



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Pulse Help

Beliebte Berichte

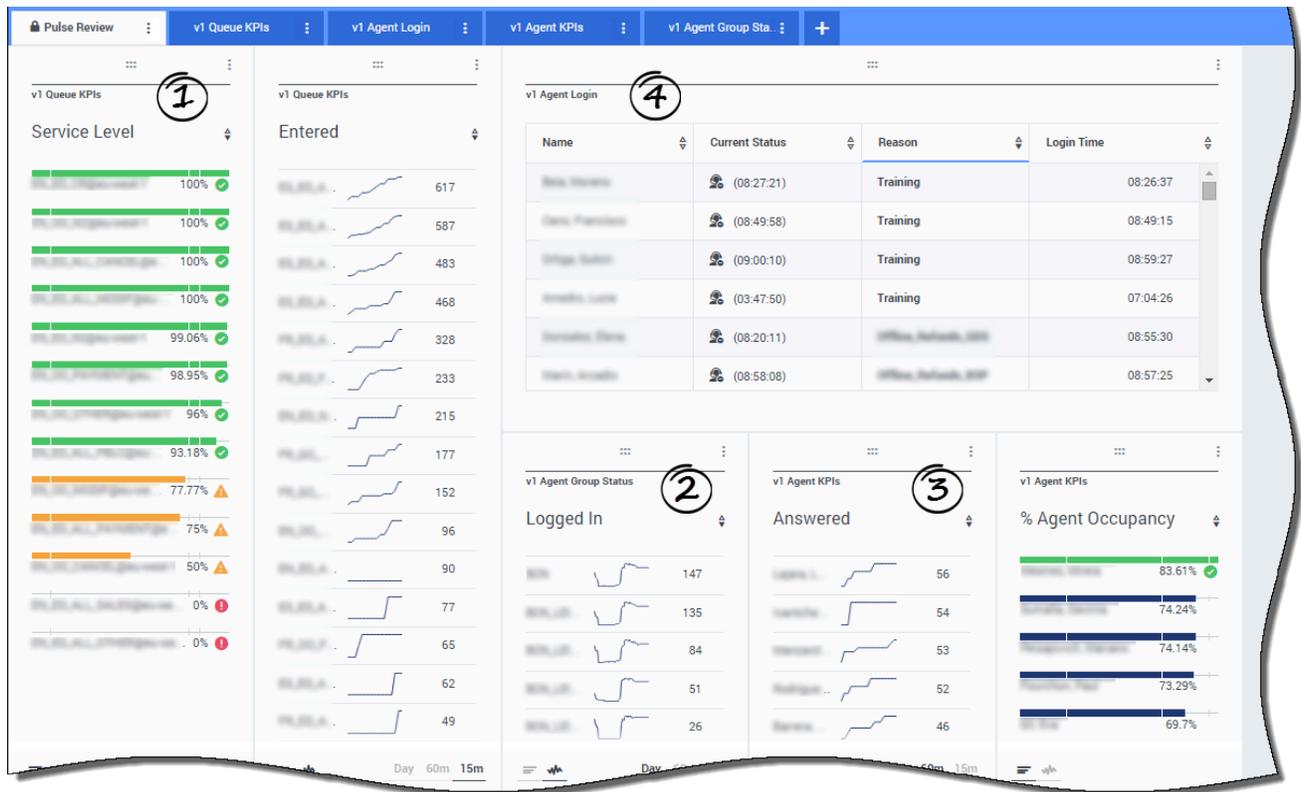
# Beliebte Berichte

Sie können die beliebten Echtzeitberichte in Ihr Dashboard integrieren, sodass Sie schnell mit der Überwachung Ihres Contact Centers starten können. Zunächst müssen Sie sich entscheiden, was Sie über Ihr Kontaktcenter wissen möchten.

## Inhaltsverzeichnis

- **1 Beliebte Berichte**
  - **1.1 Genesys Pulse Dashboard-Berichte**
  - **1.2 Erreichen Sie Ihre operativen Ziele**
  - **1.3 Wie kann ich das Arbeitspensum von Agenten in verschiedenen Teams verwalten?**
  - **1.4 Wie sieht die Leistung meiner Agenten aus?**
  - **1.5 Sind meine Agenten ordnungsgemäß zugeordnet?**
  - **1.6 Nächste Schritte**

## Genesys Pulse Dashboard-Berichte

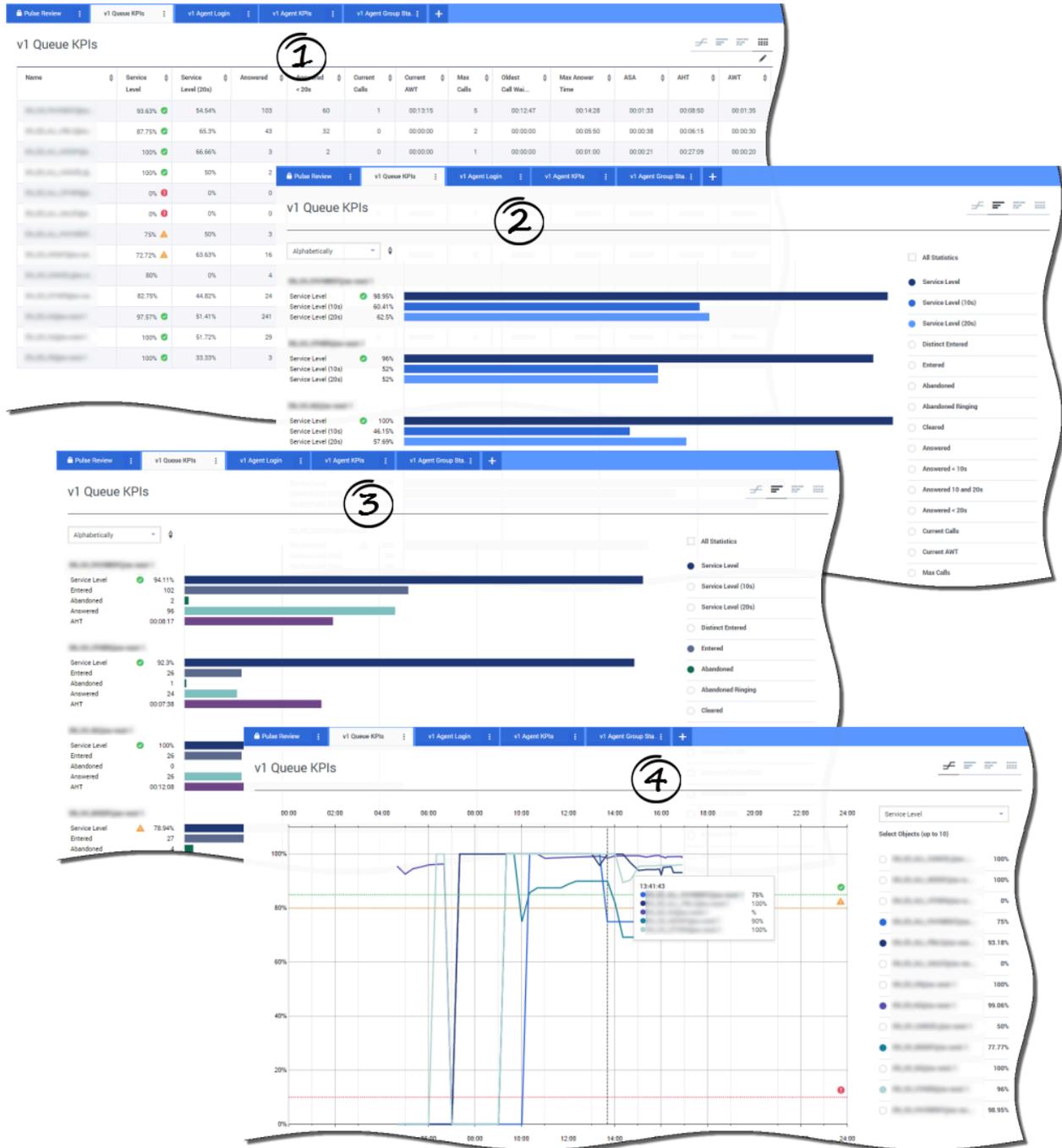


Supervisoren müssen auf einen Blick wissen, was in ihrem Contact Center vorgeht. Genesys Pulse zeigt diese Berichte in Widgets an, die einfach als Daten-, Säulen- und Zeitverfolgungsdiagramme auf Dashboard-Größe erweitert werden können.

Häufigste Fragen von Supervisoren:

1. Erreichen wir unsere operativen Vorgaben?
2. Wie kann ich das Arbeitspensum von Agenten in verschiedenen Teams verwalten?
3. Wie sieht die Leistung meiner Agenten aus?
4. Sind meine Agenten ordnungsgemäß zugeordnet?

# Erreichen Sie Ihre operativen Ziele



Sie können sämtliche Anrufaktivitäten schnell analysieren, um Aktionen festzulegen, die erforderlich sind, um Ihr Ziel aus dem Bericht **Warteschlange-KPI** zu erreichen. Ebenso können Sie Chat-Aktivitäten über den Bericht **Chat-Warteschlange-KPI** analysieren.

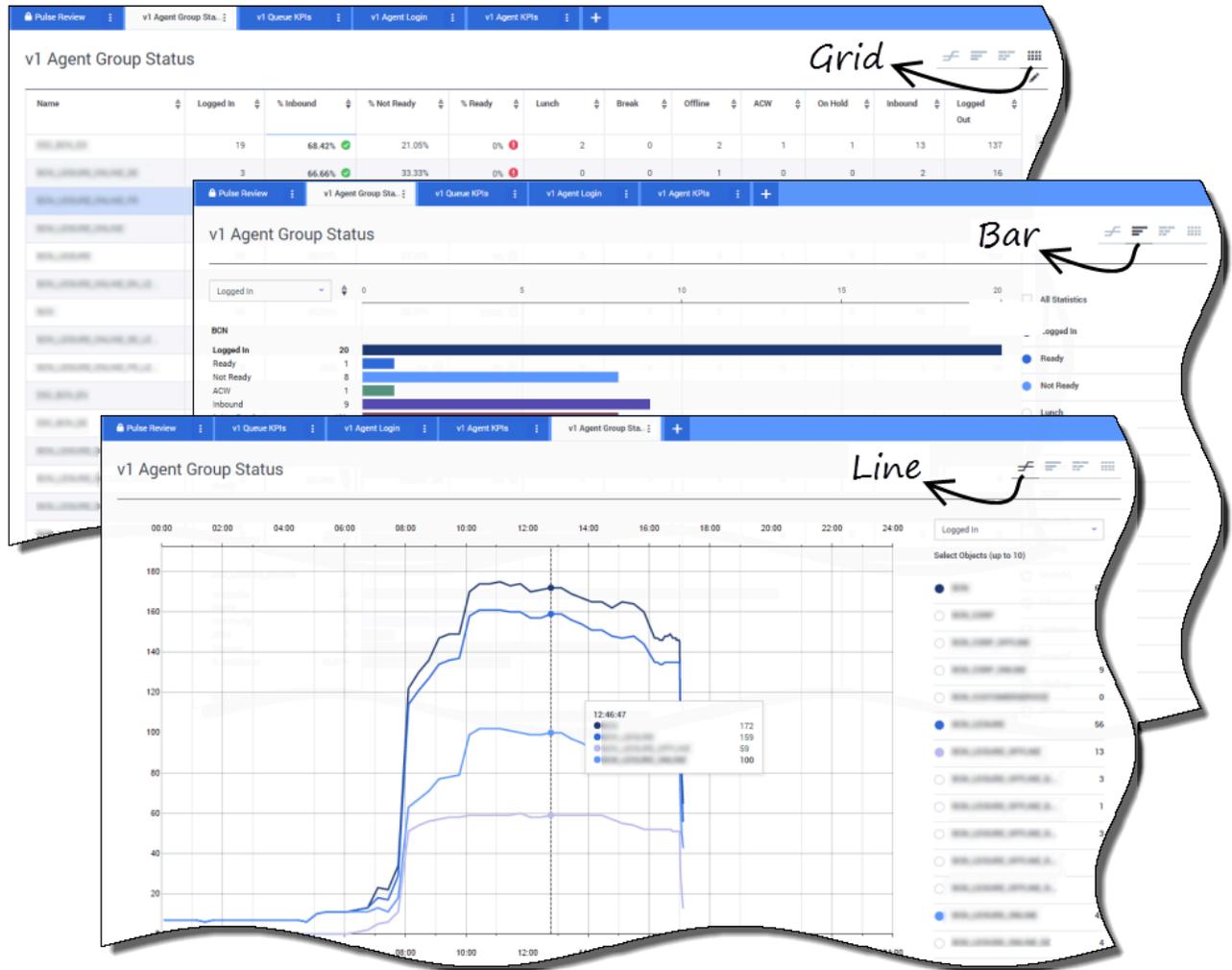
Ein KPI (Key Performance Indicator) in einem Contact Center steht oft in Verbindung mit abgebrochenen Interaktionen. Daher ist es wichtig, eine umfassende Kenntnis darüber zu erlangen, warum Kontakte abgebrochen wurden (z. B. lange Wartezeiten).

Das Contact Center-Management entwickelt die Kriterien oder Service-Level, die seine Kunden erwarten. Dieser Bericht bietet die Hauptansicht, die dazu verwendet werden kann, um festzustellen, ob das Kontaktcenter die festgelegten operativen Vorgaben erfüllt.

In diesen Beispielen zeigen die Berichte KPIs (z. B. Service Level, beantwortete Anrufe, aktuelle Anrufe in Warteschlange, Gi2 und Durchschn. Bearb.) für jedes Segment (Virtual Queue bezogen auf Kundengeschäft):

1. Das Datendiagramm hilft Ihnen, bestimmte Schwellenwerte basierend auf Ihrem SLA zu konfigurieren.
2. Das erste Säulendiagramm zeigt die Service-Level-Leistung mit einer besseren Unterteilung, sodass Sie Zeiten identifizieren können, zu denen der Service-Level schlechter sein könnte.
3. Das zweite Säulendiagramm zeigt die Service-Level-Leistung und andere KPIs, um die Anrufverteilungsleistung zu messen.
4. Das Zeitverfolgungsdiagramm zeigt den Service Level-Trend während des aktuellen Tages.

Wie kann ich das Arbeitspensum von Agenten in verschiedenen Teams verwalten?



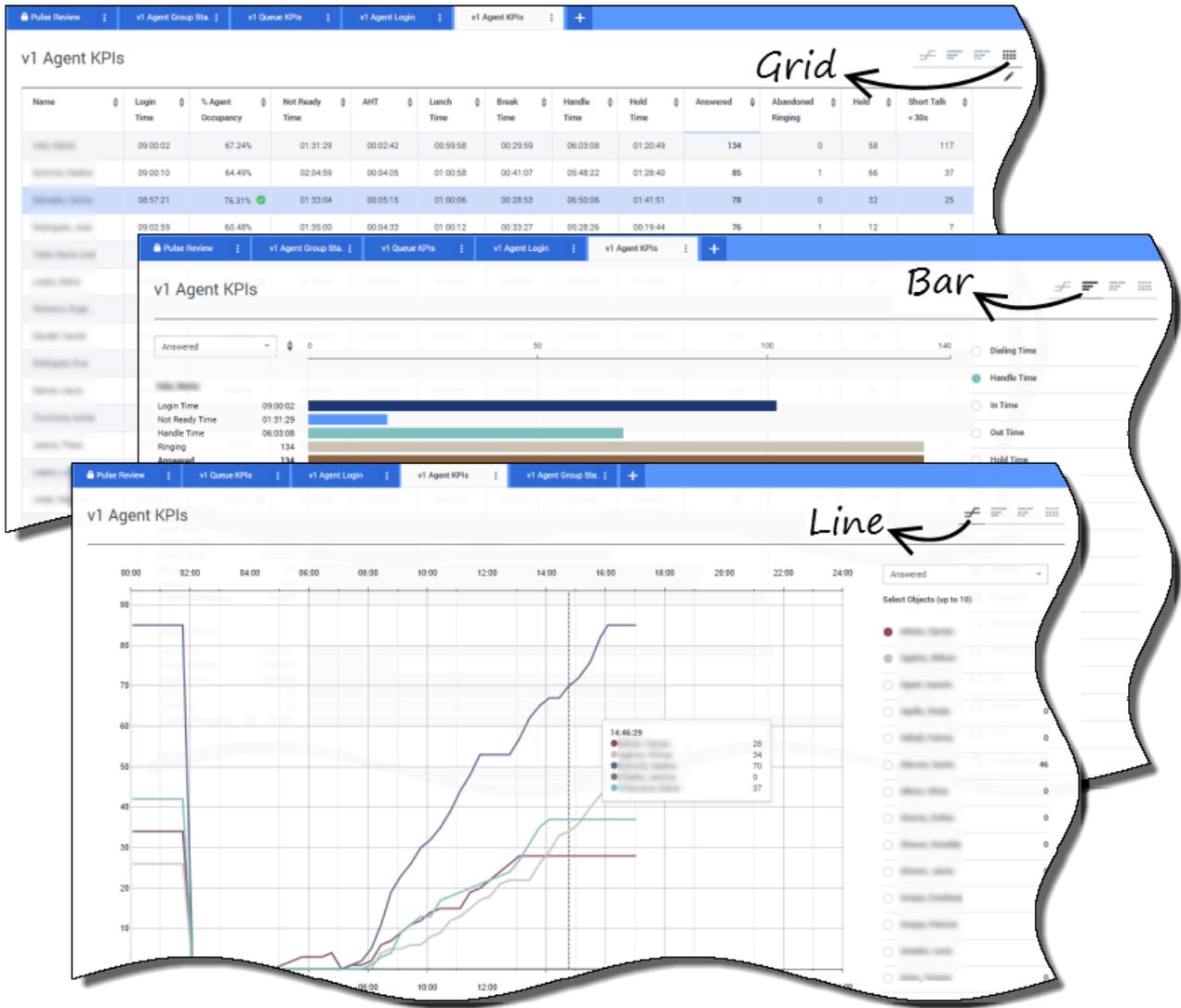
Um das Arbeitspensum in verschiedenen Teams zu verwalten, können Supervisoren Verfügbarkeit und Verhalten ihrer Mitarbeiter in den Berichten **Agentengruppenstatus** überwachen. Dort erhalten Supervisoren eine Übersicht über verfügbares Personal und den aktuellen Status. Sie können z. B. sehen, welcher Prozentsatz der Agenten Anrufe bearbeitet, gehalten wird, auf Anrufe wartet oder mit Grund nicht bereit ist.

Die erweiterte Ansicht bietet folgende Informationen:

- Das Datendiagramm zeigt KPIs und den aktuellen Status Ihrer Mitarbeiter.
- Das Säulendiagramm zeigt die Agentenstatusverteilung für jedes Team.
- Das Zeitverfolgungsdiagramm hilft Ihnen, den Trend der angemeldeten Agenten für jedes Team zu

vergleichen.

Wie sieht die Leistung meiner Agenten aus?



Sie sehen die KPIs einer Agentengruppe in Ihrem Contact Center in den Berichten **Agenten-KPI**. Sie können andere medienspezifische Aktivität über die Berichte **Chat-Agenten-KPI** und **E-Mail-Agenten-KPI** analysieren.

Agenten verwalten viele Transaktionen und Status im Zusammenhang mit oder zusätzlich zu beantworteten Anrufen. Genesys Pulse zeigt Ihnen alle Daten in einem Bericht, um Supervisoren einen Überblick über die Agentenleistung basierend auf der Problemlösung beim Erstkontakt zu ermöglichen. Zum Beispiel sehen Sie Weiterleitungen im Vergleich mit der Anzahl der beantworteten Anrufe, was ein Merkmal für ungelöste Kundenanfragen bei Erstkontakt sein kann.

Die erweiterte Ansicht bietet folgende Informationen:

- Das Datendiagramm zeigt Agenten-KPIs und den aktuellen Status Ihrer Mitarbeiter.
- Das Balkendiagramm zeigt Agentenstatus und -aktivität. Supervisoren können Agenten nach bestimmten Kriterien sortieren. Beispielsweise kann der Supervisor Agenten nach beantworteten Anrufen sortieren.
- Das Zeitverfolgungsdiagramm vergleicht den Trend der beantworteten Anrufe der einzelnen Agenten.

Sind meine Agenten ordnungsgemäß zugeordnet?



Sie müssen sicherstellen, dass alle Aspekte Ihres Unternehmens abgedeckt sind. Sie können die Eigenschaften, den Status und die verwalteten Medien einzelner Agenten im Bericht **Agentenanmeldung** sehen. Mit diesem Bericht können Supervisoren sicherstellen, dass Agenten dort angemeldet sind, wo sie es sein sollten, und Medien verwalten, für die sie zuständig sind.

Beispiele:

## Beliebte Berichte

---

- Das erste Datendiagramm zeigt die Ursachen, warum Agenten in einer bestimmten Gruppe nicht bereit sind.
- Das zweite Datendiagramm zeigt die Eigenschaften des momentan vom Agenten bearbeiteten Anrufs. Es umfasst 4 SWPs: Servicetyp, Unterkategorie des Services, Kundensegment und Geschäftsergebnis.

## Nächste Schritte

Informieren Sie sich über die folgenden Themen:

- [Berichts-Widgets zu Ihrem Dashboard oder Wallboard hinzufügen](#)
- [Externen Inhalt mithilfe eines IFRAME Widgets anzeigen](#)