

# **GENESYS**

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

A Pulse Review : v1 0	ieue KPIs : v1 Agent L	ogin 🚦	v1 Agent KPIs	v1 Agent Group Sta :	2		
	:	:					8
v1 Queue KPIs	v1 Queue KPIs		v1 Agent Login	)			
Service Level	♦ Entered	¢	Name	A Current Status	≜ Reason	<b>♦</b> Login Time	Å ♥
100%		617	Bena, 10 postero	2 (08:27:21)	Training	08:26:37	•
100%		587	Carro, Praescinco	<b>\$</b> (08:49:58)	Training	08:49:15	
100%		483	Driga Salor	<b>\$</b> (09:00:10)	Training	08:59:27	
100%		468	Arrestin, Lastie	<b>2</b> (03:47:50)	Training	07:04:26	
99.06%		328	Ecrostic, Stron	<b>\$</b> (08:20:11)	195a, Mask, 101	08:55:30	
98.95%		233	Marin, Arcadio	<b>2</b> (08:58:08)	Office, Network, 20P	08:57:25	•
96%	ر میں م	215					
93.18%	• • • • • • • • • • • • • • • • • • •	177		_			8
. 77.77%	كسير المعالم	152	v1 Agent Group Status	2 v1 Agent H		v1 Agent KPIs	
75%		96	Logged In	♦ Answe	ered 🔶	% Agent Occupancy	¢
50%	m.m.a.	90		147	<u>56</u>	83.61%	0
0%	• • • • • • • • • • • • • • • • • • •	77		135	54	74.24%	
. 0%		65		84	53	74.14%	+
	m.m.e	62		51 Bulligue		73.29%	+
	(M), (M), A .	49		26	46	69.7%	+
	Da	y 60m <b>15m</b>	= 🗰 Dav	Street and St	40m 15m	= **	

#### 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?

gen	ceogin	( <b>1</b> )							_	/
e	Current State	as 👙 Time in Sta	stus 🖞 Re	ason 🗘	Login Time 👙	Employeeid 👙	Place &	Switch	LoginId	•
-	2 (08:33:0	6)	08:33:06 Tra	ining	08:32:38	to the second	In success.	10.000	10000	
-	\$ (08:55:4	3)	08:55:43 Tra	ining	08:55:15	-	and and the second second	Acres(1)	families of	
	<b>2</b> (09:05:5	5)	09:05:55 Tra	ining	09:05:27	per crast	an and the	81-100FT	pre- crippi	
-	2 (08:25:5	6)	08:25:56	No. 10148.202	09:01:30	tera graphs.	100 BB 100		-	· · · ·
-	\$ (09:03:5	3)	09:03:53	la, biai, MP	09:03:26	calls rate.	an garner.	ALCOHO: 1	1000	
1	Pulse Review	v1 Queue KPIs	v1 Agent Lo	gin ; v1 Agent )	0Plis į v1 Agent	Group Sta i 🕂 🕂				- I.
1	v1 Agent Logi		5							
	vi Agent Logi		2)							
	Name 💠	Current Status	¢ Login ≑	Employeeid	⇒ ANI :	DID		⇔ Brand ÷	Market 👙	Service
	-	t: (00-08-33)	06/53/24	-	Bestricted	-	-		FS	
	Indiana Inc.	C (00:01:45)	09:14:39		Restricted	-			FR	
	100.001.00	<b>U</b> (00:01:12)	09:05:29			-	-		-	Super-Sector
	Tana Canada	C (00:02:29)								
			08:51:46	contracts (second) and	100.000.000	10000	to the second		-	Name and
	Anna Parts M	<b>G</b> (00:02:15)	08:51:46	for the spin of			11100	-		Name and
	1000, Tana 8	C (00:02:15)	08:51:46	Territoria anglat.			1100		-	Rapert Josep
	San Part B Anno Part Securit Part	C (00:02:15) C (00:02:07) C (00:03:15)	08:51:46 08:58:57 09:04:44 08:58:30	San Annalas San Annalas San Annalas			17988 17988 17988	-	-	Nami Jan
	Anno Para Anno Para Anno Para	(00:02:15) (00:02:07) で (00:00:15) で (00:11:23)	08:51:36 08:58:57 09:04:44 08:58:30 09:02:19	teres engel Rectamigné Rectamigné Rectamigné Rectamigné					-	Nami dan Nami dan Nami dan Nami dan
	Anno Tana Anno Tana Anno Tana Anno Tana	<b>U</b> (00.02.15) <b>U</b> (00.02.07) <b>U</b> (00.03.15) <b>U</b> (00.11.23) <b>U</b> (00.00.16)	08:51:345 08:58:57 09:04:44 08:58:30 09:02:19 09:03:54	ter berget ber berget ber berget ber berget ber berget ber			1111	-	*	
	Ann fan A	U (00.02.15)       U (00.02.07)       U (00.02.15)       U (00.01.15)       U (00.01.123)       U (00.00.16)       U (00.01.09)	08:51:46 08:58:57 09:04:44 08:58:30 09:02:19 09:03:54 07:20:06	Anna angla San Anna Sal Man Anna Sal Man Anna Sal Man Anna Sal Man Anna Sal Man Anna Sal Man Anna Sal					-	Nami Ami Nami Ami Nami Ami Nami Ami Nami Ami
	Anna Anna A Anna Anna Anna Anna Anna Anna Anna Anna Anna Anna	は (00.02.15) は (00.02.07) は (00.03.15) は (00.11.23) は (00.01.6) は (00.01.09) く (00.00.02)	085136 085857 0950444 085830 0950219 0950354 0720.06 0720.06	Ann Anna Anna Ann Anna Anna Ann Anna Anna						Kant Ann Mart Ann Mart Ann Mart Ann Mart Ann Mart Ann Mart Ann Mart Ann Mart Ann
	Anna Anna An Anna Anna Anna Anna Anna Anna Anna Anna Anna Anna Anna Anna	U     (00.02.15)       U     (00.02.07)       U     (00.02.07)       U     (00.02.07)       U     (00.02.07)       U     (00.02.07)       U     (00.02.03)       U     (00.00.02)       U     (00.00.20)	08:51:46 08:58:57 09:04:44 08:58:30 09:02:19 09:03:54 07:20:06 07:04:44 08:02:09							Kant Ann Kapp Ann Kap
	Institute in Institute in Insti	U     (00.02.15)       U     (00.02.07)       U     (00.02.07)       U     (00.01.16)       U     (00.01.19)       U     (00.01.19)       U     (00.00.02)       U     (00.00.20)       U     (00.00.20)       U     (00.00.20)	08:51:46 08:58:57 09:04:44 08:58:30 09:02:19 09:03:54 07:20:06 07:04:44 08:02:09 06:57:35							Rami Anni Rami A

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:

- 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