



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.

Genesys Pulse Help

Populaire rapporten

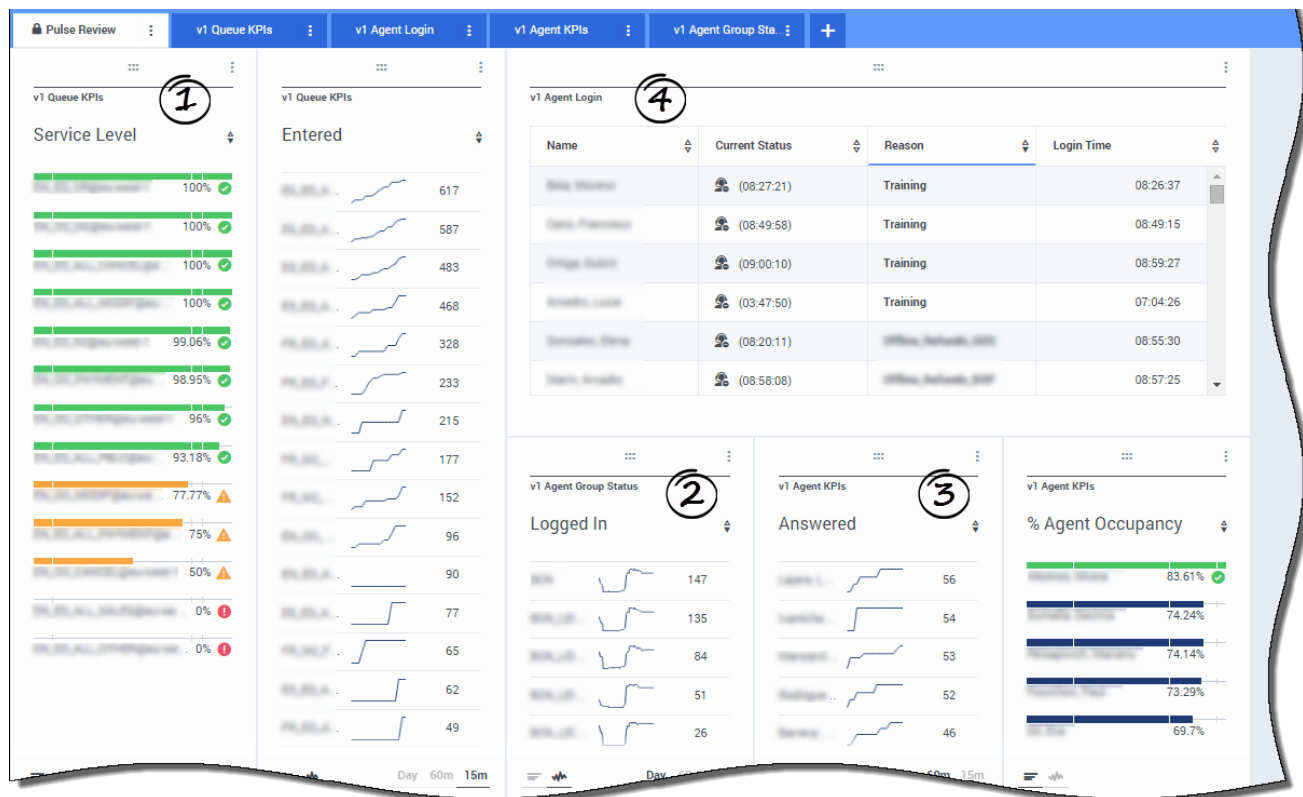
Populaire rapporten

U kunt populaire realtime-rapporten opnemen in uw dashboard, zodat u snel aan de slag kunt met het monitoren van uw contactcentrum. Eerst moet u beslissen wat u wilt weten over uw contactcentrum.

Inhoud

- **1 Populaire rapporten**
 - 1.1 Dashboardrapporten in Genesys Pulse
 - 1.2 Operationele doelen behalen
 - 1.3 Hoe kan ik de werklust van agenten in verschillende teams beheren?
 - 1.4 Hoe presteren mijn agenten?
 - 1.5 Zijn mijn agenten correct toegewezen?
 - 1.6 Wat kan ik hierna doen?

Dashboardrapporten in Genesys Pulse

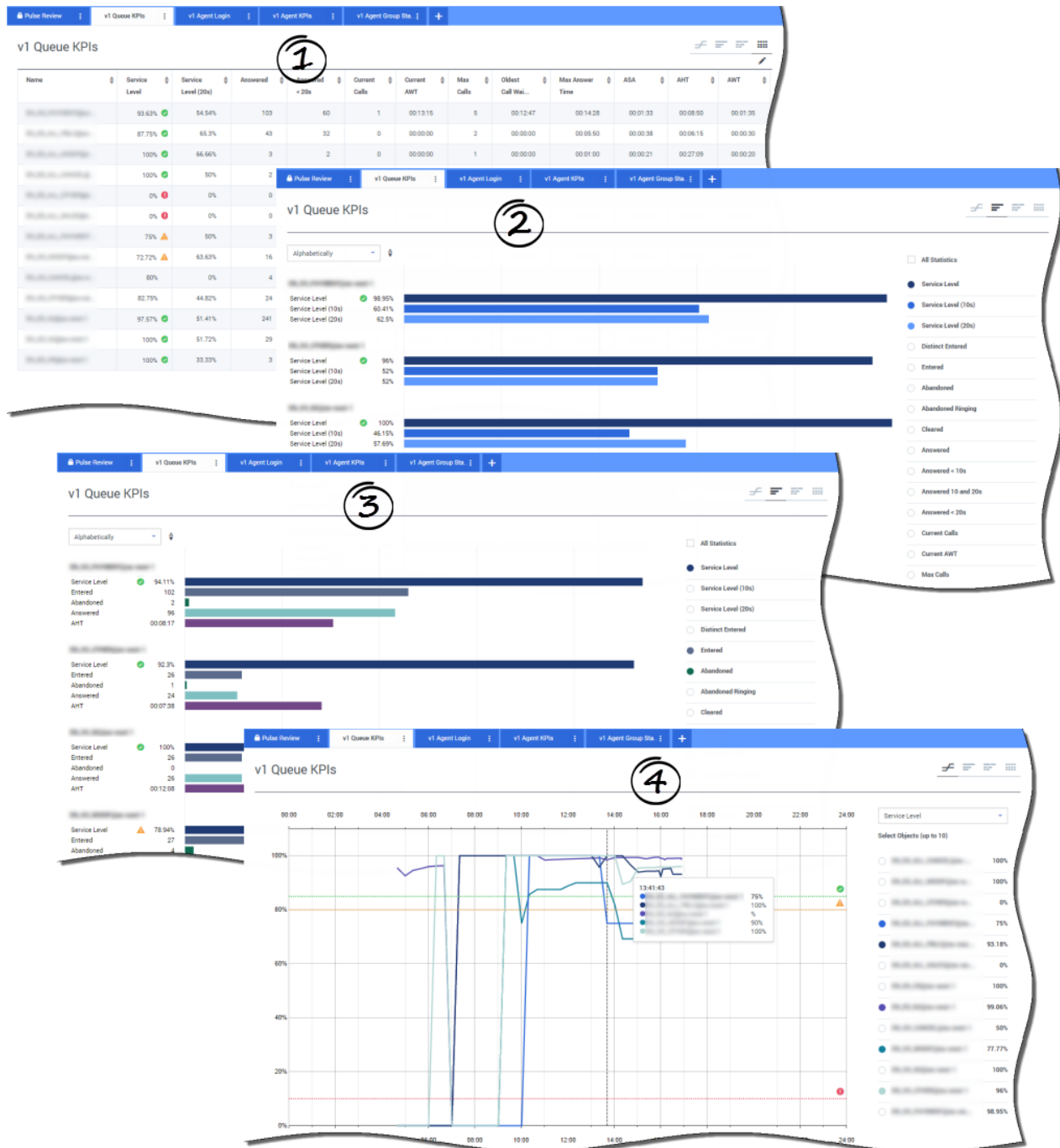


Supervisors moeten in één oogopslag weten wat er gebeurt in hun contactcentrum. Genesys Pulse geeft deze rapporten weer in widgets, die als gegevens-, staaf- en tijdtraceringsgrafiek eenvoudig uitbreidbaar zijn tot dashboardformaat.

Meestal vragen supervisors zich het volgende af:

1. Behalen we onze operationele doelstellingen?
2. Hoe kan ik de werklast van agenten in verschillende teams beheren?
3. Hoe presteren mijn agenten?
4. Zijn mijn agenten correct toegewezen?

Operationele doelen behalen



U kunt snel alle gespreksactiviteit analyseren om te bepalen welke actie nodig is om uw doel te bereiken vanuit het rapport **KPI wachtrij**. Op dezelfde manier kunt u chatactiviteit analyseren via het rapport **KPI chatwachtrij**.

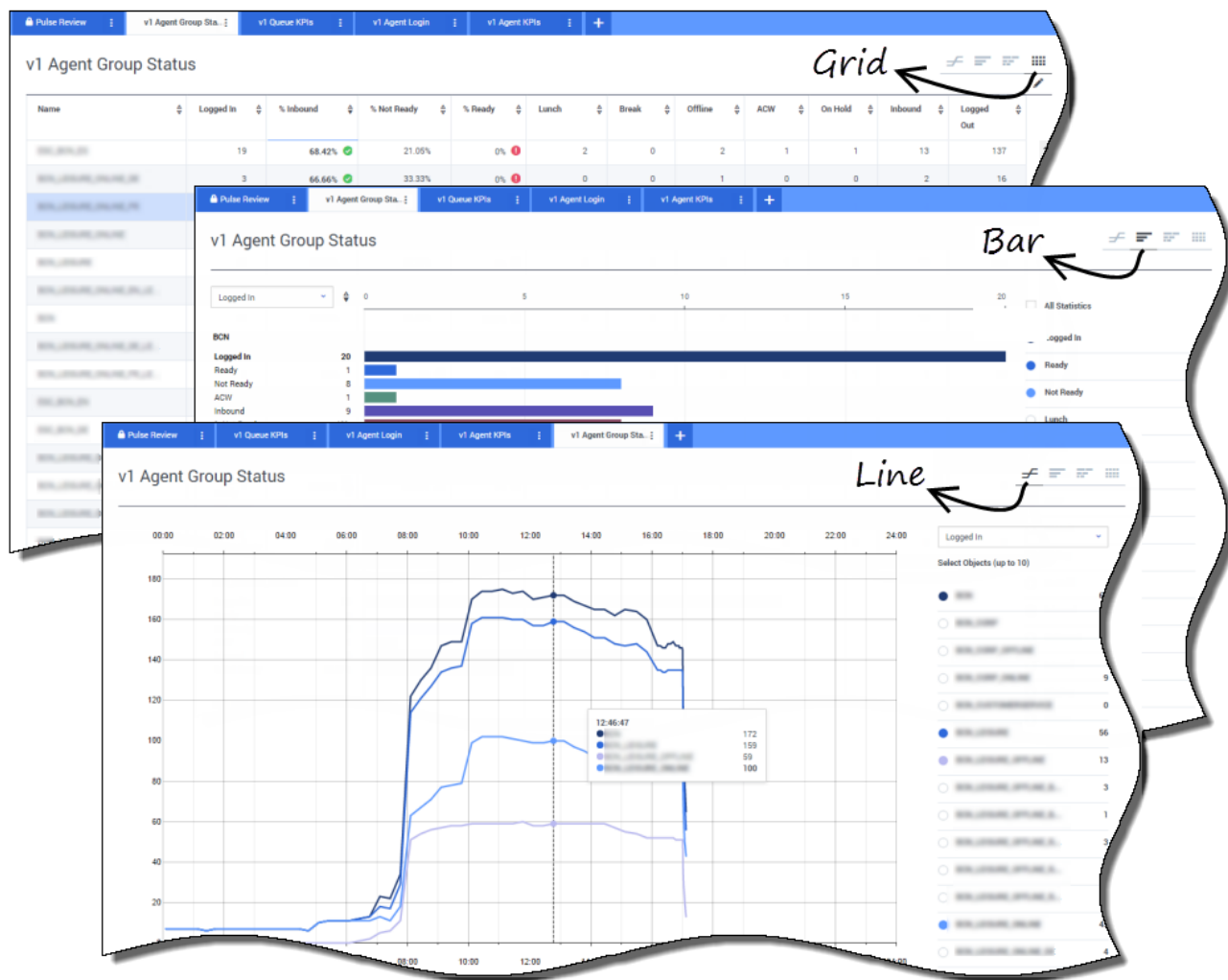
Een KPI (Key Performance Indicator) in een contactcentrum heeft vaak betrekking op afgebroken interacties. Daarom is het van cruciaal belang om een volledig beeld te hebben van de redenen waarom contacten worden afgebroken (bijvoorbeeld: lange wachttijden).

Het management van het contactcentrum ontwikkelt de criteria of het serviceniveau dat klanten verwachten. Dit rapport bevat de primaire weergave die wordt gebruikt om te bepalen of het contactcentrum de vastgestelde operationele doelen haalt.

In de voorbeelden tonen de rapporten KPI's (zoals het serviceniveau, beantwoorde gesprekken, huidige gesprekken in de wachtrij, de gemiddelde wachttijd voor beantwoording en de gemiddelde verwerkingstijd) voor elk segment (virtuele wachtrij gerelateerd aan klantactiviteiten):

1. De gegevensgrafiek helpt u te bepalen hoe u specifieke drempels kunt configureren op basis van uw SLA.
2. De eerste staafgrafiek toont de prestaties van het serviceniveau met een betere granulariteit en herkent tijden waarop het serviceniveau mogelijk afneemt.
3. De tweede staafgrafiek toont de prestaties van het serviceniveau en andere KPI's om de prestaties voor de gespreksverdeling te meten.
4. De tijdtraceringgrafiek toont de trend in het serviceniveau voor de huidige dag.

Hoe kan ik de werklust van agenten in verschillende teams beheren?

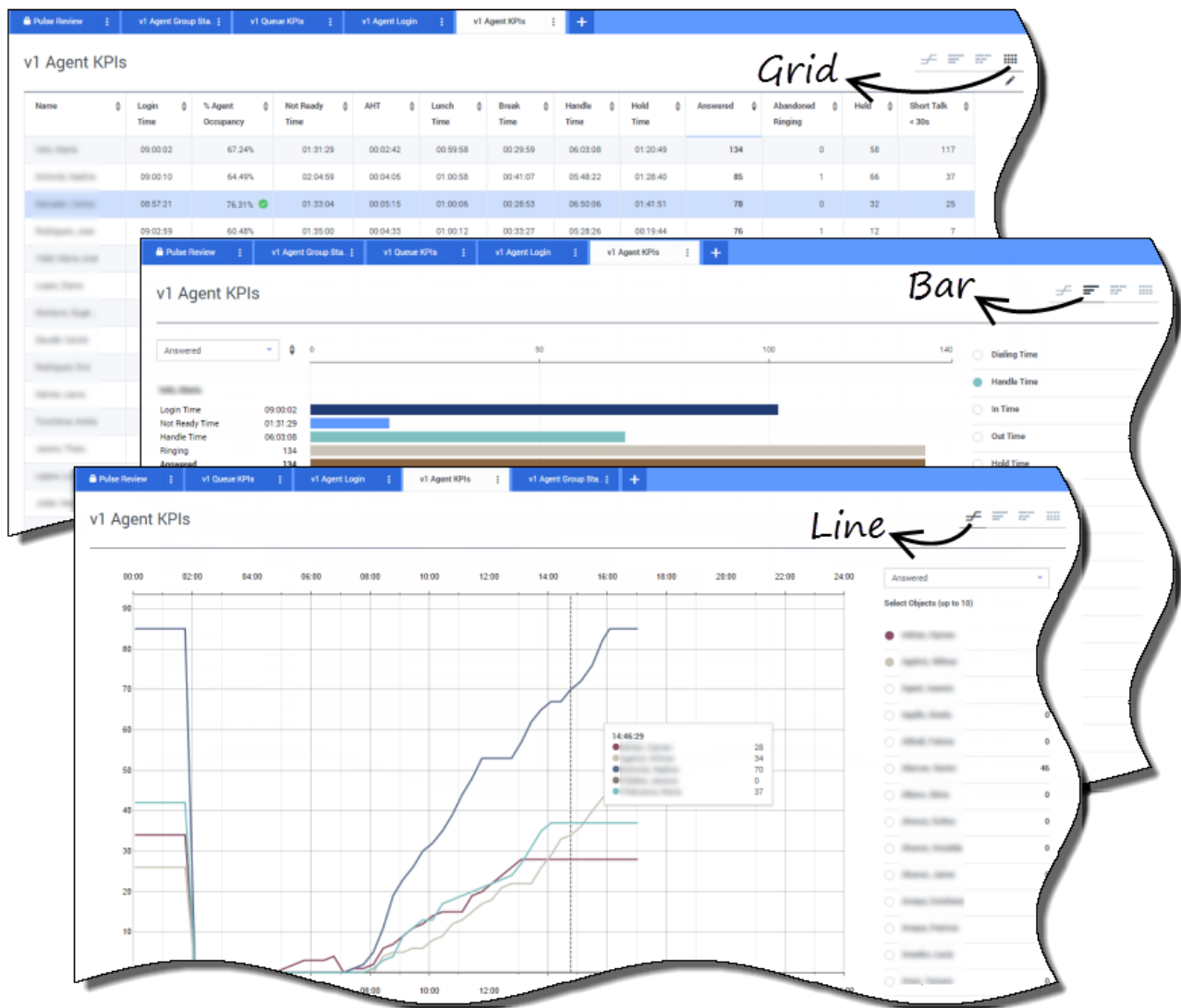


Om de werklust in verschillende teams te beheren, kunnen supervisors de beschikbaarheid en het gedrag van hun werknemers monitoren in de **Agentgroepstatus**-rapporten. Zo krijgen supervisors een helder overzicht van het beschikbare personeel en ieders huidige status. U kunt bijvoorbeeld zien welk percentage agenten in gesprek is, in de wacht staat, op een gesprek wacht of met reden niet gereed is.

In de uitgebreide weergave:

- De gegevensgrafiek toont KPI's en de huidige status van uw personeel.
- De staafgrafiek toont de verdeling van de agentstatus voor elk team.
- De tijdtraceringgrafiek helpt u de trend van aangemelde agenten voor elk team te vergelijken.

Hoe presteren mijn agenten?



U kunt de KPI's van een agentgroep in uw contactcentrum zien in de **Agent-KPI's**-rapporten. U kunt andere mediaspecifieke activiteit analyseren op basis van de **KPI's chatagent**- en **KPI's e-mailagent**-rapporten.

Agenten beheren vele transacties en statussen als aanvulling op of in verband met beantwoorde gesprekken. Genesys Pulse toont alle gegevens in één rapport, zodat supervisors inzicht krijgen in de prestaties van agenten op basis van de oplossing bij het eerste gesprek. U kunt bijvoorbeeld doorverbindacties zien in vergelijking met het aantal beantwoorde gesprekken, wat inzicht kan geven in de niet-opgeloste vragen van klanten bij het eerste contact.

In de uitgebreide weergave:

- De gegevensgrafiek toont KPI's van agenten en de huidige status van uw personeel.

- De staafgrafiek toont de status en activiteit van agenten. Supervisors kunnen agenten sorteren op specifieke interesses. De supervisor kan agenten bijvoorbeeld sorteren op beantwoorde gesprekken.
- De tijdtraceringsgrafiek vergelijkt de trend van gesprekken die door elke agent zijn beantwoord.

Zijn mijn agenten correct toegewezen?

v1 Agent Login

Name	Current Status	Time in Status	Reason	Login Time	Employeeid	Place	Switch	Loginid
Wim Hendrickx	👤 (08:33:06)	08:33:06	Training	08:32:38	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx
Wim Hendrickx	👤 (08:55:43)	08:55:43	Training	08:55:15	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx
Wim Hendrickx	👤 (09:05:55)	09:05:55	Training	09:05:27	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx
Wim Hendrickx	👤 (08:25:56)	08:25:56	Wim Hendrickx	09:01:30	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx
Wim Hendrickx	👤 (09:03:53)	09:03:53	Wim Hendrickx	09:03:26	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx

v1 Agent Login

Name	Current Status	Login Time	Employeeid	ANI	DID	DNIS	Brand	Market	Service
Wim Hendrickx	📞 (00:08:33)	06:53:24	Wim Hendrickx	Restricted	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	ES	ES	Wim Hendrickx
Wim Hendrickx	📞 (00:01:45)	09:14:39	Wim Hendrickx	Restricted	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	FR	FR	Wim Hendrickx
Wim Hendrickx	📞 (00:01:12)	09:05:29	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	ES	ES	Wim Hendrickx
Wim Hendrickx	📞 (00:02:29)	08:51:46	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	ES	ES	Wim Hendrickx
Wim Hendrickx	📞 (00:02:15)	08:58:57	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	ES	ES	Wim Hendrickx
Wim Hendrickx	📞 (00:02:07)	09:04:44	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	ES	ES	Wim Hendrickx
Wim Hendrickx	📞 (00:03:15)	08:58:30	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	ES	ES	Wim Hendrickx
Wim Hendrickx	📞 (00:11:23)	09:02:19	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	ES	ES	Wim Hendrickx
Wim Hendrickx	📞 (00:00:16)	09:03:54	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	ES	ES	Wim Hendrickx
Wim Hendrickx	📞 (00:01:09)	07:20:06	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	ES	ES	Wim Hendrickx
Wim Hendrickx	📞 (00:00:02)	07:04:44	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	ES	ES	Wim Hendrickx
Wim Hendrickx	📞 (00:02:20)	08:02:09	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	ES	ES	Wim Hendrickx
Wim Hendrickx	📞 (00:01:00)	06:57:35	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	ES	ES	Wim Hendrickx
Wim Hendrickx	📞 (00:01:36)	09:02:11	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	ES	ES	Wim Hendrickx
Wim Hendrickx	📞 (00:01:04)	06:59:04	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	Wim Hendrickx	ES	ES	Wim Hendrickx

U moet zorgen dat alle aspecten van uw bedrijf aan bod komen. In het rapport **Agentaanmelding** kunt u de eigenschappen en status van elke afzonderlijke agent zien, plus de media die elke agent beheert. Met dit rapport kunnen supervisors waarborgen dat agenten zijn aangemeld op de juiste locatie en de media beheren waarvoor zij verantwoordelijk zijn.

In de voorbeelden:

- De eerste gegevensgrafiek toont de reden waarom agenten in een specifieke groep niet gereed zijn.
- De tweede gegevensgrafiek toont de eigenschappen met betrekking tot het gesprek dat momenteel door agenten wordt afgehandeld. Het bevat 4 KVP's: Servicetype, Servicesubtype, Klantsegment en

Bedrijfsresultaat.

Wat kan ik hierna doen?

Misschien wilt u meer weten over:

- [Rapportwidgets toevoegen aan uw dashboard of wallboard](#)
- [Externe inhoud weergeven met een IFRAME-widget](#)