



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 weergeven' 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](#) 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.
-

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.