



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 1](#)
- [Dashboard voor standaardrapporten weergeven, op pagina 2](#)
- [Dashboards ontwerpen, op pagina 4](#)

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 4](#) 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 herhaalgesprek</p> <p>Dit geeft aan of een beller nogmaals contact heeft gezocht (herhaalgesprek) 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 2](#).

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.

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.