



Voorwoord

- [Wijzigingsgeschiedenis](#), op pagina i
- [Over deze handleiding](#), op pagina iii
- [Analyzer doelgroep](#), op pagina iv
- [Verwante documentatie](#), op pagina iv
- [Conventies](#), op pagina iv
- [Communicatie, services en aanvullende informatie](#), op pagina v
- [Feedback op de documentatie](#), op pagina v

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 Wachtrij serviceniveau bijwerken | Wachtrij serviceniveau | April 2023 |
| Het gedeelte systeem vereisten is bijgewerkt zodat ondersteuning voor Microsoft Windows 11 is opgenomen. | Systeemvereisten | Juli 2022 |
| Er zijn onderwerpen toegevoegd waarin transitierapporten worden beschreven. | Rapport Activiteit details geannuleerd gesprek Rapport Overzicht agentgesprek Rapport Details agent Rapport Overzicht agent Rapport Overzicht toepassing Rapport Activiteit CSQ per vensterduur Rapport Overzicht agent CSQ Rapport CSQ alle velden Overzicht agent meerdere kanalen | April 2022 |

| Wijzigen | Zie | Datum |
|---|--|----------------|
| Er is een onderwerp toegevoegd over de agentstatussen in activiteitenrecords. | Agentstatus | 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 | 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 | Februari 2022 |
| Er is informatie toegevoegd over het behouden van de kolombreedte in tabelrapporten. | Formaat van rapportkolombreedte wijzigen | December 2021 |
| Deze onderwerpen zijn toegevoegd | Rapporten en dashboards openen via browserkoppelingen Browserkoppelingen naar rapporten en dashboards delen | Oktober 2021 |
| Deze onderwerpen zijn toegevoegd | Real-time kaart beschikbare agenten Real-time kaart contacten in wachtrij | September 2021 |
| Deze onderwerpen zijn toegevoegd | Rapportsjablonen exporteren Rapportsjablonen importeren | Juni 2021 |
| Deze rapporten zijn toegevoegd | <ul style="list-style-type: none"> • Rapport Inline IVR-statistieken voor enquête na gesprek • Rapport statistieken voor enquête na gesprek | April 2021 |
| Deze onderwerpen zijn toegevoegd | <ul style="list-style-type: none"> • Tijdzone | Februari 2021 |
| Deze rapporten zijn toegevoegd. | <ul style="list-style-type: none"> • Rapport IVR- en CVA-dialogoostroom • Rapport afmelden bij wachtrij • OEM-integratie met Acqueon-rapport • Terugbelrapport | November 2020 |

| Wijzigen | Zie | Datum |
|--|--|----------------|
| Deze rapporten zijn toegevoegd. | <ul style="list-style-type: none"> • Toegangsbeheer | September 2020 |
| Deze onderwerpen zijn toegevoegd. | <ul style="list-style-type: none"> • Drempelwaarschuwingen | Augustus 2020 |
| Deze rapporten zijn toegevoegd. | <ul style="list-style-type: none"> • Historisch - Overzicht van contactcenter • Historisch - Statistieken wachtrij en team • Realtime - Overzicht van contactcenter - real-time • Realtime - Statistieken team en wachtrij - real-time • Agentdetails op sociale kanalen • Bedrijfsstatistieken • Licentiegebruiksrapporten | Juli 2020 |
| Deze onderwerpen of rapporten zijn bijgewerkt. | <ul style="list-style-type: none"> • Een visualisatie maken • Een samengestelde visualisatie maken • Taken die moeten worden uitgevoerd op de pagina's Visualisaties en Dashboards • Contactvolume invoerpunt - CAR • Knoppen op Analyzer-titelbalk • Real-time agentstatistieken • Teamdetails • Contactreden • Teamdetails in real-time | 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.

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.