentatie	xi

HOOFDSTUK 1

Inleiding	1
Webex Contact Center Analyzer	1
Systeemvereisten	1
De Webex Contact Center Analyzer openen	2
Toegangsbeheer	2
Knoppen op Analyzer-titelbalk	4
Drempelwaarschuwingen	5
Tijdzone	7
Taken die moeten worden uitgevoerd op de pagina's Visualisaties en Dashboards	7
Browserkoppelingen naar rapporten en dashboards delen	10
Rapporten en dashboards openen via browserkoppelingen	10

HOOFDSTUK 2

Visualisatie	13
Een visualisatie uitvoeren	13
Standaardrapporten	15
Bedrijfsstatistieken	16
Gebruiksrapport	16

Historische rapporten	17
Agentrapporten	17
Agenttracering	46
Aanvullende rapporten	52
Overzicht van contactcenter	54
Multimediarapporten	58
Statistieken wachtrij en team	80
Licentiegebruiksrapporten	82
Terugbelrapporten	86
Real-time rapporten	88
Real-time agentrapporten	88
Overzicht van contactcenter - real-time	101
Real-time multimediarapporten	104
Statistieken team en wachtrij - real-time	116
Transitierapporten	117
Rapport Activiteit details geannuleerd gesprek	117
Rapport Overzicht agentgesprek	118
Rapport Details agent	119
Rapport Overzicht agent	121
Rapport Overzicht toepassing	122
Rapport Activiteit CSQ per vensterduur	122
Rapport Overzicht agent CSQ	123
Rapport CSQ alle velden	124
Overzicht agent meerdere kanalen	125
Kolombreedte van rapport wijzigen	126
Meer details weergeven voor een gedeelte van de visualisatie	127
Visualisatie-attributen wijzigen	127
De indeling van de visualisatie-uitvoer wijzigen	128
Overzicht visualisatie maken	129
Een visualisatie maken	131
Een samengestelde visualisatie maken	135
Een visualisatie van de werkelijke waarden maken	136
Een verbeterd veld maken	137
Een gedeeld verbeterd veld bewerken	137

Een verbeterd veld delen	137
Een formule voor een meetwaarde selecteren	138
Filters definiëren	138
Filteren met een veld	138
Filteren met een meetwaarde	139
Filters in de modus Uitvoeren	140
Een formule maken op basis van een profielvariabele	142
Gedeelde formules maken en gebruiken	142
Een gedeelde formule maken	142
Een gedeelde formule bewerken	142
Een gedeelde formule verwijderen	143
Een visualisatietitel maken en opmaken	143
Een tabel opmaken	143
Een profielvariabele opmaken	144
Datumindeling van het veld Interval wijzigen	144
Een grafiek opmaken	145
De visualisatiename bewerken	146
Overzicht rapport aanpassen	146
Overzicht op tabelniveau	147
Overzicht op groepsniveau	148
Rapportoverzicht in rapporten Details agent	148
Rapportsjablonen exporteren	148
Rapportsjablonen importeren	149

HOOFDSTUK 3 **Dashboard** 151

Een dashboard uitvoeren	151
Dashboard voor standaardrapporten weergeven	152
Bedrijfsstatistieken	152
Geannuleerde contacten	152
Historische rapporten	153
Agentrapporten	154
Overzicht van contactcenter	154
Real-time rapporten	154
Dashboards ontwerpen	154

HOOFDSTUK 4	Variabelen	157
	Variabelen maken, bewerken, weergeven en verwijderen	157

BIJLAGE A:	Type records beschikbaar in elke opslagplaats	159
	Standaardvelden en -meetwaarden voor CSR en CAR	160
	Customer Session Repository (CSR)	160
	Customer Activity Repository (CAR)	160
	Standaardvelden en -meetwaarden voor ASR en AAR	160
	Agent Session Repository (ASR)	160
	Agent Activity Repository (AAR)	161
	Agentstatus	161
	Gespreksstatus	163
	Redencodes voor gesprekken	166



Voorwoord

- [Wijzigingsgeschiedenis, op pagina vii](#)
- [Over deze handleiding, op pagina ix](#)
- [Analyzer doelgroep, op pagina x](#)
- [Verwante documentatie, op pagina x](#)
- [Conventies, op pagina x](#)
- [Communicatie, services en aanvullende informatie, op pagina xi](#)
- [Feedback op de documentatie, op pagina xi](#)

Wijzigingsgeschiedenis

Deze tabel toont de wijzigingen die in deze handleiding zijn aangebracht. De meest recente wijzigingen worden bovenaan weergegeven.

Wijzigen	Zie	Datum
De beschrijving voor het totaal in Wachtrijserviceniveau bijwerken	Wachtrijserviceniveau, op pagina 68	April 2023
Het gedeelte systeem vereisten is bijgewerkt zodat ondersteuning voor Microsoft Windows 11 is opgenomen.	Systeemvereisten, op pagina 1	Juli 2022
Er zijn onderwerpen toegevoegd waarin transitierapporten worden beschreven.	Rapport Activiteit details geannuleerd gesprek, op pagina 117 Rapport Overzicht agentgesprek, op pagina 118 Rapport Details agent, op pagina 119 Rapport Overzicht agent, op pagina 121 Rapport Overzicht toepassing, op pagina 122 Rapport Activiteit CSQ per vensterduur, op pagina 122 Rapport Overzicht agent CSQ, op pagina 123 Rapport CSQ alle velden, op pagina 124 Overzicht agent meerdere kanalen, op pagina 125	April 2022

Wijzigen	Zie	Datum
Er is een onderwerp toegevoegd over de agentstatussen in activiteitsrecords.	Agentstatus, op pagina 161	April 2022
Er is een onderwerp toegevoegd over het rapport statistieken voor piekbescherming, dat beschikbaar is op de volgende locatie: Rapporten > Standaardrapporten > Historische rapporten > Standaardrapporten > Overzicht van contactcenter	Statistieken voor piekbescherming, op pagina 57	Februari 2022
Er is een onderwerp toegevoegd over het bewerken van de standaardindeling voor de datum van het veld Interval wanneer u een visualisatie maakt of bewerkt.	Datumindeling van het veld Interval wijzigen, op pagina 144	Februari 2022
Er is informatie toegevoegd over het behouden van de kolombreedte in tabelrapporten.	Kolombreedte van rapport wijzigen	December 2021
Deze onderwerpen zijn toegevoegd	Rapporten en dashboards openen via browserkoppelingen, op pagina 10 Browserkoppelingen naar rapporten en dashboards delen, op pagina 10	Oktober 2021
Deze onderwerpen zijn toegevoegd	Real-time kaart beschikbare agenten, op pagina 101 Real-time kaart contacten in wachtrij, op pagina 103	September 2021
Deze onderwerpen zijn toegevoegd	Rapportsjablonen exporteren, op pagina 148 Rapportsjablonen importeren, op pagina 149	Juni 2021
Deze rapporten zijn toegevoegd	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport Inline IVR-statistieken voor enquête na gesprek, op pagina 77 • Rapport statistieken voor enquête na gesprek, op pagina 79 	April 2021
Deze onderwerpen zijn toegevoegd	<ul style="list-style-type: none"> • Tijdzone, op pagina 7 	Februari 2021
Deze rapporten zijn toegevoegd.	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport IVR- en CVA-dialogoostroom, op pagina 74 • Rapport afmelden bij wachtrij, op pagina 76 • OEM-integratie met Acqueon-rapport, op pagina 45 • Terugbelrapport, op pagina 86 	November 2020

Wijzigen	Zie	Datum
Deze rapporten zijn toegevoegd.	<ul style="list-style-type: none"> • Toegangsbeheer, op pagina 2 	September 2020
Deze onderwerpen zijn toegevoegd.	<ul style="list-style-type: none"> • Drempelwaarschuwingen, op pagina 5 	Augustus 2020
Deze rapporten zijn toegevoegd.	<ul style="list-style-type: none"> • Historisch - Overzicht van contactcenter, op pagina 54 • Historisch - Statistieken wachtrij en team, op pagina 80 • Realtime - Overzicht van contactcenter - real-time, op pagina 101 • Realtime - Statistieken team en wachtrij - real-time, op pagina 116 • Agentdetails op sociale kanalen, op pagina 23 • Bedrijfsstatistieken, op pagina 16 • Licentiegebruiksrapporten, op pagina 82 	Juli 2020
Deze onderwerpen of rapporten zijn bijgewerkt.	<ul style="list-style-type: none"> • Een visualisatie maken, op pagina 131 • Een samengestelde visualisatie maken, op pagina 135 • Taken die moeten worden uitgevoerd op de pagina's Visualisaties en Dashboards, op pagina 7 • Contactvolume invoerpunt - CAR, op pagina 64 • Knoppen op Analyzer-titelbalk, op pagina 4 • Real-time agentstatistieken, op pagina 100 • Teamdetails, op pagina 55 • Contactreden, op pagina 59 • Teamdetails in real-time, op pagina 103 	Juli 2020
Eerste release van document.		Juli 2019

Over deze handleiding

In deze handleiding wordt beschreven hoe u de Webex Contact Center Analyzer gebruikt.

Analyzer doelgroep

Dit document is bedoeld voor gebruikers die Cisco Webex Contact Center gebruiken om hun contactcenters uit te voeren. Analyzer extraheert en presenteert operationele gegevens voor gebruikeranalisten om te bepalen hoe de prestaties van het Contact Center kunnen worden gemaximaliseerd.

Verwante documentatie

Zie <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/webex-contact-center/series.html> om de lijst met documentatie van het Webex Contact Center te bekijken.

Zie <https://developer.webex-cx.com/documentation/getting-started> om ontwikkelaarsdocumentatie en API verwijzingen van het Webex Contact Center te bekijken.

Conventies

In deze handleiding worden de onderstaande conventies gebruikt.

Conventie	Beschrijving
Lettertype Vet	Het lettertype Vet duidt op opdrachten (zoals gebruikersinvoer), toetsen, knoppen, mapnamen en submenu's. Bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> • Kies Bewerken > Zoeken. • Klik op Finish (Voltooien).
Lettertype <i>Cursief</i>	Lettertype Cursief: <ul style="list-style-type: none"> • introduceert een nieuwe term. Bijvoorbeeld: Een <i>vaardigheidsgroep</i> is een verzameling agenten met dezelfde vaardigheden. • Benadrukt belangrijke informatie. Bijvoorbeeld: <i>Gebruik niet</i> de numerieke naamgevingsconventie. • Geeft een argument aan waarvoor u waarden moet aanleveren. Bijvoorbeeld: Als (<i>condition, true-value, false-value</i>) • Geeft een titel aan. Bijvoorbeeld: Zie de <i>Gebruikershandleiding voor Agent Desktop</i>.

Conventie	Beschrijving
Window-lettertype	<p>Het Window-lettertype geeft het volgende aan:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tekst zoals deze verschijnt in codering of informatie die het systeem weergeeft. Bijvoorbeeld: <code><html><title> Cisco Systems, Inc. </title></html></code>• Bestandsnamen. Bijvoorbeeld: <code>tserver.properties</code>.• Mappaden. Bijvoorbeeld: <code>C:\Program Files\Adobe</code>

Communicatie, services en aanvullende informatie

- Voor de juiste, relevante informatie van Cisco, meldt u zich aan bij [Cisco Profile Manager](#).
- Ga naar [Cisco Services](#) voor de zakelijke impact die u zoekt met de technologieën die van belang zijn.
- Als u een serviceaanvraag wilt indienen, gaat u naar [Cisco Support](#).
- Ga naar [Cisco Marketplace](#) om veilige apps, producten, oplossingen en services te ontdekken en te zoeken.
- Als u een algemene publicaties over netwerken, training en certificering wilt, gaat u naar [Cisco Press](#),
- Als u garantie-informatie wilt vinden voor een specifiek product of een productfamilie, gaat u naar [Cisco Warranty Finder](#).

Cisco-tool voor bugs zoeken

[Cisco-tool voor bugs zoeken](#) is een webgebaseerd hulpprogramma dat fungeert als een gateway naar het Cisco-systeem voor het traceren van bugs. Dit systeem onderhoudt een uitgebreide lijst met defecten en beveiligingsproblemen in Cisco-producten en -software. BST biedt gedetailleerde fouteninformatie over uw producten en software.

Feedback op de documentatie

Geef uw opmerkingen over dit document door aan: contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com.



HOOFDSTUK 1

Inleiding

- [Webex Contact Center Analyzer](#), op pagina 1
- [Systeemvereisten](#), op pagina 1
- [De Webex Contact Center Analyzer openen](#), op pagina 2
- [Toegangsbeheer](#), op pagina 2
- [Knoppen op Analyzer-titelbalk](#), op pagina 4
- [Drempelwaarschuwingen](#), op pagina 5
- [Tijdzone](#), op pagina 7
- [Taken die moeten worden uitgevoerd op de pagina's Visualisaties en Dashboards](#), op pagina 7
- [Browserkoppelingen naar rapporten en dashboards delen](#), op pagina 10
- [Rapporten en dashboards openen via browserkoppelingen](#), op pagina 10

Webex Contact Center Analyzer

De Webex Contact Center Analyzer doorzoekt real-time en historische gegevens van meerdere gegevensbronnen en systemen om specifieke bedrijfsweergaven van gegevens te genereren. In de Analyzer worden trends visueel weergegeven om te helpen patronen te onderscheiden en inzichten te verkrijgen voor voortdurende verbetering.

De standaardvisualisaties van de Analyzer koppelen zakelijke gegevens aan traditionele operationele gegevens, met zichtbaarheid voor zowel operationele als zakelijke prestatie-indicatoren in één enkele gecombineerde weergave.

U kunt uw Analyzer-ervaring aanpassen door dashboards te maken die de visualisaties naar uw keuze weergeven en de productie van historische rapporten inplannen voor automatische distributie naar e-mailontvangers.

Systeemvereisten

De Webex Contact Center Analyzer ondersteunt de browsersversies die in de volgende tabel staan.

Browser	Microsoft Windows 10	Microsoft Windows 11	Mac OS X	Chromebook
Google Chrome	76.0.3809	103.0.5060.114	76.0.3809 of hoger	76.0.3809 of hoger

Browser	Microsoft Windows 10	Microsoft Windows 11	Mac OS X	Chromebook
Mozilla Firefox	ESR 68 of hogere ESR's	ESR 102.0 of hogere ESR's	ESR 68 en hogere ESR's	N.v.t.
Edge Chromium	79 of hoger	103.0.1264.44 of hoger	79 of hoger	73 of hoger
Chromium	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	73 of hoger

Voer de volgende taken uit:

- Schakel pop-ups van de browser in.
- Installeer Adobe Flash Player (voor bewegingsdiagrammen).

De Webex Contact Center Analyzer openen

Voordat u begint

Controleer of uw systeem voldoet aan de vereisten die worden beschreven in [Systeemvereisten, op pagina 1](#). U hebt Supervisor- of Beheerdersrechten nodig om toegang te krijgen tot Analyzer.

Procedure

-
- Stap 1** Open uw webbrowsen en ga naar de URL die u van de beheerder hebt gekregen.
- Stap 2** Op de aanmeldingspagina voert u uw e-mailadres en wachtwoord in.
- Stap 3** Klik op **Aanmelden**.

Op de startpagina van Webex Contact Center Analyzer worden vier opslagplaatsen weergegeven met een overzicht van alle sessie- en activiteitsgegevens die voor agenten en klanten zijn vastgelegd. U kunt een opslagetel uitvouwen door op de knop **Meer informatie** te klikken om de details voor vandaag, gisteren, deze week, vorige week, deze maand en vorige maand weer te geven.

Toegangsbeheer

Toegang tot Analyzer wordt geregeld via de module Rapportage en analyse. U gebruikt de Beheerportal om de module Rapportage en analyse te configureren.

U configureert de toegangstoestemmingen (Weergeven, Bewerken of Geen) tot de Analyzer-functies (Mappen, Visualisaties en Dashboards) in het gebied **Toestemmingen voor rapporten en dashboards** onder **Gebruikersprofielen > Toegangsrechten**.

U kunt ook toestemmingen voor toegang tot andere entiteiten configureren, zoals samengevat in de volgende tabel.

Configureerbare items	Configureerbare entiteiten	Opmerkingen
Gebruikersprofielen > Toegangsrechten	Invoerpunten , wachtrijen, locaties, teams	Als de site beperkt is, kunt u alleen Teams kiezen.
Agentprofielen > Statistieken zichtbaar voor agent	Wachtrijen, Teams	U moet de beperkingen handmatig toepassen in overeenstemming met de beperkingen die voor de gebruikersprofielen zijn geconfigureerd.
Gebruiker > Agentinstellingen	Locatie, Teams	Toegangstoestemming voor agent mogen niet groter zijn dan die van de geselecteerde locatie .

Zie de sectie Inrichten van de [Installatie- en beheerhandleiding voor Cisco Webex Contact Center voor meer informatie](#).

Wanneer u een visualisatie maakt of bewerkt, geeft het gekozen recordtype de resultaten op basis van de beperkingen die op specifieke entiteiten zijn toegepast, zoals wordt weer gegeven in de volgende tabel.

Recordtype	Toegepaste entiteitsbeperkingen
Record met klantactiviteit	Invoerpunten, wachtrijen, locaties, teams
Klantsessierecord	Invoerpunten, wachtrijen, locaties, teams
Record met agentactiviteiten	Wachtrijen, locaties, teams
Agentssessierecord	Locaties, teams

Zie [Type records beschikbaar in elke opslagplaats](#) voor meer informatie over de recordtypen.

In de volgende tabel worden de resources weergegeven waarop de toegangsrechten van toepassing zijn, en wordt beschreven hoe de beperkingen van toepassing zijn op de rollen.

Bronnen	Rollen	Beperkingen
<ul style="list-style-type: none"> • APS-rapporten op de Agent Desktop • Dashboard beheerportaal • Browserkoppelingen 	Beheerders en supervisors met Cisco-contactcenter uitgeschakeld of zonder gekoppelde agentenprofielen	Toegepaste beperkingen zijn gebaseerd op de gebruikersprofielen

Bronnen	Rollen	Beperkingen
<ul style="list-style-type: none"> • APS-rapporten op de Agent Desktop • Dashboard beheerportaal • Browserkoppelingen 	Beheerders, supervisors met gekoppelde agentprofielen en alle agenten	Restricties toegepast voor: <ul style="list-style-type: none"> • Invoerpunten zijn gebaseerd op de gebruikersprofielen • Wachtrijen zijn gebaseerd op de agentprofielen • Locaties zijn gebaseerd op de agentinstellingen • Teams zijn gebaseerd op de agentprofielen
<ul style="list-style-type: none"> • Analyzer-rapporten • Filters in de pagina voor het maken of bewerken van visualisaties 	Alle beheerders en supervisors	Toegepaste beperkingen zijn gebaseerd op de gebruikersprofielen




Opmerking SPP-beheerdersgebruiker wordt niet ondersteund.

Knoppen op Analyzer-titelbalk

Klik op de knop **Home** op de titelbalk van de Analyzer om de opties voor de navigatiebalk weer te geven: Visualisatie, Dashboard en Variabelen.

Zie [Taken die moeten worden uitgevoerd op de pagina's Visualisaties en Dashboards, op pagina 7](#) voor meer informatie.

De volgende opties zijn beschikbaar op de titelbalk:

- Dremelwaarschuwingen: klik op het klokpictogram  om de laatste vier ongelezen real-time waarschuwingen in rood weer te geven.

Zie [Dremelwaarschuwingen, op pagina 5](#) voor meer informatie.

- De vervolkeuzelijst Gebruiker bevat de volgende opties:
 - Ondersteuning
 - Feedback
 - Help
 - Afmelden

Als u het formaat van het browservenster wijzigt zodat het kleiner wordt, wordt uw gebruikersaccountnaam niet weergegeven op het knoplabel.

Drempelwaarschuwingen

Zie [Cisco Webex Contact Center Setup and Administration Guide](#) voor informatie over het configureren van drempelwaarderegels.

Zo behandelt u de waarschuwingen:

1. Klik op het pictogram **Meldingen drempelwaarde** om het venster **Realtime meldingen** te openen waarin een lijst met real-time meldingen wordt weergegeven, indien aanwezig in het systeem.

In Analyzer worden standaard lees-en ongelezen real-time meldingen weergegeven voor alle entiteitstypen.

In de volgende tabel wordt beschreven welke informatie in elke real-time melding wordt gegeven.

Tabel 1: Realtime waarschuwingen

Datum	Waarschuwingstijd	Type van de entiteit	Naam van de entiteit	Waarschuwingstype	Drempelwaarde	Werkelijke waarde
Hier wordt de datum weergegeven waarop de waarschuwing is gegenereerd.	Hier wordt de tijd weergegeven waarop de waarschuwing is gegenereerd.	Hier wordt de bron weergegeven waarop de waarschuwing is gegenereerd.	Geeft de naam van de waarschuwing weer.	Hier wordt het type melding weergegeven.	Hier wordt de waarde weergegeven die bij overschrijding de melding activeert.	Hier wordt de werkelijke waarde weergegeven.

2. (Optioneel) Gebruik de vervolgkeuzelijsten **Meldingstype** en **Entiteitstype** om de selectie van de gegevensbron te wijzigen en een aangepaste lijst met real-time meldingen te maken.
 - **Meldingstype:** klik in de vervolgkeuzelijst op **Alles** om alle waarschuwingen weer te geven. Selecteer **Lezen** om de gelezen waarschuwingen weer te geven en **Ongelezen** om de ongelezen waarschuwingen weer te geven.
 - **Entiteitstype:** Kies het entiteitstype in de vervolgkeuzelijst. De beschikbare opties zijn: **Alles**, **Invoerpunt**, **Agent**, **Locatie**, **Team** of **Wachtrij**.
3. (Optioneel) Kies een van de volgende acties:
 - Klik op de knop **Automatisch vernieuwen stoppen** om het standaard systeemgedrag uit te schakelen waarmee de lijst met real-time meldingen elke drie minuten wordt vernieuwd en die in de indeling MM:SS de tijd tot de volgende keer vernieuwen aangeeft.
Het label op de knop verandert in **automatisch vernieuwen starten** en een teller geeft de duur sinds de laatste vernieuwing weer in de indeling mm: SS.
 - Klik op **Automatisch vernieuwen starten** om het standaard systeemgedrag te herstellen dat elke drie minuten de lijst met real-time meldingen vernieuwt. De label van de knop schakelt terug naar **Automatisch vernieuwen stoppen** en het terugtellen naar de volgende keer vernieuwen begint.



Opmerking Als automatisch vernieuwen plaatsvindt op hetzelfde moment dat u één waarschuwing of meerdere waarschuwingen selecteert op de pagina **Realtime waarschuwingen**, wordt de selectie bewaard in het volgende automatisch vernieuwde venster.



Opmerking De meldingen op het pictogram **Drempelwaarschuwings**-bel  worden ook automatisch elke drie minuten vernieuwd. De functie voor automatisch vernieuwen is standaard ingeschakeld.

- (Optioneel) Met de knop **Markeren als gelezen** in de linkerbovenhoek van de pagina kunt u de meldingen bevestigen. Selecteer meerdere waarschuwingen of een enkele waarschuwing en klik op **Markeren als gelezen**. De waarschuwing "Gelezen" wordt in grijs weergegeven.



Opmerking Als er nieuwe waarschuwingen worden gemaakt op de al "gelezen" waarschuwingen, worden deze weergegeven als "onlezen" waarschuwingen.

- (Optioneel) Als u wilt schakelen tussen **Realtime waarschuwingen** en **Historische waarschuwingen**, gebruikt u de vervolgkeuzelijst in de linkerbovenhoek van de pagina.

Sommige besturingselementen in het venster **Historisch meldingen** zijn identiek aan die in het venster **Realtime meldingen**. Er wordt een extra controle, **Duur**, aangegeven om het tijdsbestek op te geven waarvoor historische waarschuwingsrecords worden weergegeven.

- Gebruik in het venster **Historische meldingen** de knop **Markeren als gelezen** en de vervolgkeuzelijsten **Meldingstype**, **Entiteitstype** en **Duur** om de selectie van de gegevensbron te bewerken en een aangepaste lijst met historische meldingen te maken.

Opties voor de vervolgkeuzelijst **Duur** zijn **Gisteren**, **Deze week**, **Vorige week**, **Afgelopen 7 dagen**, **Deze maand**, **Vorige maand**, **Dit jaar** en **Aangepast**. Voor de optie **Aangepast** moet de begindatum binnen drie jaar van de huidige datum vallen.

In de volgende tabel wordt beschreven welke informatie in elke historische melding wordt gegeven.

Tabel 2: Historische waarschuwingen

Datum	Waarschuwingstijd	Type van de entiteit	Naam van de entiteit	Waarschuwingstype	Drempelwaarde	Werkelijke waarde
Hier wordt de datum weergegeven waarop de waarschuwing is gegenereerd.	Hier wordt de tijd weergegeven waarop de waarschuwing is gegenereerd.	Hier wordt de bron weergegeven waarop de waarschuwing is gegenereerd.	Geeft de naam van de waarschuwing weer.	Hier wordt het type melding weergegeven.	Hier wordt de waarde weergegeven die bij overschrijding de melding activeert.	Hier wordt de werkelijke waarde weergegeven.

E-mailmeldingen voor schendingen van drempelwaarden bevatten de bijgewerkte tijdstempel voor elke drempelwaarde en de weergegeven tijdzone komt overeen met de tijdzone van de tenant.

Tijdzone

Tijdzone is een gebruikersinstelling in de titelbalk van de Analyzer. Selecteer de tijdzone van de **browser** of de tijdzone van de **tenant** in de vervolgkeuzelijst Tijdzone. De tijdzone van de **tenant** is de standaardtijdzone.

De gegevensquery en de gegevens die in het Analyzer-rapport worden weergegeven, zijn afhankelijk van de geselecteerde tijdzone.

Nadat u een rapport of een dashboard hebt uitgevoerd, wordt in het rapport of het dashboard de geselecteerde tijdzone weergegeven in de rechterbovenhoek van de rapportpagina.

De geëxporteerde rapporten in de indeling Excel of .csv geven de gegevens weer in de tijdzone die op dat rapport wordt weergegeven in de rapportgebruikersinterface.



Opmerking Wanneer u een rapport of dashboard uitvoert en u een wijziging aanbrengt in de tijdzone-instelling in de Analyzer-titelbalk, wordt de bijgewerkte tijdzone alleen weergegeven nadat u de pagina handmatig vernieuwt.

Geplande taken worden altijd uitgevoerd in de tijdzone van de **tenant**.

U kunt de tijdzone voor APS-rapporten (Agent Performance Statistics) niet wijzigen in Agent Desktop. APS-rapporten worden altijd weergegeven in de tijdzone van de **browser**.

Dashboards in de beheerportal worden altijd in de tijdzone van de **browser** weergegeven.



Taken die moeten worden uitgevoerd op de pagina's Visualisaties en Dashboards

Op de pagina's Visualisatie en Dashboard worden alle mappen met visualisaties of dashboards weergegeven. U kunt hier de volgende taken uitvoeren:

- U kunt mappen of submappen maken, hernoemen en verwijderen onder de bovenliggende map.



Opmerking Er zijn verschillende maptypen:

- Mappen met 'Alleen weergegeven' worden weergegeven als  in standaardrapporten.
 - Aangepaste mappen (gemaakt door gebruikers) worden weergegeven als  in aangepaste rapporten.
-
- U kunt een visualisatie of dashboard maken, uitvoeren, bewerken, zoeken, filteren, verwijderen en inplannen.



Opmerking U kunt geen visualisatie met een lange duur en een kleiner interval uitvoeren, bewerken of inplannen. Stel de velden voor **Duur** en **Interval** opnieuw in zoals vereist voor real-time en historische rapporten om verder te gaan. Zie [Een visualisatie maken, op pagina 131](#) voor meer informatie.

- Exporteer visualisaties van historische rapporten ofwel naar een Microsoft Excel-bestand of een .csv-bestand.




Opmerking

- Wanneer u een datumindeling van een rapport wijzigt en het rapport exporteert naar een .csv-bestand, en vervolgens dat .csv-bestand in Microsoft Excel opent, wordt de datumindeling weergegeven volgens de gebruikersvoorkeur in Excel. Als u de exacte datumindeling wilt zien die u voor een rapport hebt toegepast, opent u het rapport in een tekstverwerker.

- U kunt een visualisatie van een historisch rapport niet exporteren als het meer dan 2000 kolommen bevat.

- Wijzig de weergave in een lijst of een raster.

Procedure om elke taak uit te voeren:

- Zo kunt u een nieuwe map toevoegen:
 1. Klik op de startpagina op het pictogram **Visualisatie** of **Dashboard**.
 2. Selecteer de map waarin u een nieuwe map wilt maken.
 3. Klik op **Nieuwe maken > Map**.
 4. Voer in het dialoogvenster de mapnaam in en klik op **OK**.
- Zo filtert u op mappen, visualisaties of samenstellingen:
 1. Klik op de startpagina op het pictogram **Visualisatie** of **Dashboard**.
 2. Selecteer de gewenste optie in de vervolgkeuzelijst **Weergeven**.
- Zo zoekt u:
 1. Klik op de startpagina op het pictogram **Visualisatie** of **Dashboard**.
 2. Voer in het veld **Mappen en visualisaties zoeken** de naam van de visualisatie of het dashboard in.
- Als u andere taken wilt uitvoeren op de pagina Visualisatie of Dashboard, klikt u op  op de desbetreffende map, visualisatie of dashboard:

Actie	Wordt weergegeven in	Beschrijving
Naam map wijzigen	Map	De naam van een map wijzigen.

Actie	Wordt weergegeven in	Beschrijving
Map verwijderen	Map	Een map verwijderen. U kunt alleen een lege map verwijderen.
Uitvoeren	Visualisatie Dashboard	Hiermee wordt het geselecteerde rapport of dashboard uitgevoerd. U kunt gegevens afzonderlijk filteren op basis van de parameters die worden weergegeven voor visualisaties en dashboards. Opmerking Nadat u een standaarddashboard hebt uitgevoerd, kunt u globale filters gebruiken (in de rechterbovenhoek) om de gegevens te filteren.
Een kopie maken	Visualisatie Dashboard	Hiermee maakt u een kopie van de standaardrapporten in de visualisatie of het dashboard.
Details	Visualisatie Dashboard	Hiermee geeft u meer informatie over het geselecteerde item weer, zoals de titel, het datumbereik en het aantal geplande taken voor een visualisatie.
Exporteren naar Excel	Visualisatie Dashboard	Hiermee opent u een dialoogvenster waarin u de geselecteerde historische visualisatie kunt opslaan als een Microsoft Excel- of .csv-bestand.
Exporteren als CSV	Visualisatie Dashboard	De optie exporteren is niet beschikbaar voor real-time of samengestelde visualisaties. De optie exporteren is niet beschikbaar voor een Gedetailleerd rapport met real-time gegevens.
Taak/taken inplannen	Visualisatie	Hiermee opent u een pagina waarop u de geselecteerde visualisatie kunt inplannen om periodiek te worden uitgevoerd en deze kunt koppelen aan een e-maillijst voor automatische distributie.
Bewerken	Aangepaste rapporten	Hiermee opent u de geselecteerde visualisatie of het geselecteerde dashboard op een pagina waarop u deze kunt bewerken.
Verwijderen	Aangepaste rapporten	Hiermee verwijdert u de geselecteerde visualisatie of het geselecteerde dashboard. U kunt een visualisatie die in een dashboard wordt gebruikt, niet verwijderen.



Opmerking De kolommen standaardrapport en aangepast rapport zijn gelokaliseerd. In een geëxporteerd Excel-bestand worden ook gelokaliseerde kolommen in standaardrapporten en aangepaste rapporten weergegeven. Als de desbetreffende taalbundelsleutel voor lokalisatie ontbreekt in de kolommen, worden de kolommen weergegeven in de standaardtaal Engels. Door de gebruiker opgegeven waarden zijn niet gelokaliseerd.

Browserkoppelingen naar rapporten en dashboards delen

U kunt browserkoppelingen naar rapporten en dashboards delen met standaard- en premiumagenten die geen toegang hebben tot de Analyzer. Agenten kunnen rapporten en dashboards openen via de browserkoppelingen.

Procedure

- Stap 1** Meld u aan bij de Webex Contact Center Analyzer. Zie [De Webex Contact Center Analyzer openen](#) voor meer informatie.
- Stap 2** Voer de visualisatie of het dashboard uit dat u wilt delen. Zie [Een visualisatie uitvoeren](#) en [Een dashboard uitvoeren](#) voor meer informatie.
- Stap 3** Kopieer de URL die in de browser wordt weergegeven. U kunt deze URL met de agenten delen.

- Opmerking**
- Agenten hebben geen machtiging om de tijdzone in de Analyzer te wijzigen. Rapporten die via browserkoppelingen worden geopend, worden altijd in de tijdzone van de browser uitgevoerd. Zie [Tijdzone](#) voor meer informatie.
 - Gebruiksrapporten en rapporten over licentiegebruik kunnen niet via browserkoppelingen worden geopend.

Rapporten en dashboards openen via browserkoppelingen

Als een standaard- of premiumagent zonder toegang tot de Analyzer, kunt u rapporten en dashboards openen via browserkoppelingen die u van de beheerder hebt gekregen.

Procedure

- Stap 1** Klik op de browserkoppeling die u van de beheerder hebt gekregen. De pagina **Aanmelding** voor het rapport of het dashboard wordt weergegeven.
- Stap 2** Voer uw e-mailadres en wachtwoord in.
- Stap 3** Klik op **Aanmelden**. Het rapport of het dashboard wordt weergegeven.

- Opmerking**
- U hebt geen machtiging om de tijdzone in de Analyzer te wijzigen. Rapporten die via browserkoppelingen worden geopend, worden altijd in de tijdzone van de browser uitgevoerd, net als APS-rapporten.
 - Er wordt een lege pagina weergegeven als de browserkoppeling niet bestaat. Neem contact op met uw beheerder om de koppeling te corrigeren.

- Stap 4** Als u een dashboard hebt geopend, klikt u op **Starten** in de rechterbovenhoek van het dashboard om een rapport weer te geven.
- a) Als u de kenmerken van een rapport wilt wijzigen, klikt u op **Instellingen**.
 - b) Als u het overzicht met kolomwaarden op het tabelniveau en het rijsegment van het bovenste niveau wilt weergeven of verbergen, selecteert u de waarden in de vervolgkeuzelijst **Overzicht weergeven**.
 - c) Als u een segment wilt verbergen, sleept u het naar het vak **Verborgen segmenten**. Deze mogelijkheid is niet beschikbaar voor samengestelde visualisaties.
 - d) Als u een profielvariabele wilt weergeven of verbergen, klikt u op het oogpictogram.
 - e) Als u rapporten wilt exporteren, kiest u **Exporteren als Excel** of **Exporteren als .csv** in de vervolgkeuzelijst **Exporteren**.

- Opmerking** De functie **Meer details** is niet beschikbaar voor rapporten die toegankelijk zijn via browserkoppelingen, net als bij APS-rapporten.
-



HOOFDSTUK 2




Visualisatie

- Een visualisatie uitvoeren, op pagina 13
- Standaardrapporten, op pagina 15
- Kolombreedte van rapport wijzigen, op pagina 126
- Meer details weergeven voor een gedeelte van de visualisatie, op pagina 127
- Visualisatie-attributen wijzigen, op pagina 127
- De indeling van de visualisatie-uitvoer wijzigen, op pagina 128
- Overzicht visualisatie maken, op pagina 129
- Een visualisatie maken, op pagina 131
- Een samengestelde visualisatie maken, op pagina 135
- Een visualisatie van de werkelijke waarden maken, op pagina 136
- Een verbeterd veld maken, op pagina 137
- Een gedeeld verbeterd veld bewerken, op pagina 137
- Een verbeterd veld delen, op pagina 137
- Een formule voor een meetwaarde selecteren, op pagina 138
- Filters definiëren, op pagina 138
- Een formule maken op basis van een profielvariabele, op pagina 142
- Gedeelde formules maken en gebruiken, op pagina 142
- Een visualisatietitel maken en opmaken, op pagina 143
- Een tabel opmaken, op pagina 143
- Een profielvariabele opmaken, op pagina 144
- Datumindeling van het veld Interval wijzigen, op pagina 144
- Een grafiek opmaken, op pagina 145
- De visualisatiennaam bewerken, op pagina 146
- Overzicht rapport aanpassen, op pagina 146
- Rapportjablonen exporteren, op pagina 148
- Rapportjablonen importeren, op pagina 149

Een visualisatie uitvoeren

Zo voert u een visualisatie uit:

Procedure

- Stap 1** Klik op het pictogram **Visualisatie** op de navigatiebalk.
- Stap 2** Als u een rapport wilt zoeken, kunt u de zoekfunctie of het structuurpictogram  gebruiken. Wanneer u op het structuurpictogram klikt, worden alle bestanden in die map weergegeven. In de zoekfunctie worden ook alle overeenkomende rapporten in de submappen weergegeven.
- Wanneer u op een map of een rapport klikt, wordt de exacte locatie van de map of het rapport weergegeven op de breadcrumb.
- Stap 3** Klik in het rapport op de knop met puntjes  en selecteer de optie **Uitvoeren** of dubbelklik om deze uit te voeren.
- Standaard kunt u een set standaardrapporten weergeven. Als u een rapport wilt bewerken, kunt u een kopie van het rapport maken door op **Opslaan als** te klikken om het rapport in de map op te slaan. Zie [Standaardrapporten](#) voor meer informatie.
- Opmerking**
- U kunt een rapport met een lange duur en een kleiner interval niet uitvoeren. Stel de velden voor **Duur** en **Interval** opnieuw in zoals vereist voor real-time en historische rapporten om verder te gaan. Zie [Een visualisatie maken, op pagina 131](#) voor meer informatie.
 - Als het gekopieerde rapport meer dan 1000 filterwaarden heeft, wordt een foutmelding weergegeven wanneer u het rapport uitvoert. Als er een foutbericht wordt weergegeven zoals In deze weergave worden records met maximaal 1000 filterwaarden weergegeven. Bewerk het rapport om vooraf gedefinieerde waarden te selecteren, bewerk dan het rapport om enkele waarden uit het filter te verwijderen. Het rapport bevat slechts 1000 waarden.
 - In een rapport worden maximaal 150.000 records weergegeven, zelfs als het aantal bestaande records hoger is dan 150.000.
- Stap 4** Nadat de visualisatie is gemaakt, klikt u op het navigatiepictogram  om het gegevensoverzicht van de visualisatie weer te geven.
- U kunt de laatst vernieuwde tijd van de visualisatiegegevens zien op het tabblad **Gegevensoverzicht**.
- Als u een visualisatie met meerdere modules gebruikt (samengestelde visualisatie), wordt op het tabblad **Gegevensoverzicht** een vervolgkeuzelijst weergegeven met alle modules in de visualisatie zodat u de details van elke afzonderlijke module kunt bekijken.
- Stap 5** Klik op het tabblad **Details** om de volgende instellingen en deelvensters te bekijken. Klik op een venstertitel om het uit te vouwen of samen te vouwen. Als u een samengestelde visualisatie uitvoert, worden de details afzonderlijk weergegeven, afhankelijk van de module die u hebt geselecteerd in de vervolgkeuzelijst boven aan het tabblad.
- **Begintijd:** geeft de begintijd van een historische visualisatie aan, of real-time in het geval van een real-time visualisatie.
 - **Berekenen:** geeft de **Duur** en **Vernieuwingsfrequentie** van een real-time visualisatie aan. Mogelijke waarden voor Duur:
 - Geen: geeft een weergave van de huidige activiteit.

- 5, 15 of 30 minuten: geeft een overzicht van alle activiteiten die maximaal 30 minuten geleden zijn uitgevoerd, tot het huidige tijdstip.
- Begin van dag: geeft een overzicht van alle activiteiten die hebben plaatsgevonden sinds middernacht.

Met Berekenen wordt het rekeninterval aangegeven en het aantal records dat moet worden overwogen in een historische visualisatie op basis van tijd.

Met Berekenen bepaalt u de frequentie, de band en of de berekeningen cumulatief zijn voor een visualisatie op basis van steekproeven. Zie [Een visualisatie maken, op pagina 131](#) voor meer informatie.

Als er filters worden toegepast op velden in het rapport, wordt voor elk veld een extra deelvenster weergegeven zodat u de waarden kunt zien die in of uit de visualisatie zijn gefilterd.

Stap 6 Klik op **Instellingen** om de segmenten en variabelen weer te geven die aan de visualisatie zijn gekoppeld.

U kunt ook het **Uitvoertype** wijzigen. Zie [De indeling van de visualisatie-uitvoer wijzigen, op pagina 128](#) voor meer informatie.

Stap 7 Als de visualisatie een grafiekindeling heeft:

- De onderliggende tabel die wordt gebruikt om de grafiek te maken, wordt onder de grafiek weergegeven. Klik op de koppeling Tabel verbergen om de tabel te verbergen en de koppeling Tabel weergeven om deze weer te geven.
- Houd de muisaanwijzer boven een staaf, lijn, segment, vlak of ballon in de grafiek om informatie weer te geven over het segment dat het item vertegenwoordigt.

Stap 8 Als de visualisatie historisch is, kunt u op de knop **Exporteren** op de titelbalk klikken om de visualisatie te exporteren als een Microsoft Excel- of .csv-bestand. Realtime en samengestelde visualisaties kunnen niet worden geëxporteerd.

Opmerking U kunt een visualisatie van een historisch rapport niet exporteren als het meer dan 2000 kolommen bevat.

Standaardrapporten

Analyzer biedt een set standaard rapporten waarmee u realtime gegevens of historische gegevens kunt bekijken. Als u deze alleen-lezen-rapporten wilt weergeven, gaat u naar **Visualisaties**.

Houd rekening met het volgende:

- Wanneer u gegevens opvraagt, is de query in de tijdzone van de tenant. De gegevens worden weergegeven volgens de tijdzone van de browser. Na het uitvoeren van het rapport wordt in het rapport de tijdzone van de browser weergegeven in de rechterbovenhoek van de rapportpagina.
- Naast de bestaande indelingen heeft het veld **Duur** nu twee nieuwe indelingen: UU:MM:SS.SSS en MM:SS.SSS. Selecteer de juiste indeling om de gegevens in de indeling milliseconden weer te geven.

Bijvoorbeeld:

- Als de duur 200 milliseconden is,

- en de notatie is UU:MM:SS.SSS, dan is de waarde 00:00:00.200.
- en de notatie is MM:SS.SSS, dan is de waarde 00:00.200.
- Als de duur 1001 milliseconden is,
 - en de notatie is UU:MM:SS.SSS, dan is de waarde 00:00:01.001.
 - en de notatie is MM:SS.SSS, dan is de waarde 00:01.001.



Opmerking Analyzer ondersteunt rapportage voor een maximale duur van 12 maanden in de afgelopen 13 maanden vanaf vandaag.

Met de Analyzer-gebruikersinterface kunnen gebruikers een **Aangepast datumbereik voor de duur** van maximaal 12 maanden selecteren in de afgelopen 13 maanden vanaf vandaag.

Bedrijfsstatistieken

Gebruiksrapport

In het gebruiksrapport wordt het aantal agenten weergegeven die zich heeft aangemeld voor elke locatie, maand en dag. Het rapport biedt ook een gelijktijdig aantal agenten dat zich heeft aangemeld.



Opmerking Het **Aangepaste datumbereik voor de duur** moet binnen 12 maanden vanaf vandaag zijn ingesteld.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Bedrijfsstatistieken > Gebruiksrapport

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
Locatie	De naam van de locatie.	
Maand	Hier worden de maand en het jaar van het rapport weergegeven.	
Datum	Hier worden de datum, maand en het jaar van het rapport weergegeven.	
Unieke aangemelde agenten	Hier wordt het aantal agenten weergegeven dat was aangemeld. Er wordt slechts één aanmelding voor elke agent meegeteld.	Voor elke unieke agent die zich op een dag aanmeldt bij het systeem, wordt dit aantal verhoogd.
Gelijktijdig aangemelde agenten	Hier wordt het aantal agenten weergegeven dat op een bepaald moment was aangemeld.	Als het aantal aanmeldingen in een dag hoger is dan de vorige maximumwaarde, wordt deze waarde toegewezen als maximumwaarde.

Historische rapporten

Agentrapporten

Details agent

Het rapport Details agent wordt gebruikt om agentstatistieken weer te geven. Dit rapport is beschikbaar in Analyzer-rapporten en in APS-rapporten op Agent Desktop.



Opmerking Het veld **Aantal plots verbroken** wordt momenteel niet gebruikt en wordt niet ingevuld.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Agentrapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Agentnaam	Geeft de naam van de agent weer. Gebruikt als: rijsegment		
Interval	Hier wordt de tijdsduur weergegeven waarvoor het rapport Details agent wordt gegenereerd.		Afgelopen zeven dagen
Type multimediateprofiel	Hier wordt het type gecombineerd profiel weergegeven dat voor de agent is geconfigureerd. De gecombineerde profieltypen zijn Gecombineerd, Gecombineerd real-time en Exclusief.		
Kanaaltype	Hier wordt het mediatype weergegeven van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat. Gebruikt als: rijsegment		
Aantal aanmeldingen	Hier wordt het totale aantal aanmeldingen weergegeven waarin contacten van een specifiek kanaaltype zijn geconfigureerd voor de agent.	Kanaaltype: spraak, chat, e-mail	Aantal van agentkanaal-id
Contact afgehandeld	Hier wordt het totale aantal afgehandelde contacten weergegeven.		Som van aantal uitgaand verbonden + som van aantal verbonden
Werkuren	Toont de totale hoeveelheid tijd dat de agent was aangemeld.		Som van realtime bijwerken tijdstempel - som van aanmeldingstijdstempel
Tijd eerste aanmelding	Hier wordt de datum en tijd weergegeven waarop de agent voor het eerst is aangemeld.		Minimale aanmeldingstijdstempel

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Laatste afmeldingstijd	Hier wordt de datum en tijd weergegeven waarop de agent voor het laatst is afgemeld.		Maximale afmeldingstijdstempel
Bezetting	Toont het percentage van de tijd dat de agent in het gesprek heeft doorgebracht, in verhouding tot de tijd Beschikbaar en de tijd Inactief.		$((\text{Som van de duur verbonden} + \text{som van de afrondingsduur}) + (\text{som van duur uitgaand verbonden} + \text{som van duur uitgaand afronden})) / (\text{maximale afmeldingstijdstempel} - \text{minimale aanmeldingstijdstempel})$
Aantal inactief	Toont het aantal keren dat de agent naar de status Inactief is gegaan.		Som van aantal inactief
Totale tijd Inactief	Hier wordt de totale tijd weergegeven die de agent in de status Inactief heeft doorgebracht.		Som van duur Inactief
Gemiddelde tijd Inactief	Hier wordt de gemiddelde duur weergegeven dat de agent zich in de status Inactief bevond.		Som van duur inactief / som van het aantal inactief
Aantal Beschikbaar	Toont het aantal keren dat de agent naar de status Beschikbaar is gegaan.		Som van het aantal Beschikbaar
Totale tijd beschikbaar	Hier wordt de totale tijd weergegeven die de agent in de status Beschikbaar heeft doorgebracht.		Som van duur beschikbaar
Gemiddelde tijd Beschikbaar	Hier wordt de gemiddelde tijdsduur van een agent in de status Beschikbaar weergegeven.		Som van de duur van beschikbaar / som van het aantal beschikbaar
Aantal inkomend gereserveerd	Toont het aantal keren dat een agent is overgegaan naar de status Inkomend gereserveerd.		Som van het aantal Overgaand
Totale tijd inkomend gereserveerd	Hier wordt de totale hoeveelheid tijd weergegeven die een agent heeft doorgebracht in de status gereserveerd (tijdsduur nadat een gesprek binnenkomt op het station van een agent, maar nog niet is beantwoord).		Som van de duur overgaand
Gemiddelde tijd Inkomend gereserveerd	Hier wordt de gemiddelde tijdsduur van een agent in de status Inkomend gereserveerd weergegeven.		Som van de duur van overgaand / som van het aantal overgaand
Aantal inkomend in de wacht	Toont het aantal keren dat een agent een inkomende beller in de wacht zet.		Som van aantal in de wacht
Inkomend totale wachttijd	Toont de totale tijdsduur dat inkomende gesprekken in de wacht stonden.		Som van de duur in de wacht

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Gemiddelde tijd inkomend in de wacht	Toont de gemiddelde wachttijd voor inkomende gesprekken.		Som van de duur in de wacht / som van het aantal in de wacht
Aantal inkomend verbonden	Toont het aantal inkomende gesprekken dat is verbonden met een agent.		Som van aantal verbonden
Totale tijd inkomend verbonden	Toont de totale tijdsduur die een agent in gesprek was met klanten in inkomende gesprekken. De totale tijd inkomend verbonden bevat niet de tijd voor inactief, de duur in de wacht of de consultatietijd.		Som van de duur verbonden
Totale tijd inkomend contact	Toont de totale tijdsduur die een agent was verbonden met inkomende gesprekken.		Som van duur verbonden + som van duur in de wacht
Gemiddelde tijd inkomende contacten	Toont de gemiddelde tijd voor inkomende contacten.		(Som van de duur verbonden + som van de duur in de wacht) / som van het aantal verbonden
Aantal uitgaand gereserveerd	Toont het aantal keren dat een agent de status Uitgaand gereserveerd heeft gehad, een status die aangeeft dat de agent een uitgaand gesprek heeft gestart, maar dat het gesprek nog niet is verbonden.		Som van het aantal uitgaand overgaand
Totale tijd uitgaand gereserveerd	Toont de totale hoeveelheid tijd die een agent in de status Uitgaand gereserveerd heeft doorgebracht.		Som van de duur uitgaand overgaand
Gemiddelde tijd Uitgaand gereserveerd	Toont de gemiddelde hoeveelheid tijd die een agent in de status uitgaand gereserveerd heeft doorgebracht.		Som van de duur Uitgaand overgaand / som het aantal Uitgaand overgaand
Aantal uitgaand in de wacht	Toont het aantal keren dat een agent een uitgaand gesprek in de wacht zet.		Som van aantal uitgaand in de wacht
Totale tijd uitgaand in de wacht	Toont de totale tijdsduur dat uitgaande gesprekken in de wacht stonden.		Som van de duur uitgaand in de wacht
Gemiddelde tijd uitgaand in de wacht	Toont de gemiddelde wachttijd voor uitgaande gesprekken.		Som van de duur uitgaand in de wacht / som van het aantal uitgaand in de wacht
Aantal pogingen uitgaand	Toont het aantal keren dat een agent heeft geprobeerd een uitgaand gesprek te starten.		Som van het aantal uitgaand overgaand
Aantal uitgaand verbonden	Toont het aantal uitgaande gesprekken dat is verbonden met een agent.		Som van aantal uitgaand verbonden

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Totale tijd uitgaand verbonden	Toont de totale tijdsduur die een agent in gesprek was met klanten in uitgaande gesprekken. De totale tijd uitgaand verbonden bevat niet de tijd inactief, de duur in de wacht of de consultatietijd.		Som van de duur uitgaand verbonden
Totale tijd uitgaande contacten	Toont de totale tijdsduur die een agent was verbonden met uitgaande gesprekken.		Som van de duur uitgaand verbonden + som van duur in de wacht
Gemiddelde contacttijd uitgaand	Toont de gemiddelde contacttijd voor uitgaande gesprekken.		(Som van de duur uitgaand verbonden + som van de duur in de wacht) / som van het aantal uitgaand verbonden
Aantal plotseling verbroken	Toont het aantal gesprekken dat is beantwoord (verbonden met een agent of gedistribueerd naar en geaccepteerd door een bestemmingslocatie), maar waarvan de verbinding direct is verbroken binnen de drempelwaarde voor plotseling verbroken verbindingen die is ingesteld voor de onderneming.		Som van het aantal verbroken
Aantal inkomend afronden	Toont het aantal keren dat een agent in de status Afronden is gegaan na een inkomend gesprek.		Som van het aantal afrondingen
Totale tijd inkomend afronden	Toont de totale hoeveelheid tijd die een agent heeft doorgebracht in de status Afronden na een inkomend gesprek.		Som van de afrondingsduur
Gemiddelde tijd inkomend afronden	Toont de gemiddelde tijdsduur dat een agent in de status Afronden stond na een inkomend gesprek.		Som van de afrondingsduur / som van het aantal afrondingen
Aantal uitgaand afronden	Toont het aantal keren dat een agent in de status Afronden is gegaan na een uitgaand gesprek.		Som van het aantal uitgaand afronden
Totale tijd uitgaand afronden	Toont de totale hoeveelheid tijd die een agent heeft doorgebracht in de status Afronden na een uitgaand gesprek.		Som van duur uitgaand afronden
Gemiddelde tijd uitgaand afronden	Toont de gemiddelde tijdsduur dat een agent in de status Afronden stond na een uitgaand gesprek.		Som van duur uitgaand afronden / som van het aantal uitgaand afronden
Aantal Geen antwoord	Het aantal keren dat een agent niet heeft gereageerd op een inkomende aanvraag waardoor het contact niet met de agent is verbonden.		Som aantal geen antwoord

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Totale tijd Geen antwoord	Toont de totale hoeveelheid tijd die een agent heeft doorgebracht in de status Geen antwoord.		Som van de duur Geen antwoord
Gemiddelde tijd Geen antwoord	Hier wordt de gemiddelde tijd dat een agent in de status Geen antwoord is geweest.		Som van de duur Geen antwoord / som van het aantal Geen antwoord
Aantal consultaties beantwoord	Toont het aantal keren dat een agent een consultatieverzoek van een andere agent heeft beantwoord.		Som van het aantal consultaties
Totale antwoordtijd consultaties	Toont de totale hoeveelheid tijd die een agent heeft besteed aan het antwoorden van consultatieverzoeken.		Som van de duur van consultatie
Gemiddelde antwoordtijd consultatie	Toont de gemiddelde tijd die een agent heeft besteed aan het antwoorden van consultatieverzoeken.		Som van de duur van de consultatie / som van het aantal consultaties
Aantal consultatieverzoeken	Toont het aantal keren dat een agent een consultatieverzoek naar een andere agent heeft verzonden.		Som van het aantal consultatieverzoeken
Totale tijd consultatieverzoeken	Toont de totale hoeveelheid tijd die een agent heeft besteed aan het consulteren van andere agenten.		Som van de duur van consultatieverzoeken
Gemiddelde tijd consultatieverzoek	Toont de gemiddelde tijd die een agent heeft besteed aan het consulteren van andere agenten.		Som van de duur van consultatieverzoeken / som van het aantal consultatieverzoeken
Aantal consultaties	Toont het aantal keren dat een agent een consultatieverzoek van een andere agent heeft beantwoord.		Som van aantal consultaties beantwoord
Totale consultatietijd	Toont de totale hoeveelheid tijd die een agent heeft besteed aan het antwoorden van consultatieverzoeken.		Som van de duur antwoord consultatie
Gemiddelde consultatietijd	Toont de gemiddelde tijd die een agent heeft besteed aan het antwoorden van consultatieverzoeken.		De som van de duur antwoord consultatie / som van het aantal consultaties beantwoord
Aantal conferenties	Toot het aantal keren dat een agent een conferentiegesprek heeft gestart.		Som van aantal conferenties
Aantal inkomende CTQ-verzoeken	Toont het aantal keren dat een agent bij het afhandelen van een inkomend gesprek een CTQ heeft gestart.		Som van het aantal CTQ-verzoeken

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Totale tijd inkomende CTQ-verzoeken	Toont de totale hoeveelheid tijd die een agent heeft besteed aan het beantwoorden van CTQ-verzoeken van een agent die een inkomend gesprek afhandelt.		Som van de duur van CTQ-verzoeken
Aantal inkomende CTQ-antwoorden	Toont het aantal keren dat een agent een CTQ-verzoek heeft beantwoord van een andere agent die een inkomend gesprek afhandelt.		Som van het aantal CTQ-antwoorden
Totale tijd inkomende CTQ-antwoorden	Toont de totale hoeveelheid tijd die een agent heeft besteed aan het beantwoorden van CTQ-verzoeken van een agent die een inkomend gesprek afhandelt.		Som van de duur van CTQ-antwoorden
Aantal CTQ-verzoeken uitgaand	Toont het aantal keren dat een agent een CTQ-verzoek heeft gestart bij het afhandelen van een uitgaand gesprek.		Som van het aantal uitgaande CTQ-verzoeken
Totale tijd uitgaande CTQ-verzoeken	Toont de totale hoeveelheid tijd die een agent heeft besteed aan het beantwoorden van CTQ-verzoeken van een andere agent die een uitgaand gesprek afhandelde.		Som van de duur van uitgaande CTQ-verzoeken
Aantal uitgaande CTQ-antwoorden	Toont het aantal keren dat een agent een CTQ-verzoek heeft beantwoord van een andere agent die een uitgaand gesprek afhandelt.		Som van aantal uitgaande CTQ-antwoorden
Totale tijd uitgaande CTQ-antwoorden	Toont de totale hoeveelheid tijd die een agent heeft besteed aan het beantwoorden van CTQ-verzoeken van een andere agent die een uitgaand gesprek afhandelde.		Som van de duur uitgaande CTQ-antwoorden
Agent doorverbonden	Toont het aantal keren dat een agent een inkomend gesprek heeft doorverbonden naar een andere agent.		Som aantal doorverbindingen agent naar agent
Agent opnieuw in wachtrij	Toont het aantal keren dat een agent een inkomend gesprek opnieuw in de wachtrij heeft geplaatst.		Som aantal verzoeken door agent voor doorverbinden naar wachtrij
Onaangekondigd doorverbinden	Toont het aantal keren dat een agent een inkomend gesprek heeft doorverbonden met een extern telefoonlijstnummer of een nummer van derden via de interactieve voice-respons (IVR) zonder tussenkomst van een agent.		Som van het aantal onaangekondigd doorverbinden
Gemiddelde verwerkingstijd inkomend	Toont de gemiddelde tijdsduur die een agent heeft besteed aan het afhandelen van een inkomend gesprek.		(Som van de duur verbonden + som van de duur afronden) / som van het aantal verbonden

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Gemiddelde verwerkingstijd uitgaand	Toont de gemiddelde tijdsduur die een agent heeft besteed aan het afhandelen van een uitgaand gesprek.		(Som van tijdsduur uitgaand verbonden + som van duur uitgaand afronden) / som van aantal uitgaand verbonden

Klik op de tabelcel **Vaardigheidsprofiel** of **Vaardigheden** om het pictogram Meer details te zien. Klik op het pictogram om het modale dialoogvenster Meer details te starten. U kunt de volgende details zien:

Parameter	Beschrijving
Tijd bijwerken aanmelding/vaardigheid	Geeft de volgende datum en tijd van aanmelden weer voor een agent waarvan het vaardigheidsprofiel/de vaardigheden zijn bijgewerkt wanneer ze zijn afgemeld, of de datum en tijd waarop het vaardigheidsprofiel/de vaardigheden zijn bijgewerkt voor een agent die momenteel is aangemeld.
Vaardigheidsprofiel	Toont de naam van het vaardigheidsprofiel dat is gekoppeld aan een agent.
Vaardigheden	Toont de vaardigheid van een agent, zoals vloeiend zijn in een taal of productexpertise. De kolom bevat meerdere vaardigheden die zijn toegewezen aan het bijbehorende vaardigheidsprofiel, in een door komma's gescheiden enkele tekenreeks.

Agentdetails op sociale kanalen

Het rapport Agentdetails op sociale kanalen wordt gebruikt om statistieken voor het Facebook- en SMS-kanaal weer te geven.



Opmerking Dit rapport wordt alleen weergegeven als uw onderneming zich heeft geabonneerd op de SKU van het sociale kanaal.



Opmerking Het veld **Aantal plots verbroken** wordt momenteel niet gebruikt en wordt niet ingevuld.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Agentrapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
Agentnaam	Naam van de agent Gebruikt als: rijsegment	
Interval	Tijdsperiode	Afgelopen 7 dagen

Parameter	Beschrijving	Formule
Type subkanaal	De sociale kanalen (Facebook en SMS) worden weergegeven met statistische gegevens. Filter: kanaaltype Veld: sociaal Gebruikt als: rijsegment	
Aantal aanmeldingen	Het totaal aantal keren dat een agent die dag aangemeld is geweest.	Aantal van agentkanaal-id
Contact afgehandeld	Het totale aantal afgehandelde gesprekken.	Som van aantal uitgaand verbonden + som van aantal verbonden
Werkuren	De totale hoeveelheid tijd dat een agent was aangemeld.	Som van realtime bijwerken tijdstempel - som van aanmeldingstijdstempel
Tijd eerste aanmelding	De datum en tijd waarop de agent is aangemeld.	Minimale aanmeldingstijdstempel
Laatste afmeldingstijd	De datum en tijd waarop de agent zich heeft afgemeld.	Maximale afmeldingstijdstempel
Bezetting	De tijd die een agent heeft besteed aan gesprekken in vergelijking met de tijdstuur voor beschikbaar en inactief.	$((\text{Som van de duur verbonden} + \text{som van de afrondingsduur}) + (\text{som van duur uitgaand verbonden} + \text{som van duur uitgaand afronden})) / (\text{maximale afmeldingstijdstempel} - \text{minimale aanmeldingstijdstempel})$
Aantal inactief	Het aantal keren dat een agent in de status Inactief is gegaan.	Som van aantal inactief
Totale tijd Inactief	De totale hoeveelheid tijd die een agent heeft doorgebracht in de status Inactief.	Som van duur Inactief
Gemiddelde tijd Inactief	De gemiddelde tijdsduur van een agent in de status Inactief.	Som van duur inactief / som van het aantal inactief
Aantal Beschikbaar	Het aantal keren dat een agent in de status Beschikbaar is gegaan.	Som van het aantal Beschikbaar
Totale tijd beschikbaar	De totale hoeveelheid tijd die een agent heeft doorgebracht in de status Beschikbaar.	Som van duur beschikbaar
Gemiddelde tijd Beschikbaar	De gemiddelde tijdsduur van een agent in de status Beschikbaar.	Som van de duur van beschikbaar / som van het aantal beschikbaar
Aantal inkomend gereserveerd	Het aantal keren dat een agent is overgegaan naar de status Inkomend gereserveerd.	Som van het aantal Overgaand

Parameter	Beschrijving	Formule
Totale tijd inkomend gereserveerd	De totale hoeveelheid tijd die een agent heeft doorgebracht in de status gereserveerd (tijdsduur nadat een gesprek binnenkomt op het station van een agent, maar nog niet is beantwoord).	Som van de duur overgaand
Gemiddelde tijd Inkomend gereserveerd	De gemiddelde tijdsduur van een agent in de status Inkomend gereserveerd.	Som van de duur van overgaand / som van het aantal overgaand
Aantal inkomend in de wacht	Het aantal keren dat een agent een inkomende beller in de wacht heeft gezet.	Som van aantal in de wacht
Inkomend totale wachttijd	De totale tijdsduur dat inkomende gesprekken in de wacht stonden.	Som van de duur in de wacht
Gemiddelde tijd inkomend in de wacht	De gemiddelde wachttijd voor inkomende gesprekken.	Som van de duur in de wacht / som van het aantal in de wacht
Aantal inkomend verbonden	Het aantal inkomende gesprekken dat is verbonden met een agent.	Som van aantal verbonden
Totale tijd inkomend verbonden	De totale tijdsduur dat een agent in gesprek was met klanten in inkomende gesprekken. De totale tijd inkomend verbonden bevat niet de tijd voor inactief, de duur in de wacht of de consultatietijd.	Som van de duur verbonden
Totale tijd inkomend contact	De totale tijdsduur die een agent was verbonden met inkomende gesprekken.	Som van duur verbonden + som van duur in de wacht
Gemiddelde tijd inkomende contacten	De gemiddelde tijd voor inkomende contacten.	(Som van de duur verbonden + som van de duur in de wacht) / som van het aantal verbonden
Aantal uitgaand gereserveerd	Het aantal keren dat een agent de status Uitgaand gereserveerd heeft gehad, een status die aangeeft dat de agent een uitgaand gesprek heeft gestart, maar dat het gesprek nog niet is verbonden.	Som van het aantal uitgaand overgaand
Totale tijd uitgaand gereserveerd	De totale hoeveelheid tijd die een agent in de status Uitgaand gereserveerd heeft doorgebracht.	Som van de duur uitgaand overgaand
Gemiddelde tijd Uitgaand gereserveerd	De gemiddelde hoeveelheid tijd die een agent in de status Uitgaand gereserveerd heeft doorgebracht.	Som van de duur Uitgaand overgaand / som het aantal Uitgaand overgaand
Aantal uitgaand in de wacht	Het aantal keren dat een agent een uitgaande beller in de wacht zet.	Som van aantal uitgaand in de wacht
Totale tijd uitgaand in de wacht	De totale tijdsduur dat uitgaande gesprekken in de wacht stonden.	Som van de duur uitgaand in de wacht
Gemiddelde tijd uitgaand in de wacht	De gemiddelde wachttijd voor uitgaande gesprekken.	Som van de duur uitgaand in de wacht / som van het aantal uitgaand in de wacht

Parameter	Beschrijving	Formule
Aantal pogingen uitgaand	Het aantal keren dat een agent heeft geprobeerd een uitgaand gesprek te starten.	Som van het aantal uitgaand overgaand
Aantal uitgaand verbonden	Het aantal uitgaande gesprekken dat is verbonden met een agent.	Som van aantal uitgaand verbonden
Totale tijd uitgaand verbonden	Toont de totale tijdsduur die een agent in gesprek was met klanten in uitgaande gesprekken. De totale tijd uitgaand verbonden bevat niet de tijd inactief, de duur in de wacht of de consultatietijd.	Som van de duur uitgaand verbonden
Totale tijd uitgaande contacten	De totale hoeveelheid tijd die een agent was verbonden met uitgaande gesprekken.	Som van de duur uitgaand verbonden + som van duur in de wacht
Gemiddelde contacttijd uitgaand	De gemiddelde contacttijd voor uitgaande gesprekken.	(Som van de duur uitgaand verbonden + som van de duur in de wacht) / som van het aantal uitgaand verbonden
Aantal plotseling verbroken	Het aantal gesprekken dat is beantwoord (verbonden met een agent of gedistribueerd naar een geaccepteerd door een bestemmingslocatie), maar waarvan de verbinding direct is verbroken binnen de drempelwaarde voor plotseling verbroken verbindingen die is ingesteld voor de onderneming.	Som van het aantal verbroken
Aantal inkomend afronden	Het aantal keren dat een agent in de status Afronden is gegaan na een inkomend gesprek.	Som van het aantal afrondingen
Totale tijd inkomend afronden	De totale hoeveelheid tijd die een agent heeft doorgebracht in de status Afronden na een inkomend gesprek.	Som van de afrondingsduur
Gemiddelde tijd inkomend afronden	De gemiddelde tijdsduur dat een agent in de status Afronden stond na een inkomend gesprek.	Som van de afrondingsduur / som van het aantal afrondingen
Aantal uitgaand afronden	Het aantal keren dat een agent in de status Afronden is gegaan na een uitgaand gesprek.	Som van het aantal uitgaand afronden
Totale tijd uitgaand afronden	De totale hoeveelheid tijd die een agent heeft doorgebracht in de status Afronden na een uitgaand gesprek.	Som van duur uitgaand afronden
Gemiddelde tijd uitgaand afronden	De gemiddelde tijdsduur dat een agent in de status Afronden stond na een uitgaand gesprek.	Som van duur uitgaand afronden / som van het aantal uitgaand afronden
Aantal Geen antwoord	Het aantal keren dat een agent niet heeft gereageerd op een inkomende aanvraag waardoor het contact niet met de agent is verbonden.	Som aantal geen antwoord

Parameter	Beschrijving	Formule
Totale tijd Geen antwoord	De totale hoeveelheid tijd die een agent heeft doorgebracht in de status Geen antwoord.	Som van de duur Geen antwoord
Gemiddelde tijd Geen antwoord	De gemiddelde tijdsduur van een agent in de status Geen antwoord.	Som van de duur Geen antwoord / som van het aantal Geen antwoord
Aantal consultaties beantwoord	Het aantal keren dat een agent een consultatieverzoek van een andere agent heeft beantwoord.	Som van het aantal consultaties
Totale antwoordtijd consultaties	De totale hoeveelheid tijd die een agent heeft besteed aan het beantwoorden van consultatieverzoeken.	Som van de duur van consultatie
Gemiddelde antwoordtijd consultatie	De gemiddelde tijd die een agent heeft besteed aan het antwoorden van consultatieverzoeken.	Som van de duur van de consultatie / som van het aantal consultaties
Aantal consultatieverzoeken	Het aantal keren dat een agent een consultatieverzoek naar een andere agent heeft verzonden.	Som van het aantal consultatieverzoeken
Totale tijd consultatieverzoeken	De totale hoeveelheid tijd die een agent heeft besteed aan het consulteren van andere agenten.	Som van de duur van consultatieverzoeken
Gemiddelde tijd consultatieverzoek	De gemiddelde tijd die een agent heeft besteed aan het consulteren van andere agenten.	Som van de duur van consultatieverzoeken / som van het aantal consultatieverzoeken
Aantal consultaties	Het aantal keren dat een agent een consultatieverzoek van een andere agent heeft beantwoord.	Som van aantal consultaties beantwoord
Totale consultatietijd	De totale hoeveelheid tijd die een agent heeft besteed aan het beantwoorden van consultatieverzoeken.	Som van de duur antwoord consultatie
Gemiddelde consultatietijd	De gemiddelde tijd die een agent heeft besteed aan het antwoorden van consultatieverzoeken.	De som van de duur antwoord consultatie / som van het aantal consultaties beantwoord
Aantal conferenties	Het aantal keren dat een agent een conferentiegesprek heeft gestart.	Som van aantal conferenties
Aantal inkomende CTQ-verzoeken	Het aantal keren dat een agent bij het afhandelen van een inkomend gesprek een CTQ heeft gestart.	Som van het aantal CTQ-verzoeken
Totale tijd inkomende CTQ-verzoeken	De totale hoeveelheid tijd die een agent heeft besteed aan het beantwoorden van CTQ-verzoeken van een andere agent die een inkomend gesprek afhandelde.	Som van de duur van CTQ-verzoeken

Parameter	Beschrijving	Formule
Aantal inkomende CTQ-antwoorden	Het aantal keren dat een agent een CTQ-verzoek heeft beantwoord van een andere agent die een inkomend gesprek afhandelt.	Som van het aantal CTQ-antwoorden
Totale tijd inkomende CTQ-antwoorden	De totale hoeveelheid tijd die een agent heeft besteed aan het beantwoorden van CTQ-verzoeken van een andere agent die een inkomend gesprek afhandelde.	Som van de duur van CTQ-antwoorden
Aantal CTQ-verzoeken uitgaand	Het aantal keren dat een agent een CTQ-verzoek heeft gestart bij het afhandelen van een uitgaand gesprek.	Som van het aantal uitgaande CTQ-verzoeken
Totale tijd uitgaande CTQ-verzoeken	De totale hoeveelheid tijd die een agent heeft besteed aan het beantwoorden van CTQ-verzoeken van een andere agent die een uitgaand gesprek afhandelde.	Som van de duur van uitgaande CTQ-verzoeken
Aantal uitgaande CTQ-antwoorden	Het aantal keren dat een agent een CTQ-verzoek heeft beantwoord van een andere agent die een uitgaand gesprek afhandelt.	Som van aantal uitgaande CTQ-antwoorden
Totale tijd uitgaande CTQ-antwoorden	De totale hoeveelheid tijd die een agent heeft besteed aan het beantwoorden van CTQ-verzoeken van een andere agent die een uitgaand gesprek afhandelde.	Som van de duur uitgaande CTQ-antwoorden
Agent doorverbonden	Het aantal keren dat een agent een inkomend gesprek heeft doorverbonden naar een andere agent.	Som aantal doorverbindingen agent naar agent
Agent opnieuw in wachtrij	Het aantal keren dat een agent een inkomend gesprek opnieuw in de wachtrij heeft geplaatst.	Som aantal verzoeken door agent voor doorverbinden naar wachtrij
Onaangekondigd doorverbinden	Het aantal keren dat agenten inkomend gesprekken hebben doorverbonden met een extern telefoonlijstnummer of een nummer van derden via de interactieve voice-respons (IVR) zonder tussenkomst van een agent.	Som van het aantal onaangekondigd doorverbinden
Gemiddelde verwerkingstijd inkomend	De gemiddelde tijdsduur die een agent heeft besteed aan het afhandelen van een inkomend gesprek.	(Som van de duur verbonden + som van de duur afronden) / som van het aantal verbonden
Gemiddelde verwerkingstijd uitgaand	De gemiddelde tijdsduur die een agent heeft besteed aan het afhandelen van een uitgaand gesprek.	(Som van tijdsduur uitgaand verbonden + som van duur uitgaand afronden) / som van aantal uitgaand verbonden

Contacten afgehandeld door agenten - grafiek

Dit rapport geeft het aantal contacten aan dat door een agent is afgehandeld. U kunt gegevens filteren op contacttype.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Agentrapporten

Uitvoertype: staafdiagram

Mediatype	Beschrijving	Formule
Spraak	Het mediatype van het telefooncontact.	Aantal verbonden (kanaaltype = telefonie) + aantal uitgaand verbonden (kanaaltype = telefonie)
Chat	Het mediatype van het chatcontact.	Aantal verbonden (kanaaltype = chat)
E-mail	Het mediatype van het e-mailcontact.	Aantal verbonden (kanaaltype = e-mail) + aantal verbonden uitgaand (kanaaltype = e-mail)

Agentstatistieken uitgaand

In dit rapport wordt het aantal uitgaande gesprekken aangegeven dat door een agent is gemaakt.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Agentrapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
Agentnaam	De naam van een agent, dat wil zeggen een persoon die klantgesprekken verwerkt. Gebruikt als: rijsegment	
Interval	De tijdsperiode waarvoor de informatie over uitgaande gesprekken beschikbaar is.	Afgelopen 7 dagen
Kanaaltype	Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat. Gebruikt als: rijsegment	
Tijd eerste aanmelding	De datum en tijd waarop de agent voor de eerste keer is aangemeld tijdens het interval.	Minimale aanmeldingstijdstempel
Uitgaande contacten afgehandeld	Het aantal uitgaande gesprekken dat door de agent is afgehandeld.	Som van aantal uitgaand verbonden
Gemiddelde verwerkingstijd uitgaand	De gemiddelde verwerkingstijd voor uitgaande gesprekken.	(Som van tijdsduur uitgaand verbonden + som van duur uitgaand afronden) / som van aantal uitgaand verbonden

Parameter	Beschrijving	Formule
Tijd uitgaand verbonden	De totale duur dat de agent in gesprek was met de klant in een uitgaand gesprek, inclusief de duur dat het uitgaande gesprek in de wacht stond.	Som van duur uitgaand
Gemiddelde tijd uitgaand verbonden	De gemiddelde tijd dat uitgaande gesprekken verbonden zijn geweest.	Tijd uitgaand verbonden / afgehandelde uitgaande contacten
Gesprekstijd uitgaand	De totale duur dat de agent in gesprek was met de klant in een uitgaand gesprek.	Tijd uitgaand verbonden - duur uitgaand in de wacht
Aantal keren doorverbonden	Het totale aantal keren dat de gesprekken zijn doorverbonden.	
Gemiddelde gespreksduur consultatie	De gemiddelde duur dat de agent met een andere agent of een andere partij in consultatie is geweest terwijl de beller in de wacht stond.	Totale duur consultatie / totaal aantal consultaties

Klik op een willekeurige tabelcel, met uitzondering van de tabelcel **Gemiddelde tijd in consultatiegesprek** om het pictogram **Meer details** te zien. Selecteer de tabelcel **Aantal keren doorverbonden** en klik op het pictogram **Meer details** om het modale dialoogvenster **Meer details** te starten. In het modale dialoogvenster **Meer details** worden de records weergegeven die zijn betrokken bij de berekening van de visualisatie. U kunt de volgende details zien:

Tabel 3: Meer details

Parameter	Beschrijving	Formule
Tijd gesprek doorverbonden	Het tijdstip waarop het gesprek is doorverbonden.	
Type doorverbinding	Het type doorverbinding, zoals onaangekondigd doorverbonden en doorverbonden naar consultatie.	
Doorverbonden naar nummer	Het nummer waarnaar het gesprek is doorverbonden.	
Doorverbonden naar wachtrij	De wachtrij waarnaar het gesprek is doorverbonden.	
Duur consultatiegesprek	De tijdsduur dat de agent met een andere agent of een andere partij in consultatie is geweest terwijl de beller in de wacht stond.	

Als u een nieuwe kolom wilt toevoegen aan het rapport, selecteert u de gewenste CSR-velden en -meetwaarden in de vervolgkeuzelijst links in het modale dialoogvenster **Meer details**. U kunt het **Gedetailleerde rapport** exporteren in Microsoft Excel-indeling of .csv-indeling naar een gewenste locatie. Als u het modale dialoogvenster **Meer details** wilt weergeven in een afzonderlijk venster, klikt u op het pictogram **Starten**.



Opmerking De kolommen **Aantal keren doorverbonden** en **Gemiddelde duur consultatiegesprekken** vindt u in het rapport **Mijn statistieken voor uitgaand – historisch** van de APS-rapporten in Agent Desktop. De functie **Meer details** is niet van toepassing op de APS-rapporten in Agent Desktop.

Agentstatistieken

Dit rapport geeft de statistieken van een agent weer.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Agentrapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
Agentnaam	De naam van een agent, dat wil zeggen een persoon die klantgesprekken beantwoordt. Gebruikt als: rijsegment	
Interval	Tijdperiode waarvoor de agentstatistieken beschikbaar is.	Afgelopen 7 dagen
Kanaaltype	Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat. Gebruikt als: rijsegment	
Aanmeldingstijd	De datum en tijd waarop de agent is aangemeld.	Minimale aanmeldingstijdstempel
Afgehandeld	Het totale aantal afgehandelde interacties.	Afgehandeld = som van het aantal uitgaand verbonden + som van het aantal verbonden
Totale afhandelingstijd	De cumulatieve hoeveelheid tijd die is besteed aan het afhandelen van gesprekken.	Totale afhandelingstijd = (som van de duur verbonden + som van de duur afronden) + som van de duur uitgaand verbonden + som van de duur uitgaand afronden)
Gem. afhandelingstijd	De gemiddelde tijdsduur die is besteed aan het afhandelen van een gesprek (tijd verbonden plus afrondingstijd), gedeeld door het aantal beantwoorde gesprekken.	Gem. afhandelingstijd = (som van de duur verbonden + som van de duur afronden) + (som van de duur verbonden + som van uitgaand afronden) / som van aantal verbonden.

Klik op de tabelcel **Vaardigheidsprofiel** of **Vaardigheden** om het pictogram Meer details te zien. Klik op het pictogram om het modale dialoogvenster Meer details te starten. U kunt de volgende details zien:

Parameter	Beschrijving
Tijd bijwerken aanmelding/vaardigheid	Geeft de volgende datum en tijd van aanmelden weer voor een agent waarvan het vaardigheidsprofiel/de vaardigheden zijn bijgewerkt wanneer ze zijn afgemeld, of de datum en tijd waarop het vaardigheidsprofiel/de vaardigheden zijn bijgewerkt voor een agent die momenteel is aangemeld.
Vaardigheidsprofiel	Toont de naam van het vaardigheidsprofiel dat is gekoppeld aan een agent.
Vaardigheden	Toont de vaardigheid van een agent, zoals vloeiend zijn in een taal of productexpertise. De kolom bevat meerdere vaardigheden die zijn toegewezen aan het bijbehorende vaardigheidsprofiel, in een door komma's gescheiden enkele tekenreeks.

Locatie

In dit rapport wordt een gedetailleerde weergave gegeven van het aantal agentstatistieken op elke locatie.



Opmerking Het veld **Aantal plots verbroken** wordt momenteel niet gebruikt en wordt niet ingevuld.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Agentrapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
Locatiennaam	De locatie van het callcenter waarnaar een gesprek is gedistribueerd. Gebruikt als: rijsegment	
Interval	Tijdperiode waarvoor de agentstatistieken in elke locatie beschikbaar is.	Afgelopen 7 dagen
Kanaaltype	Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat. Gebruikt als: rijsegment	
Contact afgehandeld	Het totale aantal afgehandelde contacten.	Som van aantal verbonden + som van aantal uitgaand verbonden
Werkuren	De totale hoeveelheid tijd dat agenten waren aangemeld.	Som van realtime bijwerken tijdstempel - som van aanmeldingstijdstempel

Parameter	Beschrijving	Formule
Bezetting	De tijd die agenten hebben besteed aan gesprekken in vergelijking met de tijdstuur voor beschikbaar en inactief.	$((\text{Som van de duur verbonden} + \text{som van de afrondingsduur}) + (\text{som van duur uitgaand verbonden} + \text{som van duur uitgaand afronden})) / (\text{maximale afmeldingstijdstempel} - \text{minimale aanmeldingstijdstempel})$
Aantal inactief	Het aantal keren dat agenten in de status Inactief zijn gegaan.	Som van aantal inactief
Totale tijd Inactief	De totale hoeveelheid tijd die agenten hebben doorgebracht in de status Inactief.	Som van duur Inactief
Gemiddelde tijd Inactief	De gemiddelde tijdsduur dat agenten de status Inactief hadden.	Som van duur inactief / som van het aantal inactief
Aantal Beschikbaar	Het aantal keren dat agenten in de status Beschikbaar zijn gegaan.	Som van het aantal Beschikbaar
Totale tijd beschikbaar	De totale hoeveelheid tijd die agenten hebben doorgebracht in de status Beschikbaar.	Som van duur beschikbaar
Gemiddelde tijd Beschikbaar	De gemiddelde tijdsduur dat agenten de status Beschikbaar hadden.	Som van de duur van beschikbaar / som van het aantal beschikbaar
Aantal inkomend gereserveerd	Het aantal keren dat agenten zijn overgegaan naar de status Inkomend gereserveerd.	Som van het aantal Overgaand
Totale tijd inkomend gereserveerd	Het totale aantal keren dat agenten de status gereserveerd hadden (tijdsduur nadat een gesprek binnenkomt op het station van een agent, maar nog niet is beantwoord).	Som van de duur overgaand
Gemiddelde tijd Inkomend gereserveerd	De gemiddelde tijdsduur dat in de status Inkomend gereserveerd waren.	Som van de duur van overgaand / som van het aantal overgaand
Aantal inkomend in de wacht	Het aantal keren dat agenten inkomende bellers in de wacht hebben gezet.	Som van aantal in de wacht
Tijd inkomend in de wacht	De totale tijdsduur dat inkomende gesprekken in de wacht stonden.	Som van de duur in de wacht
Gemiddelde tijd inkomend in de wacht	De gemiddelde wachttijd voor inkomende gesprekken.	Som van de duur in de wacht / som van het aantal in de wacht

Parameter	Beschrijving	Formule
Aantal inkomend verbonden	Het aantal inkomende gesprekken dat is verbonden met agenten.	Som van aantal verbonden
Totale tijd inkomend verbonden	De totale tijdsduur dat agenten in gesprek waren met klanten in inkomende gesprekken. De totale tijd inkomend verbonden bevat niet de tijd voor inactief, de duur in de wacht of de consultatietijd.	Som van de duur verbonden
Totale tijd inkomend contact	De totale tijdsduur dat agenten verbonden waren met inkomende gesprekken.	Som van duur verbonden + som van duur in de wacht
Gemiddelde totale tijd inkomende contacten	De gemiddelde tijd voor verbonden inkomende contacten.	(Som van de duur verbonden + som van de duur in de wacht) / som van het aantal verbonden
Aantal uitgaand gereserveerd	Het aantal keren dat agenten in de status Uitgaand gereserveerd waren (tijdsduur zodra het gesprek begint over te gaan en voordat het gesprek wordt beantwoord).	Som van het aantal uitgaand overgaand
Totale tijd uitgaand gereserveerd	De totale hoeveelheid tijd die agenten in de status Uitgaand gereserveerd hebben doorgebracht.	Som van de duur uitgaand overgaand
Gemiddelde tijd Uitgaand gereserveerd	De gemiddelde tijd dat agenten de status Uitgaand gereserveerd hadden.	Som van de duur Uitgaand overgaand / som het aantal Uitgaand overgaand
Aantal uitgaand in de wacht	Het aantal keren dat agenten uitgaande gesprekken in de wacht heeft gezet.	Som van aantal uitgaand in de wacht
Totale tijd uitgaand in de wacht	De totale tijdsduur dat de uitgaande gesprekken in de wacht stonden.	Som van de duur uitgaand in de wacht
Gemiddelde tijd uitgaand in de wacht	De gemiddelde tijd dat uitgaande gesprekken in de wacht stonden.	Som van de duur uitgaand in de wacht / som van het aantal uitgaand in de wacht
Aantal pogingen uitgaand	Het aantal keren dat agenten hebben geprobeerd een uitgaand gesprek te starten.	Som van het aantal uitgaand overgaand
Aantal uitgaand verbonden	Het aantal uitgaande gesprekken dat is verbonden met agenten.	Som van aantal uitgaand verbonden

Parameter	Beschrijving	Formule
Totale tijd uitgaand verbonden	De totale tijdsduur dat agenten in gesprek waren met klanten in uitgaande gesprekken. De totale tijd uitgaand verbonden bevat niet de tijd inactief, de duur in de wacht of de consultatietijd.	Som van de duur uitgaand verbonden
Totale tijd uitgaande contacten	De totale hoeveelheid tijd dat agenten verbinding hebben gehad met uitgaande gesprekken.	Som van de duur uitgaand verbonden + som van duur in de wacht
Gemiddelde contacttijd uitgaand	De gemiddelde tijd dat uitgaande gesprekken verbonden zijn geweest.	(Som van de duur uitgaand verbonden + som van de duur in de wacht) / som van het aantal uitgaand verbonden
Aantal plotseling verbroken	Het aantal gesprekken dat is verbonden met agenten, maar waarvan de verbinding direct is verbroken binnen de drempelwaarde voor plotseling verbroken verbindingen die is ingesteld voor de onderneming.	Som van het aantal verbroken
Aantal inkomend afronden	Het aantal keren dat agenten in de status Afronden zijn gegaan na een inkomend gesprek.	Som van het aantal afrondingen
Totale tijd inkomend afronden	De totale hoeveelheid tijd die agenten hebben doorgebracht in de status Afronden na een inkomend gesprek.	Som van de afrondingsduur
Gemiddelde tijd inkomend afronden	De gemiddelde tijdsduur dat de agenten in de status Afronden stonden na een inkomend gesprek.	Som van de afrondingsduur / som van het aantal afrondingen
Aantal uitgaand afronden	Het aantal keren dat agenten in de status Afronden zijn gegaan na een uitgaand gesprek.	Som van het aantal uitgaand afronden
Totale tijd uitgaand afronden	De totale hoeveelheid tijd die agenten hebben doorgebracht in de status Afronden na een uitgaand gesprek.	Som van duur uitgaand afronden
Gemiddelde tijd uitgaand afronden	De gemiddelde tijdsduur dat de agenten de status Afronden hadden na een uitgaand gesprek.	Som van duur uitgaand afronden / som van het aantal uitgaand afronden

Parameter	Beschrijving	Formule
Aantal Geen antwoord	Het aantal keren dat een agent niet heeft gereageerd op een inkomende aanvraag waardoor het contact niet met de agent is verbonden.	Som aantal geen antwoord
Totale tijd Geen antwoord	De totale hoeveelheid tijd die agenten hebben doorgebracht in de status Geen antwoord.	Som van de duur Geen antwoord
Gemiddelde tijd Geen antwoord	De gemiddelde tijdsduur dat agenten de status Geen antwoord hadden.	Som van de duur Geen antwoord / som van het aantal Geen antwoord
Aantal consultaties beantwoord	Het aantal keren dat agenten een consultatieverzoek van een andere agent hebben beantwoord.	Som van het aantal consultaties
Totale antwoordtijd consultaties	De totale hoeveelheid tijd die agenten hebben besteed aan het antwoorden van consultatieverzoeken.	Som van de duur van consultatie
Gemiddelde antwoordtijd consultatie	De gemiddelde tijd die agenten hebben besteed aan het antwoorden van consultatieverzoeken.	Som van de duur van de consultatie / som van het aantal consultaties
Aantal consultatieverzoeken	Het aantal keren dat agenten een consultatieverzoek naar een andere agent hebben verzonden.	Som van het aantal consultatieverzoeken
Totale tijd consultatieverzoeken	De totale hoeveelheid tijd die agenten hebben besteed aan het consulteren van andere agenten.	Som van de duur van consultatieverzoeken
Gemiddelde tijd consultatieverzoek	De gemiddelde tijd die agenten hebben besteed aan het consulteren van andere agenten.	Som van de duur van consultatieverzoeken / som van het aantal consultatieverzoeken
Aantal consultaties	Het aantal keren dat agenten consultatieverzoeken hebben beantwoord plus het aantal keren dat agenten andere agenten hebben geconsulteerd.	Som van aantal consultaties beantwoord
Totale consultatietijd	De totale tijd consultatie beantwoord plus de totale tijd consultatieverzoek.	Som van de duur antwoord consultatie
Gemiddelde consultatietijd	De gemiddelde duur van de consultatietijd.	De som van de duur antwoord consultatie / som van het aantal consultaties beantwoord

Parameter	Beschrijving	Formule
Aantal conferenties	Het aantal keren dat agenten een conferentiegesprek hebben gestart.	Som van aantal conferenties
Aantal inkomende CTQ-verzoeken	Het aantal keren dat agenten bij het afhandelen van een inkomend gesprek een CTQ hebben gestart.	Som van het aantal CTQ-verzoeken
Totale tijd inkomende CTQ-verzoeken	De totale hoeveelheid tijd die agenten heeft besteed aan het beantwoorden van CTQ-verzoeken van andere agenten die inkomende gesprekken afhandelden.	Som van de duur van CTQ-verzoeken
Aantal inkomende CTQ-antwoorden	Het aantal keren dat agenten CTQ-verzoeken hebben beantwoord van andere agenten die inkomende oproepen afhandelden.	Som van het aantal CTQ-antwoorden
Totale tijd inkomende CTQ-antwoorden	De totale hoeveelheid tijd die agenten heeft besteed aan het beantwoorden van CTQ-verzoeken van andere agenten die inkomende gesprekken afhandelden.	Som van de duur van CTQ-antwoorden
Aantal CTQ-verzoeken uitgaand	Het aantal keren dat agenten CTQ-verzoeken hebben gestart tijdens het afhandelen van uitgaande gesprekken.	Som van het aantal uitgaande CTQ-verzoeken
Totale tijd uitgaande CTQ-verzoeken	De totale hoeveelheid tijd die agenten heeft besteed aan het beantwoorden van CTQ-verzoeken van andere agenten die uitgaande gesprekken afhandelden.	Som van de duur van uitgaande CTQ-verzoeken
Aantal uitgaande CTQ-antwoorden	Het aantal keren dat agenten CTQ-verzoeken hebben beantwoord van andere agenten die uitgaande gesprekken afhandelden.	Som van aantal uitgaande CTQ-antwoorden
Totale tijd uitgaande CTQ-antwoorden	De totale hoeveelheid tijd die agenten heeft besteed aan het beantwoorden van CTQ-verzoeken van andere agenten die uitgaande gesprekken afhandelden.	Som van de duur uitgaande CTQ-antwoorden
Agent doorverbonden	Het aantal keren dat agenten inkomende gesprekken hebben doorverbonden naar andere agenten.	Som aantal doorverbindingen agent naar agent

Parameter	Beschrijving	Formule
Agent opnieuw in wachtrij	Het aantal keren dat agenten inkomend gesprekken opnieuw in de wachtrij hebben geplaatst.	Som aantal verzoeken door agent voor doorverbinden naar wachtrij
Onaangekondigd doorverbinden	Het aantal keren dat agenten inkomend gesprekken hebben doorverbonden met een extern telefoonlijstnummer of een nummer van derden via de interactieve voice-respons (IVR) zonder tussenkomst van een agent.	Som van het aantal onaangekondigd doorverbinden
Gemiddelde verwerkingstijd inkomend	De gemiddelde tijdsduur die een agent heeft besteed aan het afhandelen van inkomende gesprekken.	(Som van de duur verbonden + som van de duur afronden) / som van het aantal verbonden
Gemiddelde verwerkingstijd uitgaand	De gemiddelde tijdsduur die een agent heeft besteed aan het afhandelen van uitgaande gesprekken.	(Som van tijdsduur uitgaand verbonden + som van duur uitgaand afronden) / som van aantal uitgaand verbonden

Locatiegrafiek

Dit rapport geeft een grafiekweergave weer van het aantal contacten dat per kanaaltype voor een site is afgehandeld.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Agentrapporten

Uitvoertype: staafdiagram

Parameters	Beschrijving	Formule
Spraak	Het mediatype van het telefooncontact.	Aantal verbonden (kanaaltype = telefonie) + aantal uitgaand verbonden (kanaaltype = telefonie)
Chat	Het mediatype van het chatcontact.	Aantal verbonden (kanaaltype = chat)
E-mail	Het mediatype van het e-mailcontact.	Aantal verbonden (kanaaltype = e-mail) + aantal verbonden uitgaand (kanaaltype = e-mail)

Team

Dit rapport geeft het kanaaltype aan dat door elke agent in het team wordt gebruikt. Het rapport bevat de volgende details over de activiteiten van elke agent in het team sinds de eerste aanmelding.



Opmerking Het veld **Aantal plots verbroken** wordt momenteel niet gebruikt en wordt niet ingevuld.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Agentrapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
Teamnaam	De naam van een team. Gebruikt als: rijsegment	
Interval	Tijdperiode waarvoor de agentactiviteit beschikbaar is.	Afgelopen 7 dagen
Kanaaltype	Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat. Gebruikt als: rijsegment.	
Contact afgehandeld	Het totale aantal afgehandelde contacten.	Som van aantal verbonden + som van aantal uitgaand verbonden
Werkuren	De totale hoeveelheid tijd dat agenten waren aangemeld.	Som van realtime bijwerken tijdstempel - som van aanmeldingstijdstempel
Bezetting	De tijd die agenten hebben besteed aan gesprekken in vergelijking met de tijdstuur voor beschikbaar en inactief.	$((\text{Som van de duur verbonden} + \text{som van de afrondingsduur}) + (\text{som van duur uitgaand verbonden} + \text{som van duur uitgaand afronden})) / (\text{maximale afmeldingstijdstempel} - \text{minimale aanmeldingstijdstempel})$
Aantal inactief	Het aantal keren dat agenten in de status Inactief zijn gegaan.	Som van aantal inactief
Totale tijd Inactief	De totale hoeveelheid tijd die agenten hebben doorgebracht in de status Inactief.	Som van duur Inactief
Gemiddelde tijd Inactief	De gemiddelde tijdsduur dat agenten de status Inactief hadden.	Som van duur inactief / som van het aantal inactief
Aantal Beschikbaar	Het aantal keren dat agenten in de status Beschikbaar zijn gegaan.	Som van het aantal Beschikbaar
Totale tijd beschikbaar	De totale hoeveelheid tijd die agenten hebben doorgebracht in de status Beschikbaar.	Som van duur beschikbaar
Gemiddelde tijd Beschikbaar	De gemiddelde tijdsduur dat agenten de status Beschikbaar hadden.	Som van de duur van beschikbaar / som van het aantal beschikbaar

Parameter	Beschrijving	Formule
Aantal inkomend gereserveerd	Het aantal keer dat een agent in de status Inkomend gereserveerd zijn gegaan (tijdsduur nadat een gesprek binnenkomt op het station van een agent, maar nog niet is beantwoord).	Som van het aantal Overgaand
Totale tijd inkomend gereserveerd	De totale hoeveelheid tijd die agenten hebben doorgebracht in de status Gereserveerd.	Som van de duur overgaand
Gemiddelde tijd Inkomend gereserveerd	De gemiddelde tijdsduur dat in de status Inkomend gereserveerd waren.	Som van de duur van overgaand / som van het aantal overgaand
Aantal inkomend in de wacht	Het aantal keren dat agenten inkomende bellers in de wacht hebben gezet.	Som van aantal in de wacht
Tijd inkomend in de wacht	De totale tijdsduur dat inkomende gesprekken in de wacht stonden.	Som van de duur in de wacht
Gemiddelde tijd inkomend in de wacht	De gemiddelde wachttijd voor inkomende gesprekken.	Som van de duur in de wacht / som van het aantal in de wacht
Aantal inkomend verbonden	Het aantal inkomende gesprekken dat is verbonden met agenten.	Som van aantal verbonden
Totale tijd inkomend verbonden	De totale tijdsduur dat agenten in gesprek waren met klanten in inkomende gesprekken. De totale tijd inkomend verbonden bevat niet de tijd voor inactief, de duur in de wacht of de consultatietijd.	Som van de duur verbonden
Totale tijd inkomend contact	De totale tijdsduur dat agenten verbonden waren met inkomende gesprekken.	Som van duur verbonden + som van duur in de wacht
Gemiddelde totale tijd inkomende contacten	De gemiddelde tijd voor verbonden inkomende contacten.	(Som van de duur verbonden + som van de duur in de wacht) / som van het aantal verbonden
Aantal uitgaand gereserveerd	Het aantal keren dat agenten in de status Uitgaand gereserveerd waren (tijdsduur zodra het gesprek begint over te gaan en voordat het gesprek wordt beantwoord).	Som van het aantal uitgaand overgaand
Totale tijd uitgaand gereserveerd	De totale hoeveelheid tijd die agenten in de status Uitgaand gereserveerd hebben doorgebracht.	Som van de duur uitgaand overgaand
Gemiddelde tijd Uitgaand gereserveerd	De gemiddelde tijd dat agenten de status Uitgaand gereserveerd hadden.	Som van de duur Uitgaand overgaand / som het aantal Uitgaand overgaand
Aantal uitgaand in de wacht	Het aantal keren dat agenten uitgaande gesprekken in de wacht heeft gezet.	Som van aantal uitgaand in de wacht
Totale tijd uitgaand in de wacht	De totale tijdsduur dat de uitgaande gesprekken in de wacht stonden.	Som van de duur uitgaand in de wacht

Parameter	Beschrijving	Formule
Gemiddelde tijd uitgaand in de wacht	De gemiddelde tijd dat uitgaande gesprekken in de wacht stonden.	Som van de duur uitgaand in de wacht / som van het aantal uitgaand in de wacht
Aantal pogingen uitgaand	Het aantal keren dat agenten hebben geprobeerd een uitgaand gesprek te starten.	Som van het aantal uitgaand overgaand
Aantal uitgaand verbonden	Het aantal uitgaande gesprekken dat is verbonden met agenten.	Som van aantal uitgaand verbonden
Totale tijd uitgaand verbonden	De totale hoeveel tijd die een agent in gesprek was met klanten in uitgaande gesprekken. De totale tijd uitgaand verbonden bevat niet de tijd inactief, de duur in de wacht of de consultatietijd.	Som van de duur uitgaand verbonden
Totale tijd uitgaande contacten	De totale hoeveelheid tijd die een agent was verbonden met uitgaande gesprekken.	Som van de duur uitgaand verbonden + som van duur in de wacht
Gemiddelde contacttijd uitgaand	De gemiddelde contacttijd voor uitgaande gesprekken.	(Som van de duur uitgaand verbonden + som van de duur in de wacht) / som van het aantal uitgaand verbonden
Aantal plotseling verbroken	Het aantal gesprekken dat is verbonden met agenten, maar waarvan de verbinding direct is verbroken binnen de drempelwaarde voor plotseling verbroken verbindingen die is ingesteld voor de onderneming.	Som van het aantal verbroken
Aantal inkomend afronden	Het aantal keren dat agenten in de status Afronden zijn gegaan na een inkomend gesprek.	Som van het aantal afrondingen
Totale tijd inkomend afronden	De totale hoeveelheid tijd die agenten hebben doorgebracht in de status Afronden na een inkomend gesprek.	Som van de afrondingsduur
Gemiddelde tijd inkomend afronden	De gemiddelde tijdsduur dat de agenten in de status Afronden stonden na een inkomend gesprek.	Som van de afrondingsduur / som van het aantal afrondingen
Aantal uitgaand afronden	Het aantal keren dat agenten in de status Afronden zijn gegaan na een uitgaand gesprek.	Som van het aantal uitgaand afronden
Totale tijd uitgaand afronden	De totale hoeveelheid tijd die agenten hebben doorgebracht in de status Afronden na een uitgaand gesprek.	Som van duur uitgaand afronden
Gemiddelde tijd uitgaand afronden	De gemiddelde tijdsduur dat de agenten de status Afronden hadden na een uitgaand gesprek.	Som van duur uitgaand afronden / som van het aantal uitgaand afronden

Parameter	Beschrijving	Formule
Aantal Geen antwoord	Het aantal keren dat een agent niet heeft gereageerd op een inkomende aanvraag waardoor het contact niet met de agent is verbonden.	Som aantal geen antwoord
Totale tijd Geen antwoord	De totale hoeveelheid tijd die agenten hebben doorgebracht in de status Geen antwoord.	Som van de duur Geen antwoord
Gemiddelde tijd Geen antwoord	De gemiddelde tijdsduur dat agenten de status Geen antwoord hadden.	Som van de duur Geen antwoord / som van het aantal Geen antwoord
Aantal consultaties beantwoord	Het aantal keren dat agenten consultatieverzoeken van andere agenten hebben beantwoord.	Som van het aantal consultaties
Totale antwoordtijd consultaties	De totale hoeveelheid tijd die agenten hebben besteed aan het antwoorden van consultatieverzoeken.	Som van de duur van consultatie
Gemiddelde antwoordtijd consultatie	De gemiddelde tijd die agenten hebben besteed aan het antwoorden van consultatieverzoeken.	Som van de duur van de consultatie / som van het aantal consultaties
Aantal consultatieverzoeken	Het aantal keren dat agenten consultatieverzoeken naar andere agenten hebben verzonden.	Som van het aantal consultatieverzoeken
Totale tijd consultatieverzoeken	De totale hoeveelheid tijd die agenten hebben besteed aan het consulteren van andere agenten.	Som van de duur van consultatieverzoeken
Gemiddelde tijd consultatieverzoek	De gemiddelde tijd die agenten hebben besteed aan het consulteren van andere agenten.	Som van de duur van consultatieverzoeken / som van het aantal consultatieverzoeken
Aantal consultaties	Het aantal keren dat agenten consultatieverzoeken hebben beantwoord plus het aantal keren dat agenten andere agenten hebben geconsulteerd.	Som van aantal consultaties beantwoord
Totale consultatietijd	De som van de totale hoeveelheid tijd die agenten hebben besteed aan het consulteren met een andere agent, en met het beantwoorden van consultatieverzoeken.	Som van de duur antwoord consultatie
Gemiddelde consultatietijd	De gemiddelde duur van de consultatietijd.	De som van de duur antwoord consultatie / som van het aantal consultaties beantwoord
Aantal conferenties	Het aantal keren dat agenten conferentiegesprekken hebben gestart.	Som van aantal conferenties

Parameter	Beschrijving	Formule
Aantal inkomende CTQ-verzoeken	Het aantal keren dat agenten CTQ-verzoeken hebben gestart bij het afhandelen van inkomende gesprekken.	Som van het aantal CTQ-verzoeken
Totale tijd inkomende CTQ-verzoeken	De totale hoeveelheid tijd die agenten heeft besteed aan het beantwoorden van CTQ-verzoeken van andere agenten die inkomende gesprekken afhandelden.	Som van de duur van CTQ-verzoeken
Aantal inkomende CTQ-antwoorden	Het aantal keren dat agenten CTQ-verzoeken hebben beantwoord van andere agenten die inkomende oproepen afhandelden.	Som van het aantal CTQ-antwoorden
Totale tijd inkomende CTQ-antwoorden	De totale hoeveelheid tijd die agenten heeft besteed aan het beantwoorden van CTQ-verzoeken van andere agenten die inkomende gesprekken afhandelden.	Som van de duur van CTQ-antwoorden
Aantal CTQ-verzoeken uitgaand	Het aantal keren dat agenten CTQ-verzoeken hebben gestart tijdens het afhandelen van uitgaande gesprekken.	Som van het aantal uitgaande CTQ-verzoeken
Totale tijd uitgaande CTQ-verzoeken	De totale hoeveelheid tijd die agenten heeft besteed aan het beantwoorden van CTQ-verzoeken van andere agenten die uitgaande gesprekken afhandelden.	Som van de duur van uitgaande CTQ-verzoeken
Aantal uitgaande CTQ-antwoorden	Het aantal keren dat agenten CTQ-verzoeken hebben beantwoord van andere agenten die uitgaande gesprekken afhandelden.	Som van aantal uitgaande CTQ-antwoorden
Totale tijd uitgaande CTQ-antwoorden	De totale hoeveelheid tijd die agenten heeft besteed aan het beantwoorden van CTQ-verzoeken van andere agenten die uitgaande gesprekken afhandelden.	Som van de duur uitgaande CTQ-antwoorden
Agent doorverbonden	Het aantal keren dat agenten inkomende gesprekken hebben doorverbonden naar andere agenten.	Som aantal doorverbindingen agent naar agent
Agent opnieuw in wachtrij	Het aantal keren dat agenten inkomend gesprekken opnieuw in de wachtrij hebben geplaatst.	Som aantal verzoeken door agent voor doorverbinden naar wachtrij
Onaangekondigd doorverbinden	Het aantal keren dat agenten inkomend gesprekken hebben doorverbonden met een extern telefoonlijstnummer of een nummer van derden via de interactieve voice-respons (IVR) zonder tussenkomst van een agent.	Som van het aantal onaangekondigd doorverbinden
Gemiddelde verwerkingstijd inkomend	De gemiddelde tijdsduur die een agent heeft besteed aan het afhandelen van inkomende gesprekken.	(Som van de duur verbonden + som van de duur afronden) / som van het aantal verbonden

Parameter	Beschrijving	Formule
Gemiddelde verwerkingstijd uitgaand	De gemiddelde tijdsduur die een agent heeft besteed aan het afhandelen van uitgaande gesprekken.	(Som van tijdsduur uitgaand verbonden + som van duur uitgaand afronden) / som van aantal uitgaand verbonden

Teamgrafiek

In het rapport worden de details van het kanaaltype van elke agent in grafiekindeling weergegeven.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Agentrapporten

Uitvoertype: staafdiagram

Parameter	Beschrijving	Formule
Spraak	Het mediatype van het telefooncontact.	Aantal verbonden (kanaaltype = telefonie) + aantal uitgaand verbonden (kanaaltype = telefonie)
Chat	Het mediatype van het chatcontact.	Aantal verbonden (kanaaltype = chat)
E-mail	Het mediatype van het e-mailcontact.	Aantal verbonden (kanaaltype = e-mail) + aantal verbonden uitgaand (kanaaltype = e-mail)

Teamstatistieken

Dit rapport geeft de teamstatistieken weer in een gedetailleerde indeling.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Agentrapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
Teamnaam	De naam van een team Gebruikt als: rijsegment	
Interval	Tijdsperiode	Afgelopen 7 dagen
Kanaaltype	Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat. Gebruikt als: rijsegment	
Aantal inactief	Het aantal keren dat een agent in de status Inactief is gegaan.	Som van aantal inactief
Aantal Beschikbaar	Het aantal keren dat een agent in de status Beschikbaar is gegaan.	Som van het aantal Beschikbaar
Aantal verbonden	Het aantal inkomende gesprekken dat is verbonden met een agent.	Som van aantal verbonden

Parameter	Beschrijving	Formule
Aantal consultaties	Het aantal keren dat agenten een consultatieverzoek van een andere agent hebben beantwoord.	Som van het aantal consultaties
Aantal afronden	Het aantal keren dat agenten in de status Afronden hebben gestaan.	Som van het aantal afrondingen
Aantal Geen antwoord	Het aantal keren dat een agent niet heeft gereageerd op een inkomende aanvraag waardoor het contact niet met de agent is verbonden.	Som aantal geen antwoord
Aantal uitgaand	Het aantal agenten dat is verbonden met een uitgaand gesprek of dat een uitgaand gesprek aan het afronden is.	Som van aantal uitgaand

OEM-integratie met Acqueon-rapport

Webex Contact Center is geïntegreerd met Acqueon voor het uitvoeren en beheren van voorbeeldcampagnes. Met dit rapport kunnen beheerders en supervisors campagnestatistieken bekijken om de effectiviteit van campagnes te meten. Dit rapport is alleen beschikbaar voor Webex Contact Center-klienten die de Acqueon SKU hebben gekocht.

In dit rapport wordt het volgende weergegeven:

- De naam van de campagne.
- De datum- en tijdstempel van de campagnegesprekken.
- Of elk gekozen contact is mislukt of geslaagd en de afronding.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Agentrapporten > OEM-integratie met Acqueon-rapport

Type uitvoer: tabel

Tabel 4: OEM-integratie met Acqueon-rapport

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Campagnenaam	De naam van de campagne.		
Datum	De datum waarop het campagnegesprek is gevoerd.		
Agentnaam	De naam van de agent die aan het gesprek is gekoppeld.		
Teamnaam	De naam van het team waar de agent bij hoort.		

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Beltijd	Het tijdstip waarop het campagnegesprek is uitgevoerd.		
Status	De status die aangeeft of het campagnegesprek succesvol is verlopen.		
Afrondingsstatus	De afrondingsstatus van het campagnegesprek.		

Agenttracering

In dit rapport wordt de locatie of het team aangegeven waartoe de agent behoort, met een gedetailleerd statistisch rapport.



Opmerking Het veld **Aantal plots verbroken** wordt momenteel niet gebruikt en wordt niet ingevuld.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Agenttracering

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
Agentnaam	De naam van een agent, dat wil zeggen een persoon die klantgesprekken beantwoordt. Gebruikt als: rijsegment	
Interval	Tijdperiode waarvoor de agentactiviteit beschikbaar is.	Afgelopen zeven dagen
Locatiennaam	De locatie van het callcenter waarnaar een gesprek is gedistribueerd. Gebruikt als: rijsegment	
Teamnaam	Een groep agenten op een specifieke locatie die een bepaald type gesprek afhandelt. Gebruikt als: rijsegment	
Agenteindpunt (DN)	Het nummer dat de agent heeft gebruikt om zich aan te melden bij de Agent Desktop. Gebruikt als: rijsegment	
Kanaaltype	Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat. Gebruikt als: rijsegment	

Parameter	Beschrijving	Formule
Tijd eerste aanmelding	De datum en tijd waarop de agent voor de eerste keer is aangemeld. Deze kolom wordt alleen weergegeven in overzichtsrapporten op agentniveau.	Minimale aanmeldingstijdstempel
Laatste afmeldingstijd	De datum en tijd waarop de agent zich heeft afgemeld. Deze kolom wordt alleen weergegeven in overzichtsrapporten op agentniveau.	Maximale afmeldingstijdstempel
Werkuren	De totale hoeveelheid tijd dat de agent was aangemeld.	Som van realtime bijwerken tijdstempel - som van aanmeldingstijdstempel
Bezetting	De tijd die agenten hebben besteed aan gesprekken in vergelijking met de tijdstuur voor beschikbaar en inactief.	$((\text{Som van de duur verbonden} + \text{som van de afrondingsduur}) + (\text{som van duur uitgaand verbonden} + \text{som van duur uitgaand afronden})) / (\text{maximale afmeldingstijdstempel} - \text{minimale aanmeldingstijdstempel})$
Aantal inactief	Het aantal keren dat een agent in de status Inactief is gegaan.	Som van aantal inactief
Totale tijd inactief	De totale hoeveelheid tijd die agenten hebben doorgebracht in de status Inactief.	Som van duur Inactief
Aantal beschikbaar	Het aantal keren dat een agent in de status Beschikbaar is gegaan.	Som van het aantal beschikbaar
Totale tijd Beschikbaar	De totale hoeveelheid tijd die agenten hebben doorgebracht in de status Beschikbaar.	Som van duur Beschikbaar
Gemiddelde tijd Beschikbaar	De gemiddelde tijd dat agenten zich in de status Beschikbaar bevonden.	$\text{Som van de duur van Beschikbaar} / \text{som van het aantal Beschikbaar}$
Aantal inkomend gereserveerd	Het aantal keren dat een agent is overgegaan naar de status Inkomend gereserveerd.	Som van het aantal Overgaand
Totale tijd inkomend gereserveerd	De totale hoeveelheid tijd die agenten hebben doorgebracht in de status Gereserveerd.	Som van de duur Overgaand
Gemiddelde tijd inkomend gereserveerd	De gemiddelde hoeveelheid tijd die agenten hebben doorgebracht in de status Gereserveerd.	$\text{Som van de duur van Overgaand} / \text{som van het aantal Overgaand}$
Aantal inkomend in de wacht	Het aantal keren dat een agent een inkomende beller in de wacht heeft gezet.	Som van aantal in de wacht
Inkomend totale wachttijd	De totale tijdsduur dat inkomende gesprekken in de wacht stonden.	Som van de duur in de wacht

Parameter	Beschrijving	Formule
Aantal inkomend verbonden	Het aantal inkomende gesprekken dat is verbonden met een agent.	Som van aantal verbonden
Totale tijd inkomend verbonden	De totale tijdsduur dat een agent in gesprek was met klanten in inkomende gesprekken. De totale tijd inkomend verbonden bevat niet de tijd voor inactief, de duur in de wacht of de consultatietijd.	Som van de duur verbonden
Totale tijd inkomend contact	De totale tijdsduur die een agent was verbonden met inkomende gesprekken.	Som van duur verbonden + som van duur in de wacht
Gemiddelde totale tijd inkomende contacten	De gemiddelde tijd voor inkomende contacten.	(Som van de duur verbonden + som van de duur in de wacht) / som van het aantal verbonden
Aantal uitgaand gereserveerd	Het aantal keren dat een agent zich in de status uitgaand gereserveerd bevond.	Som van het aantal uitgaand overgaand
Totale tijd uitgaand gereserveerd	De totale hoeveelheid tijd die agenten in de status Uitgaand gereserveerd hebben doorgebracht.	Som van de duur Uitgaand overgaand / som het aantal Uitgaand overgaand
Gemiddelde tijd Uitgaand gereserveerd	Gemiddelde tijd dat agenten de status uitgaand gereserveerd hadden.	Som van de duur Uitgaand overgaand / som het aantal Uitgaand overgaand
Aantal uitgaand in de wacht	Het aantal keren dat een agent een uitgaand gesprek in de wacht heeft gezet.	Som van aantal uitgaand in de wacht
Totale tijd uitgaand in de wacht	De totale tijdsduur dat de uitgaande gesprekken in de wacht stonden.	Som van de duur uitgaand in de wacht
Gemiddelde tijd uitgaand in de wacht	De gemiddelde tijd dat uitgaande gesprekken in de wacht stonden.	Som van de duur uitgaand in de wacht / som van het aantal uitgaand in de wacht
Aantal uitgaand verbonden	Het aantal uitgaande gesprekken dat is verbonden met een agent.	Som van aantal uitgaand verbonden
Totale tijd uitgaand verbonden	De totale hoeveel tijd die een agent in gesprek was met klanten in uitgaande gesprekken. De totale tijd uitgaand verbonden bevat niet de tijd inactief, de duur in de wacht of de consultatietijd.	Som van de duur uitgaand verbonden
Totale tijd uitgaande contacten	De totale hoeveelheid tijd die een agent was verbonden met uitgaande gesprekken.	Som van duur uitgaand verbonden + som van duur in de wacht

Parameter	Beschrijving	Formule
Gemiddelde contacttijd uitgaand	De gemiddelde contacttijd voor uitgaande gesprekken.	(Som van de duur uitgaand verbonden + som van de duur in de wacht) / som van het aantal uitgaand verbonden
Aantal plotseling verbroken	Het aantal gesprekken dat is verbonden met een agent, maar waarvan de verbinding direct is verbroken binnen de drempelwaarde voor plotseling verbroken verbindingen die is ingesteld voor de onderneming.	Som van het aantal verbroken
Aantal inkomend afronden	Het aantal keren dat agenten in de status Afronden zijn gegaan na een inkomend gesprek.	Som van het aantal afrondingen
Totale tijd inkomend afronden	De totale hoeveelheid tijd die agenten hebben doorgebracht in de status Afronden na een inkomend gesprek.	Som van de afrondingsduur
Gemiddelde tijd inkomend afronden	Het percentage tijd dat agenten de status Afronden hebben gehad na een inkomend gesprek.	Som van de afrondingsduur / som van het aantal afrondingen
Aantal uitgaand afronden	Het aantal keren dat agenten in de status Afronden zijn gegaan na een uitgaand gesprek.	Som van het aantal uitgaand afronden
Totale tijd uitgaand afronden	De totale hoeveelheid tijd die agenten hebben doorgebracht in de status Afronden na een uitgaand gesprek.	Som van duur uitgaand afronden
Gemiddelde tijd uitgaand afronden	De gemiddelde tijd dat agenten in de status Afronden hebben gestaan na een uitgaand gesprek.	Som van duur uitgaand afronden / som van het aantal uitgaand afronden
Reden	Reden-identificatie	Aantal reden
Gem. tijd inactief	De gemiddelde tijd dat agenten de status Inactief hadden.	Som van duur inactief / som van het aantal inactief
Gemiddelde tijd inkomend in de wacht	De gemiddelde wachttijd voor inkomende gesprekken.	Som van de duur in de wacht / som van het aantal in de wacht
Aantal pogingen uitgaand	Het aantal keren dat een agent heeft geprobeerd een uitgaand gesprek te starten.	Som van het aantal uitgaand overgaand
Aantal Geen antwoord	Het aantal keren dat een agent niet heeft gereageerd op een inkomende aanvraag waardoor het contact niet met de agent is verbonden.	Som aantal geen antwoord
Totale tijd Geen antwoord	De totale hoeveelheid tijd die agenten hebben doorgebracht in de status Geen antwoord.	Som van de duur Geen antwoord

Parameter	Beschrijving	Formule
Gemiddelde tijd Geen antwoord	De gemiddelde tijd dat agenten de status Geen antwoord hadden.	Som van de duur Geen antwoord / som van het aantal Geen antwoord
Aantal consultaties	Het aantal keren dat agenten een consultatieverzoek van een andere agent hebben beantwoord.	Som van het aantal consultaties
Totale tijd consultatie	De totale hoeveelheid tijd die agenten hebben besteed aan het antwoorden van consultatieverzoeken.	Som van de duur van consultatie
Gemiddelde tijd consultatie	De gemiddelde tijd die agenten hebben besteed aan het beantwoorden van consultatieverzoeken.	De som van de duur antwoord consultatie / som van het aantal consultaties beantwoord
Aantal consultatieverzoeken	Het aantal keren dat een agent een consultatieverzoek naar een andere agent heeft verzonden.	Som van het aantal consultatieverzoeken
Totale tijd consultatieverzoeken	De totale hoeveelheid tijd die agenten hebben besteed aan het consulteren van andere agenten.	Som van de duur van consultatieverzoeken
Gemiddelde tijd consultatieverzoeken	De gemiddelde tijd die agenten hebben besteed aan het consulteren van andere agenten.	Som van de duur van consultatieverzoeken / som van het aantal consultatieverzoeken
Aantal consultaties beantwoord	De som van het aantal keren dat agenten consultatieverzoeken hebben beantwoord en het aantal keren dat agenten andere agenten hebben geconsulteerd.	Som van aantal consultaties beantwoord
Totale antwoordtijd consultaties	De som van de totale tijd voor consultaties beantwoorden en de totale tijd voor consultatieverzoeken.	Som van de duur antwoord consultatie
Aantal conferenties	Het aantal keren dat een agent een conferentiegesprek heeft gestart.	Som van aantal conferenties
Aantal inkomende CTQ-verzoeken	Het aantal keren dat agenten bij het afhandelen van een inkomend gesprek een CTQ hebben gestart.	Som van het aantal CTQ-verzoeken
Totale tijd inkomende CTQ-verzoeken	De totale hoeveelheid tijd die agenten hebben besteed aan het beantwoorden van CTQ-verzoeken van een agent die een inkomend gesprek afhandelt.	Som van de duur van CTQ-verzoeken
Aantal inkomende CTQ-antwoorden	Het aantal keren dat agenten een CTQ-verzoek hebben beantwoord van een andere agent die een inkomend gesprek afhandelt.	Som van het aantal CTQ-antwoorden

Parameter	Beschrijving	Formule
Totale tijd inkomende CTQ-antwoorden	De totale hoeveelheid tijd die agenten hebben besteed aan het beantwoorden van CTQ-verzoeken van een agent die een inkomend gesprek afhandelt.	Som van de duur van CTQ-antwoorden
Aantal CTQ-verzoeken uitgaand	Het aantal keren dat agenten een CTQ-verzoek hebben gestart bij het afhandelen van een uitgaand gesprek.	Som van het aantal uitgaande CTQ-verzoeken
Totale tijd uitgaande CTQ-verzoeken	De totale hoeveelheid tijd die agenten hebben besteed aan het beantwoorden van CTQ-verzoeken van een agent die een uitgaand gesprek afhandelt.	Som van de duur van uitgaande CTQ-verzoeken
Aantal uitgaande CTQ-antwoorden	Het aantal keren dat agenten een CTQ-verzoek hebben beantwoord van een andere agent die een uitgaand gesprek afhandelt.	Som van aantal uitgaande CTQ-antwoorden
Totale tijd uitgaande CTQ-antwoorden	De totale hoeveelheid tijd die agenten hebben besteed aan het beantwoorden van CTQ-verzoeken van een agent die een uitgaand gesprek afhandelt.	Som van de duur uitgaande CTQ-antwoorden
Agent doorverbonden	Het aantal keren dat een agent een inkomend gesprek heeft doorverbonden naar een andere agent.	Som aantal doorverbindingen agent naar agent
Agent opnieuw in wachtrij	Het aantal keren dat een agent een inkomend gesprek opnieuw in de wachtrij heeft geplaatst.	Som aantal verzoeken door agent voor doorverbinden naar wachtrij
Onaangekondigd doorverbinden	Het aantal keren dat een agent een inkomend gesprek heeft doorverbonden met een extern telefoonlijstnummer of een nummer van derden via de interactieve voice-respons (IVR) zonder tussenkomst van een agent.	Som van het aantal onaangekondigd doorverbinden
Gemiddelde verwerkingstijd inkomend	De gemiddelde tijdsduur dat de agenten in de status Afronden stonden na een inkomend gesprek.	(Som van de duur verbonden + som van de duur afronden) / som van het aantal verbonden
Gemiddelde verwerkingstijd uitgaand	De gemiddelde tijdsduur dat de agenten de status Afronden hadden na een uitgaand gesprek.	(Som van tijdsduur uitgaand verbonden + som van duur uitgaand afronden) / som van aantal uitgaand verbonden

Aanvullende rapporten

Rapport inactief

Aanvullend voor inactieve agent

Dit rapport geeft de tijd dat de agent inactief is.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Aanvullende rapporten > Inactiefrapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
Agentnaam	De naam van een agent, dat wil zeggen een persoon die klantgesprekken beantwoordt. Gebruikt als: rijsegment	
Interval	Tijdsperiode waarvoor de agentactiviteit beschikbaar is.	Afgelopen 7 dagen
Naam inactiefcode	De naam van de code. Gebruikt als: kolomsegment	
Aantal	Het aantal waarden waarmee een voorwaarde voor het meetellen van records wordt opgegeven.	Aantal van unieke record-id
Duur	De hoeveelheid tijd die de agent aan de activiteit heeft besteed.	Som van de activiteitsduur

Aanvullend voor locatie inactief

Dit rapport geeft de inactieve tijd van de agent aan voor een locatie.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Aanvullende rapporten > Inactiefrapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Definitie	Formule
Locatienaam	De naam van de locatie. Gebruikt als: rijsegment	
Interval	Tijdsperiode.	Afgelopen 7 dagen
Naam inactiefcode	De naam van de code. Gebruikt als: kolomsegment	
Aantal	Aantal records.	Aantal van unieke record-id
Duur	De tijdsduur.	Som van de activiteitsduur

Aanvullend voor team inactief

Dit rapport geeft de inactieve tijd van de agent aan voor een team.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Aanvullende rapporten > Inactiefrapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Definitie	Formule
Teamnaam	De naam van het team. Gebruikt als: rijsegment	
Interval	Tijdperiode.	Afgelopen 7 dagen
Naam inactiefcode	Naam van toegepaste code Gebruikt als: kolomsegment	
Aantal	Het totale aantal gesprekken.	Aantal van unieke record-id
Duur	De totale tijd.	Som van de activiteitsduur

Afrondingsrapporten*Aanvullend voor agent afronden*

In dit rapport worden de agentnaam en de code voor de afrondingsreden weergegeven.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Aanvullende rapporten > Afrondingsrapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
Agentnaam	De naam van een agent, dat wil zeggen een persoon die klantgesprekken beantwoordt. Gebruikt als: rijsegment	
Interval	Tijdperiode	Afgelopen 7 dagen
Naam afrondingscode	De naam van de toegepaste afrondingscode. Gebruikt als: kolomsegment	
Aantal	Het aantal waarden binnen het opgegeven bereik.	Aantal van contactsessie-id
Duur	Het aantal seconden dat de interactie actief is geweest.	Som van de afrondingsduur

Aanvullend voor locatie afronden

Dit rapport bevat de locatie en de afrondingscode die worden gebruikt door agenten die bij een bepaalde locatie horen.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Aanvullende rapporten > Afrondingsrapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
Locatiennaam	De naam van de locatie. Gebruikt als: rijsegment	
Interval	Tijdsperiode	Afgelopen 7 dagen
Naam afrondingscode	De naam van de toegepaste afrondingscode. Gebruikt als: kolomsegment	
Aantal	Het aantal waarden voor een specifieke voorwaarde.	Aantal van contactsessie-id
Duur	De hoeveelheid tijd die de agent aan de activiteit heeft besteed.	Som van de afrondingsduur

Aanvullend voor teamafrondding

Dit rapport bevat de teamnaam en de afrondingscode die worden gebruikt door agenten die bij een bepaald team horen.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Aanvullende rapporten > Afrondingsrapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
Teamnaam	De naam van het team. Gebruikt als: rijsegment	
Interval	Tijdsperiode	Afgelopen 7 dagen
Naam afrondingscode	De naam van de toegepaste afrondingscode. Gebruikt als: kolomsegment	
Aantal	Het aantal waarden.	Aantal van contactsessie-id
Duur	De hoeveelheid tijd die de agent aan de activiteit heeft besteed.	Som van de afrondingsduur

Overzicht van contactcenter

Kaart gemiddeld serviceniveau

In dit cirkeldiagram wordt het gemiddelde serviceniveau weergegeven dat alle kanalen omvat.

Pad naar het rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Overzicht van contactcenter

Uitvoertype: grafiek

Details contactpersoon in de wachtrij

In dit rapport worden details voor contactpersonen per wachtrij gegeven.

Pad naar het rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Overzicht van contactcenter

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Interval	Tijdsperiode		Afgelopen 7 dagen
Kanaaltype	Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat. Gebruikt als: rijsegment		
Naam wachtrij	De laatste wachtrij waarin het contact zich bevond. Gebruikt als: rijsegment		
Aantal contacten	Het totale aantal contacten.		Aantal van contactsessie-id
Gem. wachttijd wachtrij	Gemiddelde totale wachtrijduur.	Huidige status: verbonden, beëindigd	Gemiddelde wachtrijduur
Contact langst in wachtrij	De langste tijdsduur die een contact in de wachtrij heeft doorgebracht. Dit wordt berekend nadat de gespreksstatus is gewijzigd van geparkeerd naar verbonden of beëindigd. De gesprekken die in de afgelopen 24 uur zijn ontvangen worden meegeteld, exclusief de gesprekken die zich momenteel in de wachtrij bevinden.	Huidige status: verbonden, beëindigd	Maximale wachtrijduur
Aantal geannuleerde contacten	Het aantal contacten dat is geannuleerd.	Beëindigingstype: geannuleerd	Aantal van contactsessie-id

Kaart contactpersoon langst in wachtrij

In dit rapport wordt het contact weergegeven dat het langst in de wachtrij staat op dat moment. Deze waarde wordt ingevuld vanuit een snapshotrapport voor het contact dat op dat moment het langst in een wachtrij staat.

Dit rapport biedt de langste duur van het contact, het kanaaltype en de naam van de wachtrij.

Pad naar het rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Overzicht van contactcenter

Uitvoertype: kaart

Teamdetails

In dit rapport worden de teamdetails weergegeven.



Opmerking De kolom Sociaal wordt alleen weergegeven als de SKU voor het sociale kanaal is aangemeld.

Pad naar het rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Overzicht van contactcenter

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
Interval	De tijdsperiode waarvoor u het rapport hebt gegenereerd.	Afgelopen zeven dagen
Teamnaam	De naam van het team.	
Agentnaam	Naam van de agent.	
Totale aantal aanmeldingen	Het totale aantal aanmeldingen van de agent tijdens het opgegeven tijdsinterval.	Kardinaliteit van agentsessie-id (Kardinaliteit verwijst naar het totale aantal unieke agentsessie-id's.)
Tijd eerste aanmelding	De tijdstempel van de eerste aanmelding binnen het opgegeven interval.	Minimale aanmeldingstijdstempel
Laatste afmeldingstijd	De tijdstempel van de laatste afmelding binnen het opgegeven interval.	Maximale afmeldingstijdstempel
Werkuren	De totale hoeveelheid tijd dat agenten waren aangemeld.	Som van realtime bijwerken tijdstempel - som van aanmeldingstijdstempel
Aantal Inactief	Het aantal keren dat de agentstatus is gewijzigd in Inactief.	Som van aantal inactief
Aantal afgehandelde contacten	Het aantal contacten dat is afgehandeld in sessies die zijn gestart tijdens het opgegeven interval. Hieronder vallen ook contacten over alle kanaaltypen.	Som van aantal verbonden
Aantal afgehandelde gesprekken	Het aantal contacten van het kanaaltipe Telefonie dat is afgehandeld.	Aantal verbonden met spraak
Aantal afgehandelde chats	Het aantal contacten van het kanaaltipe Chat dat is afgehandeld.	Aantal verbonden chats
Aantal e-mails afgehandeld	Het aantal contacten van het kanaaltipe E-mail dat is afgehandeld.	Aantal e-mails verbonden

Parameter	Beschrijving	Formule
Aantal sociaal afgehandeld	Het aantal contacten van het kanaaltype Sociaal dat is afgehandeld.	Aantal sociaal verbonden + aantal sociaal uitgaand verbonden

Statistieken voor piekbescherming

Met het mechanisme voor piekbescherming kan uw organisatie het maximumaantal actieve gesprekken (inkomend en uitgaand) configureren dat tegelijkertijd door het contactcenter kan worden afgehandeld. Het mechanisme voor piekbescherming werkt op twee niveaus: het niveau van het datacenter en het niveau van de tenant.

- Op het niveau van het datacenter worden gesprekken afgewezen wanneer het aantal spraakgesprekken de ingestelde limietdrempelwaarde voor het datacenter overschrijdt.
- Op tenantniveau worden gesprekken afgewezen wanneer het aantal spraakgesprekken de maximale geconfigureerde limiet voor de tenant overschrijdt, die is gebaseerd op de licenties die uw organisatie heeft aangeschaft.

Het rapport Statistieken voor piekbescherming biedt details over de gesprekken die het contactcenter heeft ontvangen, afgehandeld, geannuleerd en afgewezen vanwege de limieten voor piekbeveiliging die zijn ingesteld op tenantniveau.

Pad naar rapport: Start > Visualisatie > Standaardrapporten > Historische rapporten > Overzicht van contactcenter

Type uitvoer: tabel

Naam	Beschrijving
Datum	Hier wordt de datum en tijd van het inkomende gesprek aangegeven.
Sessie-id	De unieke id die aan elk inkomend gesprek is gekoppeld.
Invoerpunt	Het invoerpunt waar het gesprek is binnengekomen.
Locatienaam	De naam van de locatie.
Naam wachtrij	De naam van de wachtrij.
Afgehandeld	Geeft aan of het gesprek is afgehandeld, door middel van een vinkje.
Verlaten	Geeft aan of het gesprek is geannuleerd, door middel van een vinkje.
Geweigerd	Geeft aan of het gesprek is geweigerd, door middel van een vinkje.
Reden	De reden waarom het gesprek is geannuleerd of geweigerd.

Overzicht

Het rapport bevat ook een overzicht van het totale aantal gesprekken dat is afgehandeld, geweigerd of geannuleerd.

Multimediarapporten

Agentvolume

Dit rapport geeft het aantal klanten aan dat door een agent is afgehandeld en de gemiddelde Cisco klanttevredenheidsscore (CSAT).

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Multimediarapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Interval	Tijdperiode		Afgelopen 7 dagen
Agentnaam	De naam van een agent, dat wil zeggen een persoon die klantgesprekken beantwoordt. Gebruikt als: rijsegment		
Kanaaltype	Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat. Gebruikt als: profielsegment		
Afgehandeld	Het totale aantal afgehandelde interacties.	Beëindigingstype: normaal	Aantal van contactsessie-id
Gem. afhandelingstijd	De gemiddelde tijdsduur die aan het afhandelen van een gesprek is besteed.		(Som van de duur in de wacht + som van de duur verbonden + som van de duur van afronden) / aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = normaal)
Gemiddelde CSAT	De gemiddelde klanttevredenheidsscore.		Gemiddelde CSAT-score

Agentvolume - grafiek

Dit rapport geeft het inhoudstype aan dat door een agent wordt afgehandeld. U kunt gegevens filteren op basis van het inhoudstype of de datum.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Multimediarapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Spraak	Het mediatype van het telefooncontact.		Aantal van contactsessie-id (Kanaaltype = telefonie, Beëindigingstype = normaal)
Chat	Het mediatype van het chatcontact.		Aantal van contactsessie-id (Kanaaltype = chat, Beëindigingstype = normaal)
E-mail	Het mediatype van het e-mailcontact.		Aantal van contactsessie-id (Kanaaltype = e-mail, Beëindigingstype = normaal)
Contacten afgehandeld	Het totale aantal afgehandelde contacten.	Beëindigingstype: normaal	Aantal van contactsessie-id

Contact via DNIS

Dit rapport geeft de contact-DNIS van een klant.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Multimediarapporten

Type uitvoer: tabel

Parameters	Beschrijving	Formule
Interval	Tijdperiode	Afgelopen 7 dagen
DNIS	DNIS-nummer voor een inkomend gesprek. Opmerking DNIS wordt niet weergegeven voor een chatcontact.	<i>Rijsegment</i>
Kanaaltype	Het mediatype van het contact.	<i>Rijsegment</i>
Aantal contacten	Vertegenwoordigt het aantal contacten.	Aantal van contactsessie-id

Contactreden

Dit rapport geeft de reden dat een klant contact heeft opgenomen met het callcenter.



Opmerking De kolom Sociaal wordt alleen weergegeven als de SKU voor het sociale kanaal is aangemeld.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Multimediarapporten

Type uitvoer: tabel

Parameters	Beschrijving	Filters	Formule
Interval	Tijdperiode		Afgelopen 7 dagen
Naam wachtrij	De naam van een wachtrij waar gesprekken in worden geplaatst voordat ze door een agent worden afgehandeld. Gesprekken worden van een invoerpunt naar een wachtrij verplaatst en vervolgens naar agenten gedistribueerd.		Naam wachtrij
Contactreden	Reden-identificatie.		Contactreden
Spraak	Het mediatype van het telefooncontact.	Kanaaltype: telefonie	Aantal van contactsessie-id
Chat	Het mediatype van het chatcontact.	Kanaaltype: chat	Aantal van contactsessie-id
E-mail	Het mediatype van het e-mailcontact.	Kanaaltype: e-mail	Aantal van contactsessie-id
Sociaal	Het totale aantal afgehandelde interacties in het sociale kanaal.	Kanaal type: sociaal	Aantal van contactsessie-id

Contactreden - grafiek

Dit rapport geeft het contactvolume voor elk invoerpunt en kanaaltype.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Multimediarapporten

Uitvoertype: staafdiagram

Parameter	Beschrijving	Formule
Spraak	Het mediatype van het telefooncontact.	Aantal van contactsessie-id (kanaaltype = telefonie)
Chat	Het mediatype van het chatcontact.	Aantal van contactsessie-id (kanaaltype = chat)
E-mail	Het mediatype van het e-mailcontact.	Aantal van contactsessie-id (kanaaltype = e-mail)

Contactvolume

Dit rapport geeft het aantal afgehandelde contacten aan op basis van de DNIS-waarde.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Multimediarapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Definitie	Formule
DNIS	De DNIS-cijfers die bij het gesprek zijn geleverd. DNIS, de service voor identificatie van gekozen nummers, is een service die door de telefoonmaatschappij wordt geleverd en die een cijferreeks levert die het nummer aangeeft dat de beller heeft gekozen, samen met het gesprek. Opmerking DNIS wordt niet weergegeven voor een chatcontact. Gebruikt als: rijsegment	
Naam invoerpunt	De naam van een invoerpunt. Gebruikt als: rijsegment	
Interval	Tijdperiode	Afgelopen 7 dagen
Kanaaltype	Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat. Gebruikt als: rijsegment	
Contactpersonen	Contact-id.	Aantal van contactsessie-id

Contactvolume - grafiek

Dit rapport geeft het aantal afgehandelde contacten aan op basis van de DNIS-waarde voor een kanaaltype.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Multimediarapporten

Uitvoertype: staafdiagram

Parameter	Beschrijving	Formule
Spraak	Het mediatype van het telefooncontact.	Aantal van contactsessie-id (kanaaltype = telefonie)
Chat	Het mediatype van het chatcontact.	Aantal van contactsessie-id (kanaaltype = chat)
E-mail	Het mediatype van het e-mailcontact.	Aantal van contactsessie-id (kanaaltype = e-mail)

CSR - gisteren

In dit rapport wordt het contactsessierecord (CSR) weergegeven voor de vorige dag.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Multimediarapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
ANI	De cijfers van de automatische nummer identificatie (ANI) die bij een gesprek worden geleverd. ANI is een service van de telefoonmaatschappij die het telefoonnummer van de beller verzorgt samen met het gesprek.	Waarde van ANI
DNIS	De DNIS-cijfers (Dialed Number Identification Service) die bij het gesprek worden geleverd. DNIS is een service die door de telefoonmaatschappij wordt geleverd en die een cijferreeks levert die het nummer aangeeft dat de beller heeft gekozen, samen met het gesprek.	Waarde van DNIS
Wachtrij	De naam van een wachtrij waar gesprekken in worden geplaatst voordat ze door een agent worden afgehandeld. Gesprekken worden verplaatst van een invoerpunt naar een wachtrij en worden later naar agenten gedistribueerd.	Waarde van uiteindelijke wachtrijnaam
Locatie	De locatie van het callcenter waarnaar een gesprek is gedistribueerd.	Waarde van de locatiennaam
Team	Een groep agenten op een specifieke locatie die een bepaald type gesprek afhandelt.	Waarde van teamnaam
Agent	De naam van een agent, dat wil zeggen een persoon die klantgesprekken/-chats/-e-mails beantwoordt.	Waarde van agentnaam
Begintijd gesprek	Tijdstempel van het moment waarop het contact is gestart.	Waarde van begintijdstempel contact
Eindtijd gesprek	Tijdstempel wanneer het contact is beëindigd.	Waarde van eindtijdstempel contact
Gespreksduur	De duur dat een gesprek verbonden is geweest.	Waarde van eindtijd gesprek - begintijd gesprek
IVR-tijd	De hoeveelheid tijd waarin een gesprek de status IVR heeft gehad.	Waarde van IVR-duur
Tijd in wachtrij	De hoeveelheid tijd die een contact in de wachtrij heeft doorgebracht.	Waarde van wachtrijduur
Tijd verbonden	De duur dat de interactie de status verbonden (in gesprek) heeft gehad.	Waarde van de duur verbonden
Tijd in de wacht	De hoeveelheid tijd die een gesprek in de wacht heeft gestaan.	Waarde van de tijd in de wacht
Afrondingstijd	De cumulatieve hoeveelheid tijd die agenten hebben doorgebracht in de status Afronden na het afhandelen van de interacties.	Waarde van de afrondingsduur
Verwerkingstijd	De totale tijd dat een agent het gesprek in behandeling heeft gehad, inclusief afrondingstijd.	Afrondingstijd + tijd verbonden
Consultatietijd	De hoeveelheid tijd die een agent heeft besteed aan het consulteren met een andere agent tijdens het afhandelen van een gesprek.	Waarde van de duur van de consultatie

Parameter	Beschrijving	Formule
Conferentietijd	De hoeveelheid tijd die een agent heeft doorgebracht in conferentie met een beller en een andere agent.	Waarde van conferentieduur
Tijd CTQ-verzoek	De totale duur die in een interactie is besteed aan CTQ.	Waarde van CTQ-duur
Aantal in de wacht	Het aantal keren dat een agent een inkomende beller in de wacht heeft gezet.	Waarde van het aantal in de wacht
Aantal consultaties	Het aantal keren dat agenten een consultatie met een andere agent of iemand op een extern nummer hebben gestart tijdens het afhandelen van een gesprek.	Waarde van het aantal consultaties
Aantal conferenties	Het aantal keren dat een agent een conferentie gesprek tot stand heeft gebracht met de beller en een andere agent.	Waarde van het aantal conferenties
Aantal onaangekondigd doorverbinden	Het aantal keren dat een gesprek is doorverbonden via onaangekondigd doorverbinden in de volgende scenario's: <ul style="list-style-type: none"> • De agent heeft het gesprek doorverbonden met een andere agent zonder eerst te consulteren. • De agent heeft het gesprek doorverbonden met een andere wachtrij zonder eerst te consulteren. • De agent heeft het gesprek doorverbonden met een extern nummer (DN) zonder eerst te overleggen. • Het gesprek is doorverbonden met een eindpunt (EP) via de stroom zonder tussenkomst van de agent. 	Waarde van het aantal keren onaangekondigd doorverbonden
Aantal CTQ-verzoeken	Dit is het aantal CTQ's binnen een interactie.	Waarde van CTQ-aantal
Aantal keren doorverbonden	Geeft het aantal keren aan dat een gesprek is doorverbonden: <ul style="list-style-type: none"> • Door een agent naar een andere agent • Via de stroom • Naar een wachtrij • Naar een DN of EP • Naar een EP via een GoTo-activiteit 	Waarde van het aantal keren doorverbonden
Fouten bij doorverbinden	Geeft het aantal keren aan dat doorverbinden is mislukt.	Waarde van het aantal fouten bij doorverbinden
Afhandelingstype	Geeft aan hoe het gesprek is afgehandeld, kort, geannuleerd, normaal.	Waarde van het afhandelingstype

Parameter	Beschrijving	Formule
Gespreksrichting	<p>Geeft aan of het gesprek inkomend of uitgaand is.</p> <p>Opmerking Klik op de tabelcel Gespreksrichting om het pictogram Meer details weer te geven. Klik op het pictogram om het modale dialoogvenster Meer details te starten. De volgende parameters worden weergegeven:</p> <p>Reden beëindiging —geeft de reden aan waarom het gesprek is beëindigd. Bijvoorbeeld dat de klant het gesprek heeft verlaten.</p> <p>Partij beëindiging—geeft aan wie het gesprek heeft beëindigd of waar het gesprek is beëindigd. Het gesprek is bijvoorbeeld beëindigd door de agent of de klant, of het gesprek is beëindigd in het systeem of in de wachtrij.</p>	Waarde van gespreksrichting
Beëindigingstype	Een tekstreeks die aangeeft hoe een gesprek is beëindigd.	Waarde van het beëindigingstype
Vlag voor opnemen	Vlag die aangeeft of het contact is opgenomen.	Waarde van Is opgenomen
Afronden	De afrondingscode die de agent heeft opgegeven voor de interactie.	Waarde van de naam van de afrondingscode
Sessie-id	Een unieke tekenreeks die de contactsessie identificeert.	Waarde van contactsessie-id

Contactvolume invoerpunt - CAR

Dit rapport geeft aan via welk invoerpunt de klant vanuit de IVR naar een agent is gerouteerd.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Multimediarapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Naam invoerpunt	<p>De naam van een invoerpunt.</p> <p>Gebruikt als: rijsegment</p>		
Interval	Tijdsperiode		Afgelopen 7 dagen
Kanaaltype	<p>Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat.</p> <p>Gebruikt als: rijsegment</p>		
Vanuit invoerpunt	Het aantal gesprekken die deze wachtrij zijn binnengekomen nadat ze zijn ingedeeld in de wachtrij vanuit een invoerpunt door het IVR-gespreksbeheerscript.	<p>Activiteitsstatus: ivr-verbonden</p> <p>Vorige status: ivr-verbonden</p>	Aantal van unieke record-id

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Doorverbonden in	Het aantal gesprekken dat is doorverbonden naar dit invoerpunt door een agent die op de knop Wachtrij heeft geklikt en een invoerpunt heeft geselecteerd in de vervolgkeuzelijst en vervolgens heeft geklikt op Doorverbinden.	Vorige status: verbonden Activiteitsstatus: ivr-verbonden	Aantal van unieke record-id
IVR beëindigd	Uitgangspunt van IVR/AA.	Vorige status: ivr-verbonden Activiteitsstatus: beëindigd	Aantal van unieke record-id

Contactvolume invoerpunt - grafiek

In dit rapport wordt het invoerpunt van het contact weergegeven.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Multimediarapporten

Uitvoertype: staafdiagram

Parameter	Beschrijving	Formule
Spraak	Het mediatype van het telefooncontact.	Aantal van contactsessie-id (kanaaltype = telefonie)
Chat	Het mediatype van het chatcontact.	Aantal van contactsessie-id (kanaaltype = chat)
E-mail	Het mediatype van het e-mailcontact.	Aantal van contactsessie-id (kanaaltype = e-mail)

Inkomende kortere contacten - invoerpunt

Dit rapport geeft het aantal gesprekken weer dat is beëindigd zonder te zijn verbonden met een agent.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Multimediarapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Naam invoerpunt	De naam van een invoerpunt. Gebruikt als: profielsegment		
Interval	Tijdsperiode		Afgelopen 7 dagen
Kanaaltype	Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat. Gebruikt als: profielsegment		
Inkomend	Aantal inkomende contacttypen.		Aantal van contactsessie-id

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Kort	Het aantal gesprekken dat is beëindigd binnen de drempelwaarde voor korte gesprekken die voor de onderneming is ingericht zonder de status Verbonden te hebben.	Beëindigingstype: kort_gesprek	Aantal van contactsessie-id
IVR-tijd	De duur van het gesprek in de IVR.		Som van de IVR-duur

Grafiek wachtrij geannuleerd

In dit rapport wordt het aantal geannuleerde klanten voor elke wachtrij aangegeven.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Multimediarapporten

Uitvoertype: staafdiagram

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Spraak	Het mediatype van het telefooncontact.	Beëindigingstype: geannuleerd Kanaaltype: telefonie	Aantal van contactsessie-id
Chat	Het mediatype van het chatcontact.	Beëindigingstype: geannuleerd Kanaaltype: chat	Aantal van contactsessie-id
E-mail	Het mediatype van het e-mailcontact.	Beëindigingstype: geannuleerd Kanaaltype: e-mail	Aantal van contactsessie-id

Wachtrij geannuleerd

Dit rapport geeft het aantal gesprekken weer dat in het systeem was, maar dat is beëindigd voordat het naar een agent of een andere resource is gedistribueerd.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Multimediarapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Naam wachtrij	De naam van een wachtrij. Gebruikt als: rijsegment	Uiteindelijke wachtrij-id = is niet in 0	
Interval	Tijdsperiode		Afgelopen 7 dagen
Kanaaltype	Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat. Gebruikt als: rijsegment	Uiteindelijke wachtrij-id = is niet in 0	

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Voltooid	Het aantal gesprekken dat tijdens het rapportinterval is beëindigd. Gesprekken die zijn beantwoord, geannuleerd en verbroken, worden meegeteld. Doorverbonden en korte gesprekken worden niet meegeteld.		Aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = normaal) + aantal van contactsessie-id (afhandelingstype = geannuleerd) + aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = snel_verbroken)
%Geannuleerd	Het percentage gesprekken dat is geannuleerd.		Aantal van contactsessie-id (afhandelingstype = geannuleerd) / som van het aantal contacten
Verlaten	Het aantal gesprekken dat is geannuleerd tijdens het rapportinterval. Een geannuleerd gesprek is een gesprek dat is beëindigd zonder te zijn gedistribueerd naar een bestemmingslocatie, maar dat langer in het systeem is geweest dan de tijd die is opgegeven als de drempelwaarde voor korte gesprekken voor de onderneming.	Beëindigingstype: geannuleerd	Aantal van contactsessie-id
Gem. tijd in wachtrij	De cumulatieve tijdsduur dat de gesprekken in de wachtrij waren, in afwachting van verbinding met een agent of een andere resource. Omdat de tijd in de wachtrij wordt berekend nadat het gesprek de wachtrij verlaat, wordt de tijd in de wachtrij voor een gesprek dat nog in de wachtrij staat nog niet weergegeven in het rapport.		Som van de duur van de wachtrij / som van het aantal gesprekken in de wachtrij
Gem. verlatings ­ tijd	De cumulatieve hoeveelheid tijd dat gesprekken in het systeem waren, langer dan de tijd die is opgegeven voor de drempelwaarde voor korte gesprekken, maar de gesprekken werden beëindigd voordat deze zijn gedistribueerd naar een agent of een andere bron.		De som van de duur van de wachtrij (Is contact afgehandeld = 1) / aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = geannuleerd)

Contactvolume wachtrij - grafiek

Dit grafiekrapport geeft het aantal contacten dat voor een bepaald kanaaltype in de wachtrij is geplaatst.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Multimediarapporten

Uitvoertype: staafdiagram

Parameter	Beschrijving	Formule
Spraak	Het mediatype van het telefooncontact.	Aantal van contactsessie-id (kanaaltype = telefonie, beëindigingstype = geannuleerd) + aantal van contactsessie-id (kanaaltype = telefonie, beëindigingstype = normaal) + som van aantal contacten (kanaaltype = telefonie, beëindigingstype = snel_verbroken)
Chat	Het mediatype van het chatcontact.	Aantal van contactsessie-id (kanaaltype = chat, beëindigingstype = geannuleerd) + aantal van contactsessie-id (kanaaltype = chat, beëindigingstype = normaal) + som van aantal contacten (kanaaltype = chat, beëindigingstype = snel_verbroken)
E-mail	Het mediatype van het e-mailcontact.	Aantal van contactsessie-id (kanaaltype = e-mail, beëindigingstype = geannuleerd) + aantal van contactsessie-id (kanaaltype = e-mail, beëindigingstype = normaal) + som van aantal contacten (kanaaltype = e-mail, beëindigingstype = snel_verbroken)

Contactvolume in de wachtrij

Dit rapport geeft het aantal kanaaltypen aan dat in de wachtrij is geplaatst.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Multimediarapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
Naam wachtrij	Naam van de wachtrij Gebruikt als: rijsegment	
Interval	Tijdsperiode	Afgelopen 7 dagen
Kanaaltype	Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat. Gebruikt als: rijsegment	
Totaal	Het totale aantal contacten.	Som van het aantal contacten
In wachtrij	Het aantal gesprekken dat tijdens dit interval in de wachtrij is geplaatst.	Som van aantal in wachtrij

Wachtrij serviceniveau

Dit rapport geeft het serviceniveau voor een wachtrij aan.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Multimediarapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Naam wachtrij	Naam van de wachtrij Gebruikt als: rijsegment		
Interval	Tijdsperiode		Afgelopen 7 dagen

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Kanaaltype	Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat. Gebruikt als: rijsegment		
Serviceniveau %	Het aantal gesprekken dat is beantwoord binnen de drempelwaarde voor het serviceniveau die is ingesteld voor de wachtrij of de vaardigheid		Serviceniveau % = som van Valt binnen serviceniveau / totaal.
Totaal aantal gesprekken via invoerpunten	Het totale aantal oproepen van contactpersonen die zijn aangevoerd naar het Webex Contact Center-systeem via alle invoerpunten voor de geselecteerde duur.		Som van het aantal contacten
Voltooid	Het aantal gesprekken dat tijdens het rapportinterval is beëindigd. Gesprekken die zijn beantwoord, geannuleerd en verbroken, worden meegeteld. Doorverbonden en korte gesprekken worden niet meegeteld.		Aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = normaal) + aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = geannuleerd) + aantal contacten (beëindigingstype = snel_verbroken)
Verlaten	Het aantal gesprekken dat is geannuleerd tijdens het rapportinterval. Een geannuleerd gesprek is een gesprek dat is beëindigd zonder te zijn gedistribueerd naar een bestemmingslocatie, maar dat langer in het systeem is geweest dan de tijd die is opgegeven als de drempelwaarde voor korte gesprekken voor de onderneming.	Beëindigingstype: geannuleerd	Aantal van contactsessie-id
Beantwoord	Het aantal gesprekken dat vanuit de wachtrij naar een agent of beschikbare bron is gerouteerd en dat door de agent of bron is beantwoord.	Duur verbonden: > 0	Aantal van contactsessie-id
Aantal conferenties	Het aantal keren dat agenten een telefonische conferentie hebben gestart naar een agent of een extern nummer.		Som van aantal conferenties
Aantal in de wacht	Het aantal keren dat een beller in de wacht is geplaatst.		Som van aantal in de wacht

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Gem. annuleringstijd	De cumulatieve hoeveelheid tijd dat gesprekken in het systeem waren, langer dan de tijd die is opgegeven voor de drempelwaarde voor korte gesprekken, maar de gesprekken werden beëindigd voordat deze zijn gedistribueerd naar een agent of een andere bron.		De som van de duur van de wachtrij (Is contact afgehandeld != 1) / aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = geannuleerd)
Gem. antwoordsnelheid	De totale beantwoordingstijd gedeeld door het totale aantal beantwoorde gesprekken.		De som van de duur van de wachtrij (Is contact afgehandeld = 1) / aantal van contactsessie-id (duur verbonden > 0)

Contactvolume locatie - grafiek

Dit rapport geeft het aantal contacttypes voor elke locatie aan.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Multimediarapporten

Uitvoertype: staafdiagram

Parameter	Beschrijving	Formule
Spraak	Het mediatype van het telefooncontact.	Aantal van contactsessie-id (kanaaltype = telefonie, beëindigingstype = geannuleerd) + aantal van contactsessie-id (kanaaltype = telefonie, beëindigingstype = normaal) + som van aantal contacten (kanaaltype = telefonie, beëindigingstype = snel_verbroken)
Chat	Het mediatype van het chatcontact.	Aantal van contactsessie-id (kanaaltype = chat, beëindigingstype = geannuleerd) + aantal van contactsessie-id (kanaaltype = chat, beëindigingstype = normaal) + som van aantal contacten (kanaaltype = chat, beëindigingstype = snel_verbroken)
E-mail	Het mediatype van het e-mailcontact.	Aantal van contactsessie-id (kanaaltype = e-mail, beëindigingstype = geannuleerd) + aantal van contactsessie-id (kanaaltype = e-mail, beëindigingstype = normaal) + som van aantal contacten (kanaaltype = e-mail, beëindigingstype = snel_verbroken)

Details locatiecontacten

Dit rapport bevat de details van alle agenten in een team voor een locatie.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Multimediarapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Locatiennaam	De naam van een locatie. Gebruikt als: rijsegment	Locatie-id is niet in 0	

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Kanaaltype	Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat. Gebruikt als: rijsegment	Locatie-id is niet in 0	
Interval	Tijdsperiode		Afgelopen 7 dagen
Voltooid	Het aantal gesprekken dat tijdens het rapportinterval is beëindigd. Gesprekken die zijn beantwoord, geannuleerd en verbroken, worden meegeteld. Doorverbonden en korte gesprekken worden niet meegeteld.		Aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = normaal) + aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = geannuleerd) + aantal contacten (beëindigingstype = snel_verbroken)
Aantal plotseling verbroken	Het aantal gesprekken dat is beantwoord (verbonden met een agent of gedistribueerd naar en geaccepteerd door een bestemmingslocatie), maar waarvan de verbinding direct is verbroken binnen de drempelwaarde voor plotseling verbroken verbindingen die is ingesteld voor de onderneming.	Beëindigingstype: snel_verbroken	Som van het aantal contacten
Beantwoord	Het aantal gesprekken dat vanuit de wachtrij naar een agent of beschikbare bron is gerouteerd en dat door de agent of bron is beantwoord.	Beëindigingstype: normaal	Aantal van contactsessie-id
Aantal conferenties			Som van aantal conferenties
%Geannuleerd	Het percentage gesprekken dat is geannuleerd.		Aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = geannuleerd) / som van het aantal contacten
Aantal in de wacht	Het aantal keren dat een beller in de wacht is geplaatst.		Som van aantal in de wacht

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Beantwoordingstijd	De cumulatieve hoeveelheid tijd tussen het moment waarop gesprekken in de wachtrij zijn geplaatst en wanneer ze zijn beantwoord (verbonden met een agent of een andere bron) tijdens het rapportinterval. Omdat de beantwoorde tijd wordt berekend nadat het gesprek is beantwoord, wordt de beantwoordingstijd voor gesprekken die wachten op antwoord niet weergegeven in het rapport.	Is contact afgehandeld: = 1	Som van wachtrijduur
Verbonden tijd	Het tijdsinterval tussen het moment waarop gesprekken zijn beantwoord door een agent of een andere bron en het moment waarop deze zijn beëindigd. Omdat de verbonden tijd niet wordt berekend totdat het gesprek wordt beëindigd, wordt de tijd van het gesprek dat nog wordt uitgevoerd, niet in het rapport weergegeven.		Som van duur in de wacht + som van duur verbonden

Details contact teams

In dit rapport wordt het aantal contacttypen voor een team aangegeven.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Multimediarapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Teamnaam	De naam van een team. Gebruikt als: rijsegment		
Interval	Tijdsperiode		Afgelopen 7 dagen
Kanaaltype	Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat. Gebruikt als: rijsegment		
Voltooid	Het aantal gesprekken dat tijdens het rapportinterval is beëindigd. Gesprekken die zijn beantwoord, geannuleerd en verbroken, worden meegeteld. Doorverbonden en korte gesprekken worden niet meegeteld.		Aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = normaal) + aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = geannuleerd) + aantal contacten (beëindigingstype = plotseling_verbroken)

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Aantal plotseling verbroken	Het aantal gesprekken dat is beantwoord (verbonden met een agent of gedistribueerd naar en geaccepteerd door een bestemmingslocatie), maar waarvan de verbinding direct is verbroken binnen de drempelwaarde voor plotseling verbroken verbindingen die is ingesteld voor de onderneming.	Beëindigingstype: plotseling_verbroken	Som van het aantal contacten
Beantwoord	Het aantal gesprekken dat vanuit de wachtrij naar een agent of beschikbare bron is gerouteerd en dat door de agent of bron is beantwoord.	Beëindigingstype: normaal	Aantal van contactsessie-id
Aantal conferenties	Het aantal keren dat agenten een telefonische conferentie hebben gestart naar een agent of een extern nummer.		Som van aantal conferenties
Aantal in de wacht	Het aantal keren dat een beller in de wacht is geplaatst.		Som van aantal in de wacht
Beantwoordingstijd	De cumulatieve hoeveelheid tijd tussen het moment waarop gesprekken in de wachtrij zijn geplaatst en wanneer ze zijn beantwoord (verbonden met een agent of een andere bron) tijdens het rapportinterval. Omdat de beantwoorde tijd wordt berekend nadat het gesprek is beantwoord, wordt de beantwoordingstijd voor gesprekken die wachten op antwoord niet weergegeven in het rapport.	Is contact afgehandeld: = 1	Som van wachtrijduur
Verbonden tijd	Het tijdsinterval tussen het moment waarop gesprekken zijn beantwoord door een agent of een andere bron en het moment waarop deze zijn beëindigd. Omdat de verbonden tijd niet wordt berekend totdat het gesprek wordt beëindigd, wordt de tijd van het gesprek dat nog wordt uitgevoerd, niet in het rapport weergegeven.		Som van duur in de wacht + som van duur verbonden

Volumerapport

Dit rapport geeft het aantal kanaaltypen voor een team aan.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Multimediarapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Interval	Tijdsperiode		Afgelopen 7 dagen

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Kanaaltype	Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat.		Kanaaltype
Aangeboden	Het totale aantal aangeboden contacten.		Som van Is aangeboden
Afgehandeld	Het totale aantal afgehandelde interacties.	Beëindigingstype: normaal	Aantal van contactsessie-id
Gem. afhandelingstijd	De gemiddelde tijdsduur die aan het afhandelen van een gesprek is besteed.		(Som van de duur verbonden + som van de duur in de wacht + som van de duur van afronden) / aantal van contactsessie-id

Volumerapport - grafiek

In dit rapport wordt het aantal aangeboden of afgehandelde contacten voor een bepaald kanaaltype aangegeven.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Multimediarapporten

Uitvoertype: staafdiagram

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Aangeboden	Het totale aantal aangeboden contacten.		Som van Is aangeboden
Afgehandeld	Het totale aantal afgehandelde interacties.	Beëindigingstype: normaal	Aantal van contactsessie-id

Selfservicerapporten

Rapport IVR- en CVA-dialoogstroom

In dit rapport worden de operationele meetwaarden voor selfservice weergegeven. De volgende informatie over selfservice-rapportage en -analyse bestaat uit:

- Het aantal geannuleerde gesprekken in selfservice.
- Het aantal geannuleerde gesprekken in de wachtrij.



Opmerking

Selfservice wordt ingeschakeld door de activiteit van de virtuele agent aan de gespreksstroom toe te voegen in de stroomontwerper. Wanneer een klant contact opneemt met het contactcenter, behandelt de virtuele agent het contact in de IVR. Zie de sectie *Virtuele agent* van de [Installatie- en beheerhandleiding voor Cisco Webex Contact Center](#) voor meer informatie over de configuratie van de virtuele assistent.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Multimediarapporten > Selfservicerapporten > Rapport IVR- en CVA-dialoogstroom

Type uitvoer: tabel

Tabel 5: Rapport IVR- en CVA-dialoogstroom

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Interval	De tijdsperiode waarvoor de selfservice-analysegegevens worden gerapporteerd.		
Naam invoerpunt	De lijst met invoerpunten voor het IVR-gesprek.		
Totaal IVR-gesprekken	Het totale aantal IVR-gesprekken dat is afgehandeld door de virtuele agent.		
Gesprekken geannuleerd in selfservice	Het aantal IVR-gesprekken dat is geannuleerd in IVR.		
Gesprekken die naar de wachtrij zijn geëscaleerd	Het aantal IVR-gesprekken dat naar een wachtrij is geëscaleerd.		
Percentage escalatie naar wachtrij	Het percentage IVR-gesprekken dat naar een wachtrij is geëscaleerd.		$100 * (\text{gesprekken geëscaleerd naar wachtrij} / \text{totaal IVR-gesprekken})$

Klik op een willekeurige tabelcel (met uitzondering van de tabelcel **Percentage escalatie naar wachtrij**) om het pictogram **Meer details** te zien. Klik op het pictogram om het modale dialoogvenster **Meer details** te starten. In het modale dialoogvenster **Meer details** worden de records weergegeven die zijn betrokken bij de berekening van de visualisatie. U kunt de volgende details zien:

Tabel 6: Meer details

Parameter	Beschrijving
Naam van de activiteit	Hier wordt de naam van de activiteit weergegeven, zoals CVA, afspeelprompt, menu en wachtrij.
Het aantal gesprekken dat in deze activiteit is voltooid	Hier wordt het totale aantal gesprekken weergegeven dat in deze activiteit is voltooid.

Als u een nieuwe kolom wilt toevoegen aan het rapport, selecteert u de gewenste velden en meetwaarden in de vervolgkeuzelijst links in het modale dialoogvenster **Meer details**. U kunt het **Gedetailleerde rapport** exporteren in Microsoft Excel-indeling of .csv-indeling naar een gewenste locatie. Als u het modale dialoogvenster **Meer details** wilt weergeven in een afzonderlijk venster, klikt u op het pictogram **Starten**.

U kunt meer details weergeven voor de tabelcel met de **Naam van activiteit**, zodat de volgorde van de activiteiten kan worden weergegeven. Dit **Gedetailleerde rapport** is de gedetailleerde weergave op het tweede niveau. U kunt de volgende details zien:

Tabel 7: Meer details

Parameter	Beschrijving
Naam invoerpunt	Hier wordt het invoerpunt voor die specifieke activiteit weergegeven.
Tijdstempels	Hier worden de datum en tijd weergegeven waarop het gesprek in de selfservice is binnengekomen.
Gespreks-id	Toont het id-nummer van het gesprek.
Volgorde van activiteiten	Toont de volgorde van activiteiten die bij het gesprek betrokken zijn. De activiteiten zijn DTMF, promptnaam, naam van de wachtrij, geannuleerd, voltooid, CVA, menu, selfservice voltooid en selfservice geannuleerd.

Rapport afmelden bij wachtrij

In dit rapport worden de keuzes voor opt-out voor de wachtrij weergegeven die door de klant zijn gemaakt.

Wanneer een klant contact opneemt met het contactcenter, behandelt de virtuele agent het contact in de IVR. De IVR biedt een optie voor de klant om zich af te melden van de wachtrij. In dit rapport wordt het volgende weergegeven:

- Het aantal opt-outs.
- Overige aan het gesprek gekoppelde gegevens.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Multimediarapporten > Selfservicerapporten > Rapport afmelden bij wachtrij

Type uitvoer: tabel

Tabel 8: Rapport afmelden bij wachtrij

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Datum	Hier wordt de datum weergegeven.		
Naam wachtrij	De wachtrij waarin het contact zich bevond op het moment van de opt-out.		
Aantal opt-outs	Het aantal klantcontacten dat een opt-out heeft gekozen voor een specifieke wachtrij op de opgegeven datum.		

Klik op de tabelcel **Aantal opt-outs** om het pictogram **Meer details** te zien. Klik op het pictogram om het modale dialoogvenster **Meer details** te starten. In het modale dialoogvenster **Meer details** worden de records weergegeven die zijn betrokken bij de berekening van de visualisatie. U kunt de volgende details zien:

Tabel 9: Meer details

Parameter	Beschrijving	Formule
Beltijd	Hier wordt de tijd weergegeven waarop het gesprek is verbonden.	
ANI	Toont het ANI-nummer dat aan het gesprek is gekoppeld.	
DNIS	Toont het DNIS-nummer dat aan het gesprek is gekoppeld.	
Workflow-reeks	Toont de volgorde van activiteiten die zijn opgetreden tijdens het gesprek.	

Als u een nieuwe kolom wilt toevoegen aan het rapport, selecteert u de gewenste velden en meetwaarden in de vervolgkeuzelijst links in het modale dialoogvenster **Meer details**. U kunt het **Gedetailleerde rapport** exporteren in Microsoft Excel-indeling of .csv-indeling naar een gewenste locatie. Als u het modale dialoogvenster **Meer details** wilt weergeven in een afzonderlijk venster, klikt u op het pictogram **Starten**.

Rapport Inline IVR-statistieken voor enquête na gesprek

Webex Contact Center kan worden geïntegreerd met Cisco Webex Experience Management om enquêtes na gesprekken aan klanten aan te bieden en feedback te verzamelen.



Opmerking Als het rapport niet wordt weergegeven, neemt u contact op met Cisco Support. De bijbehorende functievlag moet mogelijk worden ingeschakeld.

In het rapport Inline IVR-statistieken voor enquête na gesprek kunnen beheerders en supervisors de statistische gegevens voor enquêtes na gesprekken bekijken om de effectiviteit van de enquêtes te meten. Dit rapport is beschikbaar voor klanten die toegang hebben tot de widget Webex Experience Management.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Multimediarapporten > Self-servicerrapporten > Rapport Inline IVR-statistieken voor enquêtes na gesprek

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Interval	De tijdsperiode waarvoor de gegevens voor enquêtes na gesprek in Webex Experience Management worden gerapporteerd.		

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Totaal gesprekken	Het totale aantal spraakgesprekken waarvoor de enquête na het gesprek is aangeboden aan de klant tijdens het interval.		
Aantal opt-in voor enquête	Het aantal klanten dat heeft gekozen voor de inline enquête. Opmerking Als er een fout is opgetreden tijdens het verzamelen van de voorkeur voor opt-in van de beller, wordt deze niet beschouwd als onderdeel van de berekening van het opt-in-nummer voor de enquête.		
Statistieken voor opt-in voor enquête	Het percentage klanten dat heeft gekozen voor de inline enquête.		$(\text{Aantal opt-in voor enquête} / \text{totaal contacten met enquête}) \times 100$
Reactie op enquête	Het percentage spraakoproepen waarvoor het antwoord op de enquête na het gesprek is ontvangen. Deze wordt berekend als een percentage van het aantal opt-ins voor de enquête.		
Voltooiing enquête	Het percentage vragen dat door de klanten is beantwoord. Dit wordt berekend als een percentage van het totale aantal vragen dat aan de klanten is gesteld.		

De waarde Overzicht voor het **Totaal gesprekken met enquête** en **Aantal opt-ins voor de enquête** is de som van alle waarden voor een bepaalde duur.

De waarde Overzicht voor de **Statistieken voor opt-in van de enquête** is het percentage van de overzichtswaarden van **Totaal gesprekken met enquête** en het **Aantal opt-ins voor de enquête**.

De waarde Overzicht voor de **Reacties op enquête** is het percentage van de overzichtswaarden van **Totaal gesprekken met enquête** en het totale aantal klanten dat heeft gereageerd op de enquête.

De waarde Overzicht voor het **Voltooiing enquête** is het percentage van de overzichtswaarden van **Totaal gesprekken met enquête** en het totale aantal klanten dat de enquête heeft ingevuld.



Opmerking Als een spraakgesprek meerdere enquêtes ontvangt, worden alleen de uiteindelijke enquêtegegevens opgenomen.

Rapport statistieken voor enquête na gesprek

Webex Contact Center kan worden geïntegreerd met Cisco Webex Experience Management om enquêtes na gesprekken aan klanten aan te bieden en feedback te verzamelen.



Opmerking Als het rapport niet wordt weergegeven, neemt u contact op met Cisco Support. De bijbehorende functievlag moet mogelijk worden ingeschakeld.

Het rapport voor statistieken van de enquête na het gesprek is beschikbaar voor klanten die toegang hebben tot de widget Webex Experience Management.

In het rapport Statistieken voor enquête na gesprek kunnen beheerders en supervisors de statistische gegevens voor enquêtes na gesprekken bekijken om de effectiviteit van de enquêtes te meten. Dit rapport bevat gegevens voor zowel inline als uitgestelde enquêtes. Een inline-enquête is een enquête die aan een klant wordt gepresenteerd wanneer een gesprek met de klant is beëindigd. Een uitgestelde enquête is een enquête die op een later tijdstip wordt gepresenteerd, via SMS of e-mail.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Multimediarapporten > Self-servicerrapporten > Rapport Statistieken voor enquêtes na gesprek

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Interval	De tijdsperiode waarvoor de gegevens voor enquêtes na gesprek van Cisco Webex Experience Management worden gerapporteerd.		
Type enquête	Het type enquête dat de klanten hebben gekozen (inline-enquête of uitgestelde enquête).		

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Totaal contacten met enquête	Het totale aantal klanten dat het specifieke type enquête (inline-enquête en uitgestelde enquête) is aangeboden.		
Aantal opt-in voor enquête	Het totale aantal klanten dat opt-in heeft gekozen voor elk type enquête (inline-enquête en uitgestelde enquête). Opmerking Als er een fout is opgetreden tijdens het verzamelen van de voorkeur voor opt-in van de beller, wordt deze niet beschouwd als onderdeel van de berekening van het opt-in-nummer voor de enquête.		
Statistieken voor opt-in voor enquête	Het percentage klanten dat opt-in heeft gekozen voor de enquête (inline-enquête en uitgestelde enquête).		$(\text{Aantal opt-in voor enquête} / \text{totaal contacten met enquête}) \times 100$

De waarde Overzicht voor het **Totaal gesprekken met enquête** en **Aantal opt-ins voor de enquête** is de som van alle waarden voor een bepaalde duur.

De waarde Overzicht voor de **Statistieken voor opt-in van de enquête** is het percentage van de overzichtswaarden van **Totaal gesprekken met enquête** en het **Aantal opt-ins voor de enquête**.



Opmerking Als een spraakgesprek meerdere enquêtes ontvangt, worden alleen de uiteindelijke enquêtegegevens opgenomen.

Statistieken wachtrij en team

Kaart gemiddelde verwerkingstijd

In dit rapport wordt de gemiddelde tijd weergegeven van de totale contacten (spraak, e-mail en chat) die zijn afgehandeld.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Statistieken voor team en wachtrij

Uitvoertype: kaart

Kaart gemiddelde afrondingstijd

In dit rapport wordt de gemiddelde afrondingstijd weergegeven voor elk afzonderlijke kanaal en voor algemene kanalen.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Statistieken voor team en wachtrij

Type uitvoer: tabel

Teamstatistieken

In dit rapport worden de teamstatistieken weergegeven.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Statistieken voor team en wachtrij

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Interval	Hier wordt de duur weergegeven waarvoor de team statistieken zijn verzameld.		Afgelopen 7 dagen
Teamnaam	Toont de naam van het team.		
Agentnaam	Geeft de naam van de agent weer.		
Aantal afgehandelde contacten	Toont het aantal contacten dat door de agent is afgehandeld.		
Totaal aantal contacten afgehandeld	Hier wordt het totale aantal contacten weergegeven dat is afgehandeld door de agent voor het kanaaltype van het gesprek.		Som van inkomende contacten afgehandeld + uitgaand afgehandeld
Inkomende contacten afgehandeld	Hier wordt het totale aantal inkomende contacten weergegeven dat is afgehandeld door de agent voor het kanaaltype van het gesprek.		

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Terugbelgesprekken afgehandeld	Hier wordt het aantal door de agent afgehandelde terugbelgesprekken weergegeven voor het kanaaltype van het gesprek.		
Uitgaand afgehandeld	Hier wordt het totale aantal uitgaande gesprekken weergegeven dat is afgehandeld door de agent voor het kanaaltype van het gesprek.		
Gemiddelde verwerkingstijd	Hier wordt de gemiddelde tijd weergegeven die door de agent is besteed aan de afgehandelde contacten.		Som van afrondingsduur + som van duur verbonden duur/aantal contacten afgehandeld
Gemiddelde afrondingstijd	Hier wordt de gemiddelde tijd weergegeven die is besteed aan het afronden van de afgehandelde contacten.		Som van de afrondingsduur/som van het aantal afrondingen



Opmerking De kolommen **Totaal aantal contacten afgehandeld**, **Inkomende contacten afgehandeld**, **Terugbelgesprekken afgehandeld** en **Uitgaand afgehandeld** zijn beschikbaar in het rapport teamstatistieken van de APS-rapporten in Agent Desktop.

Kaart totaal afgehandeld

In dit rapport wordt het totale aantal afgehandelde contacten weergegeven en uitgesplitst per kanaaltype.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Statistieken voor team en wachtrij

Uitvoertype: kaart

Licentiegebruiksrapporten

Rapport licentiegebruik - Webex Contact Center PSTN

Dit rapport biedt de dagelijks geconstateerde maximale gelijktijdige voor spraak ingeschakelde agentsessies op Agent Desktop. Dit is een indicatie van het gebruik van een betaalde inkomende PSTN-SKU. Het rapport biedt ook de dagelijks geconstateerde maximale tolvrije spraakoproepen voor de tenant. Dit is een indicatie van het gebruik van de gratis inkomende PSTN-SKU. Er wordt een specificatie van het maximale aantal gelijktijdige tolvrije spraakgesprekken gegeven om de samenstelling te laten zien van de gesprekken die zijn verbonden met een agent, IVR-systeem en wachtrij.

In dit rapport worden dagelijkse gebruiksgegevens voor de geselecteerde maand weergegeven. Standaard is de huidige maand geselecteerd. U kunt een geschikte maand selecteren in de vervolgkeuzelijst met de vorige 36 maanden. De dagen van de maand in de tabel worden gerangschikt in oplopende volgorde.

Voor licentiegebruiksrapporten kunt u de UTC-tijdzone (**facturerings**tijdzone) kiezen. Standaard is de UTC-tijdzone geselecteerd. Wanneer het selectievakje UTC-tijdzone niet is ingeschakeld, worden in het rapport de gegevens weergegeven in de Analyzer-tijdzone die in de titelbalk van de Analyzer is geconfigureerd. Wanneer u het licentiegebruiksrapport exporteert, ziet u het geëxporteerde rapport in de geselecteerde tijdzone.

De waarde **Overzicht** voor **Maximumaantal gelijktijdige voor spraak ingeschakelde agentsessies** vertegenwoordigt het gebruik voor de inkomende SKU met PSTN-tol voor maandelijkse facturering.

De waarde **Overzicht** voor het **Maximumaantal gelijktijdige tolvrije gesprekken** vertegenwoordigt het gebruik voor de PSTN-tolvrije inkomende SKU voor maandelijkse facturering.



Opmerking Als er geen agenten zijn aangemeld voor een bepaalde duur, wordt in het rapport nul weergegeven voor die specifieke duur. Als een agent is aangemeld en er geen gesprekken zijn gestart door de agent tot het moment dat ze zich hebben afgemeld, wordt de record voor maximumaantal gelijktijdige voor spraak ingeschakelde agentsessies ingesteld op één.



Opmerking In het geval van de Mozilla Firefox-browser moet u de datum handmatig invoeren in de indeling *jjjj-mm*.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Licentiegebruiksrapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
Datum	Hier wordt de datum van het dagelijkse rapport weergegeven.	
Maximumaantal gelijktijdige voor spraak ingeschakelde agentsessies	Hier wordt het maximumaantal gelijktijdige voor het spraakkanaal ingestelde agentsessies voor de dag weergegeven.	
Maximumaantal gelijktijdige tolvrije gesprekken	Hier wordt het maximumaantal gelijktijdige gesprekken naar tolvrije gekozen nummers voor de dag weergegeven.	
Tolvrije spraakgesprekken - agenten	In deze kolommen wordt een specificatie gegeven van het maximumaantal gelijktijdige tolvrije spraakoproepen om de samenstelling te laten zien van de gesprekken die zijn verbonden met een agent, IVR-systeem en wachtrij.	
Tolvrije spraakgesprekken - IVR		
Tolvrije spraakgesprekken - wachtrij		

Parameter	Beschrijving	Formule
Gelijktijdige gesprekken met tol	Toont het totale aantal gelijktijdige gesprekken dat is verbonden met telefoonnummers met tol wanneer het maximumaantal gelijktijdige tolvrije gesprekken wordt geobserveerd.	
Spraakgesprekken met tol - agenten	In deze kolommen wordt een specificatie gegeven van gelijktijdige gesprekken met tol om de samenstelling te laten zien van de gesprekken die zijn verbonden met een agent, IVR-systeem en wachtrij.	
Spraakgesprekken met tol - IVR		
Spraakgesprekken met tol - wachtrij		

U kunt een specifiek telefoonlijstnummer selecteren in de vervolgkeuzelijst **Telefoonlijstnummer selecteren**. De standaardwaarde van de vervolgkeuzelijst Telefoonlijstnummer selecteren is ingesteld op **Alle telefoonlijstnummers met gesprekken**. De standaardwaarde aggregeert de gespreksgegevens voor alle telefoonlijstnummers (met tol en tolvrij).

De telefoonlijstnummers die worden weergegeven in de vervolgkeuzelijst **Telefoonlijstnummer selecteren** bevatten nummers met en zonder tol die minimaal één gesprek in de geselecteerde maand hebben afgehandeld.

Wanneer u een telefoonlijstnummer met tol kiest in de vervolgkeuzelijst **Telefoonlijstnummer selecteren**, worden de kolomrecords voor **Maximumaantal gelijktijdige voor spraak ingeschakelde agentsessies**, **Gelijktijdige gesprekken met tol** en **Spraakoproepen met tol** (met inbegrip van agent, IVR en wachtrij) weergegeven. In de kolommen **Maximum gelijktijdige tolvrije gesprekken** en **Tolvrije spraakoproepen** wordt N.v.t. weergegeven.

Wanneer u een tolvrij telefoonlijstnummer kiest in de vervolgkeuzelijst **Telefoonlijstnummer selecteren**, worden de kolomrecords voor **Maximumaantal gelijktijdige voor spraak ingeschakelde agentsessies**, **Gelijktijdige tolvrije gesprekken** en **Tolvrije spraakoproepen** (overzicht op basis van agent, IVR en wachtrij) weergegeven. In de kolommen **Maximum gelijktijdige gesprekken met tol** en **Spraakgesprekken met tol** wordt N.v.t. weergegeven.

Als u de gegevens voor meerdere telefoonlijstnummers wilt ophalen, klikt u op **Aangepast selecteren** in de vervolgkeuzelijst **Telefoonlijstnummer selecteren** om het modale dialoogvenster **Telefoonlijstnummer - aangepast selecteren** te starten. U kunt meerdere telefoonlijstnummers selecteren in de vervolgkeuzelijst **Telefoonlijstnummers** door het selectievakje naast de telefoonlijstnummers in te schakelen. Deze lijst bevat de tolvrije telefoonlijstnummers en telefoonlijstnummers met tol. U kunt de gewenste telefoonlijstnummers selecteren, dit kan een combinatie van tolvrije telefoonnummers en nummers met tol. De geselecteerde telefoonlijstnummerlijst wordt ook weergegeven in het veld **Gekozen telefoonlijstnummers**.

Historisch rapport licentiegebruik - Webex Contact Center PSTN

Dit rapport biedt de maandelijks geconstateerde maximale gelijktijdige voor spraak ingeschakelde agentsessies op Agent Desktop. Op elk gewenst moment is een weergave van twaalf opeenvolgende maanden beschikbaar. Er zijn gegevens voor de laatste 36 maanden beschikbaar. Dit rapport geeft een indicatie van de seizoensgebondenheid in het gebruik van het PSTN-licentieverbruik.

Voor licentiegebruiksrapporten kunt u de UTC-tijdzone (**factureringstijdzone**) kiezen. Standaard is de UTC-tijdzone geselecteerd. Wanneer het selectievakje UTC-tijdzone niet is ingeschakeld, worden in het

rapport de gegevens weergegeven in de Analyzer-tijdzone die in de titelbalk van de Analyzer is geconfigureerd. Wanneer u het licentiegebruiksrapport exporteert, ziet u het geëxporteerde rapport in de geselecteerde tijdzone.

De waarde **Overzicht** voor **Maximumaantal gelijktijdige voor spraak ingeschakelde agentsessies** wordt gerapporteerd voor de inkomende SKU met PSTN-tol.

De waarde **Overzicht** voor het **Maximumaantal gelijktijdige tolvrije gesprekken** wordt gerapporteerd voor de PSTN-tolvrije inkomende SKU.



Opmerking In het geval van de Mozilla Firefox-browser moet u de datum handmatig invoeren in de indeling *jjjj-mm*.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Licentiegebruiksrapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
Maand	Hier worden de maand en het jaar van het maandelijkse rapport weergegeven.	
Maximumaantal gelijktijdige voor spraak ingeschakelde agentsessies	Hier wordt het maximumaantal gelijktijdige voor het spraakkanaal ingestelde agentsessies voor de maand weergegeven.	
Maximumaantal gelijktijdige tolvrije gesprekken	Hier wordt het maximumaantal gelijktijdige gesprekken naar tolvrije gekozen nummers voor de maand weergegeven.	
Tolvrije spraakgesprekken - agenten	In deze kolommen wordt een specificatie gegeven van het maximumaantal gelijktijdige tolvrije spraakoproepen om de samenstelling te laten zien van de gesprekken die zijn verbonden met een agent, IVR-systeem en wachtrij.	
Tolvrije spraakgesprekken - IVR		
Tolvrije spraakgesprekken - wachtrij		
Gelijktijdige gesprekken met tol	Toont het totale aantal gelijktijdige gesprekken dat is verbonden met telefoonnummers met tol wanneer het maximumaantal gelijktijdige tolvrije gesprekken wordt geobserveerd.	

Parameter	Beschrijving	Formule
Spraakgesprekken met tol - agenten	In deze kolommen wordt een specificatie gegeven van gelijktijdige gesprekken met tol om de samenstelling te laten zien van de gesprekken die zijn verbonden met een agent, IVR-systeem en wachtrij.	
Spraakgesprekken met tol - IVR		
Spraakgesprekken met tol - wachtrij		

Terugbelrapporten

Terugbelrapport

De contactcenterklant kan ervoor kiezen een terugbelgesprek te ontvangen van een agent wanneer de klant de contactcenterwebsite bezoekt, met de bot communiceert of in een wachtrij wacht. De stappen voor het beleefdheidsterugbelgesprek worden geconfigureerd door de stroomontwikkelaar. Zie het hoofdstuk [Beleefdheidsterugbelgesprek](#) in de [Installatie- en beheerhandleiding voor Cisco Webex Contact Center](#) voor meer informatie.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Historische rapporten > Terugbelrapporten

Type uitvoer: tabel

Tabel 10: Terugbelrapport

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Naam wachtrij	De naam van de laatste wachtrij die aan het terugbelgesprek werd gekoppeld.		
Type terugbelgesprek	Het type terugbelgesprek. Het type terugbelgesprek kan beleefdheid of web zijn.		
Bron van terugbelgesprek	De bron van het terugbelgesprek. De bron van een terugbelgesprek kan web, chat of IVR zijn.		
Tijd terugbelverzoek	De tijd waarop de klant heeft gekozen voor het terugbelgesprek.		
Tijd terugbelpoging verbonden	De tijd waarop het terugbelgesprek werd verbonden tussen de agent en de klant.		

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Terugbelnummer	Het nummer dat is gebaseerd op de ANI of het nummer dat in een workflow werd geconfigureerd.		
Naam voorkeursagent	<p>De naam van de voorkeursagent die het terugbelgesprek naar de contactpersoon in de wachtrij tot stand heeft gebracht.</p> <p>Opmerking Deze kolom bevat N.v.t als de contactpersoon niet is opgenomen in de wachtrij voor de voorkeursagent via de activiteit Wachtrij naar agent in Flow Designer.</p> <p>Zie de documentatie over de activiteit Wachtrij naar agent voor meer informatie.</p> <p>Als de voorkeursagent niet kan terugbellen, bevat de kolom Agentnaam de waarde N.v.t.</p>		
Agentnaam	De naam van de agent van het terugbelgesprek.		
Teamnaam	De naam van het team waartoe de agent behoort.		
Status laatste terugbelpoging	<p>De status van het laatste terugbelgesprek.</p> <p>Status terugbelgesprek</p> <p>Geslaagd: wanneer een terugbelgesprek werd verbonden.</p> <p>Niet verwerkt: wanneer een agent het terugbelverzoek ontvangt maar het nog moet worden verwerkt.</p> <p>Fout: wanneer een terugbelgesprek is geprobeerd, maar de verbinding is niet tot stand gebracht.</p>		

Real-time rapporten



Opmerking

Realtime rapporten hebben specifieke vernieuwingsintervallen. Tijdens het uitvoeren van een real-time rapport kunt u meer filtermogelijkheden hebben. Plaats de muisaanwijzer op de tabelkop om het **menupictogram** te zien. Klik op het **menupictogram** om de filtervervolgkeuzelijst te openen. U kunt de juiste entiteiten selecteren of deselecteren in de filtervervolgkeuzelijst. U kunt de filtervervolgkeuzelijst sluiten en opnieuw openen om de oorspronkelijke filterselectie te zien.

Wanneer u de juiste entiteiten in de filtervervolgkeuzelijst selecteert of deselecteert, wordt er een venster voor het vernieuwen van het rapport weergegeven:

- Alle selectievakjes in de filtervervolgkeuzelijst worden geselecteerd in dit vernieuwingsvenster.
- Als u de filterselectie wilt voortzetten, wacht u totdat het vernieuwen is voltooid, sluit u de filtervervolgkeuzelijst en opent u deze opnieuw.

U kunt de filters tussen de vernieuwingsintervallen selecteren.

Real-time agentrapporten

In rapporten voor agentintervallen worden cumulatieve en afgeleide waarden weergegeven op het niveau van de locatie, het team of de agent.

Intervalrapport - agent

Real-time agentinterval

Dit rapport geeft een cumulatieve en afgeleide waarde aan wanneer een agent is verbonden met een kanaaltipe.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Realtime-rapporten > Agentrapporten > Intervalrapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
Agentnaam	De naam van een agent, dat wil zeggen een persoon die klantgesprekken beantwoordt. Gebruikt als: rijsegment	
Interval	Tijdperiode	Realtime - 30 minuten
Kanaaltipe	Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat. Gebruikt als: rijsegment	
Werkuren	De totale hoeveelheid tijd dat agenten waren aangemeld.	Som van realtime bijwerken tijdstempel - som van aanmeldingstijdstempel

Parameter	Beschrijving	Formule
Bezetting	De tijd die agenten hebben besteed aan gesprekken in vergelijking met de tijdstuur voor beschikbaar en inactief.	$(\text{Som van duur uitgaand afronden} + \text{som van de duur afronden}) + (\text{som van de duur uitgaand verbonden} + \text{som van de duur verbonden}) / (\text{som van de duur beschikbaar} + \text{som van de duur inactief} + \text{som van de duur geen antwoord}) + (\text{som van de duur verbonden} + \text{som van de duur afronden} + \text{som van de duur uitgaand verbonden} + \text{som van de duur uitgaand afronden})$
Totaal gesprekken	Het totale aantal gesprekken van alle oorsprongstypen.	Som van aantal uitgaand verbonden + som van aantal verbonden
Tijd inactief	De totale hoeveelheid tijd die de agenten hebben doorgebracht in de status Inactief.	Som van duur Inactief
Tijd beschikbaar	De totale hoeveelheid tijd die de agenten hebben doorgebracht in de status Beschikbaar.	Som van duur beschikbaar
Tijd inkomend gereserveerd	De totale tijdsduur die de agenten hebben doorgebracht in de status Gereserveerd (tijdsduur zodra het gesprek begint over te gaan en voordat het gesprek wordt beantwoord).	Som van de duur overgaand
Tijd inkomend verbonden	De totale tijd dat een agent in gesprek was met een beller.	Som van de duur verbonden
Tijd inkomend contact	De totale duur dat een agent is verbonden, inclusief tijd in de wacht.	Som van duur verbonden + som van duur in de wacht
Tijd inkomend in de wacht	Het aantal keren dat een agent een inkomende beller in de wacht heeft gezet.	Som van de duur in de wacht
Tijd inkomend verbonden	De totale hoeveelheid tijd dat een agent in gesprek was met een beller.	Som van de duur verbonden
Tijd inkomend afronden	De totale hoeveelheid tijd die agenten hebben doorgebracht in de status Afronden na een inkomend gesprek.	Som van de afrondingsduur
Gemiddelde tijd inkomend verbonden	De gemiddelde tijd voor verbonden inkomende contacten.	$(\text{Som van de duur verbonden} + \text{som van de duur in de wacht}) / \text{som van het aantal verbonden}$
Gemiddelde verwerkingstijd inkomend	De gemiddelde tijdsduur dat de agenten in de status Afronden stonden na een inkomend gesprek.	$(\text{Som van de duur verbonden} + \text{som van de duur Afronden}) / (\text{som van het aantal Verbonden})$

Parameter	Beschrijving	Formule
Tijd Geen antwoord	De totale hoeveelheid tijd die de agenten hebben doorgebracht in de status Geen antwoord.	Som van de duur Geen antwoord
Aantal pogingen uitgaand	Het aantal keren dat een agent in de status Uitgaand gereserveerd was (tijdsduur zodra het gesprek begint over te gaan en voordat het gesprek wordt beantwoord).	Som van aantal uitgaand
Aantal uitgaand verbonden	Het aantal uitgaande gesprekken dat is verbonden met een agent.	Som van aantal uitgaand verbonden
Tijd uitgaand gereserveerd	De totale hoeveelheid tijd die de agenten in de status Uitgaand gereserveerd hebben doorgebracht.	Som van de duur uitgaand overgaand
Tijd uitgaand in de wacht	De totale tijdsduur dat de uitgaande gesprekken in de wacht stonden.	Som van de duur uitgaand in de wacht
Tijd uitgaand verbonden	De hoeveelheid tijd dat de agenten verbinding hebben gehad met uitgaande gesprekken.	Som van de duur uitgaand verbonden
Tijd uitgaand afronden	De totale hoeveelheid tijd die agenten hebben doorgebracht in de status Afronden na een uitgaand gesprek.	Som van duur uitgaand afronden
Gemiddelde tijd uitgaand verbonden	De gemiddelde tijd voor verbonden uitgaande contacten.	Som van de duur uitgaand verbonden / som van aantal uitgaand verbonden
Gemiddelde verwerkingstijd uitgaand	De gemiddelde tijdsduur die is besteed aan het afhandelen van een uitgaand gesprek (totale tijd uitgaand verbonden, inclusief totale tijd uitgaand afronden, gedeeld door aantal uitgaand verbonden).	(Som van tijdsduur uitgaand verbonden + som van duur uitgaand afronden) / (som van aantal uitgaand + som van aantal uitgaand verbonden)
Aanmeldingsduur	De som van de tijd die de agent aan de activiteit heeft besteed.	Maximale afmeldingstijdstempel - minimale aanmeldingstijdstempel

Klik op de tabelcel **Vaardigheidsprofiel** of **Vaardigheden** om het pictogram Meer details te zien. Klik op het pictogram om het modale dialoogvenster Meer details te starten. U kunt de volgende details zien:

Parameter	Beschrijving
Tijd bijwerken aanmelding/vaardigheid	Geeft de volgende datum en tijd van aanmelden weer voor een agent waarvan het vaardigheidsprofiel/de vaardigheden zijn bijgewerkt wanneer ze zijn afgemeld, of de datum en tijd waarop het vaardigheidsprofiel/de vaardigheden zijn bijgewerkt voor een agent die momenteel is aangemeld.
Vaardigheidsprofiel	Toont de naam van het vaardigheidsprofiel dat is gekoppeld aan een agent.

Parameter	Beschrijving
Vaardigheden	Toont de vaardigheid van een agent, zoals vloeiend zijn in een taal of productexpertise. De kolom bevat meerdere vaardigheden die zijn toegewezen aan het bijbehorende vaardigheidsprofiel, in een door komma's gescheiden enkele tekenreeks.

Real-time agentinterval - grafiek

Dit rapport geeft de tijd aan waarop een agent is verbonden met een inhoudstype.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Realtime-rapporten > Agentrapporten > Intervalrapporten

Uitvoertype: staafdiagram

Parameter	Beschrijving	Formule
Aantal verbonden	Het aantal e-mails, chats en telefoongesprekken dat is gedistribueerd en geaccepteerd.	Som van aantal verbonden

Agentstatistieken uitgaand real-time

In dit rapport wordt het real-time aantal uitgaande gesprekken aangegeven dat door een agent is gemaakt.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Realtime-rapporten > Agentrapporten > Intervalrapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
Agentnaam	De naam van een agent, dat wil zeggen een persoon die klantgesprekken beantwoordt. Gebruikt als: rijsegment	
Kanaaltype	Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat. Gebruikt als: rijsegment	
Aanmeldingstijd	De datum en tijd waarop de agent is aangemeld.	Minimale aanmeldingstijdstempel
Uitgaande contacten afgehandeld	Het aantal uitgaande gesprekken dat is afgehandeld.	Som van aantal uitgaand verbonden

Parameter	Beschrijving	Formule
Gemiddelde verwerkingstijd uitgaand	De gemiddelde verwerkingstijd voor uitgaande gesprekken.	(Tijd uitgaand verbonden + tijd uitgaand afronden) / uitgaande gesprekken Tijd uitgaand verbonden = som van de duur uitgaand verbonden. Tijd uitgaand afronden = som van duur uitgaand afronden. Uitgaande gesprekken = aantal pogingen uitgaand + uitgaande contacten afgehandeld Aantal pogingen uitgaand = som van aantal uitgaand.
Tijd uitgaand verbonden	De totale tijd dat een agent in gesprek was met een deelnemer in een uitgaand gesprek.	Som van de duur uitgaand verbonden
Gemiddelde tijd uitgaand verbonden	De gemiddelde tijd dat uitgaande gesprekken verbonden zijn geweest.	Tijd uitgaand verbonden / afgehandelde uitgaande contacten
Gesprekstijd uitgaand	De totale tijd dat een agent in gesprek was met een deelnemer in een uitgaand gesprek.	Tijd uitgaand verbonden + duur uitgaand in de wacht Duur uitgaand in de wacht = som van duur uitgaand in de wacht

Real-time locatie-interval

Dit rapport bevat de details van een locatie.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Realtime-rapporten > Agentrapporten > Intervalrapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
Locatiennaam	De naam van de locatie.	Rijsegment
Kanaaltype	Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat.	Rijsegment
Werkuren	De totale hoeveelheid tijd dat agenten waren aangemeld.	Som van realtime bijwerken tijdstempel - som van aanmeldingstijdstempel
Bezetting	De tijd die agenten hebben besteed aan gesprekken in vergelijking met de tijdstuur voor beschikbaar en inactief.	((Som van duur uitgaand afronden + som van de duur afronden) + (som van de duur uitgaand verbonden + som van de duur verbonden)) / werkuren

Parameter	Beschrijving	Formule
Totaal aantal contacten	Totaalaantal gesprekken	Som van aantal uitgaand verbonden + som van aantal verbonden
Tijd inactief	De totale hoeveelheid tijd die de agenten hebben doorgebracht in de status Inactief.	Som van duur Inactief
Tijd beschikbaar	De totale hoeveelheid tijd die de agenten hebben doorgebracht in de status Beschikbaar.	Som van duur beschikbaar
Tijd inkomend gereserveerd	Het aantal keren dat een agent is overgegaan naar de status Inkomend gereserveerd.	Som van de duur overgaand
Tijd inkomend verbonden	De totale tijdsduur die de agenten hebben doorgebracht in de status Gereserveerd (tijdsduur zodra het gesprek begint over te gaan en voordat het gesprek wordt beantwoord).	Som van de duur verbonden
Tijd inkomend in de wacht	Het aantal keren dat een agent een inkomende beller in de wacht heeft gezet.	Som van de duur in de wacht
Tijd inkomend contact	Het aantal inkomende gesprekken dat is verbonden met een agent.	Som van duur verbonden + som van duur in de wacht
Tijd inkomend afronden	Het aantal keren dat agenten in de status Afronden zijn gegaan na een inkomend gesprek.	Som van de afrondingsduur
Gemiddelde tijd inkomend verbonden	Het aantal agenten dat momenteel is verbonden met een inkomend gesprek.	(Som van de duur verbonden + som van de duur in de wacht) / som van het aantal verbonden
Gemiddelde verwerkingstijd inkomend	De gemiddelde tijdsduur die aan het afhandelen van een inkomend gesprek is besteed.	(Som van de duur verbonden + som van de duur afronden) / (som van het aantal verbonden)
Tijd Geen antwoord	De totale hoeveelheid tijd die de agenten hebben doorgebracht in de status Geen antwoord.	Som van de duur Geen antwoord
Aantal pogingen uitgaand	Het aantal keren dat een agent heeft geprobeerd een uitgaand gesprek te starten.	Som van aantal uitgaand
Aantal uitgaand verbonden	Het aantal uitgaande gesprekken dat is verbonden met een agent.	Som van aantal uitgaand verbonden
Tijd uitgaand gereserveerd	De totale hoeveelheid tijd die de agenten in de status Uitgaand gereserveerd hebben doorgebracht.	Som van de duur uitgaand overgaand
Tijd uitgaand in de wacht	Het aantal keren dat een agent een uitgaand gesprek in de wacht heeft gezet.	Som van de duur uitgaand in de wacht

Parameter	Beschrijving	Formule
Tijd uitgaand verbonden	Het aantal uitgaande gesprekken dat is verbonden met een agent.	Som van de duur uitgaand verbonden
Tijd uitgaand afronden	Het aantal keren dat agenten in de status Afronden zijn gegaan na een uitgaand gesprek.	Som van duur uitgaand afronden
Gemiddelde tijd uitgaand verbonden	De gemiddelde tijd dat uitgaande gesprekken verbonden zijn geweest.	Som van de duur uitgaand verbonden / som van aantal uitgaand verbonden
Gemiddelde verwerkingstijd uitgaand	De gemiddelde tijdsduur die aan het afhandelen van een uitgaand gesprek is besteed.	(Som van tijdsduur uitgaand verbonden + som van duur uitgaand afronden) / (som van aantal uitgaand + som van aantal uitgaand verbonden)

Real-time locatie-interval - grafiek

Dit rapport geeft het aantal beantwoorde contacttypes voor een locatie aan.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Realtime-rapporten > Agentrapporten > Intervalrapporten

Uitvoertype: staafdiagram

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Aantal verbonden	Het aantal beantwoorde contacttypen.	Kanaaltype: chat, telefonie, e-mail, sociaal	Som van aantal verbonden

Real-time teaminterval

Dit rapport geeft een gedetailleerde weergave op teamniveau en locatieniveau.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Realtime-rapporten > Agentrapporten > Intervalrapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
Teamnaam	De naam van het team. Gebruikt als: rijsegment	
Kanaaltype	Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat. Gebruikt als: rijsegment	
Werkuren	De totale hoeveelheid tijd dat agenten waren aangemeld.	Som van realtime bijwerken tijdstempel - som van aanmeldingstijdstempel

Parameter	Beschrijving	Formule
Bezetting	De tijd dat de agenten hebben besteed aan gesprekken in vergelijking met de tijdstuur voor beschikbaar en inactief.	(Som van totale afrondingstijd uitgaand + som van totale afrondingstijd + som van de totale tijd uitgaand verbonden + som van de totale tijd beschikbaar + som van de totale tijd in de wacht) / werkuren
Totaal gesprekken	Totaalaantal gesprekken	Som van aantal uitgaand verbonden + som van aantal beschikbaar
Tijd inactief	De totale hoeveelheid tijd die de agenten hebben doorgebracht in de status Inactief.	Som van duur Inactief
Tijd beschikbaar	De totale hoeveelheid tijd die de agenten hebben doorgebracht in de status Beschikbaar.	Som van duur beschikbaar
Tijd inkomend gereserveerd	De totale tijdsduur die de agenten hebben doorgebracht in de status Gereserveerd (tijdsduur zodra het gesprek begint over te gaan en voordat het gesprek wordt beantwoord).	Som van de duur overgaand
Tijd inkomend contact	De tijd waarop het gesprek binnenkomt op het station van de agent.	Som van totale tijd beschikbaar
Tijd inkomend in de wacht	Het aantal keren dat een agent een inkomende beller in de wacht heeft gezet.	Som van totale tijd in wacht
Tijd inkomend verbonden	De totale tijdsduur die de agenten hebben doorgebracht in de status Verbonden.	Som van totale tijd beschikbaar + som van totale tijd in wacht
Tijd inkomend afronden	Het aantal keren dat de agenten in de status Afronden zijn gegaan na een inkomend gesprek.	Som van totale afrondingstijd
Gemiddelde tijd inkomend verbonden	De gemiddelde tijd dat agenten verbonden zijn geweest met inkomende gesprekken.	(Som van de totale tijd beschikbaar + som van de totale tijd in de wacht) / som van aantal verbonden
Gemiddelde verwerkingstijd inkomend	De gemiddelde tijd die agenten hebben besteed aan het afhandelen van gesprekken.	(Som van de totale tijd beschikbaar + som van de totale wachttijd + som van de totale afrondingstijd) / (som van aantal verbonden + som van aantal beschikbaar)
Tijd Geen antwoord	De totale hoeveelheid tijd die de agenten hebben doorgebracht in de status Geen antwoord.	Som van de duur Geen antwoord
Aantal pogingen uitgaand	Het aantal keren dat een agent heeft geprobeerd een uitgaand gesprek te starten.	Som van aantal uitgaand

Parameter	Beschrijving	Formule
Aantal uitgaand verbonden	Het aantal uitgaande gesprekken dat is verbonden met een agent.	Som van aantal uitgaand verbonden
Tijd uitgaand gereserveerd	Het aantal agenten op dit moment in de status Gereserveerd (tijdsduur zodra het gesprek begint over te gaan en voordat het gesprek wordt beantwoord).	Som van totale tijd uitgaand overgaand
Tijd uitgaand in de wacht	Het aantal agenten in de status Verbonden dat de beller in de wacht heeft gezet.	Som van de totale tijd uitgaand in de wacht
Tijd uitgaand verbonden	Het aantal uitgaande gesprekken dat is verbonden met een agent.	Som van de totale tijd uitgaand verbonden
Tijd uitgaand afronden	De totale hoeveelheid tijd die agenten hebben doorgebracht in de status Afronden na een uitgaand gesprek.	Som van de totale tijd uitgaand afronden
Gemiddelde tijd uitgaand verbonden	De gemiddelde tijd dat de agenten de status Uitgaand gereserveerd hadden.	Som van de totale tijd uitgaand verbonden / som van aantal uitgaand verbonden
Gemiddelde verwerkingstijd uitgaand	De gemiddelde verwerkingstijd van uitgaande gesprekken.	(Som van de totale tijd uitgaand verbonden + som van totale tijd uitgaand afronden) / (som van aantal uitgaand verbonden + som van aantal uitgaand verbonden)

Real-time-rapport teaminterval - grafiek

Dit rapport geeft het aantal contacttypes dat is beantwoord voor een team aan.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Realtime-rapporten > Agentrapporten > Intervalrapporten

Uitvoertype: staafdiagram

Parameter	Beschrijving	Formule
Aantal verbonden	Het aantal beantwoorde contacttypen.	Som van aantal verbonden

Real-time teamstatistieken

Dit rapport geeft de real-time teamstatistieken weer in een gedetailleerde indeling.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Realtime-rapporten > Agentrapporten > Intervalrapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
Teamnaam	Een groep agenten op een specifieke locatie die een bepaald type gesprek afhandelt. Gebruikt als: rijsegment	

Parameter	Beschrijving	Formule
Agentnaam	De naam van een agent, dat wil zeggen een persoon die klantgesprekken beantwoordt. Gebruikt als: rijsegment	
Kanaaltype	Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat. Gebruikt als: rijsegment	
Totaal aangemeld	Het aantal agenten dat momenteel is aangemeld.	Aantal van sessie-id
Aantal inactief	Het aantal keren dat een agent in de status Inactief is gegaan.	Aantal van agentsessie-id (activiteitsstatus = inactief)
Aantal Beschikbaar	Het aantal keren dat een agent in de status Beschikbaar is gegaan.	Aantal van agentsessie-id (activiteitsstatus = beschikbaar)
Aantal verbonden	Het aantal gesprekken dat momenteel is verbonden met een agent.	Aantal van agentsessie-id (activiteitsstatus = verbonden)
Aantal consultaties	Het aantal agenten dat momenteel met een andere agent in consultatie is.	Aantal van agentsessie-id (activiteitsstatus: BeschikbaarInConsultatie, VerbondenInConsultatie, InactiefInConsultatie, AfrondenInConsultatie)
Aantal afronden	Het aantal keren dat agenten in de status Afronden hebben gestaan.	Aantal van agentsessie-id (activiteitsstatus = afronden)
Aantal Geen antwoord	Het aantal keren dat een agent niet heeft gereageerd op een inkomende aanvraag waardoor het contact niet met de agent is verbonden.	Aantal van agentsessie-id (activiteitsstatus = GeenAntwoord)
Aantal uitgaand	Het aantal uitgaande gesprekken dat is gemaakt.	Aantal van agentsessie-id (Is uitgaand >= 1, activiteitsstatus: verbonden)

Snapshotrapport - agent

Agent real-time

Dit rapport bevat een gedetailleerd overzicht van de statistieken van de agent.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Realtime-rapporten > Agentrapporten > Snapshotrapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Agentnaam	Naam van de agent		Rijsegment

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Kanaaltype	Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat.		Rijsegment
Totaal aangemeld	Het totaal aantal keren dat de agent aangemeld is geweest.		Aantal van agentsessie-id
Aantal inactief	Het aantal keren dat een agent in de status Inactief is gegaan.	Activiteitsstatus: Inactief, inactief	Aantal van agentsessie-id
Aantal Beschikbaar	Het aantal agenten dat momenteel in de status Beschikbaar is.	Activiteitsstatus: Beschikbaar, beschikbaar	Aantal van agentsessie-id
Aantal gereserveerd	Het aantal keren dat agenten zich momenteel in de status Gereserveerd bevinden (waarbij de inkomende oproep nog niet is beantwoord).	Activiteitsstatus: Overgaand, overgaand	Aantal van agentsessie-id
Aantal verbonden	Het aantal gesprekken dat momenteel is verbonden met een agent.	Activiteitsstatus: Verbonden, verbonden	Aantal van agentsessie-id
Aantal consultaties	Het aantal keren dat een agent de status In consultatie heeft gehad.	Activiteitsstatus: Beschikbaar in consultatie, beschikbaar-in-consultatie, VerbondenInConsultatie	Aantal van agentsessie-id
Aantal conferenties	Het aantal keren dat een agent een conferentiegesprek heeft gestart.	Activiteitsstatus: Conferentie, conferentie	Som van aantal conferenties
Aantal afronden	Het aantal keren dat een agent de status Afronden heeft gehad.	Activiteitsstatus: Afronden, afronden	Aantal van agentsessie-id
Aantal Geen antwoord	Het aantal keren dat een agent niet heeft gereageerd op een inkomende aanvraag waardoor het contact niet met de agent is verbonden.	Activiteitsstatus: Geen antwoord, geen-antwoord	Aantal van agentsessie-id (Activiteitsstatus = GeenAntwoord)
Aantal in uitgaand gesprek	Het aantal agenten dat is verbonden met een uitgaand gesprek of dat een uitgaand gesprek aan het afronden is.	Is uitgaand: >= 1	Aantal van Is uitgaand

Agentstatus - Locatie real-time

Dit rapport geeft de agentstatus voor teams in real-time aan.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Realtime-rapporten > Agentrapporten > Snapshotrapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Locatiennaam	De naam van de locatie. Gebruikt als: rijsegment		

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Kanaaltype	Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat. Gebruikt als: rijsegment		
Totaal aangemeld	Het aantal agenten dat momenteel is aangemeld.		Aantal van agentsessie-id
Aantal inactief	Het aantal keren dat een agent in de status Inactief is gegaan.	Activiteitsstatus: Inactief, inactief	Aantal van agentsessie-id
Aantal Beschikbaar	Het aantal agenten dat momenteel in de status Beschikbaar is.	Activiteitsstatus: Beschikbaar, beschikbaar	Aantal van agentsessie-id)
Aantal gereserveerd	Het aantal agenten op dit moment in de status Gereserveerd (tijdsduur zodra het gesprek begint over te gaan en voordat het gesprek wordt beantwoord).	Activiteitsstatus: Overgaand, overgaand	Aantal van agentsessie-id
Aantal verbonden	Het aantal gesprekken dat momenteel is verbonden met een agent.	Activiteitsstatus: Verbonden, verbonden	Aantal van agentsessie-id
Aantal consultaties	Het aantal keren dat een agent de status In consultatie heeft gehad.	Activiteitsstatus: BeschikbaarInConsultatie, beschikbaar-in-consultatie, VerbondenInConsultatie	Aantal van agentsessie-id
Aantal conferenties	Het aantal keren dat een agent een conferentiegesprek heeft gestart.	Activiteitsstatus: Conferentie, conferentie	Som van aantal conferenties
Aantal afronden	Het aantal keren dat een agent de status Afronden heeft gehad.	Activiteitsstatus: Afronden, afronden	Aantal van agentsessie-id
Aantal Geen antwoord	Het aantal keren dat een agent niet heeft gereageerd op een inkomende aanvraag waardoor het contact niet met de agent is verbonden.	Activiteitsstatus: GeenAntwoord, geen-antwoord	Aantal van agentsessie-id
Aantal in uitgaand gesprek	Het aantal agenten dat is verbonden met een uitgaand gesprek of dat een uitgaand gesprek aan het afronden is.	Is uitgaand: >= 1	Aantal van Is uitgaand

Agentstatus - team real-time

Dit rapport geeft de agentstatus in real-time aan.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Realtime-rapporten > Agentrapporten > Snapshotrapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Teamnaam	De naam van het team. Gebruikt als: rijsegment		
Kanaaltype	Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat. Gebruikt als: rijsegment		
Totaal aangemeld	Het aantal agenten dat momenteel is aangemeld.		Aantal van agentsessie-id
Aantal inactief	Het aantal keren dat een agent in de status Inactief is gegaan.	Activiteitsstatus: Inactief, inactief	Aantal van agentsessie-id (activiteitsstatus = inactief)
Aantal Beschikbaar	Het aantal keren dat een agent in de status Beschikbaar is gegaan.	Activiteitsstatus: Beschikbaar, beschikbaar	Aantal van agentsessie-id)
Aantal gereserveerd	Het aantal keren dat een agent is overgegaan naar de status Inkomend gereserveerd.	Activiteitsstatus: Overgaand, overgaand	Aantal van agentsessie-id
Aantal verbonden	Het aantal inkomende gesprekken dat is verbonden met een agent.	Activiteitsstatus: Verbonden, verbonden	Aantal van agentsessie-id
Aantal consultaties	De totale hoeveelheid tijd die agenten hebben besteed aan het consulteren van andere agenten.	Activiteitsstatus: BeschikbaarInConsultatie, beschikbaar-in-consultatie, VerbondenInConsultatie	Aantal van agentsessie-id
Aantal conferenties	Het aantal keren dat een agent een conferentiegesprek heeft gestart.	Activiteitsstatus: Conferentie, conferentie	Som van aantal conferenties
Aantal afronden	Het aantal agenten dat momenteel in de status Afronden is.	Activiteitsstatus: Afronden, afronden	Aantal van agentsessie-id
Aantal Geen antwoord	Het aantal keren dat een agent niet heeft gereageerd op een inkomende aanvraag waardoor het contact niet met de agent is verbonden.	Activiteitsstatus: GeenAntwoord, geen-antwoord	Aantal van agentsessie-id
Aantal in uitgaand gesprek	Het aantal agenten dat is verbonden met een uitgaand gesprek of dat een uitgaand gesprek aan het afronden is.	Is uitgaand: >= 1	Aantal van Is uitgaand

Real-time agentstatistieken

Dit rapport geeft de agentstatistieken in real-time aan. Er worden details van de agent vastgelegd zoals de aanmeldingstijd, het kanaaltype enzovoort.



Opmerking De kolom Sociaal wordt alleen weergegeven als de SKU voor het sociale kanaal is aangemeld.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Realtime-rapporten > Agentrapporten > Snapshotrapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
Agentnaam	De naam van de agent.	
Kanaaltype	Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat.	
Kanaal-id	De kanaal-id van het kanaaltype.	
Huidige status	De huidige status van het contact. Dit veld is alleen beschikbaar in de Customer Session Repository (CSR) en alleen voor real-time visualisaties.	
Tijd eerste aanmelding	De datum en tijd waarop de agent is aangemeld.	Minimale aanmeldingstijdstempel
Gesprekken afgehandeld	Het totale aantal afgehandelde spraakinteracties.	Waarde van aantal uitgaand verbonden + waarde van aantal verbonden
Afgehandelde chats	Het totale aantal afgehandelde chatinteracties.	Waarde van aantal uitgaand verbonden (kanaaltype: chat) + waarde van aantal verbonden (kanaaltype: chat)
Afgehandelde e-mailberichten	Het totale aantal afgehandelde e-mailinteracties.	Waarde van aantal uitgaand verbonden (kanaaltype: e-mail) + waarde van aantal verbonden (kanaaltype: e-mail)
Sociaal afgehandeld	Het totale aantal afgehandelde interacties in het sociale kanaal.	Aantal sociaal verbonden + aantal sociaal uitgaand verbonden

Overzicht van contactcenter - real-time

Real-time kaart beschikbare agenten

In dit rapport wordt het aantal agenten in de status **Beschikbaar** in real-time weergegeven voor een specifiek team.

Pad naar het rapport: Standaardrapporten > Real-time-rapporten > Overzicht van contactcenter

Uitvoertype: kaart

Real-time kaart gemiddeld serviceniveau

Dit meterdiagram toont het percentage contacten dat is afgehandeld binnen het geconfigureerde serviceniveau voor een wachtrij.

Pad naar het rapport: Standaardrapporten > Real-time-rapporten > Overzicht van contactcenter

Uitvoertype: grafiek

Contactgegevens in wachtrij - vandaag in realtime

In dit rapport worden contactgegevens weergegeven voor contacten vanaf het begin van de dag uitgesplitst per wachtrij.

Pad naar het rapport: Standaardrapporten > Realtime-rapporten > Overzicht van contactcenter

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Kanaaltype	Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat. Gebruikt als: rijsegment		
Naam wachtrij	De naam van de wachtrij.		
Aantal contacten	Het totale aantal contacten sinds het begin van de dag.		Aantal van contactsessie-id
Aantal afgehandelde contacten	Het aantal contacten dat is afgehandeld sinds het begin van de dag.	Afhandelingstype: normaal	Aantal van contactsessie-id
Langste afgehandelde contact uit wachtrij	De langste tijdsduur die een contact sinds het begin van de dag in de wachtrij heeft doorgebracht. Dit wordt berekend nadat de gespreksstatus is gewijzigd van geparkeerd naar verbonden of beëindigd.	Huidige status: verbonden, beëindigd	Maximale wachtrijduur
Aantal geannuleerde contacten	Het aantal verlaten contacten sinds het begin van de dag.	Beëindigingstype: geannuleerd	Aantal van contactsessie-id

Contactgegevens momenteel in wachtrij in realtime

Dit rapport bevat contactgegevens van contacten die zich momenteel in de wachtrij bevinden.

Pad naar het rapport: Standaardrapporten > Realtime-rapporten > Overzicht van contactcenter

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Kanaaltype	Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat. Gebruikt als: rijsegment		
Naam wachtrij	De naam van de wachtrij.		
Aantal contacten in wachtrij	Het aantal contacten dat in de wachtrij wacht.	Huidige status: geparkeerd	Aantal van contactsessie-id
Gem. wachttijd wachtrij	De gemiddelde wachttijd in de wachtrij van alle actieve gesprekken.	Huidige status: verbonden, beëindigd	Gemiddelde wachtrijduur

Kaart gem. wachttijd wachtrij

Dit rapport geeft de gemiddelde wachttijd van alle actieve gesprekken in de wachtrij weer.

Pad naar het rapport: Standaardrapporten > Real-time-rapporten > Overzicht van contactcenter

Uitvoertype: kaart

Real-time kaart contacten in wachtrij

Dit rapport geeft in real-time het aantal klantcontacten weer dat in de wachtrij staat.

Pad naar het rapport: Standaardrapporten > Real-time-rapporten > Overzicht van contactcenter

Uitvoertype: kaart

Kaart contactpersoon langst in wachtrij - real-time

In dit rapport wordt het contact weergegeven dat het langst in de wachtrij staat op dat moment. Deze waarde wordt ingevuld vanuit een snapshotrapport voor het contact dat op dat moment het langst in een wachtrij staat.

Dit rapport bevat de naam van de wachtrij en de tijdsduur van het contact met de langste wachttijd in de wachtrij.

Pad naar het rapport: Standaardrapporten > Real-time-rapporten > Overzicht van contactcenter

Uitvoertype: rapport

Teamdetails in real-time

In dit rapport worden de teamdetails in real-time weergegeven.



Opmerking De kolom Sociaal wordt alleen weergegeven als de SKU voor het sociale kanaal is aangemeld.

Pad naar het rapport: Standaardrapporten > Realtime-rapporten > Overzicht van contactcenter

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
Teamnaam	De naam van het team.	
Agentnaam	Naam van de agent.	
Totale aantal aanmeldingen	Het totale aantal contactpersonen dat is aangemeld.	Kardinaliteit van agentsessie-id (Kardinaliteit verwijst naar het totale aantal unieke agentsessie-id's.)
Tijd eerste aanmelding	Tijd van de eerste aanmelding.	Minimale aanmeldingstijdstempel
Laatste afmeldingstijd	Tijd van de laatste afmelding.	Maximale afmeldingstijdstempel
Werkuren	Totale hoeveelheid tijd dat agenten waren aangemeld.	Som van realtime bijwerken tijdstempel - som van aanmeldingstijdstempel
Aantal Inactief	Totale aantal in status Inactief.	Som van aantal inactief
Aantal afgehandelde contacten	Het aantal afgehandelde contacten.	Som van aantal verbonden
Aantal afgehandelde gesprekken	Het aantal gesprekken dat is afgehandeld.	Aantal verbonden met spraak
Aantal afgehandelde chats	Het aantal chats dat is afgehandeld.	Aantal verbonden uitgaande chats
Aantal e-mails afgehandeld	Het aantal e-mails dat is afgehandeld.	Aantal e-mails verbonden
Aantal sociaal afgehandeld	Het totale aantal afgehandelde interacties in het sociale kanaal.	Aantal sociaal verbonden + aantal sociaal uitgaand verbonden

Kaart Totaal aantal aangeboden contacten in real-time

In dit rapport wordt het totale aantal contacten dat geannuleerd in real-time weergegeven.

Pad naar het rapport: Standaardrapporten > Real-time-rapporten > Overzicht van contactcenter

Uitvoertype: kaart

Real-time multimediarapporten

Intervalrapporten

Geannuleerd - grafiek

Dit rapport vertegenwoordigt in real-time alle geannuleerde gesprekken die zijn beëindigd voordat ze een bestemmingslocatie hebben bereikt.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Realtime-rapporten > Multimediarapporten > Intervalrapporten

Uitvoertype: staafdiagram

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Verlaten	Het aantal gesprekken dat is geannuleerd tijdens het rapportinterval. Een geannuleerd gesprek is een gesprek dat is beëindigd voordat een bestemmingslocatie is bereikt, maar dat langer in het systeem is geweest dan de tijd die is opgegeven als de drempelwaarde voor korte gesprekken die voor de onderneming is ingesteld.	Beëindigingstype: geannuleerd	Aantal van contactsessie-id

Real-time geannuleerd

Dit rapport geeft het aantal oproepen weer dat zich in het systeem bevond voordat ze werden geannuleerd.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Realtime-rapporten > Multimediarapporten > Intervalrapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Interval	Tijdsperiode		Afgelopen 7 dagen
Naam wachtrij	De naam van een wachtrij. Gebruikt als: rijsegment		
Wachtrij-id	De id van een wachtrij. Gebruikt als: rijsegment		
Kanaaltipe	Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat. Gebruikt als: rijsegment		
% verlaten	Het percentage gesprekken dat is geannuleerd.		Aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = geannuleerd) / som van het aantal contacten
Voltooid	Het aantal gesprekken dat tijdens het rapportinterval is beëindigd. Gesprekken die zijn beantwoord, geannuleerd en verbroken, worden meegeteld. Doorverbonden en korte gesprekken worden niet meegeteld.		Aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = normaal) + aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = geannuleerd) + aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = snel_verbroken)

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Verlaten	Het aantal gesprekken dat is geannuleerd tijdens het rapportinterval. Een geannuleerd gesprek is een gesprek dat is beëindigd zonder te zijn gedistribueerd naar een bestemmingslocatie, maar dat langer in het systeem is geweest dan de tijd die is opgegeven als de drempelwaarde voor korte gesprekken voor de onderneming.	Beëindigingstype: geannuleerd	Aantal van contactsessie-id
Geannuleerd met serviceniveau	Het aantal gesprekken dat is beëindigd in de wachtrij binnen de drempelwaarde voor het serviceniveau die is ingesteld voor de wachtrij of de vaardigheid.		Som van interacties binnen serviceniveau (beëindigingstype: geannuleerd)
Totaal	Het totale aantal gesprekken van alle oorsprongstypen.		Som van het aantal contacten
Tijd in wachtrij	De cumulatieve tijdsduur dat de gesprekken in de wachtrij waren, in afwachting van verbinding met een agent of een andere bron. Omdat de tijd in de wachtrij wordt berekend nadat het gesprek de wachtrij verlaat, wordt de tijd in de wachtrij voor een gesprek dat nog in de wachtrij staat nog niet weergegeven in het rapport.		Som van wachtrijduur
Tijd geannuleerd	De cumulatieve hoeveelheid tijd tussen het moment waarop gesprekken in de wachtrij zijn geplaatst en wanneer ze zijn beantwoord (verbonden met een agent of een andere bron) tijdens het rapportinterval. Omdat de beantwoorde tijd wordt berekend nadat het gesprek is beantwoord, wordt de beantwoordingstijd voor gesprekken die wachten op antwoord niet weergegeven in het rapport.	Is contact afgehandeld: != 1	Som van wachtrijduur
Gemiddelde tijd in wachtrij	De totale hoeveelheid tijd die gesprekken in de wachtrij hebben doorgebracht gedeeld door het totale aantal gesprekken dat in de wachtrij is geplaatst.		Som van de duur van de wachtrij/som van het aantal gesprekken in de wachtrij
Gem. verlatingstijd	De totale hoeveelheid tijd dat gesprekken in het systeem stonden voordat ze werden geannuleerd, gedeeld door het totale aantal gesprekken dat is geannuleerd.		Som van de duur van de wachtrij (Is contact afgehandeld! = 1) / aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = geannuleerd)

Real-time invoerpuntinterval - grafiek

Dit rapport geeft het aantal inkomende gesprekken weer.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Realtime-rapporten > Multimediarapporten > Intervalrapporten

Uitvoertype: staafdiagram

Parameter	Beschrijving	Formule
Inkomend	Aantal inkomende contacttypen.	Aantal van contactsessie-id

Inkomend, Kort, IVR real-time - invoerpunt

Dit rapport geeft het aantal kanaaltypen aan dat in de IVR was.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Realtime-rapporten > Multimediarapporten > Intervalrapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Interval	Tijdsperiode		Afgelopen 7 dagen
Naam invoerpunt	Naam van het invoerpunt. Gebruikt als: rijsegment		
Kanaaltipe	Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat. Gebruikt als: rijsegment		
Inkomend	Vertegenwoordigt een inkomend gesprek.		Aantal van contactsessie-id
Kort	Het aantal gesprekken dat is beëindigd binnen de drempelwaarde voor korte gesprekken die voor de onderneming is ingericht zonder met een agent te zijn verbonden.	Beëindigingstype: kort_gesprek	Aantal van contactsessie-id
IVR-tijd	Het aantal gesprekken in het IVR-systeem.		Som van de IVR-duur

Wachtrij serviceniveau real-time

Dit rapport geeft het aantal kanaaltypen aan dat real-time beschikbaar is in de wachtrij. Een gedetailleerd rapport dat bestaat uit de parameters Geannuleerd, Serviceniveau, Voltooid en andere parameters.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Realtime-rapporten > Multimediarapporten > Intervalrapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Naam wachtrij	De naam van een wachtrij. Gebruikt als: rijsegment		
Interval	Tijdsperiode		Afgelopen 7 dagen

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Kanaaltype	Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat. Gebruikt als: rijsegment		
In serviceniveau %	Het aantal gesprekken dat is beantwoord binnen de drempelwaarde voor het serviceniveau die is ingericht voor de wachtrij of vaardigheid (in een rapport voor vaardigheidsinterval per wachtrij), gedeeld door totaal aantal gesprekken (inclusief geannuleerde gesprekken).		(In serviceniveau) / totaal
% beantwoord	Het aantal beantwoorde gesprekken gedeeld door het aantal gesprekken dat in de wachtrij is geplaatst min de korte gesprekken.		Aantal van contactsessie-id (duur verbonden > 0) / aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = geannuleerd) + aantal van contactsessie-id (beëindigingstype > 0)
Totaal	Het totale aantal gesprekken van alle oorsprongstypen.		Som van het aantal contacten
Voltooid	Het aantal gesprekken dat tijdens het rapportinterval is beëindigd. Gesprekken die zijn beantwoord, geannuleerd en verbroken, worden meegeteld. Doorverbonden en korte gesprekken worden niet meegeteld.		Aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = geannuleerd) + aantal van contactsessie-id (duur verbonden > 0) + aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = snel_verbroken)
Verlaten	Het aantal gesprekken dat is geannuleerd tijdens het rapportinterval. Een geannuleerd gesprek is een gesprek dat is beëindigd zonder te zijn gedistribueerd naar een bestemmingslocatie, maar dat langer in het systeem is geweest dan de tijd die is opgegeven als de drempelwaarde voor korte gesprekken voor de onderneming.	Beëindigingstype: geannuleerd	Aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = geannuleerd)
Beantwoord	Het aantal gesprekken dat vanuit de wachtrij naar een agent of beschikbare bron is gerouteerd en dat door de agent of bron is beantwoord.		Aantal van contactsessie-id (duur verbonden > 0)
Aantal conferenties	Het aantal keren dat agenten een telefonische conferentie hebben gestart naar een agent of een extern nummer.		Som van aantal conferenties

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Aantal in de wacht	Het aantal keren dat een beller in de wacht is geplaatst.		Som van aantal in de wacht
Gem. verlatingstijd	De totale hoeveelheid tijd dat gesprekken in het systeem stonden voordat ze werden geannuleerd, gedeeld door het totale aantal gesprekken dat is geannuleerd.		Som van de duur van de wachtrij (Is contact afgehandeld != 1) / aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = geannuleerd)
Gem. antwoordsnelheid	De totale beantwoordingstijd gedeeld door het totale aantal beantwoorde gesprekken.		Som van de wachtrijduur (duur verbonden > 0) / aantal van contactsessie-id (duur verbonden > 0)

Wachtrij serviceniveau real-time - grafiek

In dit rapport wordt het totale aantal gesprekken aangegeven dat binnen het serviceniveau is afgehandeld in real-time.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Realtime-rapporten > Multimediarapporten > Intervalrapporten

Uitvoertype: staafdiagram

Parameter	Beschrijving	Formule
Afgehandelde gesprekken binnen serviceniveau	Het totale aantal afgehandelde spraakinteracties.	Aantal van contactsessie-id's (is serviceniveau > 0)

Real-time statistieken voor wachtrij

Dit rapport geeft de wachtrijdetails in real-time aan.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Realtime-rapporten > Agentrapporten > Intervalrapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
Naam wachtrij	De naam van een wachtrij waar gesprekken in worden geplaatst voordat ze door een agent worden afgehandeld. Gesprekken worden van een invoerpunt naar een wachtrij verplaatst en vervolgens naar agenten gedistribueerd. Gebruikt als: rijsegment	
Kanaaltype	Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat. Gebruikt als: rijsegment	
Serviceniveau %	Het aantal gesprekken dat is beantwoord binnen de drempelwaarde voor het serviceniveau die is ingericht voor de wachtrij of vaardigheid (in een rapport voor vaardigheidsinterval per wachtrij), gedeeld door totaal aantal gesprekken (inclusief geannuleerde gesprekken).	Service niveau % = som van Valt binnen serviceniveau / som van aantal contacten

Parameter	Beschrijving	Formule
In wachtrij	Het aantal wachtrijen waar het contact in heeft gestaan.	Aantal wachtrij
Langst in wachtrij	De langste tijdsduur die een contact heeft doorgebracht in elke wachtrij die in het rapport is opgenomen.	Maximale wachtrijduur

Real-time details locatiecontacten

Dit rapport geeft het aantal contacten weer dat beschikbaar is in alle wachtrijen voor een locatie.

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
Interval	Tijdsperiode	Realtime - 30 minuten
Naam wachtrij	De naam van een wachtrij. Gebruikt als: rijsegment	
Locatiennaam	De naam van een locatie. Gebruikt als: rijsegment	
Kanaaltype	Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat. Gebruikt als: rijsegment	
Voltooid	Het aantal gesprekken dat tijdens het rapportinterval is beëindigd. Gesprekken die zijn beantwoord, geannuleerd en verbroken, worden meegeteld. Doorverbonden en korte gesprekken worden niet meegeteld.	Aantal van contactsessie-id (duur verbonden > 0) + aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = geannuleerd) + aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = plotseling_verbroken)
Aantal plotseling verbroken	Het aantal gesprekken dat is beantwoord (verbonden met een agent of gedistribueerd naar en geaccepteerd door een bestemmingslocatie), maar waarvan de verbinding direct is verbroken binnen de drempelwaarde voor plotseling verbroken verbindingen die is ingesteld voor de onderneming.	Aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = plotseling_verbroken)
Beantwoord	Het aantal gesprekken dat vanuit de wachtrij naar een agent of beschikbare bron is gerouteerd en dat door de agent of bron is beantwoord.	Aantal van contactsessie-id (duur verbonden > 0)
Aantal conferenties	Het aantal keren dat agenten een telefonische conferentie hebben gestart naar een agent of een extern nummer.	Som van aantal conferenties
Aantal in de wacht	Het aantal keren dat een beller in de wacht is geplaatst.	Som van aantal in de wacht

Parameter	Beschrijving	Formule
Beantwoordingstijd	De cumulatieve hoeveelheid tijd tussen het moment waarop gesprekken in de wachtrij zijn geplaatst en wanneer ze zijn beantwoord (verbonden met een agent of een andere bron) tijdens het rapportinterval. Omdat de beantwoorde tijd wordt berekend nadat het gesprek is beantwoord, wordt de beantwoordingstijd voor gesprekken die wachten op antwoord niet weergegeven in het rapport.	Som van wachtrijduur (duur verbonden > 0)
Verbonden tijd	Het tijdsinterval tussen het moment waarop gesprekken zijn beantwoord door een agent of een andere bron en het moment waarop deze zijn beëindigd. Omdat de verbonden tijd niet wordt berekend totdat het gesprek wordt beëindigd, wordt de tijd van het gesprek dat nog wordt uitgevoerd, niet in het rapport weergegeven.	Som van duur in de wacht + som van duur verbonden

Real-time details locatiecontacten - grafiek

Dit rapport bevat de locatiedetails.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Realtime-rapporten > Multimediarapporten > Intervalrapporten

Uitvoertype: staafdiagram

Parameter	Beschrijving	Formule
Voltooid	Het aantal gesprekken dat tijdens het rapportinterval is beëindigd. Het aantal bevat gesprekken die zijn beantwoord, geannuleerd en verbroken. Doorverbonden en korte gesprekken worden niet meegeteld.	Aantal van contactsessie-id (duur verbonden > 0) + aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = geannuleerd) + aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = snel_verbroken)

Real-time details teamcontacten

Dit rapport bevat de agentactiviteiten die zijn gekoppeld aan wachtrijen, locaties en teams.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Realtime-rapporten > Multimediarapporten > Intervalrapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Interval	Tijdsperiode		Realtime - 30 minuten
Naam wachtrij	De naam van een wachtrij. Gebruikt als: rijsegment		
Locatiennaam	De naam van de site. Gebruikt als: rijsegment		
Teamnaam	De naam van het team. Gebruikt als: rijsegment		

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Kanaaltype	Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat. Gebruikt als: rijsegment		
Voltooid	Het aantal gesprekken dat tijdens het rapportinterval is beëindigd. Gesprekken die zijn beantwoord, geannuleerd en verbroken, worden meegeteld. Doorverbonden en korte gesprekken worden niet meegeteld.		Aantal van contactsessie-id (duur verbonden > 0) + aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = geannuleerd) + aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = snel_verbroken)
Aantal plotseling verbroken	Het aantal gesprekken dat is beantwoord (verbonden met een agent of gedistribueerd naar en geaccepteerd door een bestemmingslocatie), maar waarvan de verbinding direct is verbroken binnen de drempelwaarde voor plotseling verbroken verbindingen die is ingesteld voor de onderneming.	Beëindigingstype: plotseling_verbroken	Aantal van contactsessie-id
Beantwoord	Het aantal gesprekken dat vanuit de wachtrij naar een agent of beschikbare bron is gerouteerd en dat door de agent of bron is beantwoord.		Aantal van contactsessie-id (duur verbonden > 0)
Aantal in de wacht	Het aantal keren dat een beller in de wacht is geplaatst.		Som van aantal in de wacht
Aantal conferenties	Het aantal keren dat agenten een telefonische conferentie hebben gestart naar een agent of een extern nummer.		Som van aantal conferenties
Beantwoordingstijd	De cumulatieve hoeveelheid tijd tussen het moment waarop gesprekken in de wachtrij zijn geplaatst en wanneer ze zijn beantwoord (verbonden met een agent of een andere bron) tijdens het rapportinterval. Omdat de beantwoorde tijd wordt berekend nadat het gesprek is beantwoord, wordt de beantwoordingstijd voor gesprekken die wachten op antwoord niet weergegeven in het rapport.	Duur verbonden > 0	Som van wachtrijduur

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Verbonden tijd	Het tijdsinterval tussen het moment waarop gesprekken zijn beantwoord door een agent of een andere bron en het moment waarop deze zijn beëindigd. Omdat de verbonden tijd niet wordt berekend totdat het gesprek wordt beëindigd, wordt de verbonden tijd van een actief gesprek niet in het rapport weergegeven.		Som van duur in de wacht + som van duur verbonden

Real-time details voor teamcontacten - grafiek

In dit rapport wordt het aantal voltooide gesprekken op teamniveau in real-time weergegeven.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Realtime-rapporten > Multimediarapporten > Intervalrapporten

Uitvoertype: staafdiagram

Parameter	Beschrijving	Formule
Voltooid	Het aantal gesprekken dat tijdens het rapportinterval is beëindigd. Het aantal bevat gesprekken die zijn beantwoord, geannuleerd en verbroken. Doorverbonden en korte gesprekken worden niet meegeteld.	Aantal van contactsessie-id (duur verbonden > 0) + aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = geannuleerd) + aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = snel_verbroken)

Snapshotrapporten



Opmerking Het veld **Duur verbonden** in het snapshotrapport wordt gevuld met nullen wanneer het gesprek bezig is. Het veld **Duur verbonden** in het snapshotrapport wordt alleen gevuld met waarden wanneer het gesprek is voltooid.

Langste wachttijd voor contacten

Het rapport met langste wachttijd voor contacten geeft de langste tijd weer dat een contact in een specifieke wachtrij moest wachten. Het rapport bevat de tijd dat het contact in de wachtrij heeft gewacht. In het rapport wordt ook aangegeven welke contactpersoon momenteel het langste in de wachtrij staat.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Realtime-rapporten > Multimediarapporten > Snapshotrapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving
Wachtrij-id	De unieke identifier voor een wachtrij.
Naam wachtrij	De naam van een wachtrij.
Kanaalttype	Mediatype van de wachtrij, zoals telefoon, e-mail of chat.
Langste wachttijd voor contacten	De langste tijd dat een contact in de wachtrij heeft gestaan.

Parameter	Beschrijving
Contactpersoon momenteel langst in de wachtrij	De contactpersoon die het langst in de wachtrij staat.

Real-time snapshot IVR-invoerpunt - grafiek

Dit rapport geeft het aantal gesprekken weer dat momenteel beschikbaar is in de IVR.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Realtime-rapporten > Multimediarapporten > Snapshotrapporten

Uitvoertype: staafdiagram

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
In IVR	Het aantal gesprekken dat zich momenteel in het IVR-systeem bevindt.	Huidige status: ivr-verbonden	Aantal van contactsessie-id

Real-time snapshot invoerpunt

Dit rapport geeft de snapshotdetails van gesprekken in een invoerpunt of in een wachtrij.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Realtime-rapporten > Multimediarapporten > Snapshotrapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Naam invoerpunt	De naam van het invoerpunt. Dit is de landingslocatie voor klantgesprekken op het Webex Contact Center-systeem. Gebruikt als: rijsegment		
Kanaaltype	Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat. Gebruikt als: rijsegment		
In IVR	Het aantal gesprekken dat zich momenteel in het IVR-systeem bevindt.	Huidige status: ivr-verbonden	Aantal van contactsessie-id
In wachtrij	Het aantal gesprekken dat zich momenteel in de wachtrijen bevinden die zijn opgenomen in het rapport. In het geval van invoerpuntrapporten is dit nummer het aantal gesprekken dat zich momenteel in wachtrijen bevindt, die worden gevoed door het invoerpunt.	Huidige status: geparkeerd	Aantal van contactsessie-id
Verbonden	Het aantal gesprekken dat momenteel is verbonden met een agent.	Huidige status: verbonden, in-de-wacht, wachtrij-gereed, consultatie-gereed, in-consultatie	Aantal van contactsessie-id

Real-time snapshot invoerpunt - grafiek

Dit rapport vertegenwoordigt een snapshot van het contacttype.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Realtime-rapporten > Multimediarapporten > Snapshotrapporten

Uitvoertype: staafdiagram

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Spraak	Het mediatype van het telefooncontact.		Aantal van contactsessie-id (kanaaltype = telefonie en huidige status = verbonden)
Chat	Het mediatype van het chatcontact.		Aantal van contactsessie-id (kanaaltype = chat en huidige status = verbonden)
E-mail	Het mediatype van het e-mailcontact.		Aantal van contactsessie-id (kanaaltype = e-mail en huidige status = verbonden)
In wachtrij	Aantal wachtrijen waar het contact in heeft gestaan.	Huidige status: geparkeerd	Aantal van contactsessie-id
Verbonden	Het totale aantal afgehandelde gesprekken.	Huidige status: verbonden, in de wacht	Aantal van contactsessie-id

Snapshot wachttijd real-time - grafiek

Dit rapport vertegenwoordigt een snapshot van het serviceniveau.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Realtime-rapporten > Multimediarapporten > Snapshotrapporten

Uitvoertype: staafdiagram

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
In wachtrij	Het aantal gesprekken dat zich momenteel in de wachtrijen bevinden die zijn opgenomen in het rapport. In het geval van invoerpuntrapporten is dit nummer het aantal gesprekken dat zich momenteel in wachtrijen bevindt, die worden gevoed door het invoerpunt.	Huidige status: geparkeerd	Aantal van contactsessie-id
Verbonden	Het aantal gesprekken dat momenteel is verbonden met een agent.	Huidige status: verbonden, in de wacht	Aantal van contactsessie-id)

Snapshot wachtrij serviceniveau real-time

Dit rapport geeft het serviceniveau aan op het niveau van team, wachtrij en locatie.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Realtime-rapporten > Multimediarapporten > Snapshotrapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Filters	Formule
Naam wachtrij	De naam van de wachtrij. Gebruikt als: rijsegment		
Locatiennaam	De naam van de locatie. Gebruikt als: rijsegment		
Teamnaam	De naam van het team. Gebruikt als: rijsegment		
Kanaaltype	Het mediatype van de contactpersoon, zoals telefoon, e-mail of chat. Gebruikt als: rijsegment		
In wachtrij	Het aantal gesprekken dat zich momenteel in de wachtrijen bevinden die zijn opgenomen in het rapport. In het geval van invoerpuntrapporten is dit nummer het aantal gesprekken dat zich momenteel in wachtrijen bevindt, die worden gevoed door het invoerpunt.	Huidige status: geparkeerd	Aantal van contactsessie-id
Verbonden	Het aantal gesprekken dat momenteel is verbonden met een agent.	Huidige status: verbonden, in-de-wacht, wachtrij-gereed, in-consultatie, consultatie-gereed	Aantal van contactsessie-id
Huidig serviceniveau %	Het percentage gesprekken in de wachtrij dat nog niet de drempelwaarde voor het serviceniveau heeft bereikt dat is ingesteld voor de wachtrij.		Huidig serviceniveau % = In serviceniveau / totaal Totaal = Aantal van contactsessie-id
Aangemelde agenten	Het aantal agenten dat momenteel is aangemeld bij dit team of bij alle teams op deze locatie. Op wachtrijniveau is dit nummer het aantal agenten dat is aangemeld bij alle teams op de locaties die deze wachtrij hebben.		Aantal van agent-id

Statistieken team en wachtrij - real-time

Real-time kaart gemiddelde verwerkingstijd

In dit rapport wordt de gemiddelde verwerkingstijd van elk afzonderlijke kanaal en voor alle kanalen in real-time weergegeven.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Real-time-rapporten > Statistieken voor team en wachtrij

Uitvoertype: kaart

Real-time teamstatistieken

In dit rapport worden de teamstatistieken in real-time weergegeven.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Realtime-rapporten > Statistieken voor team en wachtrij

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
Teamnaam	De naam van het team.	
Agentnaam	Naam van de agent.	
Huidige status	Hier wordt de status van de agent weergegeven, zoals Beschikbaar, Inactief of Geen antwoord.	
Aantal afgehandelde contacten	Het aantal afgehandelde contacten.	Totaal aantal van contactsessie-id's
Gemiddelde verwerkingstijd	De gemiddelde tijd die is besteed aan het afhandelen van een contact.	De totale hoeveelheid contacttijd gedurende het opgegeven interval / het aantal contacten dat is afgehandeld tijdens het opgegeven interval
Gemiddelde afrondingstijd	De gemiddelde tijd die is besteed aan het afronden van een contact.	Totale afrondingstijd tijdens het opgegeven interval / totaal aantal afrondingen tijdens het opgegeven interval

Real-time-grafiek voor teamstatus

In dit cirkeldiagram wordt het aantal aangemelde agenten per huidige status weergegeven.

Pad naar het rapport: Standaardrapporten > Real-time-rapporten > Overzicht van contactcenter

Uitvoertype: grafiek

Real-time kaart totaal afgehandeld

In dit rapport wordt het totale aantal contacten dat is afgehandeld in real-time weergegeven.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Real-time-rapporten > Statistieken voor team en wachtrij

Uitvoertype: kaart

Transitierapporten

Transitierapporten zijn optionele rapporten. Afhankelijk van uw bedrijfsbehoeften kunt u contact opnemen met het Cisco Solution Assurance-team om deze rapporten in te schakelen.

Rapport Activiteit details geannuleerd gesprek

In het rapport Activiteit details geannuleerd gesprek wordt informatie weergegeven over geannuleerde gesprekken.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Transitierapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
Begintijd gesprek	Tijdstempel van het moment waarop het contact is gestart.	Waarde van begintijdstempel contactpersoon
Gekozen nummer	DNIS-cijfers die bij het gesprek worden geleverd. Het telefoonbedrijf verzendt een DNIS-tekenreeks (Dialed Number Identification Service) dat het telefoonnummer van de beller bevat.	Waarde van DNIS
ANI van gesprek	ANI-cijfers die bij het gesprek worden geleverd. Het telefoonbedrijf verstuurt een tekenreeks voor automatische nummeridentificatie (ANI) die het telefoon nummer van de beller bevat.	Waarde van ANI
Gerouteerd gesprek CSQ	De naam van de wachtrij waarin het gesprek is geplaatst terwijl op een agent wordt gewacht.	Waarde van eerste wachtrijnaam
Agent	De naam van de agent die het gesprek heeft ontvangen voordat het gesprek werd verlaten.	Waarde van agentnaam
Gespreksvaardigheden	Vaardigheden die waren gekoppeld aan de wachtrij waarnaar het gesprek is doorverbonden.	Waarde van vaardigheden
Annuleringstijd gesprek	De datum en tijd waarop het gesprek is geannuleerd.	Waarde van eindtijdstempel contactpersoon
Tijd tot annuleren	De hoeveelheid tijd die is verstreken tussen de tijd waarop het gesprek in het systeem is binnengekomen en de tijd waarop het gesprek is geannuleerd.	Annuleringstijd gesprek - begintijd gesprek

Rapport Overzicht agentgesprek

In het rapport Overzicht agentgesprek wordt een overzicht weergegeven van elk gesprek dat door een agent werd gekozen en ontvangen.



Opmerking De gespreksdetails worden geteld voor de laatste agent die het gesprek afhandelt

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Transitierapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
Agentnaam	Naam van een agent. Gebruikt als rijsegment.	

Parameter	Beschrijving	Formule
Agenteindpunt (DN)	Het eindpunt (nummer, e-mail of chatalias) waarop een agent ontvangen gesprekken, chats of e-mails ontvangt. Gebruikt als rijsegment.	
Totaal inkomend	Totaal aantal gesprekken dat een agent heeft ontvangen.	Aantal van contactsessie-id (gespreksrichting = inkomend)
Gemiddelde tijd in gesprek inkomend	De gemiddelde tijd die een agent heeft besteed aan een gesprek met een beller.	Gemiddelde duur verbonden (gespreksrichting = inkomend)
Gemiddelde wachttijd inkomend	De gemiddelde tijd die een agent een inkomend gesprek in de wachtstand heeft gezet.	Gemiddelde duur in wacht (gespreksrichting = inkomend)
Gemiddelde werktijd inkomend	De gemiddelde tijd die een agent aan werk heeft besteed na het verbreken van de verbinding of het doorverbinden van een inkomend gesprek.	Gemiddelde duur afronden (gespreksrichting = inkomend)
Uitgaande gesprekken	De gesprekken die een agent heeft gevoerd. Hieronder vallen zowel verbonden als geprobeerde gesprekken.	Aantal van contactsessie-id (gespreksrichting = uitgaand)
Gemiddelde gesprekstijd uitgaand	De gemiddelde tijd die een agent heeft besteed aan een uitgaand gesprek.	Gemiddelde duur verbonden (gespreksrichting = uitgaand)
Maximale gesprekstijd uitgaand	De maximale tijd die een agent heeft besteed aan een uitgaand gesprek.	Maximale verbonden duur (gespreksrichting = uitgaand)
Doorverbinden in	Gesprekken die naar een agent zijn doorverbonden.	Totaal aantal naar agent doorverbonden in
Doorverbonden uit	Gesprekken die een agent heeft doorverbonden.	Som van aantal doorverbindingen van agent naar agent + som van aantal doorverbindingen van agent naar DN + som van aantal doorverbindingen van agent naar wachtrij + som van aantal doorverbindingen van agent naar invoerpunt
Conferentie	Conferentiegesprekken waaraan een agent heeft deelgenomen.	Som van aantal conferenties

Rapport Details agent

In het rapport Details agent wordt informatie weergegeven over Automatic Call Distribution (ACD) en niet-ACD-gesprekken die agenten hebben ontvangen of kiezen.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Transitierapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
Agentnaam	De naam van een agent.	Waarde van agentnaam
Toestel	Het eindpunt (nummer, e-mail of chatalias) waarop een agent gesprekken, chats of e-mails heeft ontvangen.	Waarde van agenteindpunt (DN)
Begintijd gesprek	De datum en tijd waarop het gesprek is begonnen.	Waarde van begintijdstempel contactpersoon
Eindtijd gesprek	De datum en tijd waarop het gesprek is geëindigd.	Waarde van eindtijdstempel contactpersoon
Duur	De tijd die is verstreken tussen de begintijd en eindtijd van het gesprek.	Begintijd gesprek - Eindtijd gesprek
Gekozen nummer	DNIS-cijfers die bij het gesprek worden geleverd. Het telefoonbedrijf verzendt een DNIS-tekenreeks (Dialed Number Identification Service) dat het telefoonnummer van de beller bevat.	Waarde van DNIS
ANI van gesprek	ANI-cijfers die bij het gesprek worden geleverd. Het telefoonbedrijf verstuurt een tekenreeks voor automatische nummeridentificatie (ANI) die het telefoon nummer van de beller bevat.	Waarde van ANI
Gerouteerd gesprek CSQ	De naam van de wachtrij die de gesprekken in de wachtrij voor een agent heeft gehouden.	Waarde van eerste wachtrijnaam
Andere CSQ's	De naam van de laatste wachtrij waarin het gesprek heeft gewacht op een agent wanneer er meerdere wachtrijen zijn gebruikt.	Waarde van uiteindelijke wachtrijnaam
Gespreksvaardigheden	Vaardigheden die zijn gekoppeld aan de wachtrij die het gesprek heeft afgehandeld.	Waarde van vaardigheden
Tijd in gesprek	Verlopen tijd tussen het tijdstip waarop een agent het gesprek aannam en het tijdstip waarop het gesprek werd verbroken of doorverbonden, zonder de wachttijd.	Waarde van duur verbonden
Wachttijd	Totale hoeveelheid tijd die een agent de gesprekken in de wachtstand heeft gezet.	Waarde van duur in de wacht
Werktijd	Totale hoeveelheid tijd die een agent aan werk heeft besteed na het verbreken van de verbinding of het doorverbinden van een gesprek.	Waarde van afrondingsduur
Gespreksrichting	Geeft aan of het gesprek inkomend of uitgaand was.	Waarde van gespreksrichting

Rapport Overzicht agent

Het rapport Overzicht agentt bevat één rij voor elke agent. Elke rij bevat een overzicht van de activiteiten van een agent.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Transitierapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
Agentnaam	De naam van een agent. Gebruikt als rijsegment.	
Gesprekken afgehandeld	Aantal inkomende gesprekken dat is verbonden met een agent. <ul style="list-style-type: none"> Als de agent een conferentie met een andere agent tot stand heeft gebracht, wordt de waarde met één verhoogd voor de geraadpleegde agent. Als de agent een gesprek heeft doorverbonden en het gesprek weer terugkwam bij de agent, wordt deze waarde met twee verhoogd. 	Aantal van naam afrondingscode
Aangeboden gesprekken	Het aantal gesprekken dat is verzonden naar de agent, ongeacht of de agent het gesprek heeft aangenomen. Als een gesprek werd verbonden met een agent, werd doorverbonden naar een andere agent en vervolgens weer terugkwam bij de oorspronkelijke agent, wordt de waarde voor de oorspronkelijke agent met twee verhoogd (één voor elke keer dat het gesprek werd aangeboden).	Aantal van contactsessie-id
Afhandelingsverhouding	De verhouding tussen gesprekken die door een agent zijn afgehandeld en de gesprekken die aan de agent zijn aangeboden.	Afgehandelde gesprekken/aangeboden gesprekken
Gem. afhandelingstijd	Gemiddelde verwerkingstijd voor alle oproepen die de agent heeft behandeld.	Totale verwerkingstijd / afgehandelde gesprekken
Gemiddelde tijd in gesprek	De gemiddelde tijd die een agent aan een gesprek heeft besteed.	Gemiddelde duur verbonden
Maximale tijd in gesprek	De maximale tijd die een agent aan een gesprek heeft besteed.	Maximale duur verbonden
Gem. wachttijd	De gemiddelde tijd die een agent een gesprek in de wachtstand heeft gezet.	Gemiddelde duur in wacht
Maximale wachttijd	De maximale tijd die een agent een gesprek in de wachtstand heeft gezet.	Maximale duur in wacht
Gemiddelde werktijd	De gemiddelde tijd die een agent aan werk heeft besteed na het verbreken van de verbinding of het doorverbinden van een gesprek.	Gemiddelde afrondingsduur

Parameter	Beschrijving	Formule
Maximale werktijd	De maximale tijd die een agent aan werk heeft besteed na het verbreken van de verbinding of het doorverbinden van een gesprek.	Maximale duur afronden

Rapport Overzicht toepassing

In het rapport Overzicht toepassing worden gespreksstatistieken weergegeven voor elke toepassing. Het rapport bevat informatie over aangeboden, afgehandelde, geannuleerde, inkomende en uitgaande gesprekken. Het rapport bevat ook informatie over tijd in gesprek, werktijd en tijd geannuleerd.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Transitierapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
Naam invoerpunt	Naam van een invoerpunt. Gebruikt als rijsegment.	
Aangeboden gesprekken	Het aantal gesprekken dat is ontvangen door een toepassing, inclusief interne gesprekken. Dit aantal omvat het aantal gesprekken dat door de toepassing is afgehandeld en het aantal gesprekken dat in de toepassing is geannuleerd.	Aantal van contactsessie-id
Gesprekken afgehandeld	Het aantal gesprekken dat is afgehandeld door de toepassing, inclusief interne gesprekken.	Aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = normaal)
Gem. antwoordsnelheid	De gemiddelde tijd in de wachtrij voordat een agent een gesprek heeft beantwoord. Gesprekken die niet zijn doorverbonden met een agent, worden niet meegenomen in deze berekening.	Gemiddelde wachtrijduur
Gemiddelde tijd in gesprek	De gemiddelde tijd die een agent aan een gesprek heeft besteed.	Gemiddelde duur verbonden
Gemiddelde werktijd	De gemiddelde tijd die een agent aan werk heeft besteed na het verbreken van de verbinding of het doorverbinden van een gesprek.	Gemiddelde afrondingsduur
Geannuleerde gesprekken	Het aantal gesprekken dat is geannuleerd door de toepassing.	Aantal van beëindigingstype (beëindigingstype = geannuleerd)
Gemiddelde tijd geannuleerd	De gemiddelde duur van gesprekken voordat ze werden geannuleerd.	Gemiddelde wachtrijduur (beëindigingstype = geannuleerd)

Rapport Activiteit CSQ per vensterduur

In het rapport Activiteit CSQ (contactservicewachtrij) per vensterduur wordt informatie weergegeven over de serviceniveaus en het aantal en percentage gesprekken dat werd aangeboden, afgehandeld, geannuleerd en

uit de wachtrij verwijderd. De informatie is voor een interval van 30 minuten of 60 minuten binnen de rapportperiode. Het rapport kan worden gefilterd op een bepaalde vensterduur voor één dag of meerdere dagen. In tegenstelling tot andere rapporten wordt het tijdsgedeelte van het intervalfilter beschouwd als vensterduur in dit rapport.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Transitierapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
Eerste wachtrijnaam	De naam van de wachtrij. Gebruikt als rijsegment.	
Interval	Tijdperiode. Gebruikt als rijsegment.	
Begintijd	Tijdstempel van het moment waarop het contact is gestart.	Minimale begintijdstempel contact
Eindtijd	Tijdstempel wanneer het contact is beëindigd.	Maximale eindtijdstempel contact
Aangeboden gesprekken	Aantal gesprekken dat naar de wachtrij is doorverbonden, ongeacht of een agent het gesprek heeft aangenomen.	Aantal van contactsessie-id
Gesprekken afgehandeld	Het aantal gesprekken dat door de wachtrij is afgehandeld.	Aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = normaal)
Geannuleerde gesprekken < SL	Aantal gesprekken dat is geannuleerd binnen de tijd die in het veld Serviceniveau wordt weergegeven.	Aantal van contactsessie-id (valt binnen serviceniveau = 1, beëindigingstype = geannuleerd)
Geannuleerde gesprekken	Het aantal gesprekken dat naar de wachtrij is doorverbonden en is afgebroken.	Aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = geannuleerd)
Annuleringspercentage	Het percentage gesprekken dat naar de wachtrij is doorverbonden en is afgebroken.	Geannuleerde gesprekken / aangeboden gesprekken

Rapport Overzicht agent CSQ

Het rapport Overzicht agent CSQ geeft informatie weer over gesprekken die zijn afgehandeld in elke wachtrij voor elke agent. Een agent kan gesprekken afhandelen voor meerdere wachtrijen. Dit rapport bevat de gemiddelde en totale tijd in gesprek voor afgehandelde gesprekken, de gemiddelde en totale werktijd na gesprekken, de totale tijd overgaand van gerouteerde gesprekken, het aantal gesprekken in de wacht, de gemiddelde en totale wachttijd voor gesprekken in de wacht en het aantal onbeantwoorde gesprekken.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Transitierapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
Eerste wachtrijnaam	De naam van de wachtrij. Gebruikt als rijsegment.	
Agentnaam	De naam van een agent. Gebruikt als rijsegment.	

Parameter	Beschrijving	Formule
Gesprekken afgehandeld	Aantal gesprekken dat is beantwoord door een agent in een wachtrij gedurende de rapportperiode.	Aantal van naam afrondingscode
Gemiddelde tijd in gesprek	De gemiddelde tijd die een agent heeft besteed aan gesprekken in een wachtrij.	Gemiddelde duur verbonden
Totale tijd in gesprek	De totale tijd die een agent heeft besteed aan gesprekken in een wachtrij.	Som van de duur verbonden
Gemiddelde werktijd	De gemiddelde tijd die een agent aan werk heeft besteed na het verbreken van de verbinding of het doorverbinden van gesprekken in een wachtrij.	Gemiddelde afrondingsduur
Totaal werktijd	De totale tijd die een agent aan werk heeft besteed na het verbreken van de verbinding of het doorverbinden van gesprekken in een wachtrij.	Som van de afrondingsduur
Totale tijd overgaand	Verlopen tijd tussen de tijd waarop een gesprek is binnengekomen en de tijd waarop het gesprek werd beantwoord door een agent, wordt gerouteerd naar een andere agent of de verbinding wordt verbroken.	Som van de duur overgaand
Gemiddelde tijd overgaand	Gemiddelde tijd tussen de tijd waarop een gesprek is binnengekomen en de tijd waarop het gesprek werd beantwoord door een agent, wordt gerouteerd naar een andere agent of de verbinding wordt verbroken.	Gemiddelde duur overgaand
Gesprekken in de wacht	Gesprekken die de agent in de wacht heeft gezet.	Som van aantal in de wacht
Gem. wachttijd	De gemiddelde tijd voor gesprekken die de agent in de wacht heeft gezet.	Gemiddelde duur in wacht
Totale wachttijd	De totale tijd voor gesprekken die de agent in de wacht heeft gezet.	Som van de duur in de wacht

Rapport CSQ alle velden

In het rapport CSQ alle velden worden gegevens over de wachtrij weergegeven, zoals gespreksstatistieken en serviceniveau en sleutelvelden zoals gemiddelde tijd in wachtrij, gemiddelde beantwoordingssnelheid, afgehandelde gesprekken en geannuleerde gesprekken voor het serviceniveau. Dit rapport combineert de velden van alle rapporten over wachtrijen.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Transitierapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
Naam wachtrij	De naam van de wachtrij. Gebruikt als rijsegment.	

Parameter	Beschrijving	Formule
In serviceniveau %	Aantal gesprekken dat is beantwoord binnen de drempelwaarde voor het serviceniveau die is ingesteld voor de wachtrij.	In serviceniveau / aangeboden gesprekken
Aangeboden gesprekken	Aantal gesprekken dat naar de wachtrij is doorverbonden, ongeacht of een agent het gesprek aanneemt.	Aantal van contactsessie-id (kanaaltype = telefonie)
Gesprekken afgehandeld	Het aantal gesprekken dat door de wachtrij is afgehandeld.	Aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = normaal, kanaaltype = telefonie)
Percentage afgehandeld	Het percentage gesprekken dat door de wachtrij is afgehandeld.	Afgehandelde gesprekken / aangeboden gesprekken
Gemiddelde afhandelingstijd	De gemiddelde tijd voor alle gesprekken die door de wachtrij is afgehandeld.	Totale verwerkingstijd / afgehandelde gesprekken
Maximale tijd verbonden	De maximale tijd die een agent heeft besteed aan gesprekken die door de wachtrij zijn afgehandeld.	Maximale duur verbonden
Geannuleerde gesprekken	Het aantal gesprekken dat naar de wachtrij is doorverbonden en is afgebroken.	Aantal van contactsessie-id (beëindigingstype = geannuleerd)
Percentage geannuleerd	Het percentage gesprekken dat naar de wachtrij is doorverbonden en is afgebroken.	Geannuleerde gesprekken / aangeboden gesprekken
Gem. verlatingstijd	De gemiddelde tijd die de gesprekken in de wachtrij hebben gestaan voordat ze zijn geannuleerd.	Gemiddelde wachtrijduur (beëindigingstype = geannuleerd)
Max. verlatingstijd	De maximale tijd die een gesprek in de wachtrij heeft gestaan voordat het gesprek wordt geannuleerd.	Maximale wachtrijduur (beëindigingstype = geannuleerd)
Gem. antwoordsnelheid	De gemiddelde tijd in de wachtrij voordat een agent een gesprek heeft beantwoord.	Beantwoordingstijd / beantwoord

Overzicht agent meerdere kanalen

Het rapport Overzicht agent meerdere kanalen geeft een samenvatting van de agentprestaties voor de kanalen inkomend, uitgaand, chat en e-mail.

Pad naar rapport: Standaardrapporten > Transitierapporten

Type uitvoer: tabel

Parameter	Beschrijving	Formule
Agentnaam	De naam van een agent. Gebruikt als rijsegment.	

Parameter	Beschrijving	Formule
Aangeboden gesprekken in	Het aantal gesprekken dat is verzonden naar en agent, ongeacht of de agent het gesprek heeft aangenomen.	Aantal contact sessie-ID (kanaaltype = telefonie, gespreksrichting = inkomend)
Afgehandelde gesprekken in	Aantal inkomende gesprekken dat is verbonden met een agent.	Aantal contact sessie-ID (beëindigingstype = normaal, kanaaltype = telefonie, type gespreksrichting = inkomend)
Gemiddelde verwerkingstijd	Gemiddelde verwerkingstijd voor alle oproepen die de agent heeft behandeld.	Gemiddelde afrondings duur (kanaaltype = telefonie, gespreksrichting = inkomend)
Maximale tijd in gesprek uitgaand	De maximale tijd in gesprek van een gesprek dat een agent heeft afgehandeld.	Maximale verbonden duur (kanaaltype = telefonie, gespreksrichting = uitgaand)
Gemiddelde tijd in gesprek uitgaand	De gemiddelde tijd in gesprek van een gesprek dat een agent heeft afgehandeld.	Gemiddelde duur verbonden (kanaaltype = telefonie, gespreksrichting = uitgaand)
Aangeboden chat	Aantal chats dat aan de agent zijn aangeboden.	Aantal van contactsessie-id (kanaaltype = chat)
Afgehandelde chats	Aantal chats dat de agent heeft aanvaard.	Aantal van naam afrondingscode (kanaaltype = chat)
Maximale tijd chat actief	De maximale tijd die een agent aan een chat heeft besteed.	Maximale duur verbonden (kanaaltype = chat)
Gemiddelde tijd chat actief	De gemiddelde tijd die een agent aan een chat heeft besteed.	Gemiddelde duur verbonden (kanaaltype = chat)
Aangeboden e-mails	Het aantal e-mailberichten dat aan de agent zijn aangeboden.	Aantal van contactsessie-id (kanaaltype = e-mail)
Afgehandelde e-mailberichten	Het aantal e-mailberichten dat de agent heeft beantwoord en doorgestuurd. De verzenddatum en -tijd bepalen of het e-mailbericht binnen het interval valt.	Aantal van naam afrondingscode (kanaaltype = e-mail)

Kolombreedte van rapport wijzigen

Standaard wordt de kolombreedte in tabelrapporten uitgelijnd met de lengte van de kolomtitel. U kunt de kolombreedte dynamisch wijzigen tijdens het uitvoeren van rapporten. Als u de kolombreedte wijzigt, wordt de bijgewerkte breedte op uw computer opgeslagen voor uw gebruikers-id. De kolombreedte blijft hetzelfde, ook als u de browser vernieuwt of als u zich afmeldt en zich opnieuw aanmeldt met dezelfde browser. U kunt de kolombreedte instellen op de standaardbreedte door de browsercache te wissen.

Als de gewijzigde kolombreedte kleiner is dan de kolomtitel, wordt er een pictogram met drie puntjes weergegeven.



Opmerking Als u de kolombreedte wijzigt, wordt de bijgewerkte breedte niet opgeslagen voor drempelwaarschuwingen.

Meer details weergeven voor een gedeelte van de visualisatie

Nadat u een visualisatie in tabelindeling hebt uitgevoerd, kunt u meer details weergeven in een specifiek visualisatiecomponent om alle records te zien die zijn betrokken bij de berekening van dat gedeelte van de visualisatie en verdere analyses uit te voeren op de gegevensset.



Opmerking De functie Meer details is niet beschikbaar voor rapporten die toegankelijk zijn via browserkoppelingen en voor de APS-rapporten in de Agent Desktop.

Procedure

- Stap 1** Klik op een tabelcel en klik vervolgens op het pictogram **Meer details**.
- In het deelvenster **Meer details** worden de records weergegeven die zijn betrokken bij de berekening van de visualisatie.
 - Als u Meer details kiest voor een sessie-id (ongeacht of het een contact- of agentsessie-id is), worden er meer details weergegeven voor de activiteiten die deze sessie vormen.
- Stap 2** Als u een veld of profielvariabele wilt toevoegen, klikt u op een item in de vervolgkeuzelijst **Velden of Meetwaarden** om een nieuwe kolom toe te voegen.
- Opmerking** Als u een veld of een meetwaarde selecteert die al in de tabel voorkomt, wordt het veld niet nogmaals toegevoegd.
- Stap 3** Als u de rapportgegevens wilt exporteren als een Microsoft Excel- of .csv-bestand, klikt u op **Exporteren**. De optie Exporteren is niet beschikbaar voor een gedetailleerd rapport met real-time gegevens.
- Stap 4** Als u het deelvenster **Meer details** in een afzonderlijk venster wilt weergeven, klikt u op het pictogram **Starten**.

Visualisatie-attributen wijzigen

Nadat u een visualisatie hebt uitgevoerd, kunt u de attributen ervan wijzigen en het opnieuw uitvoeren:

Procedure

- Stap 1** Klik op **Instellingen**.
- Stap 2** Als u het overzicht met kolomwaarden op het tabelniveau en het rijsegment van het bovenste niveau wilt weergeven of verbergen, selecteert u de waarden in de vervolgkeuzelijst **Overzicht weergeven**.
- Stap 3** Als u wilt dat de visualisatie onmiddellijk wordt bijgewerkt, selecteert u **Direct opnieuw tekenen**. Als u dit niet doet, wordt de visualisatie alleen bijgewerkt wanneer u op de knop **Toepassen** klikt.
- Stap 4** Als u een profielvariabele wilt weergeven of verbergen, klikt u op het oogpictogram.
- Stap 5** Als u een segment wilt verbergen, sleept u het naar het vak **Verborgen segmenten**. Deze mogelijkheid is niet beschikbaar voor samengestelde visualisaties.
- Stap 6** Als u een segment wilt verplaatsen, sleept u het naar een andere locatie in het huidige vak Segmenten of naar een ander vak Segmenten. Deze mogelijkheid is niet beschikbaar voor samengestelde visualisaties.
- Stap 7** Zo kunt u een segment filteren:
- Selecteer de optie **is in** of **is niet in** en geef de waarden op die moeten worden opgenomen of uitgesloten. Voor meer informatie zie [Filteren met een veld, op pagina 138](#)
 - Selecteer de reguliere expressie om een expressie in te voeren die moet worden opgenomen of uitgesloten.
- Opmerking** Wijzigingen worden altijd meteen weergegeven wanneer u een segment filtert en wanneer u een profielvariabele weergeeft of verbergt.
- Stap 8** Als de visualisatie een grafiek is, selecteert u het pictogram **Instellingen** om de visualisatie te wijzigen.
-

De indeling van de visualisatie-uitvoer wijzigen

Procedure

- Stap 1** Klik op **Instellingen**.
- Stap 2** Selecteer een indeling in de vervolgkeuzelijst. De mogelijke indelingen zijn:

Indeling	Beschrijving
Tabel	Geeft gegevens weer in rijen en kolommen.
Hittekaart	Geeft de celwaarden weer in een tabel met verschillende tinten rood. De cellen in wit en de donkerste tint rood geven de uitschieters aan. Opmerking Warmekaarten kunnen niet worden gegenereerd voor onbewerkte rapporten (rapporten zonder rij- of kolomsegmenten) of voor rapporten die alleen rijsegmenten bevatten. De vervolgkeuzelijst Uitvoertype biedt geen optie om warmekaarten voor dergelijke rapporten te genereren.

Indeling	Beschrijving
Hittekaart met rijen	Geeft de celwaarden voor elke rij in een tabel weer in verschillende tinten rood, waarbij de donkerste tint de hoogste waarden binnen een rij aangeeft. Opmerking Warmekaarten met rijen kunnen niet worden gegenereerd voor onbewerkte rapporten (rapporten zonder rij- of kolomsegmenten) of voor rapporten die alleen rijsegmenten bevatten. De vervolgkeuzelijst Uitvoertype biedt geen optie om warmekaarten met rijen voor dergelijke rapporten te genereren.
Hittekaart met kolommen	Geeft de celwaarden voor elke kolom in een tabel weer in verschillende tinten rood, waarbij de donkerste tint de hoogste waarden binnen een kolom aangeeft.
Lijndiagram	Vergelijkt waarden als punten verbonden door lijnen.
Staafdiagram	Vergelijkt waarden weergegeven als horizontale kolommen.
Vlakdiagram	Vergelijkt waarden weergegeven als gearceerde gebieden.
Cirkeldiagram	Vergelijkt waarden die worden weergegeven als segmenten van een cirkelvormige grafiek.
Bewegingsdiagram	Vergelijkt waarden over tijd, weergegeven als geanimeerde bellen, lijnen of staven. Hiervoor is Adobe Flash Player vereist. Bewegingsdiagrammen zijn niet beschikbaar voor real-time visualisaties.
Sparklinegrafiek	Op tabellen gebaseerde rendering van variaties van gegevens die op een zeer geaggregeerde manier worden weergegeven als kleine grafieken in tabelcellen, zodat u trends kunt herkennen.

Opmerking Bewegingsdiagrammen worden niet langer ondersteund.

- Wanneer u een nieuw rapport maakt, is de optie **Bewegingsdiagram** niet beschikbaar in de vervolgkeuzelijst **Uitvoertype**.
- Wanneer u een bestaande bewegingsdiagram bewerkt, wordt de optie **Bewegingsdiagram** in grijs weergegeven in de vervolgkeuzelijst **Uitvoertype**. De opties **Opslaan** en **Voorbeeld** zijn niet beschikbaar.
- Wanneer u een bestaand bewegingsdiagramrapport uitvoert, wordt in de gebruikersinterface de volgende fout weergegeven:

Kan geen bewegingsdiagrammen weergeven omdat deze niet meer worden ondersteund. Sla het rapport in een andere indeling op.

Overzicht visualisatie maken

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe u visualisaties kunt maken met een intuïtieve interface voor slepen en neerzetten.

Procedure

- Stap 1** De visualisatie kan van de volgende typen zijn:
- **Klantsessierecord**
 - **Record met klantactiviteit**
 - **Record met agentactiviteit**
 - **Agentsessierecord**
- Stap 2** Geef de tijdsperiode op die u wilt opnemen in de visualisatie. Hiermee beperkt u het aantal records dat wordt overwogen tijdens het uitvoeren van de visualisatie.
- Stap 3** Het rekeninterval voor een historisch rapport kan gebaseerd zijn op tijd of op een steekproef.
- Selecteer een tijdsinterval voor een visualisatie op basis van tijd.
 - Voor een op een steekproef gebaseerde visualisatie geeft u het totale aantal records op dat moet worden overwogen, de frequentie (het aantal records dat in elk interval moet worden opgenomen) en de band (het aantal records dat in elke berekening moet worden opgenomen) en of de berekeningen cumulatief zullen zijn.
- Stap 4** Geef aan wat u wilt vergelijken als onderdeel van de visualisatie. Dit kan bijvoorbeeld een vergelijking van de prestaties van de verschillende agenten of invoerpunten zijn. De Analyzer staat alleen op basis van velden toe, niet op basis van meetwaarden. Segmentatie op beëindigingstype of agentnaam is bijvoorbeeld toegestaan, segmentatie op gespreksaantallen is niet toegestaan.
- Stap 5** Definieer de meetwaarden die u in de visualisatie wilt weergeven om de verschillende segmenten te vergelijken. Profileringsvariabelen zijn altijd numerieke waarden en kunnen worden gemaakt vanuit velden, meetwaarden of andere profileringsvariabelen.
- **Veld:** velden kunnen worden gebruikt om aantallen van records te maken die voldoen aan de opgegeven voorwaarden. U kunt bijvoorbeeld een profileringsvariabele maken die de telling van records bevat waarvan het beëindigingstype gelijk is aan normaal.
 - **Meetwaarde:** meetwaarden kunnen worden gebruikt om sommen, gemiddelden of aantallen te maken. Sommen en gemiddelden vereisen geen aanvullende invoer. Aantallen werken op dezelfde manier als velden, en vereisen daarom voorwaarden. Als u bijvoorbeeld Omzet gebruikt als basis voor een profielvariabele, kunt u een som van de omzet maken, een gemiddelde van de omzet maken of een telling van het aantal records maken met een omzet groter dan, kleiner dan of gelijk aan een opgegeven bedrag.
 - **Bestaande profielvariabele:** de profielvariabelen kunnen worden gemaakt op basis van andere profielvariabelen met behulp van wiskundige formules. Als u bijvoorbeeld al een profielvariabele hebt met de naam Gemiddelde omzet met de gemiddelde omzet en een andere profielvariabele met de naam Afgehandelde gesprekken met het aantal records waarvan het beëindigingstype normaal is, kunt u een profielvariabele maken met de gemiddelde omzet per gesprek, met de Gemiddelde omzet gedeeld door Afgehandelde gesprekken.
- Stap 6** Met deze stap beperkt u de populatieset zodat alleen de records worden opgenomen die voldoen aan de voorwaarden die u opgeeft.
- Stap 7** Een visualisatie kan worden weergegeven als tabel of grafiek. De momenteel ondersteunde grafiektypen zijn staafdiagram, cirkeldiagram, lijndiagram, vlakdiagram en bewegingsdiagram. Daarnaast kunt u weergaveopties opgeven, zoals titels, kleuren en randbreedten en stijlen.

Stap 8 Visualisaties kunnen op aanvraag worden uitgevoerd, gepland voor eenmalige uitvoering of gepland om periodiek te worden uitgevoerd. Geplande uitvoeringen boeken hun resultaten naar de opgegeven e-mailontvangers via een webkoppeling of als een .csv-bestandsbijlage.

Opmerking De volgende limieten zijn van toepassing op geplande rapporten:

- De maximale bestandsgrootte voor e-mailbijlagen is 10 Mb.
- Het maximumaantal ondersteunde kolommen is 2000.

U kunt de uitvoeringsplanning op een van de volgende manieren definiëren:

- **Nu uitvoeren:** gebruik Uitvoeren op de weergavepagina.
- **Eenmalig uitvoeren en e-mailen:** gebruik de Planner. Geef de tijd-en e-mailgegevens op.
- **Herhalend:** gebruik de Planner en geef het herhalingspatroon op (bijvoorbeeld dagelijks, om 9.00 uur).

Opmerking De filters in de profielvariabelen en de filters in het linkerdeelvenster op de pagina Visualisatie zijn verschillend. De filters in de profielvariabelen zijn alleen van toepassing op de geselecteerde profielvariabelen van die visualisatie en niet op de gehele visualisatie. De filters in het linkerdeelvenster op de visualisatiepagina zijn van toepassing op de gehele visualisatie.

Opmerking Voor rapporten met rijsegmenten kan er alleen een sortering van gegevens plaatsvinden binnen de respectieve rij segmentgroep. In het rapport Details agent is de agentnaam bijvoorbeeld het eerste segmentveld voor rijen. Wanneer agentnamen in de eerste kolom worden gesorteerd, zijn de gegevens die in de volgende kolommen worden weergegeven alleen gekoppeld aan de geselecteerde agent.

Een visualisatie maken

Zo maakt u een visualisatie:

Procedure

Stap 1 Selecteer **Visualisatie** > **Nieuwe maken** > **Visualisatie**.

De pagina Visualisatie maken wordt weergegeven.

Op het tabblad **Modules** worden twee deelvensters weergegeven die u kunt uitvouwen of samenvouwen door op een deelvenstertitel te klikken.

Stap 2 Selecteer een optie in de vervolgkeuzelijst **Type**. De mogelijke waarden zijn **Klantsessierecord**, **Record met klantactiviteit**, **Record met agentactiviteit** of **Agentsessierecord**.

U kunt variabelen en segmenten aan de rapporten toevoegen.


Stap 3 Geef de tijdsperiode voor visualisatie op door een optie te selecteren in de vervolgkeuzelijst **Begintijd** op het tabblad **Modules**.

a) Als u een real-time visualisatie wilt maken, selecteert u **Realtime**.

- b) Als u een historische visualisatie wilt maken, selecteert u een vooraf gedefinieerd datumbereik.
- c) Als u aangepaste begin- en einddatum wilt opgeven, selecteert u **Aangepast**.
- Als u **Realtime** hebt geselecteerd, gaat u naar [Stap 8, op pagina 132](#).
 - Als u **Aangepast** hebt geselecteerd, selecteert u waarden in de vervolgkeuzelijsten **Begindatum** en **Einddatum**.
 - Als u **Exacte datum** hebt geselecteerd, geeft u een datum op in het veld dat wordt weergegeven of klikt u in het veld en selecteert u een datum in het kalenderelement.
 - Als u een van de andere opties hebt geselecteerd (**Dag van het jaar**, **Dag van de maand**, **7 dagen**, **Dag van de week** of **Meest recente dag**) gebruikt u de knoppen die worden weergegeven om de gewenste opties te selecteren.

Opmerking Als u een groot datumbereik opgeeft, kan het lang duren voordat de visualisatie is uitgevoerd. In dit geval is het mogelijk beter de visualisatie te plannen in plaats van deze in real-time uit te voeren.

Als het vooraf gedefinieerde datumbereik dat u wilt selecteren niet beschikbaar is in de vervolgkeuzelijst, verhoogt u het rekeninterval. Kleine rekenintervallen (zoals per uur) met grote datumbereiken (zoals vorige maand) resulteren in meer gegevens dan kan worden weergegeven. Daarom zijn dergelijke selecties niet toegestaan.

- Stap 4** Als u een modulelabel wilt bewerken, klik op het pictogram Bewerken () en typ een nieuw label in het dialoogvenster **Module bewerken**.
- Stap 5** U kunt het datumbereik filteren door een optie te selecteren in de vervolgkeuzelijst **Inclusief**. De mogelijke waarden zijn **Dagen van een week**, **Dagen van de maand**, **Weken van de maand** of **Maanden van het jaar**. Selecteer de dagen van de week, dagen van de maand, weken of maanden die u in de visualisatie wilt opnemen.
- Stap 6** Als u een visualisatie op basis van tijd maakt, selecteert u een tijdsinterval in de vervolgkeuzelijst **Interval** in het deelvenster **Berekenen**. De mogelijke waarden zijn: **Geen**, **15 minuten**, **30 minuten**, **Per uur**, **Dagelijks**, **Wekelijks** of **Maandelijks**.
- Welke opties beschikbaar zijn, hangt af van de lengte van het datumbereik. Kleine rekenintervallen (zoals 15 minuten, 30 minuten of per uur) zijn niet beschikbaar als het opgegeven datumbereik groot is (bijvoorbeeld vorige maand).
- Stap 7** Als u een visualisatie op basis van een steekproef maakt, selecteert u **Eerste** of **Laatste** in de vervolgkeuzelijst **Records** in het deelvenster **Berekenen** en geeft u in het tekstvak het totale aantal records op dat in de visualisatie moet worden opgenomen.
- U kunt ook het volgende definiëren:
- a) **Frequentie**: het aantal records dat per interval moet worden overwogen.
 - b) **Band**: het aantal records dat per berekening moet worden overwogen.
 - c) **Cumulatief**: voor het berekenen van het aantal records.
- Stap 8** Als u **Realtime** hebt geselecteerd als de tijdsperiode van de visualisatie, selecteert u waarden in de vervolgkeuzelijsten die beschikbaar worden in deelvenster **Berekenen**.

Parameter	Beschrijving
Duur	Selecteer Geen voor een snapshot van de huidige contactcenteractiviteit. - OF - Selecteer een specifiek tijdsinterval (van 5, 10, 15 of 30 minuten) voor een weergave die terugkijkt van het huidige moment tot de meest recente 5, 10, 15 of 30 minuten. - OF - Selecteer Begin van dag voor een overzicht van alle activiteiten die hebben plaatsgevonden sinds middernacht. - OF - Selecteer Aangepast voor een weergave die terugkijkt vanaf het huidige moment tot 14 dagen in het verleden.
Vernieuwingsfrequentie	Selecteer een waarde om aan te geven hoe vaak de gegevens in de visualisatie worden vernieuwd. Als u de duur hebt opgegeven als Begin van dag of Aangepast, selecteert u minuten, anders selecteert u seconden.
Interval	Als u de duur hebt opgegeven als Begin van dag of Aangepast, wordt de vervolgkeuzelijst Interval weergegeven, zodat u een tijdsinterval kunt selecteren (Geen, 15 minuten, 30 minuten of Per uur).
Terugkijken (d-u-m)	Als u de duur hebt opgegeven als Aangepast, worden de instellingen terugkijken weergegeven. Voer het aantal dagen, uren en minuten in dat u wilt terugkijken vanaf het huidige tijdstip voor de visualisatie. U kunt maximaal 14 dagen opgeven.

Stap 9 Als u rij- of kolomsegmenten wilt opgeven, klikt u op het pictogram **Rijsegmenten of kolomsegmenten toevoegen**. Sleep een veld of een verbeterd veld naar het werkveld. Herhaal deze stap voor elk segment dat u wilt toevoegen.

Opmerking **Velden** kunnen worden toegevoegd als **Rijsegmenten** of **Kolomsegmenten**. Voor grafieken wordt alleen het eerste segment gebruikt.

Stap 10 Als u meerdere waarden van de segmentatievariabele wilt combineren in één groep, kunt u een uitgebreid veld maken:

- Klik met de rechtermuisknop op een waarde en selecteer **Verbeterd veld maken**.
- Geef de instellingen voor een of meer groepen op in het dialoogvenster dat wordt weergegeven. U kunt bijvoorbeeld drie groepen invoerpunten maken waarbij elke groep een andere productlijn of een ander bedrijfs onderdeel vertegenwoordigt.

Stap 11 Zo maakt u een profielvariabele:

- Klik op het pictogram **Profielvariabele toevoegen**. Sleep een veld, meetwaarde of formule uit het dialoogvenster **Nieuwe profielvariabele**, zet deze neer en voer een van de volgende handelingen uit:
 - Typ een naam voor de profielvariabele in het tekstvak **Naam** of laat de standaardtekst staan. Deze naam wordt weergegeven in de kolomkop en aslabels.
 - Als u een veld hebt gebruikt om de profielvariabele te maken, kunt u de records opgeven die u wilt opnemen in de telling door een item uit de lijst **Velden** te slepen naar het gebied **Filters** van het dialoogvenster **Nieuwe profielvariabele** en de records te selecteren die u wilt opnemen. Zie [Filteren met een veld](#) voor meer informatie. Als u een meetwaarde hebt gebruikt om de profielvariabele te maken,

selecteert u de berekening die u wilt uitvoeren in de vervolgkeuzelijst **Formule**. Zie [Een formule voor een meetwaarde selecteren](#) voor meer informatie. U kunt een voorwaarde opgeven voor het opnemen van records door een item van de lijsten **Velden** of **Meetwaarden** te slepen naar het gebied **Filter** van het dialoogvenster. Zie [Filteren met een meetwaarde](#) voor meer informatie.

- Opmerking**
- U kunt ook een nieuwe formule maken op basis van een profielvariabele die in de visualisatie voorkomt.
 - Als u een algemene variabele als profielvariabele hebt geselecteerd, kan alleen de geselecteerde algemene variabele van de lijsten **Velden** of **Meetwaarden** worden gebruikt als filter voor de profielvariabele. Zie het hoofdstuk Contactroutering in de [Installatie- en beheerhandleiding voor Cisco Webex Contact Center](#) voor meer informatie over algemene variabelen (die voorheen CAD-variabelen (Call-Associated Data) werden genoemd).

Stap 12 Als u de indeling voor de profielvariabele wilt opgeven, klikt u met de rechtermuisknop op de profielvariabele en selecteert u de optie **Nummerindeling** in het contextmenu. Zie [Een profielvariabele opmaken](#) voor meer informatie. Als u bijvoorbeeld een profielvariabele **Conversiesnelheid** hebt gemaakt, kunt u **Percentage** selecteren als indeling.

Stap 13 Maak zoveel profielvariabelen als u maar wilt. In het volgende voorbeeld zijn drie profielvariabelen gemaakt en worden de gegevens gesegmenteerd onder de koprijen **Wachtrij-id** en **Agentnaam**.

Opmerking Als u een bewegingsdiagram maakt, moet u minimaal drie profielvariabelen toevoegen.

- Als u de volgorde van een profielvariabele of een segment wilt wijzigen, sleept u het label naar een andere positie.
- Als u door meerdere kolom- en rijsegmenten wilt bewegen, sleept u een segmentlabel uit het vak Kolomsegmenten naar het vak Rijsegmenten of Seriesegmenten, of vice versa.
- Als u een profielvariabele of een segment wilt verwijderen, klikt u op Verwijderen.

Opmerking U kunt een profielvariabele die in een andere profielvariabele wordt gebruikt, niet verwijderen.

Stap 14 Als u het overzicht met kolomwaarden op het tabelniveau en het rijsegment van het bovenste niveau wilt weergeven of verbergen, selecteert u de waarden in de vervolgkeuzelijst **Overzicht weergeven**.

Stap 15 Klik op **Aanpassen** om het overzicht van kolomwaarden op tabelniveau en op het niveau van het bovenste rijsegment te definiëren. Zie [Overzicht rapport aanpassen, op pagina 146](#) voor meer informatie over **Overzicht rapport aanpassen**.

Stap 16 Als u wilt weten hoe groot de visualisatie is wanneer deze wordt uitgevoerd, slaat u de visualisatie op, klikt u op **Meer** en selecteert u de knop **Info**.

Stap 17 U kunt een filter maken om het aantal records te beperken dat standaard in de visualisatie wordt opgenomen. Zo maakt u een filter:

- Klik op **Filter toevoegen** in het tabblad **Modules**. Selecteer een veld of meetwaarde in de weergegeven lijsten en klik op **Opslaan**.

- OF -

Klik met de rechtermuisknop op een segment in de visualisatie en selecteer **Filter maken**.

- Wanneer het nieuwe filter wordt weergegeven op het tabblad **Modules**, geeft u aan welke waarden u wilt opnemen of uitsluiten of, in het geval van een meetwaarde, geeft u een voorwaarde waaraan de gegevens moeten voldoen.

Opmerking U kunt niet meer dan 100 waarden selecteren in een veld voor een filter. Als u meer dan 100 waarden hebt geselecteerd, wordt een foutmelding weergegeven. Als u een waarde wilt verwijderen, gebruikt u de knop **X**.

Stap 18 Geef een indeling voor visualisatie-uitvoer op. Zie [De indeling van de visualisatie-uitvoer wijzigen](#) voor meer informatie.

Stap 19 Als u een samengestelde visualisatie maakt, voegt u ten minste één extra module toe voordat u de visualisatie opslaat.

Stap 20 Als u de visualisatie wilt opslaan, klikt u op de knop **Opslaan** en in het dialoogvenster dat wordt weergegeven:

a) Selecteert u de map.

Als u een nieuwe map wilt maken, klikt u op **Nieuwe map** en geeft u een naam voor de map op.

b) Voert u een naam in voor de visualisatie op en klikt u op **OK**.

Stap 21 Klik op **Voorbeeld** om de visualisatie weer te geven.

Opmerking Als u een visualisatie van het type **Klantsessierecord** maakt, waarbij **Interval** wordt gebruikt als **Rijsegment** en **Begintijdstempel contact** en **Eindtijdstempel contact** worden gebruikt als **Profielvariabelen** vanuit de vervolgkeuzelijst **Meetwaarden**, selecteert u de volgende waarden in de vervolgkeuzelijst **Formule**:

- **Minimale begintijdstempel contact** voor **Begintijdstempel contact**
- **Maximale eindtijdstempel contact** voor **Eindtijdstempel contact**

Een samengestelde visualisatie maken

Een samengestelde visualisatie bevat twee of meer modules die naast elkaar worden weergegeven. Alle modules binnen een visualisatie moeten identieke rij- of seriesegmenten, kolomsegmenten en profielvariabelen hebben, maar kunnen verschillende datumbereiken, intervallen en filters hebben.

U kunt als volgt een samengestelde visualisatie maken:

- Door tijdens het maken van een nieuwe visualisatie ten minste één extra module (historische of real-time module) toe te voegen voordat u de visualisatie opslaat.
- Een bestaande visualisatie bewerken die slechts één module heeft door nieuwe modules toe te voegen (alleen historische modules).

Als u echter een visualisatie met meerdere modules opslaat, kunt u later alle modules verwijderen, de visualisatie opslaan en later meer modules (alleen historische modules) toevoegen.



Opmerking Realtime modules kunnen alleen worden toegevoegd aan een samengestelde visualisatie terwijl deze wordt gemaakt en voordat de visualisatie wordt opgeslagen. U kunt een bestaande visualisatie niet bewerken om een real-time module toe te voegen.

Samengestelde visualisaties kunnen niet worden gepland of geëxporteerd en hebben geen draaiingsmogelijkheden in de uitvoeringsmodus.

Procedure

Stap 1 Als u een module wilt toevoegen tijdens het maken van visualisaties, klikt u op **Toevoegen** boven aan het tabblad **Modules**. Voer in het dialoogvenster dat wordt weergegeven een naam voor de module in en klik op **OK**.

Klik nogmaals op de knop **Toevoegen** voor elke extra module die u wilt toevoegen.

Nadat u een module hebt toegevoegd, worden op de pagina voor het maken van de visualisatie de bijbehorende visualisaties naast elkaar weergegeven. U kunt verschillende datumbereiken, intervallen en filters selecteren voor elke module.

Opmerking Kies een andere intervalwaarde dan **Geen**. Als **Geen** is gekozen, worden de intervalwaarden weergegeven zoals behorend bij het jaar 1970.

Stap 2 Als u de instellingen wilt weergeven die voor elke module kunnen worden aangepast, selecteert u een module in de vervolgkeuzelijst bovenaan het tabblad **Modules**.

Stap 3 Als u een modulelabel wilt bewerken, klik op het pictogram **Bewerken** (✎) en typ een nieuw label in het dialoogvenster **Module bewerken**.

In de vervolgkeuzelijst op het tabblad **Modules** worden de labelwijzigingen weergegeven.

Een visualisatie van de werkelijke waarden maken

Als u de werkelijke waarden in de database wilt weergeven zonder aggregatie, mag de visualisatie geen tijdsinterval of segmentering bevatten en moeten alle profielvariabelen worden geconfigureerd met 'Waarde van' als de formule.



Opmerking De optie 'Waarde van' is niet beschikbaar in een visualisatie die al een tijdsinterval of segmentering bevat.

Zo maakt u een visualisatie met werkelijke databasewaarden zonder aggregatie:

1. Klik op **Visualisatie > Nieuwe maken > Visualisatie**.
2. Selecteer een **Type**. De mogelijke waarden zijn: **Klantsessierecord**, **Record met klantactiviteit**, **Record met agentactiviteit** of **Agentsessierecord**.
3. Geef de tijdsperiode voor de visualisatie op.
4. U kunt als volgt een profielvariabele toevoegen:
 - Klik op **Profielvariabelen toevoegen** en sleep een veld of meetwaarde naar het dialoogvenster **Nieuwe profielvariabele**.

- Selecteer in de vervolgkeuzelijst **Formule** de juiste **Waarde**. Herhaal deze procedure voor elke extra profielvariabele die u wilt toevoegen en klik vervolgens op **Opslaan** om de visualisatie op te slaan. Vervolgens kunt u klikken op **Voorbeeld**.

Een verbeterd veld maken

1. Klik met de rechtermuisknop op een segment in de visualisatie en selecteer **Verbeterd veld maken**.
2. Geef de instellingen voor de groep op, zoals wordt beschreven in de volgende tabel:

Instelling	Beschrijving
Standaardgroep	Geef een naam op (bijvoorbeeld: Overige invoerpunten) voor de groep die alle variabelen bevat die niet in de gedefinieerde groepen zijn opgenomen.
Groepen	Als u een groep wilt definiëren, voert u een naam in de Groepsnaam in: <ul style="list-style-type: none"> • Selecteer waarden in de vervolgkeuzelijst. • Typ een waarde en druk vervolgens op Enter.

3. Klik op **Opslaan**.

Een gedeeld verbeterd veld bewerken

Zo kunt u een gedeeld verbeterd veld verwijderen:

1. Klik op de knop **Toevoegen** om het vak Kolomsegmenten, Rijsegmenten of Seriesegmenten toe te voegen om het dialoogvenster Nieuw segment weer te geven.
2. Selecteer het verbeterde veld dat u wilt verwijderen en klik op de knop **Verwijderen**.
Als het verbeterde veld momenteel niet wordt gebruikt, wordt deze verwijderd.

Een verbeterd veld delen

U kunt als volgt een verbeterd veld beschikbaar maken voor toekomstig gebruik:

1. Klik op het verbeterde veldsegment dat aan de visualisatie is toegevoegd en selecteer **Opslaan** in het contextmenu.
2. Voer een naam in voor het verbeterde veld en klik op **OK**.
Het opgeslagen verbeterde veld wordt nu in het dialoogvenster Nieuw segment weergegeven voor selectie wanneer u en andere ontwerpers van visualisaties een visualisatie maken of bewerken.

Een formule voor een meetwaarde selecteren

In de volgende tabel worden de formules beschreven die beschikbaar zijn wanneer u een meetwaarde gebruikt om een profielvariabele te maken.

Formule	Berekent
Gemiddeld	De gemiddelde waarde.
Overz.	De totale waarde.
Aantal	Het aantal waarden. Wanneer u deze formule selecteert, worden in het dialoogvenster instellingen weergegeven voor het opgeven van een voorwaarde voor het opnemen van records in de telling. Zie Filteren met een meetwaarde, op pagina 139 voor meer informatie.
Minimum	De kleinste waarde.
Maximum	De hoogste waarde.
Waarde van	De werkelijke waarde in de database zonder aggregatie.
Meetkundig gemiddelde van	De n-de wortel (waarbij n het aantal numerieke waarden binnen het opgegeven bereik is) van het product van de waarden.
Kurtosis van	De maat van of de gegevens pieken of plat zijn ten opzichte van een normale verdeling.
Mediaan	De middelste waarde.
Populatie variantie van	Variantie van de reeks unieke waarden.
Scheefheid van	Hoe ver de mediaan van het gemiddelde ligt.
Standaarddeviatie van	De vierkantswortel van de afwijking.
Som van de kwadraten	De som van de kwadraten van de waarden.
Variantie van	Het gemiddelde van de kwadratische verschillen tussen elke waarde en de gemiddelde waarde.

Filters definiëren

Filteren met een veld

Wanneer u een visualisatie uitvoert, worden in het deelvenster Instellingen besturingselementen weergegeven om aan te geven welke records u wilt opnemen of van de visualisatie wilt uitsluiten.

Deze besturingselementen worden weergegeven wanneer u de volgende taken uitvoert wanneer u een visualisatie maakt of bewerkt:

- Sleep een veld naar het gebied **Filters** van het dialoogvenster dat wordt weergegeven wanneer u een profielvariabele maakt of bewerkt.
- Klik op **Filter toevoegen** en selecteer een veld in de lijst in het dialoogvenster dat wordt weergegeven.
- Klik met de rechtermuisknop op een segment in de visualisatie en selecteer **Filter maken**.

1. Als u wilt opgeven welke veldwaarden u wilt opnemen of uitsluiten, voert u een van de volgende handelingen uit:

- Klik op de knop **Reguliere expressie** en voer vervolgens in het tekstvak een reguliere expressie in die de waarden aangeeft die moeten worden opgenomen of uitgesloten. Klik op **Opslaan**.

In de volgende voorbeelden worden reguliere expressies beschreven:

- **agent.*** omvat alle veldwaarden die beginnen met `agent`.
- **agent.*h** omvat alle veldwaarden die beginnen met `agent` en eindigen met de letter `h`.

Zie <https://www.elastic.co/guide/en/elasticsearch/reference/current/regexp-syntax.html> voor meer informatie over standaard reguliere expressies.

- Klik op het keuzerondje **is in** of **is niet in**, selecteer de waarden in de lijst die u wilt opnemen of uitsluiten en klik vervolgens op **Opslaan**. U kunt ook een naam van een waarde in het tekstvak typen en op **Opslaan** klikken.

2. Als u de lijst met beschikbare waarden wilt filteren, typt u een of meer tekens in het tekstvak. Terwijl u typt, worden de waarden die overeenkomen met uw tekst weergegeven in de lijst voor uw selectie. U kunt * gebruiken als jokertekens om een of meer tekens aan te geven.

3. Als u een lege (blanco) waarde wilt opgeven, klikt u op **Toevoegen**.

4. Als u een bepaalde waarde wilt verwijderen, selecteert u de waarde en klikt u op **Verwijderen**.

Filteren met een meetwaarde

In de Analyzer worden besturingselementen weergegeven waarmee u kunt specificeren welke records moeten worden opgenomen in of uitgesloten van de visualisatie op basis van de meetwaarde wanneer u het volgende doet:

- Sleep een veld naar het gebied **Filters** van het dialoogvenster dat wordt weergegeven wanneer u een profielvariabele maakt of bewerkt.
- Klik op **Filter toevoegen** in het deelvenster Modules (of als u een visualisatie met een enkele module bewerkt, het deelvenster Details) en selecteer een vermelde meetwaarde in het dialoogvenster dat wordt weergegeven.

1. Als u een voorwaarde voor een meetwaarde wilt instellen, voert u een van de volgende handelingen uit:

- Als u de gegevens wilt beperken tot waarden tussen een minimum- en maximumwaarde, selecteert u **Tussen** in de vervolkeuzelijst Vergelijker en voert u vervolgens een minimum- en maximumwaarde in de tekstvakken Min en Max in.

<	minder dan
<=	minder dan of gelijk aan
=	gelijk aan
!=	niet gelijk aan
>=	meer dan of gelijk aan
>	meer dan



Opmerking

De minimumwaarde is inclusief, maar de maximumwaarde is niet-inclusief.

- Als u de gegevens wilt beperken op basis van een eenzijdige vergelijking, selecteert u een operator in de vervolgkeuzelijst Vergelijker en geeft u een waarde op in het tekstvak Waarde.

In het volgende voorbeeld wordt een voorwaarde (groter dan 0) toegepast op de meetwaarde Totale opbrengst om een geconverteerde profielvariabele te maken.

Filters in de modus Uitvoeren

De gebruikersinterface van Analyzer biedt filterfuncties tijdens het uitvoeren van een rapport in de modus Uitvoeren.

U kunt filters kiezen wanneer u een visualisatie maakt of bewerkt, of wanneer u een kopie van de visualisatie maakt.

Wanneer u de visualisatie uitvoert, worden de geselecteerde filters weergegeven in de rechterbovenhoek van de visualisatiepagina. U kunt visualisatie filteren door de juiste filters te selecteren zonder het rapport te bewerken.

Zo kunt u een filter toevoegen aan een rapport dat in de uitvoermodus wordt weergegeven wanneer u een visualisatie maakt:

1. Ga naar de startpagina van de Analyzer. Klik op het pictogram **Visualisatie** op de navigatie balk.
2. Als u een nieuwe visualisatie wilt maken, kiest u **Nieuwe > Visualisatie maken**.
3. Selecteer op de pagina Visualisatie maken de vereiste velden en sleep deze naar het deelvenster **Rijsegmenten**. De toegevoegde velden worden weergegeven als filters in de selectielijst **Filters weergeven in de uitvoermodus**, samen met de standaardfilters. De standaardfilters zijn:
 - De velden **Duur** en **Interval** voor een historisch rapport. Het veld **Interval** wordt alleen weergegeven als een filter als het is geselecteerd als een **Rijsegment**.
 - Het veld **Duur** is voor een real-time rapport.
4. Selecteer het gewenste filter in de selectielijst **Filter weergeven in de uitvoermodus** door het bijbehorende selectievakje in te schakelen.

Standaard zijn alle filters in de selectielijst **Filter weergeven in de uitvoermodus** uitgeschakeld.

5. Selecteer de gewenste velden voor **Profielvariabelen** en **Kolommen** en sla de nieuwe visualisatie op in de desbetreffende map.

De filters worden weergegeven in de rechterbovenhoek van de visualisatie. U kunt de visualisatie nu filteren door de juiste filters te selecteren zonder het rapport te bewerken.



Opmerking Zie de sectie [Een visualisatie maken, op pagina 131](#) voor meer informatie over het maken van een visualisatie.

Zo voegt u een filter toe in de uitvoermodus terwijl u een kopie van de visualisatie maakt:

1. Ga naar **Start > Visualisatie > Standaardrapporten**. Selecteer het juiste standaardrapport en klik op de drie puntjes om de rapportopties weer te geven. Kies de optie **Een kopie maken**.
2. Selecteer het juiste filter in de selectielijst **Filter weergeven in de uitvoermodus** die in het linkerdeelvenster van de visualisatiepagina wordt weergegeven.
Standaard zijn alle filters in de selectielijst **Filter weergeven in de uitvoermodus** ingeschakeld.
3. Sla het nieuwe rapport op in een geschikte map.
4. Wanneer u de visualisatie uitvoert, worden de filters weergegeven in de rechterbovenhoek van de visualisatie.



Opmerking Zie de sectie [Taken die moeten worden uitgevoerd op de pagina's Visualisaties en Dashboards, op pagina 7](#) voor meer informatie over het maken van een kopie van een visualisatie.

Zo voegt u een filter toe in de uitvoermodus terwijl u de visualisatie bewerkt:

1. Ga naar de visualisatiepagina. Klik op de drie puntjes en selecteer vervolgens de optie **Bewerken** om de visualisatie te bewerken.
2. Selecteer het benodigde filter in de selectielijst **Filter weergeven in de uitvoermodus** die in het linkerdeelvenster van de visualisatiepagina wordt weergegeven.
Standaard zijn alle filters in de selectielijst **Filter weergeven in de uitvoermodus** geselecteerd.
3. Sla het nieuwe rapport op in een geschikte map.
4. Wanneer u de visualisatie uitvoert, worden de filters weergegeven in de rechterbovenhoek van de visualisatie.



Opmerking Zie de sectie [Taken die moeten worden uitgevoerd op de pagina's Visualisaties en Dashboards, op pagina 7](#) voor meer informatie over het bewerken van een visualisatie.

**Opmerking**

In de uitvoeringsmodus kunnen maximaal vijf filters worden toegevoegd voor weergave in een rapport.

De filters in de rechterbovenhoek van de visualisatiepagina worden niet ondersteund voor samengestelde visualisaties (met twee of meer modules). Als u een bestaand rapport met één module bewerkt om een andere module toe te voegen, wordt de selectielijst **Filter weergeven in de uitvoermodus** grijs weergegeven.

Een formule maken op basis van een profielvariabele

U kunt een nieuwe formule maken door een wiskundige formule toe te passen op een bestaande profielvariabele.

Zo maakt u een formule op basis van een bestaande profielvariabele:

1. Klik met de rechtermuisknop op een profielvariabele in de visualisatie en selecteer **Nieuwe formule** in het contextmenu.
2. In het dialoogvenster **Nieuwe formule** dat verschijnt, geeft u een naam voor de profielvariabele op in het tekstvak Naam.
3. Selecteer een wiskundig symbool: +, -, × of ÷.
4. Doe een van de volgende stappen in het tekstvak rechts van het wiskundige symbool:
 - Typ een numerieke waarde.
 - Selecteer de naam van een bestaande profielvariabele in de vervolgkeuzelijst.

Gedeelde formules maken en gebruiken

Nadat u een profielvariabele hebt gemaakt, kunt u de formule in het paneel Formules beschikbaar maken voor gebruik door uzelf en andere ontwerpers van visualisaties.

Een gedeelde formule maken

Zo maak je een gedeelde formule:

1. Maak een **Profielvariabele**. Zie [Een visualisatie maken, op pagina 131](#) voor meer informatie.
2. Klik met de rechtermuisknop op de profielvariabele en selecteer **Opslaan**.
3. Voer een naam in voor de formule en klik op **OK**.

De formule wordt opgeslagen in het deelvenster Formules.

Een gedeelde formule bewerken

Zo bewerkt u een gedeelde formule:

1. Klik op de optie **Profielvariabelen toevoegen** en dubbelklik vervolgens op de naam van een formule in het deelvenster Formules.

2. U kunt de waarden bewerken of extra **Velden** en **Meetwaarden** toevoegen.
3. Klik op **Opslaan**.

Een gedeelde formule verwijderen

Zo verwijdert u een gedeelde formule:

1. Klik op de knop **Toevoegen** in het vakje Profielvariabelen en dubbelklik vervolgens op de naam van een formule in het deelvenster **Formules**.
2. Klik op Verwijderen.

Als de formule momenteel niet wordt gebruikt, wordt deze verwijderd.

Een visualisatietitel maken en opmaken

Zo kunt u een visualisatietitel maken en opmaken tijdens het maken of bewerken van een visualisatie:

1. Klik op de tekst **Klik hier om een titel toe te voegen** in het visualisatiewerkveld en voer een nieuwe titel in.
 - Als u de titel wilt bewerken, selecteert u deze en voert u een nieuwe titel in.
 - In **Opmaak** selecteert u **Titel** in de vervolgkeuzelijst en voert u de titeltekst in.
2. Als u de indeling van de titel wilt aanpassen, selecteert u **Titel** in de vervolgkeuzelijst op het tabblad **Opmaak** om de opmaakoptyes die u kunt aanpassen weer te geven, zoals randdikte, -stijl en -kleur; tekstuitlijning en -kleur; marges; opvulling, tekengrootte, type, stijl en gewicht.

Een tabel opmaken

Zo kunt u de opmaak van een tabel aanpassen:

1. Selecteer **Opmaak** en selecteer vervolgens **Tabel** in de vervolgkeuzelijst.
2. Wijzig de volgende opties om de tabelopmaak aan te passen:

Optie	Beschrijving
Achtergrondkleur	Selecteer de achtergrondkleur in de kleurkiezer of voer de HTML-code (hexadecimaal) voor een kleur in.
Randdikte	Voer een waarde in pixels in om de breedte van de rand te wijzigen.
Randstijl	Selecteer een waarde in de vervolgkeuzelijst om de stijl van de rand rond de tabel op te geven of selecteer Geen als u geen rand wilt rond de tabel.
Randkleur	Selecteer de randkleur in de kleurkiezer of voer de HTML-code voor een kleur in.

Een profielvariabele opmaken

Als u de tekstuitlijning, de getalnotatie of het bijschrift van een profielvariabele wilt wijzigen, gaat u als volgt te werk:

1. Voer een van de volgende handelingen uit:
 - Klik met de rechtermuisknop op een profielvariabele om het contextmenu weer te geven.
 - Selecteer een profielvariabele in de vervolgkeuzelijst in **Opmaak** om de opties voor nummernotatie en bijschrift op het tabblad weer te geven.
2. Wijzig een van de opties die in de volgende tabel worden beschreven:

Optie	Beschrijving
Bijschrift	Als u het bijschrift wilt wijzigen, klikt u op de bijschrifttekst die op het tabblad Opmaak wordt weergegeven om deze te selecteren en vervolgens het juiste bijschrift in te voeren. Deze instelling is alleen beschikbaar op het tabblad Opmaak .
Getalnotatie	Klik met de rechtermuisknop om aan te geven of u wilt dat de gegevens worden opgemaakt als geheel getal, cijfer, valuta, percentage, datum/tijd of duur, en binnen die categorie, geeft u aan hoe u de gegevens wilt weergeven. Als u bijvoorbeeld percentage selecteert, kunt u een van de volgende opmaakoptyes selecteren: <ul style="list-style-type: none"> • ##.##% (12.34%) • ##% (12%)
Tekstuitlijning	Als u de uitlijning van de kolomtekst wilt wijzigen, selecteert u een waarde in de vervolgkeuzelijst: links, gecentreerd of rechts. Deze instelling is alleen beschikbaar in het contextmenu.

Datumindeling van het veld Interval wijzigen

U kunt de standaardindeling van de datum (mm/dd/jjjj) van het veld **Interval** wijzigen wanneer u een visualisatie maakt of bewerkt.

Procedure

-
- Stap 1** Klik met de rechtermuisknop op het veld **Interval** om het contextmenu **Datumindeling selecteren** weer te geven.
 - Stap 2** Selecteer de gewenste datumindeling in de volgende lijst:

- dd/mm/yyyy
- dd/mm/jj
- m/d/j
- dd/mm/jj
- d/m/j
- jjjj/mm/dd
- jjjj-mm-dd

Stap 3 Klik op **Opslaan**.

Opmerking Als u een rapport in de CSV-indeling exporteert en opent in Microsoft Excel, wordt de datum weergegeven volgens de datumindeling die is ingesteld in Microsoft Excel. Als u de datums wilt weergeven in de exacte datumindeling die u hebt toegepast voor het veld **Interval** in de visualisatie, opent u het geëxporteerde CSV-rapport in een tekstverwerker.

Een grafiek opmaken

Zo kunt u de opmaak van een grafiek aanpassen:


1. Kies **Opmaak > Grafiek**.
2. Wijzig de volgende opties om de grafiekopmaak aan te passen:

Optie	Beschrijving
Achtergrondkleur	Selecteer de achtergrondkleur in de kleurkiezer of voer de HTML-code voor een kleur in.
Randdikte	Voer een waarde in pixels in om de breedte van de rand rond de grafiek te wijzigen.
Randstijl	Kies een waarde in de vervolgkeuzelijst om de stijl van de rand rond de grafiek op te geven of selecteer Geen als u geen rand wilt.
Randkleur	Selecteer de randkleur in de kleurkiezer of voer de HTML-code voor een kleur in.
Opvulling met kleurovergang	Als u een arceringspatroon wilt toevoegen aan de lijnen, vlakken of balken in een lijn-, vlak- of staafdiagram, selecteert u de richting van de kleurovergang in de vervolgkeuzelijst.
Stapelen	Als u gegevenswaarden boven op elkaar wilt weergeven in een lijn-, vlak- of staafdiagram, selecteert u Normaal voor stapelen volgens de gegevenswaarden of Percentage voor stapelen op percentages.

Optie	Beschrijving
Aslabels	Selecteer een waarde in de vervolgkeuzelijst om aan te geven of aslabels moeten worden weergegeven of verborgen.
Assen omkeren	Selecteer Waar of Onwaar in de vervolgkeuzelijst om aan te geven of de assen wel of niet worden omgekeerd.
Gegevenslabels	Selecteer een waarde in de vervolgkeuzelijst om aan te geven of de gegevenslabels moeten worden weergegeven of verborgen.
Gegevenslabels draaien	Selecteer een waarde in de vervolgkeuzelijst om de draaihoek voor gegevenslabels op te geven: Geen, 45°, 90° of -90°.

De visualisatiernaam bewerken

Voer een van de volgende handelingen uit om de naam van de visualisatie te bewerken:

1. Klik op **Visualisatie** >  > **Bewerken** in het contextmenu.
2. Klik op **Visualisatiernaam bewerken** en selecteer op het tabblad **Opmaak** de optie **Visualisatie** in de vervolgkeuzelijst om de velden te bewerken.

Overzicht rapport aanpassen

U kunt een rapportoverzicht aanpassen op zowel het tabelniveau als het niveau van de bovenste segmentgroep wanneer u een visualisatie maakt of bewerkt. De optie **Aanpassen** is beschikbaar voor visualisaties die alleen profielvariabelen hebben die zijn ingesteld als kolomsegmenten. Zie [Een visualisatie maken](#) voor meer informatie over rij- en kolomsegmenten.

U kunt de volgende overzichtformules definiëren voor elk van de kolommen in een rapport in het dialoogvenster **Overzicht rapport aanpassen**.

Formule	Berekening
GEEN	Er zijn geen formules gedefinieerd voor het overzicht van kolommen. Opmerking Als u GEEN voor alle kolommen in een visualisatie selecteert, ziet u geen overzicht van het tabelniveau of het groepsniveau.
GEM.	Het gemiddelde van de waarden in de kolom.
AANTAL	Het aantal records in de kolom met waarden anders dan nul.
MIN	De kleinste waarde in de kolom.

Formule	Berekening
MAX	De hoogste waarde in de kolom.
SOM	Het totaal van alle waarden in de kolom.
Opmerking	U kunt ook de vooraf gedefinieerde formule selecteren om alleen het overzicht op tabelniveau te berekenen voor de kolom met een formuleveld.



Opmerking

- U kunt het aangepaste rapportoverzicht weergeven in de Analyzer-gebruikersinterface en geëxporteerde rapporten in de MS Excel-indeling. Het aangepaste rapportoverzicht wordt niet weergegeven in geëxporteerde rapporten in de .csv-indeling.
- U kunt de gedefinieerde formule voor een kolomoverzicht bekijken door de muisaanwijzer op de cellen **Overzicht** van de kolom te houden in de Analyzer-gebruikersinterface.
- U kunt de gedefinieerde formule voor een kolomoverzicht bekijken in de cellen **Overzicht** van de kolom in de geëxporteerde MS Excel-rapporten. Samenvattingscellen hebben de tekstindeling <Summary Value>(<Summary formula>).
- U kunt alleen het overzicht op tabelniveau aanpassen voor de op waarden gebaseerde rapporten. Als een kolom in een rapport op basis van waarden het veldtype Tekenreeks heeft, kunt u de overzichtsformule voor de kolom definiëren als GEEN of AANTAL. Als de kolom het veldtype Geheel getal (Meetwaarden) heeft, kunt u formules definiëren die in de tabel worden weergegeven.

Overzicht op tabelniveau

Dit is de samenvattende voettekst van het rapport. U kunt het overzicht weergeven door het selectievakje **Tabelniveau** in de vervolgkeuzelijst **Overzicht weergeven** in te schakelen. Dit selectievakje is standaard ingeschakeld wanneer u een nieuwe visualisatie maakt.

Voor de gesegmenteerde rapporten, wanneer u het selectievakje **Tabelniveau** inschakelt maar de samenvattingsformules niet definieert, wordt het aggregatietype van een kolomveld standaard ingesteld op de overzichtsformule voor die kolom, met uitzondering van de volgende scenario's:

- Als een kolom het formuleveld bevat, wordt standaard de overzichtsformule op tabelniveau voor de kolom gedefinieerd als AANGEPAST.
- Als een kolom het duurveld bevat, wordt standaard de overzichtsformule op tabelniveau voor de kolom gedefinieerd als GEEN.
- Als een kolom een veld van het aggregatietype AANTAL heeft, wordt de overzichtsformule op het tabelniveau voor de kolom standaard gedefinieerd als SOM. Dit is de som van alle afzonderlijke aantallen.

Voor de op waarden gebaseerde rapporten, wanneer u het selectievakje **Tabelniveau** inschakelt, maar de overzichtsformules niet definieert, wordt de overzichtsformule op tabelniveau standaard ingesteld op GEEN.

Overzicht op groepsniveau

Dit is de overzichtskolom die is gedefinieerd bij de rijsegmentgroep op het hoogste niveau. De optie Overzicht op groepsniveau is beschikbaar voor visualisaties die minimum twee rijsegmenten hebben. U kunt het overzicht op groepsniveau weergeven door het selectievakje in te schakelen met de naam van het rijsegment van het hoogste niveau in de vervolgkeuzelijst **Overzicht weergeven**. Dit selectie vakje is standaard uitgeschakeld wanneer u een nieuwe visualisatie maakt.

Wanneer u het selectievakje Overzicht op groepsniveau inschakelt maar de overzichtsvormules niet definieert, wordt standaard de formule voor overzicht op groepsniveau gedefinieerd als GEEN voor alle kolommen.



Opmerking Overzicht op groepsniveau is niet van toepassing op op waarden gebaseerde rapporten.

Rapportoverzicht in rapporten Details agent

U kunt het overzicht op tabelniveau en groepsniveau zien in de rapporten **Details agent**. De overzichtsvormules op zowel tabel- als groepsniveau worden gedefinieerd op basis van het kolomaggregatietype, met uitzondering van de volgende scenario's:

- Als een kolom het formuleveld bevat, wordt standaard de overzichtsvormule op tabelniveau voor de kolom gedefinieerd als AANGEPAST en de overzichtsvormule op groepsniveau als GEEN.
- Als een kolom het duurveld bevat, worden standaard de overzichtsvormules op tabelniveau en groepsniveau voor de kolom gedefinieerd als GEEN.
- Als een kolom een veld van het aggregatietype AANTAL heeft, worden de overzichtsvormules op tabelniveau en groepsniveau voor de kolom standaard gedefinieerd als SOM. Dit is de som van alle afzonderlijke aantallen.

Rapportsjablonen exporteren

U kunt rapportsjablonen exporteren als één bestand of als mappen met meerdere bestanden. Het bestand of de mappen worden vanuit de Analyzer naar uw computer geëxporteerd. Het exporteren van rapportsjablonen helpt in meerdere tenants door ze opnieuw te gebruiken.

Een bestand exporteren

U kunt als volgt een sjabloonbestand uit de Analyzer-server exporteren:

1. Klik op de startpagina op het pictogram **Visualisatie**.
2. Selecteer het sjabloonbestand dat u wilt exporteren.
3. Klik op de drie puntjes.
4. Selecteer **Sjabloon exporteren** in de vervolgkeuzelijst. Als het bestand is geëxporteerd, wordt het volgende bericht weergegeven:

De rapportsjabloon is geëxporteerd en in de map Downloads geplaatst.



Opmerking U kunt een rapport met een lange duur en een kleiner interval niet exporteren. Stel de velden voor **Duur** en **Interval** opnieuw in zoals vereist voor real-time en historische rapporten om verder te gaan. Zie [Een visualisatie maken, op pagina 131](#) voor meer informatie.

Het bestand wordt opgeslagen in de indeling `.json`.

5. Klik op **Sluiten**.

Een map exporteren

Zo exporteert u een map vanuit de Analyzer-server:

1. Klik op de startpagina op het pictogram **Visualisatie**.
2. Selecteer de map die u wilt exporteren.
3. Klik op de drie puntjes.
4. Klik op **Sjablonen exporteren** in de vervolgkeuzelijst.



Opmerking

- U kunt per keer maximaal 25 sjablonen exporteren.
- Wanneer u een map exporteert, worden submappen niet geëxporteerd. U moet de submappen afzonderlijk exporteren.
- Als er filters zijn toegepast op de rapportsjablonen, worden de bijbehorende waarden en variabelen verwijderd tijdens het exporteren. De namen van filters worden echter wel bewaard.

5. Klik op **Exporteren**. Als het bestand is geëxporteerd, wordt het volgende bericht weergegeven:

Alle rapportsjablonen in de map zijn opgeslagen en in de map Downloads geplaatst als een `.zip`-bestand.

Rapportsjablonen importeren

U kunt rapportsjablonen importeren als één bestand of als een map met meerdere bestanden. Het bestand of de map kan vanuit uw computer naar Analyzer worden geïmporteerd. De functie Importeren is alleen beschikbaar voor beheerders die zich aanmelden bij de gebruikersinterface van de Analyzer.



Opmerking De sjabloonversies zijn specifiek voor de implementatie. U kunt rapportsjablonen voor Webex Contact Center 1.0 alleen importeren naar Webex Contact Center 1.0. Op dezelfde manier kunnen de rapportsjablonen voor Webex Contact Center alleen worden geïmporteerd in Webex Contact Center.

Wanneer u één sjabloonbestand importeert, wordt een corresponderende visualisatie gemaakt op basis van de sjabloon.



Opmerking Om naamconflicten te vermijden, worden er tijdstempels toegevoegd wanneer een rapport met dezelfde naam bestaat in de doelmap.

Een bestand importeren

U kunt als volgt een sjabloonbestand importeren in Analyzer:

1. Klik op de startpagina op het pictogram **Visualisatie**.
2. Klik op **Importeren**.
3. Klik op **Bladeren** om het te importeren bestand (.csv-indeling) te selecteren.
4. Klik op **Importeren**. Als het bestand is geïmporteerd, wordt het volgende bericht weergegeven:
Het bestand is geïmporteerd.
5. Klik op **Sluiten**.

Een map importeren

U kunt als volgt een sjabloonmap importeren in Analyzer:

1. Klik op de startpagina op het pictogram **Visualisatie**.
2. Klik op **Importeren**.
3. Klik op **Bladeren** om de te importeren map (.zip-indeling) te selecteren.



Opmerking Het totale aantal sjablonen in het .zip-bestand mag niet groter zijn dan 25.

4. Klik op **Importeren**. Als de map is geïmporteerd, wordt het volgende bericht weergegeven:
De map is geïmporteerd.
5. Klik op **Sluiten**.



HOOFDSTUK 3

Dashboard

Dashboard is een combinatie van rapporten die worden gebruikt voor het visualiseren op één scherm.

U kunt op het dashboard de volgende taken uitvoeren:



- [Een dashboard uitvoeren, op pagina 151](#)
- [Dashboard voor standaardrapporten weergeven, op pagina 152](#)
- [Dashboards ontwerpen, op pagina 154](#)

Een dashboard uitvoeren

Zo voert u een dashboard uit:



Opmerking Zorg ervoor dat de dashboards ten minste één visualisatie hebben. Zie [Dashboards ontwerpen, op pagina 154](#) voor meer informatie.

1. Klik op het pictogram **Dashboard** op de navigatiebalk.
2. Als u een rapport wilt zoeken, kunt u de zoekfunctie of het structuurpictogram  gebruiken. Wanneer u op het structuurpictogram klikt, worden alle bestanden in die map weergegeven. In de zoekfunctie worden ook alle overeenkomende rapporten in de submappen weergegeven. Klik op de knop  en selecteer **Uitvoeren** in het contextmenu.

Wanneer u op een map of een rapport klikt, wordt de exacte locatie van de map of het rapport weergegeven op de breadcrumb.

3. Als u de visualisatie wilt weergeven, klikt u op **Starten**.

Wanneer de visualisatie wordt weergegeven, klikt u op de knop **Instellingen** om de **Profielvariabelen** en **Segmenten** te zien die in de visualisatiegegevens worden gebruikt.



Opmerking De filterfunctie is niet beschikbaar wanneer u samengestelde rapporten in een dashboard uitvoert.

Dashboard voor standaardrapporten weergeven

Bedrijfsstatistieken

Geannuleerde contacten

In het dashboard met geannuleerde contacten wordt het aantal contacten weergegeven dat is geannuleerd tijdens een bepaalde periode. U kunt de gegevens in het dashboard filteren aan de hand van het interval en de duur zoals hier wordt beschreven:

- **Interval:** hier worden de intervallen weergegeven, zoals 10 minuten, 30 minuten, per uur, dagelijks, wekelijks en maandelijks.
- **Duur:** hier wordt de duur weergegeven, zoals vandaag, gisteren, deze week, vorige week, laatste 7 dagen, deze maand, vorige maand en dit jaar.

Parameter	Beschrijving
Totaal aantal contacten geannuleerd	<p>Het totale aantal contacten dat is geannuleerd. Het aantal contacten dat is geannuleerd voor verschillende kanalen (chat en spraak) wordt ook weergegeven. Contacten kunnen worden geannuleerd in de volgende scenario's:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wanneer in IVR. 2. Tijdens de wachtrijwachtijd (QWT). 3. Tijdens sequentiële QWT. 4. Tijdens parallelle QWT. Alleen van toepassing op UCCX. 5. Wanneer een agent het gesprek niet ontvangt.
Voornaamste reden voor geannuleerd	<p>Het percentage van het totale aantal contacten dat is geannuleerd tijdens de wachtrijwachtijd (QWT).</p> <p>Het totaal contacten van een dag is bijvoorbeeld 1000 en daarvan zijn 100 contacten geannuleerd. De QWT voor deze 100 contacten die zijn geannuleerd, kunnen in de volgende categorieën vallen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 gesprekken in minder dan 1 minuut. • 25 gesprekken binnen 1 tot 5 minuten. • 50 gesprekken binnen 5 tot 10 minuten. • 15 gesprekken na meer dan 10 minuten. <p>Opmerking Voor het bovenstaande voorbeeld wordt de voornaamste reden weergegeven als 65% (kijkend naar de maximale periode waarin gesprekken zijn geannuleerd) en de QWT als meer dan 5 minuten.</p>
Terugbelgesprekken / vernieuwde chats	Het totale percentage klanten dat via spraakgesprekken of via de chat opnieuw contact heeft gezocht.

Parameter	Beschrijving
Klantraject	<p>Het Sankey-diagram geeft aan in welke fase het contact is geannuleerd. Dit diagram toont een verticale balk voor de verschillende invoerpunten, wachtrijen, wachttijden en agenten.</p> <p>De weergave hangt af van het geselecteerde kanaaltype. Als u de aanwijzer boven de fasen houdt, wordt er meer informatie weergegeven, zoals het aantal geannuleerde contacten en het aantal contacten dat door elke agent is afgehandeld.</p>
Trend contacten	Het vlakdiagram toont de trend van contacten die zijn afgehandeld en geannuleerd voor elk kanaaltype voor de geselecteerde duur.
Geannuleerde contacten per fase	Het donutdiagram laat zien in welke fase de contacten zijn geannuleerd.
Details geannuleerde contacten	<p>In de tabelweergave worden de details van elk geannuleerde contact weergegeven voor de geselecteerde duur.</p> <p>ANI</p> <p>Hier wordt het telefoonnummer van de beller weergegeven dat aan de beller is gekoppeld als het om een spraakgesprek gaat en het e-mailadres als het om een chatgesprek gaat.</p> <p>DNIS</p> <p>Hier wordt het telefoonnummer weergegeven dat aan de agent is gekoppeld.</p> <p>Tijd eerste contact</p> <p>Hier wordt de tijd aangegeven waarop de contactpersoon het contactcenter is binnengekomen.</p> <p>Fase verlaten</p> <p>Dit geeft aan in welke fase het contact is geannuleerd, bijvoorbeeld: IVR, in wachtrij of bij de agent tijdens het overgaan.</p> <p>Doorverbonden</p> <p>Hier wordt aangegeven hoe vaak een contactpersoon is doorverbonden.</p> <p>Totale wachttijd</p> <p>Dit geeft de tijd aan dat het contact in de wacht stond voordat het werd geannuleerd. Dit is inclusief de IVR / self-service tijd en de QWT.</p> <p>Tijd herhaalgereprek</p> <p>Dit geeft aan of een beller nogmaals contact heeft gezocht (herhaalgereprek) binnen een opgegeven duur (op dit moment is het één uur).</p>

Historische rapporten

Deze rapporten zijn niet beschikbaar voor gebruikers van Cloud Connect.

Agentrapporten

Dashboard voor agentprestaties

Dit rapport geeft de gemiddelde duur verbonden weer en de maximale duur gekoppeld voor agenten in hun team.

Pad naar rapport: Dashboard > Standaardrapporten > Historische rapporten > Agentrapporten

Uitvoertype: staafdiagram

U kunt filteren op de implementatienaam, de agentnaam, de teamnaam, het interval (standaard dagelijks) en het kanaaltype.

Overzicht van contactcenter

Prestaties afgehandelde contacten voor teams

Dit rapport geeft het totaal aantal afgehandelde contacten per kanaaltype weer voor elk team in die implementatie zodat u teams kunt vergelijken.

Pad naar rapport: Dashboard > Standaardrapporten > Historische rapporten > Overzicht van contactcenter

Uitvoertype: lijndiagram

U kunt filteren op de implementatienaam, het interval (standaard dagelijks), de teamnaam en het kanaaltype.

Real-time rapporten



Opmerking

Deze dashboards zijn niet beschikbaar voor gebruikers van Cloud Connect.

Als u wilt verwijzen naar alle rapportdetails die in deze dashboards worden gebruikt, raadpleegt u het desbetreffende rapport in de sectie [Dashboard voor standaardrapporten weergeven, op pagina 152](#).

Dashboards ontwerpen

Procedure

- Stap 1** Klik op **Dashboard > NieuwDashboard maken**.
- Stap 2** Sleep een visualisatie naar het werkgebied en zet deze neer. U kunt net zoveel visualisaties toevoegen als u wilt weergeven in het dashboard.
- Stap 3** Als u een visualisatie wilt verplaatsen, sleept u deze naar een nieuwe positie. Als u een visualisatie wilt opmaken, selecteert u het deelvenster **Opmaak** en selecteert u Visualisatie in de vervolgkeuzelijst om deze aan te passen.
- Stap 4** Zo wijzigt u het formaat van de visualisatie:
 - Sleep de rand of hoek om de grootte te vergroten of te verkleinen.

- Selecteer **Opmaak**, selecteer de naam van de visualisatie in de vervolgkeuzelijst en bewerk de **Breedte** en de **Hoogte**.

Stap 5 Als u een visualisatie uit het dashboard wilt verwijderen, selecteert u X.

Stap 6 Als u een naam voor de visualisatie wilt invoeren, klikt u op **Klik hier om een titel toe te voegen**. Als u de titel wilt bewerken, voert u een nieuwe titel in en klikt u op het vinkje.

Stap 7 Als u de visualisatietitel wilt opmaken, selecteert u **Opmaak** en kiest u de titel in de vervolgkeuzelijst op het tabblad om de bewerkbare opmaakoptyes weer te geven, zoals randstijl, tekstuitlijning en tekengrootte, -kleur en -gewicht.

Stap 8 Als u het dashboard wilt opslaan, klikt u op **Opslaan** en selecteert u een map.

Als u een nieuwe map wilt maken, klikt u op de **Nieuwe map** en geeft u een naam voor de map op. Voer een naam in voor het dashboard en klik op **OK**.

Stap 9 U kunt een voorbeeld van het dashboard weergeven. Klik op **Voorbeeld**.

Stap 10 Als u de naam van het dashboard wilt bewerken, klikt u op de optie **Dashboardnaam bewerken** om de bestaande tekst te selecteren. Voer vervolgens een nieuwe naam in en klik op de knop Toepassen.



HOOFDSTUK 4

Variabelen


Variabelen worden in rapportfilters gebruikt bij het genereren van rapporten. U kunt een variabele maken door een reeks waarden te definiëren. Een variabele die eenmaal is gemaakt, kan worden hergebruikt als een filter voor een specifiek veld en het bijbehorende recordtype.

- [Variabelen maken, bewerken, weergeven en verwijderen, op pagina 157](#)

Variabelen maken, bewerken, weergeven en verwijderen

Voer de volgende handelingen uit om een nieuwe variabele te maken:

Procedure

- Stap 1** Klik op **Variabelen > Nieuw**.
 - Stap 2** Voer een naam in voor de variabele.
 - Stap 3** Selecteer een waarde in de vervolgkeuzelijst **Gekoppelde kolom**.
 - Stap 4** Definieer **Waarden** en voeg een **Beschrijving** toe.
 - Stap 5** Definieer het **Bereik** van de variabele. Het bereik kan het volgende zijn:
 - **GEBRUIKERS:** variabele is gedefinieerd en wordt alleen door de gebruiker gebruikt.
 - **ALGEMEEN:** variabele kan in meerdere organisaties worden gebruikt. Schakel de optie **Is waarde gedeeld?** in of uit om de variabele te delen tussen organisaties of om het gebruik binnen uw organisatie te beperken.
 - Stap 6** Klik op **Opslaan**.
Klik op  om de variabele weer te geven, te bewerken, te kopiëren of te verwijderen.
-



BIJLAGE **A**

Type records beschikbaar in elke opslagplaats

In de volgende tabel wordt het type records beschreven dat in elke opslagplaats voor activiteiten en sessies van klanten en agenten.

Recordtype	Beschrijving	Voorbeelden
Record met klantactiviteit	Vertegenwoordigt een atomische stap in de workflow van de klant	<ul style="list-style-type: none"> • Klant in IVR of wachtrij, in gesprek met agent, in de wacht • Klant op de startpagina, productpagina, afrekenpagina
Klantsessierecord	Vertegenwoordigt de workflow van de klant, bestaande uit een reeks klantactiviteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Klant belt met een callcenter • Klant bezoekt een website • Klant bezoekt de website en chat met agent • Klant stuurt e-mail en agent heeft geantwoord
Record met agentactiviteit	Vertegenwoordigt een atomische stap in de workflow van de agent	<ul style="list-style-type: none"> • Agent inactief, beschikbaar, in gesprek, afronden • Agent offline, start gesprek, in gesprek, voert notities in • Agent inactief, beschikbaar, aan het chatten, afronden • Agent offline, e-mail aan het lezen, beantwoorden, afronden

Recordtype	Beschrijving	Voorbeelden
Agentsessierecord	Vertegenwoordigt de workflow van de agent, bestaande uit een reeks agentactiviteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Agent verwerkt een servicegesprek en registreert een incident • Agent plaatst een uitgaand gesprek en stelt een vergadering in • Agent chat met een klant en beantwoordt een vraag • Agent leest en beantwoordt een e-mail van een klant

In de volgende gedeelten vindt u meer informatie over recordinhoud:

- [Standaardvelden en -meetwaarden voor CSR en CAR, op pagina 160](#)
- [Standaardvelden en -meetwaarden voor ASR en AAR, op pagina 160](#)
- [Agentstatus, op pagina 161](#)
- [Gespreksstatus, op pagina 163](#)
- [Redencodes voor gesprekken, op pagina 166](#)

Standaardvelden en -meetwaarden voor CSR en CAR

Customer Session Repository (CSR)

De standaardvelden en -meetwaarden die in de CSR worden geaggregeerd, worden beschreven in de volgende secties:

Customer Activity Repository (CAR)

De standaardvelden en -meetwaarden die in de CAR worden geaggregeerd, worden beschreven in de volgende secties:

Standaardvelden en -meetwaarden voor ASR en AAR

Agent Session Repository (ASR)

De standaardvelden die in de ASR worden verzameld, worden beschreven in de volgende tabel:



Opmerking

Het veld **Aantal verbroken** wordt momenteel niet gebruikt en wordt niet ingevuld in de ASR.

Agent Activity Repository (AAR)

De standaardvelden die in de AAR worden verzameld, worden beschreven in de volgende tabel:

Agentstatus

Tabel 11: Agentstatus

Status	Beschrijving
available	Wordt gegenereerd wanneer de agent gereed is om de gerouteerde contactverzoeken te accepteren en te beantwoorden. Nadat de agent zich heeft aangemeld, moet de agent Beschikbaar selecteren in de vervolgkeuzelijst om gespreksverzoeken voor spraak, chat, e-mail en sociale berichten te accepteren.
available-consulting	Wordt gegenereerd wanneer de bestemmingsagent, die de status Beschikbaar heeft, het consultatieverzoek accepteert en wordt toegevoegd aan het gesprek.
AvailableConsultReserved	Wordt gegenereerd wanneer een consultatieverzoek voor een agent wordt gestart en de bestemmingsagent de status Beschikbaar heeft.
conference-done	Wordt gegenereerd wanneer het conferentiegesprek wordt beëindigd. Deze status wordt voor beide agenten gegenereerd: de agent die het conferentieverzoek heeft ingediend en de agent die het gesprek ontvangt. De status conference-done wordt weergegeven wanneer de bestemmingsagent het conferentiegesprek verlaat, totdat de agent die het conferentieverzoek heeft gestart op Hervatten klikt om de klant uit de wachtstand te halen.
conferencing	Wordt gegenereerd wanneer het conferentiegesprek actief is.
Verbonden	Wordt gegenereerd wanneer de agent het verzoek accepteert en met de klant verbonden is.
connected-consulting	Wordt gegenereerd wanneer de bestemmingsagent het consultatieverzoek accepteert en het consultatiegesprek wordt verbonden.
ConnectedConsultReserved	Wordt gegenereerd wanneer een consultatieverzoek wordt doorgestuurd naar de media om een consultatiegesprek te starten.
consult-done	Wordt gegenereerd wanneer het consultatiegesprek wordt beëindigd. Deze status wordt voor beide agenten gegenereerd: de agent die het consultatieverzoek heeft gestart en de agent die werd geraadpleegd. De status consult-done wordt weergegeven wanneer de bestemmingsagent het consultatiegesprek verlaat, totdat de agent die het consultatieverzoek heeft gestart op Hervatten klikt om de klant uit de wachtstand te halen.
consulting	Wordt gegenereerd wanneer het consultatiegesprek actief is.

Status	Beschrijving
ctq-ready/ctq-reserved/ctq-accepted	Wordt gegenereerd nadat een CTQ-verzoek is gestart, wanneer de bestemmingsagent beschikbaar is voor het consultatiegesprek in de wachtrij.
idle	Wordt gegenereerd wanneer de agent zich aanmeldt, maar niet gereed is om gerouteerde verzoeken te accepteren. Wanneer de agent zich aanmeldt bij het desktop, wordt de status standaard ingesteld op Inactief .
idle-consulting	Wordt gegenereerd wanneer de bestemmingsagent, die de status Inactief heeft, het consultatieverzoek accepteert en wordt toegevoegd aan het gesprek.
IdleConsultReserved	Wordt gegenereerd wanneer een consultatieverzoek voor een agent wordt gestart en de bestemmingsagent de status Inactief heeft.
logged-out	Wordt gegenereerd wanneer de agent zich afmeldt bij de desktop.
not-responding	Wordt gegenereerd wanneer de agent niet reageert op de gerouteerde contactverzoeken en naar de status RONA gaat.
on-hold	Wordt gegenereerd wanneer de agent de klant in de wacht zet door op de knop Wacht te klikken. De status Gesprek in de wacht wordt naast de timer weergegeven. De agent kan op Hervatten klikken om een gesprek uit de wachtstand te halen
ringing	Wordt gegenereerd wanneer de popover voor een inkomend gesprek wordt weergegeven in de rechterbenedenhoek van het bureaublad.
wrapup	Wordt gegenereerd wanneer de agent op de knop End, Doorverbinden of Verzenden klikt tijdens een actieve interactie met een klant. De status Afronden wordt weergegeven totdat de redenen voor afronden zijn verzonden.
vt-doorverbinden	Gegenereerd nadat een agent een gesprek doorverbindt met een invoerpunt of een wachtrij door middel van onaangekondigd doorverbinden.
skillUpdate	Gegenereerd wanneer de beheerportal u op de hoogte stelt van een bijgewerkt vaardigheidsprofiel of bijgewerkte vaardigheden voor een agent.

Gespreksstatus

Tabel 12: Analyzer-gebeurtenisvolgorde

Gebeurtenis	Doel	Volgende gebeurtenis verwacht: J = geaccepteerd, N = niet geaccepteerd																		
		nieuw	ivr- verb	ivr- gereed	geparkeerd	verbinden	verb onden	in de wacht	wachtrij gereed	in Itatie	consu Itatie	in Itatie	confer entie	beëindigd	opna gestart	doorver bonden	cont aange	cont gestart	cont beëindigd	afronden -gereed
nec contact	Geen interactie met de klant	J	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
nieuw	Nieuwe interactie begint bij de klanten	N	Y	J	J	J	N	J	J	N	N	N	J	N	N	N	N	N	N	J
ivr- verbonden	ivr-verbonden is verbonden	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	J
ivr- gereed	ivr-gereed is voltooid	N	Y	N	J	J	N	N	N	N	N	N	J	J	N	N	N	N	N	J
geparkeerd	Gesprek blijft in Geparkeerd behouden	N	Y	J	J	J	N	N	N	N	N	N	J	J	N	N	N	N	N	J
verbinden	Nieuw gesprek met de klant wordt gestart	N	N	N	J	J	N	N	N	N	N	N	J	J	N	N	N	N	N	J
Verbonden	Actief gesprek met de klant	N	N	N	N	N	J	N	N	N	J	N	J	J	J	J	N	N	J	J

Gebeurtenis	Doel	Volgende gebeurtenis verwacht: J = geaccepteerd, N = niet geaccepteerd																		
		nieuw verb onden	ivr- gereed	ivr- gereed	geplaatst geplaatst	verboden onden	in de wacht	in de wacht	in de wacht	in de wacht	in de wacht	in de wacht	in de wacht	in de wacht	in de wacht	in de wacht	in de wacht	in de wacht	in de wacht	in de wacht
in de wacht	Gesprek met de klant staat in de wacht	J	N	N	J	J	N	J	J	N	J	N	J	N	J	N	N	N	J	J
wacht vrij	Gesprek gaat terug naar inbinding vanuit de wachtstand	J	N	N	N	N	J	N	N	N	J	N	J	J	J	J	N	N	J	J
consultatie	Gesprek gaat naar de status consultatie	N	N	N	N	N	N	N	N	J	J	N	N	N	J	N	N	N	J	J
consu ltatie-gereed	Gesprek gaat terug naar inbinding vanuit consultatie	N	N	N	J	J	N	J	J	N	J	N	J	N	J	N	N	N	J	J
in confer entie	Gesprek gaat naar de status conferentie	N	N	N	N	N	N	N	N	N	J	J	N	N	N	N	N	N	J	J
confer entie-gereed	Gesprek gaat terug naar inbinding vanuit conferentie	N	N	N	N	N	N	J	N	N	N	N	J	N	J	N	N	N	J	J

Gebeurtenis	Doel	Volgende gebeurtenis verwacht: J = geaccepteerd, N = niet geaccepteerd																			
		nieuw verb onden	ivr- gereed	ivr- gereed	gepaard	verboden	verb onden	in de wacht	wachtrij gereed	in Itatie	consu latie-gereed	in confer entie	confe rentie- gereed	beëindigd	opna me- gestart	doorver bonden	cont aange	cont gestart	cont beëindigd	afronden -gereed	bijwerken -csr-attr ibuten
beëindigd	Gesprek met de klant is beëindigd	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	J	J	
opna me- gestart	Gespreks opname gestart	N	N	N	J	J	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	J	
doorver bonden	Gesprek wordt doorverbonden	N	N	N	N	J	N	N	N	N	N	N	J	N	N	N	N	N	J	J	
cont trole -ver zocht	Gesprek is aangevraagd	N	N	N	N	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	N	J	N	N	J	
cont role- gestart	Gesprek is begonnen	N	N	N	N	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	N	N	J	N	J	
cont role- gereed	Gesprek is beëindigd	N	N	N	N	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	N	J	
afronden -gereed	Afronden door agent voltooid	N	N	N	N	J	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	J	J	
bijwerken -csr-attri buten	bijwerken -csr-attr ibuten	N	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	



Opmerking De stroomontwikkelaar gebruikt de gebruikersinterface van de stroomontwerper om gespreksbeheerscripts voor het beheren van inkomende telefooncontacten te maken en te publiceren. De beheerder wijst de gepubliceerde strooms-scripts aan de hand van de routeringsstrategie toe. Wanneer een inkomend gesprek het invoerpunt binnenkomt, identificeert de stroombeheerengine de routeringsstrategie en voert deze het bijbehorende strooms-script uit, waarbij de afzonderlijke activiteiten voor stroombeheer worden opgeroepen die deel uitmaken van het strooms-script.

Redencodes voor gesprekken

Tabel 13: Redencodes voor gesprekken

Redencodes	Reden	Beschrijving
400	Onjuist verzoek	Het verzoek wordt niet begrepen door de server vanwege een misvormde syntaxis.
401	Niet-geautoriseerd	Voor dit verzoek is gebruikersverificatie vereist.
403	Verboden	De server begrijpt het verzoek, maar weigert het uit te voeren. Autorisatie helpt niet. Herhaal het verzoek niet.
404	Niet gevonden	De gebruikers-id bestaat niet in het domein dat is opgegeven in de verzoeks-URI of het domein in de verzoeks-URI komt niet overeen met een van de domeinen die zijn afgehandeld door de ontvanger van het verzoek.
405	Methode niet toegestaan	De opgegeven methode in de verzoeksregel is begrepen, maar niet toegestaan voor het adres dat door de verzoeks-URI wordt geïdentificeerd. Het antwoord moet een veld Koptekst toestaan bevatten met een lijst met geldige methoden voor het aangegeven adres.
406	Niet acceptabel	De resource die door het verzoek wordt geïdentificeerd, genereert antwoordentiteiten met inhoudskenmerken die niet acceptabel zijn volgens het veld Koptekst accepteren in het verzoek.
407	Verificatie vereist voor proxy	Deze code is vergelijkbaar met 401 (Niet toegestaan), maar geeft aan dat de client zichzelf eerst moet verifiëren bij de proxy.
408	Time-out verzoek	De server kan geen antwoord genereren binnen de time-outperiode die door de beheerder is ingesteld.
410	Verdwenen	De verzochte bron is niet meer beschikbaar op de server en er is geen nazendadres bekend.

Redencodes	Reden	Beschrijving
413	Aanvraag-entiteit te groot	De server kan het verzoek niet verwerken omdat de hoofdtekst van de verzoeksentiteit de waarde overschrijdt die de server kan verwerken. De server kan de verbinding sluiten om te voorkomen dat de client doorgaat met het verzoek.
414	Verzoeks-URI te groot	De server kan het verzoek niet verwerken omdat de verzoeks-URI langer is dan de waarde die de server kan interpreteren.
415	Mediatype niet ondersteund	De server kan het verzoek niet verwerken omdat de berichttekst van het verzoek een indeling heeft die niet door de server wordt ondersteund voor de verzochte methode.
416	Niet-ondersteund URI-schema	De server kan het verzoek niet verwerken omdat het schema van de URI in de verzoeks-URI onbekend is bij de server.
420	Onjuiste extensie	De server begrijpt de protocolextensie niet die is opgegeven in een veld Proxy-Vereist of Koptekst vereisen.
421	Extensie vereist	De User Agent Server (UAS) heeft een bepaald toestelnummer nodig om het verzoek te verwerken, maar dit toestelnummer wordt niet weergegeven in het veld Ondersteunde koptekst in het verzoek.
423	Interval te kort	De server kan het verzoek niet verwerken omdat de vervaltijd van de verzochte bron te kort is. Deze reactie kan door een register worden gebruikt om een registratie af te wijzen waarvan de vervaltijd voor het veld Contactkoptekst te klein was.
480	Tijdelijk niet beschikbaar	Het eindsysteem van de gebruiker heeft contact met succes gemaakt, maar de gebruiker is momenteel niet beschikbaar (de gebruiker is bijvoorbeeld niet aangemeld of de functie Niet storen is ingeschakeld).
481	Oproep/transactie bestaat niet	De UAS heeft een aanvraag ontvangen die niet overeenkomt met bestaande dialoogvensters of transacties.
482	Lus gedetecteerd	De server heeft een lus gedetecteerd.
483	Te veel hops	De server kan het verzoek niet verwerken omdat het verzoek een koptekstveld Max-doorsturen met de waarde nul bevat.
484	Adres onvolledig	De URI van het verzoek is onvolledig. Aanvullende informatie vindt u in de redentekst.

Redencodes	Reden	Beschrijving
485	Onduidelijk	De URI van het verzoek is niet eenduidig.
486	Bezet	Contact met het eindstelsel van de gebruiker is met succes gemaakt, maar de gebruiker kan momenteel geen gesprekken op dit eindstelsel maken.
487	Verzoek beëindigd	Het verzoek wordt beëindigd door het verzoek BYE of ANNULEREN.
488	Lokaal niet geaccepteerd	Het antwoord heeft dezelfde betekenis als de redencode 606 (Niet acceptabel), maar is alleen van toepassing op de specifieke resource die door de verzoeks-URI wordt geadresseerd. Het verzoek kan ergens anders worden uitgevoerd.
491	Aanvraag in behandeling	Het verzoek wordt ontvangen door een UAS die een verzoek in behandeling heeft binnen hetzelfde dialoogvenster.
493	Niet te ontcijferen	Het verzoek wordt ontvangen door een UAS die een versleutelde MIME-hoofdtekst (Multipurpose Internet Mail Extensions) bevat waarvoor de ontvanger niet over de decodingsleutel beschikt of geen juiste decodingsleutel heeft opgegeven.
500	Interne serverfout	De server heeft een onverwachte voorwaarde gevonden waardoor het verzoek niet kan worden voldaan.
501	Niet geïmplementeerd	De server ondersteunt de functionaliteit die nodig is om aan het verzoek te voldoen niet.
502	Onjuiste gateway	De server, wanneer in gebruik als gateway of proxy, ontvangt een ongeldig antwoord van de downstreamserver die wordt gebruikt om aan het verzoek te voldoen.
503	Service niet beschikbaar	De server kan het verzoek tijdelijk niet verwerken vanwege een tijdelijke overbelasting of onderhoud van de server.
504	Time-out van server	De server heeft geen tijdig antwoord ontvangen van een externe server die is gebruikt om het verzoek te verwerken.
505	Versie wordt niet ondersteund	De server ondersteunt de versie van het SIP-protocol die voor het verzoek werd gebruikt niet, of weigert deze te ondersteunen.
513	Bericht te groot	De server kan het verzoek niet verwerken omdat de berichtlengte de capaciteit heeft overschreden.

Redencodes	Reden	Beschrijving
600	Overall bezet	Er is succesvol contact gemaakt met het eindsysteem van de gebruiker, maar de gebruiker is bezet en wil het gesprek momenteel niet accepteren.
603	Weigeren	Er wordt succesvol contact gemaakt met de computer van de gebruiker, maar de gebruiker wil niet of kan niet deelnemen.
604	Bestaat nergens	De gebruiker die in de verzoeks-URI is opgegeven, bestaat nergens.
606	Niet acceptabel	Er is succesvol contact gemaakt met de agent van de gebruiker, maar bepaalde aspecten van de sessiebeschrijving zoals de verzochte media, bandbreedte of adresseringsstijl zijn niet acceptabel.
mCCG	Time-out op mCCG	De time-out treedt op wanneer de spraakcontroller een verzoek verzendt naar de afhankelijke services en geen antwoord ontvangt binnen een bepaalde tijd.

CPA (Call Progress Analysis) - redenen voor conditiedetectie

CPA wordt gebruikt om de gespreksvoortgang te detecteren, bijvoorbeeld bezet en onderschepping van een operator, en een gesprek te analyseren nadat het is verbonden. De gespreksvoortgangsvoorwaarden kunnen om de volgende redenen worden toegeschreven:

- Redenen voorafgaand aan de verbinding
 - bezet1: de gebelde lijn wordt als bezet herkend.
 - bezet2: de gebelde lijn wordt als bezet herkend.
 - geen_antwoord/geen-antwoord: de gebelde lijn heeft niet geantwoord.
 - geen_terugbelpoging/geen-terugbelpoging: er zijn geen terugbelpogingen ontvangen op de lijn.
 - sit_geen_circuit/sit-geen-circuit: in de gebelde lijn is de toon *Geen circuit* gedetecteerd in de speciale informatietonen (SIT).
 - sit_onderschept_door_operator/sit-onderschept-door-operator: in de gebelde lijn is de toon *Onderschept door operator* gedetecteerd in de SIT.
 - sit_vrij_circuit/sit-vrij-circuit: in de gebelde lijn is de toon *Vrij circuit* gedetecteerd in de SIT.
 - sit_herordenen/sit-herordenen: in de gebelde lijn is de toon *Herordenen* gedetecteerd in de SIT.
- Redenen na verbinden
 - spraak: in de gebelde lijn wordt een stem geconstateerd.
 - antwoordapparaat/antwoordapparaat: er wordt een antwoordapparaat gedetecteerd op de gebelde lijn.
 - cadans_onderbreking/cadans-onderbreking: de verbinding met de gebelde lijn is verbroken vanwege een cadansonderbreking.

- ced: er is een faxapparaat of modem gedetecteerd in de gebelde lijn.
- cng: er is een faxapparaat of modem gedetecteerd in de gebelde lijn.

Over de vertaling

Cisco biedt voor sommige gebieden lokalisatie aan voor deze content. De vertalingen worden echter alleen aangeboden ter informatie. Als er sprake is van inconsistentie, heeft de Engelse versie van de content de voorkeur.