



Cisco Webex Contact Center Analyzer 用户手册

首次发布日期: 2020 年 12 月 2 日

上次修改日期: 2022 年 12 月 20 日

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

本手册中有关产品的规格和信息如有更改，恕不另行通知。我们相信本手册中的所有声明、信息和建议均准确可靠，但不为其提供任何明示或暗示的担保。用户必须为使用任何产品负全部责任。

随附产品的软件许可证和有限保证在随产品一起提供的信息包中阐明，且构成本文的一部分。如果您无法找到软件许可或有限担保，请与思科代表联系以获取副本。

思科所采用的 TCP 信头压缩是加州大学伯克莱分校 (UCB) 开发的一个程序的改版，是 UCB 的 UNIX 操作系统公共域版本的一部分。保留所有权利。版权所有 © 1981，加州大学董事会。

不管本文其他地方列出了何种保证，这些供应商的所有文档和软件均“按现状”提供并可能带有各种缺陷。Cisco 和上述供应商拒绝作任何明示或暗示的保证，包括（但不限于）适销性、特定目的适用性、非侵权或出于交易、使用或买卖而产生的保证。

在任何情况下，对于任何间接、特殊、连带发生或偶发的损坏，包括（但不限于）因使用或无法使用本手册而导致的任何利润损失或数据损失或损坏，思科或其供应商概不负责，即使思科或其供应商已获知此类损坏的可能性也不例外。

本文档中使用的所有 Internet 协议 (IP) 地址和电话号码都是虚构的。此文档中的所有示例、命令显示输出、网络拓扑图和其它图形仅供说明之用。说明性内容中用到的任何真实 IP 地址或电话号码纯属巧合，并非有意使用。

本文档的所有打印副本和复制的电子副本均视为非受控副本。有关最新版本，请参阅当前在线版本。

思科在全球设有 200 多个办事处。思科网站 www.cisco.com/go/offices 上列出了各办事处的地址和电话号码。

© 2020 - 2022 Cisco Systems, Inc. 保留所有权利。



目录

序言：

前言	vii
更改历史记录	vii
关于本指南	ix
Analyzer Audience	ix
相关文档	x
约定	x
通信、服务和其他信息	xi
文档反馈	xi

第 1 章

简介	1
Webex Contact Center Analyzer	1
系统要求	1
访问 Webex Contact Center Analyzer	2
访问控制	2
Analyzer 标题栏按钮	4
阈值警报	4
时区	6
在可视化和控制板页面上执行的任务	6
共享报告和控制板的浏览器链接	8
通过浏览器链接访问报告和控制板	9

第 2 章

可视化	11
运行可视化	12
常用报告	13

业务指标	14
使用情况报告	14
历史报告	14
座席报告	14
座席跟踪	38
辅助报告	42
联系中心概述	45
多媒体报告	48
小组和队列统计	67
许可使用报告	68
回叫报告	71
实时报告	72
座席报告实时	72
联系中心概述 - 实时	83
多媒体报告实时	86
小组和队列统计 - 实时	96
转换报告	97
已放弃呼叫详细活动报告	97
座席呼叫汇总报表	98
座席详细信息报表	99
座席汇总报表	100
应用程序摘要报告	101
按窗口持续时间排列的 CSQ 活动报表	102
CSQ 座席汇总报表	102
CSQ 所有字段报告	103
多通道座席汇总	104
更改报告列宽	105
向下钻取到可视化的一部分	105
修改可视化属性	106
更改可视化输出格式	107
可视化创建概述	108

创建可视化	109
创建复合可视化	113
创建显示实际值的可视化	114
创建增强型字段	114
删除共享增强型字段	115
共享增强型字段	115
选择度量的公式	115
定义过滤器	116
使用字段的过滤器	116
使用度量过滤	117
运行模式中的过滤器	117
基于配置文件变量创建公式	119
创建和使用共享公式	119
创建共享公式	119
编辑共享公式	120
删除共享公式	120
创建可视化标题并设置其格式	120
设置表格的格式	120
设置配置文件变量的格式	121
更改时间间隔字段的日期格式	122
设置图表的格式	122
编辑可视化名称	123
自定义报告概要	123
表级汇总	124
组级汇总	124
座席详细信息报告中的报告概要	125
导出报告模板	125
导入报告模板	126

查看常用报告控制板 130

业务指标 130

放弃的联系数 130

历史报告 131

座席报告 131

联系中心概述 132

实时报告 132

设计控制板 132

第 4 章

变量 135

创建、编辑、查看和删除变量 135

附录 A:

每个存储库中可用的记录类型 137

标准 CSR 和 CAR 字段和度量 138

客户会话存储库 (CSR) 138

客户活动存储库 (CAR) 138

标准 ASR 和 AAR 字段和度量 138

座席会话存储库 (ASR) 138

座席活动存储库 (AAR) 138

座席状态 138

呼叫状态 140

呼叫原因代码 142



前言

- [更改历史记录](#)，第 vii 页
- [关于本指南](#)，第 ix 页
- [Analyzer Audience](#)，第 ix 页
- [相关文档](#)，第 x 页
- [约定](#)，第 x 页
- [通信、服务和其他信息](#)，第 xi 页
- [文档反馈](#)，第 xi 页

更改历史记录

下表列出了对本指南所作的更改。最近的更改显示在顶部。

更改	请参阅	日期
更新队列服务级别中总计的说明	队列服务级别 ，第 57 页	2023 年 4 月
更新了“系统要求”一节以包括对 Microsoft Windows 11 的支持。	系统要求 ，第 1 页	2022 年 7 月
添加了描述转换报告的主题。	已放弃呼叫详细活动报告 ，第 97 页 座席呼叫汇总报表 ，第 98 页 座席详细信息报表 ，第 99 页 座席汇总报表 ，第 100 页 应用程序摘要报告 ，第 101 页 按窗口持续时间排列的 CSQ 活动报表 ，第 102 页 CSQ 座席汇总报表 ，第 102 页 CSQ 所有字段报告 ，第 103 页 多通道座席汇总 ，第 104 页	2022 年 4 月

更改	请参阅	日期
添加了有关活动中看到的座席状态的主题。	座席状态 ，第 138 页	2022 年 4 月
添加了有关浪涌保护统计报告的主题，该主题可在以下位置找到： 报告 > 常用报告 > 历史报告 > 常用报告 > 联系中心概述	浪涌保护统计 ，第 47 页	2022 年 2 月
添加了有关在创建或编辑可视化时编辑间隔字段的默认日期格式的主题。	更改时间间隔字段的日期格式 ，第 122 页	2022 年 2 月
在表格报告中添加了有关保留列宽的信息。	更改报告列宽	2021 年 12 月
添加了这些主题	通过浏览器链接访问报告和控制板 ，第 9 页 共享报告和控制板的浏览器链接 ，第 8 页	2021 年 10 月
添加了这些主题	可用座席卡实时 ，第 83 页 队列中联系卡实时 ，第 85 页	2021 年 9 月
添加了这些主题	导出报告模板 ，第 125 页 导入报告模板 ，第 126 页	2021 年 6 月
添加了这些报告	<ul style="list-style-type: none"> 内线 IVR 话后调查统计报告，第 64 页 话后调查统计报告，第 66 页 	2021 年 4 月
添加了这些主题	<ul style="list-style-type: none"> 时区，第 6 页 	2021 年 2 月
添加了这些报告。	<ul style="list-style-type: none"> IVR 和 CVA 对话框流报告，第 62 页 退出队列报告，第 63 页 OEM 与 Acqueon 报告集成，第 37 页 回叫报告，第 71 页 	2020 年 11 月
添加了这些报告。	<ul style="list-style-type: none"> 访问控制，第 2 页 	2020 年 9 月
添加了这些主题。	<ul style="list-style-type: none"> 阈值警报，第 4 页 	2020 年 8 月

更改	请参阅	日期
添加了这些报告。	<ul style="list-style-type: none"> • 历史 - 联系中心概述，第 45 页 • 历史 - 小组和队列统计，第 67 页 • 实时 - 联系中心概述 - 实时，第 83 页 • 实时 - 小组和队列统计 - 实时，第 96 页 • 按社交通道的座席详细信息，第 20 页 • 业务指标，第 14 页 • 许可使用报告，第 68 页 	2020 年 7 月
更新了这些主题或报告。	<ul style="list-style-type: none"> • 创建可视化，第 109 页 • 创建复合可视化，第 113 页 • 在可视化和控制板页面上执行的任务，第 6 页 • 入口点联系量 - CAR，第 54 页 • Analyzer 标题栏按钮，第 4 页 • 座席统计实时，第 82 页 • 小组详细信息，第 46 页 • 联系原因，第 49 页 • 小组详细信息实时，第 85 页 	2020 年 7 月
文档初始版本。		2019 年 7 月

关于本指南

本指南介绍了如何使用 Webex Contact Center Analyzer。

Analyzer Audience

本文档适用于使用 Cisco Webex Contact Center 运行其联系中心的用户。Analyzer 提取并提供操作数据，供用户分析师确定如何最大限度地提高联络中心的性能。

相关文档

要查看 Webex Contact Center 文档列表，请参阅 <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/webex-contact-center/series.html>。

要查看 Webex Contact Center 开发者文档和 API 参考资料，请参阅 <https://developer.webex-cx.com/documentation/getting-started>。

约定

本指南使用以下约定。

约定	说明
粗体字体	粗体字体表示命令（例如用户输入的内容）、按键、按钮以及文件夹名称和子菜单的名称。例如： <ul style="list-style-type: none"> • 选择编辑 > 查找。 • 单击完成。
斜体字体	斜体字体： <ul style="list-style-type: none"> • 介绍新术语。 例如：技能组是拥有相似技能的座席集合。 • 强调重要信息。 例如：不要使用数字命名约定。 • 表示必须为其提供值的参数。 例如：IF (<i>condition, true-value, false-value</i>) • 表示一个标题。 例如：请参阅 《Agent Desktop 用户手册》。
窗口字体	窗口字体表示： <ul style="list-style-type: none"> • 出现在代码或系统所显示信息中的文本。 例如：<html><title> Cisco Systems, Inc. </title></html> • 文件名。 例如：tserver.properties。 • 目录路径。 例如：C:\Program Files\Adobe

通信、服务和其他信息

- 要及时从思科收到相关信息，请注册[思科配置文件管理器](#)。
- 要使用重要技术实现您期望实现的业务影响，请访问[思科服务](#)。
- 要提交服务请求，请访问[思科支持](#)。
- 要了解并浏览安全的应用、产品、解决方案和服务，请访问[思科市场](#)。
- 要获取一般网络、培训和认证主题相关的信息，请访问[思科出版社](#)。
- 要查找有关特定产品或产品系列的保修信息，请访问[思科保修服务查找工具](#)。

思科漏洞搜索工具

[思科漏洞搜索工具 \(BST\)](#) 是一个基于 web 的工具，可用作思科漏洞跟踪系统的网关。此系统包含一个关于思科产品和软件的缺陷和漏洞的综合列表。BST 可以提供关于您的产品和软件的详细缺陷信息。

文档反馈

如对本文档有任何意见，请发送至：contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com。



第 1 章

简介

- [Webex Contact Center Analyzer](#)，第 1 页
- [系统要求](#)，第 1 页
- [访问 Webex Contact Center Analyzer](#)，第 2 页
- [访问控制](#)，第 2 页
- [Analyzer 标题栏按钮](#)，第 4 页
- [阈值警报](#)，第 4 页
- [时区](#)，第 6 页
- [在可视化和控制板页面上执行的任务](#)，第 6 页
- [共享报告和控制板的浏览器链接](#)，第 8 页
- [通过浏览器链接访问报告和控制板](#)，第 9 页

Webex Contact Center Analyzer

Webex Contact Center Analyzer 可从多个数据源和系统中挖掘实时和历史数据，从而生成特定的数据业务视图。Analyzer 会以可视方式显示趋势，帮助您识别模式和深入了解以便持续改进。

Analyzer 的标准可视化将业务数据与传统的运营指标关联，并在一个统一的视图中呈现跨运营和业务绩效指标。

您可以通过创建控制板自定义您的 Analyzer 体验，以显示您选择的可视化和安排生产用于自动分发到电子邮件收件人的历史报告。

系统要求

Webex Contact Center Analyzer 支持下表中列出的浏览器版本。

浏览器	Microsoft Windows 10	Microsoft Windows 11	Mac OS X	Chromebook
Google Chrome	76.0.3809	103.0.5060.114	76.0.3809 或更高版本	76.0.3809 或更高版本

浏览器	Microsoft Windows 10	Microsoft Windows 11	Mac OS X	Chromebook
Mozilla Firefox	ESR 68 或更高版本的 ESR	ESR 102.0 或更高版本的 ESR	ESR 68 和更高版本的 ESR	不适用
Edge Chromium	79 或更高版本	103.0.1264.44 或更高版本	79 或更高版本	73 或更高版本
Chromium	不适用	不适用	不适用	73 或更高版本

完成以下任务：

- 启用浏览器弹出窗口。
- 安装 Adobe Flash Player (用于动态图表)。

访问 Webex Contact Center Analyzer

开始之前

确保您的系统符合 [系统要求](#)，第 1 页 中所述的要求。您需要主管或管理员特权才能访问分析器。

过程

- 步骤 1** 打开 Web 浏览器并导航到管理员提供的 URL。
- 步骤 2** 在的“登录”页上，输入您的电子邮件地址和密码。
- 步骤 3** 单击登录。

Webex Contact Center Analyzer 主页显示四个存储库，其中包含为座席和客户捕获的所有会话和活动数据的摘要。您可以通过单击[更多详细信息](#)按钮来展开存储库磁贴，以显示今天、昨天、本周、上周、本月和上月的详细信息。

访问控制

报告和分析模块控制对 Analyzer 的访问。您可以使用管理门户来配置报告和分析模块。

您配置对分析器实用程序（文件夹、可视化、和控制板）的访问权限（查看、编辑或无）在用户配置文件 [访问权限](#) 选项卡下的 > 报告和控制板权限区域中。

您还可以配置对其他实体的访问权限，如下表所总结。

可配置项目	可配置实体	备注
用户配置文件 > 访问权限	入口点、队列、站点、小组	如果站点受到限制，则只能选择小组。
座席配置文件 > 座席可以查看的统计信息	队列、小组	您必须根据为用户配置文件配置的限制手动应用限制。
用户 > 座席设置	站点、小组	座席访问权限不能大于所选站点的访问权限。

有关配置访问权限的更多信息，请参阅《[Cisco Webex Contact Center 设置和管理指南](#)》中的配置。创建或编辑可视化时，您选择的记录类型会根据应用于特定实体的限制产生结果，如下表所示。

记录类型	应用实体限制
客户活动记录	入口点、队列、站点、小组
客户会话记录	入口点、队列、站点、小组
座席活动记录	队列、站点、小组
座席会话记录	站点、小组

有关记录类型的详细信息，请参阅[每个存储库中可用的记录类型](#)。

下表列出了访问权限适用的资源，并说明了基于角色如何应用限制。

资源	角色	限制
<ul style="list-style-type: none"> Agent Desktop 上的 APS 报告 管理门户控制板 浏览器链接 	已禁用 Cisco Contact Center 或没有关联的座席配置文件的管理员和主管	应用的限制基于用户配置文件
<ul style="list-style-type: none"> Agent Desktop 上的 APS 报告 管理门户控制板 浏览器链接 	管理员、具有关联的座席配置文件的主管和所有座席	适用于以下方面的限制： <ul style="list-style-type: none"> 入口点基于用户配置文件 队列基于座席配置文件 站点基于座席设置 小组基于座席配置文件
<ul style="list-style-type: none"> Analyzer 报告 可视化创建或编辑页面中的过滤器 	所有管理员和主管	应用的限制基于用户配置文件




注释 SPP 管理员用户不受支持。

Analyzer 标题栏按钮

单击分析器标题栏上的**主页**按钮以显示导航栏选项：可视化、控制板和变量。

有关详细信息，请参阅：[在可视化和控制板页面上执行的任务，第 6 页。](#)

标题栏上提供以下选项：

- 阈值警报 — 单击响铃  图标显示最新的四个未读实时警报（以红色突出显示）。
有关详细信息，请参阅：[阈值警报，第 4 页。](#)
- 用户下拉列表显示以下选项：
 - 支持
 - 反馈
 - 帮助
 - 注销

如果您调整浏览器窗口的大小以使其变窄，则您的用户帐户名称不会显示在按钮标签上。

阈值警报

有关配置阈值规则的信息，请参阅 [Cisco Webex Contact Center 设置和管理指南](#)。

管理警报包括以下步骤：

1. 单击**阈值警报**图标以打开**实时警报**窗口，该窗口显示实时警报列表（如果系统中存在）。

默认情况下，Analyzer 显示所有实体类型的已读和未读实时警报。

下表描述了每个实时警报中显示的信息。

表 1: 实时警报

日期	警报时间	实体类型	实体名称	警报类型	阈值	实际值
显示发出警报的日期。	显示发出警报的时间。	显示引发警报的源。	显示警报的名称。	显示警报的类型。	显示如果超过该值会引发警报。	显示实际值。

2. （可选）使用**通知类型**和**实体类型**下拉列表来更改数据源选择并生成自定义的实时警报列表。

- **通知类型**：从下拉列表中，选择**全部**以列出所有警报。选择**已读**会列出已读警报，选择**未读**会列出未读警报。
- **实体类型**：从下拉列表中选择实体类型。可用选项包括：**全部**、**入口点**、**座席**、**站点**、**小组或队列**。

3. （可选）从以下操作中进行选择：

- 单击**停止自动刷新**切换按钮以禁用默认系统行为，该行为每三分钟刷新一次实时警报列表，并提供下一次刷新的倒计时，单位为 MM:SS 格式。


切换按钮上的标签更改为**开始自动刷新**，并且计数器显示自上次刷新以来的持续时间，以 MM:SS 格式显示。

- 单击**开始自动刷新**以重新启用默认系统行为，该行为每三分钟刷新一次实时警报列表。切换按钮标签恢复为**停止自动刷新**，并开始向下计数到下一次刷新。



注释 如果在**实时警报**页面中选择一个或多个警报同时发生自动刷新，则所选内容会保留在下一个自动刷新窗口中。



注释 **阈值警报铃铛**  图标上的通知也会每三分钟自动刷新一次。默认启用自动刷新功能。

4. （可选）页面左上角的**标记为已读**按钮使您可以确认警报。选择多个警报或一个警报，然后单击**标记为已读**。“已读”警报以灰色显示。



注释 如果在“已读”警报上引发新警报，则新警报将显示为“未读”警报。

5. （可选）使用页面左上角的下拉列表在**实时警报**和**历史警报**窗口之间切换。

历史警报窗口中的某些控件与**实时警报**窗口中的控件相同。提供了一个附加控件**持续时间**，以指定显示历史警报记录的时间范围。

6. 在**历史警报**窗口中，使用**标记为已读**按钮和**通知类型**、**实体类型**、和**持续时间**下拉列表，以操作数据源选择并生成自定义的历史警报列表。

持续时间下拉列表的选项是**昨天**、**本周**、**上周**、**过去 7 天**、**本月**、**上个月**、**今年**和**自定义**。对于**自定义**选项，开始日期必须在当前日期的三年内。

下表描述了每个历史警报中显示的信息。

表 2: 历史警报

日期	警报时间	实体类型	实体名称	警报类型	阈值	实际值
显示发出警报的日期。	显示发出警报的时间。	显示引发警报的源。	显示警报的名称。	显示警报的类型。	显示如果超过该值会引发警报。	显示实际值。

超出阈值的电子邮件警报包括每个超出阈值的更新时间戳，而所显示的时区对应于租户时区。

时区

“时区”是 Analyzer 标题栏中的用户设置。从时区下拉列表中选择浏览器时区或租户时区。租户时区是默认时区。

数据查询和在 Analyzer 报告中显示的数据取决于所选的时区。

在运行报告或控制板后，该报告或控制板将在报告页面的右上角显示所选的时区。

Excel 或 CSV 格式的导出报告以报告 UI 中该报告上显示的“时区”显示数据。



注释 在运行报告或控制板时，如果您更改 Analyzer 标题栏中的时区设置，则更新的时区仅在该页面手动刷新后才会显示在运行的报告或控制板上。

安排的作业始终按租户时区运行。

您无法在 Agent Desktop 中修改座席绩效统计 (APS) 报告的时区。APS 报告始终按浏览器时区显示。

管理门户中的控制板始终按浏览器时区显示。



在可视化和控制板页面上执行的任务

“可视化”和“控制板”页会显示可视化或控制板的所有目录，并可让您执行以下任务：

- 在父级目录下创建、重命名和删除文件夹或子文件夹。



注释 有两种类型的文件夹：

- 仅查看“常用报告”中显示为  的文件夹。
- 在“自定义报告”中，（用户创建的）自定义文件夹显示为 .

- 创建、运行、编辑、搜索、过滤、删除和安排可视化或控制板。



注释 您无法运行、编辑或安排具有较长时间间隔的可视化。请根据需要为实时报告和历史报告重置**持续时间**和**时间间隔**字段，以进一步继续。有关详细信息，请参阅：[创建可视化，第 109 页](#)。

- 将可视化历史报告导出到 Microsoft Excel 或 CSV 文件。



注释

- 当您更改报告的日期格式并将其导出到 CSV 文件，然后在 Microsoft Excel 中打开该 CSV 文件时，日期格式将根据用户在 Excel 中的首选项显示。要查看您为报告应用的准确日期格式，请在文本编辑器中打开该报告。

- 如果可视化历史报告超过 2000 列，则无法导出。

- 将视图更改为列表或网格。

执行每个任务的步骤：

- 要添加新文件夹：
 1. 在主页上，单击**可视化或控制板**图标。
 2. 选择您要在其中创建新文件夹的文件夹。
 3. 单击**新建 > 文件夹**。
 4. 在对话框中，输入文件夹名称并单击**确定**。
- 要按文件夹、可视化或组合进行过滤：
 1. 在主页上，单击**可视化或控制板**图标。
 2. 从**显示**下拉列表中选择所需的选项。
- 要搜索：
 1. 在主页上，单击**可视化或控制板**图标。
 2. 在**搜索文件夹和可视化**字段中，输入可视化或控制板的名称。
- 要在“可视化”或“控制板”页中执行其他任务，请在相应文件夹、可视化或控制板上单击

操作	显示于	说明
重命名文件夹	文件夹	重命名文件夹。
删除文件夹	文件夹	删除文件夹。您只能删除空文件夹。

操作	显示于	说明
运行	可视化 控制板	运行所选的报告或控制板。 您可以基于为可视化和控制板显示的参数来单独过滤数据。 注释 在运行常用控制板后，您可以使用全局过滤器（位于右上角）来过滤数据。
创建副本	可视化 控制板	在可视化或控制板中创建常用报告的副本。
详细信息	可视化 控制板	显示所选项目的更多详细信息，例如用于可视化的计划作业的标题、日期范围和数量。
导出为 Excel	可视化 控制板	打开一个对话框，您可以在其中将选定的历史可视化保存为 Microsoft Excel 或 CSV 文件。
导出为 CSV	可视化 控制板	导出选项不可用于实时或复合可视化。对于包含实时数据的向下钻取报告，“导出”选项不可用。
计划作业	可视化	打开一个页面，您可在其中将选定的可视化安排为定期运行，并将其与电子邮件列表关联以自动分发。
编辑	自定义报告	在您可以编辑的页面上打开所选的可视化或控制板。
删除	自定义报告	删除所选的可视化或控制板。您无法删除控制板中使用的可视化。



注释 常用报告和自定义报告列已本地化。导出的 Excel 文件还会在常用报告和自定义报告中显示本地化的列。如果列中缺少用于本地化的相应语言包密钥，则列将以默认的英语语言显示。用户指定的值未本地化。

共享报告和控制板的浏览器链接

您可以与不能访问 Analyzer 的标准和高级座席共享报告和控制板的浏览器链接。座席可以通过浏览器链接访问报告和控制板。

过程

步骤 1 登录 Webex Contact Center Analyzer。有关详细信息，请参阅[访问 Webex Contact Center Analyzer](#)。

步骤 2 运行您需要共享的可视化或控制板。有关详细信息，请参阅[运行可视化](#)和[运行控制板](#)。

步骤 3 复制浏览器中显示的 URL。您可以与座席共享此 URL。

- 注释**
- 工程师没有在 Analyzer 中更改时区的访问权限。通过浏览器链接访问的报告始终按浏览器时区运行。有关详细信息，请参阅[时区](#)。
 - 使用情况报告和许可使用情况报告无法通过浏览器链接进行访问。

通过浏览器链接访问报告和控制板

作为无法访问 Analyzer 的标准或高级座席，您可以通过管理员提供的浏览器链接来访问报告和控制板。

过程

步骤 1 单击管理员提供的浏览器链接。

此时将显示报告或控制板的登录页面。

步骤 2 输入您的电子邮件地址和密码。

步骤 3 单击登录。

此时将显示报告或控制板。

- 注释**
- 您没有在 Analyzer 中更改时区的访问权限。通过浏览器链接访问的报告始终按浏览器时区运行，这与 APS 报告类似。
 - 如果浏览器链接不存在，您将看到空白页。请联系您的管理员获取正确链接。

步骤 4 如果您已访问过某个控制板，请单击控制板右上角的启动以查看报告。

- 要修改报告的属性，请单击**设置**。
- 要显示或隐藏表级和顶级行段的列值汇总，请从**显示汇总**下拉列表中选择值。
- 要隐藏某个段，请将其拖到**隐藏的段**框中。复合可视化不提供此功能。
- 要显示或隐藏配置文件变量，请单击眼睛图标。
- 要导出报告，请从**导出**下拉列表中选择**导出为 Excel** 或**导出为 CSV**。

注释 通过浏览器链接访问的报告无法使用向下钻取功能，这与 APS 报告相似。



第 2 章

可视化


- 运行可视化，第 12 页
- 常用报告，第 13 页
- 更改报告列宽，第 105 页
- 向下钻取到可视化的一部分，第 105 页
- 修改可视化属性，第 106 页
- 更改可视化输出格式，第 107 页
- 可视化创建概述，第 108 页
- 创建可视化，第 109 页
- 创建复合可视化，第 113 页
- 创建显示实际值的可视化，第 114 页
- 创建增强型字段，第 114 页
- 删除共享增强型字段，第 115 页
- 共享增强型字段，第 115 页
- 选择度量的公式，第 115 页
- 定义过滤器，第 116 页
- 基于配置文件变量创建公式，第 119 页
- 创建和使用共享公式，第 119 页
- 创建可视化标题并设置其格式，第 120 页
- 设置表格的格式，第 120 页
- 设置配置文件变量的格式，第 121 页
- 更改时间间隔字段的日期格式，第 122 页
- 设置图表的格式，第 122 页
- 编辑可视化名称，第 123 页
- 自定义报告概要，第 123 页
- 导出报告模板，第 125 页
- 导入报告模板，第 126 页

运行可视化


要运行可视化：

过程

步骤 1 单击导航栏上的可视化图标。


步骤 2 要查找报告，您可以使用“搜索”功能或 （树状）图标。当您单击树状图标时，该文件夹中的所有文件都会显示出来。搜索还会显示子文件夹中的所有匹配报告。

单击文件夹或报告时，该文件夹或报告的确切位置将会显示在痕迹导航上。

步骤 3 在报告中，单击 （省略号）按钮，然后选择运行选项或双击以运行。

默认情况下，您可以查看一组常用报告。要编辑报告，您可以通过单击另存为创建报告副本并保存在您的文件夹中。有关详细信息，请参阅[常用报告](#)。

- 注释**
- 您无法运行时间较长且时间间隔较短的报告。请根据需要为实时报告和历史报告重置[持续时间](#)和[时间间隔](#)字段，以进一步继续。有关详细信息，请参阅：[创建可视化，第 109 页](#)。
 - 如果复制的报告的筛选值超过 1000 个，则当您运行报告时，会显示一条错误消息。如果看到一条错误消息，此视图显示的记录最多可容纳 1000 个筛选值。请编辑报告以选择预定义的值，编辑报告以从过滤器中删除一些值。报告仅容纳 1000 个值。
 - 报告仅显示最多 150,000 条记录，即使现有记录的数量超过 150,000 条。

步骤 4 呈现可视化后，单击 （导航）图标可查看可视化的数据汇总。

您可以在[数据汇总](#)选项卡中查看可视化数据的上次刷新时间。

如果您使用多个模块（复合可视化）运行可视化，则[数据汇总](#)选项卡会显示可视化视图中所有模块的下拉列表，以便显示各个模块的详细信息。

步骤 5 单击[详细信息](#)选项卡以显示以下设置和面板。单击面板标题可展开或折叠面板。如果您运行复合可视化，详细信息将会单独显示，具体取决于在选项卡顶部的下拉列表中选择的模块。

- **开始时间**：表示历史可视化的开始时间，或实时可视化的情况下实时显示。
- **计算**：指定实时可视化的[持续时间](#)和[刷新率](#)。持续时间的可能值：
 - 无：提供当前活动的视图。
 - 5、15 或 30 分钟：提供在当前时间之前最多 30 分钟之内发生的所有活动的视图。
 - 一天的开始：提供自午夜以来发生的所有活动的视图。

“计算”指定在基于时间的历史可视化中要考虑的计算间隔和记录数。

“计算”指定频率、带区以及针对基于样本的可视化的计算是否累积。有关详细信息，请参阅：[创建可视化](#)，第 109 页。

如果过滤器应用到任何字段，则会为每个字段显示一个额外的面板，以便您可以看到针对可视化筛选出来或筛选掉的值。

步骤 6 单击**设置**以显示与可视化相关联的段和变量。

您也可以更改**输出类型**。有关详细信息，请参阅：[更改可视化输出格式](#)，第 107 页。

步骤 7 如果可视化的格式为图表格式：

- 用于构建图表的基础表将在图表下方显示。单击“隐藏表格”链接可隐藏表格，单击“显示表格”链接以显示表格。
- 将鼠标指针停留在图表中的条形、线条、扇区、面积或气泡上，以显示该项目所代表的段的相关信息。

步骤 8 如果可视化是历史的，您可以单击标题栏上的**导出**按钮将可视化导出为 Microsoft Excel 或 CSV 文件。实时和复合可视化无法导出。

注释 如果可视化历史报告超过 2000 列，则无法导出。

常用报告

分析器可提供一组常用报告，让您能够查看实时数据或历史数据。要查看这些只读报告，请导航到可视化。

请考虑以下方面：

- 查询数据时，查询位于租户时区。数据按浏览器时区显示。运行报告后，报告将在其页面右上角显示浏览器时区。
- 除了现有格式，**持续时间**字段现在还具有两种新格式：HH:MM:SS.SSS 和 MM:SS.SSS。选择适当的格式以查看毫秒格式的数据。

例如：

- 如果持续时间为 200 毫秒，
 - 且格式为 HH:MM:SS.SSS，则值为 00:00:00.200。
 - 且格式为 MM:SS.SSS，则值为 00:00.200。
- 如果持续时间为 1001 毫秒，
 - 且格式为 HH:MM:SS.SSS，则值为 00:00:01.001。

- 且格式为 MM:SS.SSS，则值为 00:01.001。



注释 分析器支持从当前日期开始的过去 13 个月内最多 12 个月的报告。
分析器 UI 允许用户选择从当前日期开始的过去 13 个月内最多 12 个月的自定义持续时间日期范围。

业务指标

使用情况报告

“使用情况报告”显示每个站点、每月和每日登录的座席计数。该报告还提供已登录的座席的并发计数。



注释 自定义持续时间日期范围必须设为自今天日期起的 12 个月内。

报告路径： 常用报告 > 业务指标 > 使用报告

输出类型： 表格

参数	说明	公式
站点	站点的名称。	
月	显示报告的月份和年份。	
日期	显示报告的日期、月份和年份。	
登录的唯一座席	显示已登录的代理数。每个代理仅算作一次登录。	当每个唯一的座席每天登录到系统时，此计数会增加。
登录的并发座席	显示同一时间登录座席数。	如果一天中的登录计数高于以前的最大值，则将此值分配为最大值。

历史报告

座席报告

座席详细信息

“座席详细信息报告”用于显示座席统计信息。此报告在 Agent Desktop 上的 Analyzer 报告和 APS 报告中可用。



注释 突然断开连接计数字段当前未使用且不会填充。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 座席报告

输出类型：表格

参数	说明	过滤器	公式
座席姓名	显示座席的名称。 用作： 行段		
间隔	显示生成“座席详细信息”报告的持续时间。		过去七天
多媒体配置文件类型	显示为座席配置的混合配置文件的类型。混合的配置文件类型包括混合、混合实时和专用。		
通道类型	显示联系的媒体类型，例如语音、电子邮件或聊天。 用作： 行段		
登录计数	显示为该座席配置了特定通道类型的联系的登录总次数。	通道类型 语音 聊天 电子邮件	座席通道 ID 的计数
已处理联系	显示已处理的联系总数。		外拨连接计数总和 + 连接计数总和
员工时数	显示座席登录的总时间。		实时更新时间戳总和 - 登录时间戳总和
初始登录时间	显示座席首次登录的日期和时间。		最短登录时间戳
最终注销时间	显示座席上一次登录的日期与时间。		最长注销时间戳

参数	说明	过滤器	公式
占用	显示座席在呼叫上花费的时间相对于可用时间和空闲时间的百分比。		$(\text{连接持续时间总和} + \text{话后处理持续时间总和}) + (\text{外拨连接持续时间总和} + \text{外拨话后处理持续时间总和}) / (\text{最大注销时间戳} - \text{最短登录时间戳})$
空闲计数	显示座席进入“空闲”状态的次数。		空闲计数总和
总空闲时间	显示座席处于“空闲”状态的总时间量。		空闲持续时间总和
平均空闲时间	显示座席处于“空闲”状态的平均持续时间。		空闲持续时间总和/空闲计数总和
可用计数	显示座席进入“可用”状态的次数。		可用计数总和
总可用时间	显示座席处于“可用”状态的总时间量。		可用持续时间总和
平均可用时间	显示座席处于“可用”状态的平均时长。		可用持续时间总和/可用计数总和
入站预留计数	显示座席进入“入站预留”状态的次数。		振铃计数总和
入站预留总时间	显示座席处于“预留”状态的总时间（呼叫进入座席的站但尚未应答时的持续时间）。		振铃持续时间总和
平均入站预留时间	显示座席处于“入站预留”状态的平均时长。		振铃持续时间总和/振铃计数总和
入站保留计数	显示座席将入站主叫方置于“保留”状态的次数。		保留计数总和
入站保留总时间	显示入站呼叫被置于“保留”状态的总时间量。		保留持续时间总和
平均入站保留时间	显示入站呼叫的平均保留时间。		保留持续时间总和/保留计数总和
入站连接计数	显示已连接到座席的入站呼叫数。		连接计数总和
入站连接总时间	显示在入站呼叫中，座席与客户通话的总时间量。入站连接总时间不包括空闲时间、保留持续时间或咨询时间。		连接持续时间总和
入站联系总时间	显示座席已连接到入站呼叫的总时间量。		连接持续时间总和 + 保留持续时间总和

参数	说明	过滤器	公式
平均进站联系时间	显示平均的进站联系时间。		(连接持续时间总和 + 保留持续时间总和) / 连接计数总和
外拨预留计数	显示座席处于“外拨预留”状态的次数，即表明该座席已发起外拨呼叫，但呼叫尚未连接的状态。		外拨振铃计数总和
外拨预留总时间	显示座席处于“外拨预留”状态的总时间量。		外拨振铃持续时间总和
平均外拨预留时间	显示座席处于“外拨预留”状态的平均时间量。		外拨振铃持续时间总和/外拨振铃计数总和
外拨保留计数	显示座席将出站主叫方置于“保留”状态的次数。		外拨保留计数总和
外拨保留总时间	显示出站呼叫处于“保留”状态的总时间量。		外拨保留持续时间总和
平均外拨保留时间	显示出站呼叫的平均保留时间。		外拨保留持续时间总和/外拨保留计数总和
外拨尝试计数	显示座席尝试进行外拨呼叫的次数。		外拨振铃计数总和
外拨连接计数	显示连接到座席的外拨呼叫数。		外拨连接计数总和
外拨连接总时间	显示在外拨呼叫中，座席与客户通话的总时间量。外拨连接总时间不包括空闲时间、保留持续时间或咨询时间。		外拨连接持续时间总和
外拨联系总时间	显示座席已连接到外拨呼叫的总时间量。		外拨连接持续时间总和 + 保留持续时间总和
平均外拨联系时间	显示平均外拨联系时间。		(外拨连接持续时间总和 + 保留持续时间总和) / 外拨连接计数总和
突然断开连接计数	显示已应答的呼叫数（即，连接到座席或分发到目标站点并被其接受），但随后在为企业配置的突然断开阈值内立即断开连接。		断开连接计数总和
进站话后处理计数	显示在进站呼叫后，座席进入“话后处理”状态的次数。		话后处理计数总和
进站话后处理总时间	显示在进站呼叫后，座席处于“话后处理”状态的总时间量。		话后处理持续时间总和

参数	说明	过滤器	公式
平均入站话后处理时间	显示在入站呼叫后，座席处于“话后处理”状态的平均时长。		话后处理持续时间总和/话后处理计数总和
外拨话后处理计数	显示在出站呼叫后，座席进入“话后处理”状态的次数。		外拨话后处理计数总和
外拨话后处理总时间	显示在出站呼叫后，座席处于“话后处理”状态的总时间量。		外拨话后处理持续时间总和
平均外拨话后处理时间	显示在出站呼叫后，座席处于“话后处理”状态的平均时长。		外拨话后处理持续时间总和/外拨话后处理计数总和
未响应计数	座席由于无法响应传入请求而无法将联系人连接到座席的次数。		未响应计数总和
未响应总时间	显示座席处于“未响应”状态的总时间量。		未响应持续时间总和
平均未响应时间	显示座席处于“未响应”状态的平均时长。		未响应持续时间总和/未响应计数总和
咨询应答计数	显示座席应答来自另一座席的咨询请求的次数。		咨询计数总和
咨询应答总时间	显示座席应答咨询请求所花费的总时间。		咨询持续时间总和
平均咨询应答时间	显示座席应答咨询请求所花费的平均时长。		咨询持续时间总和/咨询计数总和
咨询请求计数	显示座席向另一个座席发送咨询请求的次数。		咨询请求计数总和
咨询请求总时间	显示座席用来咨询其他座席的总时间量。		咨询请求持续时间总和
平均咨询请求时间	显示座席用来咨询其他座席的平均时长。		咨询请求持续时间总和/咨询请求计数总和
咨询计数	显示座席应答来自另一座席的咨询请求的次数		咨询应答计数总和
咨询总时间	显示座席应答咨询请求所花费的总时间。		咨询应答持续时间总和
平均咨询时间	显示座席应答咨询请求所花费的平均时长。		咨询应答持续时间总和/咨询应答计数总和
会议计数	显示座席发起会议呼叫的次数。		会议计数总和
入站 CTQ 请求计数	显示在处理入站呼叫期间，座席发起咨询队列的次数。		CTQ 请求计数总和

参数	说明	过滤器	公式
入站 CTQ 请求总时间	显示座席应答来自处理入站呼叫的座席的咨询队列请求所花费的总时间量。		CTQ 请求持续时间总和
入站 CTQ 应答计数	显示座席应答来自处理入站呼叫的另一位座席的咨询队列请求的次数。		CTQ 应答计数总和
入站 CTQ 应答总时间	显示座席应答来自处理入站呼叫的座席的咨询队列请求所花费的总时间量。		CTQ 应答持续时间总和
外拨 CTQ 请求计数	显示在处理外拨呼叫时，座席启动咨询队列请求的次数。		外拨 CTQ 请求计数总和
外拨 CTQ 请求总时间	显示座席应答来自处理外拨呼叫的另一位座席的咨询队列请求所花费的总时间。		外拨 CTQ 请求持续时间总和
外拨 CTQ 应答计数	显示座席应答来自处理外拨呼叫的另一位座席的咨询队列请求的次数。		外拨 CTQ 应答计数总和
外拨 CTQ 总应答时间	显示座席应答来自处理外拨呼叫的另一位座席的咨询队列请求所花费的总时间。		外拨 CTQ 应答持续时间总和
座席转接	显示座席将入站呼叫转接到另一个座席的次数。		座席至座席转接计数总和
座席重新队列	显示座席重新队列入站呼叫的次数。		座席转接到队列请求计数总和
自动转接	显示座席通过交互式语音应答 (IVR) 将入站呼叫转接到外线或第三方被叫号码 (DN) 而无需座席干预的次数。		自动转接计数总和
入站平均处理时间	显示座席处理入站呼叫所花费的平均时长。		(连接持续时间总和 + 话后处理持续时间总和) / 连接计数总和
外拨平均处理时间	显示座席处理出站呼叫所花费的平均时长。		(外拨连接持续时间总和 + 外拨话后处理持续时间总和) / 外拨连接计数总和

单击**技能配置文件**或**技能表**单元格以查看向下钻取图标。单击此图标可启动向下钻取模式对话框。您可以查看以下详细信息：

参数	说明
登录/技能-更新时间	显示其技能配置文件/技能在注销时更新的代理的下一个登录日期和时间，或显示当前登录的座席的技能配置文件或技能更新的日期和时间。
技能配置文件	显示与座席关联的技能配置文件的名称。

参数	说明
技能	显示座席的技能，例如语言流利度或产品专业知识。该列以逗号分隔的单个字符串显示映射到相应技能配置文件的多个技能。

按社交通道的座席详细信息

“按社交通道的座席详细信息”报告用于显示 Facebook 和 SMS 通道统计信息。



注释 只有当您的企业已订阅社交通道 SKU 时，才会显示此报告。



注释 突然断开连接计数字段当前未使用且不会填充。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 座席报告

输出类型：表格

参数	说明	公式
座席姓名	座席的名称 用作：行段	
间隔	时段	最近 7 天
子通道类型	社交通道（Facebook 和 SMS）将显示统计信息。 过滤器：通道类型 字段：社交 用作：行段	
登录计数	该天内座席登录的总次数。	座席通道 ID 的计数
已处理联系	已处理的呼叫总数。	外拨连接计数总和 + 连接计数总和
员工时数	座席登录的总时间。	实时更新时间戳总和 - 登录时间戳总和
初始登录时间	座席的登录日期和时间。	最短登录时间戳
最终注销时间	座席注销的日期与时间。	最长注销时间戳

参数	说明	公式
占用	相对于可用时间和空闲时间，座席花费在呼叫上的时间的度量。	$(\text{连接持续时间总和} + \text{话后处理持续时间总和}) + (\text{外拨连接持续时间总和} + \text{外拨话后处理持续时间总和}) / (\text{最大注销时间戳} - \text{最短登录时间戳})$
空闲计数	座席进入“空闲”状态的次数。	空闲计数总和
总空闲时间	座席处于“空闲”状态的总时间量。	空闲持续时间总和
平均空闲时间	座席处于“空闲”状态的平均时长。	空闲持续时间总和/空闲计数总和
可用计数	座席进入“可用”状态的次数。	可用计数总和
总可用时间	座席处于“可用”状态的总时间量。	可用持续时间总和
平均可用时间	座席处于“可用”状态的平均时长。	可用持续时间总和/可用计数总和
入站预留计数	座席进入“入站预留”状态的次数。	振铃计数总和
入站预留总时间	座席处于“预留”状态的总时间（呼叫进入座席的站但尚未应答时的持续时间）。	振铃持续时间总和
平均入站预留时间	座席处于“入站预留”状态的平均时长。	振铃持续时间总和/振铃计数总和
入站保留计数	座席将入站主叫方置于保留状态的次数。	保留计数总和
入站保留总时间	入站呼叫被置于保留状态的总时间量。	保留持续时间总和
平均入站保留时间	入站呼叫的平均保留时间。	保留持续时间总和/保留计数总和
入站连接计数	连接到座席的入站呼叫数。	连接计数总和
入站连接总时间	在入站呼叫中，座席与客户通话的总时间量。入站连接总时间不包括空闲时间、保留持续时间或咨询时间。	连接持续时间总和
入站联系总时间	座席连接到入站呼叫的总时间量。	连接持续时间总和 + 保留持续时间总和
平均入站联系时间	入站联系的平均时间。	$(\text{连接持续时间总和} + \text{保留持续时间总和}) / \text{连接计数总和}$
外拨预留计数	座席处于“外拨预留”状态的次数，该状态表示座席已发起外拨呼叫，但呼叫尚未连接。	外拨振铃计数总和
外拨预留总时间	座席处于“外拨预留”状态的总时间量。	外拨振铃持续时间总和
平均外拨预留时间	座席处于“外拨预留”状态的平均时间量。	外拨振铃持续时间总和/外拨振铃计数总和
外拨保留计数	座席将出站主叫方置于保留状态的次数。	外拨保留计数总和

参数	说明	公式
外拨保留总时间	出站呼叫被置于保留状态的总时间量。	外拨保留持续时间总和
平均外拨保留时间	出站呼叫的平均保留时间。	外拨保留持续时间总和/外拨保留计数总和
外拨尝试计数	座席尝试进行外拨呼叫的次数。	外拨振铃计数总和
外拨连接计数	连接到座席的外拨呼叫数。	外拨连接计数总和
外拨连接总时间	显示在外拨呼叫中，座席与客户通话的总时间量。外拨连接总时间不包括空闲时间、保留持续时间或咨询时间。	外拨连接持续时间总和
外拨联系总时间	座席连接到外拨呼叫的总时间量。	外拨连接持续时间总和+保留持续时间总和
平均外拨联系时间	平均外拨联系时间。	(外拨连接持续时间总和+保留持续时间总和)/外拨连接计数总和
突然断开连接计数	已应答的呼叫数(即，连接到座席或分发到目标站点并被其接受)，但随后在企业配置的突然断开阈值内立即断开连接。	断开连接计数总和
入站话后处理计数	在入站呼叫后，座席进入“话后处理”状态的次数。	话后处理计数总和
入站话后处理总时间	在入站呼叫后，座席处于“话后处理”状态的总时间量。	话后处理持续时间总和
平均入站话后处理时间	在入站呼叫后，座席处于“话后处理”状态的平均时长。	话后处理持续时间总和/话后处理计数总和
外拨话后处理计数	在出站呼叫后，座席进入“话后处理”状态的次数。	外拨话后处理计数总和
外拨话后处理总时间	在出站呼叫后，座席处于“话后处理”状态的总时间量。	外拨话后处理持续时间总和
平均外拨话后处理时间	在出站呼叫后，座席处于“话后处理”状态的平均时长。	外拨话后处理持续时间总和/外拨话后处理计数总和
未响应计数	座席由于无法响应传入请求而无法将联系人连接到座席的次数。	未响应计数总和
未响应总时间	座席处于“未响应”状态的总时间。	未响应持续时间总和
平均未响应时间	座席处于“未响应”状态的平均时长。	未响应持续时间总和/未响应计数总和
咨询应答计数	座席应答来自另一座席的咨询请求的次数。	咨询计数总和
咨询应答总时间	座席应答咨询请求所花费的总时间。	咨询持续时间总和

参数	说明	公式
平均咨询应答时间	座席在应答咨询请求时花费的平均时长。	咨询持续时间总和/咨询计数总和
咨询请求计数	座席将咨询请求发送到另一个座席的次数。	咨询请求计数总和
咨询请求总时间	座席咨询其他座席的总时间量。	咨询请求持续时间总和
平均咨询请求时间	座席花费在咨询其他座席上的平均时长。	咨询请求持续时间总和/咨询请求计数总和
咨询计数	座席应答来自另一座席的咨询请求的次数	咨询应答计数总和
咨询总时间	座席应答咨询请求所花费的总时间。	咨询应答持续时间总和
平均咨询时间	座席在应答咨询请求时花费的平均时长。	咨询应答持续时间总和/咨询应答计数总和
会议计数	座席发起会议呼叫的次数。	会议计数总和
进站 CTQ 请求计数	在处理进站呼叫期间，座席发起咨询队列的次数。	CTQ 请求计数总和
进站 CTQ 请求总时间	座席应答来自处理进站呼叫的另一位座席的咨询队列请求所花费的总时间。	CTQ 请求持续时间总和
进站 CTQ 应答计数	座席应答来自处理进站呼叫的另一位座席的咨询队列请求的次数。	CTQ 应答计数总和
进站 CTQ 应答总时间	座席应答来自处理进站呼叫的另一位座席的咨询队列请求所花费的总时间。	CTQ 应答持续时间总和
外拨 CTQ 请求计数	在处理外拨呼叫时，座席发起咨询队列请求的次数。	外拨 CTQ 请求计数总和
外拨 CTQ 请求总时间	座席应答来自处理外拨呼叫的另一位座席的咨询队列请求所花费的总时间。	外拨 CTQ 请求持续时间总和
外拨 CTQ 应答计数	座席应答来自处理外拨呼叫的另一位座席的咨询队列请求的次数。	外拨 CTQ 应答计数总和
外拨 CTQ 总应答时间	座席应答来自处理外拨呼叫的另一位座席的咨询队列请求所花费的总时间。	外拨 CTQ 应答持续时间总和
座席转接	座席将进站呼叫转接到另一个座席的次数。	座席至座席转接计数总和
座席重新队列	座席重新队列进站呼叫的次数。	座席转接到队列请求计数总和
自动转接	座席通过交互式语音应答 (IVR) 将进站呼叫转接到外线或第三方被叫号码 (DN) 而无需座席干预的次数。	自动转接计数总和
进站平均处理时间	座席处理进站呼叫所花费的平均时长。	(连接持续时间总和+话后处理持续时间总和)/连接计数总和

参数	说明	公式
外拨平均处理时间	座席处理出站呼叫所花费的平均时长。	$(\text{外拨连接持续时间总和} + \text{外拨话后处理持续时间总和}) / \text{外拨连接计数总和}$

座席处理的联系 - 图表

此报告表示座席处理的联系数。您可以按联系类型过滤数据。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 座席报告

输出类型：条形图

媒体类型	说明	公式
语音	电话联系的媒体类型。	$\text{连接计数总和}(\text{通道类型} = \text{电话}) + \text{外拨连接计数总和}(\text{通道类型} = \text{电话})$
聊天	聊天联系的媒体类型。	$\text{连接计数总和}(\text{通道类型} = \text{聊天})$
电子邮件	电子邮件联系的媒体类型。	$\text{连接计数总和}(\text{通道类型} = \text{电子邮件}) + \text{外拨连接计数总和}(\text{通道类型} = \text{电子邮件})$

座席外拨统计

此报告表示座席发出的外拨呼叫数。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 座席报告

输出类型：表格

参数	说明	公式
座席姓名	座席的名称，即处理客户呼叫的人员。 用作：行段	
间隔	外拨呼叫信息可用的时段。	最近 7 天
通道类型	联系的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。 用作：行段	
初始登录时间	在时间间隔内，座席首次登录的日期与时间。	最短登录时间戳

参数	说明	公式
已处理外拨联系系数	座席处理的出站呼叫的数量。	外拨连接计数总和
外拨平均处理时间	出站呼叫的平均处理时间。	(外拨连接持续时间总和+外拨话后处理持续时间总和)/外拨连接计数总和
外拨连接时间	在外拨呼叫中，座席与客户通话的总持续时间，包括外拨保留持续时间。	外拨持续时间总和
外拨平均连接时间	平均外拨连接时间。	外拨连接时间/已处理外拨联系系数
外拨通话时间	在外拨呼叫中，座席与客户通话的总持续时间。	外拨连接时间 - 外拨保留持续时间
转接次数	呼叫被转接的次数。	
平均咨询通话持续时间	座席将主叫方置于保留状态并咨询其他座席或第三方的平均持续时间。	总咨询持续时间/总咨询计数

单击除平均咨询通话持续时间表格单元格之外的任何表格单元格以查看向下钻取图标。选择转接次数表格单元格，单击向下钻取图标以启动向下钻取模式对话框。向下钻取模式对话框显示涉及可视化计算的记录。您可以查看以下详细信息：

表 3: 向下钻取

参数	说明	公式
呼叫转接时间	呼叫被转接的时间。	
转接类型	转接的类型，例如自动转接和咨询转接。	
转接至号码	呼叫被转接到的号码。	
转接到队列	呼叫被转接到的队列。	
咨询通话持续时间	座席将主叫方置于保留状态并咨询其他座席或第三方的持续时间。	

要在报告中添加新列，您可以从向下钻取模式对话框左侧的下拉列表中选择适当的 CSR 字段和度量。您可以将向下钻取报告以 Microsoft Excel 格式或 CSV 格式导出到首选位置。要在单独的窗口中查看向下钻取模式对话框，请单击启动图标。



注释 Agent Desktop 中 APS 报告的我的外拨统计信息-历史报告中提供了转接次数和平均咨询通话持续时间列。向下钻取功能不适用于 Agent Desktop 中的 APS 报告。

座席统计信息

此报告表示座席的统计信息。

报告路径： 常用报告 > 历史报告 > 座席报告

输出类型： 表格

参数	说明	公式
座席姓名	座席的名称，即应答客户呼叫的人员。 用作： 行段	
间隔	座席统计可用的时段	最近 7 天
通道类型	联系的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。 用作： 行段	
登录时间	座席的登录日期与时间。	最短登录时间戳
已处理	已处理的交互总次数。	已处理 = 外拨连接计数总和 + 连接计数总和
处理时间总计	处理呼叫所花费的累计时间量。	总处理时间 = (连接持续时间总和 + 话后处理持续时间总和) + (外拨连接持续时间总和 + 外拨话后处理总和)
平均处理时间	处理呼叫所花费的平均时间（连接时间加上话后处理时间），除以已应答呼叫数。	平均处理时间 = (连接持续时间总和 + 话后处理持续时间总和) + (外拨连接持续时间总和 + 外拨话后处理总和) / 连接计数总和。

单击**技能配置文件**或**技能表**单元格以查看向下钻取图标。单击此图标可启动向下钻取模式对话框。您可以查看以下详细信息：

参数	说明
登录/技能-更新时间	显示其技能配置文件/技能在注销时更新的代理的下一个登录日期和时间，或显示当前登录的座席的技能配置文件或技能更新的日期和时间。

参数	说明
技能配置文件	显示与座席关联的技能配置文件的名称。
技能	显示座席的技能，例如语言流利度或产品专业知识。该列以逗号分隔的单个字符串显示映射到相应技能配置文件的多个技能。

站点

此报告提供每个站点中的座席数统计的详细视图。



注释 突然断开连接计数字段当前未使用且不会填充。

报告路径： 常用报告 > 历史报告 > 座席报告

输出类型： 表格

参数	说明	公式
站点名称	呼叫被分配到的呼叫中心位置。 用作： 行段	
间隔	每个站点中的座席统计可用的时段。	最近 7 天
通道类型	联系的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。 用作： 行段	
已处理联系	已处理的联系总数。	连接计数总和+外拨连接计数总和
员工时数	座席登录的总时间量。	实时更新时间戳总和 - 登录时间戳总和
占用	相对于可用时间和空闲时间，座席花费在呼叫上的时间的度量。	$(\text{连接持续时间总和} + \text{话后处理持续时间总和}) + (\text{外拨连接持续时间总和} + \text{外拨话后处理持续时间总和}) / (\text{最大注销时间戳} - \text{最短登录时间戳})$
空闲计数	座席进入“空闲”状态的次数。	空闲计数总和
总空闲时间	座席处于“空闲”状态的总时间量。	空闲持续时间总和

参数	说明	公式
平均空闲时间	座席处于“空闲”状态的平均时长。	空闲持续时间总和/空闲计数总和
可用计数	座席进入“可用”状态的次数。	可用计数总和
总可用时间	座席处于“可用”状态的总时间量。	可用持续时间总和
平均可用时间	座席处于“可用”状态的平均时长。	可用持续时间总和/可用计数总和
入站预留计数	座席进入“入站预留”状态的次数。	振铃计数总和
入站预留总时间	在“预留”状态下，座席处于“预留”状态的总次数（呼叫进入座席的站但尚未应答时的持续时间）。	振铃持续时间总和
平均入站预留时间	座席处于“入站预留”状态的平均时长。	振铃持续时间总和/振铃计数总和
入站保留计数	座席将入站主叫方置于保留状态的次数。	保留计数总和
入站保留时间	入站呼叫被置于保留状态的总时间量。	保留持续时间总和
平均入站保留时间	入站呼叫的平均保留时间。	保留持续时间总和/保留计数总和
入站连接计数	连接到座席的入站呼叫数。	连接计数总和
入站连接总时间	在入站呼叫中，座席与客户通话的总时间量。入站连接总时间不包括空闲时间、保留持续时间或咨询时间。	连接持续时间总和
入站联系总时间	座席连接到入站呼叫的总时间量。	连接持续时间总和+保留持续时间总和
平均入站联系总时间	平均入站连接时间。	(连接持续时间总和+保留持续时间总和)/连接计数总和
外拨预留计数	座席处于“外拨预留”状态的次数（呼叫振铃后以及呼叫被应答之前的持续时间）。	外拨振铃计数总和

参数	说明	公式
外拨预留总时间	座席处于“外拨预留”状态的总时间量。	外拨振铃持续时间总和
平均外拨预留时间	座席处于“外拨预留”状态的平均时间量。	外拨振铃持续时间总和/外拨振铃计数总和
外拨保留计数	座席将外拨呼叫置于保留状态的次数。	外拨保留计数总和
外拨总保留时间	外拨呼叫处于保留状态的总时间。	外拨保留持续时间总和
平均外拨保留时间	外拨呼叫的平均保留时间。	外拨保留持续时间总和/外拨保留计数总和
外拨尝试计数	座席尝试发出外拨呼叫的次数。	外拨振铃计数总和
外拨连接计数	连接到座席的外拨呼叫数。	外拨连接计数总和
外拨连接总时间	在外拨呼叫中，座席与客户通话的总时间量。外拨连接总时间不包括空闲时间、保留持续时间或咨询时间。	外拨连接持续时间总和
外拨联系总时间	座席连接到外拨呼叫的总时间量。	外拨连接持续时间总和+保留持续时间总和
平均外拨联系时间	平均外拨连接时间。	(外拨连接持续时间总和+保留持续时间总和)/外拨连接计数总和
突然断开连接计数	已连接到座席，但随后在为企业配置的突然断开阈值内立即断开的呼叫数。	断开连接计数总和
入站话后处理计数	在入站呼叫后，座席进入“话后处理”状态的次数。	话后处理计数总和
入站话后处理总时间	在入站呼叫后，座席处于“话后处理”状态的总时间量。	话后处理持续时间总和
平均入站话后处理时间	在入站呼叫后，座席处于“话后处理”状态的平均时长。	话后处理持续时间总和/话后处理计数总和
外拨话后处理计数	在外拨呼叫后，座席进入“话后处理”状态的次数。	外拨话后处理计数总和

参数	说明	公式
外拨话后处理总时间	在外拨呼叫后，座席处于“话后处理”状态的总时间量。	外拨话后处理持续时间总和
平均外拨话后处理时间	在外拨呼叫后，座席处于“话后处理”状态的平均时长。	外拨话后处理持续时间总和/外拨话后处理计数总和
未响应计数	座席由于无法响应传入请求而无法将联系人连接到座席的次数。	未响应计数总和
未响应总时间	座席处于“未响应”状态的总时间量。	未响应持续时间总和
平均未响应时间	座席处于“未响应”状态的平均时长。	未响应持续时间总和/未响应计数总和
咨询应答计数	座席应答来自另一座席的咨询请求的次数。	咨询计数总和
咨询应答总时间	座席应答咨询请求所花费的总时间。	咨询持续时间总和
平均咨询应答时间	座席在应答咨询请求时花费的平均时长。	咨询持续时间总和/咨询计数总和
咨询请求计数	座席向另一个座席发送咨询请求的次数。	咨询请求计数总和
咨询请求总时间	座席咨询其他座席的总时间量。	咨询请求持续时间总和
平均咨询请求时间	座席花费在咨询其他座席上的平均时长。	咨询请求持续时间总和/咨询请求计数总和
咨询计数	座席应答咨询请求的次数与座席咨询其他座席的次数之和。	咨询应答计数总和
咨询总时间	联系应答总时间加上咨询请求总时间。	咨询应答持续时间总和
平均咨询时间	咨询时间的平均时长。	咨询应答持续时间总和/咨询应答计数总和
会议计数	座席发起会议呼叫的次数。	会议计数总和
入站 CTQ 请求计数	在处理入站呼叫期间，座席发起咨询队列的次数。	CTQ 请求计数总和

参数	说明	公式
入站 CTQ 请求总时间	座席应答来自处理入站呼叫的其他座席的咨询队列请求所花费的总时间。	CTQ 请求持续时间总和
入站 CTQ 应答计数	座席应答来自处理入站呼叫的其他座席的咨询队列请求的次数。	CTQ 应答计数总和
入站 CTQ 应答总时间	座席应答来自处理入站呼叫的其他座席的咨询队列请求所花费的总时间。	CTQ 应答持续时间总和
外拨 CTQ 请求计数	在处理外拨呼叫时，座席发起的咨询队列请求的次数。	外拨 CTQ 请求计数总和
外拨 CTQ 请求总时间	座席应答来自处理外拨呼叫的其他座席的咨询队列请求所花费的总时间。	外拨 CTQ 请求持续时间总和
外拨 CTQ 应答计数	座席应答来自处理外拨呼叫的其他座席的咨询队列请求的次数。	外拨 CTQ 应答计数总和
外拨 CTQ 总应答时间	座席应答来自处理外拨呼叫的其他座席的咨询队列请求所花费的总时间。	外拨 CTQ 应答持续时间总和
座席转接	座席将入站呼叫转接到其他座席的次数。	座席至座席转接计数总和
座席重新队列	座席重新队列入站呼叫的次数。	座席转接到队列请求计数总和
自动转接	座席通过交互式语音应答 (IVR) 将入站呼叫转接到外线或第三方被叫号码 (DN) 而无需座席干预的次数。	自动转接计数总和
入站平均处理时间	座席处理入站呼叫所花费的平均时长。	(连接持续时间总和 + 话后处理持续时间总和) / 连接计数总和
外拨平均处理时间	座席处理外拨呼叫所花费的平均时长。	(外拨连接持续时间总和 + 外拨话后处理持续时间总和) / 外拨连接计数总和

站点图表

此报告表示针对站点的每个通道类型处理的联系数的图表视图。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 座席报告

输出类型：条形图

参数	说明	公式
语音	电话联系的媒体类型。	连接计数总和（通道类型 = 电话）+ 外拨连接计数总和（通道类型 = 电话）
聊天	聊天联系的媒体类型。	连接计数总和（通道类型 = 聊天）
电子邮件	电子邮件联系的媒体类型。	连接计数总和（通道类型 = 电子邮件）+ 外拨连接计数总和（通道类型 = 电子邮件）

小组

此报告表示小组中每个座席使用的通道类型。报告显示关于小组中每个座席（初始登录后）活动的以下详细信息。



注释 突然断开连接计数字段当前未使用且不会填充。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 座席报告

输出类型：表格

参数	说明	公式
小组名称	小组的名称。 用作：行段	
间隔	座席活动可用的时段。	最近 7 天
通道类型	联系的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。 用作：行段。	
已处理联系	已处理的联系总数。	连接计数总和 + 外拨连接计数总和
员工时数	座席登录的总时间量。	实时更新时间戳总和 - 登录时间戳总和
占用	相对于可用时间和空闲时间，座席花费在呼叫上的时间的度量。	$(\text{连接持续时间总和} + \text{话后处理持续时间总和}) + (\text{外拨连接持续时间总和} + \text{外拨话后处理持续时间总和}) / (\text{最大注销时间戳} - \text{最短登录时间戳})$

参数	说明	公式
空闲计数	座席进入“空闲”状态的次数。	空闲计数总和
总空闲时间	座席处于“空闲”状态的总时间量。	空闲持续时间总和
平均空闲时间	座席处于“空闲”状态的平均时长。	空闲持续时间总和/空闲计数总和
可用计数	座席进入“可用”状态的次数。	可用计数总和
总可用时间	座席处于“可用”状态的总时间量。	可用持续时间总和
平均可用时间	座席处于“可用”状态的平均时长。	可用持续时间总和/可用计数总和
入站预留计数	座席处于“入站预留”状态的次数（呼叫进入座席的站但尚未应答时的持续时间）。	振铃计数总和
入站预留总时间	座席处于“预留”状态的总时间量。	振铃持续时间总和
平均入站预留时间	座席处于“入站预留”状态的平均时长。	振铃持续时间总和/振铃计数总和
入站保留计数	座席将入站主叫方置于保留状态的次数。	保留计数总和
入站保留时间	入站呼叫被置于保留状态的总时间量。	保留持续时间总和
平均入站保留时间	入站呼叫的平均保留时间。	保留持续时间总和/保留计数总和
入站连接计数	连接到座席的入站呼叫数。	连接计数总和
入站连接总时间	在入站呼叫中，座席与客户通话的总时间量。入站连接总时间不包括空闲时间、保留持续时间或咨询时间。	连接持续时间总和
入站联系总时间	座席连接到入站呼叫的总时间量。	连接持续时间总和 + 保留持续时间总和
平均入站联系总时间	平均入站连接时间。	(连接持续时间总和 + 保留持续时间总和) / 连接计数总和
外拨预留计数	座席处于“外拨预留”状态的次数（呼叫开始振铃后以及呼叫被应答之前的持续时间）。	外拨振铃计数总和
外拨预留总时间	座席处于“外拨预留”状态的总时间量。	外拨振铃持续时间总和
平均外拨预留时间	座席处于“外拨预留”状态的平均时间量。	外拨振铃持续时间总和/外拨振铃计数总和
外拨保留计数	座席将外拨呼叫置于保留状态的次数。	外拨保留计数总和
外拨总保留时间	外拨呼叫处于保留状态的总时间。	外拨保留持续时间总和
平均外拨保留时间	外拨呼叫的平均保留时间。	外拨保留持续时间总和/外拨保留计数总和
外拨尝试计数	座席尝试发出外拨呼叫的次数。	外拨振铃计数总和

参数	说明	公式
外拨连接计数	连接到座席的外拨呼叫数。	外拨连接计数总和
外拨连接总时间	在外拨呼叫中，座席与客户通话的总时间量。外拨连接总时间不包括空闲时间、保留持续时间或咨询时间。	外拨连接持续时间总和
外拨联系总时间	座席连接到外拨呼叫的总时间量。	外拨连接持续时间总和 + 保留持续时间总和
平均外拨联系时间	平均外拨联系时间。	(外拨连接持续时间总和 + 保留持续时间总和) / 外拨连接计数总和
突然断开计数	已连接到座席，但随后在为企业配置的突然断开阈值内立即断开的呼叫数。	断开连接计数总和
入站话后处理计数	在入站呼叫后，座席进入“话后处理”状态的次数。	话后处理计数总和
入站话后处理总时间	在入站呼叫后，座席处于“话后处理”状态的总时间量。	话后处理持续时间总和
平均入站话后处理时间	在入站呼叫后，座席处于“话后处理”状态的平均时长。	话后处理持续时间总和 / 话后处理计数总和
外拨话后处理计数	在外拨呼叫后，座席进入“话后处理”状态的次数。	外拨话后处理计数总和
外拨话后处理总时间	在外拨呼叫后，座席处于“话后处理”状态的总时间量。	外拨话后处理持续时间总和
平均外拨话后处理时间	在外拨呼叫后，座席处于“话后处理”状态的平均时长。	外拨话后处理持续时间总和 / 外拨话后处理计数总和
未响应计数	座席由于无法响应传入请求而无法将联系人连接到座席的次数。	未响应计数总和
未响应总时间	座席处于“未响应”状态的总时间量。	未响应持续时间总和
平均未响应时间	座席处于“未响应”状态的平均时长。	未响应持续时间总和 / 未响应计数总和
咨询应答计数	座席应答来自其他座席的咨询请求的次数。	咨询计数总和
咨询应答总时间	座席应答咨询请求所花费的总时间。	咨询持续时间总和
平均咨询应答时间	座席在应答咨询请求时花费的平均时长。	咨询持续时间总和 / 咨询计数总和
咨询请求计数	座席向其他座席发送咨询请求的次数。	咨询请求计数总和
咨询请求总时间	座席咨询其他座席的总时间量。	咨询请求持续时间总和

参数	说明	公式
平均咨询请求时间	座席花费在咨询其他座席上的平均时长。	咨询请求持续时间总和/咨询请求计数总和
咨询计数	座席应答咨询请求的次数与座席咨询其他座席的次数之和。	咨询应答计数总和
咨询总时间	座席咨询另一个座席以及应答咨询请求所花费的总时间。	咨询应答持续时间总和
平均咨询时间	咨询时间的平均时长。	咨询应答持续时间总和/咨询应答计数总和
会议计数	座席发起会议呼叫的次数。	会议计数总和
进站 CTQ 请求计数	在处理进站呼叫时，座席发起的咨询队列请求的次数。	CTQ 请求计数总和
进站 CTQ 请求总时间	座席应答来自处理进站呼叫的其他座席的咨询队列请求所花费的总时间。	CTQ 请求持续时间总和
进站 CTQ 应答计数	座席应答来自处理进站呼叫的其他座席的咨询队列请求的次数。	CTQ 应答计数总和
进站 CTQ 应答总时间	座席应答来自处理进站呼叫的其他座席的咨询队列请求所花费的总时间。	CTQ 应答持续时间总和
外拨 CTQ 请求计数	在处理外拨呼叫时，座席发起的咨询队列请求的次数。	外拨 CTQ 请求计数总和
外拨 CTQ 请求总时间	座席应答来自处理外拨呼叫的其他座席的咨询队列请求所花费的总时间。	外拨 CTQ 请求持续时间总和
外拨 CTQ 应答计数	座席应答来自处理外拨呼叫的其他座席的咨询队列请求的次数。	外拨 CTQ 应答计数总和
外拨 CTQ 总应答时间	座席应答来自处理外拨呼叫的其他座席的咨询队列请求所花费的总时间。	外拨 CTQ 应答持续时间总和
座席转接	座席将进站呼叫转接到其他座席的次数。	座席至座席转接计数总和
座席重新队列	座席重新队列进站呼叫的次数。	座席转接到队列请求计数总和
自动转接	座席通过交互式语音应答 (IVR) 将进站呼叫转接到外线或第三方被叫号码 (DN) 而无需座席干预的次数。	自动转接计数总和
进站平均处理时间	座席处理进站呼叫所花费的平均时长。	(连接持续时间总和 + 话后处理持续时间总和) / 连接计数总和

参数	说明	公式
外拨平均处理时间	座席处理外拨呼叫所花费的平均时长。	$(\text{外拨连接持续时间总和} + \text{外拨电话后处理持续时间总和}) / \text{外拨连接计数总和}$

小组图表

报告以图表的格式显示每个座席的通道类型详细信息。

报告路径： 常用报告 > 历史报告 > 座席报告

输出类型： 条形图

参数	说明	公式
语音	电话联系的媒体类型。	$\text{连接计数总和} (\text{通道类型} = \text{电话}) + \text{外拨连接计数总和} (\text{通道类型} = \text{电话})$
聊天	聊天联系的媒体类型。	$\text{连接计数总和} (\text{通道类型} = \text{聊天})$
电子邮件	电子邮件联系的媒体类型。	$\text{连接计数总和} (\text{通道类型} = \text{电子邮件}) + \text{外拨连接计数总和} (\text{通道类型} = \text{电子邮件})$

小组统计

此报告以详细的格式表示小组的统计数据。

报告路径： 常用报告 > 历史报告 > 座席报告

输出类型： 表格

参数	说明	公式
小组名称	小组的名称 用作： 行段	
间隔	时段	最近 7 天
通道类型	联系的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。 用作： 行段	
空闲计数	座席进入“空闲”状态的次数。	空闲计数总和
可用计数	座席进入“可用”状态的次数。	可用计数总和
连接计数	已连接到座席的进站呼叫数。	连接计数总和

参数	说明	公式
咨询计数	座席应答来自另一座席的咨询请求的次数。	咨询计数总和
话后处理计数	座席进入“话后处理”状态的次数。	话后处理计数总和
未响应计数	座席由于无法响应传入请求而无法将联系人连接到座席的次数。	未响应计数总和
外拨计数	已接通外拨呼叫或对其进行话后处理的座席数。	外拨计数总和

OEM 与 Acqueon 报告集成

Webex Contact Center 与 Acqueon 集成以处理和管理营销活动。此报告可让管理员和主管查看营销活动的统计数据，以衡量活动的有效性。此报告仅供已购买 Acqueon SKU 的 Webex Contact Center 客户使用。

此报告显示：

- 活动的名称。
- 营销活动呼叫的日期与时间戳。
- 每个被叫联系和话后处理是失败还是成功。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 座席报告 > OEM 与 Acqueon 集成报告

输出类型：表格

表 4: OEM 与 Acqueon 报告集成

参数	说明	过滤器	公式
营销活动名称	营销活动的名称。		
日期	营销活动呼叫的拨号日期。		
座席姓名	与呼叫相关的座席的名称。		
小组名称	座席所属的小组名称。		
呼叫时间	营销活动呼叫的时间。		
状态	指示营销活动呼叫是否成功的状态。		
话后处理状态	营销活动呼叫的话后处理状态。		

座席跟踪

此报告表示座席所属的站点或小组，以及详细统计报告。



注释 突然断开连接计数字段当前未使用且不会填充。

报告路径： 常用报告 > 历史报告 > 座席跟踪

输出类型： 表格

参数	说明	公式
座席姓名	座席的名称，即应答客户呼叫的人员。 用作： 行段	
间隔	座席活动可用的时段。	过去七天
站点名称	呼叫分发到的呼叫中心位置。 用作： 行段	
小组名称	特定站点中处理特定类型呼叫的一组座席。 用作： 行段	
座席终端 (DN)	座席用于登录到 Agent Desktop 的拨号号码 用作： 行段	
通道类型	联系的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。 用作： 行段	
初始登录时间	座席首次登录的日期与时间。此列仅在座席级汇总报告中显示。	最短登录时间戳
最终注销时间	座席注销的日期与时间。此列仅在座席级汇总报告中显示。	最长注销时间戳
员工时数	座席登录的总时间。	实时更新时间戳总和 - 登录时间戳总和
占用	相对于可用时间和空闲时间，座席花费在呼叫上的时间的度量。	$(\text{连接持续时间总和} + \text{话后处理持续时间总和}) + (\text{外拨连接持续时间总和} + \text{外拨话后处理持续时间总和}) / (\text{最大注销时间戳} - \text{最短登录时间戳})$
空闲计数	座席进入“空闲”状态的次数。	空闲计数总和

参数	说明	公式
总空闲时间	座席处于“空闲”状态的总时间量。	空闲持续时间总和
可用计数	座席进入“可用”状态的次数。	可用计数总和
总可用时间	座席处于“可用”状态的总时间量。	可用持续时间总和
平均可用时间	座席处于“可用”状态的平均时间。	可用持续时间总和/可用计数总和
进站预留计数	座席进入“进站预留”状态的次数。	振铃计数总和
进站预留总时间	座席处于“预留”状态的总时间量。	振铃持续时间总和
平均进站预留时间	座席处于“预留”状态的平均时间量。	振铃持续时间总和/振铃计数总和
进站保留计数	座席将进站主叫方置于保留状态的次数。	保留计数总和
进站总保留时间	进站呼叫被置于保留状态的总时间量。	保留持续时间总和
进站连接计数	连接到座席的进站呼叫数。	连接计数总和
进站连接总时间	在进站呼叫中，座席与客户通话的总时间量。进站连接总时间不包括空闲时间、保留持续时间或咨询时间。	连接持续时间总和
进站联系总时间	座席连接到进站呼叫的总时间量。	连接持续时间总和+保留持续时间总和
平均进站联系总时间	进站联系的平均时间。	(连接持续时间总和+保留持续时间总和)/连接计数总和
外拨预留计数	座席处于“外拨预留”状态的次数。	外拨振铃计数总和
外拨预留总时间	座席处于“外拨预留”状态的总时间量。	外拨振铃持续时间总和/外拨振铃计数总和
平均外拨预留时间	座席处于“外拨预留”状态的平均时间。	外拨振铃持续时间总和/外拨振铃计数总和
外拨保留计数	座席将外拨呼叫置于保留状态的次数。	外拨保留计数总和
外拨总保留时间	外拨呼叫处于保留状态的总时间。	外拨保留持续时间总和
平均外拨保留时间	外拨呼叫的平均保留时间。	外拨保留持续时间总和/外拨保留计数总和
外拨连接计数	连接到座席的外拨呼叫数。	外拨连接计数总和

参数	说明	公式
外拨连接总时间	在外拨呼叫中，座席与客户通话的总时间量。外拨连接总时间不包括空闲时间、保留持续时间或咨询时间。	外拨连接持续时间总和
外拨联系总时间	座席连接到外拨呼叫的总时间量。	外拨连接持续时间总和+保留持续时间总和
平均外拨联系时间	平均外拨联系时间。	(外拨连接持续时间总和+保留持续时间总和)/外拨连接计数总和
突然断开计数	已连接到座席，但随后在为企业配置的突然断开阈值内立即断开的呼叫数。	断开连接计数总和
入站话后处理计数	在入站呼叫后，座席进入“话后处理”状态的次数。	话后处理计数总和
入站话后处理总时间	在入站呼叫后，座席处于“话后处理”状态的总时间量。	话后处理持续时间总和
平均入站话后处理时间	在入站呼叫后，座席处于“话后处理”状态的时间百分比。	话后处理持续时间总和/话后处理计数总和
外拨话后处理计数	在外拨呼叫后，座席进入“话后处理”状态的次数。	外拨话后处理计数总和
外拨话后处理总时间	在外拨呼叫后，座席处于“话后处理”状态的总时间量。	外拨话后处理持续时间总和
平均外拨话后处理时间	在外拨呼叫后，座席处于“话后处理”状态的平均时间。	外拨话后处理持续时间总和/外拨话后处理计数总和
原因	原因标识符	原因计数
平均空闲时间	座席处于“空闲”状态的平均时间。	空闲持续时间总和/空闲计数总和
平均入站保留时间	入站呼叫的平均保留时间。	保留持续时间总和/保留计数总和
外拨尝试计数	座席尝试进行外拨呼叫的次数。	外拨振铃计数总和
未响应计数	座席由于无法响应传入请求而无法将联系人连接到座席的次数。	未响应计数总和
未响应总时间	座席处于“未响应”状态的总时间量。	未响应持续时间总和
平均未响应时间	座席处于“未响应”状态的平均时间。	未响应持续时间总和/未响应计数总和

参数	说明	公式
咨询计数	座席应答来自另一座席的咨询请求的次数。	咨询计数总和
咨询总时间	座席应答咨询请求所花费的总时间。	咨询持续时间总和
平均咨询时间	座席在应答咨询请求时花费的平均时间。	咨询应答持续时间总和/咨询应答计数总和
咨询请求计数	座席将咨询请求发送到另一个座席的次数。	咨询请求计数总和
咨询请求总时间	座席咨询其他座席的总时间量。	咨询请求持续时间总和
平均咨询请求时间	座席花费在咨询其他座席上的平均时间。	咨询请求持续时间总和/咨询请求计数总和
咨询应答计数	座席应答咨询请求的次数与座席咨询其他座席的次数的总和。	咨询应答计数总和
咨询应答总时间	咨询应答总时间与咨询请求总时间的总和。	咨询应答持续时间总和
会议计数	座席发起会议呼叫的次数。	会议计数总和
进站 CTQ 请求计数	在处理进站呼叫期间，座席发起咨询队列的次数。	CTQ 请求计数总和
进站 CTQ 请求总时间	座席应答来自处理进站呼叫的座席的咨询队列请求所花费的总时间。	CTQ 请求持续时间总和
进站 CTQ 应答计数	座席应答来自处理进站呼叫的另一个座席的咨询队列请求的次数。	CTQ 应答计数总和
进站 CTQ 应答总时间	座席应答来自处理进站呼叫的座席的咨询队列请求所花费的总时间。	CTQ 应答持续时间总和
外拨 CTQ 请求计数	在处理外拨呼叫期间，座席发起咨询队列请求的次数。	外拨 CTQ 请求计数总和
外拨 CTQ 请求总时间	座席应答来自处理外拨呼叫的座席的咨询队列请求所花费的总时间。	外拨 CTQ 请求持续时间总和
外拨 CTQ 应答计数	座席应答来自处理外拨呼叫的另一位座席的咨询队列请求的次数。	外拨 CTQ 应答计数总和
外拨 CTQ 总应答时间	座席应答来自处理外拨呼叫的座席的咨询队列请求所花费的总时间。	外拨 CTQ 应答持续时间总和
座席转接	座席将进站呼叫转接到另一个座席的次数。	座席至座席转接计数总和
座席重新队列	座席重新队列进站呼叫的次数。	座席转接到队列请求计数总和

参数	说明	公式
自动转接	座席通过交互式语音应答 (IVR) 将入站呼叫转接到外线或第三方被叫号码 (DN) 而无需座席干预的次数。	自动转接计数总和
入站平均处理时间	在入站呼叫后，座席处于“话后处理”状态的平均时长。	(连接持续时间总和+话后处理持续时间总和)/连接计数总和
外拨平均处理时间	在外拨呼叫后，座席处于“话后处理”状态的平均时长。	(外拨连接持续时间总和+外拨话后处理持续时间总和)/外拨连接计数总和

辅助报告

空闲报告

座席空闲辅助

此报告表示座席的空闲时间。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 辅助报告 > 空闲报告

输出类型：表格

参数	说明	公式
座席姓名	座席的名称，即应答客户呼叫的人员。 用作：行段	
间隔	座席活动可用的时段。	最近 7 天
空闲代码名称	代码的名称 用作：列段	
计数	指定包含记录条件的值的数量。	记录唯一 ID 计数
持续时间	座席参与活动的时间量。	活动持续时间总和

站点空闲辅助

此报告表示站点的座席空闲时间。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 辅助报告 > 空闲报告

输出类型：表格

参数	定义	公式
站点名称	站点的名称。 用作： 行段	
间隔	时段。	最近 7 天
空闲代码名称	代码的名称。 用作： 列段	
计数	记录计数。	记录唯一 ID 计数
持续时间	时间量。	活动持续时间总和

小组空闲辅助

此报告表示小组的座席空闲时间。

报告路径： 常用报告 > 历史报告 > 辅助报告 > 空闲报告

输出类型： 表格

参数	定义	公式
小组名称	小组的名称。 用作： 行段	
间隔	时段。	最近 7 天
空闲代码名称	应用的代码名称 用作： 列段	
计数	呼叫总数。	记录唯一 ID 计数
持续时间	总时间。	活动持续时间总和

话后处理报告

座席话后处理辅助

此报告表示座席姓名和话后处理代码原因。

报告路径： 常用报告 > 历史报告 > 辅助报告 > 话后处理报告

输出类型： 表格

参数	说明	公式
座席姓名	座席的名称，即应答客户呼叫的人员。 用作：行段	
间隔	时段	最近 7 天
话后处理代码名称	已应用的话后处理代码的名称。 用作：列段	
计数	指定范围内的值数。	联系会话 ID 计数
持续时间	交互处于活动状态的秒数。	话后处理持续时间总和

站点话后处理辅助

此报告表示特定站点中的座席使用的站点和话后处理代码。

报告路径： 常用报告 > 历史报告 > 辅助报告 > 话后处理报告

输出类型： 表格

参数	说明	公式
站点名称	站点的名称。 用作：行段	
间隔	时段	最近 7 天
话后处理代码名称	已应用的话后处理代码的名称。 用作：列段	
计数	特定条件的值的数量。	联系会话 ID 计数
持续时间	座席参与活动的时间量。	话后处理持续时间总和

小组话后处理辅助

此报告表示小组名称以及属于特定小组的座席使用的话后处理代码。

报告路径： 常用报告 > 历史报告 > 辅助报告 > 话后处理报告

输出类型： 表格

参数	说明	公式
小组名称	小组的名称。 用作：行段	
间隔	时段	最近 7 天

参数	说明	公式
话后处理代码名称	已应用的话后处理代码的名称。 用作：列段	
计数	值的数量。	联系会话 ID 计数
持续时间	座席参与活动的时间量。	话后处理持续时间总和

联系中心概述

平均服务级别卡

此饼图显示包括所有通道的平均服务级别。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 联系中心概述

输出类型：图表

队列中联系详细信息

此报告按队列提供联系详细信息。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 联系中心概述

输出类型：表格

参数	说明	过滤器	公式
间隔	时段		最近 7 天
通道类型	联系的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。 用作：行段		
队列名称	联系所在的最后一个队列。 用作：行段		
联系数量	联系人总数。		联系会话 ID 计数
平均队列等待时间	总队列持续时间的平均值。	当前状态：已连接、已结束	平均队列持续时间

参数	说明	过滤器	公式
队列时间最长的联系	联系在队列中所花费的最长持续时间。在呼叫状态从“已暂留”更改为“已连接”或“已结束”后开始计算。将考虑在过去 24 小时内收到的呼叫，不包括当前在队列中的呼叫。	当前状态：已连接、已结束	最长队列持续时间
已放弃的联系数量	已放弃的联系数。	终止类型：已放弃	联系会话 ID 计数

队列中最长联系卡

此报告显示该时间点队列时间最长的联系。此值由当前在队列中暂留最长时间的联系的快照报告填充。

此报告提供最长的联系持续时间、通道类型和队列名称。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 联系中心概述

输出类型：卡

小组详细信息

此报告提供小组详细信息。



注释 只有在订阅社交通道 SKU 的情况下，才会显示“社交”列。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 联系中心概述

输出类型：表格

参数	说明	公式
间隔	您生成报告的时段。	过去七天
小组名称	小组的名称。	
座席姓名	座席的名称。	
总登录计数	在指定时间间隔内，座席登录的总次数。	座席会话 ID 的基数 (基数提供唯一座席会话 ID 的总数。)
初始登录时间	在指定时间间隔内，第一次登录的时间戳。	最短登录时间戳

参数	说明	公式
最终注销时间	在指定时间间隔内，上次注销的时间戳。	最长注销时间戳
员工时数	座席登录的总时间量。	实时更新时间戳总和 - 登录时间戳总和
空闲计数	座席的状态更改为空闲状态的次数。	空闲计数总和
已处理的联系人数	在指定时间间隔内，在启动的会话中处理的联系人数。这包括跨所有通道类型的联系人。	连接计数总和
已处理的呼叫数	已处理的电话通道类型的联系人数。	语音连接计数
已处理的聊天数	已处理的聊天通道类型的联系人数。	聊天连接计数
已处理的电子邮件数	已处理的电子邮件通道类型的联系人数。	电子邮件连接计数
已处理的社交数	已处理的社交通道类型的联系人数。	社交连接计数 + 社交外拨连接计数

浪涌保护统计

浪涌保护机制使您的组织能够配置最大活动呼叫数（来电和外拨），这些呼叫可以在任意时刻在联络中心同时处理。浪涌保护机制在两个级别（数据中心 (DC) 级和租户级别）工作。

- 在 DC 级别，当语音呼叫数超过为 DC 设置的阈值限制时，呼叫将被拒绝。
- 在租户级别，当语音呼叫数超过租户最大配置限制（基于您的组织购买的许可证）时，呼叫将被拒绝。

“浪涌保护统计”报告提供联系中心基于租户级别设置的浪涌保护限制接收、处理、放弃和拒绝的呼叫的详细信息。

报告路径： 主页 > 可视化 > 常用报告 > 历史报告 > 联系中心概述

输出类型： 表格

名称	说明
日期	指示传入呼叫的日期与时间。
会话 ID	与每个传入呼叫关联的唯一 ID。
开始	呼叫到达的入口点。
站点名称	站点或位置的名称。

名称	说明
队列名称	队列的名称。
已处理	通过勾选标记指示是否处理了呼叫。
已放弃	通过勾选标记指示是否放弃了呼叫。
已拒绝	通过勾选标记指示是否拒绝了呼叫。
原因	放弃或拒绝呼叫的原因。

总结

该报告还提供已处理、已拒绝或已放弃呼叫总数的汇总。

多媒体报告

座席量

此报告表示座席处理的客户数量以及平均的思科客户满意度 (CSAT) 评分。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 多媒体报告

输出类型：表格

参数	说明	过滤器	公式
间隔	时段		最近 7 天
座席姓名	座席的名称，即应答客户呼叫的人员。 用作：行段		
通道类型	联系人的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。 用作：配置文件段		
已处理	已处理的交互总次数。	终止类型： 正常	联系会话 ID 计数
平均处理时间	处理呼叫所花费的平均时长。		(保留持续时间总和 + 连接持续时间总和 + 话后处理持续时间总和) / 联系会话 ID 计数 (终止类型 = 正常)
平均 CSAT	平均客户满意度得分。		平均 CSAT 得分

座席量 - 图表

此报告表示座席处理的内容类型。您可以根据内容类型或日期过滤数据。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 多媒体报告

输出类型：表格

参数	说明	过滤器	公式
语音	电话联系的媒体类型。		联系会话 ID 计数（通道类型 = 电话，终止类型 = 正常）
聊天	聊天联系的媒体类型。		联系会话 ID 计数（通道类型 = 聊天，终止类型 = 正常）
电子邮件	电子邮件联系的媒体类型。		联系会话 ID 计数（通道类型 = 电子邮件，终止类型 = 正常）
已处理的联系数	已处理的联系总数。	终止类型：正常	联系会话 ID 计数

DNIS 联系

此报告表示客户的联系 DNIS。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 多媒体报告

输出类型：表格

参数	说明	公式
间隔	时段	最近 7 天
DNIS	传入呼叫的 DNIS 号码。 注释 不会显示聊天联系的 DNIS。	行段
通道类型	联系的媒体类型。	行段
联络数	表示联系数。	联系会话 ID 计数

联系原因

此报告表示客户联系呼叫中心的联系原因。



注释 只有在订阅社交通道 SKU 的情况下，才会显示“社交”列。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 多媒体报告

输出类型：表格

参数	说明	过滤器	公式
间隔	时段		最近 7 天
队列名称	在呼叫等待座席处理时为呼叫保留位置的队列的名称。呼叫从入口点移入队列，然后分发到座席。		队列名称
联系原因	原因标识符。		联系原因
语音	电话联系的媒体类型。	通道类型：电话	联系会话 ID 计数
聊天	聊天联系的媒体类型。	通道类型：聊天	联系会话 ID 计数
电子邮件	电子邮件联系的媒体类型。	通道类型：电子邮件	联系会话 ID 计数
社交	已处理的社交通道交互总数。	通道类型：社交	联系会话 ID 计数

联系原因 - 图表

此报告表示每个入口点和通道类型的联系量。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 多媒体报告

输出类型：条形图

参数	说明	公式
语音	电话联系的媒体类型。	联系会话 ID 计数（通道类型 = 电话）
聊天	聊天联系的媒体类型。	联系会话 ID 计数（通道类型 = 聊天）
电子邮件	电子邮件联系的媒体类型。	联系会话 ID 计数（通道类型 = 电子邮件）

联系量

此报告表示基于 DNIS 值处理的联系数。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 多媒体报告

输出类型：表格

参数	定义	公式
DNIS	<p>随呼叫提供的 DNIS 数字。被叫号码识别服务 (DNIS) 是电话公司提供的一项服务，它提供一个数字字符串，以随呼叫显示主叫方拨打的号码。</p> <p>注释 不会显示聊天联系人的 DNIS。</p> <p>用作： 行段</p>	
入口点名称	<p>入口点的名称。</p> <p>用作： 行段</p>	
间隔	时段	最近 7 天
通道类型	<p>联系的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。</p> <p>用作： 行段</p>	
联系人	联系标识符。	联系会话 ID 计数

联系量 - 图表

此报告表示基于某个通道类型的 DNIS 值处理的联系数。

报告路径： 常用报告 > 历史报告 > 多媒体报告

输出类型： 条形图

参数	说明	公式
语音	电话联系的媒体类型。	联系会话 ID 计数 (通道类型 = 电话)
聊天	聊天联系的媒体类型。	联系会话 ID 计数 (通道类型 = 聊天)
电子邮件	电子邮件联系的媒体类型。	联系会话 ID 计数 (通道类型 = 电子邮件)

CSR-昨天

该报告显示了前一天的联系会话记录 (CSR)。

报告路径： 常用报告 > 历史报告 > 多媒体报告

输出类型： 表格

参数	说明	公式
ANI	随呼叫提供的自动号码识别 (ANI) 数字。ANI 是电话公司提供的一项服务，它随呼叫提供主叫方的电话号码。	ANI 的值
DNIS	随呼叫提供的被叫号码识别服务 (DNIS) 数字。DNIS 是电话公司提供的一项服务，它提供一个数字字符串，指示呼叫者随呼叫一起拨打的号码。	DNIS 的值
队列	在呼叫等待座席处理时为呼叫保留位置的队列的名称。呼叫从入口点移动到队列中，然后分发给座席。	最终队列名称的值
站点	呼叫被分配到的呼叫中心位置。	站点名称的值
小组	特定站点中处理特定类型呼叫的一组座席。	小组名称的值
客服	座席的名称，即应答客户呼叫/聊天/电子邮件的人员	座席姓名的值
呼叫开始时间	联系开始时的时间戳。	联系开始时间戳的值
呼叫结束时间	联系结束时的时间戳。	联系结束时间戳的值
呼叫持续时间	呼叫的连接持续时间。	呼叫结束时间的值 - 呼叫开始时间
IVR 时间	呼叫处于 IVR 状态的时间量。	IVR 持续时间的值
队列时间	联系队列等待所花费的时间量。	队列持续时间的值
连接时间	此交互中的已连接（正在通话）状态的持续时间。	连接持续时间的值
保留时间	呼叫被置于保留状态的时间量。	保留持续时间的值
话后处理时间	在处理交互之后，座席处于“话后处理”状态的累计时间量。	话后处理持续时间的值
处理时间	座席处理呼叫的总时间量，包括话后处理时间。	话后处理时间 + 连接时间
咨询时间	在处理呼叫的过程中，座席花费咨询其他座席的时间量。	咨询持续时间的值
会议时间	座席在与主叫方以及另一个座席的会议中花费的时间量。	会议持续时间的值
CTQ 请求时间	交互期间在咨询队列上花费的总持续时间。	CTQ 持续时间的值
保留计数	座席将入站主叫方置于保留状态的次数。	保留计数的值
咨询计数	在处理呼叫时，座席向另一个座席或外线号码发起咨询的次数。	咨询计数的值
会议计数	座席与主叫方及其他座席建立会议呼叫的次数。	会议计数的值

参数	说明	公式
自动转接计数	<p>在以下场景中，呼叫通过自动转接进行转接的次数：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 座席在未事先咨询的情况下将呼叫转接给另一位座席。 • 座席在未事先咨询的情况下将呼叫转接给另一个队列。 • 座席将呼叫转接到外部拨号号码（DN）而无需事先咨询。 • 呼叫通过流转接到终端（EP），而无需座席人工干预。 	自动转接计数的值
CTQ 请求计数	这是交互内的咨询队列计数。	CTQ 计数的值
转接次数	<p>表示呼叫被转接的次数：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 由一位座席转接到另一位座席 • 通过流 • 到队列 • 到 DN 或 EP • 通过 GoTo 活动到 EP 	转接计数的值
转接错误	表示转接失败的次数。	转接错误计数的值
处理类型	表示呼叫的处理方式：短暂、已放弃、正常。	处理类型的值
呼叫方向	<p>指示呼叫是进站还是出站。</p> <p>注释 单击呼叫方向 表格单元格以查看“向下钻取”图标。单击此图标可启动向下钻取模式对话框。您可以查看以下参数：</p> <p>终止原因—指定呼叫被终止的原因。例如，客户离开通话。</p> <p>终止方—指定呼叫终止者或呼叫终止的位置。例如，呼叫被座席或客户终止或者呼叫在系统或队列中终止。</p>	呼叫的方向的值
终止类型	指定呼叫终止方式的文本字符串。	终止类型的值
记录标志	指示是否已记录联系的标志。	“为已记录”的值
话后处理	座席为交互提供的话后处理代码。	话后处理代码名称的值

参数	说明	公式
会话 ID	标识联系会话的唯一字符串。	联系会话 ID 的值

入口点联系量 - CAR

此报告表示通过其将客户从 IVR 路由到座席的入口点。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 多媒体报告

输出类型：表格

参数	说明	过滤器	公式
入口点名称	入口点的名称。 用作：行段		
间隔	时段		最近 7 天
通道类型	联系的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。 用作：行段		
从入口点	通过 IVR 呼叫控制脚本从入口点归入队列后进入此队列的呼叫数。	活动状态：ivr-已连接 上一状态：ivr-已连接	记录唯一 ID 计数
转入	座席通过单击“队列”按钮并从下拉列表中选择入口点，然后单击“转接”，以此将呼叫转接到此入口点的呼叫数。	上一状态：已连接 活动状态：ivr-已连接	记录唯一 ID 计数
IVR 已结束	IVR/AA 的出口点。	上一状态：ivr-已连接 活动状态：已结束	记录唯一 ID 计数

入口点联系量 - 图表

此报告显示联系入口点。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 多媒体报告

输出类型：条形图

参数	说明	公式
语音	电话联系的媒体类型。	联系会话 ID 计数（通道类型 = 电话）
聊天	聊天联系的媒体类型。	联系会话 ID 计数（通道类型 = 聊天）

参数	说明	公式
电子邮件	电子邮件联系的媒体类型。	联系会话 ID 计数（通道类型 = 电子邮件）

传入、短联系 - 入口点

此报告表示在未连接到座席的情况下终止的呼叫数。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 多媒体报告

输出类型：表格

参数	说明	过滤器	公式
入口点名称	入口点的名称。 用作：配置文件段		
间隔	时段		最近 7 天
通道类型	联系的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。 用作：配置文件段		
传入	传入联系类型的数量。		联系会话 ID 计数
短	在为企业配置的短呼叫阈值内终止的呼叫数（不处于“已连接”状态）。	终止类型： short_call	联系会话 ID 计数
IVR 时间	呼叫在 IVR 中的持续时间。		IVR 持续时间总和

已放弃队列图表

此报告表示每个队列中已放弃的客户数量。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 多媒体报告

输出类型：条形图

参数	说明	过滤器	公式
语音	电话联系的媒体类型。	终止类型：已放弃 通道类型：电话	联系会话 ID 计数
聊天	聊天联系的媒体类型。	终止类型：已放弃 通道类型：聊天	联系会话 ID 计数
电子邮件	电子邮件联系的媒体类型。	终止类型：已放弃 通道类型：电子邮件	联系会话 ID 计数

已放弃队列

此报告表示位于系统中但在分发到座席或其他资源之前被终止的呼叫数。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 多媒体报告

输出类型：表格

参数	说明	过滤器	公式
队列名称	队列的名称。 用作：行段	最终队列 ID = 不在 0 中	
间隔	时段		最近 7 天
通道类型	联系人的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。 用作：行段	最终队列 ID = 不在 0 中	
已完成	在报告时间间隔内终止的呼叫数。此计数中包含已应答、已放弃和已断开的呼叫。不包括已转接的呼叫和短呼叫。		联系会话 ID 计数（终止类型 = 正常）+ 联系会话 ID 计数（处理类型 = 已放弃）+ 联系会话 ID 计数（终止类型 = quick_disconnect）
已放弃 %	已放弃的呼叫的百分比		联系会话 ID 计数（处理类型 = 已放弃）/联系计数总和
已放弃	在报告时间间隔内放弃的呼叫数。已放弃呼叫指呼叫在尚未分发到目标站点的情况下被终止且该呼叫在系统中的时间超过为企业配置的短呼叫阈值指定的时间。	终止类型： 已放弃	联系会话 ID 计数
平均队列时间	呼叫在队列中等待发送到座席或其他资源的累计时间量。由于队列时间是在呼叫离开队列后计算的，因此仍在队列中的呼叫的队列时间不会反映在报告中。		队列持续时间总和/队列计数总和
平均放弃时间	在系统中的时间超过短呼叫阈值指定的时间但在分发到座席或其他资源之前被终止的呼叫的累计时间。		队列持续时间总和（为已处理联系 = 1）/联系会话 ID 计数（终止类型 = 已放弃）

队列联系量 - 图表

此图表报告表示为特定通道类型输入队列的通道类型数量。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 多媒体报告

输出类型：条形图

参数	说明	公式
语音	电话联系的媒体类型。	联系会话 ID 计数（通道类型 = 电话，终止类型 = 已放弃）+ 联系会话 ID 计数（通道类型 = 电话，终止类型 = 正常）+ 联系计数总和（通道类型 = 电话，终止类型 = quick_disconnect）
聊天	聊天联系的媒体类型。	联系会话 ID 计数（通道类型 = 聊天，终止类型 = 已放弃）+ 联系会话 ID 计数（通道类型 = 聊天，终止类型 = 正常）+ 联系计数总和（通道类型 = 聊天，终止类型 = quick_disconnect）
电子邮件	电子邮件联系的媒体类型。	联系会话 ID 计数（通道类型 = 电子邮件，终止类型 = 已放弃）+ 联系会话 ID 计数（通道类型 = 电子邮件，终止类型 = 正常）+ 联系计数总和（通道类型 = 电子邮件，终止类型 = quick_disconnect）

排队联系量

此报告表示进入队列的通道类型的数量。

报告路径： 常用报告 > 历史报告 > 多媒体报告

输出类型： 表格

参数	说明	公式
队列名称	队列的名称 用作：行段	
间隔	时段	最近 7 天
通道类型	联系的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。 用作：行段	
总计	联系总数。	联系计数总和
已队列	在此时间间隔内进入队列的呼叫数。	队列计数总和

队列服务级别

此报告表示队列的服务级别。

报告路径： 常用报告 > 历史报告 > 多媒体报告

输出类型： 表格

参数	说明	过滤器	公式
队列名称	队列的名称 用作：行段		

参数	说明	过滤器	公式
间隔	时段		最近 7 天
通道类型	联系的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。 用途：行段		
服务级别 %	在为队列或技能配置的服务级别阈值内应答的呼叫数		服务级别 % = “为服务级别内”的总和/总计。
入口点呼叫总计	在所选持续时间内，通过所有入口点登录 Webex Contact Center 系统的联系人的呼叫总数。		联系计数总和
已完成	在报告时间间隔内终止的呼叫数。此计数中包含已应答、已放弃和已断开的呼叫。不包括已转接的呼叫和短呼叫。		联系会话 ID 计数（终止类型 = 正常）+ 联系会话 ID 计数（终止类型 = 已放弃）+ 联系计数总和（终止类型 = quick_disconnect）
已放弃	在报告时间间隔内放弃的呼叫数。已放弃呼叫指呼叫在尚未分发到目标站点的情况下被终止且该呼叫在系统中的时间超过为企业配置的短呼叫阈值指定的时间。	终止类型：已放弃	联系会话 ID 计数
已应答	从队列路由到座席或可用资源并由该座席或资源应答的呼叫数。	连接持续时间：> 0	联系会话 ID 计数
会议计数	座席向其他座席或外线号码发起的会议呼叫次数。		会议计数总和
保留计数	主叫方被置于保留状态的次数。		保留计数总和
平均放弃时间	在系统中的时间超过短呼叫阈值指定的时间但在分发到座席或其他资源之前被终止的呼叫的累计时间。		队列持续时间总和（为已处理联系！=1）/联系会话 ID 计数（终止类型 = 已放弃）
平均应答速度	总应答时间除以已应答呼叫的总数。		队列持续时间总和（为已处理联系 = 1）/联系会话 ID 计数（连接持续时间 > 0）

站点联系量 - 图表

此报告表示每个站点的联系类型数量。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 多媒体报告

输出类型：条形图

参数	说明	公式
语音	电话联系的媒体类型。	联系会话 ID 计数（通道类型 = 电话，终止类型 = 已放弃）+ 联系会话 ID 计数（通道类型 = 电话，终止类型 = 正常）+ 联系计数总和（通道类型 = 电话，终止类型 = quick_disconnect）
聊天	聊天联系的媒体类型。	联系会话 ID 计数（通道类型 = 聊天、终止类型 = 已放弃）+ 联系会话 ID 计数（通道类型 = 聊天、终止类型 = 正常）+ 联系计数总和（通道类型 = 聊天，终止类型 = quick_disconnect）
电子邮件	电子邮件联系的媒体类型。	联系会话 ID 计数（通道类型 = 电子邮件，终止类型 = 已放弃）+ 联系会话 ID 计数（通道类型 = 电子邮件，终止类型 = 正常）+ 联系计数总和（通道类型 = 电子邮件，终止类型 = quick_disconnect）

站点联系详细信息

此报告表示站点小组中所有座席的详细信息。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 多媒体报告

输出类型：表格

参数	说明	过滤器	公式
站点名称	站点的名称。 用途：行段	站点 ID 不在 0 中	
通道类型	联系的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。 用途：行段	站点 ID 不在 0 中	
间隔	时段		最近 7 天
已完成	在报告时间间隔内终止的呼叫数。此计数中包含已应答、已放弃和已断开的呼叫。不包括已转接的呼叫和短呼叫。		联系会话 ID 计数（终止类型 = 正常）+ 联系会话 ID 计数（终止类型 = 已放弃）+ 联系计数总和（终止类型 = quick_disconnect）
突然断开计数	已应答的呼叫数（即，连接到座席或分发到目标站点并被其接受），但随后在企业配置的突然断开阈值内立即断开连接。	终止类型：quick_disconnect	联系计数总和
已应答	从队列路由到座席或可用资源并由该座席或资源应答的呼叫数。	终止类型：正常	联系会话 ID 计数
会议计数			会议计数总和

参数	说明	过滤器	公式
已放弃 %	已放弃的呼叫的百分比。		联系会话 ID 计数（终止类型 = 已放弃）/ 联系计数总和
保留计数	主叫方被置于保留状态的次数。		保留计数总和
应答时间	在报告时间间隔内，从呼叫进入队列到应答（连接到座席或其他资源）之间的累计时间量。由于应答时间在呼叫被应答后计算，因此等待应答的呼叫的应答时间不会反映在报告中。	为已处理联系：= 1	队列持续时间总和
连接时间	座席或其他资源应答呼叫以及终止呼叫的时间间隔。由于在呼叫终止前不会计算连接时间，因此仍在进行中的呼叫的连接时间不会反映在报告中。		保留持续时间总和 + 连接持续时间总和

小组联系详细信息

此报告表示小组的联系类型数量。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 多媒体报告

输出类型：表格

参数	说明	过滤器	公式
小组名称	小组的名称。 用途：行段		
间隔	时段		最近 7 天
通道类型	联系的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。 用途：行段		
已完成	在报告时间间隔内结束的呼叫数。此计数中包含已应答、已放弃和已断开的呼叫。不包括已转接的呼叫和短呼叫。		联系会话 ID 计数（终止类型 = 正常）+ 联系会话 ID 计数（终止类型 = 已放弃）+ 联系计数总和（终止类型 = sudden_disconnect）
突然断开计数	已应答的呼叫数（即，连接到座席或分发到目标站点并被其接受），但随后在为企业配置的突然断开阈值内立即断开连接。	终止类型： sudden_disconnect	联系计数总和

参数	说明	过滤器	公式
已应答	从队列路由到座席或可用资源并由该座席或资源应答的呼叫数。	终止类型：正常	联系会话 ID 计数
会议计数	座席向其他座席或外线号码发起的会议呼叫次数。		会议计数总和
保留计数	主叫方被置于保留状态的次数。		保留计数总和
应答时间	在报告时间间隔内，从呼叫进入队列到应答（连接到座席或其他资源）之间的累计时间量。由于应答时间在呼叫被应答后计算，因此等待应答的呼叫的应答时间不会反映在报告中。	为已处理联系： = 1	队列持续时间总和
连接时间	座席或其他资源应答呼叫以及终止呼叫的时间间隔。由于在呼叫终止前不会计算连接时间，因此仍在进行中的呼叫的连接时间不会反映在报告中。		保留持续时间总和 + 连接持续时间总和

量报告

此报告表示小组的通道类型数量。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 多媒体报告

输出类型：表格

参数	说明	过滤器	公式
间隔	时段		最近 7 天
通道类型	联系的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。		通道类型
已提供	已提供的联系总数。		“为已提供”总和
已处理	已处理的交互总次数。	终止类型： 正常	联系会话 ID 计数
平均处理时间	处理呼叫所花费的平均时长。		(连接持续时间总和 + 保留持续时间总和 + 话后处理持续时间总和) / 联系会话 ID 总和

量报告 - 图表

此报告表示特定通道类型提供或处理的联系数量。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 多媒体报告

输出类型：条形图

参数	说明	过滤器	公式
已提供	已提供的联系总数。		“为已提供”总和
已处理	已处理的交互总次数。	终止类型：正常	联系会话 ID 计数

自助服务报告

IVR 和 CVA 对话框流报告

此报告显示自助服务运营指标。自助服务报告和分析信息包括：

- 自助服务中已放弃呼叫数。
- 队列中已放弃呼叫数。



注释 自助服务通过将虚拟座席活动添加到流设计器中的呼叫流来启用。当客户联系联系中心时，虚拟座席会处理 IVR 中的联系。有关配置虚拟助理的详细信息，请参阅 [Cisco Webex Contact Center](#) 设置和管理指南的虚拟座席一节。

报告路径： 常用报告 > 历史报告 > 多媒体报告 > 自助服务报告 > IVR 和 CVA 对话流报告。

输出类型： 表格

表 5: IVR 和 CVA 对话流报告

参数	说明	过滤器	公式
间隔	报告自助分析数据的时段。		
入口点名称	IVR 呼叫的入口点列表。		
总 IVR 呼叫	虚拟座席处理的呼叫总数。		
自助服务中放弃的呼叫	IVR 中放弃的 IVR 呼叫数。		
已升级到队列的呼叫	升级到队列的 IVR 呼叫数。		
升级到队列百分比	升级到队列的 IVR 呼叫的百分比。		$100 * (\text{升级到队列的呼叫数} / \text{IVR 呼叫总数})$

单击任何表格单元格（除了升级到队列百分比表格单元格之外），可以看到向下钻取图标。单击此图标可启动向下钻取模式对话框。向下钻取模式对话框显示可视化计算中涉及的记录。您可以查看以下详细信息：

表 6: 向下钻取

参数	说明
活动的名称	显示活动的名称，例如 CVA、播放提示、菜单和队列。
此活动中已完成的呼叫数	显示在此活动中完成的呼叫总数。

要在报告中添加新列，您可以从向下钻取模式对话框左侧的下拉列表中选择适当的字段和度量。您可以将向下钻取报告以 Microsoft Excel 格式或 CSV 格式导出到首选位置。要在单独的窗口中查看向下钻取模式对话框，请单击启动图标。

您可以进一步向下钻取活动名称表格单元格，以显示活动的顺序。此向下钻取报告是第二层的向下钻取。您可以查看以下详细信息：

表 7: 向下钻取

参数	说明
入口点名称	显示该特定活动的入口点。
时间戳	显示呼叫登录自助服务的日期与时间。
呼叫 ID	显示呼叫 ID 号码。
活动顺序	显示呼叫中涉及的活动的顺序。这些活动包括 DTMF、提示名称、队列名称、已放弃、已完成、CVA、菜单、自助服务完成和自助服务放弃。

退出队列报告

此报告显示客户做出的退出队列选择。

当客户联系联系中心时，虚拟座席会处理 IVR 中的联系。IVR 为客户提供退出队列的选项。此报告显示：

- 退出的数量。
- 其他与呼叫关联的数据。

报告路径： 常用报告 > 历史报告 > 多媒体报告 > 自助服务报告 > 退出队列报告

输出类型： 表格

表 8: 退出队列报告

参数	说明	过滤器	公式
日期	显示日期。		
队列名称	联系退出时所在的队列。		
退出数量	在给定日期内，退出特定队列的客户联系数。		

单击**退出数量**表格单元格以查看**向下钻取**图标。单击此图标可启动**向下钻取**模式对话框。**向下钻取**模式对话框显示可视化计算中涉及的记录。您可以查看以下详细信息：

表 9: 向下钻取

参数	说明	公式
呼叫时间	显示呼叫接通的时间。	
ANI	显示与呼叫相关联的 ANI 号码。	
DNIS	显示与呼叫相关联的 DNIS 号码。	
工作流序列	显示呼叫期间发生的活动的顺序。	

要在报告中添加新列，您可以从**向下钻取**模式对话框左侧的下拉列表中选择适当的字段和度量。您可以将**向下钻取**报告以 Microsoft Excel 格式或 CSV 格式导出到首选位置。要在单独的窗口中查看**向下钻取**模式对话框，请单击**启动**图标。

内线 IVR 话后调查统计报告

Webex Contact Center 与 Cisco Webex Experience Management 集成，可向客户开展话后调查并收集其反馈。



注释 如果报告未显示，请联系思科支持，因为可能必须启用相应的功能标志。

“内线 IVR 话后调查统计报告” 可让管理员和主管查看话后调查统计信息，以衡量调查的有效性。此报告针对有权访问 Webex Experience Management 小组件的客户可用。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 多媒体报告 > 自助服务报告 > 内线 IVR 话后调查统计报告

输出类型：表格

参数	说明	过滤器	公式
间隔	报告 Webex Experience Management 话后调查数据的时段。		
总呼叫数	在时间间隔内，向客户提供“话后调查”的语音呼叫总数		
调查选择加入数量	选择了内线调查的客户数量。 注释 如果在收集主叫方选择加入首选项时出错，则在计算调查选择加入数量时不会将其考虑其中。		
调查选择加入统计	选择了内线调查的客户的百分比。		$(\text{调查选择加入数量} / \text{调查联系总数}) \times 100$
调查响应率	收到话后调查响应的语音呼叫的百分比。此值以调查选择加入数量的百分比形式计算。		
调查完成率	客户回答的问题的百分比。该值表示为发送给客户的总问题数的百分比。		

调查呼叫总数和调查选择加入数量的汇总值是指定时段内所有值的总和。

调查选择加入统计的汇总值是调查呼叫总数与调查选择加入数量的汇总值的百分比。

调查响应率的汇总值是调查呼叫总数与对调查作出响应的客户总数的汇总值的百分比。

调查完成率的汇总值是调查呼叫总数与已完成调查的客户总数的汇总值的百分比。



注释 如果语音呼叫收到多个调查，则只会记录最终调查的详细信息。

话后调查统计报告

Webex Contact Center 与 Cisco Webex Experience Management 集成，可向客户开展话后调查并收集其反馈。



注释 如果报告未显示，请联系思科支持，因为可能必须启用相应的功能标志。

对于有权访问 Webex Experience Management 小组件的客户，“话后调查统计报告”可用。

“话后调查统计报告”可让管理员和主管查看话后调查统计信息，以便衡量调查的有效性。此报告包含用于内线和延期调查的数据。内线调查是客户结束的语音呼叫时向客户提出的调查。延期调查是指在稍后的某个时间点（通过 SMS 或电子邮件）提出的调查。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 多媒体报告 > 自助服务报告 > 话后调查统计报告

输出类型：表格

参数	说明	过滤器	公式
间隔	报告 Cisco Webex Experience Management 话后调查数据的时段。		
调查类型	客户已选择（内线调查或延期调查）的调查类型。		
调查联系总数	接受特定类型调查（内线调查和延期调查）的客户总数。		
调查选择加入数量	选择加入每类调查（内线调查和延期调查）的客户总数。 注释 如果在收集主叫方选择加入首选项时出错，则在计算调查选择加入数量时不会将其考虑其中。		
调查选择加入统计	选择加入调查（内线调查和延期调查）的客户的百分比。		$(\text{调查选择加入号码} / \text{调查联系总数}) \times 100$

调查呼叫总数和调查选择加入数量的汇总值是指定时段内所有值的总和。

调查选择加入统计的汇总值是调查呼叫总数与调查选择加入数量的汇总值的百分比。



注释 如果语音呼叫收到多个调查，则只会记录最终调查的详细信息。

小组和队列统计

平均处理时间卡

此报告显示已处理的全部联系（语音、电子邮件和聊天）的平均时间。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 小组和队列统计

输出类型：卡

平均话后处理时间卡

此报告显示每个通道和所有通道的平均话后处理时间。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 小组和队列统计

输出类型：表格

小组统计

此报告显示小组统计信息。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 小组和队列统计

输出类型：表格

参数	说明	过滤器	公式
间隔	显示收集小组统计信息的期间。		最近 7 天
小组名称	显示小组的名称。		
座席姓名	显示座席的名称。		
已处理的联系数	显示座席处理的联系数。		
已处理的联系数总计	显示座席为呼叫通道类型处理的联系总数。		已处理的进站联系总和 + 已处理外拨
已处理进站联系	显示座席为呼叫通道类型处理的进站联系总数。		

参数	说明	过滤器	公式
已处理回叫	显示座席为呼叫通道类型处理的回叫数。		
已处理外拨	显示座席为呼叫通道类型处理的外拨呼叫总数。		
平均处理时间	显示座席在处理的联系时所花费的平均时间。		话后处理持续时间总和 + 连接持续时间总和/已处理的联系数
平均话后工作时间	显示针对已处理联系进行话后处理所花费的平均时间。		话后处理持续时间总和/话后处理计数总和



注释 已处理联系总计、已处理进站联系、已处理回叫和已处理外拨列在 Agent Desktop 的 APS 报告的小组统计报告中可用

处理总数卡

此报告显示按通道类型处理和细分的联系总数。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 小组和队列统计

输出类型：卡

许可使用报告

许可使用情况报告 - Webex Contact Center PSTN

此报告提供在 Agent Desktop 上每天观察到的启用语音的最大并发座席会话数。这代表 PSTN 收费进站 SKU 的使用情况。报告还提供在租户上每天观察到的最大并发免费语音呼叫数。这代表 PSTN 免费进站 SKU 的使用情况。将提供最大并发免费语音呼叫的详细分布，以显示连接到座席、IVR 系统和队列的呼叫的组成。

此报告显示所选月份的按天使用情况数据。默认情况下，选择当前月。您可以从之前的 36 个月的下拉列表中选择适当的月份。表格中每月的日期按升序排列。

对于许可证使用情况报告，您可以选择 UTC 时区（计费时区）。默认情况下，会选择“UTC 时区”。未选中“UTC 时区”复选框时，报告将显示 Analyzer 标题栏中配置的 Analyzer 时区的数据。导出“许可使用情况”报告时，您可以在选定的时区查看导出的报告。

最大并发语音座席会话数的汇总值视为 PSTN 收费进站 SKU 使用情况，用于每月开票。

最大并发免费呼叫数的汇总值视为 PSTN 免费进站 SKU 使用情况，用于每月开票。



注释 如果特定持续时间内没有任何座席登录，则报告将在该特定持续时间的记录中显示零。如果座席已登录且座席直到注销前未进行任何呼叫，则“最大并发语音座席会话数”记录设置为 1。



注释 在使用 Mozilla Firefox 浏览器的情况下，您必须以 YYYY-MM 格式手动输入日期。

报告路径： 常用报告 > 历史报告 > 许可使用报告

输出类型： 表格

参数	说明	公式
日期	显示每日报告的日期。	
最大并发语音座席会话数	显示当天最大并发语音通道座席会话数。	
最大并发免费呼叫	显示当天免费拨打号码的最大并发呼叫数。	
免费语音呼叫 - 座席	这些列提供最大并发免费语音呼叫的详细分布，以显示连接到座席、IVR 和队列的呼叫的组成。	
免费语音呼叫 - IVR		
免费语音呼叫 - 队列		
并发收费呼叫	显示在观察到最大并行免费呼叫时连接到收费拨号号码的总并发计数。	
收费语音呼叫 - 座席	这些列提供并发收费语音呼叫的详细分布，以显示连接到座席、IVR 和队列的呼叫的组成。	
收费语音呼叫 - IVR		
收费语音呼叫 - 队列		

您可以从**选择 DN**下拉列表中选择特定的 DN。“选择 DN”下拉列表的默认值设置为所有带呼叫的 DN。默认值将汇聚所有 DN（收费和免费）的呼叫数据。

选择 DN 下拉列表中列出的 DN 包括在所选月份内至少处理了一个呼叫的收费和免费 DN。

在**选择 DN**下拉列表中选择“收费 DN”时，将显示最大并发语音座席会话数、并发收费呼叫和收费语音呼叫（包括座席、IVR 和队列）列记录。最大并发免费电话呼叫和免费语音呼叫列显示为 NA。

在**选择 DN**下拉列表中选择“免费 DN”时，将显示最大并发语音座席会话数、并发免费呼叫和免费语音呼叫（包括座席、IVR 和队列）列记录。并发收费呼叫和收费语音呼叫列显示为 NA。

要提取多个 DN 的数据，请单击**选择 DN**下拉列表中的自定义选择，以启动 DN 自定义选择模式对话框。您可以通过选择 DN 旁边的复选框从 DN 列表下拉列表中选择多个 DN。此列表包括收费和

免费的 DN。您可以选择适当的 DN，可以是收费和免费 DN 的组合。已选择 DN 字段也显示了选择的 DN 列表。

历史许可证使用情况报告 - Webex Contact Center PSTN

此报告提供在 Agent Desktop 上每月观察到的启用语音的最大并发座席会话数。在任何时间点都可以查看连续 12 个月的数据。提供过去 36 个月的数据。此报告指示了 PSTN 许可证使用情况的季节性变化。

对于许可证使用情况报告，您可以选择 UTC 时区（计费时区）。默认情况下，会选择“UTC 时区”。未选中“UTC 时区”复选框时，报告将显示 Analyzer 标题栏中配置的 Analyzer 时区的数据。导出“许可使用情况”报告时，您可以在选定的时区查看导出的报告。

对于 PSTN 收费入站 SKU，系统会报告最大并发语音座席会话的汇总值。

对于 PSTN 免费入站 SKU，系统会报告最大并发免费呼叫的汇总值。



注释 在使用 Mozilla Firefox 浏览器的情况下，您必须以 YYYY-MM 格式手动输入日期。

报告路径： 常用报告 > 历史报告 > 许可使用报告

输出类型： 表格

参数	说明	公式
月	显示每月报告的月份和年份。	
最大并发语音座席会话数	显示当月最大并发语音通道座席会话数。	
最大并发免费呼叫	显示当月免费拨叫号码的最大并发呼叫数。	
免费语音呼叫 - 座席	这些列提供最大并发免费语音呼叫的详细分布，以显示连接到座席、IVR 和队列的呼叫的组成。	
免费语音呼叫 - IVR		
免费语音呼叫 - 队列		
并发收费呼叫	显示在观察到最大并行免费呼叫时连接到收费拨号号码的总并发计数。	
收费语音呼叫 - 座席	这些列提供并发收费语音呼叫的详细分布，以显示连接到座席、IVR 和队列的呼叫的组成。	
收费语音呼叫 - IVR		
收费语音呼叫 - 队列		

回叫报告

回叫报告

当客户访问联系中心网站、与 bot 通信或在队列中等待时，联系中心客户可以选择接收来自座席的回叫。“礼貌回叫”流由流开发人员配置。有关详细信息，请参阅 [Cisco Webex Contact Center 设置和管理指南](#) 中的“礼貌回叫”章节。

报告路径：常用报告 > 历史报告 > 回叫报告

输出类型：表格

表 10: 回叫报告

参数	说明	过滤器	公式
队列名称	与回叫关联的最后一个队列的名称。		
回叫类型	回叫的类型。回叫的类型可以是“礼貌回叫”或“Web 回叫”。		
回叫来源	回叫的来源。回叫来源可以是 Web、聊天或 IVR。		
回叫请求时间	客户选择回叫的时间。		
回叫连接时间	座席与客户之间的回叫连接时间。		
回叫号码	基于 ANI 的号码或在工作流中配置的号码。		
首选座席名称	<p>对队列中联系人进行回叫的首选座席的名称。</p> <p>注释</p> <p>如果联络活动未在流设计器的“排队到座席活动”排队，则此列显示 "N/A" 值。</p> <p>有关详细信息，请参阅队列到座席活动文档。</p> <p>如果首选座席无法进行回叫，“座席名称”列会显示 "N/A" 值。</p>		
座席名称	发起回叫的座席的名称。		
小组名称	座席所属的小组名称。		

参数	说明	过滤器	公式
上次回叫状态	<p>上次回叫的状态。</p> <p>回叫状态</p> <p>成功：回叫呼叫成功连接时。</p> <p>未处理：当座席收到回叫请求但正在等待处理时。</p> <p>失败：尝试回叫，但未建立连接时。</p>		

实时报告



注释 实时报告有特定的刷新闻隔。在运行实时报告时，您可以拥有更多过滤功能。将鼠标悬停在表格标题上可看到**汉堡菜单**图标。单击**汉堡菜单**图标可打开“过滤器”下拉框。您可以在“过滤器”下拉框中选择或取消选择适当的实体。您可以关闭并重新打开过滤器下拉框，以查看原始过滤器选择。

在“过滤器”下拉框中选择或取消选择适当的实体时，如果报告刷新了窗口：

- “过滤器”下拉框中的所有复选框都将在此刷新窗口中被选中。
- 要继续筛选选择，请等待此刷新完成，然后关闭并重新打开过滤器下拉框。

您可以在刷新闻隔之间选择过滤器。

座席报告实时

座席时间间隔报告显示站点、小组或座席级别的累积值和衍生值。

时间间隔报告-座席

座席时间间隔实时

此报告表示座席连接至通道类型时的累积值和衍生值。

报告路径：常用报告 > 实时报告 > 座席报告 > 时间间隔报告

输出类型：表格

参数	说明	公式
座席姓名	<p>座席的名称，即应答客户呼叫的人员。</p> <p>用作：行段</p>	

参数	说明	公式
间隔	时段	实时 - 30 分钟
通道类型	联系的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。 用作： 行段	
员工时数	座席登录的总时间量。	实时更新时间戳总和 - 登录时间戳总和
占用	相对于可用时间和空闲时间，座席花费在呼叫上的时间的度量。	$(\text{外拨话后处理持续时间总和} + \text{话后处理持续时间总和}) + (\text{外拨连接持续时间总和} + \text{连接持续时间总和}) / (\text{可用持续时间总和} + \text{空闲持续时间总和} + \text{话后处理持续时间总和} + \text{外拨连接持续时间总和} + \text{外拨话后处理持续时间总和})$
总呼叫数	来自所有发起类型的呼叫总数。	外拨连接计数总和 + 连接计数总和
空闲时间	座席处于“空闲”状态的总时间量。	空闲持续时间总和
可用时间	座席处于“可用”状态的总时间量。	可用持续时间总和
进站预留总时间	座席处于“预留”状态的总时间（呼叫开始振铃和呼叫被应答之前的时段）。	振铃持续时间总和
进站连接时间	座席与主叫方通话的总时间量。	连接持续时间总和
进站联系时间	呼叫座席的总连接持续时间，包括保留时间。	连接持续时间总和 + 保留持续时间总和
进站保留时间	座席将进站主叫方置于保留状态的次数。	保留持续时间总和
进站连接时间	座席与主叫方通话的总时间量。	连接持续时间总和
进站话后处理时间	在进站呼叫后，座席处于“话后处理”状态的总时间量。	话后处理持续时间总和
进站平均连接时间	平均进站连接时间。	$(\text{连接持续时间总和} + \text{保留持续时间总和}) / \text{连接计数总和}$
进站平均处理时间	在进站呼叫后，座席处于“话后处理”状态的平均时长。	$(\text{连接持续时间总和} + \text{话后处理持续时间总和}) / (\text{连接计数总和})$
未响应时间	座席处于“未响应”状态的总时间。	未响应持续时间总和

参数	说明	公式
外拨尝试计数	座席处于“外拨预留”状态的次数（呼叫开始振铃后以及呼叫被应答之前的持续时间）。	外拨计数总和
外拨连接计数	连接到座席的外拨呼叫数。	外拨连接计数总和
外拨预留时间	座席处于“外拨预留”状态的总时间量。	外拨振铃持续时间总和
外拨保留时间	外拨呼叫处于保留状态的总时间。	外拨保留持续时间总和
外拨连接时间	座席连接到外拨呼叫的时间量。	外拨连接持续时间总和
外拨话后处理时间	在外拨呼叫后，座席处于“话后处理”状态的总时间量。	外拨话后处理持续时间总和
外拨平均连接时间	平均出站连接时间。	外拨连接持续时间总和/外拨连接计数总和
外拨平均处理时间	处理外拨呼叫所花费的平均时间（外拨连接总时间加上外拨话后处理总时间，除以外拨连接计数）。	$(\text{外拨连接持续时间总和} + \text{外拨话后处理持续时间总和}) / (\text{外拨计数总和} + \text{外拨连接计数总和})$
登录持续时间	座席参与活动的时间总和。	最长注销时间戳 - 最短登录时间戳

单击技能配置文件或技能表单元格以查看向下钻取图标。单击此图标可启动向下钻取模式对话框。您可以查看以下详细信息：

参数	说明
登录/技能-更新时间	显示其技能配置文件/技能在注销时更新的代理的下一个登录日期和时间，或显示当前登录的座席的技能配置文件或技能更新的日期和时间。
技能配置文件	显示与座席关联的技能配置文件的名称。
技能	显示座席的技能，例如语言流利度或产品专业知识。该列以逗号分隔的单个字符串显示映射到相应技能配置文件的多个技能。

座席时间间隔实时 - 图表

此报告表示座席连接到内容类型的时间。

报告路径：常用报告 > 实时报告 > 座席报告 > 时间间隔报告

输出类型：条形图

参数	说明	公式
连接计数	已分发和接受的电子邮件、聊天和电话呼叫数。	连接计数总和

座席外拨统计实时

此报告表示座席实时发起的外拨呼叫数。

报告路径： 常用报告 > 实时报告 > 座席报告 > 时间间隔报告

输出类型： 表格

参数	说明	公式
座席姓名	座席的名称，即应答客户呼叫的人员。 用作： 行段	
通道类型	联系的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。 用作： 行段	
登录时间	座席登录的日期与时间。	最短登录时间戳
已处理外拨联系数	处理的出站呼叫的数量。	外拨连接计数总和
外拨平均处理时间	出站呼叫的平均处理时间。	$\frac{\text{外拨连接时间} + \text{外拨话后处理时间}}{\text{外拨呼叫}}$ 外拨连接时间 = 外拨连接持续时间的总和。 外拨话后处理时间 = 外拨话后处理持续时间总和。 外拨呼叫 = 外拨尝试计数 + 已处理外拨联系数 外拨尝试计数 = 外拨计数之和。
外拨连接时间	在外拨呼叫中，座席与某一方通话的总时间量。	外拨连接持续时间总和
外拨平均连接时间	外拨连接时间的平均值。	外拨连接时间/已处理外拨联系数
外拨通话时间	在外拨呼叫中，座席与某一方通话的总时间量。	外拨连接时间 + 外拨保留持续时间 外拨保留持续时间 = 外拨保留持续时间的总和

站点时间间隔实时

此报告表示站点的详细信息。

报告路径： 常用报告 > 实时报告 > 座席报告 > 时间间隔报告

输出类型：表格

参数	说明	公式
站点名称	站点的名称。	行段
通道类型	联系的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。	行段
员工时数	座席登录的总时间量。	实时更新时间戳总和 - 登录时间戳总和
占用	相对于可用时间和空闲时间，座席花费在呼叫上的时间的度量。	$(\text{外拨话后处理持续时间总和} + \text{话后处理持续时间总和}) + (\text{外拨连接持续时间总和} + \text{连接持续时间总和}) / \text{员工时数}$
联系总计	呼叫总数。	外拨连接计数总和 + 连接计数总和
空闲时间	座席处于“空闲”状态的总时间量。	空闲持续时间总和
可用时间	座席处于“可用”状态的总时间量。	可用持续时间总和
入站预留总时间	座席进入“入站预留”状态的次数。	振铃持续时间总和
入站连接时间	座席处于“预留”状态的总时间（呼叫开始振铃和呼叫被应答之前的时段）。	连接持续时间总和
入站保留时间	座席将入站主叫方置于保留状态的次数。	保留持续时间总和
入站联系时间	已连接到座席的入站呼叫数。	连接持续时间总和 + 保留持续时间总和
入站话后处理时间	在入站呼叫后，座席进入“话后处理”状态的次数。	话后处理持续时间总和
入站平均连接时间	当前连接到入站呼叫的座席数。	$(\text{连接持续时间总和} + \text{保留持续时间总和}) / \text{连接计数总和}$
入站平均处理时间	处理入站呼叫所花费的平均时长。	$(\text{连接持续时间总和} + \text{话后处理持续时间总和}) / (\text{连接计数总和})$
未响应时间	座席处于“未响应”状态的总时间。	未响应持续时间总和
外拨尝试计数	座席尝试进行外拨呼叫的次数。	外拨计数总和
外拨连接计数	连接到座席的外拨呼叫数。	外拨连接计数总和
外拨预留时间	座席处于“外拨预留”状态的总时间量	外拨振铃持续时间总和
外拨保留时间	座席将外拨呼叫置于保留状态的次数。	外拨保留持续时间总和
外拨连接时间	连接到座席的外拨呼叫数。	外拨连接持续时间总和

参数	说明	公式
外拨话后处理时间	在外拨呼叫后，座席进入“话后处理”状态的次数。	外拨话后处理持续时间总和
外拨平均连接时间	平均外拨连接时间。	外拨连接持续时间总和/外拨连接计数总和
外拨平均处理时间	处理外拨呼叫所花费的平均时长。	(外拨连接持续时间总和 + 外拨话后处理持续时间总和) / (外拨计数总和 + 外拨连接计数总和)

站点时间间隔实时 - 图表

此报告表示站点的已应答联系类型的数量。

报告路径： 常用报告 > 实时报告 > 座席报告 > 时间间隔报告

输出类型： 条形图

参数	说明	过滤器	公式
连接计数	已应答的联系类型数量。	通道类型：聊天、电话、电子邮件、社交	连接计数总和

小组时间间隔实时

此报告表示小组和站点层级的详细视图。

报告路径： 常用报告 > 实时报告 > 座席报告 > 时间间隔报告

输出类型： 表格

参数	说明	公式
小组名称	小组的名称 用作： 行段	
通道类型	联系的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。 用作： 行段	
员工时数	座席登录的总时间量。	实时更新时间戳总和 - 登录时间戳总和
占用	相对于可用时间和空闲时间，座席花费在呼叫上的时间的度量。	(外拨话后处理总时间总和 + 话后处理总时间总和 + 外拨连接总时间总和 + 可用总时间总和 + 保留总时间总和) / 员工时数
总呼叫数	呼叫总数。	外拨连接计数总和 + 可用计数总和

参数	说明	公式
空闲时间	座席处于“空闲”状态的总时间量。	空闲持续时间总和
可用时间	座席处于“可用”状态的总时间量。	可用持续时间总和
进站预留总时间	座席处于“预留”状态的总时间（呼叫开始振铃和呼叫被应答之前的时段）。	振铃持续时间总和
进站联系时间	呼叫登录座席站点的时间。	总可用时间总和
进站保留时间	座席将进站主叫方置于保留状态的次数。	总保留时间总和
进站连接时间	座席处于“连接”状态的总时间量。	总可用时间总和 + 总保留时间总和
进站话后处理时间	在进站呼叫后，座席进入“话后处理”状态的次数。	话后处理总时间总和
进站平均连接时间	座席连接到进站呼叫的平均时间。	(总可用时间总和 + 总保留时间总和) / 连接计数总和
进站平均处理时间	座席处理呼叫所花费的平均时间。	(总可用时间总计 + 总保留时间总和 + 总话后处理时间总和) / (连接计数总和 + 可用计数总和)
未响应时间	座席处于“未响应”状态的总时间。	未响应持续时间总和
外拨尝试计数	座席尝试进行外拨呼叫的次数。	外拨计数总和
外拨连接计数	连接到座席的外拨呼叫数。	外拨连接计数总和
外拨预留时间	当前处于“预留”状态（在呼叫开始振铃以及呼叫被应答之前的时段）的座席数。	总外拨振铃时间总和
外拨保留时间	处于“已连接”状态且将主叫方置于保留状态的座席数。	总外拨保留时间总和
外拨连接时间	连接到座席的外拨呼叫数。	总外拨连接时间总和
外拨话后处理时间	在出站呼叫后，座席处于“话后处理”状态的总时间量。	外拨话后处理总时间总和
外拨平均连接时间	座席处于“外拨预留”状态的平均时间量。	总外拨连接时间总和/外拨连接计数总和
外拨平均处理时间	平均外拨处理时间。	(总外拨连接时间总和 + 总外拨话后处理时间) / (外拨计数总和 + 外拨连接计数总和)

小组时间间隔实时报告-图表

此报告表示小组已应答的联系类型数量。

报告路径：常用报告 > 实时报告 > 座席报告 > 时间间隔报告

输出类型：条形图

参数	说明	公式
连接计数	已应答的联系类型数量。	连接计数总和

小组统计实时

此报告以详细的格式表示实时的小组统计信息。

报告路径：常用报告 > 实时报告 > 座席报告 > 时间间隔报告

输出类型：表格

参数	说明	公式
小组名称	特定站点中处理特定类型呼叫的一组座席。 用作：行段	
座席姓名	座席的名称，即应答客户呼叫的人员。 用作：行段	
通道类型	联系的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。 用作：行段	
总登录数	目前已登录的座席数。	会话 ID 计数
空闲计数	座席进入“空闲”状态的次数。	座席会话 ID 计数（活动状态：空闲）
可用计数	座席进入“可用”状态的次数。	座席会话 ID 计数（活动状态：可用）
连接计数	当前连接到座席的呼叫数。	座席会话 ID 计数（活动状态：已连接）
咨询计数	当前与另一个座席进行咨询的座席数。	座席会话 ID 计数（活动状态：可用咨询、已连接咨询、空闲咨询、话后处理咨询）
话后处理计数	座席进入“话后处理”状态的次数。	座席会话 ID 计数（活动状态：话后处理）
未响应计数	座席由于无法响应传入请求而无法将联系人连接到座席的次数。	座席会话 ID 计数（活动状态：未响应）
外拨计数	进行的外拨呼叫数。	座席会话 ID 计数（为外拨 >= 1，活动状态：已连接）

快照报告-座席

座席实时

此报告表示座席统计的详细汇总。

报告路径：常用报告 > 实时报告 > 座席报告 > 快照报告

输出类型：表格

参数	说明	过滤器	公式
座席姓名	座席的名称		行段
通道类型	联系的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。		行段
总登录数	座席登录的总次数。		座席会话 ID 计数
空闲计数	座席进入“空闲”状态的次数。	活动状态：空闲、空闲	座席会话 ID 计数
可用计数	当前处于“可用”状态的座席数。	活动状态：可用、可用	座席会话 ID 计数
预留计数	座席当前处于“预留”状态（即传入呼叫未应答）的次数。	活动状态：振铃、振铃	座席会话 ID 计数
连接计数	当前连接到座席的呼叫数。	活动状态：已连接、已连接	座席会话 ID 计数
咨询计数	座席处于“咨询”状态的次数。	活动状态：可用咨询、可用-咨询、已连接咨询	座席会话 ID 计数
会议计数	座席发起会议呼叫的次数。	活动状态：会议、会议	会议计数总和
话后处理计数	座席处于“话后处理”状态的次数。	活动状态：话后处理、话后处理	座席会话 ID 计数
未响应计数	座席由于无法响应传入请求而无法将联系人连接到座席的次数。	活动状态：未响应、未响应	座席会话 ID 计数 (活动状态=未响应)
外拨中计数	连接到外拨呼叫或进行外拨呼叫话后处理的座席数。	为外拨：> = 1	“为外拨”计数

座席状态 - 站点实时

此报告表示小组实时的座席状态。

报告路径：常用报告 > 实时报告 > 座席报告 > 快照报告

输出类型：表格

参数	说明	过滤器	公式
站点名称	站点的名称。 用途：行段		
通道类型	联系的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。 用途：行段		
总登录数	目前已登录的座席数。		座席会话 Id 计数
空闲计数	座席进入“空闲”状态的次数。	活动状态：空闲、空闲	座席会话 Id 计数
可用计数	当前处于“可用”状态的座席数。	活动状态：可用、可用	座席会话 Id 计数)
预留计数	当前处于“预留”状态（在呼叫开始振铃以及呼叫被应答之前的时段）的座席数。	活动状态：振铃、振铃	座席会话 Id 计数
连接计数	当前连接到座席的呼叫数。	活动状态：已连接、已连接	座席会话 Id 计数
咨询计数	座席处于“咨询”状态的次数。	活动状态：可用咨询、可用-咨询、已连接咨询	座席会话 Id 计数
会议计数	座席发起会议呼叫的次数。	活动状态：会议、会议	会议计数总和
话后处理计数	座席处于“话后处理”状态的次数。	活动状态：话后处理、话后处理	座席会话 Id 计数
未响应计数	座席由于无法响应传入请求而无法将联系人连接到座席的次数。	活动状态：未响应、未响应	座席会话 Id 计数
外拨中计数	连接到外拨呼叫或进行外拨呼叫话后处理的座席数。	为外拨：> = 1	“为外拨”计数

座席状态 - 小组实时

此报告表示实时的座席状态。

报告路径：常用报告 > 实时报告 > 座席报告 > 快照报告

输出类型：表格

参数	说明	过滤器	公式
小组名称	小组的名称。 用途：行段		

参数	说明	过滤器	公式
通道类型	联系的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。 用作： 行段		
总登录数	目前已登录的座席数。		座席会话 Id 计数
空闲计数	座席进入“空闲”状态的次数。	活动状态：空闲、空闲	座席会话 Id 计数（活动状态 = 空闲）
可用计数	座席进入“可用”状态的次数。	活动状态：可用、可用	座席会话 Id 计数
预留计数	座席进入“入站预留”状态的次数。	活动状态：振铃、振铃	座席会话 Id 计数
连接计数	已连接到座席的入站呼叫数。	活动状态：已连接、已连接	座席会话 Id 计数
咨询计数	座席咨询其他座席所花费的总时间量。	活动状态：可用咨询、可用-咨询、已连接咨询	座席会话 Id 计数
会议计数	座席发起会议呼叫的次数。	活动状态：会议、会议	会议计数总和
话后处理计数	当前处于“话后处理”状态的座席数。	活动状态：话后处理、话后处理	座席会话 Id 计数
未响应计数	座席由于无法响应传入请求而无法将联系人连接到座席的次数。	活动状态：未响应、未响应	座席会话 Id 计数
外拨中计数	连接到外拨呼叫或进行外拨呼叫话后处理的座席数。	为外拨：>= 1	“为外拨”计数

座席统计实时

此报告表示实时的座席统计信息。它会捕获座席详细信息，例如登录时间、通道类型等等。



注释 只有在订阅社交通道 SKU 的情况下，才会显示“社交”列。

报告路径： 常用报告 > 实时报告 > 座席报告 > 快照报告

输出类型： 表格

参数	说明	公式
座席姓名	座席的姓名。	
通道类型	联系的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。	

参数	说明	公式
信道 ID	通道类型的通道 ID。	
当前状态	联络的当前状态。此字段仅在客户会话存储库 (CSR) 中可用，并且仅适用于实时可视化。	
初始登录时间	座席的登录日期与时间。	最短登录时间戳
已处理的呼叫	已处理的语音交互总数。	外拨连接计数的值 + 连接计数的值
已处理的聊天数	已处理的聊天交互总数。	外拨连接计数的值 (通道类型: 聊天) + 连接计数的值 (通道类型: 聊天)
处理的电子邮件数	已处理的电子邮件交互总数。	外拨连接计数的值 (通道类型: 电子邮件) + 连接计数的值 (通道类型: 电子邮件)
已处理的社交	已处理的社交通道交互总数。	社交连接计数 + 社交外拨连接计数

联系中心概述 - 实时

可用座席卡实时

此报告实时显示特定小组中处于可用状态的座席数。

报告路径：常用报告 > 实时报告 > 联系中心概述

输出类型：卡

平均服务级别卡实时

此量表显示在已配置的队列服务级别内处理的联系的百分比。

报告路径：常用报告 > 实时报告 > 联系中心概述

输出类型：图表

队列中联系人详细信息 - 今天实时

此报告提供按队列细分的每日开始的联系活动的联系人详细信息。

报告路径：常用报告 > 实时报告 > 联系中心概述

输出类型：表格

参数	说明	过滤器	公式
通道类型	联系的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。 用作：行段		

参数	说明	过滤器	公式
队列名称	队列的名称。		
联系数量	自一天开始以来的总联系数量。		联系会话 ID 计数
已处理的联系数	自一天开始以来处理的联系数量。	处理类型：正常	联系会话 ID 计数
队列中最长的已处理联系人	自一天开始以来，联系人在队列中所花费的最长持续时间。 在呼叫状态从“已暂留”更改为“已连接”或“已结束”后开始计算。	当前状态：已连接、已结束	最长队列持续时间
已放弃的联系数量	自一天开始以来放弃的联系数量。	终止类型：已放弃	联系会话 ID 计数

当前队列中的实时联系人详细信息

此报告提供当前在队列中的联系人详细信息。

报告路径：常用报告 > 实时报告 > 联系中心概述

输出类型：表格

参数	说明	过滤器	公式
通道类型	联系的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。 用作： 行段		
队列名称	队列的名称。		
队列中等待的联系数	在队列中等待的联系数。	当前状态：暂留	联系会话 ID 计数
平均队列等待时间	当前处于活动状态的所有呼叫的平均队列等待时间。	当前状态：已连接、已结束	平均队列持续时间

平均队列等待时间卡

此报告提供当前处于活动状态的所有呼叫的平均队列等待时间。

报告路径： 常用报告 > 实时报告 > 联系中心概述

输出类型： 卡

队列中联系卡实时

此报告提供实时队列的客户联系数。

报告路径： 常用报告 > 实时报告 > 联系中心概述

输出类型： 卡

队列中最长联系卡 - 实时

此报告显示该时间点队列时间最长的联系。此值由当前在队列中暂留最长时间的联系的快照报告填充。

此报告提供队列等待时间最长的联系的队列名称和持续时间。

报告路径： 常用报告 > 实时报告 > 联系中心概述

输出类型： 报告

小组详细信息实时

此报告提供实时的小组详细信息。



注释 只有在订阅社交通道 SKU 的情况下，才会显示“社交”列。

报告路径： 常用报告 > 实时报告 > 联系中心概述

输出类型： 表格

参数	说明	公式
小组名称	小组的名称。	
座席姓名	座席的名称。	
总登录计数	已登录的联系人总数。	座席会话 ID 的基数 (基数提供唯一座席会话 ID 的总数。)
初始登录时间	第一次登录时间。	最短登录时间戳
最终注销时间	上一次登录时间。	最长注销时间戳
员工时数	座席登录的总时间量。	实时更新时间戳总和 - 登录时间戳总和
空闲计数	空闲状态的总计数。	空闲计数总和

参数	说明	公式
已处理的联系数	已处理的联系数。	连接计数总和
已处理的呼叫数	处理的呼叫数。	语音连接计数
已处理的聊天数	已处理的聊天数。	聊天外拨连接计数
已处理的电子邮件数	已处理的电子邮件数量。	电子邮件连接计数
已处理的社交数	已处理的社交通道交互总数。	社交连接计数+社交外拨连接计数

已放弃联系总数卡实时

此报告提供实时放弃的联系总数。

报告路径：常用报告 > 实时报告 > 联系中心概述

输出类型：卡

多媒体报告实时

时间间隔报告

已放弃 - 图表

此报告表示所有在到达目标站点之前实时终止的已放弃呼叫。

报告路径：常用报告 > 实时报告 > 多媒体报告 > 时间间隔报告

输出类型：条形图

参数	说明	过滤器	公式
已放弃	在报告时间间隔内放弃的呼叫数。已放弃呼叫指呼叫在到达目标站点之前被终止且该呼叫在系统中的时间超过为企业配置的短呼叫阈值指定的时间。	终止类型：已放弃	联系会话 ID 计数

已放弃实时

此报告表示系统中被放弃的呼叫数。

报告路径：常用报告 > 实时报告 > 多媒体报告 > 时间间隔报告

输出类型：表格

参数	说明	过滤器	公式
间隔	时段		最近 7 天

参数	说明	过滤器	公式
队列名称	队列的名称。 用作：行段		
队列 ID	队列的 ID。 用作：行段		
通道类型	联系的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。 用作：行段		
已放弃 %	已放弃的呼叫的百分比。		联系会话 ID 计数（终止类型 = 已放弃）/联系计数总和
已完成	在报告时间间隔内终止的呼叫数。此计数中包含已应答、已放弃和已断开的呼叫。不包括已转接的呼叫和短呼叫。		联系会话 ID 计数（终止类型 = 正常）+ 联系会话 ID 计数（终止类型 = 已放弃）+ 联系会话 ID 计数（终止类型 = quick_disconnect）
已放弃	在报告时间间隔内放弃的呼叫数。已放弃呼叫指呼叫在尚未分发到目标站点的情况下被终止且该呼叫在系统中的时间超过为企业配置的短呼叫阈值指定的时间。	终止类型：已放弃	联系会话 ID 计数
在 SL 内已放弃	在为队列或技能配置的服务级别阈值内于队列中被终止的呼叫数。		服务级别内交互总和（终止类型：已放弃）
总计	来自所有发起类型的呼叫总数。		联系计数总和
队列时间	呼叫在队列中等待发送到座席或其他资源的累计时间。由于队列时间是在呼叫离开队列后计算的，因此仍在队列中的呼叫的队列时间不会反映在报告中。		队列持续时间总和
放弃时间	在报告时间间隔内，从呼叫进入队列到呼叫被应答（连接到座席或其他资源）之间的累计时间量。由于应答时间在呼叫被应答后计算，因此等待应答的呼叫的应答时间不会反映在报告中。	为已处理联系：= 1	队列持续时间总和
平均队列时间	呼叫在队列中的总时间除以队列的呼叫总数。		队列持续时间总和/队列计数总和
平均放弃时间	被放弃的呼叫在被放弃之前位于系统中的总时间除以被放弃的呼叫总数。		队列持续时间总和（为已处理联系！ = 1）/联系会话 ID 计数（终止类型 = 已放弃）

入口点间隔实时 - 图表

此报告表示传入呼叫数。

报告路径： 常用报告 > 实时报告 > 多媒体报告 > 时间间隔报告

输出类型： 条形图

参数	说明	公式
传入	传入联系类型的数量。	联系会话 ID 计数

传入、短、IVR 实时 - 入口点

此报告表示 IVR 中通道类型的数量。

报告路径： 常用报告 > 实时报告 > 多媒体报告 > 时间间隔报告

输出类型： 表格

参数	说明	过滤器	公式
间隔	时段		最近 7 天
入口点名称	入口点的名称。 用作： 行段		
通道类型	联系的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。 用作： 行段		
传入	表示传入呼叫。		联系会话 ID 计数
短	在为企业配置的短呼叫阈值内终止且未连接到座席的呼叫数。	终止类型： short_call	联系会话 ID 计数
IVR 时间	IVR 系统中的呼叫数。		IVR 持续时间总和

队列服务级别实时

此报告表示队列中实时可用的通道类型数量。由已放弃、服务级别、已完成和其他参数组成的详细报告。

报告路径： 常用报告 > 实时报告 > 多媒体报告 > 时间间隔报告

输出类型： 表格

参数	说明	过滤器	公式
队列名称	队列的名称。 用作： 行段		

参数	说明	过滤器	公式
间隔	时段		最近 7 天
通道类型	联系的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。 用途：行段		
在服务级别 % 内	在为队列或技能配置的服务级别阈值内应答的呼叫数（在技能间隔内（按队列报告）），除以呼叫总数（包括已放弃呼叫）。		(在服务级别) / 总计
已应答 %	已应答呼叫数除以进入队列的呼叫数减去短呼叫。		联系会话 ID 计数（连接持续时间 > 0） / 联系会话 ID 计数（终止类型 = 已放弃） + 联系会话 ID 计数（连接持续时间 > 0）
总计	来自所有发起类型的呼叫总数。		联系计数总和
已完成	在报告时间间隔内终止的呼叫数。此计数中包含已应答、已放弃和已断开的呼叫。不包括已转接的呼叫和短呼叫。		联系会话 ID 计数（终止类型 = 已放弃） + 联系会话 ID 计数（连接持续时间 > 0） + 联系会话 ID 计数（终止类型 = quick_disconnect）
已放弃	在报告时间间隔内放弃的呼叫数。已放弃呼叫指呼叫在尚未分发到目标站点的情况下被终止且该呼叫在系统中的时间超过为企业配置的短呼叫阈值指定的时间。	终止类型： 已放弃	联系会话 ID 计数（终止类型 = 已放弃）
已应答	从队列路由到座席或可用资源并由该座席或资源应答的呼叫数。		联系会话 ID 计数（连接持续时间 > 0）
会议计数	座席向其他座席或外线号码发起的会议呼叫次数。		会议计数总和
保留计数	主叫方被置于保留状态的次数。		保留计数总和
平均放弃时间	被放弃的呼叫在被放弃之前位于系统中的总时间除以被放弃的呼叫总数。		队列持续时间总和（为已处理联系！ = 1） / 联系会话 ID 计数（终止类型 = 已放弃）
平均应答速度	总应答时间除以已应答呼叫的总数。		队列持续时间总和（连接持续时间 > 0） / 联系会话 ID 计数（接通的持续时间 > 0）

队列服务级别实时 - 图表

此报告代表在服务级别内实时处理的语音交互总数。

报告路径： 常用报告 > 实时报告 > 多媒体报告 > 时间间隔报告

输出类型： 条形图

参数	说明	公式
服务级别内的已处理呼叫	已处理的语音交互总数。	联系会话 ID 计数（是服务级别 > 0）

队列统计实时

此报告表示实时的队列详细信息。

报告路径： 常用报告 > 实时报告 > 座席报告 > 时间间隔报告

输出类型： 表格

参数	说明	公式
队列名称	在呼叫等待座席处理时为呼叫保留位置的队列的名称。 呼叫从入口点移入队列，然后分发到座席。 用作： 行段	
通道类型	联系的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。 用作： 行段	
服务级别 %	在为队列或技能配置的服务级别阈值内应答的呼叫数（在技能间隔内（按队列报告）），除以包括已放弃呼叫的呼叫总数。	服务级别 % = 服务级别内的总和/联系计数总和
队列中	输入的队列联系数。	队列计数总和
队列最长时间	在报告中的每个队列中，联系的最长时间量。	最长队列持续时间

站点联系详细信息实时

此报告表示站点所有队列中可用的联系数。

输出类型： 表格

参数	说明	公式
间隔	时段	实时 - 30 分钟
队列名称	队列的名称。 用作： 行段	

参数	说明	公式
站点名称	站点的名称。 用作： 行段	
通道类型	联系的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。 用作： 行段	
已完成	在报告时间间隔内结束的呼叫数。此计数中包含已应答、已放弃和已断开的呼叫。不包括已转接的呼叫和短呼叫。	联系会话 ID 计数（连接持续时间 > 0）+ 联系会话 ID 计数（终止类型 = 已放弃）+ 联系会话 ID 计数（终止类型 = sudden_disconnect）
突然断开计数	已应答的呼叫数（即，连接到座席或分发到目标站点并被其接受），但随后在为企业配置的突然断开阈值内立即断开连接。	联系会话 ID 计数（终止类型 = sudden_disconnect）
已应答	从队列路由到座席或可用资源并由该座席或资源应答的呼叫数。	联系会话 ID 计数（连接持续时间 > 0）
会议计数	座席向其他座席或外线号码发起的会议呼叫次数。	会议计数总和
保留计数	主叫方被置于保留状态的次数。	保留计数总和
应答时间	在报告时间间隔内，从呼叫进入队列到应答（连接到座席或其他资源）之间的累计时间量。由于应答时间在呼叫被应答后计算，因此等待应答的呼叫的应答时间不会反映在报告中。	队列持续时间总和（连接持续时间 > 0）
连接时间	座席或其他资源应答呼叫以及结束呼叫的时间间隔。由于在呼叫终止前不会计算连接时间，因此仍在进行中的呼叫的连接时间不会反映在报告中。	保留持续时间总和 + 连接持续时间总和

站点联系详细信息实时 - 图表

此报告表示站点的详细信息。

报告路径： 常用报告 > 实时报告 > 多媒体报告 > 时间间隔报告

输出类型： 条形图

参数	说明	公式
已完成	在报告时间间隔内终止的呼叫数。计数包括已应答、已放弃和已断开的呼叫。不包括已转接的呼叫和短呼叫。	联系会话 ID 计数（连接持续时间 > 0）+ 联系会话 ID 计数（终止类型 = 已放弃）+ 联系会话 ID 计数（终止类型 = quick_disconnect）

小组联系详细信息实时

此报告表示与队列、站点和小组相关联的座席活动。

报告路径：常用报告 > 实时报告 > 多媒体报告 > 时间间隔报告

输出类型：表格

参数	说明	过滤器	公式
间隔	时段		实时 - 30 分钟
队列名称	队列的名称。 作用：行段		
站点名称	站点的名称。 作用：行段		
小组名称	团队名称。 作用：行段		
通道类型	联系的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。 作用：行段		
已完成	在报告时间间隔内结束的呼叫数。此计数中包含已应答、已放弃和已断开的呼叫。不包括已转接的呼叫和短呼叫。		联系会话 ID 计数（连接持续时间 > 0）+ 联系会话 ID 计数（终止类型 = 已放弃）+ 联系会话 ID 计数（终止类型 = quick_disconnect）
突然断开计数	已应答的呼叫数（即，连接到座席或分发到目标站点并被其接受），但随后在为企业配置的突然断开阈值内立即断开连接。	终止类型： sudden_disconnect	联系会话 ID 计数
已应答	从队列路由到座席或可用资源并由该座席或资源应答的呼叫数。		联系会话 ID 计数（连接持续时间 > 0）
保留计数	主叫方被置于保留状态的次数。		保留计数总和
会议计数	座席向其他座席或外线号码发起的会议呼叫次数。		会议计数总和
应答时间	在报告时间间隔内，从呼叫进入队列到应答（连接到座席或其他资源）之间的累计时间量。由于应答时间在呼叫被应答后计算，因此等待应答的呼叫的应答时间不会反映在报告中。	连接持续时间 > 0	队列持续时间总和

参数	说明	过滤器	公式
连接时间	座席或其他资源应答呼叫以及终止呼叫的时间间隔。由于在呼叫终止前不会计算连接时间，因此活动呼叫的连接时间不会反映在报告中。		保留持续时间总和 + 连接持续时间总和

小组联系详细信息实时 - 图表

此报告表示在小组级别实时完成的呼叫数。

报告路径: 常用报告 > 实时报告 > 多媒体报告 > 时间间隔报告

输出类型: 条形图

参数	说明	公式
已完成	在报告时间间隔内终止的呼叫数。计数包括已应答、已放弃和已断开的呼叫。不包括已转接的呼叫和短呼叫。	联系会话 ID 计数 (连接持续时间 > 0) + 联系会话 ID 计数 (终止类型 = 已放弃) + 联系会话 ID 计数 (终止类型 = quick_disconnect)

快照报告



注释 当呼叫正在进行时，快照报告中的**连接持续时间**字段将填充为零。仅当呼叫结束时，快照报告中的**连接持续时间**字段才会填充值。

排队时间最长的联系

最长排队联系报告会指示联系必须在特定队列中等待的最长持续时间。该报告提供该联系在队列中等待的时间。该报告还标识队列中当前正在等待最长时间的联系。

报告路径: 常用报告 > 实时报告 > 多媒体报告 > 快照报告

输出类型: 表格

参数	说明
队列 ID	队列的唯一标识符。
队列名称	队列的名称。
通道类型	队列的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。
联系最长队列时间	联系在队列中等待的最长时间。
当前队列中最长联系	队列中等待时间最长的联系。

快照入口点 IVR 实时 - 图表

此报告表示 IVR 中当前可用的呼叫数。

报告路径：常用报告 > 实时报告 > 多媒体报告 > 快照报告

输出类型：条形图

参数	说明	过滤器	公式
在 IVR 中	当前在 IVR 系统中的呼叫数。	当前状态：ivr-已连接	联系会话 ID 计数

快照入口点实时

此报告表示入口点或队列中呼叫的快照详细信息。

报告路径：常用报告 > 实时报告 > 多媒体报告 > 快照报告

输出类型：表格

参数	说明	过滤器	公式
入口点名称	入口点的名称，是客户呼叫在 Webex Contact Center 系统上的登陆位置。 用途：行段		
通道类型	联系的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。 用途：行段		
在 IVR 中	当前在 IVR 系统中的呼叫数。	当前状态：ivr-已连接	联系会话 ID 计数
队列中	报告中当前队列中的呼叫数。如果是入口点报告，则此数字是当前队列中由入口点提供的呼叫数。	当前状态：暂留	联系会话 ID 计数
已连接	当前连接到座席的呼叫数。	当前状态：已连接、保留、保留完成、咨询完成、咨询	联系会话 ID 计数

快照入口点实时 - 图表

此报告表示联系类型的快照。

报告路径：常用报告 > 实时报告 > 多媒体报告 > 快照报告

输出类型：条形图

参数	说明	过滤器	公式
语音	电话联系的媒体类型。		联系会话 ID 计数（通道类型 = 电话和当前状态 = 已连接）
聊天	聊天联系的媒体类型。		联系会话 ID 计数（通道类型 = 聊天和当前状态 = 已连接）

参数	说明	过滤器	公式
电子邮件	电子邮件联系的媒体类型。		联系会话 ID 计数（通道类型 = 电子邮件和当前状态 = 已连接）
队列中	然后输入的队列联系数。	当前状态：暂留	联系会话 ID 计数
已连接	已处理的呼叫总数。	当前状态：已连接、保留	联系会话 ID 计数

快照队列实时 - 图表

此报告表示服务级别的快照。

报告路径： 常用报告 > 实时报告 > 多媒体报告 > 快照报告

输出类型： 条形图

参数	说明	过滤器	公式
队列中	报告中当前队列中的呼叫数。如果是入口点报告，则此数字是当前队列中由入口点提供的呼叫数。	当前状态：暂留	联系会话 ID 计数
已连接	当前连接到座席的呼叫数。	当前状态：已连接、保留	联系会话 ID 计数

快照队列服务级别实时

此报告表示小组、队列和站点级别的服务级别。

报告路径： 常用报告 > 实时报告 > 多媒体报告 > 快照报告

输出类型： 表格

参数	说明	过滤器	公式
队列名称	队列的名称 用作：行段		
站点名称	站点的名称。 用作：行段		
小组名称	小组的名称。 用作：行段		
通道类型	联系的媒体类型，例如电话、电子邮件或聊天。 用作：行段		

参数	说明	过滤器	公式
队列中	报告中当前队列中的呼叫数。如果是入口点报告，则此数字是当前队列中由入口点提供的呼叫数。	当前状态：暂留	联系会话 ID 计数
已连接	当前连接到座席的呼叫数。	当前状态：已连接、保留、保留完成、咨询、咨询完成	联系会话 ID 计数
当前服务级别百分比	队列中尚未达到为队列配置的服务级别阈值的呼叫百分比		当前服务级别 % = 在服务级别/总计 总计 = 联系会话 ID 计数
已登录座席	当前登录到此小组或此站点上所有小组的座席数。在队列级别，此数字是在服务于此队列的站点上登录到所有小组的座席数。		座席 ID 计数

小组和队列统计 - 实时

平均处理时间卡实时

此报告显示每个通道的平均处理时间以及所有通道实时的平均处理时间。

报告路径：常用报告 > 实时报告 > 小组和队列统计

输出类型：卡

小组统计实时

此报告显示实时的小组统计信息。

报告路径：常用报告 > 实时报告 > 小组和队列统计

输出类型：表格

参数	说明	公式
小组名称	小组的名称。	
座席姓名	座席的名称。	
当前状态	显示座席的状态，例如“可用”、“空闲”或“未响应”。	
已处理的联系数	已处理的联系数。	联系会话 ID 总数

参数	说明	公式
平均处理时间	处理联络所用的平均时间。	指定时间间隔内的联系总时间/指定时间间隔内处理的联系数
平均话后工作时间	联络的平均话后处理时间。	指定时间间隔内的话后处理总时间/指定时间间隔内的话后处理总数

小组状态图表实时

此饼图按当前状态细分已登录座席的数量。

报告路径：常用报告 > 实时报告 > 联系中心概述

输出类型：图表

处理总数卡实时

此报告显示实时处理的联系总数。

报告路径：常用报告 > 实时报告 > 小组和队列统计

输出类型：卡

转换报告

转换报告是可选报告。根据业务需求，您可以联系 Cisco 解决方案保证团队以启用这些报告。

已放弃呼叫详细活动报告

“已放弃呼叫详细信息活动”报告显示了有关已放弃的呼叫的信息。

报告路径：常用报告 > 转换报告

输出类型：表格

参数	说明	公式
呼叫开始时间	联系开始时的时间戳。	联系开始时间戳的值
被叫号码	随呼叫提供的 DNIS 数字。 电话公司发送一个拨号号码识别服务 (DNIS) 数字字符串，其中包含主叫方的电话号码。	DNIS 的值
呼叫 ANI	随呼叫提供的 ANI 数字。 电话公司发送一个自动号码识别 (ANI) 数字字符串，其中包含主叫方的电话号码。	ANI 的值

参数	说明	公式
呼叫路由 CSQ	在等待座席时发出呼叫的队列的名称。	第一个队列名称的值
客服	在已放弃的呼叫之前接到呼叫的座席的姓名。	座席姓名的值
呼叫技能	与呼叫路由到的队列相关联的技能。	技能值
呼叫放弃时间	放弃通话的日期与时间。	联系结束时间戳的值
放弃的时间	从呼叫进入系统到放弃的时间之间经过的时间。	呼叫放弃时间 - 呼叫开始时间

座席呼叫汇总表

座席呼叫汇总表显示座席拨打和接收的每个呼叫的摘要。



注释 呼叫详细信息计入处理呼叫的最后一个座席

报告路径： 常用报告 > 转换报告

输出类型： 表格

参数	说明	公式
座席姓名	座席的姓名。用作行段。	
座席终端 (DN)	座席在其上接收呼叫、聊天或电子邮件的终端（号码、电子邮件或聊天句柄）。用作行段。	
总计进站	座席收到的呼叫总数。	联系会话 ID 计数（呼叫方向 = 进站）
平均通话时间进站	座席与主叫方交谈的平均时间。	连接持续时间的平均值（呼叫方向 = 进站）
平均保留时间进站	座席暂停进站呼叫的平均时间。	平均保留时间（呼叫方向 = 进站）
平均工作时间进站	断开或转移进站呼叫后座席参与活动的平均时间。	话后平均处理持续时间（呼叫方向 = 进站）
去电	座席发起的呼叫。这包括已连接呼叫和尝试呼叫。	联系会话 ID 计数（呼叫方向 = 外拨）

参数	说明	公式
平均呼叫时间出站	座席拨打出站呼叫的平均时间。	连接持续时间的平均值（呼叫方向=外拨）
最大呼叫时间出站	座席拨打出站呼叫的最长时间。	最长连接持续时间（呼叫方向=外拨）
转接来话	座席转接来话的呼叫。	计数计数总和
转接去话	座席转接去话的呼叫。	座席到座席的转接计数的总和+座席到DN转接计数的总和+座席到队列转接计数的总和+座席到入口点转接计数的总和
会议	座席参加的会议呼叫。	会议计数总和

座席详细信息报表

座席详细信息报告显示了有关座席接收或拨打的自动呼叫分配 (ACD) 和非 ACD 呼叫的信息。

报告路径：常用报告 > 转换报告

输出类型：表格

参数	说明	公式
座席姓名	座席的姓名。	座席姓名的值
分机	座席在其上接收呼叫、聊天或电子邮件的终端（号码、电子邮件或聊天句柄）。	座席终端 (DN) 的值
呼叫开始时间	呼叫开始的日期和时间。	联系开始时间戳的值
呼叫结束时间	呼叫结束的日期和时间。	联系结束时间戳的值
持续时间	从呼叫开始时间到呼叫结束时间所经过的时间。	呼叫结束时间 - 呼叫开始时间
被叫号码	随呼叫提供的 DNIS 数字。 电话公司发送一个拨号号码识别服务 (DNIS) 数字字符串，其中包含主叫方的电话号码。	DNIS 的值
呼叫 ANI	随呼叫提供的 ANI 数字。 电话公司发送一个自动号码识别 (ANI) 数字字符串，其中包含主叫方的电话号码。	ANI 的值

参数	说明	公式
呼叫路由 CSQ	包含等待座席的呼叫的队列的名称。	第一个队列名称的值
其他 CSQ	当使用多个队列时，呼叫等待座席的最终队列的名称。	最终队列名称的值
呼叫技能	与处理呼叫的队列相关联的技能。	技能值
通话时间	座席连接到呼叫与呼叫断开或转移之间间隔的时间，不包括被置于保持状态的时间。	连接持续时间的值
保留时间	座席保持呼叫的总时间。	保留持续时间的值
工作时间	断开或转移呼叫后，座席参与的总时间。	话后处理持续时间的值
呼叫方向	指示呼叫是入站还是出站。	呼叫的方向的值

座席汇总报表

每个座席在座席汇总报表中占据一行。每行都包含座席活动的摘要。

报告路径：常用报告 > 转换报告

输出类型：表格

参数	说明	公式
座席姓名	座席的姓名。用作行段。	
已处理的呼叫	连接到座席的呼叫数。 <ul style="list-style-type: none"> 如果座席与另一座席建立了会议，则接受会议的座席会该值加一。 如果座席转移了一个呼叫，并且该呼叫被转移回座席，则该值将增加 2。 	话后处理代码名称计数
提出的呼叫	已发送给座席的呼叫数（无论座席是否应答呼叫）。 如果呼叫已连接到座席，然后转移到另一个座席，然后又转移回原始座席，原始座席的值将增加 2（每次对应提出呼叫一次）。	联系会话 ID 计数
已处理比率	座席已处理呼叫与提出给座席的呼叫的比率。	已处理呼叫数/已提出呼叫数
平均处理时间	座席处理的所有呼叫的平均处理时间。	总处理时间/已处理的呼叫数

参数	说明	公式
平均通话时间	座席通话的平均时间。	连接持续时间的平均值
最大通话时间	座席在通话中花费的最长时间。	最长已连接持续时间
平均保留时间	座席暂停呼叫的平均时间。	平均保留持续时间
最长保持时间	座席暂停通话的最长时间。	最长保留持续时间
平均工作时间	断开或转移呼叫后座席参与活动的平均时间。	话后处理持续时间的平均值
最长工作时间	断开或转移呼叫后座席参与活动的最长时间。	最长话后处理持续时间

应用程序摘要报告

应用程序摘要报告显示每个应用程序的呼叫统计信息。它包括用于提出、处理、放弃、流入和流出呼叫的信息。它还包括有关通话时间、工作时间和放弃时间的信息。

报告路径：常用报告 > 转换报告

输出类型：表格

参数	说明	公式
入口点名称	入口点的名称。用作行段。	
提出的呼叫	应用程序接收的呼叫数，包括内部呼叫。它包括应用程序处理的呼叫数以及在应用程序中被放弃的呼叫数。	联系会话 ID 计数
已处理的呼叫	应用程序处理的呼叫数，包括内部呼叫。	联系会话 ID 计数（终止类型 = 正常
平均应答速度	座席应答呼叫前的平均队列时间。未连接到座席的呼叫不包括在此计算中。	平均队列持续时间
平均通话时间	座席通话的平均时间。	连接持续时间的平均值
平均工作时间	断开或转移呼叫后座席参与活动的平均时间。	话后处理持续时间的平均值

参数	说明	公式
已放弃的呼叫	应用程序放弃的呼叫数。	终止类型的计数（终止类型 = 已放弃）
平均放弃时间	已放弃的呼叫前的平均持续时间。	队列持续时间的平均值（终止类型 = 已放弃）

按窗口持续时间排列的 CSQ 活动报表

按窗口持续时间的联系人服务队列 (CSQ) 活动显示有关服务级别的信息，以及已提出、已处理、已放弃和已出列的呼叫数量和百分比。它提供报告期间内 30 分钟或 60 分钟间隔的信息。可以针对一天或多天的特定窗口持续时间过滤报告。与其他报告不同，在此报告中，间隔过滤器的时间部分被视为窗口持续时间。

报告路径：常用报告 > 转换报告

输出类型：表格

参数	说明	公式
第一个队列名称	队列的名称 用作行段。	
间隔	时段。 用作行段。	
开始时间	联系开始时的时间戳。	最小联系人开始时间戳
结束时间	联系结束时的时间戳。	最长接触结束时间戳
提出的呼叫	路由到队列的呼叫数，无论座席是否应答呼叫。	联系会话 ID 计数
已处理的呼叫	队列处理的呼叫数。	联系会话 ID 计数（终止类型 = 正常）
已放弃的呼叫 <SL	在“服务级别”字段中显示的在规定时间内放弃的呼叫数。	联系会话 ID 的计数（在服务级别内 = 1，终止类型 = 已放弃）
已放弃的呼叫	路由到队列并且已放弃的呼叫数量。	联系会话 ID 计数（终止类型 = 已放弃）
放弃率	路由到队列并被放弃的呼叫的百分比。	已放弃的呼叫/已提出的呼叫

CSQ 座席汇总报表

CSQ 座席汇总报表提供了有关在每个座席的每个队列中处理的呼叫的信息。座席可以处理多个队列的呼叫。此报告包括已处理呼叫的平均通话时间和总通话时间，呼叫后的平均和总工作时间，路由呼叫的总振铃时间，保持呼叫的数量，暂停呼叫的平均和总保留时间，以及未接听呼叫的数量。

报告路径：常用报告 > 转换报告

输出类型：表格

参数	说明	公式
第一个队列名称	队列的名称 用作行段。	
座席姓名	座席的姓名。 用作行段。	
已处理的呼叫	在报告期间，队列中的座席接听的电话数。	话后处理代码名称计数
平均通话时间	座席在队列中用于呼叫的平均时间。	连接持续时间的平均值
总计通话时间	座席在队列中用于呼叫的总时间。	连接持续时间总和
平均工作时间	座席在断开或转移队列中的呼叫后花费的平均时间。	话后处理持续时间的平均值
总工作时间	座席在断开或转移队列中的呼叫后花费的的总时间。	话后处理持续时间总和
振铃时间总计	从呼叫响起的时间到呼叫由座席接听，路由到另一个座席或断开连接的时间之间经过的时间。	振铃持续时间总和
平均振铃时间	从呼叫响起的时间到呼叫由座席接听，路由到另一个座席或断开连接的时间之间的平均时间。	振铃持续时间的平均值
呼叫保持	呼叫被座席设置为保持。	保留计数总和
平均保持时间	座席将通话置于保留状态的平均时间。	平均保留持续时间
保留时间总计	座席将通话置于保留状态的总时间。	保留持续时间总和

CSQ 所有字段报告

CSQ 所有字段报告显示了与队列相关的数据，例如呼叫统计信息、服务级别以及关键字字段，例如平均队列时间，平均应答速度，已处理的呼叫，以及在服务级别下放弃的呼叫。此报告合并了所有队列相关报告的字段。

报告路径：常用报告 > 转换报告

输出类型：表格

参数	说明	公式
队列名称	队列的名称 用作行段。	
在服务级别 % 内	在为队列配置的服务级别阈值内应答的呼叫数。	在提出的服务级别/呼叫中
提出的呼叫	路由到队列的呼叫数，无论座席是否接听该呼叫。	联系会话 ID 计数（通道类型 = 电话）

参数	说明	公式
已处理的呼叫	队列处理的呼叫数。	联系会话 ID 计数（终止类型 = 正常，通道类型 = 电话）
已处理百分比	队列处理的呼叫百分比。	已处理呼叫数/已提出呼叫数
平均处理时间	队列处理的所有呼叫的平均时间。	总处理时间/已处理的呼叫数
最长连接时间	座席在队列处理的呼叫中花费的最长时间。	最长已连接持续时间
已放弃的呼叫	路由到队列并且已放弃的呼叫数量。	联系会话 ID 计数（终止类型 = 已放弃）
放弃百分比	路由到队列并被放弃的呼叫的百分比。	已放弃的呼叫/已提出的呼叫
平均放弃时间	呼叫在被放弃之前在队列中花费的平均时间。	队列持续时间的平均值（终止类型 = 已放弃）
最长已放弃时间	呼叫在被放弃之前在队列中花费的最长时间。	最长队列持续时间（终止类型 = 已放弃）
平均应答速度	座席应答呼叫前的平均队列时间。	已应答时间/已应答

多通道座席汇总

多通道座席汇总报表提供来电、去话、聊天和电子邮件通道的座席绩效的汇总。

报告路径：常用报告 > 转换报告

输出类型：表格

参数	说明	公式
座席姓名	座席的姓名。用作行段。	
在提出的呼叫中	已发送给座席的呼叫数（无论座席是否应答呼叫）。	联系会话 ID 计数（通道类型 = 电话，呼叫方向 = 进站）
在已处理呼叫中	连接到座席的呼叫数。	联系会话 ID 的计数（终止类型 = 正常，通道类型 = 电话，呼叫方向类型 = 进站）
处理时间平均值	座席处理的所有呼叫的平均处理时间。	话后处理持续时间的平均值（通道类型 = 电话，呼叫方向 = 进站）
最长外拨通话时间	座席处理的任何呼叫的最长通话时间。	最长连接持续时间（通道类型 = 电话，呼叫方向 = 外拨）
平均通话时间	座席处理的任何呼叫的平均通话时间。	连接时长的平均值（通道类型 = 电话，呼叫方向 = 外拨）

参数	说明	公式
已提出的聊天	提出给座席的聊天次数。	联系会话 ID 计数（通道类型 = 聊天）
已处理的聊天数	座席接受的聊天次数。	话后处理代码名称的计数（通道类型 = 聊天）
最长聊天活动时间	座席在聊天中花费的最长时间。	最长连接持续时间（通道类型 = 聊天）
聊天活动时间平均值	座席在聊天中的平均时间。	连接时长的平均值（通道类型 = 聊天）
显示的电子邮件数	提出到座席的电子邮件消息数量。	联系会话 ID 计数（通道类型 = 电子邮件）
处理的电子邮件数	座席回复和转发的电子邮件数量。发送日期与时间确定电子邮件消息是否在间隔内。	话后处理代码名称的计数（通道类型 = 电子邮件）

更改报告列宽

默认情况下，表格报告中的列宽与列标题长度对齐。您可以在运行报告时动态更改列宽。如果更改列宽，更新的宽度将以您的用户 ID 保存在计算机中。即使您刷新浏览器或注销并使用同一浏览器重新登录，列宽仍保持不变。您可以通过清除浏览器缓存将列宽重置为默认宽度。

如果更改的列宽小于列标题的宽度，则会显示省略号图标。



注释 如果更改列宽，则不会为阈值警报保存更新的宽度。

向下钻取到可视化的一部分

以表格格式运行可视化后，您可以向下钻取到特定的可视化组件，以查看在对可视化部分进行计算时涉及的所有记录，并对数据集执行进一步分析。



注释 通过浏览器链接访问的报告以及 Agent Desktop 中的 APS 报告无法使用向下钻取功能。

过程

步骤 1 单击表格单元格，然后单击向下钻取图标。

- 向下钻取面板会显示可视化计算中涉及的记录。
- 如果您向下钻取会话 ID（无论是联系还是座席会话 ID），则会向下钻取到构成该会话的活动。

步骤 2 要添加字段或配置文件变量，请单击**字段**或**度量**下拉列表中的条目以附加新列。

注释 如果您选择了表中已存在的字段或度量，则不会再次添加该字段。

步骤 3 要将报告数据导出为 Microsoft Excel 或 CSV 文件，请单击**导出**。对于包含实时数据的向下钻取报告，“导出”选项不可用。

步骤 4 要在单独的窗口中查看向下钻取面板，请单击**启动**图标。

修改可视化属性

在运行可视化后，您可以修改其属性并重新运行：

过程

步骤 1 单击**设置**。

步骤 2 要显示或隐藏表级和顶级行段的列值汇总，请从**显示汇总**下拉列表中选择值。

步骤 3 如果想要立即更新可视化，请选择**立即重绘**。否则，仅当单击**应用**按钮时，才会更新可视化。

步骤 4 要显示或隐藏配置文件变量，请单击眼睛图标。

步骤 5 要隐藏某个段，请将其拖到**隐藏的段**框中。复合可视化不提供此功能。

步骤 6 要重新定位段，请将其拖到“当前段”框内或其他“段”框内。复合可视化不提供此功能。

步骤 7 要过滤段：

- 选择**在**或**不在**选项，并指定要包括或排除的值。有关详细信息，请参阅[使用字段的过滤器](#)，第 116 页
- 选择要在其中输入或排除的表达式正则表达式。

注释 当您过滤段以及显示或隐藏配置文件变量时，更改始终会立即呈现。

步骤 8 如果可视化是图表，请选择**设置**图标以修改可视化。

更改可视化输出格式

过程

步骤 1 单击设置。

步骤 2 从下拉列表中选择格式。可能的格式包括：

格式	说明
表	以行和列的方式显示数据。
热图	以不同的红色阴影显示表格中的单元值。 白色的单元格和红色的最暗阴影标识离群值。 注释 无法为原始报告（没有行段或列段的报告）或只有行段的报告生成热图。 输出类型 下拉列表不提供为此类报告生成热图的选项。
行热图	以不同的红色阴影显示表格中每一行内的单元值，并以最暗的阴影标识行中的最大值。 注释 无法为原始报告（没有行段或列段的报告）或只有行段的报告生成行热图。 输出类型 下拉列表不提供为此类报告生成行热图的选项。
列热图	以不同的红色阴影显示表格中每一列内的单元值，并以最暗的阴影标识列中的最大值。
折线图表	将值与线连接起来以便对值进行比较。
条形图	比较显示为水平列的值。
面积图	比较显示为阴影区域的值。
饼图	比较显示为圆形图扇区的值
动态图表	比较随时间变化的值（显示为动态气泡、线条或条形）。需要 Adobe Flash Player。动态图表在实时可视化中不可用
迷你图图表	数据变体的基于表的呈现以高度简洁的方式在表格单元中显示为缩图，使您能够发现趋势。

注释 不再支持动态图表。

- 当您创建新的报告时，**动态图表**选项在**输出类型**下拉列表中不可用。
- 当您编辑现有动态图表报告时，**动态图表**选项在**输出类型**下拉列表中显示为灰色。**保存和预览**选项不可用。
- 当您运行现有的动态图表报告时，该 UI 将显示以下错误：
无法呈现动态图表，因为它不再受支持。 将报告保存为另一种格式。

可视化创建概述

本章介绍如何使用直观的拖放界面创建可视化。

过程

步骤 1 可视化可为以下类型：

- 客户会话记录
- 客户活动记录
- 座席活动记录
- 座席会话记录

步骤 2 指定您希望可视化覆盖的时段。这将限制在可视化执行期间要考虑的记录数。

步骤 3 历史报告的计算间隔可以是基于时间的，也可以是基于样本的。

- 对于基于时间的可视化，选择一个时间间隔。
- 对于基于样本的可视化，指定要考虑的记录总数、频率（每个时间间隔内要考虑的记录数）和带区（要在每个计算中考虑的记录数），以及是否累积计算。

步骤 4 指定您尝试作为可视化的一部分进行比较的内容。这可能是为了比较不同座席或入口点的性能。Analyzer 只允许按字段分段，而不允许按度量分段。例如，允许按终止类型或座席姓名进行分段，不允许按呼叫计数分段。

步骤 5 定义要在可视化中显示的度量标准，以比较不同的片段。分析变量始终为数字值，可从字段、度量或其他分析变量创建。

- **字段**：字段可用于创建符合指定条件的记录计数。例如，您可以创建一个分析变量，以提供等于“正常”的终止类型的记录计数。
- **度量**：度量可用于创建总和、平均值或计数。“总和”和“平均值”不需要额外输入。“计数”的工作方式与字段相同，因此需要指定条件。例如，使用收入作为分析变量的基础可让您创建收入的总和、收入的平均值、或者收入大于、小于或等于给定金额的记录计数的总和。

- **现有配置文件变量：**可以使用算术公式从其他分析变量创建分析变量。例如，如果您已经有名为“平均收入”的分析变量（包含“平均收入”）和另一个名为“已处理呼叫”的分析变量（包含“终止类型”为“正常”的记录计数），则您可以使用“平均收入”除以“已处理呼叫”来创建包含呼叫平均收入的分析变量。

步骤 6 此步骤将进一步限制总体设置，使其仅包含满足指定条件的记录。

步骤 7 可视化可以显示为表格或图表。当前支持的图表类型包括条形图、饼图、折线图、面积图和动态图表。此外，您还可以指定显示选项，例如标题、颜色、边框宽度和样式。

步骤 8 可视化可按需执行、安排用于一次性执行或安排为定期运行。预定的执行通过 web 链接或 CSV 文件附件将其结果发布到指定的电子邮件收件人。

注释 以下限制适用于已计划的报告：

- 电子邮件附件的最大文件大小为 10 MB。
- 支持的最大列数为 2000。

您可以通过以下方式之一定义执行安排：

- **立即执行：**使用“查看”页上的“运行”。
- **执行一次并发送电子邮件：**使用日程安排程序。指定时间和电子邮件信息。
- **重复：**使用日程安排程序并指定重复模式（例如每日 9.00 AM）。

注释 配置文件变量中的过滤器和可视化页面左侧窗格中的过滤器不同。配置文件变量中的过滤器仅适用于此可视化的所选配置文件变量，而不适用于整个可视化。可视化页面左侧窗格中的过滤器适用于整个可视化。

注释 对于具有行段的报告，只能在各自的行段组中进行数据排序。例如，在“座席详细信息”报告中，“座席名称”是第一个行段字段。当座席名称在第一列中排序时，显示在后续列中的数据仅与所选的座席相关联。

创建可视化

要创建可视化：

过程

步骤 1 选择可视化 > 新建 > 可视化。

此时将显示可视化创建页面。

模块选项卡显示两个面板，您可以通过单击面板标题展开或折叠。

步骤 2 从键入下拉列表中选择一个选项。可能的值包括客户会话记录、客户活动记录、座席活动记录或座席会话记录。

您可以向报告添加变量和段。

步骤 3 通过从模块选项卡中的开始时间下拉列表选择一个选项来指定可视化时段。

a) 要创建实时可视化，请选择**实时**。

b) 要创建历史可视化，请选择预定义的日期范围。

c) 要指定自定义开始和结束日期，请选择**自定义**。

- 如果您选择了**实时**，请转到**步骤 8，第 110 页**。


- 如果选择了**自定义**，请从**开始日期**和**结束日期**下拉列表中选择值。

- 如果您选择了**精确日期**，请在显示的字段中输入日期，或在该字段中单击，然后从日历控件中选择日期。

- 如果您选择了其他选项之一（一年中的某天、一月中的某一天、7 天、一周中的某天或最新的日期），请使用显示的控件以选择所需的选项。

注释 如果指定了较长的日期范围，可视化可能需要较长的时间才能运行。在这种情况下，最好是安排可视化，而不是实时运行。

如果您要选择的预定义日期范围在下拉列表中不可用，则增加计算间隔。具有较大日期范围（例如上月）的小计算间隔（例如小时）会导致数据太多而无法全部显示。因此，不允许进行这类选择。

步骤 4 要编辑模块标签，单击编辑（）图标，然后在编辑模块对话框中键入新标签。

步骤 5 您可以从包括下拉列表选择一个选项，以过滤日期范围。可能的值包括一周中的某些天、一月中的某些天、一月中的某些周或一年中的某些月。选择您想要在可视化中包含的日、一个月中的某些天、周或月。

步骤 6 如果要创建基于时间的可视化，请从计算面板的时间间隔下拉列表选择一个时间间隔。可能的值包括：无、15 分钟、30 分钟、每小时、每天、每周或每月。

可用选项根据日期范围的长度而有所不同。如果指定的日期范围很长（例如上月），则较小计算间隔（例如 15 分钟、30 分钟或每小时）不可用。

步骤 7 如果要创建基于样本的可视化，请从计算面板的记录下拉列表中选择**第一**或**最后**，然后在文本框中输入要在可视化中考虑的记录总数。

您还可以定义以下项：

a) **频率**：每个时间间隔内要考虑的记录数。

b) **带区**：每个计算要考虑的记录数。

c) **累积**：计算记录数。

步骤 8 如果您选择**实时**作为可视化时段，请从计算面板中可用的下拉列表中选择值。

参数	说明
持续时间	选择无获取当前联系中心活动的快照。 - 或 - 选择特定的时间间隔（5、10、15 或 30 分钟）获取从当前时间到之前 5、10、15 或 30 分钟的视图。 - 或 - 选择一天的开始获取从午夜以来发生的所有活动的视图。 - 或 - 选择自定义获取从当前时间至过去最多 14 天时间的视图。
刷新率	选择一个值以指定数据在可视化中的刷新频率。如果您已将持续时间指定为“一天的开始”或“自定义”，请选择“分钟”；否则，请选择“秒”。
间隔	如果您指定了“持续时间”作为“一天的开始”或“自定义”，则会显示时间间隔下拉列表，您可在其中选择时间间隔（无、15 分钟、30 分钟或每小时）。
回顾 (D-H-M)	如果指定了“持续时间”作为“自定义”，则会显示“回顾”设置。输入您希望可视化回顾的自当前时刻计算的天数、小时数和分钟数。您最多可以指定 14 天。

步骤 9 要指定行段或列段，请单击**添加行段或列段**图标。拖放“画布”区域中列出的字段或增强字段。针对要添加的每个段重复此步骤。

注释 字段可添加为行段或列段。对于图表，只使用第一段。

步骤 10 要将分段变量的多个值组合为一个组，您可以创建一个增强字段：

- a) 右键单击一个值，然后选择**创建增强字段**。
- b) 在显示的对话框中指定一个或多个组的设置。例如，您可以创建三个入口点组，其中每个组代表不同的产品系列或不同的业务部门。

步骤 11 要创建配置文件变量：

- a) 单击**添加配置文件变量**图标。拖放**新建配置文件变量**对话框中列出的字段、度量或公式，然后执行以下操作之一：
 - 在名称文本框中输入配置文件变量的名称，或者保留默认文本。此名称将显示在列标题和坐标轴标签中。
 - 如果使用字段创建了配置文件变量，您可以通过将字段列表中的项目拖到**新配置文件变量**对话框的**过滤器**区域，然后选择要包含的记录，指定要包含在计数中的记录。有关详细信息，请参阅[使用字段的过滤器](#)。如果您使用度量创建了配置文件变量，请从公式下拉列表中选择要执行的计算。有关详细信息，请参阅[选择度量的公式](#)。您可以通过将字段或度量列表中的项目拖到对话框的**过滤器**区域，指定包含记录的条件。有关详细信息，请参阅[使用度量过滤](#)。

- 注释**
- 您也可以基于可视化中存在的配置文件变量创建新的公式。
 - 如果选择了全局变量作为配置文件变量，则只能将**字段或量值**列表中选择的全局变量用作配置文件变量的过滤器。有关全局变量（以前称为呼叫关联数据变量）的详细信息，请参阅 [Cisco Webex Contact Center 设置和管理指南](#) 中的联系人路由一章。

步骤 12 要指定配置文件变量的格式，请右键单击配置文件变量，然后从上下文菜单中选择**数字格式**选项。有关详细信息，请参阅[设置配置文件变量的格式](#)。例如，如果您创建了**转换率**配置文件变量，则可以选择**百分比**作为格式。

步骤 13 继续根据需要创建任意数量的配置文件变量。在下面的示例中，创建了三个配置文件变量，并且数据在**队列 ID** 和**座席姓名**标题行下划分。

注释 如果创建的是动态图表，则必须至少包含三个配置文件变量。

- 要更改配置文件变量或段的顺序，请将其标签拖到另一个位置。
- 要跨列和行段进行透视，请将段标签从“列段”框拖到“行或系列段”框中，反之亦然。
- 要删除配置文件变量或段，请单击“删除”。

注释 您无法删除其他配置文件变量中使用的配置文件变量。

步骤 14 要显示或隐藏表级和顶级行段的列值汇总，请从**显示汇总**下拉列表中选择值。

步骤 15 要在表级和顶级行段定义列值汇总，请单击**自定义**。有关**客户报告概要**的详细信息，请参阅：[自定义报告概要，第 123 页](#)。

步骤 16 要查找可视化在运行时的大致大小，请保存可视化并单击**更多**，然后选择**信息**按钮。

步骤 17 您可以创建过滤器来限制可视化默认情况下所考虑的记录数。要创建过滤器：

- 单击**模块**选项卡中的**添加过滤器**。从显示的列表中选择一个字段或度量，然后单击**保存**。

- 或 -

右键单击可视化中的某个段，然后选择**创建过滤器**。

- 新过滤器出现在**模块**选项卡中时，指定要包含或排除的值，或者，如果是度量，请设置数据必须满足的条件。

注释 您不能在过滤器的字段中选择 100 个以上的值。如果您选择了的值超过 100 个，将会显示一条错误消息。要删除某个值，请使用 **X** 按钮。

步骤 18 指定可视化输出格式。有关详细信息，请参阅 [更改可视化输出格式](#)

步骤 19 如果要创建复合可视化，请添加至少一个附加模块，然后再保存可视化。

步骤 20 要保存可视化，请单击**保存**按钮，然后在显示的对话框中进行以下操作：

- 选择文件夹。

要创建新文件夹，请单击**新建文件夹**，然后输入文件夹的名称。

- 输入可视化名称，然后单击**确定**。

步骤 21 单击**预览**以查看可视化。

- 注释** 如果要创建客户会话记录类型的可视化，其中时间间隔用作行段，联系开始时间戳和联系结束时间戳用作度量下拉列表中的配置文件变量，请从公式下拉列表中选择以下值：
- 联系开始时间戳的最小联系开始时间戳
 - 联系人结束时间戳的最大联系人结束时间戳

创建复合可视化

复合可视化包括两个或多个显示在旁边的模块。可视化中的所有模块必须有相同的行或系列段、列段和配置文件变量，但可以有不同的日期范围、时间间隔和过滤器。

您可以按如下方式创建复合可视化：

- 创建新可视化时，请至少添加一个附加模块（历史或实时模块），然后再保存可视化。
- 通过添加新模块（仅限历史模块）编辑只包含一个模块的现有可视化。

不过，如果您保存的可视化具有多个模块，您可以在保留一个模块的情况下删除所有其他模块，然后保存可视化，然后添加更多模块（仅限历史模块）。



注释 实时模块只能在创建复合可视化时，并在保存该可视化之前将其添加到复合可视化。您无法编辑现有可视化以添加实时模块。

复合可视化无法进行计划或导出，并且在执行模式中也没有透视功能。

过程


步骤 1 要在可视化创建期间添加模块，请单击**模块**选项卡顶部的**添加**。在显示的对话框中，输入模块的名称，然后单击**确定**。

再次为要添加的每个其他模块单击**添加**。

添加模块后，可视化创建页面会并排显示构成的可视化。您可以为每个模块选择不同的日期范围、时间间隔和过滤器。

注释 选择无以外的时间间隔值。如果选择**无**，则“时间间隔”值显示为属于 1970 年。

步骤 2 要显示每个模块可以自定义的设置，请从**模块**选项卡顶部的下拉列表中选择**一个**模块。

步骤 3 要编辑模块标签，单击**编辑**（）图标，然后在**编辑模块**对话框中键入新标签。

“模块”选项卡中的下拉列表反映了标签的更改。

创建显示实际值的可视化

要在不汇聚的情况下显示数据库中的实际值，可视化不能包含时间间隔或分段，并且所有配置文件变量都必须配置为公式的值。



注释 在已经包含时间间隔或分段的可视化中，选项的值不可用。

要在不汇聚的情况下创建显示实际数据库值的可视化：

1. 单击可视化 > 新建 > 可视化。
2. 选择一个类型。可能的值包括：客户会话记录、客户活动记录、座席活动记录或座席会话记录。
3. 指定可视化时段。
4. 要添加配置文件变量：
 - 单击添加配置文件变量，然后将字段或度量拖放到“新配置文件变量”对话框中。
 - 在公式下拉列表中，选择值。对要添加的每个其他配置文件变量重复此步骤，然后单击保存以保存可视化。然后，您可以单击预览。

创建增强型字段

1. 右键单击可视化中的某个段，然后选择创建增强字段。
2. 如下表所述指定组的设置：

设置	说明
默认组	输入组的名称（例如，其他入口点），该组包含定义的组中未包含的所有变量。
组	要定义组，请在组名称中输入名称： <ul style="list-style-type: none"> • 从下拉列表中选择值。 • 键入值并按 Enter 键。

3. 单击保存。

删除共享增强型字段

要删除共享的增强字段：

1. 单击**添加**按钮以添加“列段”或“行段”或“系列段”框以显示“新段”对话框。
2. 选择要删除的增强字段，然后单击**删除**按钮。

如果增强型字段当前未使用，则会将其删除。

共享增强型字段

要使增强字段可用于将来使用，请执行以下操作：

1. 单击已添加到可视化的增强字段段，然后从上下文菜单中选择**保存**。
2. 输入增强字段的名称，然后单击**确定**。

现在，在您和其他可视化设计人员创建或编辑可视化时，在“新段”对话框中将会显示保存的增强型字段。

选择度量的公式

下表介绍了使用度量创建配置文件变量时可用的公式。

公式	计算
平均值	平均值。
总和	总值。
计数	值的数量。 选择此公式时，该对话框将显示用于指定在计数中包含记录的条件。有关详细信息，请参阅： 使用度量过滤 ，第 117 页。
最小值	最小值。
最大值	最大值。
值	数据库中未进行汇聚的实际值。
几何平均值	值的乘积的第 n 个根（其中 n 为指定范围内的数值的计数）。

公式	计算
峰度	衡量数据相对于正态分布是陡峭还是平坦的度量。
中值	中间值。
总体方差	唯一值集的方差。
偏度	中值与平均值的距离。
标准差	方差的平方根。
平方和	值的平方和。
方差	每个值与平均值之间的平方差的平均值。

定义过滤器

使用字段的过滤器

当您运行可视化时，“设置”面板会显示一些控件，用于指定要在可视化中包含或排除哪些记录。

当您执行以下任务时，在创建或编辑可视化时会显示这些控件：

- 将字段拖到创建或编辑配置文件变量时显示的对话框的**过滤器**区域中。
- 单击**添加过滤器**，然后在显示的对话框中选择一个列出的字段。
- 右键单击可视化中的某个段，然后选择**创建过滤器**。

1. 要指定要包含或排除的字段值，请执行以下操作之一：

- 单击**正则表达式**单选按钮，然后在文本框中输入正则表达式，以指定要包含或排除的值。单击**保存**。

以下示例介绍了正则表达式：

- **agent.*** 包括所有以短语 `agent` 开头的字段值。
- **agent.*h** 包括所有以短语 `agent` 开头并以字母 `h` 结尾的字段值。

有关标准正则表达式的更多信息，请参阅 <https://www.elastic.co/guide/en/elasticsearch/reference/current/regexp-syntax.html>。

- 单击**位于或不位于**单选按钮，选择要包含或排除的列表中的值，然后单击**保存**。此外，您可以在文本框中键入值的名称，然后单击**保存**。

2. 要过滤可用值的列表，请在文本框中键入一个或多个字符。键入时，与文本匹配的值会显示为列表，供您选择。您可以使用 `*` 作为通配符来表示一个或多个字符。

3. 要指定空白值，请单击添加。
4. 要删除指定的值，请选择此值，然后单击删除。

使用度量过滤

当您执行以下操作时，Analyzer 将显示用于指定哪些记录包含在可视化中或从可视化中排除的控件：

- 将字段拖到创建或编辑配置文件变量时显示的对话框的过滤器区域中。
- 单击“模块”面板中的添加过滤器（如果您正在编辑单模块可视化，则是“详细信息”面板），然后在显示的对话框中选择列出的度量。

1. 要为度量设置条件，请执行以下操作之一：

- 要将数据限制为最小值和最大值之间的值，请从“比较运算符”下拉列表中选择介于，然后在“最小”和“最大”文本框中输入最小值和最大值。

<	小于
<=	小于或等于
=	等于
!=	不等于
>=	大于或等于
>	大于



注释 包括最小值，但不包括最大值。

- 要基于单面比较来限制数据，请从“比较运算符”下拉列表选择一个运算符，然后在“值”文本框中输入值。

在下面的示例中，条件（大于 0）应用于总收入度量，以创建转换后的配置文件变量。

运行模式中的过滤器

Analyzer UI 在运行模式下执行报告时提供过滤功能。

您可以在创建或编辑可视化或者创建可视化副本时选择过滤器。

当您运行可视化时，所选的过滤器将出现在可视化页面的右上角。您可以通过选择适当的过滤器过滤可视化，而无需编辑报告。

在创建可视化时，要向以运行模式显示的报告添加过滤器，请执行以下操作：

1. 转到 Analyzer 主页。单击导航栏中的可视化图标。
2. 要创建新的可视化，请选择新建 > 可视化。
3. 在创建可视化页面中，选择所需的字段并将其拖到行段窗格中。添加的字段作为过滤器连同默认过滤器一同显示于在运行模式显示过滤器复选框列表中。默认过滤器包括：
 - 历史报告的持续时间和时间间隔字段。时间间隔字段仅在选择作为行段时显示为过滤器。
 - 实时报告的持续时间字段。
4. 通过选择相应的复选框从在运行模式显示过滤器复选框列表中选择所需的过滤器。
默认情况下，会取消选中在运行模式显示过滤器复选框列表中的所有过滤器。
5. 选择所需的配置文件变量和列字段，然后将新可视化保存到适当的文件夹中。
过滤器显示在可视化的右上角。您现在可以通过选择适当的过滤器过滤可视化，而无需编辑报告。



注释 有关创建可视化的详细信息，请参阅章节：[创建可视化，第 109 页](#)。

在创建可视化副本时，要在运行模式添加过滤器：

1. 导航到主页 > 可视化 > 常用报告。选择适当的常用报告，然后单击省略号按钮以显示报告选项。选择**创建副本**选项。
2. 从可视化页面左侧窗格中显示的在运行模式显示过滤器复选框列表中选择适当的过滤器。
默认情况下，会选中在运行模式显示过滤器复选框列表中的所有过滤器。
3. 将新报告保存到适当的文件夹中。
4. 当您运行可视化时，过滤器将显示在可视化的右上角。



注释 有关创建可视化副本的详细信息，请参阅章节：[在可视化和控制板页面上执行的任务，第 6 页](#)。

在编辑可视化期间，要在运行模式添加过滤器，请执行以下操作：

1. 转到“可视化”页面。单击省略号按钮，然后选择**编辑**选项以编辑可视化。
2. 从可视化页面左侧窗格中显示的在运行模式显示过滤器复选框列表中选择所需的过滤器。
默认情况下，会选择在运行模式显示过滤器复选框列表中的所有过滤器。
3. 将新报告保存到适当的文件夹中。
4. 当您运行可视化时，过滤器将显示在可视化的右上角。



注释 有关编辑可视化的详细信息，请参阅章节：[在可视化和控制板页面上执行的任务](#)，第 6 页。



注释 运行模式的报告最多可以添加显示五个过滤器。

复合可视化（包含两个或更多模块）不支持可视化页右上角的过滤器。如果使用一个模块编辑现有报告以添加另一个模块，在运行模式期间显示过滤器复选框将会列出灰色。

基于配置文件变量创建公式

您可以通过将数学公式应用到现有的配置文件变量来创建新的公式。

要基于现有的配置文件变量创建公式：

1. 右键单击可视化中的配置文件变量，然后从上下文菜单中选择**新建公式**。
2. 在出现的**新建公式**对话框中，在“名称”文本框中输入配置文件变量的名称。
3. 选择数学符号： $+$ 、 $-$ 、 \times 或 \div 。
4. 在数学符号右侧的文本框中执行以下操作之一：
 - 键入一个数值。
 - 从下拉列表中选择现有的配置文件变量的名称。

创建和使用共享公式

创建配置文件变量后，您可以在“公式”面板中将添加该公式供自己和其他可视化设计人员使用。

创建共享公式

要创建共享公式：

1. 创建**配置文件变量**。有关详细信息，请参阅：[创建可视化](#)，第 109 页。
2. 右键单击配置文件变量，然后选择**保存**。
3. 输入公式名称，然后单击**确定**。

该公式将保存在“公式”面板中。

编辑共享公式

要编辑共享公式：

1. 单击**添加配置文件变量**，然后双击“公式”面板中所列公式的名称。
2. 您可以编辑值或添加其他**字段和度量**。
3. 单击**保存**。

删除共享公式

要删除共享公式：

1. 单击“配置文件变量”框中的**添加按钮**，然后双击公式面板中所列公式的名称。
2. 单击“删除”。

如果公式当前未在使用中，将被删除。

创建可视化标题并设置其格式

要在创建或编辑可视化时创建可视化标题并设置其格式：

1. 单击可视化画布中的文本**单击以添加标题**，然后输入新的标题。
 - 要编辑标题，请选择该标题，然后输入新的标题。
 - 在**格式**中，从下拉框中选择**标题**，然后输入标题文本。
2. 要自定义标题的格式，请从“格式”选项卡的下拉列表中选择**标题**，以显示您可以自定义的格式选项，例如边框大小、样式和颜色；文本对齐方式和颜色；边距；空白；以及字体大小、系列、样式和粗细。

设置表格的格式

要自定义表格的格式：

1. 选择**格式**，然后从下拉列表中选择**表格**。
2. 更改以下任何选项以自定义表格格式：

选项	说明
背景颜色	从颜色选择器中选择背景色，或者输入颜色的 HTML（十六进制）代码。

选项	说明
边框大小	以像素为单位输入一个值，以更改边框宽度。
边框样式	从下拉列表中选择一个值，以指定表格周围边框的样式，如果不想在表格周围显示边框，请选择无。
边框颜色	从颜色选择器中选择边框颜色，或者输入颜色的 HTML 代码。

设置配置文件变量的格式

要更改配置文件变量的文本对齐方式、数字格式或标题，请执行以下操作：

1. 执行下列操作之一：
 - 右键单击一个配置文件变量以显示上下文菜单。
 - 在**格式**下拉列表中选择一个配置文件变量，以在选项卡中显示数字格式和标题选项。
2. 更改下表所述的任何选项：

选项	说明
标题	要更改标题，请单击 格式 选项卡中显示的标题文本以选择它，然后输入所需的标题。 此设置仅在 格式 选项卡中可用。
数字格式	右键单击以指定是将数据设置为整数、数字、货币、百分比、日期时间还是持续时间，以及在响应类别中指定显示数据的方式。 例如，当您选择“百分比”时，您可以选择以下格式选项之一： <ul style="list-style-type: none"> • ###.##% (12.34%) • ##% (12%)
文本对齐	要更改列文本的对齐方式，请从下拉列表中选择一个值：“左对齐”、“居中”或“右对齐”。 此设置仅在上下文菜单中可用。

更改时间间隔字段的日期格式

在创建或编辑可视化时，您可以编辑时间间隔字段的默认日期格式 (mm/dd/yyyy)。

过程

步骤 1 右键单击时间间隔字段将显示选择日期格式上下文菜单。

步骤 2 从以下列表中选择所需的日期格式：

- mm/dd/yyyy
- mm/dd/yy
- m/d/y
- dd/mm/yy
- d/m/y
- yyyy/mm/dd
- yyyy-mm-dd

步骤 3 单击保存。

注释 如果以 .csv 格式导出报告并在 Microsoft Excel 中打开，则会根据在 Microsoft Excel 中设置的日期格式显示日期。以可视化中为时间间隔字段应用的精确日期格式显示日期，请在文本编辑器中打开导出的 CSV 报告。

设置图表的格式

要自定义图表的格式：


1. 选择格式 > 图表。
2. 更改以下任何选项以自定义图表格式：

选项	说明
背景颜色	从颜色选择器中选择背景色，或者输入颜色的HTML代码。
边框大小	以像素为单位输入一个值，以更改图表四周的边框宽度。
边框样式	从下拉列表中选择一个值，以指定图表周围边框的样式，如果不想要边框，请选择无。

选项	说明
边框颜色	从颜色选择器中选择边框颜色，或者输入颜色的 HTML 代码。
渐变填充	要为线条、面积或条形图中的线条、面积或条形添加底纹样式，请从下拉列表中选择颜色渐变的方向。
堆叠	要在线条、面积或条形图中显示彼此堆叠的数据值，请选择 普通 按数据值堆叠，或选择 百分比 以按百分比堆叠。
坐标轴标签。	从下拉列表中选择一个值，以指定显示或隐藏坐标轴标签。
反转轴	从下拉列表中选择“真”或“假”，以指定是否反转轴。
数据标签	从下拉列表中选择一个值，以指定显示或隐藏数据标签。
数据标签旋转	从下拉列表中选择一个值，以指定数据标签的旋转角度：无、45°、90° 或 -90°。

编辑可视化名称

要编辑可视化名称，请执行以下操作之一：

1. 从上下文菜单中单击可视化 >  编辑。
2. 单击编辑可视化名称，然后在格式选项卡中，从下拉列表中选择可视化以编辑字段。

自定义报告概要

创建或编辑可视化时，您可以在表级和顶级行段组中自定义报告概要。自定义选项仅在将配置文件变量设置为列段的可视化中可用。有关行和列段的详细信息，请参阅[创建可视化](#)。

您可以在自定义报告概要对话框中为报告中的每个列定义以下汇总公式。

公式	计算
无	没有为列汇总定义公式。 注释 如果为可视化中的所有列选择无，则无法看到表级或组级汇总。
平均	列中的值的平均值。
计数	列中值非空的记录计数。

公式	计算
最小	列中的最小值。
最大	列中的最大值。
总和	列中所有值的总和。
注释	您也可以选择预定义公式，仅为包含公式字段的列计算表级汇总。



- 注释**
- 您可以在 Analyzer UI 上查看自定义报告概要以及以 MS Excel 格式导出的报告。在导出的报告中，不会以 CSV 格式显示自定义的报告概要。
 - 通过将鼠标悬停在 Analyzer UI 列的汇总单元格，可以查看为列汇总定义的公式。
 - 您可以在导出的 MS Excel 报表上的列的汇总单元格中看到列汇总的定义公式。摘要单元格包含 <Summary Value>(<Summary formula>) 文本格式。
 - 您只能为基于值的报告自定义表级汇总。如果基于值的报告中的列含有“字符串”类型字段，您可以将该列的汇总公式定义为“无”或“计数”。如果列有整数（度量）类型字段，您可以定义公式，如表中所示。

表级汇总

这是报告脚注的汇总。您可以通过在**显示汇总**下拉列表中选择**表级**复选框来显示汇总。默认情况下，当您创建新的可视化时，将选中此复选框。

对于分段报告，当您选择**表级**复选框但未定义汇总公式时，默认情况下，列字段的汇聚类型设置为该列的汇总公式，但以下情况除外：

- 如果列有“公式”字段，默认情况下该列的表级汇总公式定义为“自定义”。
- 如果列有“持续时间”字段，默认情况下该列的表级汇总公式定义为“无”。
- 如果某个列有计数汇聚类型字段，则默认情况下该列的表级汇总公式定义为“总和”，即所有个别计数的总和。

对于基于值的报告，当您选择**表级**复选框但未定义汇总公式时，默认情况下表级汇总公式设置为“无”。

组级汇总

这是在顶级行段组中定义的列汇总。“组级汇总”选项仅在具有最少两个行段的可视化中可用，您可以通过在**显示汇总**下拉列表中选择显示顶级行段名称的复选框来显示组级汇总。默认情况下，当您创建新的可视化时，此复选框将会清除。

选择“组级汇总”复选框但没有定义汇总公式时，默认情况下，“组级汇总”公式为“所有列”定义为“无”。



注释 组级汇总不适用于基于值的报告。

座席详细信息报告中的报告概要

您可以在座席详细信息报告中查看表级和组级汇总。表级和组级汇总公式都是基于列汇聚类型定义的，但以下情况除外：

- 如果列有“公式”字段，默认情况下该列的表级汇总公式定义为“自定义”，而组级汇总公式定义为“无”。
- 如果列有“持续时间”字段，默认情况下，列的表级汇总和组级汇总公式将定义为“无”。
- 如果列有计数汇聚类型的字段，则默认情况下列的表级汇总和组级汇总公式定义为“总和”，即所有个别计数的总和。

导出报告模板

您可以将报告模板导出为单个文件或包含多个文件的文件夹。该文件或文件夹将从 Analyzer 导出到您的计算机。导出报告模板有助于跨多个租户的可重用性。

导出文件

要从 Analyzer 服务器导出模板文件：

1. 在主页上，单击可视化图标。
2. 选择您要导出的模板文件。
3. 单击省略号按钮。
4. 从下拉列表中选择**导出模板**。如果文件导出成功，将会显示以下消息：

已成功导出报告模板并将其放入“下载”文件夹。



注释 您无法导出时间较长且时间间隔较短的报告。请根据需要为实时报告和历史报告重置持续时间和时间间隔字段，以进一步继续。有关详细信息，请参阅：[创建可视化](#)，第 109 页。

该文件将以 .JSON 格式保存。

5. 单击关闭。

导出文件夹

要从 Analyzer 服务器导出文件夹：

1. 在主页上，单击**可视化**图标。
2. 选择要导出的文件夹。
3. 单击省略号按钮。
4. 从下拉列表中单击**导出模板**。



-
- 注释**
- 您每次最多可以导出 25 个模板。
 - 导出文件夹时，子文件夹不会导出。您必须单独导出这些子文件夹。
 - 如果过滤器应用到报告模板，则在导出期间将删除关联的值和变量。不过，过滤器名称会保留。
-

5. 单击**导出**。如果文件导出成功，将会显示以下消息：

该文件夹中的所有报告模板都成功保存并作为 .zip 文件放在“下载”文件夹中。

导入报告模板

您可以将报告模板作为单个文件或包含多个文件的文件夹导入。可以将文件或文件夹从计算机导入到 Analyzer。导入功能仅对登录到 Analyzer UI 的管理员可用。



-
- 注释** 模板版本是特定于部署的。您只能将 Webex Contact Center 1.0 报告模板导入到 Webex Contact Center 1.0。同样，Webex Contact Center 报告模板只能导入到 Webex Contact Center。
-

导入单个模板文件时，将根据模板创建相应的可视化。



-
- 注释** 为避免命名冲突，在目标文件夹中存在具有相同名称的报告时会添加时间戳。
-

导入文件

要将模板文件导入到 Analyzer：

1. 在主页上，单击**可视化**图标。
2. 单击**导入**。
3. 单击**浏览**以选择要导入的文件（.CSV 格式）。
4. 单击**导入**。如果文件成功导入，将显示以下信息：

文件导入成功。

5. 单击关闭。

导入文件夹

要将模板文件夹导入到 Analyzer:

1. 在主页上，单击可视化图标。
2. 单击导入。
3. 单击浏览以选择要导入的文件夹（.zip 格式）。



注释 .zip 文件中的模板总数不能超过 25。

4. 单击导入。如果文件夹导入成功，将会显示以下消息：
文件夹导入成功。
5. 单击关闭。



第 3 章

控制板

控制板是用于在单个屏幕上显示的报告组合。

您可在控制板上执行以下任务：



- [运行控制板](#)，第 129 页
- [查看常用报告控制板](#)，第 130 页
- [设计控制板](#)，第 132 页

运行控制板

要运行控制板：



注释 确保控制板至少有一个可视化。有关详细信息，请参阅：[设计控制板](#)，第 132 页。

1. 单击导航栏上的**控制板**图标。
2. 要查找报告，您可以使用“搜索”功能或树状  图标。当您单击树状图标时，该文件夹中的所有文件都会显示出来。搜索还会显示子文件夹中的所有匹配报告。单击  按钮，然后从上下文菜单中选择**运行**。

单击文件夹或报告时，该文件夹或报告的确切位置将会显示在痕迹导航上。

3. 要查看可视化，请单击**启动**。

呈现可视化后，单击**设置**按钮以查看可视化数据中使用的**配置文件变量**和**段**。



注释 在控制板中运行复合报告时，过滤功能不可用。

查看常用报告控制板

业务指标

放弃的联系数

“已放弃的联系控制板”显示在特定时段内放弃的联系数。您可以根据下面提及的时间间隔和持续时间，在控制板中过滤数据：

- **时间间隔** —显示时间间隔（例如 10 分钟、30 分钟、每小时、每天、每周和每月）。
- **持续时间** —显示持续时间，例如今天、昨天、本周、上周、最近 7 天、本月、上月和今年。

参数	说明
已放弃联系总数	<p>已放弃的联系总数。还会显示不同通道（聊天和语音）的已放弃联系数。在以下情况下，可能会放弃联系：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在 IVR 中时。 2. 在队列等待时间（QWT）中时。 3. 在顺序 QWT 中时。 4. 在并行 QWT 中时。仅适用于 UCCX。 5. 当座席没有收到呼叫时。
主要放弃原因	<p>在队列等待时间（QWT）内放弃的联系总数的百分比。</p> <p>例如，在一天中，联系总数是 1000，并且其中有 100 个联系已放弃，这 100 个已放弃的联系的 QWT 可能属于以下类别：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 个呼叫不到 1 分钟。 • 25 个呼叫的时间范围为 1 - 5 分钟。 • 50 呼叫的时间范围为 5 - 10 分钟。 • 15 个呼叫超过 10 分钟。 <p>注释 在上例中，主要放弃原因显示 65%（分析已放弃呼叫的最大时段）的呼叫 QWT 超过 5 分钟。</p>
回叫/恢复聊天率	通过语音呼叫或聊天收到回复的客户的总百分比。

参数	说明
客户旅程	Sankey 图显示联系在哪个阶段被放弃。此图显示了不同的入口点、队列、等待时间和座席的垂直栏。 视图取决于所选的通道类型。将鼠标悬停在这些阶段会显示更多信息，如每个座席处理的已放弃联系数和联系数。
联系趋势	面积图显示在所选持续时间内为每种通道类型处理和放弃的联系趋势。
联系放弃阶段	环形图显示联系在哪个阶段被放弃。
已放弃联系详细信息	表格视图显示所选持续时间内每个已放弃联系的详细信息。 ANI 如果是语音呼叫，这表示与主叫方电话号码，如果是聊天，则表示电子邮件地址。 DNIS 这表示与座席相关的座席电话号码。 首次联系时间 这表示联系进入联系中心的时间。 放弃阶段 这表示联系被放弃时所处的阶段，例如：IVR、队列中或座席振铃期间。 转接 这表示联系已被转接的次数。 等待时间总计 这表示联系在被放弃之前处于等待状态的时间。这包括 IVR/自助服务时间和 QWT。 重复呼叫时间 这表示主叫方在指定持续时间（当前为一小时）内返回呼叫（重复呼叫）的时间。

历史报告

云连接用户无法使用这些报告。

座席报告

座席绩效控制板

此报告显示其组中座席的平均连接持续时间和最长连接持续时间。

报告路径：控制板 > 常用报告 > 历史报告 > 座席报告

输出类型：条形图

您可以使用“部署名称”、“座席名称”、“小组名称”、“时间间隔”（默认为“每日”）和“通道类型”进行过滤。

联系中心概述

小组的已处理联系绩效

此报告显示该部署中每个小组针对每个通道类型的已处理联系总计，以便您可以比较小组。

报告路径：控制板 > 常用报告 > 历史报告 > 联系中心概述

输出类型：折线图表

您可以使用“部署名称”、“时间间隔”（默认为“每日”）、“小组名称”和“通道类型”进行过滤。

实时报告



注释 云连接用户无法使用这些控制板。

要参考这些控制板中使用的所有报告详细信息，请参阅[查看常用报告控制板](#)，第 130 页告部分中相应的报告。

设计控制板

过程

- 步骤 1** 单击**控制板 > 新建控制板**。
- 步骤 2** 将可视化拖放到画布区域。您可以添加要在控制板中显示的任意数量的可视化。
- 步骤 3** 要重新定位可视化，请将其拖到新的位置。要设置可视化的格式，请选择**格式**面板，然后从下拉列表中选择要修改的可视化。
- 步骤 4** 要调整可视化大小：
 - 拖动边或角以减小或增加尺寸。
 - 选择**格式**，从下拉列表中选择可视化名称，然后编辑**宽度**和**高度**。
- 步骤 5** 要从控制板中删除可视化，请选择“X”。
- 步骤 6** 要输入可视化的名称，请单击**单击以添加标题**。要编辑标题，请输入一个新标题，然后单击勾选标记符号。

- 步骤 7** 要设置可视化标题的格式，请从选项卡的下拉列表中选择**格式设置**，然后选择标题，以显示您可以自定义的格式选项，例如边框样式、文本对齐和字体大小、颜色和粗细。
- 步骤 8** 要保存控制板，请单击**保存**，然后选择一个文件夹。
要创建新文件夹，请单击**新建文件夹**，输入文件夹的名称。输入控制板的名称，然后点击**下一步**。
- 步骤 9** 您可以预览控制板，单击**预览**。
- 步骤 10** 要编辑控制板名称，请单击**编辑控制板名称**以选择现有的文本；然后输入新名称并单击“应用”按钮。
-



第 4 章

变量

变量会在生成报告时用于报告过滤器中。你可以通过定义一组值来创建一个变量。创建变量后，便可以将其作为特定字段和相关记录类型的过滤器重复使用。

- [创建、编辑、查看和删除变量](#)，第 135 页

创建、编辑、查看和删除变量

要创建新变量：

过程

步骤 1 单击 **变量 > 新建**。

步骤 2 输入变量的名称。


步骤 3 从关联的列下拉列表选择一个值。

步骤 4 定义值并添加说明。

步骤 5 定义变量的范围。范围可以包括：

- 用户变量仅由用户定义和使用。
- 全局变量可跨组织使用。切换为 **共享值**？以跨组织共享变量或限制组织内的使用。

步骤 6 单击 **保存**。

单击  以查看、编辑、复制或删除该变量。



附录 A

每个存储库中可用的记录类型

下表介绍了每个客户和座席活动及会话储存库中汇聚的记录类型。

记录类型	说明	示例
客户活动记录	表示客户工作流程中的原子步骤	<ul style="list-style-type: none">• 位于 IVR 或队列中、正在与座席通话通话、处于保留状态的客户• 主页、产品页面、结帐页面上的客户
客户会话记录	表示客户工作流，包括一系列客户活动	<ul style="list-style-type: none">• 客户呼叫呼叫中心• 客户访问网站• 客户访问网站以及与座席聊天• 客户发送电子邮件以及座席做出响应
座席活动记录	表示座席工作流程中的原子步骤	<ul style="list-style-type: none">• 座席空闲、可用、通话、话后处理• 座席离线、拨号、通话、输入留言• 座席空闲、可用、聊天、话后处理• 座席离线、读取电子邮件、应答、话后处理
座席会话记录	表示座席工作流，包括一系列座席活动	<ul style="list-style-type: none">• 座席处理服务呼叫并记录事件• 座席发出出站呼叫并设置会议• 座席与客户聊天并回答问题• 座席读取和回复客户电子邮件

以下各节提供有关记录内容的更多详细信息：

- [标准 CSR 和 CAR 字段和度量，第 138 页](#)

- [标准 ASR 和 AAR 字段和度量，第 138 页](#)
- [座席状态，第 138 页](#)
- [呼叫状态，第 140 页](#)
- [呼叫原因代码，第 142 页](#)

标准 CSR 和 CAR 字段和度量

客户会话存储库 (CSR)

以下各节介绍了 CSR 中汇聚的标准字段和度量：

客户活动存储库 (CAR)

以下各节介绍了 CAR 中汇聚的标准字段和度量：

标准 ASR 和 AAR 字段和度量

座席会话存储库 (ASR)

ASR 中汇聚的标准字段如下表所述：



注释 断开连接计数字段当前未使用且未在 ASR 中填充。

座席活动存储库 (AAR)

下表介绍了 AAR 中汇聚的标准字段：

座席状态

表 11: 座席状态

状态	说明
有空	当座席准备接受并响应路由的联系请求时生成。座席登录后，座席必须从下拉列表中选择 有空 ，以接受语音呼叫、聊天、电子邮件和社交消息对话请求。
有空-咨询	当处于 有空 状态的目标座席接受咨询请求并添加到呼叫时生成。

状态	说明
AvailableConsultReserved	当向座席发起咨询请求并且目标座席处于有空状态时生成。
会议已完成	在会议呼叫结束时生成。此状态是为座席（发起咨询请求的座席）和接收呼叫的座席生成的。当目标座席退出会议呼叫时，将显示会议已完成状态，直到发起会议请求的座席单击恢复以使客户取消保留状态。
会议	在进行会议呼叫时生成。
已连接	座席接受请求并与客户连接时生成。
已连接-咨询	当目标座席接受咨询请求并且咨询呼叫已连接时生成。
ConnectedConsultReserved	当咨询请求被转发到媒体以执行发起咨询呼叫的呼叫相关操作时生成。
咨询-已完成	咨询呼叫已结束生成。此状态是为座席（发起咨询请求的座席）和接受咨询的座席生成的。当目标座席退出咨询呼叫时，将显示咨询已完成状态，直到发起咨询请求的座席单击恢复以使客户取消保留状态。
咨询	在进行咨询呼叫时生成。
ctq-就绪/ctq-保留/ctq-接受	当目标座席可用于队列的咨询呼叫时，在发起咨询到队列请求后生成。
空闲	当座席登录但未准备好接受任何路由请求时生成。当座席登录到桌面时，状态默认设置为空闲。
空闲-咨询	当处于空闲状态的目标座席接受咨询请求并添加到呼叫时生成。
IdleConsultReserved	当向座席发起咨询请求并且目标座席处于空闲状态时生成。
已登出	座席从桌面已登出时生成。
不响应	当座席不响应路由的联系人请求并进入 RONA 状态时生成。
保留	当座席通过单击保留按钮将客户置于保留状态时生成。计时器旁边将显示保留呼叫状态。座席可以单击恢复以取消呼叫保留。
振铃	传入呼叫弹出框正显示在桌面右下角时生成。
话后处理	在与客户的主动交互期间，座席单击结束或传递或发送按钮时生成。在提交话后处理原因之前，将显示话后处理状态。
vt-转接	在座席通过自动转接将呼叫转接到入口点或队列后生成。
skillUpdate	管理门户通知关于某个座席的技能档案或技能更新时生成。

呼叫状态

表 12: Analyzer 事件序列

事件	目的	预期的下一个事件: Y = 已接受, N = 未接受																			
		新	ivr- 已	ivr- 完成	已暂留	连接	已	保	保留- 留	咨	咨	会	会	已结束	录	已转	监	监	监	话后处	更
无	与客户 联系 无交互	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
新	新交互 由 客户发起	N	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	N	Y
ivr- 已连接	ivr 实例 已连接	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y
ivr- 完成	ivr 实例 已完成	N	Y	N	Y	Y	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	N	Y
已暂留	呼叫保留 在 暂停状态	N	Y	Y	Y	Y	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	N	Y
连接	新呼叫 由 客户发起	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	N	Y
已连接	与客户的 呼叫 与客户	N	N	N	N	N	Y	N	N	N	Y	N	Y	Y	Y	Y	N	N	Y	Y	Y
保留	与客户的 呼叫 处于保留 状态	Y	N	N	Y	Y	N	Y	Y	N	Y	N	Y	N	Y	N	N	N	Y	Y	Y

事件	目的	预期的下一个事件: Y = 已接受, N = 未接受																		
		新	ivr- 已	ivr- 完成	已 连接	已 连接	保 留	保留- 留	咨 询	咨 询- 完成	会 议	会 议- 完成	已 结束	录 音- 已 开始	已 转 接	监 控- 控	监 控- 控	监 控- 控	话 后 处 理 - 完成	更 新 属 性
保持-已完 成	呼叫 从保留状 态返回 进行中状 态	Y	N	N	N	N	Y	N	N	N	Y	N	Y	Y	Y	Y	N	N	Y	Y
咨询	呼叫被置 于 咨询状态	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	Y	N	N	N	Y	Y
咨 询-完成	呼叫从 从咨询状 态返回 进行中状 态	N	N	N	Y	Y	N	Y	Y	N	Y	N	Y	N	Y	N	N	N	Y	Y
会 议	呼叫处于 会议状态	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	N	Y	Y
会 议-完成	呼叫 从会议状 态返回 进行中状 态	N	N	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	Y	N	Y	N	N	N	Y	Y
已 结束	与客户的 呼叫 已结束	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y
录 音- 已 开始	呼叫录音 已 开始	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y
已 转 接	呼叫已转 接	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	Y	Y

呼叫原因代码

事件	目的	预期的下一个事件: Y = 已接受, N = 未接受																		
		新	ivr- 已 连接	ivr- 完成	已暂留	连接	已 连接	保 留	保留- 完成	咨 询	咨 询-完成	会 议	会 议-	已结束	录 音-	已转 接	监 控-	监 控-	监 控-	话后处 理 -完成
监 控 -已请 求	呼叫监控 已请求	N	N	N	N	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	N	N	Y
监 控- 已开始	呼叫监控 已开始	N	N	N	N	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	N	Y	N	Y
监 控- 完成	呼叫监控 已结束	N	N	N	N	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y
话后 处理已完 成	话后处理 由座席完 成	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y
更新 -csr-属 性	更新 -csr-属 性	N	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y



注释 流开发人员使用流设计器 UI 创建和发布呼叫控制脚本来管理入站电话联系。管理员根据路由策略映射已发布的流脚本。当入站呼叫到达入口点时，流控制引擎将识别路由策略并执行相应的流控制活动，以调用属于流脚本的单个流控制活动。

呼叫原因代码

表 13: 呼叫原因代码

原因代码	原因	说明
400	错误的请求	由于语法错误，服务器无法理解此请求。

原因代码	原因	说明
401	未授权	请求需要验证用户身份。
403	禁止	服务器理解该请求，但拒绝执行。授权并没有帮助。请勿重复请求。
404	找不到	在请求 URI 中指定的域上不存在用户 ID，或者请求 URI 中的域与请求接收方处理的任何域均不匹配。
405	不允许使用该方法	可以理解请求-线路中指定的方法，但请求 URI 标识的地址不允许该方法。响应必须包含一个允许标头字段，其中包含指示地址的有效方法列表。
406	无法接受	请求确定的资源生成具有内容特征的响应实体，而根据请求中发送的“接受标头”字段这些特征不可接受。
407	需要座席身份验证	此代码类似于 401（未经授权），但表示客户端必须首先通过座席验证自己。
408	请求超时	服务器无法在管理员设置的超时持续时间内生成响应。
410	不再存在	请求的资源在服务器上不再可用，且转发地址未知。
413	请求实体太大	服务器无法处理请求，因为请求实体的正文超出了服务器能够处理的值。服务器可以关闭连接以阻止客户端继续该请求。
414	请求-URI 太长	由于请求 URI 长于服务器能够解释的值，服务器无法处理请求。
415	不支持的媒体类型	服务器无法处理请求，因为请求的消息正文的格式不受请求方法的服务器支持。
416	不支持的 URI 方案	服务器无法处理请求，因为请求 URI 中的 URI 方案对服务器而言未知。
420	错误扩展	服务器无法理解在“座席需要”或“需要”标头字段中指定的协议扩展。
421	需要扩展	用户座席服务器 (UAS) 需要特定的分机来处理请求，但此扩展并未在请求的支持标头字段中列出。

原因代码	原因	说明
423	间隔太短	服务器无法处理请求，因为请求资源的过期时间过短。注册商可以使用此响应来拒绝其联系标头字段过期时间过小的注册。
480	暂时不可用	已成功连接用户的最终系统，但用户当前不可用（例如，用户未登录或“免打扰”功能已激活。）
481	呼叫/事务不存在	UAS 收到的请求与任何现有的对话或事务都不匹配。
482	检测到环回	服务器已检测到循环。
483	跃点过多	由于请求包含值为零的最大前转标头字段，因此服务器无法处理请求。
484	地址不完整	请求 URI 不完整。在原因短语中应提供其他信息。
485	不明确	请求 URI 不明确。
486	此处忙碌	已成功连接用户的最终系统，但用户目前不愿意或无法在此最终系统上接听呼叫。
487	请求已终止	请求通过“再见”或“取消”请求终止。
488	此处无法接受	此响应具有与原因代码 606（不可接受）相同的含义，但仅适用于请求 URI 解决的特定资源，请求可能会在别处成功。
491	待处理请求	该请求通过在同一对话中有挂起请求的 UAS 收到。
493	无法辨认	该请求通过包含加密多用途互联网邮件扩展 (MIME) 正文的 UAS 接收，而收件人没有或未提供适当的解密密钥。
500	服务器内部错误	服务器遇到意外状况，因此无法完成请求。
501	未实施	服务器不支持执行请求所需的功能。
502	错误网关	作为网关或座席，服务器访问下游服务器以执行请求时收到无效的响应。
503	服务不可用	由于服务器临时过载或处于维护状态，服务器暂时无法处理请求。
504	服务器超时	服务器没有从其访问的外部服务器收到处理请求的及时响应。

原因代码	原因	说明
505	不支持该版本	服务器不支持，或拒绝支持在请求中使用的 SIP 协议版本。
513	消息过大	由于消息长度超出服务器的功能，因此服务器无法处理请求。
600	到处都忙碌	已成功连接用户的最终系统，但用户正忙，不想现在接受呼叫。
603	拒绝	用户的机器已成功连接，但用户不想或不能参与。
604	位置不存在	请求 URI 中指示的用户不存在于任何位置。
606	无法接受	已成功连接用户的座席，但会话说明的某些部分（如请求的媒体、带宽或寻址样式）无法接受。
mCCG	mCCG 超时	当语音控制器向相关服务发送请求并且在指定的时间内没有收到响应时，就会发生超时。

呼叫进程分析(CPA) - 条件检测原因

CPA 用于检测呼叫进度（例如，忙线和接线员截取），并在呼叫接通后分析呼叫。呼叫进度条件可能是由于以下原因所致：

- 连接前的原因
 - busy1: 被叫线路被检测为忙。
 - busy2: 被叫线路被检测为忙。
 - no_answer/no-answer: 被叫线路未应答。
 - no_ringback/no-ringback: 线路上没有收到回铃。
 - sit_no_circuit/sit-no-circuit: 在被叫线路中的特殊信息音 (SIT) 中检测不到线路音。
 - sit_operator_intercept/sit-operator-intercept: 在被叫线路的 SIT 中检测接线员截取音。
 - sit_vacant_circuit/sit-vacant-circuit: 在被叫线路的 SIT 中检测到空白电路音。
 - sit_reorder/sit-reorder: 在被叫线路的 SIT 中检测到重新排序音。
- 连接后原因
 - 语音: 在被叫线路中检测到语音。
 - answering_machine/answer-machine: 在被叫线路中检测到应答机。
 - cadence_break/cadence-break: 与被叫线路的连接因节奏中断而丢失。

- **ced**: 在被叫线路中检测到传真机或调制解调器。
- **cng**: 在被叫线路中检测到传真机或调制解调器。

当地语言翻译版本说明

思科可能会在某些地方提供本内容的当地语言翻译版本。请注意，翻译版本仅供参考，如有任何不一致之处，以本内容的英文版本为准。