أنا أنا أنا

سيسكو

Webex دليل مستخدم منظمة الأغذية العالمية

لعمليات النشر باستخدام **WFM** الكلاسيكية

نشرت لأول مرة: يوليو 10, 2020
آخر تحديث: فبراير 28, 2025

المقر الرئيسي في الأمريكتين
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
http://www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-نيتس (6387)
فاكس: 408 527-0882

تخضع المواصفات والمعلومات المتعلقة بالمنتجات الواردة في هذا الدليل للتغيير دون إشعار. يُعتقد أن جميع البيانات والمعلومات والتوصيات الواردة في هذا الدليل دقيقة ولكنها مقدمة دون أي ضمان من أي نوع، صريحًا كان أم ضمنيًا. يجب أن يتحمل المستخدمون المسؤولية الكاملة عن استخدامهم لأي من المنتجات. تم وضع ترخيص البرنامج والضمان المحدود للمنتج المرافق في حزمة المعلومات التي يتم شحنها مع المنتج والتي تم تضمينها هنا من خلال هذه الإشارة. إذا لم تتمكن من تحديد موقع ترخيص البرنامج أو الضمان المحدود، فاتصل بممثل CISCO لديك للحصول على نسخة.

إن تنفيذ Cisco لضغط الرأس TCP هو تعديل لبرنامج طورته جامعة كاليفورنيا في بيركلي (UCB) كجزء من إصدار المجال العام لنظام التشغيل UNIX الخاص ب UCB. جميع الحقوق محفوظة. حقوق الطبع والنشر © لعام 1981، أعضاء مجلس جامعة كاليفورنيا.

على الرغم من أي ضمان آخر بموجب هذه الوثيقة ، يتم توفير جميع ملفات المستندات والبرامج الخاصة بهؤلاء الموردين "كما هي" مع جميع العيوب. تخلي شركة CISCO والموردون المذكورون أعلاه مسؤوليتهم عن جميع الضمانات، الصريحة أو الضمنية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الضمانات المتعلقة بالقابلية للتسويق، والملاءمة لغرض معين، وعدم الانتهاك أو الناشئة عن سير التعاملات أو الاستخدام أو الممارسة التجارية.

لا تتحمل شركة CISCO أو موردوها بأي حال من الأحوال المسؤولية عن أي أضرار غير مباشرة أو خاصة أو تبعية أو عرضية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الأرباح المفقودة أو الخسائر أو الأضرار التي تلحق بالبيانات الناشئة عن الاستخدام أو عدم القدرة على استخدام هذا الدليل، حتى إذا تم إخطار شركة CISCO أو موردیها بإمكانية حدوث مثل هذه الأضرار.

لا يُقصد من عناوين بروتوكول الإنترنت (IP) وأرقام الهواتف المستخدمة في هذا المستند أن تكون عناوين وأرقام هواتف فعلية. يتم عرض أي أمثلة ومخرجات عرض الأمر ومخططات تصميم الشبكة والأشكال الأخرى المضمنة في المستند لأغراض توضيحية فقط. أي استخدام لعناوين IP فعلية أو أرقام الهواتف في المحتوى التوضيحي هو غير مقصود ومن قبيل الصدفة.

تعتبر جميع النسخ المطبوعة والنسخ الإلكترونية المكررة من هذا المستند غير خاضعة للرقابة. اطلع على النسخة الحالية عبر الإنترنت للحصول على أحدث نسخة.

يوجد لدى Cisco أكثر من 200 مكتب في جميع أنحاء العالم. يتم سرد العناوين وأرقام الهواتف على موقع Cisco على الويب على العنوان www.cisco.com/go/officesالتالي.

إن Cisco وشعار Cisco هما علامتان تجاريتان أو علامتان تجاريتان مسجلتان لشركة Cisco Systems و/أو الشركات التابعة لها في الولايات المتحدة والبلدان الأخرى. لعرض قائمة بالعلامات التجارية لشركة Cisco، انتقل إلى عنوان URL هذا: www.cisco.com/go/trademarks. تعد العلامات التجارية الخاصة بالجهات الأخرى التي ورد ذكرها هنا ملكية خاصة لمالكيها المعنيين. لا يعني استخدام كلمة شريك بالضرورة وجود علاقة شراكة بين شركة Cisco وأية شركة أخرى. (1721R)

2020 © ، 2021 ، 2022 ، 2023 ، 2024 ، 2025 Cisco Systems, Inc. كل الحقوق محفوظة.

المحتويات

المحتويات 3

تكوين Webex WFO 33

تسجيل الدخول إلى Webex WFO 33

تغيير كلمة المرور 34

تسجيل الخروج 36

تكوين المستأجر 36

تكوين ACD 37

إعدادات الاتصال ل Cisco Unified Contact Center Enterprise 38

إعدادات الاتصال ل Cisco Unified Contact Center Express 42

إعدادات الاتصال ل Cisco Webex Contact Center 47

دمج بيانات التكوين الأساسية 49

إعدادات الاتصال ل Cisco Webex Contact Center 2.0 51

إعدادات الاتصال ل Avaya CM باستخدام Contact Center Elite 55

إعدادات الاتصال ل Avaya IP Office باستخدام ACCS 59

إعدادات الاتصال ل Five9 60

إعدادات الاتصال لسحابة Genesys 65

إعدادات الاتصال ل InContact 67

إعدادات الاتصال ل ACDs العامة 67

إعدادات الاتصال ل Amazon Connect 68

إعدادات الاتصال لسيرينوفا 70

جدول المستأجرين سيرينوفا 71

مزامنة بيانات التكوين الأساسية 73

إعدادات الاتصال ل Eventide NexLog 77

إدخال البيانات الوصفية 79
إعدادات الاتصال ل Twilio Flex 80
إعدادات الاتصال ل UJET 86
تكوين الإعدادات العامة 87
تنزيل مثبتات سطح المكتب الذكي وخادم بيانات WFO Webex 92
إقران الهواتف بالوكلاء ومجموعات التسجيل وأنواع التسجيل 93
تكوين Extension Mobility لتسجيل شبكة Cisco 96
Extension Mobility قياسي 96
تكوين اقترانات الأجهزة 96
كيفية عمله 97
Extension Mobility عبر المجموعات 97
تكوين اقترانات الأجهزة 97
كيفية عمله 98
تعرف على المزيد حول Webex WFO مع TIP 99
كيفية مزامنة البيانات بين ACD وWFO Webex 100
كيفية مزامنة بيانات الوكيل بين ACD وWFO Webex 101
كيفية مزامنة بيانات الفريق بين ACD وWFO Webex 101
مزامنة بيانات قائمة انتظار الخدمة 102
تكوين طريقة مصادقة 103
تمكين المصادقة الافتراضية 107
تكوين مصادقة SAML 108
تكوين موفري الهوية 108
إدارة شهادات مقدم الخدمة ل Webex WFO 117
إعادة توظيف معرف ACD 118

تكوين نهج كلمة المرور 119
تقييد الوصول إلى عناوين IP محددة 121
جدول نطاقات العناوين IP 122
عمليات النشر المحلية 123
تكوين خادم البيانات 123
تكوين خادم البيانات في البيئات متعددة المستأجرين 123
أوصاف الحقول 124
تكوين عناصر التحكم في خدمات Cisco IP Phone 127
إعدادات خادم البيانات ل Serenova ACD 129
الاتصال بخادم Active Directory 129
حول تكوين Active Directory 132
مصادقة 132
مزامنه 132
مطابقة المستخدمين 133
مزامنة المستخدمين المتطابقين 136
عدم مطابقة المستخدمين الذين تمت مزامنتهم 136
مراجعة نتائج مزامنة Active Directory 140
تكوين التخزين 141
تكوين ملفات تعريف التخزين 142
نظرة عامة على التخزين 142
فهم ملفات تعريف التخزين 142
فهم سياسات التخزين 142
إضافة مواقع تخزين خارجية 146
تكوين إعدادات الأرشيف QM 151

تكوين إدارة الجودة 153
تكوين الإعدادات العامة QM 153
حول أولوية تسجيل الشاشة 154
تكوين QM للتسجيل 155
إدارة خوادم الاتصالات الهاتفية 155
إدارة حقول بيانات التعريف المخصصة 157
حقول بيانات تعريف Cisco 160
كيفية عمل المكالمات الجذرية والتسوية 163
تكوين مجموعات الاتصالات الهاتفية 164
تكوين مدير اتصالات Avaya 170
تعيين كلمة مرور جهاز Avaya DMCC 170
تكوين Avaya SBCE لتسجيل SIPREC 172
تكوين Cisco Unified Communication Manager 177
تكوين جينيسيس 180
إضافة استطلاعات ما بعد المكالمة إلى جهات الاتصال 181
تكوين موفري الاستطلاعات عبر الإنترنت 181
وضع علامة على جهات الاتصال لتوزيع الاستطلاع عبر الإنترنت 185
تكوين إدارة القوى العاملة 185
تكوين قوائم انتظار الخدمة 186
إدارة أرقام الدليل 186
إدارة أرقام الدليل 187
إدارة أنواع قوائم انتظار الخدمة 188
إنشاء أنواع قوائم انتظار الخدمات وتحريرها وحذفها 188
إدارة قوائم انتظار الخدمة 189

البيئات المتزامنة/غير المتزامنة 189
قوائم انتظار الخدمة الظاهرية 189
قوائم انتظار دقيقة 190
إدارة مجموعات قوائم انتظار الخدمة 198
إدارة تعيينات المهارات 198
إدارة المجموعات متعددة المهارات 199
إدارة تواريخ إغلاق قائمة انتظار الخدمة 201
نسخ التواريخ المغلقة 201
تكوين الانكماش 203
إدارة فئات الانكماش 204
إدارة أسابيع الانكماش 204
إدارة سيناريوهات الانكماش 206
إدارة جداول الوكلاء 207
التكامل مع نظام إدارة الموارد البشرية 207
استيراد تفاصيل الملف 208
تصدير تفاصيل الملف 210
تخصيص وقت إصدار الجداول 212
الحد من قدرة المشرف على تحرير الجداول 214
إنشاء سير عمل 215
إدارة قواعد تحرير الجدول 216
العمل مع البيانات التاريخية 216
عرض البيانات التاريخية وتحريرها 217
حقول جدول البيانات التاريخية 219
دمج البيانات التاريخية 220

حساب دقة التوقعات السابقة 221
التقاط البيانات التاريخية 222
استيراد البيانات التاريخية 223
إنشاء أوصاف لرموز السبب 225
تخصيص تعيينات حالة الالتزام 227
معرفات ACD ورموز السبب 229
تعيين حالة الالتزام لقوائم انتظار الخدمة غير التفاعلية 229
تكوين إعدادات WFM على مستوى النظام 230
تحديد فترة الاحتفاظ WFM 233
إدارة قيم البيانات الوصفية للنشاط 234
حول بيانات تعريف النشاط 237
تعيين قيم بيانات تعريف النشاط الافتراضية 237
تجاوز قيم بيانات التعريف الافتراضية 237
تكوين Teleopti 238
تكوين التحليلات 239
إدارة وصيانة Webex WFO 240
مراقبة حالة خادم البيانات 241
تنزيل سجلات خادم البيانات 242
تكوين التلعيب 243
جمع بيانات الأداء من أجل التلعيب 243
تكوين مستويات التلعيب 245
أوصاف الحقول 245
إدارة فئات أداء التلعيب 246
أوصاف الحقول 247

تكوين نقاط التلعيب 247
أوصاف الحقول 249
تكوين مؤشرات الأداء الرئيسية 250
تدقيق تغييرات المستخدم والنظام 252
مراقبة الاتصالات بخادم WFO Webex 256
مراقبة عمليات التصدير المجدولة لجهات الاتصال المجمعة 258
تكوين الإشعارات 261
أنواع الإشعارات 263
مسؤول المستأجر وإعلامات المستخدم 263
حذف أو تحديث جهات اتصال متعددة في وقت واحد 277
إدارة المستخدمين 281
آلية عمل التراخيص 281
نموذج الترخيص 281
التراخيص والأدوار والأذونات 281
تراخيص البيانات 282
تراخيص الوصول إلى WFO Webex 283
ترخيص تحليلات الروبوت 283
تراخيص الرؤى 283
أمثلة على المستخدمين متعددي الأدوار 283
مثال ١: وكيل QM وهو أيضا مقيم 284
مثال ٢: عامل QM تمت جدولته أيضا باستخدام WFM 284
الميزات المتوفرة مع تراخيص QM وAnalytics 284
إنشاء مستخدمين وتحريرهم 287
إنشاء مستخدم API 297

استيراد المستخدمين وتصديرهم 298
أسماء المناطق الزمنية 302
إدارة عدة مستخدمين 311
إدارة ملفات تعريف المستخدمين 311
ACD ملفات تعريف المستخدمين 312
تسجيل ملفات تعريف المستخدمين 313
تجاوز ملفات تعريف المستخدمين 313
مثال على ملفات تعريف المستخدمين 314
دمج المستخدمين 317
آلية عمل دمج المستخدمين 319
معلومات المستخدم 319
بيانات المستخدم 320
تجاوز ملفات تعريف المستخدمين 321
إدارة مستخدمي الفنادق 322
إدارة الأدوار والأذونات 322
Webex ترخيص WFO 323
اذونات 325
تعيين الصفحات المقصودة للمستخدمين 395
منح المستخدمين حق الوصول إلى مستكشف البيانات 397
إيقاف تشغيل مستكشف البيانات 399
إدارة الفرق 400
فرق الاستيراد والتصدير 403
إدارة المجموعات 404
مجموعات الاستيراد والتصدير 405

إدارة طرق العرض 406

تسجيل جهات الاتصال وتقييمها 411

تسجيل جهات الاتصال 411

أتمتة مهام سير عمل QM 412

تكوين القواعد 417

تهيئة الشروط 417

تكوين الإجراءات 419

كيفية عمل إدارة سير العمل 420

أنواع الأحداث 420

الأحداث اليومية 420

أحداث نهاية التفاعل 420

تعارضات سير العمل QM 421

البيانات الشرطية 421

إدارة نهج الاحتفاظ بالبيانات ل QM و"إحصاءات Google" 422

تكوين التحميل المرحلي 424

تكوين خادم بيانات التحميل المرحلي 426

إنشاء موقع تخزين التحميل المرحلي 426

تمكين مكون التحميل المرحلي 426

استخدام عناوين IP لإقران الوكلاء بخادم بيانات التحميل المرحلي 427

استخدم الفرق لربط الوكلاء بخادم بيانات التحميل المرحلي 428

استخدم كلا من عناوين IP والفرق لربط الوكلاء بخادم بيانات التحميل المرحلي 428 إنشاء قاعدة للتحميل المرحلي 429

إدارة جهات الاتصال التي يتم تسجيلها 431

تصدير بيانات تعريف جهة الاتصال 433

سجل عند الطلب 434

كيفية عمل عناصر التحكم في التسجيل 437
ميزات الأمان للتسجيلات 439
عرض تقارير التسجيل 440
البحث عن جهات اتصال 440
أوصاف عامل التصفية 443
آلية عمل بناء جملة البحث النصي 452
تخصيص الأعمدة في صفحة التفاعلات 458
أوصاف الأعمدة 459
حذف جهة اتصال أو استعادتها 468
تشغيل جهات الاتصال 470
الاستماع إلى جهة اتصال صوتية 473
حول الصمت والحديث عن الأحداث 476
مشاهدة لقطة الشاشة لجهة اتصال 478
أمثلة على سيناريوهات الاتصال 479
تسجيلات المكالمات بين قوسين معقوفين ومتداخلين 479
التحويل الأعمى 479
المكالمات الجماعية 480
مؤتمر خاضع للإشراف 480
الانتظار مع المكالمة على الخط الثاني 480
التخطي للأمام والخلف في تسجيل 480
عرض إجراءات العامل لجهة اتصال 481
عرض البيانات المقترنة بجهة اتصال 484
تحرير بيانات التعريف المخصصة المقترنة بجهة اتصال 494
قراءة جهة اتصال بريد إلكتروني 494

قراءة جهة اتصال نصية 495
قراءة جهة اتصال دردشة 495
عرض نظرة عامة على جهة اتصال دردشة 497
قراءة ملخص جهة اتصال 498
قراءة تحويل تسجيل صوتي إلى نصوص 499
عرض تحليلات العبارات لجهة اتصال 500
عرض المشاعر تجاه جهة اتصال 503
المشاعر تجاه المكالمات 503
المشاعر تجاه رسائل البريد الإلكتروني وجهات الاتصال النصية 505
تنزيل جهات الاتصال عند الطلب 505
تعيين جهات الاتصال ومشاركتها 506
الوصول إلى جهات الاتصال المعينة لك 506
وضع علامة على جهات الاتصال للتدريب أو الموارد البشرية 508
وضع علامة على جهة اتصال 510
إنشاء ارتباطات تشعبية للتسجيلات 511
تصدير جهة اتصال 512
تصدير جهات الاتصال بشكل مجمع 513
متطلبات الترخيص للتصدير المجمع لجهات الاتصال 516
البيانات المضمنة في ملف CSV التصدير المجمع لجهة الاتصال 516
تقييم جهات الاتصال 524
إدارة نماذج التقييم 524
نصائح لنماذج التقييم 533
مبادئ توجيهية للتقييمات الفعالة 533
إرشادات لأسئلة نموذج التقييم 533

أسئلة مؤشر الأداء الرئيسي (KPI) 535
كيف يتم تسجيل أسئلة KPI 536
التهديف على أساس النسبة المئوية 536
حول الأقسام المستندة إلى النسبة المئوية 536
حول الأسئلة المستندة إلى النسبة المئوية 537
كيفية تسجيل التقييمات القائمة على النسب المئوية 539
النقاط المحتملة 539
النقاط المكتسبة 539
النسبة المئوية للنقاط 540
التهديف على أساس النقاط 540
تعيين المراجعات والتقييمات والمعايرة تلقائيا 542
تعيين المراجعات والتقييمات والمعايرة يدويا 546
وضع علامة على جهة اتصال للمعايرة 547
548
تقييم جهة اتصال 548
معايرة المقيمين 553
تقرير معايرة التقييم 554
تحليل بيانات التقييم 554
عرض تقارير التقييم 554
تكوين التوقعات 555
صافي نقاط الترويج التنبؤية 555
درجات التقييم التنبؤية 556
أفضل الممارسات 557
عام 557

صافي نقاط الترويج التنبؤية 558
التقييمات التنبؤية 558
الاختلافات بين الدرجات التنبؤية والدرجات اليدوية 559
الاختلافات بين المقيمين البشريين 559
الاختلافات في المكالمات التي تم تقييمها 559
مراقبة الوكلاء في الوقت الحقيقي 560
إنشاء جهة اتصال 564
جدولة الأشخاص 566
إنشاء جداول 566
مواعيد الإغلاق ونوبات العمل الثابتة 567
ترتيب الجدولة 567
أولوية قائمة انتظار الخدمة 567
حول عملية الجدولة 568
حول صفحة التخطيط 568
مدير الفريق 570
حول أنواع الجداول 571
تكوين الجدولة الديناميكية 572
إدارة قواعد عمل الجدولة الديناميكية 573
إدارة اقترانات الجدولة الديناميكية 575
إدارة أحداث الجدولة الديناميكية 576
إنشاء حدث جديد 576
مراجعة حالة حدث 579
إنشاء تقرير حوافز الجدولة 579
تحرير صفحة الجدولة الديناميكية لأحد الوكلاء 580

تكوين التوافر الديناميكي 580
إدارة قواعد التوفر الديناميكية 580
تعيين القواعد للوكلاء 581
إدارة القواعد المعينة 582
حول التوافر الخاص بي 583
توفري للوكلاء 583
توفري للمسؤولين والمجدولين والمشرفين 586
إنشاء ورديات العمل 588
نوبات العمل والمناطق الزمنية 588
نوبات العمل والجدولة الديناميكية 589
نوبات العمل الثابتة 589
مناوبات عمل المهام 590
نوبات عمل متغيرة 590
فهم الرسم البياني لمعلمة تحول العمل 590
عرض نوبات العمل المعينة 592
مثال على تناوب وردية العمل 595
إدارة ظروف العمل 596
مثال ١: حالة العمل بدون أنشطة غير مدفوعة الأجر 599
مثال ٢: حالة العمل في الأنشطة غير مدفوعة الأجر 600
الجدولة والأنشطة غير المدفوعة 600
إدارة ملفات تعريف حالة العمل 605
الجدولة باستخدام ملفات تعريف حالة العمل 605
إدارة شروط الحد الأدنى/الحد الأقصى للساعات 606
نوبات العمل والجداول الزمنية 606

تعريفات الوقت 607
جدولة اعتبارات التكوين 607
الاستثناءات 608
نوبات العمل المتداخلة 608
تعيين شروط الحد الأدنى/الحد الأقصى للساعات للوكلاء 610
تحديد عدد الوكلاء المراد جدولتهم 611
إنشاء توزيع 613
إرشادات لإنشاء توزيع 614
إدارة التوزيعات 615
توليد توزيع الإنتاج 615
إنشاء توزيع مسمى 616
عرض توزيع 616
العمل مع التوزيعات 617
إنشاء توقعات 618
حول عملية التنبؤ 618
إنشاء توزيع 618
تحرير التوزيع 618
حدد طريقة التنبؤ 619
حدد مرجع reriod 619
توليد التوقعات 619
مراجعة التوقعات 620
إنشاء توقعات 620
عرض توقعات 624
العمل مع التوقعات 624

استيراد توقعات 625
استيراد توقعات عندما تعرف بالفعل عدد الوكلاء المتوقعين 627
استيراد تنبؤ عندما تريد حساب عدد العاملين المتوقعين 627
استخدام الاتجاهات في التنبؤ 629
الاتجاهات التاريخية 629
طريقة التنبؤ القياسية 629
طريقة التنبؤ المتقدمة 629
ألف - الاتجاهات المتوقعة 630
طريقة التنبؤ القياسية 630
طريقة التنبؤ المتقدمة 630
تأثير يوم من الأسبوع 630
أمثلة: التنبؤ لمدة عام باستخدام طريقة التنبؤ القياسية 631
مثال ١: معدل النمو الإيجابي 631
مثال ٢: معدل النمو صفري 632
مثال ٣: معدل النمو السلبي 632
أمثلة: التنبؤ لمدة عام باستخدام طريقة التنبؤ المتقدمة 633
مثال ١: معدل النمو الإيجابي 633
مثال ٢: معدل النمو السلبي 634
التوقعات الاستراتيجية 635
أمثلة على التنبؤ الاستراتيجي 635
إدارة ارتباطات تاريخ الشركة 635
نسخ جمعيات تاريخ الشركة 635
حساب الأيام ذات أحجام الاتصال غير الطبيعية 636
التأثير على طلبات التوزيع 637

التأثير على طلبات التنبؤ 637
حدود المناسبات الخاصة 638
البيانات في ملخص التوقعات 639
تحرير التوزيعات والتوقعات 641
سحب نقاط البيانات في الرسم البياني 642
تحرير البيانات في الجدول 642
ملء جدول فارغ 642
تحرير الإجماليات على صفحة التوزيع 642
تحرير الإجماليات على صفحة التوقعات 643
تحرير الإجماليات في توقعات استراتيجية 644
نسخ البيانات ولصقها في الجدول 644
تطبيق عامل ضبط على عمود 645
إدارة جدولة الأنشطة 646
إدارة الاستثناءات 646
لتشغيل الجداول مع الاستثناءات المعينة 646
لطلبات الاستثناء والتوجيه والإجازات المعتمدة 647
إنشاء استثناءات وتحريرها وحذفها 648
تعيين استثناء 648
أمثلة على تكوين التكرار والحدوث 650
مرة واحدة فقط 650
مرة واحدة في الأسبوع 650
مرة واحدة في الشهر 651
مرة واحدة في السنة 651
إدارة أنواع الاستثناءات 651

إدارة المشاريع 652
إنشاء جدول زمني 655
إضافة وكيل إلى جدول موجود 657
إنشاء جدول زمني مخصص 658
عرض طلبات الخادم من مستخدمي WFM 659
إدارة الوقت بعيدا 660
مراسلة الوكلاء 660
طلبات البحث 661
كيفية تصفية حقول التاريخ 661
معايير البحث 662
علبه الصادر 662
استخدام علبة الصادر 664
علبة الوارد 664
التعامل مع البريد الوارد 666
صندوق عام 666
العمل مع الصندوق العام 668
الطلبات 668
تحرير طلب أو حذفه 668
طلب استثناء 669
طلب جدول تداول 671
طلب إجازة 674
عرض مخصصات الإجازات 679
طلب جدول زمني للعرض 679
طلب التوجيه 682

حول التغييرات التلقائية في الطلبات 684
الحالة 1: يقدم الوكيل طلبا مدفوعا يتداخل مع نشاط غير مدفوع الأجر 684
الحالة 2: من المقرر أن يعمل الوكيل خلال الوقت المطلوب 684
الحالة 3: من المقرر أن يعمل الوكيل خلال جزء فقط من الطلب 685
مراسلة المعتمدين على الطلبات 685
طلبات البحث 686
كيفية تكوين حقول التاريخ 687
معايير البحث 687
الموافقة على الطلبات أو رفضها 688
طلبات الاستثناء 688
طلبات الإجازات 689
الموافقة على طلب التداول أو العرض 691
الموافقة على طلب التوجيه 693
أتمتة معالجة طلبات الوكلاء 694
مثال على سير العمل 695
الموافقة على القاعدة 695
رفض القاعدة 696
القاعدة الافتراضية 696
الرفض التلقائي والمعالجة اليدوية 696
الرفض التلقائي 696
التعامل اليدوي التلقائي 698
شروط قاعدة البناء 700
المتغيرات 702
عرض الجداول وتحريرها 710

عرض الجدول الزمني الخاص بك 710
تخصيص طريقة عرض الجدول الزمني 711
طباعة الجدول الزمني الخاص بك 713
حول المناطق الزمنية 713
عرض جدولك الزمني في تطبيق تقويم آخر 714
الاشتراك في موجز iCal 715
جدولة ديناميكية للوكلاء 716
رموز التوظيف 718
إنشاء الجدول الزمني الخاص بك 719
الجدولة الديناميكية اليومية للوكلاء 720
إدارة جداول الوكلاء 723
تخصيص صفحة جداول الوكلاء 732
تحديد مخصص 733
حول المناطق الزمنية 735
المنطقة الزمنية الافتراضية 735
عرض المنطقة الزمنية 735
جدولة المنطقة الزمنية 735
المنطقة الزمنية لقائمة انتظار الخدمة 735
المناطق الزمنية وجداول الوكلاء 736
حول ملاحظات النشاط 736
فرز قائمة الوكلاء 737
تحرير الجداول 738
التعديلات وقائمة الاستثناءات المعينة 740
إدراج نشاط 740

تحذيرات تعارض جدول العامل 743
مخصصات الإجازات واعتبارات خطة الإجازة 745
حذف نشاط 746
تحرير الجداول باستخدام السحب والإفلات 746
إضافة ملاحظات النشاط وتحريرها 747
تداول جداول اثنين من الوكلاء 747
نسخ أنشطة الجدول الزمني 750
العثور على أفضل وقت لممارسة النشاط 752
التراجع عن تغيير الجدول الزمني 756
البحث في سجل الجداول 757
جدول النتائج 758
استعادة جدول 758
مثال: استعادة جدول 758
مثال: السلوك عند الاستعادة خلال جدول موجود 759
حول جدولة التاريخ والاستعادة 759
الموافقة على أو رفض تغييرات الجدول الزمني التي أجراها المشرفون 761
إدارة جدول اليوم 762
تقديم العمل الإضافي الطوعي أو الإجازة 762
الان 763
عرض الأحداث الموجودة 763
إنشاء حدث جدولة ديناميكية جديد خلال اليوم 764
الموافقة على تغييرات الجدول 767
حول الأدراج 769
التحقق من تغطية التوظيف 770

التغطية: عرض مجدول 772
تفسير المخطط 773
التغطية: عرض الانكماش 774
التغطية: عرض إعادة التنبؤ 776
خلال اليوم: عرض البيانات 777
خريطة تغطية متعددة المهارات 778
عرض التزام الوكيل وتوافقه 780
عرض الالتزام التفصيلي لوكيل 783
تحسين فترات الراحة والغداء 785
القيود المفروضة على التحسين 787
أمثلة على التحسين 788
عرض تقارير الجدولة 789
ضع خططا طويلة الأجل 789
تقدير الاحتياجات المستقبلية 790
إدارة الموارد الاستراتيجية 790
إدارة خطط التوظيف 791
إدارة خطوات التوظيف 791
تحليل تكاليف المناوبة لقائمة انتظار خدمة 792
إدارة إجازات الوكيل 793
إدارة ملفات تعريف مكافئة بدوام كامل 793
إدارة أنواع الإجازات 794
إدارة خطط الإجازات 796
أمثلة على خطة الإجازة 797
مثال ١: خطط الإجازات المتداخلة بدون عوامل مشتركة 798

مثال ٢: نقل الوكلاء بين خطط الإجازات 799
إدارة مخصصات الإجازات 800
استخدام مخصصات الإجازات مع طلبات الإجازات 800
حساب مخصصات الإجازات مع طلبات الإجازات 801
طلبات الإجازات مع FTEs أو ساعات العمل 801
طلبات الإجازة ليوم كامل 802
نسخ مخصصات الإجازات 803
مثال 1: تحتوي قوائم انتظار الخدمة على مخصصات إجازة لمدة عام كامل 803
مثال 2: تحتوي قوائم انتظار الخدمة على تخصيصات إجازة لعدد مختلف من الأشهر 803
تخصيصات الإجازات والمناطق الزمنية 804
تقارير إجازات الوكيل 805
تحليل جهات الاتصال والأشخاص والعمليات 806
إنشاء مهام التحليلات 806
لمحة عن مهام "إحصاءات Google" 815
تنظيم البيانات 817
إنشاء عبارات وفئات عبارات وإدارتها 817
تحديد المواقع الإلكترونية والتطبيقات التي سيتم تتبعها بواسطة "إحصاءات Google" 824
إنشاء عناصر سطح المكتب وإدارتها 825
تكوين أحداث عنصر سطح المكتب 828
الأحداث المتداخلة 836
استخدام أداة علامة حقل التطبيق 837
تحديد حقول موقع الويب التي سيتم تتبعها بواسطة Analytics 838
تمكين إضافة Desktop Analytics في متصفحك 841
نظرة عامة على لوحات معلومات التحليلات 842

إنشاء مجموعة بيانات وإدارتها 843
مصادر البيانات 845
عوامل تصفية البيانات 848
إنشاء لوحة معلومات في "إحصاءات Google" وإدارتها 852
إنشاء أداة "إحصاءات Google" وإدارتها 854
عرض تفاصيل عنصر واجهة المستخدم 860
إعلام المستخدمين باستخدام التطبيق غير المعتمد 860
فلترة البيانات في لوحة بيانات "إحصاءات Google" 861
تخصيص لوحة معلومات Analytics 862
شريط أدوات التحليلات 862
شريط أدوات محاذاة عنصر واجهة المستخدم 864
مراقبة تركيز الوكلاء ونشاطهم 866
نظرة عامة على مستكشف الوكيل 869
تحليل بيانات ذكاء الأعمال 872
لوحة معلومات صفحتك الرئيسية 872
إنشاء تقاريرك الخاصة باستخدام مستكشف البيانات 873
إدارة قائمة لوحات معلومات وتقارير مستكشف البيانات 874
حول شريط أدوات DX 874
عرض لوحات معلومات مستكشف البيانات القياسية 875
لوحات المعلومات المتوفرة المعدة مسبقا 876
لوحات معلومات QM 876
لوحات معلومات WFM 877
لوحات معلومات على مستوى المجموعة 878
لوحات معلومات التحليلات 879

CXI - لوحات معلومات مركز الاتصال 880
تعيين صفحتك الرئيسية 882
نسخ تقرير أو لوحة معلومات 883
مشاركة التقارير ولوحات المعلومات 883
إعداد تسليم البريد الإلكتروني للتقرير 885
إدارة تسليم البريد الإلكتروني للتقرير 887
وضع علامة على التقارير ولوحات المعلومات بالأدوار 889
البحث في متصفح مواد العرض حسب العلامة 890
تصدير تقرير 891
إنشاء تقرير 891
إنشاء سؤال 892
إنشاء تقرير جديد 893
اختر مقياسا 893
اختيار تجميع 895
تعيين عامل تصفية 895
تصفية سجلات التنبؤ والالتزام وجدول الوكيل المحذوفة 903
إنشاء مقياس مخصص 904
مثال على مقياس مخصص 906
تكوين مظهر مقياس 910
لمحة عن سمات المحتوى 913
مثال 1: جعل الأرقام من 20 إلى 200 غامقة وزرقاء 914
مثال 2: أرقام الرموز اللونية كمنخفضة أو متوسطة أو عالية 915
مثال 3: الحفاظ على تنسيق الحقول الزمنية عند تصدير تقرير 916
بناء جملة سمة المحتوى 917

الكلمات الرئيسيه 918
اعتبارات بناء الجملة الإضافية 921
سمات المحتوى لجميع أنواع البيانات 921
سمات المحتوى لأنواع البيانات النصية 922
سمات المحتوى لأنواع البيانات الرقمية 924
سمات المحتوى لأنواع بيانات التاريخ/الوقت 930
سمات المحتوى لأنواع البيانات الشبيهة بالقيمة المنطقية 930
إنشاء طريقة عرض 931
أنواع طرق العرض المتوفرة 931
خيارات التصميم 940
المحور X 941
المحور Y (أساسي وثانوي و3 و4) 942
تكوين الفرز الافتراضي للتقرير 954
فرز البيانات 954
ترتيب فئة 955
تعيين استثناء 955
إنشاء لوحة معلومات 955
حول عنصر تحكم لوحة المعلومات 956
إضافة لوحة 957
إضافة لوحة عناصر واجهة مستخدم 958
تخصيص عنصر واجهة مستخدم مستكشف البيانات 958
عناصر واجهة المستخدم QM المتوفرة 961
عنصر واجهة المستخدم "تقدم هدف جهة الاتصال" 962
أداة إجماليات جهات الاتصال 962

أداة أفضل أداء حالي 963
أداة متوسطات التقييم 963
أداة نطاقات التقييم 963
أداة نقاط التلعيب 963
القطعة الأخيرة التي تم تنفيذها 964
أداة التقييمات الأخيرة 965
أداة تسجيل الاستطلاعات 965
عناصر واجهة المستخدم WFM المتوفرة 965
عنصر واجهة المستخدم لأحجام مكالمات الوكيل 966
عنصر واجهة المستخدم "مكالمات العميل لكل ساعة" 967
أداة النسب المئوية للعامل 967
عنصر واجهة المستخدم لتوزيعات وقت العامل 967
أداة إجماليات وقت العامل 968
أداة الجدول الزمني الخاص بي 969
أداة الالتزام في الوقت الحقيقي 970
عنصر واجهة المستخدم لأداء قائمة انتظار الخدمة 970
إضافة معلمة 971
تصفية السجلات المحذوفة 971
تكوين مؤشرات الأداء الأساسية للمؤسسة 972
خصائص KPI 973
تكوين الإعدادات 974
تنفيذ التقارير 975
مقاييس مؤشرات الأداء الرئيسية المتاحة 975
التقارير القياسية 976

تشغيل QM قياسي أو تقرير WFM 976
QM التقارير القياسية 978
التقييم الذي سجله الوكيل 983
الرسم البياني لاتجاه العامل 986
تفاصيل الاتصال 988
تقدم هدف جهة الاتصال 990
الرسم البياني لإجماليات جهات الاتصال 991
معايرة التقييم 991
درجات التقييم 993
الرسم البياني لمجاميع التقييم 995
أداء المقيم 997
الرسم البياني لمتوسطات الجودة 999
درجات الأسئلة 999
الوصول إلى التفاعل عن طريق جهة الاتصال 1001
وصول المستخدم للتفاعل 1002
يسجل جميع البيانات 1004
درجات القسم 1006
مسح جميع البيانات 1007
درجات نموذج المسح 1008
حالة النظام حالة
تسجيل مستخدم 1009 1010
WFM تقارير قياسية 1011

الفاصل الزمني للعامل 1013
العمل الإضافي للوكيل ..... بطاقة
تقرير وكيل 1016 1016
جدول الوكيل اليومي 1021
جدول الوكيل الأسبوعي
الفاصـ .....
ل الزمني لقائمة انتظار خدمة العامل 1022 1022
النسب المئوية لمهمة العامل 1024
إنتاجية الوكيل والفريق 1026
استثناء معين 1032
تخطيط الميزانية 1033
تخطيط المرافق (الأجهزة) 1033
خطة التوظيف 1034
قائمة انتظار الخدمة الفاصلة ..... أداء
1035 يوميا 1039
فاصل الأداء
الفاصـ .....
ل الزمني لعامل قائمة انتظار الخدمة 1042 ..... جدول
قائمة انتظار خدمة 1045 حسب الوكيل ..... جدول
قائمة انتظار خدمة 1046 حسب الفاصل الزمني 1047
تحليل ميزانية التحول 1049
تخطيط الموظفين 1050
فاصل عامل الفريق 1051
فاصل الفريق 1053
ساعة عمل جدول الفريق 1056
حالة العطلة 1057

تكوين Webex WFO

استخدم هذه الأقسام في Webex WFO لإعداد كيفية اتصال Webex ACD WFO والتخزين لديك، وكيفية تفاعل تطبيقات WFO Webex مع القوى العاملة لديك.

تسجيل الدخول إلى Webex WFO

تتيح لك صفحة تسجيل الدخول تسجيل الدخول باستخدام بيانات اعتماد Webex الخاصة ب WFO. هناك ثلاثة أنواع من بيانات الاعتماد التي يمكن استخدامها، بناء على كيفية تكوين المصادقة لنظامك:

- بيانات الاعتماد الافتراضية ل Webex WFO
- بيانات اعتماد دليل Windows النشط
- بيانات اعتماد تسجيل الدخول الأحادي (لغة ترميز تأكيد الأمان أو SAML)

ملاحظة يمكن للمسؤولين تسجيل الدخول باستخدام بيانات اعتماد Webex WFO الخاصة بهم حتى إذا تم تعطيل مصادقة WFO الخاصة Webex بهم والسماح بمصادقة SAML فقط. وهذا يمكنهم من قم بتكوين مصادقة SAML إذا لزم الأمر.

يصف الجدول التالي الحقول الموجودة في صفحة تسجيل الدخول.

الحقل	الوصف
اللغة	اختر اللغة المستخدمة في واجهة Webex WVO. يتم استخدام اللغة التي تختارها في جميع أنحاء الموقع وتستمر من جلسة إلى أخرى لاسم المستخدم الخاص بك. إذا قمت بتغيير تحديد اللغة، فيجب عليك تسجيل الخروج وتسجيل الدخول مرة أخرى إلى Webex WFO حتى يتم تغيير تحديد اللغة في جميع أنحاء الموقع.
اسم المستخدم	اسم المستخدم الخاص بك. هذا هو اسم المستخدم الذي تم تعيينه لك من قبل المسؤول أو اسم مستخدم Windows Active Directory الخاص بك. استخدم عنوان بريدك الإلكتروني إذا تلقيت إشعارا لتسجيل الدخول باستخدام

الحقل	الوصف
	عنوان البريد الإلكتروني.
المجال	مجال الدليل النشط. يتم عرض هذا الحقل فقط على الأنظمة التي تستخدم Active Directory. حدد المجال المقترن باسم المستخدم وكلمة المرور الخاصين ب Active Directory.
كلمة المرور	كلمة المرور الخاصة بك. هذه هي كلمة المرور التي تم تعيينها لك في البداية من قبل المسؤول لديك، أو كلمة مرور Windows Active Directory الخاصة بك. هذا الحقل غير مطلوب إذا كنت تقوم بتسجيل الدخول عبر تسجيل الدخول الأحادي.
نسيت كلمة المرور؟	أعد تعيين كلمة المرور الخاصة بك.

قم بتسجيل الدخول باستخدام بيانات اعتماد WFO أو Webex أو Windows (Active Directory)

1. أدخل اسم المستخدم وكلمة المرور.
2. انقر فوق تسجيل الدخول.

تسجيل الدخول باستخدام تسجيل الدخول الموحد

1. أدخل اسم المستخدم وانقر فوق تسجيل الدخول الأحادي. ستتم إعادة توجيهك إلى صفحة تسجيل الدخول الخاصة بموفر الهوية الخاص بك.
2. أدخل بيانات اعتماد تسجيل الدخول الخاصة بك في موفر الهوية الخاص بك. ستتم إعادة توجيهك مرة أخرى إلى Webex WFO .

ملاحظة يصبح حسابك مؤمنا إذا تجاوزت عدد محاولات تسجيل الدخول الفاشلة التي يحددها المسؤول. إذا كان حساب مقفلا، فلا يمكنك تسجيل الدخول باستخدام Webex
بيانات اعتماد WFO أو تسجيل الدخول الأحادي حتى يتم إلغاء قفل حسابك بواسطة المسؤول أو إعادة تعيين كلمة المرور الخاصة بك.

إذا نسيت كلمة المرور أو كان حسابك مقفلا، يمكنك إعادة تعيين كلمة المرور.

إعادة تعيين كلمة المرور الخاصة بك

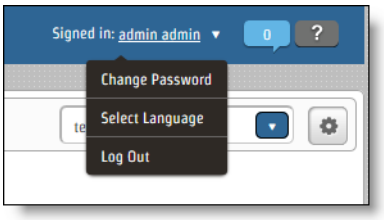
1. انقر فوق هل نسيت كلمة المرور؟ في صفحة تسجيل الدخول.
2. أدخل عنوان بريدك الإلكتروني، وانقر فوق إعادة تعيين كلمة مرور البريد الإلكتروني، واتبع المطالبات. سيتم إرسال بريد إلكتروني يحتوي على إرشادات حول كيفية إعادة تعيين كلمة المرور الخاصة بك إلى حساب بريدك الإلكتروني.

تغيير كلمة المرور

يمكنك تغيير كلمة المرور الخاصة بك في أي وقت.

تغيير كلمة المرور

1. في الزاوية العلوية اليسرى من الصفحة، انقر فوق سهم القائمة المنسدلة الموجود على يسار اسم المستخدم الخاص بك واختر تغيير كلمة المرور.



2. في مربع الحوار تغيير كلمة المرور، اكتب كلمة المرور الحالية وكلمة المرور الجديدة وكلمة المرور الجديدة مرة أخرى لتأكيدها. يتم عرض قوة كلمة المرور عند إدخال كلمة المرور.

يجب أن تفي كلمة المرور بالحد الأدنى من المتطلبات لحفظ كلمة مرور جيدة أو قوية.

3. انقر فوق تغيير كلمة المرور.

متطلبات تعقيد كلمة المرور

تعتمد متطلبات تعقيد كلمة المرور على نهج كلمة المرور الخاص بشركة Microsoft: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

تنطبق القواعد التالية عند إنشاء مستخدم أو تحريره، أو عند تغيير كلمة مرور أو إعادة تعيينها.

- لا يمكن أن تحتوي كلمات المرور على أي مسافات بيضاء (فراغات).
- يجب أن تتكون كلمات المرور من ثمانية أحرف على الأقل. يمكن تكوين الحد الأدنى للطول بواسطة مسؤول.
- يجب أن تحتوي كلمات المرور على أحرف من ثلاث فئات من الفئات الأربع التالية:

فئة	الوصف
أحرف كبيرة	أ-ي أحرف unicode كبيرة: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
احرف صغيره	أ - ي أحرف يونيكود الصغيرة:

فئة	الوصف
	http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
الأرقام	0–9
أحرف خاصة	الأحرف التالية مسموح بها لكلمة مرور قاعدة بيانات المستأجر: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | الأحرف التالية مسموح بها لجميع كلمات المرور الأخرى: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` ~ { | }

تنطبق هذه القواعد فقط عندما تقوم بتكوين كلمة مرور يتم التحكم فيها بواسطة Webex WFO. إذا قام المستخدم بإدخال كلمة مرور لنظام خارجي لا يتم التحكم فيه بواسطة Webex WFO، فلن يتحقق Webex WFO من صحة كلمة المرور (على سبيل المثال، التكوين ACD).

ملاحظة يمكن إنشاء مستخدم بدون كلمة مرور (يدويا أو تلقائيا عبر ACD مزامنة). لا يمكن للمستخدم الذي ليس لديه كلمة مرور تسجيل الدخول. يجب على هذا المستخدم استخدام رابط "نسيت كلمة المرور" وإعداد شعار.

تسجيل الخروج

لتسجيل الخروج من Webex WFO، مرر مؤشر الماوس فوق اسم المستخدم الخاص بك في الزاوية العلوية اليسرى من الصفحة، وانقر فوق تسجيل الخروج. هذا يعيدك إلى صفحة تسجيل الدخول.

للخروج Webex WFO تماما، أغلق المستعرض.

تكوين المستأجر

يتضمن تكوين المستأجر ما يلي:

- تكوين جوانب النظام التي تنطبق على كافة المستخدمين والتطبيقات.
- مزامنة بيانات قائمة انتظار العامل والفريق والخدمة من ACD الخاص بك.
- حدد طريقة مصادقة وقم بتكوينها للتحقق من هوية أي شخص يريد الاتصال ب Webex WFO.
- قم بتكوين نهج كلمة مرور المستخدم لتلبية متطلبات الأمان الخاصة بمؤسستك.
- عزز أمان المستأجر من خلال التحكم (أو "القائمة البيضاء") في العناوين IP المسموح للمستخدمين بالوصول إليها Webex WPO.

- قم بإعداد ميزات خادم البيانات استنادا إلى الموقع الجغرافي لمركز الاتصال.
- اتصل بخادم Active directory (AD) في بيئتك لمصادقة المستخدم أو المزامنة أو كليهما.

تكوين ACD

تتيح لك صفحة "تكوين ACD" إعداد اتصال بين Webex WFO وواحد أو أكثر من ACD. بمجرد مزامنة ACD بنجاح ، لا يمكن حذفه من Webex WFO.

المتطلبات الأساسية

- لديك إذن "إدارة ACD التكوين" (راجع إدارة الأدوار والأذونات).
- يتم تثبيت خدمة ملقم البيانات على ملقم لديه حق الوصول إلى نظام Webex WFO قبل اختبار اتصال ACD.

ملاحظة يوجد ملف التثبيت لخدمة ملقم البيانات في صفحة التنزيلات (راجع تنزيل سطح المكتب الذكي ومثبتات ملقم بيانات Webex WFO). إذا كانت البيانات
عدم تثبيت خدمة الملقم عند اختبار الاتصال، تتلقى رسالة الخطأ التالية: "خطأ: الرجاء التحقق من تشغيل خدمة التجم ."

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > تكوين نظام > العالمي > ACD

الاجراءات

إضافة ACD

1. حدد مستأجرا.
2. انقر على إضافة. يتم فتح مربع الحوار تفاصيل ACD.
3. حدد نوع ACD من القائمة المنسدلة تحديد **ACD** .
4. أدخل اسم ACD في حقل الاسم .
5. انقر فوق موافق. يتم إغلاق مربع الحوار تفاصيل ACD، ويتم عرض خيارات التكوين على صفحة تكوين ACD.
6. قم بتكوين ACD من خلال إكمال الحقول. راجع الروابط أدناه للحصول على إرشادات خاصة ب ACD.

- إعدادات الاتصال لـ Cisco Unified Contact Center Enterprise
- إعدادات الاتصال لـ Cisco Unified Contact Center Express
- إعدادات الاتصال لـ Cisco Webex Contact Center
- إعدادات الاتصال لـ Cisco Webex Contact Center 2.0
- إعدادات الاتصال لـ Avaya CM باستخدام Contact Center Elite
- إعدادات الاتصال لـ Avaya IP Office باستخدام ACCS
- إعدادات الاتصال لـ Five9
- إعدادات الاتصال لـ InContact
- إعدادات الاتصال لـ ACDs العامة
- إعدادات الاتصال لـ Amazon Connect
- إعدادات الاتصال لسيرينوفا
- إعدادات الاتصال لـ Eventide NexLog
- إعدادات الاتصال لـ Twilio Flex
- إعدادات الاتصال لـ UJET

7. انقر فوق اختبار الاتصال للتأكد من صحة إدخالاتك ومن Webex WFO متصل ACD.
8. عند اختبار الاتصال بنجاح، انقر فوق حفظ.

حذف ACD أو تعديلها

- لحذف ACD، حدد ACD، وانقر فوق حذف، ثم انقر فوق نعم.
- لتعديل ACD، حدد ACD وحرر الحقول حسب الرغبة وانقر فوق حفظ.
- لتغيير اسم ACD، حدد ACD، وانقر فوق تحرير، وقم بتغيير الاسم في حقل الاسم ، وانقر فوق موافق، ثم انقر فوق حفظ.

إعدادات الاتصال لـ Cisco Unified Contact Center Enterprise

تظهر الحقول التالية إذا كان ACD الذي تحدده هو Cisco Unified Contact Center Enterprise.

ملاحظة إذا لم يتم تكوين العاملين في Unified CCE ACD الخاص بك لاستخدام مجموعة مهارات محددة كمجموعة المهارات الافتراضية الخاصة بهم، فإنهم ينتمون تلقائيا إلى مجموعة المهارات الافتراضية ACD. البيانات التاريخية هي لم يتم التقاطها لمجموعة المهارات الافتراضية ACD ولكنها مخصصة لمجموعات مهارات افتراضية محددة. ونتيجة لذلك، لا ينسب وقت الوكلاء بشكل صحيح إلى قائمة انتظار الخدمة التي يدعمونها في Webex WFO. تعيين

مجموعة مهارات محددة ACD يدعمها العامل بشكل أساسي كمجموعة مهارات افتراضية خاصة به من أجل الإبلاغ عن إنتاجيته بشكل صحيح. لاحظ أنه إذا قاموا بمعالجة مكالمات لقوائم انتظار خدمة أخرى، فقد لا يتم إسناد وقتهم بشكل صحيح إلى قائمة انتظار الخدمة المناسبة.

قسم	الوصف
الفاصل الزمني لإعداد التقارير التاريخية	الفاصل الزمني لإعداد تقارير البيانات التاريخية الذي تم تكوينه في نظام Unified CCE الخاص بك. إذا تم تكوين ACD الخاص بك على فاصل زمني مدته 15 دقيقة، فيجب عليك تحديد خيار ال 15 دقيقة للتأكد من توافق Webex WFO مع ACD الخاص بك وأنه يتم استيراد جميع البيانات إلى Webex WFO. إذا لم تتطابق الفواصل الزمنية لإعداد التقارير، فلن يتم التقاط بيانات ACD التاريخية بشكل صحيح.
تصفية ACD	استخدم عامل تصفية ACD لتقييد المستخدمين الذين تمت مزامنتهم من ACD. لمواقع على سبيل المثال، يمكنك تكوين عامل تصفية اسم الفريق الذي يسمح لك بمزامنة المستخدمين الذين ينتمون إلى فريق يطابق نمط تسمية معين. يمكنك تكوين عوامل تصفية ACD متعددة. هام إذا قمت فقط بتحديد اسم الخدمة في القائمة المنسدلة نوع البادئة، فلن تتم مزامنة أي فرق أو عاملين. يتم إلغاء تنشيط أي فرق أو وكلاء تمت مزامنتهم بالفعل. إذا قمت بتغيير عامل تصفية يستخدم اسم الخدمة في القائمة المنسدلة نوع البادئة ، فستظل كافة قوائم انتظار الخدمة التي تمت مزامنتها مسبقا نشطة، حتى إذا لم يتم التقاطها بواسطة عامل التصفية الذي تم تغييره. ملاحظة إذا قمت فقط بتحديد اسم الفريق في القائمة المنسدلة نوع البادئة ، لا تزال قوائم انتظار الخدمة على الصلة متزامنة. إذا قمت بتغيير عامل تصفية يستخدم اسم الفريق في القائمة المنسدلة نوع البادئة، إلغاء تنشيط أي وكلاء أو فرق لم يعد يتم التقاطها بواسطة عامل التصفية.
التكوين IP	يستخدم هذا للحصول على البيانات التاريخية. عنوان IP الأساسي ل HDS أو اسم المضيف—عنوان IP أو اسم المضيف لخادم قاعدة البيانات التاريخية الأساسية (HDS). عنوان IP الثانوي HDS أو اسم المضيف— (اختياري) IP

قسم	الوصف
	عنوان أو اسم المضيف لخادم قاعدة البيانات التاريخية الثانوية. عنوان IP الأساسي ل AWDB أو اسم المضيف—عنوان IP أو اسم المضيف لخادم قاعدة بيانات محطة عمل المسؤول الأساسية (AWDB). عنوان IP الثانوي AWDB أو اسم المضيف— (اختياري) عنوان IP أو اسم المضيف لخادم قاعدة بيانات محطة عمل المسؤول الثانوي. مثيل Unified CC—اسم مثيل Microsoft SQL Server لقاعدة بيانات Unified CCE.
المصادقه	يستخدم هذا للحصول على البيانات التاريخية. حدد طريقة المصادقة يستخدم تسجيل الدخول إلى قاعدة البيانات: NT—إذا قمت بتحديد مصادقة NT، فستظهر الحقول التالية: ▪ اسم المستخدم ▪ كلمة المرور ▪ المجال ▪ معرف طرفي—معرف ICM الطرفي للنظام. SQL— إذا حددت SQL المصادقة، فستظهر الحقول التالية: ▪ SQL المستخدم—اسم تسجيل الدخول الخاص بالمستخدم SQL Webex WPO. ▪ كلمة المرور—كلمة مرور مستخدم SQL Webex WPO. ▪ معرف طرفي—معرف ICM الطرفي للنظام.
خوادم CTI	يستخدم هذا للحصول على بيانات الوكيل في الوقت الفعلي. عنوان IP CTI الأساسي أو اسم المضيف—عنوان IP أو اسم المضيف لخادم CTI الأساسي المرتبط بالنظام. منفذ CTI الأساسي—منفذ خادم CTI الأساسي المقترن

قسم	الوصف
	مع النظام. عنوان IP CTI الثانوي أو اسم المضيف—عنوان IP أو اسم المضيف لخادم CTI الثانوي المرتبط بالنظام. منفذ CTI الثانوي - منفذ خادم CTI الثانوي المرتبط بالنظام.
الادارات	اسم المؤسسة—اسم القسم أو الأقسام حسب
	اسم المؤسسة. يمثل اسم المؤسسة مستأجرا في Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS).
تكوين تسوية CDR	(للقراءة فقط) CDR (سجل تفاصيل المكالمة) Base—المجلد الموجود على خادم البيانات حيث يقوم خادم البيانات باستيراد ملفات CDR من Unified CCE ACD وتحميلها إلى Webex WFO. Webex يقوم WFO بإنشاء دليل يحتوي على دليل فرعي خاص ب ACD يحتوي على دلائل cdrBase وuploadDir عند تمكين ميزة إعدادات تسوية ملقم البيانات الإقليمي على خادم بيانات وتعيين Unified CCE ACD لهذه الميزة. يتم عرض مسار الدليل الأساسي الذي تقوم بإدخاله مع المعرف الفريد ACD أسفل الحقل. يتم إنشاء الدلائل الفرعية التالية: ▪ دليل خاص ب ACD—تتم تسمية هذا الدليل برقم معرف خادم ACD فريد. نظرا لأنه يمكن للمستخدمين تكوين خوادم ACD متعددة لاستخدام نفس الدليل ، يلزم وجود مجلد بمعرف فريد للتأكد من تحميل ملفات CDR إلى ACD الصحيحة. يحتوي الدليل الخاص ب ACD على الدلائل التالية: ▪ cdrdir—يقوم خادم البيانات بوضع سجلات CDR الواردة من خادم فوترة Unified CM في هذا المجلد. عند تهيئة خادم تطبيق الفوترة Unified CM، يجب استخدام الاسم التالي للدليل

قسم	الوصف
	معلمة المسار: /cdr/ ■ فشل مجلس الإنماء والإعمار ■ uploaddir—يقوم خادم البيانات بوضع بيانات CDR والبيانات Unified CCE المطابقة في هذا المجلد حتى يتم تحميل البيانات. ■ فشل التحميل ملاحظة: يستخدم هذا الحقل لأغراض إدارة الـ[redacted]دة فقط.
الفاصل الزمني للمزامنة	الفاصل الزمني (بالدقائق)—طول الفاصل الزمني الذي تكون فيه ACD متزامن مع خادم البيانات. هذا هو عدد المرات التي يحاول فيها خادم البيانات مزامنة المستخدم والفريق وقائمة انتظار الخدمة مع Webex WFO.
إعدادات الالتقاط	ACD تأخير الالتقاط—حدد مقدار الوقت الذي ينتظره WFM قبل سحب ACD الإحصائيات بعد انتهاء الفاصل الزمني. التأخير الافتراضي هو 15 دقيقة. تمكين استعادة البيانات—حدد خانة الاختيار هذه لاستعادة اليوم السابق بالكامل. إذا كان الوكيل يتعامل بشكل روتيني مع المكالمات التي تستمر لأكثر من الحد الأقصى للتأخير الافتراضي، فيمكنك اختيار استعادة بيانات اليوم السابق بالكامل من منتصف الليل إلى منتصف الليل. تحل البيانات المستعادة محل ما تم التقاطه خلال اليوم. يضمن ذلك صحة الإحصائيات الخاصة بك وأن بيانات المكالمات الطويلة جدا في الفاصل الزمني الصحيح. وقت إعادة الالتقاط—حدد الوقت لاستعادة بيانات اليوم السابق من ACD. الافتراضي هو 03:00.

إعدادات الاتصال ل Cisco Unified Contact Center Express

تظهر الحقول التالية إذا قمت بتحديد Cisco Unified Contact Center Express ك ACD.

قسم	الوصف
تصفية ACD	استخدم عامل تصفية ACD لتقييد المستخدمين الذين تمت مزامنتهم من ACD. لمواقع

قسم	الوصف
	على سبيل المثال، يمكنك تكوين عامل تصفية اسم الفريق الذي يسمح لك بمزامنة المستخدمين الذين ينتمون إلى فريق يطابق نمط تسمية معين. يمكنك تكوين عوامل تصفية ACD متعددة. هام إذا قمت فقط بتحديد اسم الخدمة في القائمة المنسدلة نوع البادئة، فلن تتم مزامنة أي فرق أو عاملين. يتم إلغاء تنشيط أي فرق أو وكلاء تمت مزامنتهم بالفعل. إذا قمت بتغيير عامل تصفية يستخدم اسم الخدمة في القائمة المنسدلة نوع البادئة ، فستظل كافة قوائم انتظار الخدمة التي تمت مزامنتها مسبقا نشطة، حتى إذا لم يتم التقاطها بواسطة عامل التصفية الذي تم تغييره. ملاحظة إذا قمت فقط بتحديد اسم الفريق في القائمة المنسدلة نوع البادئة ، لا تزال قوائم انتظار الخدمة على صلة متزامنة. إذا قمت بتغيير عامل تصفية يستخدم اسم الفريق في القائمة المنسدلة نوع البادئة، إلغاء تنشيط أي وكلاء أو فرق لم يعد يتم التقاطها بواسطة عامل التصفية.
التكوين IP	عنوان IP الأساسي أو اسم المضيف—عنوان IP أو اسم المضيف لـ خادم Unified CCX الأساسي. اسم المثيل الأساسي—اسم قاعدة البيانات الأساسية لمثيل قاعدة البيانات Unified CCX. عنوان IP الثانوي أو اسم المضيف—عنوان IP أو اسم المضيف لخادم Unified CCX الثانوي. اسم المثيل الثانوي—اسم قاعدة البيانات الثانوية لمثيل قاعدة بيانات Unified CCX. تكون أسماء المثيلات الأساسية والثانوية بالتنسيق التالي: <اسم المضيف>_uccx حيث يكون اسم المضيف هو اسم خادم قاعدة بيانات Unified CCX.

قسم	الوصف
	مهم يجب إكمال حقول "تكوين IP" للميزات التالية: ▪ WFM—التقاط البيانات التاريخية ومزامنتها ▪ QM—التسوية والمزامنة
المصادقه	اسم المستخدم—اسم المستخدم الخاص بمستخدم التقارير السابقة في Unified CCX. ▪ أدخل **uccxhruser**. هذا هو مستخدم التقارير التاريخية الموجود في أدوات > إدارة Unified CCX > إدارة كلمات المرور. كلمة المرور—كلمة المرور التي تم تعيينها في Unified CCX لمستخدم التقارير السابقة. هام قبل تغيير كلمة المرور هذه ، يجب أن تدرك أن التطبيقات الأخرى قد تستخدم هذا الحساب أيضا. الإعدادات المحلية للعميل—الإعدادات المحلية للعميل التي تم تكوينها في Unified CCX. تظهر الإعدادات المحلية للغة الإنجليزية الأمريكية بشكل افتراضي في هذا الحقل. إذا تم تغيير الإعدادات المحلية للعميل في Unified CCX، فيجب عليك أيضا تغييرها يدويا هنا. الإعدادات المحلية للخادم—الإعدادات المحلية للخادم التي تم تكوينها في Unified CCX. تظهر الإعدادات المحلية للغة الإنجليزية الأمريكية بشكل افتراضي في هذا الحقل. إذا تم تغيير الإعدادات المحلية للخادم في Unified CCX، فيجب عليك أيضا تغييرها يدويا هنا. هام يجب عليك إكمال حقول المصادقة لكافة QM وميزات WFM.
خوادم CTI	عنوان IP CTI الأساسي أو اسم المضيف—عنوان IP أو المضيف اسم خادم CTI الأساسي المرتبط بالنظام. منفذ CTI الأساسي—منفذ خادم CTI الأساسي المقترن

قسم	الوصف
	مع النظام. عنوان CTI IP الثانوي أو اسم المضيف—عنوان IP أو اسم المضيف لخادم CTI الثانوي المرتبط بالنظام. منفذ CTI الثانوي - منفذ خادم CTI الثانوي المرتبط بالنظام. هام يجب إكمال حقول خوادم CTI للالتزام W M في الوقت الفعلي.
تكوين تسوية CDR	Webex يقوم WFO بإنشاء دليل يحتوي على دليل فرعي خاص ب ACD يحتوي على دلائل cdrBase وuploadDir عند تمكين ميزة إعدادات تسوية ملقم البيانات الإقليمي على خادم بيانات، ويتم تعيين ACD لهذه الميزة. يتم عرض مسار الدليل الأساسي الذي تقوم بإدخاله مع المعرف الفريد ACD أسفل الحقل. تتم تسمية الدليل الخاص ب ACD برقم معرف خادم ACD فريد. نظرا لأنه يمكن للمستخدمين تكوين خوادم ACD متعددة لاستخدام نفس الدليل ، يلزم وجود مجلد بمعرف فريد للتأكد من تحميل ملفات CDR إلى ACD الصحيحة. يحتوي الدليل الخاص ب ACD على cdrBase ودلائل uploadDir. (للقراءة فقط) CDR Base—الطريق إلى مكالمة Unified CCX دليل سجل التفاصيل (CDR). يجب أن يكون المسار الذي تحدده محليا لخادم البيانات. مسارات UNC غير مدعومة. على سبيل المثال: cdrBase Webex يقوم WFO بإنشاء دليل يحتوي على دليل فرعي خاص ب ACD يحتوي على دلائل cdrBase وuploadDir عندما تكون ميزة إعدادات تسوية ملقم البيانات الإقليمي

قسم	الوصف
	على خادم بيانات، ويتم تعيين Unified CCX ACD لهذه الميزة. يؤدي ذلك إلى إنشاء المسار التالي للدليل الأساسي: C:\cdr\<ACD_ID> دليل CDR—المسار إلى دليل سجل تفاصيل المكالمات (CDR). هذا هو المكان الذي توجد فيه سجلات CDR الواردة من خدمة الفوترة Unified CM. يجب أن يكون المسار الذي تحدده محليا لخادم البيانات. عند تكوين خادم تطبيق الفوترة Unified CM، يجب استخدام الاسم التالي لمعلمة مسار الدليل: /cdr/. مسارات UNC غير مدعومة. على سبيل المثال: دليل cdr دليل التحميل—المسار إلى دليل التحميل. هذا هو المكان الذي توجد فيه بيانات CDR و Unified CCE أو Unified CCX المتصالحة حتى يتم تحميلها. يجب أن يكون المسار الذي تحدده محليا لخادم البيانات. مسارات UNC غير مدعومة. على سبيل المثال: uploadDir هام يجب إكمال حقول تكوين تسوية CDR لتسوية QM.
الفاصل الزمني للمزامنة	الفاصل الزمني (بالدقائق)—طول الفاصل الزمني الذي تتم فيه مزامنة ACD مع خادم البيانات.
إعدادات الالتقاط	ACD تأخير الالتقاط—حدد مقدار الوقت الذي ينتظره WFM قبل سحب ACD الإحصائيات بعد انتهاء الفاصل الزمني. التأخير الافتراضي هو 15 دقيقة. تمكين إعادة التقاط البيانات—حدد خانة الاختيار لاستعادة البيانات من اليوم السابق بالكامل. إذا كنت تتعامل بشكل روتيني مع المكالمات التي تستمر لأكثر من الحد الأقصى للتأخير الافتراضي، فيمكنك اختيار استعادة

قسم	الوصف
	بيانات اليوم السابق بالكامل من منتصف الليل إلى منتصف الليل. تحل البيانات المستعادة محل ما تم التقاطه خلال اليوم. يضمن ذلك صحة الإحصائيات الخاصة بك وأن بيانات المكالمات الطويلة جدا في الفاصل الزمني الصحيح. وقت إعادة الالتقاط—حدد الوقت لاستعادة بيانات اليوم السابق من ACD. يتم تعيين الإعداد الافتراضي على 03:00. هام يجب عليك إكمال حقول إعدادات الالتقاط لالتقاط البيانات التاريخية WFM.

إعدادات الاتصال ل Cisco Webex Contact Center

ملاحظة Webex تشير WFO حاليا إلى Cisco Webex Contact Center (CWCC) على أنها منصة رحلة عميل Cisco (CJP).

تظهر الحقول التالية إذا قمت بتحديد **Cisco Customer Journey Platform** ك ACD.

قسم	الوصف
تصفية ACD	ملاحظة لا يدعم هذا التكامل ميزة "تصفية ACD". استخدم عامل تصفية ACD لتقييد المستخدمين الذين تمت مزامنتهم من ACD. على سبيل المثال، يمكنك تكوين عامل تصفية اسم الفريق الذي يسمح لك بمزامنة المستخدمين الذين ينتمون إلى فريق يطابق نمط تسمية معين. يمكنك تكوين عوامل تصفية ACD متعددة.
API النظام الأساسي لرحلة عميل Cisco	عنوان URL لمنصة رحلة عميل Cisco API—المسار إلى CWCC API. قم بتضمين عنوان URL الكامل. مثال https://rest-sbxa.ccone.net/aws/api عنوان URL API الوسائط لمنصة رحلة عميل Cisco—المسار إلى API وسائط CWCC. قم بتضمين عنوان URL الكامل. مثال https://rd-sbxa.ccone.net/cri/get-decrypted-recording

قسم	الوصف
	اسم المستخدم—اسم المستخدم الذي لديه حق الوصول إلى CWCC API ووسائط CWCC API. مفتاح API - مفتاح API الطالب ل CWCC API و CWCC Media API. Cisco Webex Contact Center 1.0 — حدد خانة الاختيار هذه لتمكين طلبات API الخاصة ب Webex Contact Center 1.0 أو الإصدارات الأحدث. معرف مستأجر Cisco — أدخل المعرف الأبجدي الرقمي لحساب مستأجر مركز اتصال Webex.
الفاصل الزمني للمزامنة	الفاصل الزمني (بالدقائق)—طول الفاصل الزمني الذي تتم فيه مزامنة ACD مع خادم البيانات.
إعدادات الالتقاط	ACD تأخير الالتقاط - مقدار الوقت الذي ينتظره WFM قبل سحب إحصائيات ACD بعد انتهاء الفاصل الزمني. التأخير الافتراضي هو 120 دقيقة. قد لا تتوفر البيانات التاريخية من CWCC لمدة تصل إلى 120 دقيقة بعد انتهاء الفاصل. ملاحظة تمكين إعادة التقاط البيانات—حدد خانة الاختيار هذه لاستعادة البيانات من اليوم السابق بالكامل. إذا كنت تتعامل بشكل روتيني مع المكالمات التي تستغرق أكثر من الحد الأقصى للتأخير الافتراضي، يمكنك اختيار استعادة بيانات اليوم السابق بالكامل من منتصف الليل إلى منتصف الليل. تحل البيانات المستعادة محل ما تم التقاطه خلال اليوم. يضمن ذلك صحة الإحصائيات الخاصة بك وأن بيانات المكالمات الطويلة جدا في الفاصل الزمني الصحيح. وقت إعادة الالتقاط—أدخل الوقت اللازم لاستعادة بيانات اليوم السابق من ACD.

قسم	الوصف
تمكين رسائل RTE لتسجيل الشاشة	يمكن سطح المكتب الذكي من تسجيل شاشات المكالمات المسجلة بواسطة CWCC.

دمج بيانات التكوين الأساسية

Webex تقوم WFO بمزامنة بيانات التكوين الأساسية التالية مع ما يعادلها من CWCC من خلال ثلاثة طلبات API.

المستخدمون

عندما يقوم Webex WFO باستيراد مستخدم جديد من CWCC، فإنه ينشئ مستخدم Webex WFO جديد لديه ملف تعريف مستخدم CWCC.

عندما يغير شخص ما بيانات المستخدم في CWCC ، تكتشفها خدمة المزامنة وتجري عدة تغييرات في Webex WFO. يلخص الجدول التالي هذه التغييرات.

ملاحظة لا يتم استيراد المستخدمين الذين لديهم حالة "غير نشط" في CWCC إلا إذا تمت استعادتهم.

التغيير في **CWCC**	التغيير الناتج في **Webex WFO**
تمت إضافة مستخدم جديد	تمت إضافة مستخدم جديد. على وجه التحديد ، خدمة المزامنة: ▪ يطبق الاسم الأول والأخير لمستخدم CWCC على الاسم الأول والأخير لمستخدم Webex WFO. ▪ يطبق معرف TID الخاص بمستخدم CWCC على معرف ACD الخاص بمستخدم Webex WVO. ▪ يعين Webex تواريخ بدء WFO للشركة والقسم إلى تاريخ حدوث المزامنة. ▪ يعين مستخدم WFO Webex للفريق الافتراضي. ملاحظة Webex لا تحافظ على العلاقة بين مستخدمي CWCC المنظمة والفرق. انظر الفرق. ▪ إذا كان مستخدم CWCC ممكنا في مركز الاتصال، تعيين دور العامل الافتراضي لمستخدم Webex WVO. لا تتم مزامنة أي أدوار أخرى مع Webex WFO CWCC. ملاحظة إذا قمت بإزالة دور العامل من مستخدم Webex WFO الذي تمت مزامنته مع مستخدم CWCC جهة اتصال.

التغيير في **CWCC**	التغيير الناتج في **Webex WFO**
	عند تمكين المركز، تتم إعا تعيين دور العامل في المرة التالية Webex يتزامن فيها WFO مع CWCC.
الاسم الأول أو اسم العائلة للمستخدم هويتم تغيير الاسم الأول أو اسم العائلة للمستخدم. تغيير	
تم حذف المستخدم	تم إلغاء تنشيط المستخدم.

افرقه

Webex تتزامن WFO مع فرق CWCC من أي نوع (على أساس السعة أو على أساس الوكيل) ، طالما أنها نشطة. لا يحافظ على العلاقة بين مستخدمي CWCC وفرق CWCC. يجب عليك إعادة تعيين المستخدمين يدويا إلى فرق في Webex WFO.

عندما يتم تغيير بيانات الفريق في CWCC ، تكتشفها خدمة المزامنة وتجري عدة تغييرات في Webex WFO. يلخص الجدول التالي هذه التغييرات.

التغيير في **CWCC**	التغيير الناتج في **Webex WFO**
إضافة فريق جديد	تمت إضافة فريق جديد بنفس الاسم. هذا الاسم للقراءة فقط. تم تغيير اسم الفريق
	تم تغيير اسم الفريق.
إضافة مستخدم جديد إلى فريق	لا تغيير. Webex لا تحافظ المنظمة على العلاقة بين مستخدمي CWCC وفرق CWCC.
تمت إزالة المستخدم من فريق	لا تغيير. Webex لا تحافظ المنظمة على العلاقة بين مستخدمي CWCC وفرق CWCC.
تم حذف الفريق	لا تغيير.

يمكنك إنشاء فرق جديدة في Webex WFO وتعيين مستخدمين لها، ولكن لا تتم إضافة هذه الفرق الجديدة إلى CWCC.

يمكن لمستخدم Webex WFO الانتماء إلى فريق واحد فقط.

قوائم انتظار الخدمة

Webex يقوم WFO بمزامنة نقاط الدخول/قوائم الانتظار التالية من CWCC مع قوائم انتظار الخدمة:

- الطوابير
- قوائم انتظار الطلب الخارجي

عند تغيير بيانات قائمة انتظار أو قائمة انتظار خارجية في CWCC ، تكتشفها خدمة المزامنة وتجري العديد من التغييرات في Webex WFO. يلخص الجدول التالي هذه التغييرات.

التغيير في **CWCC**	التغيير الناتج في **Webex WFO**
تمت إضافة قائمة انتظار جديدة	أولا، تتم إضافة قائمة انتظار خدمة جديدة. على وجه التحديد ، خدمة المزامنة يقوم بما يلي: ▪ تطبيق اسم قائمة انتظار CWCC على اسم قائمة انتظار خدمة WFO Webex ▪ تطبيق TID لقائمة الانتظار على معرف قائمة انتظار خدمة WFO Webex ▪ (للقراءة فقط) يمنح قائمة انتظار خدمة WFO Webex نوع قائمة انتظار خدمة صوتية [تفاعلية] ▪ (للقراءة فقط) إعطاء قائمة انتظار خدمة WFO Webex مصدر ACD CWCC ثانيا ، تمت إضافة تخطيط مهارات جديد. وعلى وجه التحديد، تقوم خدمة المزامنة بما يلي: ▪ تطبيق اسم قائمة انتظار CWCC على اسم تعيين المهارات ▪ يعين قائمة انتظار خدمة WFO Webex المقترنة بقائمة انتظار CWCC لتخطيط المهارات ويعطيها أولوية 1
تم تغيير اسم قائمة الانتظار	تطبيق اسم قائمة انتظار CWCC الجديد على خدمة WFO Webex اسم قائمة الانتظار فقط. Webex لا تطبق WFO اسم قائمة انتظار CWCC الجديد على تعيين مهارات Webex WFO المقترن.
تم حذف قائمة الانتظار	لا تغيير. لا قائمة انتظار الخدمة ولا تعيين المهارات محذوف.

إعدادات الاتصال ل Cisco Webex Contact Center 2.0

تظهر الحقول التالية إذا قمت بتحديد Cisco Webex Contact Center 2.0 ك ACD الخاص بك.

الحقل	الوصف
اسم ACD	اسم فريد ل ACD.
اسم المستخدم	اسم مستخدم Cisco Webex Contact Center الخاص بك. هذا عنوان بريد إلكتروني للمستخدم مرتبط ببيانات اعتماد إدارية في Cisco Webex Contact Center.
API URL	عنوان URL الأساسي الكامل ل Cisco Webex Contact Center API، بما في ذلك معرف البروتوكول.
معرف المستأجر	المعرف الأبجدي الرقمي لحساب مستأجر Cisco Webex Contact Center.
تمكين المنتجات - إدارة الجودة	تم شراء إدارة الجودة كمنتج Webex WPO. تقدم Webex WFO الدعم لأنظمة القناة متعددة القنوات Webex Contact Center 2.0. Webex مركز الاتصال 2.0 يتم دعم قنوات الصوت والدردشة SMS. هذا يعني أنه يمكن استيعاب تسجيلات المكالمات ونصوص SMS ونصوص الدردشة في Webex WFO.
الصوت	لتمكين القنوات الصوتية Webex Contact Center 2.0.
رقمي (دردشة ، SMS ، بريد إلكتروني ، اجتماعي)	يتيح Webex مركز الاتصال 2.0 القنوات الرقمية (الدردشة ، SMS).
تعيين البيانات الوصفية	(اختياري) يسمح لك بتعيين بيانات تعريف CWCC إلى تسميات بيانات تعريف مخصصة في Webex WFO. راجع مزامنة البيانات الوصفية مع Webex WFO لمزيد من التفاصيل. تتم مزامنة قيم البيانات الوصفية CWCC مع جهات اتصال CWCC في Webex WFO. يتم تعيين قيم بيانات تعريف CWCC إلى تسميات بيانات التعريف التي تم إنشاؤها في Metadata Manager (الموجود في إدارة التطبيقات > QM > QM التكوين > Metadata Manager). بعد تعيينها بنجاح ، يمكن استخدام البيانات الوصفية لإضافة مجموعة متنوعة من المعلومات القابلة للتتبع إلى جهة اتصال في Webex WFO. يمكن العثور على حقول بيانات التعريف في لوحة التفاصيل على صفحة مشغل الوسائط (التفاعلات > فتح جهة اتصال). يمكنك عرض حقل بيانات تعريف أو تحريره أو حذفه من نظامك.

الحقل	الوصف
فاصل المزامنة (بالدقائق)	يشير إلى عدد المرات التي تريد فيها (بالدقائق) مزامنة المستخدمين والفرق وقوائم انتظار الخدمة في Webex WFO مع نظيراتها في Cisco Webex Contact Center. لمزيد من المعلومات حول المزامنة مع Webex Contact Center، راجع بيانات التكوين الأساسية.
تأخير الالتقاط (بالدقائق)	يعين مقدار الوقت الذي تريد أن ينتظره WFM قبل استيراد إحصائيات ACD بعد انتهاء الفاصل.
تمكين استعادة البيانات	(اختياري) حدد خانة الاختيار هذه إذا كنت تريد استعادة البيانات من اليوم السابق بأكمله
تمكين رسائل RTE لتسجيل الشاشة	(اختياري) يسمح لك بتسجيل شاشات وكلاء CWCC الذين تم تكوينهم لتسجيل الشاشة في Webex WFO. لمزيد من المعلومات حول تسجيل الشاشة، راجع QM البيانات.
تعيين لغة البيانات الوصفية	ملاحظة يتوفر هذا القسم لعمليات نشر السحابة فقط. يظهر هذا القسم عند تحديد رقمي في قسم المنتجات الممكنة . هنا ، يمكنك تعيين البيانات الوصفية المخصصة التي تعين لغة لجهة اتصال نصية مثل بريد إلكتروني أو رسالة دردشة. تأتي خيارات البيانات الوصفية المتاحة من قسم تعيين البيانات الوصفية. Webex يستخدم WFO لغة جهة اتصال نصية للعثور على النتائج عند استخدام عامل تصفية البحث النصي في صفحة التفاعلات. Webex يعين WFO لغة لجهة اتصال تستند إلى نص باستخدام المعلومات التالية، بهذا الترتيب: A. لغة تم تعيينها بالفعل لجهة الاتصال عند استيرادها إلى Webex WFO. B. لغة معينة لحقل بيانات تعريف مخصص تقوم بتكوينه هنا (قسم تعيين لغة بيانات التعريف). C. اللغة الاحتياطية التي تقوم بتكوينها في قسم لغة النص الاحتياطية أدناه. D. اللغة الافتراضية (الإنجليزية).

الحقل	الوصف
لغة النص الاحتياطية	ملاحظة يتوفر هذا القسم لعمليات نشر السحابة فقط. يظهر هذا القسم عند تحديد رقمي في قسم المنتجات الممكنة . حدد اللغة التي تريد تعيينها لجهات الاتصال النصية إذا لم تكن لديها لغة مقترنة عند استيرادها إلى Webex WFO وليس لها قيمة بيانات تعريف كما هو محدد في قسم تعيين لغة البيانات الوصفية أعلاه. Webex يستخدم WFO لغة جهة اتصال نصية للعثور على النتائج عند استخدام عامل تصفية البحث النصي في صفحة التفاعلات. Webex يعين WFO لغة لجهة اتصال تستند إلى نص باستخدام المعلومات التالية، بهذا الترتيب: A. لغة تم تعيينها بالفعل لجهة الاتصال عند استيرادها إلى Webex WFO. B. لغة معينة لحقل بيانات تعريف مخصص تقوم بتكوينه في قسم تعيين لغة بيانات التعريف أعلاه. C. اللغة الاحتياطية التي تقوم بتكوينها هنا (قسم لغة النص الاحتياطي). D. اللغة الافتراضية (الإنجليزية).
عنوان URL للتخويل	ملاحظة يظهر هذا القسم فقط عند تحرير CD موجودة. ولا يظهر عند إنشاء ACD جديد. تتصل خوادم بيانات Webex WFO بمركز الاتصال Webex للحصول على رمز وصول كل اثنتي عشرة ساعة. في حالة حدوث فشل في تحديث الرمز المميز ، تتوقف عملية OAuth. يسمح تكوين هذا الإعداد لنظامك بإعادة إنشاء مصادقة OAuth في حالة فشل تحديث الرمز المميز لمدة أقصاها ستون يوما. يمكن أن يحدث فشل تحديث الرمز المميز لعدة أسباب مثل ما يلي. ▪ تغيير عنوان البريد الإلكتروني لحساب المسؤول.

الحقل	الوصف
	▪ إلغاء تنشيط الحساب في Active Directory. ▪ تغيير كلمة المرور في Active Directory. ▪ التبديل من مزامنة Active Directory إلى تسجيل الدخول الأحادي في حساب Cisco الخاص بك. ▪ تغيير المجالات.

إعدادات الاتصال ل **Avaya CM** باستخدام **Contact Center Elite**

المتطلبات الأساسية

التكوينات التالية مطلوبة لكي Webex WFO QM لتسوية المكالمات مع نظام Avaya الخاص بك.

- تمكين تطبيق خاص: SA8702 - تحسينات CDR للشبكة. اتصل بممثل حساب Avaya معتمد للحصول على الترخيص. تؤدي هذه الميزة إلى قيام UCID بمتابعة المكالمة.
- تمكين تطبيق خاص: SA8201 - وقت البدء وحقول CDR المخصصة المكونة من 4 أرقام.
- تسجيل دخول Avaya CM باستخدام الوصول إلى CDR.
- تم تكوين CDR لحفظ CDRs على القرص.
- خطوط الاتصال التي تم تكوينها لإنشاء سجلات CDR.
- الامتدادات الفردية التي تم تكوينها لإنشاء سجلات CDR ، CDR داخل المحول. يجب تمكين تقسيم المكالمات للحصول على أوقات دقيقة للأطراف التي انقطعت عن مكالمة متعددة الأطراف. إذا لم يكن الأمر كذلك ، تسجيل أوقات الانتهاء على أنها وقت انتهاء المكالمة ، وهو الوقت الذي انقطعت فيه جميع الأطراف عن المكالمة.
- يجب تكوين معلمات CDR التالية في نظام Avaya الخاص بك.
  - يوسيد
  - وقت البدء
  - نهاية الوقت
  - تاريخ البدء(4) أو تاريخ البدء (4D)
  - تاريخ الانتهاء(4) أو تاريخ الانتهاء(4D)
  - ثانية-دور
  - تم الاتصال به

- Calling-num
- في CRT-ID

هام يجب تعيين هذه المعلمة كثلاثة أحرف. إذا كانت هذه المعلمة مكونة من أي شيء آخر غير ثلاثة أحرف، فلن تتم تسوية المكالمات.

- خارج CRT-ID

هام يجب تعيين هذه المعلمة كثلاثة أحرف. إذا كانت هذه المعلمة مكونة من أي شيء آخر غير ثلاثة أحرف، فلن تتم تسوية المكالمات.

- أعاد
- تغذية الخط

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > تكوين نظام > العالمي > ACD التكوين > تحديد Avaya CM مع Contact Center Elite ك ACD

تظهر الحقول التالية إذا حددت Avaya CM مع Contact Center Elite ك ACD.

الحقل	الوصف
تصفية ACD	استخدم عامل تصفية ACD لتقييد المستخدمين الذين تمت مزامنتهم من ACD. على سبيل المثال، يمكنك تكوين عامل تصفية اسم الفريق الذي يسمح لك بمزامنة المستخدمين الذين ينتمون إلى فريق يطابق نمط تسمية معين. يمكنك تكوين عوامل تصفية ACD متعددة.
Avaya CM مع تكوين مركز الاتصال Elite	عنوان URL لخادم SMS—عنوان URL لخادم SMS. هام يجب إكمال هذا الحقل لإجراء QM والمزامنة WFM.
Avaya معلومات مدير الاتصالات	عنوان IP مدير الاتصالات—Avaya عنوان IP مدير الاتصالات أو اسم المضيف. تسجيل الدخول إلى Communication Manager—اسم مستخدم مستخدم لديه حق الوصول إلى قاعدة بيانات Avaya. كلمة مرور مدير الاتصالات—كلمة مرور مستخدم لديه

الحقل	الوصف
	الوصول إلى قاعدة بيانات Avaya. بادئة الامتداد الظاهري—البادئة المستخدمة لتعريف المحطات الظاهرية في Avaya CM. Webex WFO يقوم بمزامنة كل محطة يبدأ اسمها بهذه البادئة كجهاز ملحق ظاهري. مثال تبدأ أسماء جميع المحطات الافتراضية في Avaya CM ب "DMCC"، وتريد مزامنة هذه المحطات مع Webex WFO كأجهزة ملحق افتراضية. في حقل بادئة الرقم الداخلي الافتراضي، أدخل **DMCC**. إذا كنت لا تريد مزامنة أي محطات كأجهزة ملحق ظاهري، فاترك حقل بادئة الملحق الظاهري فارغا. معرف ACD CMS—معرف ACD CMS. تنسيق اسم العامل—حدد طريقة تحليل أسماء العاملين أثناء ACD المزامنة. مهم يجب إكمال حقول معلومات Avaya Communication Manager للميزات التالية: ▪ WFM—مزامنة ▪ QM—مزامنة البيانات ومزامنتها Avaya
منفذ الالتزام في الوقت الحقيقي (RTA)	رقم منفذ منفذ Avaya RTA. هام يجب إكمال حقل منفذ الالتزام بالوقت الحقيقي (RTA) للالتزام WFM الوقت الفعلي.
الفاصل الزمني للمزامنة	الفاصل الزمني (بالدقائق)—أدخل عدد المرات التي يكون فيها ACD بالدقائق متزامن مع خادم البيانات.
Avaya تكوين نظم المعلومات الجغرافية	الدليل—أدخل مسار الدليل الذي يتطلع خادم البيانات إلى استيراد بيانات GIS Avaya منه.

الحقل	الوصف
	ملاحظة مهما كان المسار الذي تدخله هنا، يقوم Webex WFO بإنشاء مجلد فرعي باسم النشاط التجاري الخاص بك. رقم منفذ منفذ Avaya RTA. هام يجب إكمال حقول تكوين Avaya GIS لاستيعاب البيانات التاريخية WFM.
تكوين اتصال نظام إدارة المكالمات Avaya (CMS)	عنوان خادم CMS—اسم المضيف أو عنوان IP لخادم CMS. اسم مستخدم CMS—اسم المستخدم للحساب المستخدم للوصول إلى بيانات CMS. كلمة مرور CMS—كلمة مرور الحساب المستخدم للوصول إلى بيانات CMS. المنطقة الزمنية لتشغيل CMS—المنطقة الزمنية التي يتم الإبلاغ فيها عن بيانات نظام إدارة المحتوى. هام يجب إكمال حقول تكوين اتصال Avaya CMS لمزامنة البيانات QM ACD.
تكوين اتصال CDR	تنسيق تاريخ CDR—تنسيق تاريخ CDR. طريقة تجميع سجلات ثاني أكسيد الكربون—الطريقة المستخدمة لجمع Avaya سجلات CDR: ▪ FTP (افتراضي) ▪ البث (بروتوكول جلسة موثوق) عنوان خادم CDR—عنوان IP خادم Avaya CM CDR. اسم مستخدم الوصول إلى CDR—اسم المستخدم للحساب المستخدم للوصول إلى البيانات الموجودة على خادم Avaya CM CDR. كلمة مرور الوصول إلى CDR - كلمة مرور الحساب المستخدم للوصول

الحقل	الوصف
	البيانات الموجودة على خادم Avaya CM CDR.
	منفذ بث CDR—المنفذ الذي يجب الاستماع إليه Avaya CDR.
	المنطقة الزمنية لتشغيل CDR—المنطقة الزمنية لخادم Avaya CM CDR.
	الاحتفاظ بالبيانات (بالأيام)—عدد الأيام التي سيتم فيها تخزين البيانات على خادم Avaya CM CDR.
	هام يجب إكمال حقول تكوين اتصال CDR لتمكين QM وتسجيل البوابة.
تخطيط معلمة CDR	تخطيط بنية البيانات لخادم Avaya CM CDR.
	أفضل الممارسات انسخ الصفحة الثانية من إعدادات تكوين CDR في هذا الحقل.

إعدادات الاتصال ل Avaya IP Office باستخدام ACCS

تظهر الحقول التالية إذا Avaya IP Office مع ACCS ك ACD.

الحقل	الوصف
تصفية ACD	استخدم عامل تصفية ACD لتقييد المستخدمين الذين تمت مزامنتهم من ACD. على سبيل المثال، يمكنك تكوين عامل تصفية اسم الفريق الذي يسمح لك بمزامنة المستخدمين الذين ينتمون إلى فريق يطابق نمط تسمية معين. يمكنك تكوين عوامل تصفية ACD متعددة.
Avaya IP Office بتهيئة ACCS	عنوان IP الخادم—عنوان IP لخادم ACCS. منفذ الخادم—رقم منفذ خادم ACCS.
	اسم مستخدم تسجيل الدخول—اسم مستخدم مستخدم لديه حق الوصول إلى قاعدة بيانات ACCS.
	كلمة المرور—كلمة مرور مستخدم لديه حق الوصول إلى قاعدة بيانات ACCS.

الحقل	الوصف
الفاصل الزمني للمزامنة	الفاصل الزمني (بالدقائق)—طول الفاصل الزمني الذي تتم فيه مزامنة ACD مع خادم البيانات.
إعدادات الالتقاط	ACD تأخير الالتقاط—حدد مقدار الوقت الذي ينتظره WFM قبل سحب ACD الإحصائيات بعد انتهاء الفاصل الزمني. التأخير الافتراضي هو 15 دقيقة. تمكين استعادة البيانات—حدد خانة الاختيار هذه لاستعادة البيانات من اليوم السابق بالكامل. إذا كنت تتعامل بشكل روتيني مع المكالمات التي تستغرق أكثر من الحد الأقصى للتأخير الافتراضي، يمكنك اختيار استعادة بيانات اليوم السابق بالكامل من منتصف الليل إلى منتصف الليل. تحل البيانات المستعادة محل ما تم التقاطه خلال اليوم. يضمن ذلك صحة الإحصائيات الخاصة بك وأن بيانات المكالمات الطويلة جدا في الفاصل الزمني الصحيح. وقت إعادة الالتقاط—أدخل الوقت اللازم لاستعادة بيانات اليوم السابق من ACD. الافتراضي هو 03:00.

إعدادات الاتصال ل Five9

قبل تكوين إعدادات الاتصال ل Five9، تحتاج إلى تسجيل الدخول إلى Five9 وإنشاء مجلد جديد في التقارير المخصصة. بعد ذلك ، تحتاج إلى تكوين خمسة تقارير Five9 مخصصة لالتقاط البيانات التاريخية وحفظ كل منها في هذا المجلد.

يمكن لمسؤولي النظام تكوين Webex WFO لاستيراد تسجيلات المكالمات من Five9 VCC أو لتسجيل المكالمات باستخدام Smart Desktop. إذا استورد Webex WFO تسجيلات المكالمات من Five9 VCC، فإنه يستورد كل جزء من مكالمة محولة كجهة اتصال منفصلة، ويربطها بالمقاطع الأخرى بمعرف جهة اتصال مرتبطة.

أوصاف الحقول

تظهر الحقول التالية إذا قمت بتحديد Five9 ك ACD.

تصفية ACD

استخدم عامل تصفية ACD لتقييد المستخدمين الذين تمت مزامنتهم من ACD. على سبيل المثال، يمكنك تكوين عامل تصفية اسم الفريق الذي يسمح لك بمزامنة المستخدمين الذين ينتمون إلى فريق يطابق نمط تسمية معين. يمكنك تكوين عوامل تصفية ACD متعددة.

Five9 خدمات الويب API

الحقل	الوصف
خدمة المسؤول	المسار إلى API خدمات ويب المسؤول. المسار الافتراضي هو التاليه: https://api.five9.com/wsadmin/v9_5 / خدمة الويب الإدارية
الاسم المؤهل لخدمة المسؤول	الاسم المؤهل ل API خدمات ويب المسؤول. الاسم الافتراضي هو التالي: https://service.admin.ws.five9.com
خدمة المشرف	المسار إلى API خدمات ويب المشرف. المسار الافتراضي هو ما يلي: https://api.five9.com/wssupervisor/v9_5 / مشرفخدمة الويب
اسم مؤهل لخدمة المشرف	الاسم المؤهل ل API خدمات ويب المشرف. الاسم الافتراضي هو التالي: http://service.supervisor.ws.five9.com/ اسم المستخدم—اسم تسجيل الدخول الخاص ب API خدمات الويب للمسؤول. يجب تعيين أذونات المسؤول الكامل للمستخدم في علامة التبويب الأدوار في مسؤول VCC الخاص ب Five9 حتى يتمكن طلب getUsersInfo API من إرجاع المستخدمين الآخرين الذين تم تعيين دور المسؤول لهم. ملاحظة تحتاج إلى اسم مستخدم وكلمة مرور مخصصة لملقم البيانات. إذا حاول المستخدم تسجيل الدخول إلى هاتف إلكتروني أو الإدارة باستخدام بيانات الاعتماد هذه، سيتم طرد المستخدم عندما يستخدم API خدمات ويب المسؤول بيانات الاعتماد هذه للمصادقة على خادم البيانات.
اسم المستخدم	اسم المستخدم الخاص بالمستخدم الذي يمكنه الوصول إلى خدمات الويب الخاصة بالمسؤول API.

الحقل	الوصف
كلمة المرور	كلمة مرور المستخدم الذي يمكنه الوصول إلى API خدمات ويب المسؤول. ملاحظة (مسؤولو النظام فقط) يكون الحقل "كلمة المرور" فارغا حتى إذا قام مسؤول المستأجر بإدخال كلمة مرور ل API خدمة ويب المسؤول. إذا قمت بإدخال كلمة مرور، يمكنك الكتابة فوق أي كلمة مرور مستأجر موجودة.
معرف النطاق	(رسائل RTE فقط) (مسؤولو النظام فقط) الخمسة9 معرف المجال.
كشف المجال	(رسائل RTE فقط) (مسؤولو النظام فقط) الزر الخاص ب استرداد معرف نطاق Five9 تلقائيا. لكي يعمل هذا الزر، يجب استخدام Five9 Web Services API الإصدار 9.5.
معرف متغير مكالمة Five9	(مسؤولو النظام فقط) الرقم المتغير ل Five9 CallId مطلوب بواسطة سطح المكتب الذكي لتسجيل المكالمات. ▪ بالنسبة للمستأجرين في الولايات المتحدة وكندا، يتم العثور على هذه القيمة افتراضيا. يمكن أن يظل الحقل فارغا. ▪ بالنسبة للمستأجرين خارج الولايات المتحدة وكندا، يجب إدخال قيمة.

الفاصل الزمني للمزامنة

الحقل	الوصف
الفاصل الزمني (بالدقائق)	طول الفاصل الزمني الذي تتم فيه مزامنة ACD مع خادم البيانات.

التقاط البيانات التاريخية

الحقل	الوصف
مجلد التقارير	اسم المجلد Five9 الذي قمت بإنشائه لتخزين المجلدات الخمسة تقارير Five9 المخصصة المطلوبة لالتقاط البيانات التاريخية.

الحقل	الوصف
ACD تقرير عدد المهارات في قائمة الانتظار	اسم تقرير Five9 المخصص الذي قمت بإنشائه لهذا الحقل.
ACD تقرير مدد المهارات في قائمة الانتظار	اسم تقرير Five9 المخصص الذي قمت بإنشائه لهذا الحقل.
ACD تقرير مدد وكيل قائمة الانتظار	اسم تقرير Five9 المخصص الذي قمت بإنشائه لهذا الحقل.
ACD تقرير عدد عملاء قائمة الانتظار	اسم تقرير Five9 المخصص الذي قمت بإنشائه لهذا الحقل.
تقرير مدد الوكيل	اسم تقرير Five9 المخصص الذي قمت بإنشائه لهذا الحقل.

تنزيل الوسائط (لمسؤولي النظام فقط)

الحقل	الوصف
اختر المنطقة	منطقة حاوية S3 حيث يحفظ Five9 مكالمتك التسجيلات. إذا كنت تستخدم المسار الحالي من Five9 ، فهذه المنطقة هي غرب الولايات المتحدة (شمال كاليفورنيا).
جرافة S3	عنوان URL لحاوية S3 حيث يحفظ Five9 تسجيلات مكالماتك. حاليا، هذا المسار هو كما يلي: http://s3gwfive9.com
مفتاح الوصول IAM	معرف مفتاح الوصول لحساب AWS الخاص بك. أنا
المفتاح السري	مفتاح الوصول السري لحساب AWS الخاص بك.
مجلد الوسائط	اسم المجلد حيث يحفظ Five9 تسجيلات المكالمات ل المستأجر الذي حددته. للحصول على اسم هذا المجلد، اتصل بخدمة عملاء Five9. مثال D123/مكالمة

إعدادات الالتقاط

الحقل	الوصف
ACD تأخير الالتقاط	حدد مقدار الوقت الذي ينتظره WFM قبل سحب ACD الإحصائيات بعد انتهاء الفاصل. الإعداد الافتراضي هو 15 دقيقة.
فترة الإبلاغ عن البيانات	طول الفترة الزمنية (بالدقائق) التي تطلب البيانات عنها من خمسة9. تؤدي فترات إعداد تقارير البيانات الأطول إلى عدد أقل من الطلبات مع المزيد من البيانات. تؤدي الفواصل الزمنية الطويلة جدا إلى إرجاع كميات كبيرة من البيانات. يجب أن تتراوح المدة الزمنية التي تدخلها من 30 إلى 1440 دقيقة. يحد Five9 من عدد طلبات السجلات التي يمكن إجراؤها يوميا، ويحد من عدد السجلات لكل تقرير إلى 10000. يمثل العامل الواحد سجلا واحدا لكل فترة إبلاغ عن البيانات. يجب عليك ضبط حجم فترة إعداد تقارير البيانات لتحقيق التوازن بين عدد الطلبات وحجم ملف التقرير الناتج. مثال إذا كان لدى المستأجر فترة إبلاغ عن بيانات مدتها 60 دقيقة ، فيمكنه جمع 416 فترة مدتها ساعة واحدة (24 ÷ 10000). إذا كان المستأجر لديه مجموعة مهارات واحدة مع 10 وكلاء ، سيكون لديه بيانات لمدة 41 يوما. إذا كان لديه 10 مجموعات مهارات ، فسيكون لديه بيانات لمدة 4 أيام.
تمكين استعادة البيانات	حدد خانة الاختيار هذه لاستعادة البيانات من كامل السابق يوم. إذا كنت تتعامل بشكل روتيني مع المكالمات التي تستغرق أكثر من الحد الأقصى للتأخير الافتراضي، يمكنك اختيار استعادة بيانات اليوم السابق بالكامل من منتصف الليل إلى منتصف الليل. تحل البيانات المستعادة محل ما تم التقاطه خلال اليوم. يضمن ذلك صحة الإحصائيات الخاصة بك وأن بيانات المكالمات الطويلة جدا في الفاصل الزمني الصحيح.
استعادة الوقت	أدخل الوقت اللازم لاستعادة بيانات اليوم السابق من ACD. الافتراضي هو 03:00.

إعدادات المراسلة (لمسؤولي النظام فقط)

الحقل	الوصف	
رسائل RTE	بنية تسجيل المكالمات هي مراسلة الأحداث في الوقت الفعلي. ارث	تعتمد

بنية تسجيل المكالمات على المستعرض.

إعدادات الاتصال لسحابة Genesys

تسمح صفحة تكوين ACD السحابية من Genesys لمسؤول المستأجر بإنشاء أو تحرير أو حذف ACD Genesys Cloud. ومن خلال تكوين سحابة Genesys كنظام ACD في Webex يربط WFO النظامين على الواجهة الخلفية، مما يسمح بتدفق البيانات من سحابة Genesys إلى Webex WFO. تظهر الحقول التالية إذا قمت بتحديد Genesys Cloud ك ACD الخاص بك.

الحقل	الوصف	
تحرير ACD جينيسيس	قم بتحرير ACD سحابة Genesys موجودة.	
	إنشاء ACD سحابة جديدة من Genesys.	إنشاء ACD جينيسيس
	حذف ACD سحابة Genesys موجودة.	حذف ACD جينيسيس
اسم ACD		
	اسم ACD Genesys Cloud الخاص بك.	اسم ACD
تكوين ACD جينيسيس		
المعرف الذي تم إنشاؤه عند إنشاء عميل Genesys Cloud OAuth.		معرف عميل جينيسيس
السر الذي ينشأ عند إنشاء Genesys Cloud OAuth عميل.		سر عميل جينيسيس
	اسم المجال الخاص بعميل Genesys Cloud الخاص بك.	عنوان URL لمضيف
تكوين كالابريو		
كالابريو API اسم المستخدم	اسم مستخدم حساب خدمة Webex WFO. حساب الخدمة هذا هو أيضا يشار إليه بحساب مسؤول المستأجر أو حساب المستخدم API. هذا مطلوب لتحميل البيانات إلى المستأجر الصحيح. يحتاج هذا الحساب إلى	

الحقل	الوصف
	يتم إنشاؤها بواسطة مسؤول النظام ويوجد الحساب في نظام المستأجر الخاص بك. يحتاج حساب مسؤول المستأجر هذا أيضا إلى منح الأذونات الصحيحة لتحميل البيانات. اتصل بدعم Cisco للحصول على المساعدة في إنشاء حساب مسؤول المستأجر هذا. راجع إنشاء مستخدم API وإدارة الأدوار والأذونات لمزيد من المعلومات.
كلمة مرور مستخدم Calabrio API	كلمة مرور حساب خدمة Webex WFO.
قوائم انتظار جينيسيس	
إضافة	معرف قائمة الانتظار لقائمة انتظار Genesys Cloud التي تريد استيراد المكالمات منها. يجب إضافة قائمة انتظار واحدة على الأقل.
تعيين البيانات الوصفية	
إضافة تعيين	يتيح لك هذا القسم تحديد قيم البيانات الوصفية لسحابة Genesys تتم مزامنتها مع جهات اتصال Genesys Cloud في Webex WFO. يتم تعيين قيم البيانات الوصفية لسحابة Genesys إلى تسميات البيانات الوصفية التي تم إنشاؤها في مدير البيانات الوصفية (الموجود في تكوين > QM < QM إدارة التطبيقات > مدير البيانات الوصفية). يجب أولا إنشاء حقول البيانات الوصفية في "إدارة بيانات التعريف" في Webex WFO (راجع إدارة حقول بيانات التعريف لمزيد من المعلومات). اتبع بيانات Sync Genesys Cloud الوصفية لإجراء WFO Webex في دليل تكامل RingCentral Engage لتعيين بيانات تعريف Genesys Cloud الخاصة بك. بعد تعيين بيانات تعريف Genesys Cloud الخاصة بك، يمكنها إضافة مجموعة متنوعة من المعلومات القابلة للتتبع إلى جهة اتصال في Webex WFO. يمكن العثور على حقول بيانات التعريف في لوحة التفاصيل في مشغل الوسائط (التفاعلات > فتح جهة اتصال). يمكنك عرض حقل بيانات تعريف أو تحريره أو حذفه من نظامك.

الحقل	الوصف
تمكين رسائل RTE لتسجيل الشاشة	
تمكين رسائل RTE لتسجيل الشاشة	(اختياري) يسمح لك بتسجيل شاشات مستخدمي Genesys Cloud الذين تم تكوينهم لتسجيل الشاشة في Webex WFO. راجع تسجيل الشاشة لمزيد من المعلومات. ملاحظة يلزم تمكين خانة الاختيار هذه لتسجيل شاشة وإيقاف تشغيل تسجيل الشاشة مؤقتا واستئنافه.

إعدادات الاتصال ل InContact

Webex يتزامن WFO مع InContact لجلب بيانات المستخدم والفريق والمهارة. يتم الاحتفاظ بهذه البيانات في InContact. إذا قمت بتغيير أي منها في Webex WFO، فلن تتم مزامنة هذه التغييرات مرة أخرى مع InContact.

تظهر الحقول التالية إذا قمت بتحديد InContact ك ACD.

هام يجب إكمال هذه الحقول لكافة ميزات WFM QM والكلاسيكية.

الحقل	الوصف
اسم المورد	اسم المورد، الذي يوفره InContact. اسم التطبيق اسم التطبيق، الذي يوفره InContact. ملاحظة يجب أن يتضمن التطبيق نطاق API التالية: AdminAPI وRealtimeDataAPI وإعداد التقارير API.
معرف التطبيق	معرف التطبيق، الذي يوفره InContact.
اسم المستخدم	اسم المستخدم الخاص بك، كما تم تكوينه في InContact.
كلمة المرور	كلمة المرور الخاصة بك، كما تم تكوينها في InContact.

إعدادات الاتصال ل ACDs العامة

يمكنك إضافة واحد أو أكثر من ACDs العامة. تؤدي إضافة ACD عام تلقائيا إلى إنشاء معرف خادم ACD، والذي يستخدم كمصدر للبيانات التاريخية في ملف CSV يتم استيراده (راجع *Webex* الدليل المرجعي لاستيراد بيانات WFO لمزيد من المعلومات).

ملاحظة معرف ملقم ACD غير مرئي حتى تغادر ثم قم بإعادة فتح الصفحة.

إعدادات الاتصال ل Amazon Connect

تظهر الحقول التالية إذا كانت ACD تحددها هي Amazon Connect.

قسم	الوصف
تصفية ACD	(اختياري) يقيد مرشح ACD المستخدمين الذين تمت مزامنتهم من Amazon Connect. على سبيل المثال، يمكنك تكوين عامل تصفية اسم الفريق الذي يسمح بمزامنة المستخدمين الذين ينتمون إلى فريق يطابق نمط تسمية معين. يمكنك تكوين عوامل تصفية ACD متعددة. ملاحظه يتم تنظيم الفرق في Amazon Connect في تسلسل هرمي يمكن أن يحتوي على ما يصل إلى خمسة مستويات. في هذا التسلسل الهرمي، تتداخل الفرق ذات المستوى الأدنى ضمن فرق المستوى الأعلى: I. الفريق الرئيسي A. الفريق الفرعي الأول B. الفريق الفرعي الثاني يعتمد العامل الذي يلتقطه عامل التصفية على المستوى الهرمي الذي تقوم بالتصفية عنده. إذا قمت بالتصفية في فريق ذي مستوى أعلى ، فلن تقوم فقط بالتقاط الوكلاء في هذا الفريق ذي المستوى الأعلى. يمكنك أيضا التقاط كل وكيل في كل فريق متداخل تحته. على سبيل المثال، إذا قمت بالتصفية على مستوى الفريق الفرعي الأول، فإنك تلتقط العاملين في هذا الفريق فقط. ومع ذلك، إذا قمت بالتصفية على مستوى الفريق الرئيسي، فإنك تلتقط كلا من العاملين في الفريق الرئيسي والوكلاء في الفريقين الفرعيين الأول والثاني.
الفاصل الزمني للمزامنة	الفاصل الزمني (بالدقائق)—طول الفاصل الزمني الذي يتحقق فيه Webex WFO من مجلد تقرير تسجيل الدخول/تسجيل الخروج في حاوية S3 لتقرير تسجيل الدخول/تسجيل الخروج. مجلد تقرير تسجيل الخروج لتسجيل الدخول—المسار إلى المجلد في حاوية S3 الذي يحتوي على تقرير تسجيل الدخول/تسجيل الخروج، والذي يستخدم لمزامنة Amazon Connect مع WFO Webex. استبعد بادئة حاوية S3 عند إدخال هذا المسار. راجع دمج بيانات تكوين Amazon Connect الأساسية.
أمازون كونكت	اختر المنطقة - منطقة مثيل Amazon Connect الخاص بك. S3 Bucket—عنوان URL لحاوية S3 التي مثيل Amazon Connect

قسم	الوصف
	يستخدم لتخزين البيانات وكوجهة لتدفق البيانات. راجع تكوين حاوية S3 لمثيل Amazon Connect. أنا مفتاح الوصول—معرف مفتاح الوصول للمستخدم "أنا المعين" لنهج يمنح حق الوصول للقراءة والكتابة والحذف إلى حاوية S3 التي يستخدمها Webex WVO. المفتاح السري ل IAM—مفتاح الوصول السري لمستخدم I am الذي تم تعيينه لنهج يمنح حق الوصول للقراءة والكتابة والحذف إلى حاوية S3 التي يستخدمها Webex WVO.
التقاط البيانات التاريخية	مجلد S3 للتقرير التاريخي للخدمة—المسار إلى المجلد في حاوية S3 الذي يحتوي على التقرير التاريخي للخدمة. استبعد بادئة حاوية S3 عند إدخال هذا المسار. راجع تكوين تقارير Amazon Connect لالتقاط البيانات التاريخية. مثل ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/ServiceQueueHistorical مجلد S3 لتقرير إنتاجية العامل—المسار إلى المجلد في حاوية S3 الذي يحتوي على تقرير إنتاجية العامل. استبعد بادئة حاوية S3 عند إدخال هذا المسار. راجع تكوين تقارير Amazon Connect لالتقاط البيانات التاريخية. مثل ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivity إنتاجية العامل حسب قائمة الانتظار مجلد S3 الخاص بالتقرير—المسار إلى مجلد S3 الذي يحتوي على تقرير إنتاجية العامل حسب قائمة الانتظار. استبعد بادئة حاوية S3 عند إدخال هذا المسار. راجع تكوين تقارير Amazon Connect لالتقاط البيانات التاريخية . مثل ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivityByQueue مجلد S3 لتقرير الوقت الفعلي للعامل—أدخل المسار إلى المجلد الذي يحتوي على بيانات الوقت الفعلي للعامل. استبعد بادئة حاوية S3. هذا المسار حساس لحالة الأحرف. مثال على الاتصال / AcmeCo / الوقت الحقيقي حد مستوى الخدمة—مقياس ثواني مستوى الخدمة الذي حددته

قسم	الوصف
	عند إنشاء التقرير لحقل مجلد التقرير التاريخي للخدمة S3.
التقاط البيانات في الوقت الحقيقي	اسم تدفق الوقت الفعلي ل Kinesis—اسم تدفق البيانات الذي قمت بتكوينه على لوحة معلومات Amazon Kinesis. يستخدم هذا لتحديث حالة وكلائك في الوقت الفعلي. لا تقم بتضمين ARN بالكامل عند إدخال هذا الاسم. لا تدرج سوى الاسم الذي أدخلته عند إنشاء ساحة المشاركات.
التسجيلات	مجلد S3 للتسجيلات—المسار إلى المجلد في حاوية S3 الذي يحتوي على تسجيلات المكالمات. استبعد بادئة حاوية S3 عند إدخال هذا المسار. مثال على اسم الخدمة/اسم المثيل/التسجيلات مجلد S3 لسجلات جهات الاتصال—المسار إلى المجلد في حاوية S3 حيث يضع Kinesis Firehose سجلات تتبع جهات الاتصال (CTRs). استبعد بادئة حاوية S3 عند إدخال هذا المسار. مثال على اسم الخدمة/اسم المثيل/نسبة النقر إلى الظهور
تمكين رسائل RTE لتسجيل الشاشة	تمكن سطح المكتب الذكي من تسجيل شاشات المكالمات المسجلة بواسطة Amazon Connect.

إعدادات الاتصال لسيرينوفا

تظهر الحقول التالية إذا قمت بتحديد Serenova ك ACD.

قسم	الوصف
تصفية ACD	(اختياري) استخدام فلتر ACD لتقييد المستخدمين الذين تمت مزامنتهم من ACD. على سبيل المثال، يمكنك تكوين عامل تصفية اسم الفريق الذي يسمح لك بمزامنة المستخدمين الذين ينتمون إلى فريق يطابق نمط تسمية معين. يمكنك تكوين عوامل تصفية ACD متعددة.
سيرينوفا API	عنوان URL الأساسي ل Serenova—عنوان URL الأساسي API ل Serenova مستأجر. مثال https://api.cxengage.net

قسم	الوصف
	مستأجرو Serenova—المستأجر الرئيسي والمستأجرون من الباطن الذين تقوم بإضافتهم من خلال تكوين ACD هذا. انظر جدول مستأجريسيرينوفا.
إعدادات الالتقاط	ACD تأخير الالتقاط—مقدار الوقت الذي ينتظره WFM الكلاسيكي
	قبل سحب ACD الإحصائيات بعد انتهاء الفاصل الزمني. الإعداد الافتراضي هو 15 دقيقة.
تمكين رسائل RTE لتسجيل الشاشة	تمكين مراسلة RTE لتسجيل الشاشة—لتمكين سطح المكتب الذكي من تسجيل الشاشات.

جدول المستأجرين سيرينوفا

يمكن أن يحتوي نظام Serenova على مستأجر رئيسي فقط ، أو يمكن أن يحتوي على مستأجر رئيسي (مستأجر "أصل") لديه مستأجر فرعي واحد أو أكثر (مستأجرون فرعيون). يمكنك جدول Serenova Tenants من دمج كلا إعدادي النظام من خلال تكوين ACD واحد. يمكنك إضافة المستأجر الرئيسي فقط، أو يمكنك إضافة المستأجر الرئيسي وأي عدد من المستأجرين من الباطن واحدا تلو الآخر.

إضافة مستأجر سيرينوفا

قبل إضافة مستأجر Serenova، اجمع معلومات التعريف التالية لكل مستأجر تخطط لإضافته وقم بتخزينه في موقع يسهل الوصول إليه:

- معرف المستأجر
- مفتاح API
- سر المفتاح API

انظر جمع المعلومات التعريفية لمستأجر Serenova.

لإضافة مستأجر إلى جدول مستأجري Serenova:

1. انقر على إضافة. يظهر مربع الحوار مستأجرو سيرينوفا.
2. أكمل الحقول كما هو موضح في الجدول التالي.

الحقل	الوصف
الاسم	اسم المستأجر الرئيسي أو المستأجر من الباطن.

الحقل	الوصف
	أفضل الممارسات أدخل نفس الا الذي يحمله المستأجر في نظام Serenova الخاص بك.
معرف	معرف المستأجر لمستأجر سيرينوفا. انسخ هذا المعرف والصقه من مستأجر Serenova. راجع لنسخ معرف المستأجر الخاص بمستأجر Serenova:.
مفتاح API	مفتاح API الذي يتم إنشاؤه للمستأجر عند تكوين مفتاح API في Serenova. انسخ هذا المفتاح والصقه من مستأجر Serenova. راجع لإنشاء مفتاح API وسر مفتاح API لمستأجر Serenova الخاص بك:.
سر API	سر مفتاح API الذي يتم إنشاؤه للمستأجر عندما قم بتكوين مفتاح API في Serenova. انسخ هذا المفتاح والصقه من مستأجر Serenova. راجع لإنشاء مفتاح API و سر المفتاح لمستأجر Serenova الخاص بك:.

3. انقر فوق موافق.

إذا كنت تضيف مستأجرا رئيسيا والمستأجرين من الباطن التابعين له من خلال تكوين ACD هذا، كرر الخطوات المذكورة أعلاه للمستأجر الرئيسي وكل مستأجر من الباطن التابعين له.

جمع المعلومات التعريفية لمستأجر سيرينوفا

توضح الإجراءات التالية كيفية جمع معرف المستأجر ومفتاح API وسر مفتاح API الذي تحتاجه لإضافة كل مستأجر إلى جدول مستأجري Serenova.

لنسخ معرف المستأجر الخاص بمستأجر Serenova:

1. تسجيل الدخول إلى سيرينوفا.
2. انتقل إلى التكوين > المستأجرين.
3. في جدول إدارة المستأجر، انقر نقرا مزدوجا فوق اسم المستأجر. يظهر جزء المستأجر.
4. في جزء المستأجر، انتقل إلى تفاصيل > معرف المستأجر.
5. انسخ معرف المستأجر.
6. عند تكوين مستأجر Serenova في Webex WFO، الصق معرف المستأجر في حقل المعرف.

لإنشاء مفتاح API وسر مفتاح API لمستأجر Serenova الخاص بك:

1. تسجيل الدخول إلى سيرينوفا.
2. انتقل إلى التكوين > API إدارة المفاتيح.
3. انقر على إنشاء.
4. قم بتكوين الحقول التالية لمفتاح API:
   - الاسم—معرف فريد للمفتاح.
   - الدور—المسؤول.
5. انقر على إرسال. يظهر مربع الحوار API بيانات الاعتماد.
6. انسخ مفتاح API وسر مفتاح API.

ملاحظة عند النقر فوق "موافق"، لا يمكنك مشاهدة "سر مفتاح API" مرة أخرى.

7. عند إضافة مستأجر Serenova في Webex WFO، قم بما يلي:
   - الصق المفتاح API في حقل المفتاح API.
   - الصق سر مفتاح API في حقل سر API.

مزامنة بيانات التكوين الأساسية

Webex يدمج WFO بيانات التكوين الأساسية التالية مع ما يعادلها من Serenova:

- المستخدمون
- افرقه
- قوائم انتظار الخدمة وتعيينات المهارات

المستخدمون

في أنظمة Serenova التي تحتوي على مستأجر رئيسي ومستأجرين من الباطن ، يمكن لمستخدمي Serenova الانتماء إلى أي من المستأجرين في النظام أو جميعهم. طالما قمت بدمج المستأجر الرئيسي والمستأجرين من الباطن من خلال تكوين ACD نفسه، ستقوم Webex WFO بإنشاء مستخدم Webex WFO واحد فقط لكل مستخدم Serenova.

إذا أضفت مستأجرا رئيسيا ومستأجريه من الباطن من خلال تكوينات ACD منفصلة، فسيقوم Webex WFO بإنشاء مستخدم WFO Webex جديد لكل مستأجر رئيسي وكل مستأجر فرعي يظهر فيه مستخدم Serenova. يمكن أن يؤدي ذلك إلى قيام Webex WFO بإنشاء عدة Webex مستخدمي WFO لمستخدم Serenova واحد.

عندما يقوم Webex WFO باستيراد مستخدم جديد من مستأجر Serenova، فإنه ينشئ مستخدم WFO Webex جديد لديه ملف تعريف مستخدم Serenova. يلخص الجدول التالي ملف تعريف مستخدم Serenova وكيفية تعيين القيم من ملف تعريف المستخدم هذا إلى مستخدم Webex WFO الجديد.

الحقل	التعريف
الاسم الأول	الاسم الأول للمستخدم في نظام Serenova.
اسم العائلة	الاسم الأخير للمستخدم في نظام Serenova.
عنوان البريد الإلكتروني	لم يتم تعيينها.
اسم الفريق	فريق Webex WFO الافتراضي.
تنشيط	تاريخ إضافة المستخدم إلى Webex WFO من Serenova.
الغاء تنشيط	لم يتم تعيينها. يتم تحديث هذا الحقل إذا تم تعطيل مستخدم Serenova بعد إضافته إلى Webex WFO.
معرف المستخدم الخارجي	المعرف الفريد للمستخدم في Serenova.
المصدر	أصل ملف تعريف المستخدم: ACD - <اسم التكوين ACD>.

عندما يغير شخص ما بيانات المستخدم في Serenova ، تكتشفها خدمة المزامنة وتجري عدة تغييرات في Webex WFO. يلخص الجدول التالي هذه التغييرات.

التغيير في سيرينوفا	التغيير الناتج في **Webex WFO**
تمت إضافة مستخدم جديد	تمت إضافة مستخدم جديد. على وجه التحديد ، خدمة المزامنة: ▪ يطبق الاسم الأول واسم العائلة لمستخدم Serenova على الاسم الأول والأخير لمستخدم Webex WPO. ▪ يطبق المعرف الفريد لمستخدم Serenova (معرف المستخدم الخارجي في ملف تعريف المستخدم) على معرف ACD الخاص بمستخدم Webex WFO. ▪ يعين Webex تواريخ بدء WFO للشركة والقسم إلى تاريخ حدوث المزامنة. ▪ يعين مستخدم Webex WFO للفريق الافتراضي. ملاحظة Webex لا تحافظ على العلاقة بين مستخدمي Serenova ومجموعات Serenova ، هي ما يعادل سيرينوفا Webex فرق WVO. ارجع إلى الفرق.

التغيير في سيرينوفا	التغيير الناتج في **Webex WFO**
	▪ إذا كان لمستخدم Serenova دور الوكيل، يعين دور الوكيل الافتراضي لمستخدم Webex WFO. ▪ إذا كان لمستخدم Serenova دور المشرف، فقم بتعيين دور المشرف الافتراضي إلى مستخدم Webex WPO. ملاحظة لم يتم تعيين أي دور لمستخدمي Serenova الذين لديهم دور المسؤول أو دور التقارير في Webex WFO بواسطة خدمة المزامنة.
الاسم الأول أو اسم العائلة للمستخدم هوتم تغيير الاسم الأول أو اسم العائلة للمستخدم	
المستخدم معطل	تم إلغاء تنشيط المستخدم

افرقه

تتم مزامنة Webex فرق WFO مع مجموعات Serenova. Webex فرق WFO لا تحافظ على العلاقة بين مستخدمي Serenova ومجموعات Serenova.

عندما يتم تغيير بيانات المجموعة في Serenova ، تكتشفها خدمة Sync وتجري العديد من التغييرات في Webex WFO. يلخص الجدول التالي هذه التغييرات.

التغيير في سيرينوفا	التغيير الناتج في **Webex WFO**
تمت إضافة مجموعة جديدة	تمت إضافة فريق جديد بنفس اسم مجموعة Serenova. هذا الاسم للقراءة فقط.
تم تغيير اسم المجموعة	تم تغيير اسم الفريق.
إضافة مستخدم جديد إلى مجموعة	لا تغيير. Webex لا تحافظ WFO على العلاقة بين مستخدمي Serenova ومجموعات Serenova.
إزالة المستخدم من مجموعة	لا تغيير. Webex لا تحافظ WFO على العلاقة بين مستخدمي Serenova ومجموعات Serenova.
المجموعة معطلة	لا تغيير.

يمكنك إنشاء فرق جديدة في Webex WFO وتعيين مستخدمين لها، ولكن لا تتم مزامنة هذه الفرق الجديدة مرة أخرى مع Serenova.

قوائم انتظار الخدمة وتعيينات المهارات

تتم مزامنة Webex قوائم انتظار خدمة WFO مع قوائم انتظار Serenova.

عند تغيير قائمة انتظار في Serenova ، تكتشفها خدمة المزامنة وتجري عدة تغييرات في Webex WFO. يلخص الجدول التالي هذه التغييرات.

التغيير في سيرينوفا	التغيير الناتج في **Webex WFO**
تمت إضافة قائمة انتظار جديدة	أولا، تتم إضافة قائمة انتظار خدمة جديدة. على وجه التحديد ، خدمة المزامنة يقوم بما يلي: ▪ تطبيق اسم قائمة انتظار Serenova على اسم قائمة انتظار خدمة WFO Webex ▪ تطبيق المعرف الفريد لقائمة انتظار Serenova على معرف قائمة انتظار خدمة قائمة انتظار خدمة Webex WFO ▪ (للقراءة فقط) يمنح قائمة انتظار خدمة WFO Webex نوع قائمة انتظار خدمة صوتية [تفاعلية] ▪ (للقراءة فقط) يمنح قائمة انتظار خدمة WFO Webex مصدر ACD ل Serenova ثانيا ، تمت إضافة تخطيط مهارات جديد. وعلى وجه التحديد، تقوم خدمة المزامنة بما يلي: ▪ تطبيق اسم قائمة انتظار Serenova على اسم تعيين مهارات Webex WFO ▪ يعين قائمة انتظار خدمة WFO Webex المرتبطة بقائمة انتظار Serenova إلى تخطيط مهارات WFO Webex ويعطيها أولوية 1
تم تغيير اسم قائمة الانتظار	تطبيق اسم قائمة انتظار Serenova الجديد على خدمة WFO Webex اسم قائمة الانتظار. ملاحظة Webex لا يطبق WFO اسم قائمة انتظار Serenova الجديد على تعيين مهارات Webex WFO المقترن.

التغيير في سيرينوفا	التغيير الناتج في **Webex WFO**
تم تعطيل قائمة الانتظار	لا تغيير. لا قائمة انتظار الخدمة ولا تعيين المهارات محذوف.

إعدادات الاتصال ل Eventide NexLog

تظهر الحقول التالية إذا قمت بتحديد Eventide NexLog ك ACD.

الحقل	الوصف
تأخير تحميل جهة الاتصال	طول التأخير الذي يتم وضعه قبل كل فاصل تصدير. في كل الفاصل الزمني للتصدير، Webex يقوم WFO بتحميل كافة جهات الاتصال التي تنتهي من التسجيل قبل هذا التأخير. يتم تحميل أي جهات اتصال تنتهي من التسجيل بعد هذا التأخير في فاصل التصدير التالي. مثال تم تعيين حقل "الفاصل الزمني للتصدير" على 00:30، وتم تعيين الحقل "تأخير تحميل جهة الاتصال" على 5 دقائق. في الساعة 12:30 ، البيانات يقوم الخادم باستيراد وتحميل جميع جهات الاتصال التي انتهت من التسجيل في الساعة 12:25 أو قبل ذلك. هذا يضمن أن Webex WFO يقوم بتحميل التسجيلات الصوتية لجميع جهات الاتصال.
API URL	عنوان URL الأساسي (بما في ذلك البروتوكول) الخاص API Eventide NexLog. مثال http://1.1.1.1 في *NexLog API Manual* v2.8، يتم تعريف عنوان URL الأساسي هذا بالمتغير التالي: <البروتوكول><العنوان>
اسم المستخدم	اسم تسجيل الدخول الخاص بمستخدم Eventide. اسم تسجيل الدخول هذا حساس لحالة الأحرف. ملاحظة يقول *NexLog API Manual* v2.8 أنه لكي تتم مصادقته ، يجب أن يكون لدى هذا المستخدم "المناسب أذونات القناة/الموارد للوصول إلى التسجيلات المطلوبة. بشكل افتراضي ، سيكون لدى المستخدم المسؤول أذونات لجميع القنوات الموارد.
كلمة المرور	كلمة مرور مستخدم Eventide.

الحقل	الوصف
الفاصل الزمني للتصدير	التكرار الذي يسترد منه Webex WFO تسجيلات المكالمات المكتملة من المساء. التنسيق = HH:MM. الحد الأدنى = 00:15. الحد الأقصى = 23:45. مثال عليك تحديد 01:00. وهذا يعني أن Webex WFO يستورد جميع تسجيلات المكالمات المكتملة كل ساعة. إذا قمت بتحديد "مجمع" لنوع التسجيل، فيجب أن يكون إعداد "الفاصل الزمني للتصدير" أكبر من إعداد "طول مجموعة جهات الاتصال". Webex يقوم WFO بشطب إعدادات الفاصل الزمني للتصدير الأقصر من إعداد طول مجموعة جهات الاتصال.
نوع التسجيل	ما إذا كان Webex WFO يعين معرفات جهات الاتصال المقترنة بالمكالمة التسجيلات التي تستوردها من Eventide: ▪ الإعداد الافتراضي—Webex لا يعين WFO معرفات جهات الاتصال المقترنة لأي تسجيل مكالمة. ▪ المجموعة—Webex يعين WFO نفس معرف جهة الاتصال المرتبط لجميع تسجيلات المكالمات التي تفي بتكوينات طول مجموعة جهات الاتصال والبيانات الوصفية لمجموعة جهات الاتصال.
طول مجموعة جهات الاتصال	الفاصل الزمني (من 1 إلى 30 دقيقة) الذي تريد استخدامه للاقتران تسجيلات مكالمات Eventide في Webex WFO. Webex يعين WFO نفس معرف جهة الاتصال المرتبط لجميع تسجيلات المكالمات التي تبدأ في نفس الفاصل الزمني، حتى إذا قام Webex WFO باستيراد التسجيلات في نهاية فواصل تصدير مختلفة. يجب أن يكون إعداد طول مجموعة جهات الاتصال أقل من إعداد الفاصل الزمني للتصدير. يتوفر هذا الحقل فقط إذا قمت بتحديد "مجمع" لنوع التسجيل، ثم يصبح مطلوبا.
البيانات الوصفية لمجموعة جهات الاتصال	حقل بيانات التعريف من API Eventide الذي تريد استخدامه ربط تسجيلات المكالمات في Webex WFO.

الحقل	الوصف
	عند إدخال حقل بيانات وصفية في بيانات تعريف مجموعة جهات الاتصال، يبحث Webex WFO في جميع تسجيلات المكالمات في كل فاصل زمني لطول مجموعة جهات الاتصال عن حقل بيانات التعريف هذا. إذا كانت أي من تسجيلات المكالمات في نفس الفاصل الزمني لطول مجموعة جهات الاتصال لها نفس القيمة في حقل البيانات الوصفية هذا، Webex يقوم WFO بتعيين نفس معرف جهة الاتصال المرتبط بتسجيلات المكالمات هذه. ملاحظة عند تكوين بيانات تعريف مجموعة جهات الاتصال، Webex WFO بإعطاء معرفات جهات الاتصال المقترنة فقط لتسجيلات المكالمات التي على حد سواء تبدأ في نفس الفاصل الزمني لطول مجموعة جهات الاتصال ولها نفس القيمة في حقل بيانات تعريف مجموعة جهات الاتصال. لمزيد من المعلومات حول حقول بيانات التعريف التي يمكنك إدخالها، راجع إدخال بيانات التعريف. يظهر هذا الحقل فقط إذا قمت بتحديد "مجمع" لنوع التسجيل، ثم يصبح هذا الحقل اختياريا.

إدخال البيانات الوصفية

Webex يمكن ل WFO تجميع تسجيلات المكالمات مع أي حقل بيانات وصفية قياسي أو مخصص من Eventide. ومع ذلك، يجب تنسيق حقل بيانات التعريف الذي تدخله في Webex WFO كما يظهر في استجابة API Eventide.

بشكل عام ، هذا يعني أن حقل البيانات الوصفية يجب أن يكون بأحرف صغيرة وبدون علامات اقتباس. راجع عمود اسم العمود في 4.5.1. V_RECORD القسم من دليل API NexLog للحصول على قائمة كاملة بحقول بيانات تعريف Eventide القياسية.

يحتوي الجدول التالي على بعض الأمثلة على حقول بيانات تعريف Eventide وكيفية تنسيق هذه الحقول في Webex WFO.

الحقل	الوصف
	التي تم تسجيل المكالمة عليها.
caller_id	رقم هاتف الشخص الذي أجرى المكالمة.

إعدادات الاتصال ل Twilio Flex

تظهر الحقول التالية إذا قمت بتحديد Twilio ك ACD.

انقر فوق الزر تكوين Twilio للوصول إلى صفحة تكوين Twilio.

ملاحظة تختلف الحقول المتوفرة استنادا إلى ما إذا كان قد تم تحديد إدارة الجودة (QM) و/أو إدارة القوى العاملة الكلاسيكية (WFM) كمنتج ممكن.

الحقل	الوصف
تحرير ACD Twilio	قم بتحرير ACD Twilio Flex موجود. إنشاء
ACD تويليو	أنشئ ACD Twilio Flex جديدا. حذف
ACD Twilio	حذف ACD Twilio Flex موجود. اسم
ACD	قائمة منسدلة ب ACDs المتاحة.

معلومات تكوين Twilio Flex

الحقل	الوصف
معرف معرف حساب تويليو	معرف النظام حيث تم تكوين Twilio Flex. هذا يكون على غرار معرف مستأجر Webex WFO. يجب أن تبدأ قيمة السلسلة ب "AC".
تويليو المصادقة توكن	(اختياري) رمز المصادقة ، الذي تم إنشاؤه في Twilio ، والذي Webex يستخدمه WFO لمصادقة معرف حساب Twilio.
تويليو فليكس مساحة العمل SID	مساحة العمل المحددة التي تسحبها Webex WVO. يمكن أن يكون هناك مثيل Flex لمساحة عمل واحدة فقط. مساحات العمل الفرعية غير مدعومة.
اسم مستخدم تويليو فليكس إنسايتس	(كلاسيك WFM فقط) اسم مستخدم Twilio Flex Insights المستخدم لسحب البيانات التاريخية ل Classic WFM.
كلمة مرور Twilio Flex Insights	(اختياري) (كلاسيك WFM فقط) كلمة المرور لحساب مستخدم Twilio Flex Inisights المستخدمة لسحب البيانات التاريخية ل Classic WFM.

الحقل	الوصف
المنطقة الزمنية	المنطقة الزمنية التي تطابق المنطقة الزمنية التي تم تكوينها في Flex Insights. بشكل افتراضي، يتم تعيين ذلك على المنطقة الزمنية للمستأجر.
تنسيق اسم الوكيل	تنسيق الاسم الأول واسم العائلة لجميع الوكلاء.

معلومات تكوين كالابريو

الحقل	الوصف
كالابريو API اسم المستخدم	اسم مستخدم حساب خدمة Webex WFO. حساب الخدمة هذا هو أيضا يشار إليه بحساب مسؤول المستأجر أو حساب المستخدم API. هذا مطلوب لتحميل البيانات إلى المستأجر الصحيح. يجب إنشاء هذا الحساب بواسطة مسؤول النظام ويكون الحساب موجودا في نظام المستأجر الخاص بك. يحتاج حساب مسؤول المستأجر هذا أيضا إلى منح الأذونات الصحيحة لتحميل البيانات. اتصل بدعم Cisco للحصول على المساعدة في إنشاء حساب مسؤول المستأجر هذا. راجع إنشاء مستخدم API وإدارة الأدوار والأذونات لمزيد من المعلومات. هذا مطلوب لكل من WFM QM والكلاسيكية.
كلمة مرور مستخدم Calabrio API	كلمة مرور حساب خدمة Webex WFO.

المنتجات الممكنة

الحقل	الوصف
إدارة الجودة	تم شراء إدارة الجودة باعتبارها Webex WFO حاصل الضرب. Webex تقدم WFO الدعم لأنظمة Twilio Flex متعددة القنوات. يتم دعم قنوات الصوت والدردشة Twilio Flex. هذا يعني أنه يتم استيعاب كل من تسجيلات المكالمات ونصوص الدردشة في

الحقل	الوصف
	Webex WFO.
الصوت	تمكين قنوات الصوت Twilio Flex.
رقمي (دردشة ، SMS ، بريد إلكتروني ، اجتماعي)	تمكن قنوات Twilio Flex الرقمية (الدردشة ، SMS). راجع حول دعم قناة WFO الرقمية Webex للحصول على مزيد من المعلومات.
إدارة القوى العاملة	تم شراء إدارة القوى العاملة الكلاسيكية كنظام Webex منتج WVO.

تعيين البيانات الوصفية

(إدارة الجودة فقط) يتيح لك هذا القسم تحديد سمات مهمة Twilio، بما في ذلك السمات المعقدة المستندة إلى الكائنات، التي تتم مزامنتها مع جهات اتصال Twilio إذا قمت بتمكين إدارة الجودة كمنتج. هذا مطلوب لتعيين سمات مهمة Twilio Flex الإضافية كبيانات تعريف مخصصة في Webex WFO. أدخل اسم سمة مهمة Twilio تماما كما يظهر في سمات مهام Twilio الخاصة بك. بالنسبة للسمات المستندة إلى الكائن، أدخلها بالتنسيق <اسم الكائن> و<اسم السمة> . باستخدام القائمة المنسدلة ، يمكنك اختيار حقل البيانات الوصفية المخصص الذي يجب تعيين سمة مهمة معينة إليه في Webex WFO.

يجب أولا إنشاء حقول بيانات التعريف المخصصة في "إدارة بيانات التعريف" (الموجودة في "إدارة التطبيقات" > QM < التكوين > QM < "إدارة بيانات التعريف").

ملاحظة تعيين بيانات التعريف غير معتمد للسمات المتداخلة أكثر من مستوى واحد أسفل كائن.

تمكين رسائل RTE لتسجيل الشاشة

(إدارة الجودة فقط) يسمح تحديد خانة الاختيار هذه بتسجيل الشاشة ل ACD المهيأة.

تعيين لغة البيانات الوصفية

(إدارة الجودة فقط) يظهر هذا القسم عند تحديد رقمي في قسم المنتجات الممكنة . هنا ، يمكنك تعيين البيانات الوصفية المخصصة التي تعين لغة لجهة اتصال نصية مثل بريد إلكتروني أو رسالة دردشة. تأتي خيارات البيانات الوصفية المتاحة من قسم تعيين البيانات الوصفية.

Webex يستخدم WFO لغة جهة اتصال نصية للعثور على النتائج عند استخدام عامل تصفية البحث النصي في صفحة التفاعلات.

Webex يعين WFO لغة لجهة اتصال تستند إلى نص باستخدام المعلومات التالية، بهذا الترتيب:

A. لغة تم تعيينها بالفعل لجهة الاتصال عند استيرادها إلى Webex WFO.

B. لغة معينة لحقل بيانات تعريف مخصص تقوم بتكوينه هنا (قسم تعيين لغة بيانات التعريف).

C. اللغة الاحتياطية التي تقوم بتكوينها في قسم لغة النص الاحتياطية أدناه.

D. اللغة الافتراضية (الإنجليزية).

لغة النص الاحتياطية

(إدارة الجودة فقط) يظهر هذا القسم عند تحديد رقمي في قسم المنتجات الممكنة . حدد اللغة التي تريد تعيينها لجهات الاتصال النصية إذا لم تكن لديها لغة مقترنة عند استيرادها إلى Webex WFO وليس لها قيمة بيانات تعريف كما هو محدد في قسم تعيين لغة البيانات الوصفية أعلاه.

Webex يستخدم WFO لغة جهة اتصال نصية للعثور على النتائج عند استخدام عامل تصفية البحث النصي في صفحة التفاعلات.

Webex يعين WFO لغة لجهة اتصال تستند إلى نص باستخدام المعلومات التالية، بهذا الترتيب:

A. لغة تم تعيينها بالفعل لجهة الاتصال عند استيرادها إلى Webex WFO.

B. لغة معينة لحقل بيانات تعريف مخصص تقوم بتكوينه في قسم تعيين لغة بيانات التعريف أعلاه.

C. اللغة الاحتياطية التي تقوم بتكوينها هنا (قسم لغة النص الاحتياطي).

D. اللغة الافتراضية (الإنجليزية).

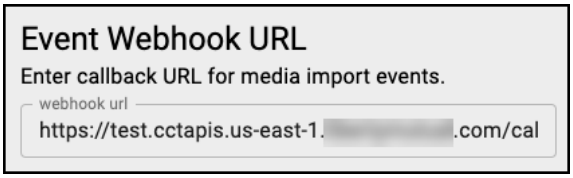
تشفير التسجيل الصوتي من Twilio

يسمح تمكين تشفير التسجيل الصوتي Webex Twilio لـ WFO باستيراد التسجيلات الصوتية المشفرة من Twilio. تحتاج إلى إدخال Twilio SID والمفتاح الخاص في Webex WFO للمعالجة. بعد المعالجة ، يقوم Webex WFO بإعادة تشفير جميع التسجيلات. في نظام Twilio الخاص بك، يمكنك العثور على معرف الأمان (SID) الخاص بك في صفحة بيانات الاعتماد. تحتفظ Cisco بالمعلومات الأساسية في Amazon Web Services Secrets Manager.

ملاحظة لا يتم تمكين هذه الميزة بشكل افتراضي. لطلب هذه الميزة، اتصل بممثل حسابك.

عنوان URL لخطاف ويب الحدث

عنوان URL لخطاف الويب الخاص بالحدث هو عنوان URL الهدف Webex يرسل إليه WFO رسائل حدث حالة جهة الاتصال. يجب أن يكون عنوان URL اسم نطاق مطلقا مؤهلا بالكامل. يسمح تكوين هذا الحقل للمستأجر بتلقي إعلام الحمولة عند تحميل جهة اتصال ومعالجتها بنجاح في Webex WFO. وهذا يعني أنه تم تنزيل بيانات الاتصال والوسائط، ومعالجة الأحداث الصوتية، وإكمال مهام التشفير والترميز.



يكون نص الحمولة الخاص بحدث خطاف الويب لحالة جهة الاتصال كما يلي.

```
{
"ccrId":0, // (int)
"معرف الجلسة": ""، // (سلسلة)
"legId"": ""، // (سلسلة) - نفس قيمة callId
"tenantId": 0, // (int)
"status"": ""، // (سلسلة) - على سبيل المثال، "مكتمل" او "فشل"
"failureReason"": "" // (سلسلة اختيارية) - سبب للفشل يمكن قراءته من قبل الإنسان ،
ليس خطا او استثناء API تمرير
{
```

أفضل الممارسات إذا كانت مؤسستك لديها متطلبات امتثال أمان فيما يتعلق بالتسجيلات، فيمكنك حذف تسجيلات المصدر في Twilio Flex بمجرد إعلامك بأن التسجيل مشفر ومضمونة في Webex WFO.

التقاط البيانات التاريخية

(إدارة القوى العاملة الكلاسيكية فقط) يمكن تكوين هذا القسم Webex WFO من البحث عن تقرير البيانات التاريخية ل Twilio Flex Insights Classic WFM لإضافة قوائم انتظار المهام وبيانات الالتزام في الوقت الفعلي إلى عملية المزامنة. يتم إدخال معلومات حساب Twilio Flex الذي جمعته كشرط أساسي لإدارة القوى العاملة في حقول هذا القسم.

الحقل	الوصف
معرف مشروع Twilio Flex Insights	(كلاسيك WFM فقط) معرف مشروع Flex Insights لمشروع Twilio Flex Insights المرتبط بمعرف معرف معرف حساب Twilio.

الحقل	الوصف
معرف تقرير بيانات إنتاجية الوكيل	(كلاسيكي WFM فقط) المعرف الفريد لتقرير بيانات إنتاجية العامل.
معرف تقرير البيانات التاريخية لقائمة الانتظار	(كلاسيكي WFM فقط) المعرف الفريد لتقرير البيانات التاريخية لقائمة الانتظار.
قائمة انتظار الخدمة	(كلاسيك WFM فقط) (اختياري) قائمة انتظار خدمة Webex WFO حيث يتم تخزين بيانات إنتاجية العامل غير المرتبطة بقائمة انتظار مهام Twilio.

تعيين حالة العامل

(إدارة القوى العاملة الكلاسيكية فقط) يتيح لك هذا القسم تعيين أنشطة Twilio المحددة إلى Webex حالة محددة من حالات WFO للالتزام بها إذا قمت بتمكين Classic WFM كمنتج. حالة "الانتظار" مهيأة مسبقا ولا تحتاج إلى تعيين. يمكن تحرير التعيينات أو حذفها عن طريق تحديد أيقونات تحرير التعيين أو الحذف الموجودة على يمين منزلقات تمكين رمز سبب الحالة. قم بتبديل شريط تمرير تمكين رمز سبب الحالة لإظهار أسماء أنشطة Twilio في درج الالتزام بالجدول.

ملاحظة يتوفر شريط التمرير فقط للأنشطة المعينة إلى حالات "غير جاهز" و"العمل غير جاهز" و"جاهز للعمل" في Webex WFO.

الحقل	الوصف
انتظار	قام العامل بوضع جهة الاتصال قيد الانتظار. هذا مكون مسبقا ولا يمكن تغييره.
الخروج	قام العامل بتسجيل الخروج من ACD. في العديد من ACDs ، قد يصاحب رمز سبب رقمي هذه الحالة للإشارة إلى سبب تغيير الحالة.
غير جاهز	لا يقبل العامل جهات اتصال من ACD. في العديد من ACDs ، قد يصاحب رمز سبب رقمي هذه الحالة للإشارة إلى سبب تغيير الحالة.
جاهز	العامل جاهز لقبول جهات الاتصال من ACD.
يتحدث	العامل على جهة اتصال. تم تكوين هذا مسبقا.

الحقل	الوصف
العمل غير جاهز	يقوم الوكيل بعمل ما بعد الاتصال وسيدخل في غير جاهز الدولة عند الانتهاء.
جاهز للعمل	يقوم العامل بعمل ما بعد الاتصال وسيدخل في حالة جاهز عند الانتهاء.

إعدادات الاتصال ل UJET

تظهر الحقول التالية إذا قمت بتحديد UJET ك ACD.

تكوين Ujet

الحقل	الوصف
اسم مستخدم UJET	تم العثور على مفتاح الشركة في قسم مفتاح الشركة والرمز السري في إعدادات مطور UJET لنظام UJET.
كلمة مرور UJET	الرمز السري الموجود في قسم مفتاح الشركة والرمز السري في إعدادات مطور UJET لنظام UJET.
جرافة S3	(للقراءة فقط) حاوية Amazon S3 حيث يتم تصدير بيانات المكالمات. دور أمان
S3	(للقراءة فقط) الدور الأمني لحاوية Amazon S3 الخاصة بك.
المجال	معلومات المجال لنظام UJET الخاص بك.

تكوين Webex WFO

الحقل	الوصف
اسم مستخدم Cisco API	اسم مستخدم حساب خدمة Webex WFO. حساب الخدمة هذا هو أيضا يشار إليه بحساب مسؤول المستأجر أو حساب المستخدم API. هذا مطلوب لتحميل البيانات إلى المستأجر الصحيح. يجب إنشاء هذا الحساب بواسطة مسؤول النظام ويكون الحساب موجودا في نظام المستأجر الخاص بك. يحتاج حساب مسؤول المستأجر هذا أيضا إلى منح الأذونات الصحيحة لتحميل البيانات.

الحقل	الوصف
	اتصل بدعم Cisco للحصول على المساعدة في إنشاء حساب مسؤول المستأجر هذا. راجع إنشاء مستخدم API وإدارة الأدوار والأذونات لمزيد من المعلومات.
كلمة مرور مستخدم Cisco API	كلمة مرور حساب خدمة Webex WFO.

تمكين رسائل RTE لتسجيل الشاشة

الحقل	الوصف
تمكين رسائل RTE لتسجيل الشاشة	حدد خانة الاختيار هذه لتمكين سطح المكتب الذكي Webex WFO لتسجيل الشاشة. انظر تسجيل الشاشة لمزيد من تفاصيل التكوين.

تكوين الإعدادات العامة

استخدم صفحة الإعدادات العامة لتكوين جوانب النظام التي تنطبق على كافة المستخدمين والتطبيقات.

المتطلبات الأساسية

- لديك إذن إدارة المستأجر

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > إدارة > العالمية > الإعدادات العامة

مهلة الجلسة (بالدقائق)

يتم تسجيل خروج المستخدمين تلقائيا بعد فترة من عدم النشاط. يسمح لك الحقل "مهلة الجلسة" بإدخال المدة الزمنية بالدقائق التي يجب أن تكون فيها الجلسة خاملة قبل أن يقوم المستخدم بتسجيل الخروج تلقائيا. القيمة الافتراضية = 60 دقيقة. القيمة القصوى = 120 دقيقة وهي 2 ساعة. الأحرف الرقمية فقط. لا يسمح بالحروف والأحرف الخاصة. يحدث أي تغيير في هذا الإعداد في المرة التالية التي يقوم فيها المستخدم بتسجيل الدخول أو تحديث صفحة.

إنشاء مستخدم تلقائي

تتحكم خانة الاختيار إنشاء مستخدم تلقائي فيما إذا كان سيتم إنشاء مستخدمي Webex WFO جدد عندما يقوم الموظفون في مركز الاتصال بتسجيل الدخول إلى كمبيوتر شخصي مثبت عليه Smart Desktop.

- مسح—(افتراضي) عدم إنشاء مستخدمين جدد
- محدد—يتم إنشاء مستخدمين جدد

أفضل الممارسات يجب على معظم المؤسسات إبقاء تمكين إنشاء المستخدم الآلي معطلا. إذا قمت بتمكين هذا الإعداد، فإنك تخاطر بتكرار المستخدمين ثم الاضطرار إلى دمج المستخدمين المكررين أو حذفهم يدويا. نوصي بإنشاء مستخدم تلقائي فقط للمؤسسات التي تستخدم نقطة النهاية
تسجيل.

يصف الجدول التالي ما يحدث عندما يقوم مستخدم Windows بتسجيل الدخول إلى كمبيوتر مثبت عليه Smart Desktop، وذلك بناء على ما إذا كان قد تم تحديد خانة الاختيار إنشاء مستخدم تلقائي أو إلغاء تحديدها.

إنشاء مستخدم تلقائي تكوين خانة الاختيار	يرتبط تسجيل الدخول ب مستخدم نشط **Webex WFO**	النتيجة في الكمبيوتر الشخصي و **Webex WFO**
مسح	نعم	Webex يتم تسجيل مستخدم WFO بواسطة Smart Desktop كما تم تكوينه.
مسح	لا	لم تتم إضافة أي مستخدم جديد ل Webex WPO. لا يتم تسجيل أي شيء بواسطة سطح المكتب الذكي.
المحدد	نعم	Webex يتم تسجيل مستخدم WFO بواسطة Smart Desktop كما تم تكوينه.
المحدد	لا	تمت إضافة مستخدم WFO جديد Webex مع ملف تعريف مستخدم تسجيل. يتم تسجيل مستخدم WFO الجديد Webex بواسطة Smart Desktop كما تم تكوينه.

التحديث التلقائي للعميل

حدد خانة الاختيار التحديث التلقائي للعميل لتمكين التحديثات التلقائية لسطح المكتب الذكي. عند تمكين هذه الميزة، عند تسجيل الدخول وفي أوقات عشوائية بين منتصف الليل والساعة 1:00 AM، يقارن Smart Desktop الإصدارات بالإصدار الموجود على الملقم، وإذا كانت مختلفة، يقوم بتنزيل الإصدار الأحدث وتثبيته للحفاظ على التوافق. هذه الميزة غير مدعومة عند تشغيل عميل سطح المكتب الذكي (SDC) على

إصدار الخادم من ويندوز. يتضمن ذلك حلول VDI التي تستخدم نظام تشغيل الخادم لمحاكاة بيئة الوكيل ، مثل Citrix و Amazon Workspace وما إلى ذلك.

حدد تنسيق التسجيل

حدد تنسيق التسجيل المراد استخدامه لتسجيل جهات الاتصال الصوتية.

ترميز الفيديو VP8

Internet Explorer تم إهماله؛ وبالتالي، يمكنك ترك هذا المربع غير محدد.

إنشاء مفتاح تشفير التسجيل

لا يظهر هذا الخيار إلا عند تمكين إذن إدارة مفاتيح التشفير لدورك.

جميع التسجيلات المخزنة مشفرة. يمكنك إنشاء مفتاح تشفير تسجيل جديد في أي وقت باستخدام الزر إنشاء. لا تتم إعادة تشفير التسجيلات الموجودة عند إنشاء مفتاح جديد. يسري مفعول المفتاح الجديد في المرة التالية التي يتم فيها تحديث العملاء أو إعادة تثبيتهم.

يتم عرض مفتاح التشفير الجديد عند إنشائه. يمكن لهذا المفتاح تشفير ملفات التسجيل وفك تشفيرها ، لذا تأكد من الاحتفاظ بهذا المفتاح في مكان آمن.

في عمليات النشر السحابية ، تكون طريقة التشفير المتاحة هي RSA-2048 (بمفاتيح غير متماثلة) و AES-256 للوسائط المسجلة بواسطة Webex WFO.

المنطقة الزمنية

حدد المنطقة الزمنية التي سيتم استخدامها كمنطقة زمنية افتراضية للعميل. يمكن تجاوز هذه المنطقة الزمنية من خلال قيام مستخدم فردي بتحديد منطقة زمنية مخصصة في صفحة جداول العامل.

اللغة الافتراضية

حدد اللغة التي سيتم استخدامها كلغة افتراضية للعميل. يمكن تجاوز هذه اللغة من خلال قيام مستخدم فردي باختيار لغة مخصصة عند تسجيل الدخول.

أسبقية ملف تعريف المستخدم

يمكنك تغيير أسبقية ملفات تعريف المستخدمين من مصادر خارجية (ACD وتسجيل) عن طريق إعادة ترتيبها في جدول أسبقية ملف تعريف المستخدم.

> ملاحظة تجاوز ملفات تعريف المستخدمين لها أعلى أسبقية بشكل افتراضي. لا يمكنك خفض هذه الأسبقية. إذا كنت تريد تعريف مستخدم بالقيم المخزنة في ملف تعريف مستخدم ACD أو تسجيل
> بدلا من القيم المخزنة في ملف تعريف استخدام التجاوز، يجب حذف ملف تعريف المستخدم "تجاوز" يدويا.

تؤدي إعادة الترتيب هذه إلى ما يلي:

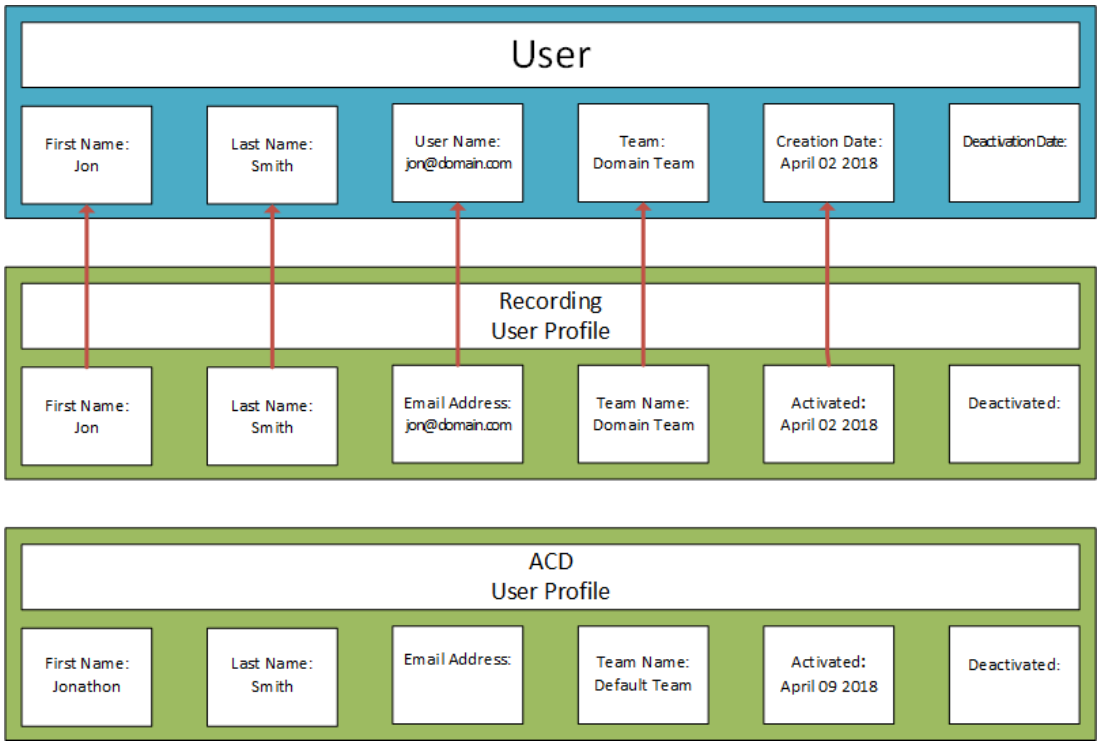
- وهو يغير ترتيب ملفات تعريف المستخدمين في جدول ملفات تعريف المستخدمين في صفحة المستخدمين.
- إذا كان لدى المستخدم ملفان تعريفيان للمستخدمين بقيم مختلفة في أي حقل، فيمكنه أيضا تغيير القيمة التي يختارها Webex WFO لتعريف ذلك المستخدم.

أفضل الممارسات تؤثر إعادة ترتيب أسبقية ملفات تعريف المستخدمين على كل مستخدم لديه ملفات تعريف المستخدمين هذه. قم بتعيين أسبقية ملفات تعريف المستخدمين مرة واحدة، عند تكوين Webex WFO لأول مرة.

مثال على إعادة ترتيب أسبقية ملف تعريف المستخدم

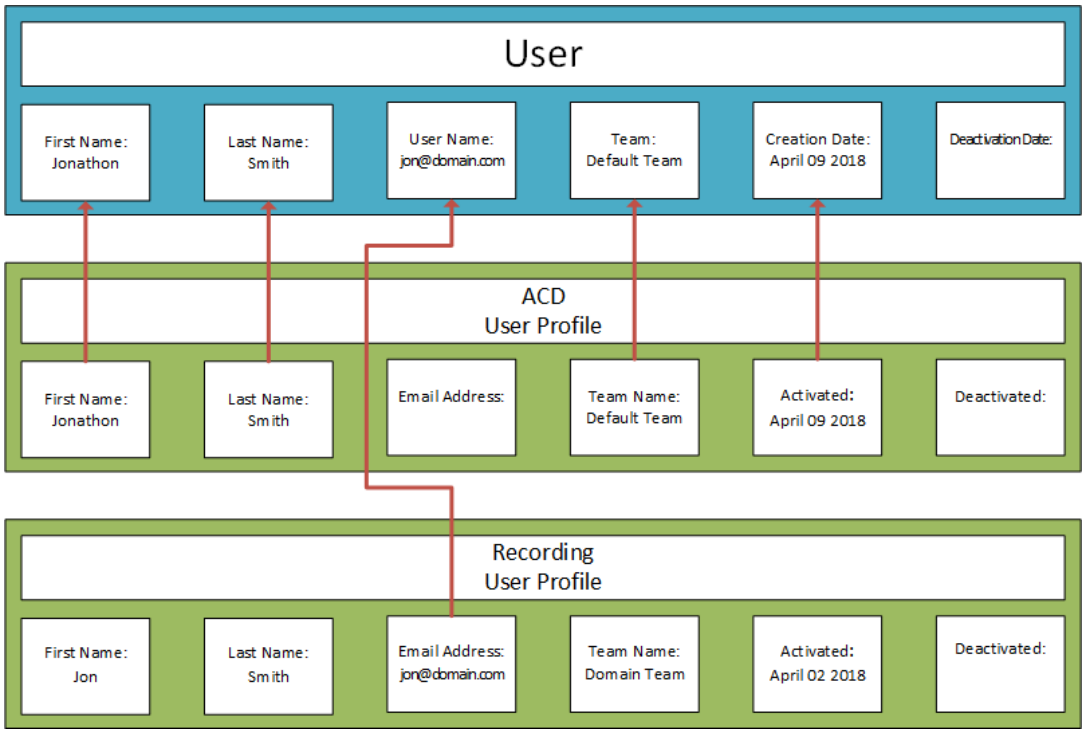
توضح الصور التالية كيفية تعديل هوية مستخدم Webex WFO عند إعادة ترتيب أسبقية ملفات تعريف المستخدمين الخاصة بذلك.

في الصورة الأولى، يكون لملف تعريف مستخدم التسجيل أسبقية أعلى من ملف تعريف المستخدم ACD، لذلك Webex يحدد WFO قيما لمعظم الحقول من ملف تعريف مستخدم التسجيل.



في الصورة الثانية ، تمت إعادة ترتيب ملفات تعريف المستخدم بحيث يكون لملف تعريف المستخدم ACD أسبقية أعلى من ملف تعريف مستخدم التسجيل. الآن ، يحدد Webex WFO قيما لمعظم الحقول من ملف تعريف مستخدم ACD. تؤدي إعادة الترتيب هذه إلى تغيير الاسم الأول للمستخدم وفريقه وتاريخ إنشائه.

لا تؤثر أسبقية ملفات تعريف المستخدمين على القيمة التي يتم تحديدها من الحقل "معرف المستخدم الخارجي"، حتى إذا كان لدى المستخدم ملف تعريف مستخدم "تسجيل" وملف تعريف مستخدم Webex ACD. يقوم WFO بتعيين معرف المستخدم الخارجي من ملف تعريف تسجيل المستخدم إلى تسجيل دخول Windows الخاص بالمستخدم، وتعيين معرف المستخدم الخارجي من ملف تعريف المستخدم ACD إلى معرف ACD الخاص بالمستخدم.



إدارة لوحة المعلومات

تمكنك ميزة "إدارة لوحة المعلومات" من التحكم في ما يراه مستخدمو لوحة المعلومات، استنادا إلى أدوارهم، أثناء انتقال مركز الاتصال من الإصدار 10.4 إلى الإصدار 11.0. بشكل افتراضي ، يرى جميع المستخدمين لوحة التحكم الكلاسيكية ، والتي تحتوي على نفس الأدوات التي رأوها في الإصدار 10.4. عند نقل دور من جزء لوحة المعلومات الكلاسيكية إلى جزء مستكشف البيانات، سيرى المستخدمون الذين لديهم هذا الدور لوحة معلومات محدثة تحتوي على الإصدار الجديد من أدواتهم أو لوحة معلومات محددة تمت مشاركتها ووضع علامة عليها لتكون مرئية لهذا الدور.

مواضيع ذات صلة

- تكوين الإعدادات العامة QM
- تحديث أمني: سيتم إهمال TLS 1.1 وضعف تشفير SSL/TLS 1.2

تنزيل مثبتات سطح المكتب الذكي وخادم بيانات WFO Webex

استخدم صفحة التنزيلات للوصول إلى Webex سطح المكتب الذكي WFO ومثبتات خادم بيانات WFO Webex المتوفرة للمستأجر الخاص بك.

لتنزيل أحد برامج التثبيت التي تريدها، انقر فوق الارتباط الخاص به.

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > إدارة > العالمية > التنزيلات

تحميل	الوصف
Webex خادم بيانات WFO ، Webex سطح المكتب الذكي WFO	خادم البيانات (CalabrioONEDataServerSetup_<TenantName>.exe) وسطح المكتب الذكي مثبتات (CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe) لهذا المستأجر. يتم تكوين هذه المثبتات للاتصال بالمستأجر الذي تم تنزيلها منه فقط. في البيئات متعددة المستأجرين، هذا يعني أنه لا يمكن تنزيلها ونقلها إلى مستأجر آخر. لمزيد من المعلومات حول تثبيت Smart Desktop وخادم بيانات WFO Webex، راجع دليل التثبيت لعمليات النشر السحابية .

مواضيع ذات صلة

- تكوين خادم البيانات
- تنزيل سجلات خادم البيانات
- مراقبة حالة خادم البيانات
- مراقبة الوكلاء في الوقت الحقيقي

إقران الهواتف بالوكلاء ومجموعات التسجيل وأنواع التسجيل

بعد مزامنة الأجهزة من خلال خادم البيانات (انظر تكوين خادم البيانات)، استخدم صفحة إقرانات الأجهزة لإقران الأجهزة من ACD بمستخدمي WFO Webex ومجموعات التسجيل وأنواع التسجيل.

لا يمكنك إضافة أجهزة جديدة في هذه الصفحة. لإضافة أجهزة جديدة، يجب عليك مزامنتها من خلال خادم البيانات.

المتطلبات الأساسية

- تمت مزامنة الأجهزة من خلال خادم البيانات.
- لديك إذن تكوين اقترانات الجهاز.
- لديك نطاق على مؤسسة مركز الاتصال بالكامل.
- لربط وكيل بأجهزة متعددة، يجب أن يكون Cisco UCCE الإصدار 12 أو 12.5 ACD الخاص بك، ويجب أن تشترك الأجهزة في نفس خط ACD (DN). هناك حاجة إلى تكوين إضافي داخل Cisco ACD.

موقع الصفحة

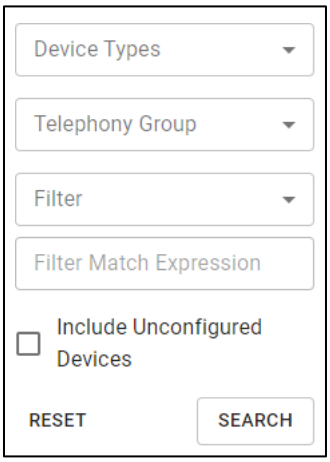
تكوين > QM > QM إدارة التطبيقات > اقترانات الأجهزة

الاجراءات

البحث عن جهاز

- استخدم قائمة البحث للعثور على الأجهزة التي تريد تكوين اقتراناتها أو تحريرها. يمكنك استخدام حرف البدل النجمي (*) في حقل "تعبير مطابقة عامل التصفية" لتمثيل أي عدد من

الاحرف.



إقران وكيل بأجهزة متعددة

1. بعد تحديد موقع الجهازين (انظر البحث عن جهاز)، حدد الوكيل من القائمة المنسدلة الوكيل لكلا الجهازين.
2. انقر على حفظ.

تحرير اقترانات الأجهزة بشكل مجمع

يمكنك تحرير اقترانات الأجهزة الموجودة فقط. لا يمكنك إضافة أجهزة جديدة عبر CSV الاستيراد.

1. انقر فوق رمز الخيارات (ثلاث نقاط) وحدد تصدير الأجهزة. يتم تنزيل ملف CSV على جهازك.
2. قم بتحرير ملف CSV لإقران الأجهزة بالمستخدمين ومجموعات التسجيل وأنواع التسجيل حسب الرغبة.

ملاحظه

لإقران جهاز بعامل، يجب ملء حقل واحد على الأقل من هذه الحقول:

- اسم المستخدم
- اسم المجال
- LastName
- FirstName

لإلغاء إقران جهاز بعامل، احذف القيم الموجودة في الحقول الأربعة.

3. انقر فوق رمز الخيارات وحدد استيراد الأجهزة.

4. قم باستيراد ملف CSV.
5. انقر على حفظ.

يصف الجدول التالي الحقول في ملف CSV المصدر التي يمكنك أو لا يمكنك تحريرها لإقران الأجهزة.

الحقل	التحرير؟	الوصف
اسم الجهاز	N	اسم الجهاز في بيئة الاتصال الخاصة بك.
نوع الجهاز	N	نوع الجهاز في بيئة مكالمتك.
ملحقات	N	الرقم الداخلي المرتبط بالجهاز في بيئة المكالمة الخاصة بك.
اسم الجهاز الظاهري	N	الجهاز غير المادي المرتبط بجهاز مسجل مادي في بيئة التسجيل الخاصة بك.
مجموعة الاتصالات الهاتفية	N	مجموعة الاتصالات الهاتفية المرتبطة بالجهاز في بيئة الاتصال الخاصة بك.
معرف العرض	N	معرف الجهاز في بيئة مكالمتك.
IsRecordingTones	Y	إذا كان TRUE ، يستخدم الجهاز نغمات تسجيل (غير شائعة).
اسم المستخدم	Y	اسم المستخدم (عنوان البريد الإلكتروني) لمستخدم WFO Webex المرتبط بالجهاز. هذا الحقل مطلوب.
اسم المجال	Y	تسجيل دخول Windows للمستخدم المرتبط بالجهاز. هذا الحقل اختياري.
LastName	Y	الاسم الأخير للمستخدم المرتبط بالجهاز. هذا الحقل اختياري.
FirstName	Y	الاسم الأول للمستخدم المرتبط بالجهاز. هذا الحقل اختياري.
مونيتورسيرفر	Y	غير مستخدم.

الحقل	التحرير؟	الوصف
مجموعة التسجيل	Y	مجموعة التسجيل المرتبطة بالجهاز. هذه القيمة غير حساسة لحالة الأحرف. يجب أن تكون مجموعة التسجيل موجودة بالفعل في Webex WFO.
نوع التسجيل	Y	نوع التسجيل المرتبط بالجهاز. فيما يلي القيم المسموح بها لهذا الحقل:

- إعلام الحدث
- تسجيل متعدد
- التسجيل عبر الشبكة
- بلا
- صلح
- مؤتمر بخطوة واحدة

مواضيع ذات صلة

- تكوين خادم البيانات—مزامنة الأجهزة مع Webex WFO.

تكوين Extension Mobility لتسجيل شبكة Cisco

Webex يدعم WFO طريقتين لتكوين Extension Mobility (EM) لتسجيل شبكة Cisco. المصطلحات المستخدمة في هذا الموضوع هي تلك المستخدمة في المنتج الحالي. قد تختلف المصطلحات المستخدمة وفقا لإصدار المنتج الخاص بك. عند تهيئة الوكلاء ل Extension Mobility، لاحظ أنه إذا كان المستخدم يجري مكالمة هاتفية عند تسجيل الخروج من الجهاز، فسيتوقف التسجيل.

Extension Mobility قياسي

هذه هي الطريقة الأصلية لتكوين EM في Webex WFO. إنه يعمل مع أنظمة الكتلة الفردية ، وهي الطريقة الموصى بها لتكوين EM لتلك البيئات.

تكوين اقترانات الأجهزة

تكوين ملف تعريف المستخدم

- إقران مستخدم بملف تعريف المستخدم في أجهزة الاتصال
- عدم تكوين مجموعة تسجيل لملف تعريف المستخدم

- لا يلزم ربط ملف تعريف المستخدم بالمستخدم JTAPI في Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)

تكوين الجهاز

- إقران الأجهزة بوكيل فنادق افتراضي أو تركها غير مرتبطة بأي مستخدم
- تكوين مجموعة تسجيل ونوع تسجيل (شبكة) للجهاز
- يجب أن يكون الجهاز مرتبطا بالمستخدم JTAPI في Unified CM

كيف تعمل

يعتمد اكتشاف تسجيل الدخول وتسجيل الخروج EM على مجموعة الملحقات التي تتغير على الجهاز. وهذا يعني أن Webex WFO لديه متطلبان لتكوينات ملحق ملف تعريف المستخدم:

- يجب أن تحدد مجموعة الإضافات في ملف تعريف المستخدم ملف تعريف المستخدم هذا بشكل فريد
- يجب أن تختلف مجموعة الملحقات في ملف تعريف المستخدم عن الأرقام الداخلية التي تم تكوينها لأي جهاز قد يقوم ملف تعريف المستخدم بتسجيل الدخول إليه

عندما يقوم ملف تعريف تنقل رقم داخلي بتسجيل الدخول إلى جهاز أو الخروج منه، تتغير مجموعة الإضافات على هذا الجهاز. هذه هي الطريقة التي يتم بها اكتشاف عمليات تسجيل الدخول وتسجيل الخروج ، وهي أيضا الطريقة التي يحدد بها Webex WFO ملف تعريف المستخدم (إن وجد) الذي تم تسجيل الدخول إلى الجهاز. في كل مرة تتغير فيها مجموعة الامتدادات على جهاز ما، يتحقق Webex WFO لمعرفة ما إذا كانت مجموعة الإضافات تتطابق مع ملف تعريف مستخدم معروف بواسطة Webex WFO. وفي حالة حدوث ذلك، يقوم Webex WFO بإقران المستخدم في ملف تعريف المستخدم بالجهاز. إذا كانت مجموعة الملحقات على الجهاز لا تتطابق مع أي ملف تعريف مستخدم، ويوجد حاليا ملف تعريف مستخدم مسجل الدخول إلى الجهاز، فعندئذ Webex تقوم WFO بإلغاء إقران ملف تعريف المستخدم بالجهاز.

Extension Mobility عبر المجموعات

تم تقديم هذا النمط من التكوين EM لدعم ميزة Extension Mobility Cross-Cluster (EMCC) من Cisco. لاستخدام ميزة EMCC ، هناك تكوين كبير مطلوب في كل مجموعة من مجموعات Unified CM. لم يتم تغطية ذلك هنا. ارجع إلى دليل تهيئة الميزات لمعرفة *Cisco Unified CM* للحصول على الإصدار الخاص بك للحصول على معلومات حول تكوين EMCC.

ملاحظة عناصر التحكم في تسجيل خدمة الهاتف IP غير مدعومة في ميزة EMCC من Cisco.

تكوين اقترانات الأجهزة

تكوين ملف تعريف المستخدم لملفات تعريف المستخدمين التي تقوم بتسجيل الدخول إلى الهواتف الموجودة في مجموعات أخرى

- إقران مستخدم بملف تعريف المستخدم في أجهزة الاتصال
- تكوين ملف تعريف المستخدم مع مجموعة تسجيل ونوع التسجيل (شبكة)
- يجب أن يكون ملف تعريف المستخدم مقترنا بالمستخدم JTAPI في Unified CM

تكوين الجهاز للأجهزة التي ستقوم ملفات تعريف المستخدمين من هذه المجموعة بتسجيل الدخول إليها

- إقران الأجهزة بوكيل فنادق افتراضي أو تركها غير مرتبطة بأي مستخدم
- تكوين مجموعة تسجيل ونوع تسجيل (شبكة) للجهاز
- يجب أن يكون الجهاز مرتبطا بالمستخدم JTAPI في Unified CM

كيف تعمل

على غرار التكوين القياسي ، يعتمد اكتشاف تسجيل الدخول وتسجيل الخروج EM بشكل صحيح على مجموعة الملحقات الحالية على الجهاز. تنطبق نفس متطلبات التهيئة:

- يجب أن تحدد مجموعة الإضافات في ملف تعريف المستخدم ملف تعريف المستخدم هذا بشكل فريد.
- يجب أن تختلف مجموعة الملحقات في ملف تعريف المستخدم عن الأرقام الداخلية التي تم تكوينها لأي جهاز قد يقوم ملف تعريف المستخدم بتسجيل الدخول إليه.

تسجيل الدخول إلى جهاز نظام مجموعة منزلي

- عندما يقوم ملف تعريف مستخدم بتسجيل الدخول إلى جهاز على مجموعته الرئيسية (كما هو الحال في نفس مجموعة Unified CM التي تم تكوين ملف تعريف المستخدم عليها)، يعمل EM بنفس الطريقة التي يعمل بها في التكوين القياسي.
- يتم تسجيل المكالمات باستخدام مجموعة التسجيل التي تم تكوينها على الجهاز الذي تم تسجيل الدخول إليه ملف التعريف.

تسجيل الدخول إلى جهاز نظام مجموعة بعيد

ملاحظة يجب تمكين إنشاء جسر (BIB) على زيارة مجموعة في معلمات خدمة callManager قبل تكوين EMCC.

- عندما يقوم ملف تعريف مستخدم بتسجيل الدخول إلى جهاز موجود على نظام مجموعة بعيد (كما هو الحال في مجموعة Unified CM مختلفة عن المجموعة التي تم تكوين ملف تعريف المستخدم عليها)، تقوم مجموعة Unified CM المنزل بإنشاء جهاز زيارة وهمي مؤقت.
- تكتشف خدمة Cisco CTI إنشاء هذا الجهاز. عندما يدخل الجهاز الوهمي في الخدمة، يتحقق Webex WFO من مجموعة الملحقات لمعرفة ما إذا كانت تتطابق مع ملف تعريف مستخدم يحتوي على مستخدم ومجموعة تسجيل مرتبطة به.
- وفي حالة حدوث ذلك، CTI بتسجيل الجهاز الوهمي للتسجيل مع المستخدم ومجموعة التسجيل التي تم تكوينها في ملف تعريف المستخدم المطابق.
- عندما يقوم ملف تعريف المستخدم بتسجيل الخروج من الجهاز البعيد، تقوم مجموعة Unified CM المنزل بإزالة الجهاز الوهمي، وتقوم خدمة Cisco CTI بالتخلص منه.

مواضيع ذات صلة

- إقران الهواتف بالوكلاء ومجموعات التسجيل وأنواع التسجيلات— تعرف على كيفية إقران الأجهزة من ACD بمستخدمي Webex WFO ومجموعات التسجيل وأنواع التسجيل.

تعرف على المزيد حول Webex WFO مع TIP

مع TIP ، يتلقى المستخدمون المساعدة السياقية في الوقت المناسب بناء على احتياجاتهم. يوجد هذا المحتوى داخل التطبيق ، مما يمنح المستخدمين المشورة التي يحتاجون إليها عندما يحتاجون إليها. استخدم تلميح لتسهيل عملية الإعداد.

تختلف المعلومات الواردة في تلميح بناء على أذونات Webex WFO لديك. لا يرى الوكلاء المحتوى بقدر ما يراه المسؤولون.

لا يمكن إيقاف تشغيل تلميح للمستخدمين الفرديين أو الأدوار الفردية.

المتطلبات الأساسية

- تستخدم مؤسستك سحابة Webex WFO.

موقع الصفحة

رمز نجمة > جميع الصفحات (الزاوية اليمنى السفلى من الصفحة)

الاجراءات

تلميح الوصول

- انقر فوق رمز النجمة (الزاوية السفلية اليسرى من الصفحة). يفتح تلميح.

للقيام بذلك	انتقل إلى هذا القسم في تلميح
قم بجولة توجيهية	بدء الاستخدام

تم تصميم هذا القسم للأشخاص الجدد في Webex WFO. تختلف الجولات حسب الصفحة وترتبط بأذونات المستخدمين.

تتوفر جولات التوجيه بعدة لغات بناء على إعدادات متصفح المستخدم. راجع "الترجمة واللغات المدعومة" في *Webex WFO* دليل تثبيت لعمليات النشر السحابية للحصول على قائمة باللغات المتاحة.

كيفية مزامنة البيانات بين ACD وWebex WFO

Webex يمكن ل WFO مزامنة البيانات مع بعض ACDs. للحصول على معلومات المزامنة حول ACDs محددة، راجع دليل التكامل لهذا ACD. تستخرج "خدمة المزامنة" المعلومات التالية تلقائيا من ACD وتحملها في Webex WFO:

- الوكلاء
- افرقه
- العلاقات بين الوكلاء والفرق
- قوائم انتظار الخدمة

بمجرد تحميل هذه المعلومات في Webex WFO، يمكنك تكوين Webex WFO لإنشاء تنبؤات وجداول زمنية لقوائم انتظار الخدمة.

ملاحظة عندما يقوم ACD بمزامنة بيانات جديدة، مثل وكلاء أو فرق جديدة، وقمت بتسجيل الدخول بالفعل، لا يمكنك عرضها. يتم تحديد نطاقك عند تسجيل الدخول. نظرا لأن هذه الفرق والمستخدمين كانوا
تم إنشاؤها بعد تسجيل الدخول ، ولن يكون لديك نطاق عليها حتى تقوم بتسجيل الخروج ثم تسجيل الدخول مرة أخرى.

ملاحظة لا تتم مزامنة أي فرق أو وكلاء أو علاقات أو قوائم انتظار خدمة تقوم بإنشائها في Webex WFO مرة أخرى إلى ACD. يتم الاحتفاظ بها فقط في Webex WFO.

كيفية مزامنة بيانات الوكيل بين ACD وWebex WFO

Webex تفترض WFO أن كل مستخدم تم استيراده من ACD إلى Webex WFO هو وكيل. ونتيجة لذلك، يقوم بإنشاء سجل مستخدم وملف تعريف مستخدم وتعيين دور العامل للمستخدم. يمكن لبعض ACDs تعيين دور المشرف للمستخدمين، ويتم تعيين هذا الدور للمستخدم في Webex WFO.

عندما يغير شخص ما بيانات المستخدم في ACD ، تكتشفها خدمة المزامنة وتجري عدة تغييرات في Webex WFO. يلخص الجدول التالي هذه التغييرات.

التغيير في **ACD**	التغيير الناتج في **Webex WFO**
تم إضافة وكيل جديد	تمت إضافة وكيل جديد. على وجه التحديد ، خدمة المزامنة: ▪ يطبق الاسم الأول والأخير لوكيل ACD على الاسم الأول والأخير لوكيل WFO Webex. ▪ يطبق معرف تسجيل الدخول ACD على معرف موظف Webex WFO ومعرف ACD. يمكنك تغيير معرف الموظف ولكن ليس معرف ACD. تغيير معرف الموظف ليس له أي تأثير على معرف تسجيل الدخول ACD. ▪ يعين Webex تواريخ بدء WFO للشركة والقسم إلى التاريخ الحالي. ▪ يعين الفريق المقابل للوكيل كفريق العامل. ملاحظة إذا لم يكن لدى ACD فريق معين للعامل، فيمكنك تعيين فريق يدويا للعامل في Webex WFO.
الاسم الأول أو اسم العائلة للوكيل هو تم تغيير الاسم الأول أو اسم العائلة للوكيل. تغيير	
تم حذف العامل	يتم تعيين حالة الوكيل على غير نشط.

كيفية مزامنة بيانات الفريق بين ACD وWebex WFO

عندما يتم تغيير بيانات الفريق في ACD ، تكتشفها خدمة المزامنة وتجري العديد من التغييرات في Webex WFO. يلخص الجدول التالي هذه التغييرات.

التغيير في **ACD**	التغيير الناتج في **Webex WFO**
إضافة فريق جديد	تمت إضافة فريق جديد بنفس الاسم.

التغيير في **ACD**	التغيير الناتج في **Webex WFO**
	يجعل أي وكيل يكون عضوا في الفريق في ACD عضوا في الفريق في Webex WFO.
تم تغيير اسم الفريق	تم تغيير اسم الفريق.
إضافة وكيل جديد إلى الفريق	تتم إضافة وكيل جديد إلى الفريق.
تم تغيير الفريق	لا تغيير.
إزالة العامل من فريق	لا تغيير.

يمكنك إنشاء فرق جديدة في Webex WFO وتعيين وكلاء لها، ولكن لا تتم مزامنة هذه الفرق الجديدة مرة أخرى مع ACD.

يمكن أن ينتمي الوكيل إلى فريق واحد فقط. إذا قمت بنقل وكيل من فريق إلى آخر في Webex WFO، فإنك لا تؤثر على تعيين فريق هذا العامل في ACD.

مزامنة بيانات قائمة انتظار الخدمة

عند تغيير بيانات قائمة انتظار الخدمة في ACD، تكتشفها خدمة المزامنة وتجري عدة تغييرات في Webex WFO. يلخص الجدول التالي هذه التغييرات.

التغيير في **ACD**	التغيير الناتج في **Webex WFO**
تمت إضافة قائمة انتظار خدمة جديدة	تمت إضافة قائمة انتظار خدمة جديدة. على وجه التحديد ، تقوم خدمة المزامنة بما يلي: التاليه: ▪ تطبيق اسم قائمة انتظار خدمة ACD على وصف قائمة انتظار خدمة WFO Webex ▪ تطبيق معرف قائمة انتظار خدمة ACD على معرف قائمة انتظار خدمة WFO Webex ▪ يمنح قائمة انتظار الخدمة الجديدة نوع قائمة انتظار خدمة تفاعلية/صوتية تمت إضافة تخطيط مهارات جديد. وعلى وجه التحديد، تقوم خدمة المزامنة بما يلي:

التغيير في **ACD**	التغيير الناتج في **Webex WFO**
	▪ تطبيق اسم قائمة انتظار خدمة ACD على اسم تعيين مهارات WFO Webex ▪ يطبق معرف قائمة انتظار خدمة ACD على رقم تعيين مهارات WFO Webex ينشئ تخطيطا فرديا بين تخطيط المهارات ACD وتعيين مهارات Webex WPO.
تم تغيير اسم قائمة انتظار الخدمة	▪ تطبيق اسم قائمة انتظار خدمة ACD الجديد على وصف قائمة انتظار خدمة Webex WFO (الاسم) ▪ تطبيق اسم قائمة انتظار خدمة ACD الجديد على اسم تعيين مهارات WFO Webex
تم حذف قائمة انتظار الخدمة	لا تغيير.

تكوين طريقة مصادقة

استخدم صفحة المصادقة لتحديد طريقة مصادقة وتكوينها للتحقق من هوية أي شخص يريد الاتصال ب Webex WFO. Webex يدعم WFO ثلاث طرق للمصادقة: مصادقة WFO الافتراضية Webex ومصادقة SAML ومصادقة Active Directory. في صفحة المصادقة، يمكنك تكوين طريقة المصادقة الافتراضية وتمكينها (راجع تمكين المصادقة الافتراضية وطريقة مصادقة SAML (راجع تكوين SAML المصادقة). يمكنك تمكين طريقة مصادقة Active Directory وتكوينها فقط لعمليات النشر المحلية ل Webex WFO على صفحة تكوين Active Directory، الموجودة ضمن إدارة التطبيقات > Global > تكوين النظام > تكوين الدليل النشط (راجع الاتصال بخادم Active Directory).

ملاحظة يمكن لكل من مسؤول النظام ومسؤول المستأجر تكوين مصادقة SAML لمستأجر معين. إذا قام كلا المسؤولين بتكوين SAML على مستوى المستأجر
مصادقة لمستأجر معين، Webex يستخدم WFO أحدث تكوين.
إذا قام مسؤول النظام بتمكين مصادقة SAML على مستوى النظام، يتم تجاوز إعدادات مصادقة SAML على مستوى المستأجر.

يسمح Webex WFO بمصادقة الوضع المختلط. هذا يعني أنه يمكنك تمكين طرق مصادقة مستخدم متعددة في وقت واحد.

المتطلبات الأساسية

يجب أن تتوفر لديك أذونات المستأجر لتكوين المصادقة وتمكينها.

قبل تهيئة SAML المصادقة، رتب موفر هوية (IdP) يدعم SAML 2.0 (راجع تهيئة موفري الهوية. عند تهيئة موفر الهوية، تأكد من تسجيل معرف جهة الإصدار وعنوان URL لتسجيل الدخول الموحد وشهادة موفر الهوية، ثم خزن هذه البيانات في موقع يسهل الوصول إليه. يمكنك استخدام هذه المعلومات عند تكوين SAML المصادقة.

ملاحظة حدد Okta أو خدمات اتحاد الدليل النشط (ADFS) وقم بتكوينها كموفر الهوية الخاص بك لمصادقة أسماء المستخدمين وكلمات المرور ل Webex WFO (موفر الخدمة).

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > إدارة > العالمية > المصادقة

الاجراءات

يمكنك استخدام صفحة المصادقة لتمكين/تعطيل مصادقة Webex WFO أو لتمكين/تعطيل وتكوين مصادقة SAML.

تمكين المصادقة

Webex يتم تمكين مصادقة WFO افتراضيا.

1. حدد طريقة المصادقة التي تريد تمكينها.
   باستخدام Webex WFO ، يمكنك تمكين طرق مصادقة مستخدم متعددة في وقت واحد.
2. انقر على حفظ.

تعطيل المصادقة

1. حدد طريقة المصادقة التي تريد تعطيلها.
   يجب تمكين طريقة مصادقة واحدة قبل أن تتمكن من النقر فوق حفظ. لتعطيل **Webex** مصادقة WFO ، يجب عليك أولا تحديد **SAML** المصادقة.
2. انقر على حفظ.

تهيئة مصادقة SAML باستخدام Okta كموفر هوية (IdP)

قبل تنفيذ هذا الإجراء، تحقق من تهيئة Okta كموفر الهوية. راجع تكوين Okta .

1. حدد تمكين مصادقة SAML.
2. في قسم موفر الهوية، استخدم البيانات التي جمعتها عند تهيئة Okta كموفر هوية لتهيئة الحقول التالية.
   a. أدخل اسما فريدا لتهيئة موفر الهوية هذا في الحقل "الاسم ".
   b. أدخل معرف جهة الإصدار. الصق عنوان URL من حقل جهة إصدار موفر الهوية في Okta.

c. أدخل عنوان **URL** لتسجيل الدخول الأحادي. الصق عنوان URL من حقل عنوان **URL** لتسجيل الدخول الموحد لموفر الهوية في Okta.

ملاحظة يتم توفير عنوان URL هذا بواسطة موفر الهوية (IdP) وهو ليس هو نفسه عنوان URL لتسجيل الدخول الموحد الذي يوفره Webex WFO ضمن موفر الخدمة.

d. استيراد شهادة موفر الهوية.

- انقر فوق استيراد الشهادة التي قمت بتنزيلها من حقل شهادة X.509 في Okta.
- (اختياري) انقر فوق تصدير لتصدير شهادة موجودة.
- (اختياري) انقر فوق عرض التفاصيل لعرض تفاصيل الشهادة.

3. (اختياري) في قسم موفر الخدمة، تكون الخطوات التالية اختيارية. لا تتطلب Okta شهادة مزود خدمة أو مفتاح خاص.

ملاحظة Webex WFO هو موفر الخدمة، وعنوان URL للمصادقة ومعرف الكيان وعنوان URL لتسجيل الدخول الموحد هي حقول للقراءة فقط.

a. حدد استخدام اسم المستأجر في رقم تعريف الكيان لربط اسم المستأجر مسبقا باسم المضيف العام للمستأجر في رقم تعريف الكيان.

b. حدد **SAML** خوارزمية التوقيع.

c. حدد **SAML** خوارزمية الملخص.

d. (اختياري) لإلغاء الاشتراك في توقيع الرمز المميز SAML، قم بإلغاء تحديد خانة الاختيار التوقيع **SAML** الاستجابة .

e. استيراد شهادة مقدم الخدمة. يمكنك استخدام الشهادة العمومية الافتراضية التي يوفرها Webex WFO (عمليات النشر السحابية فقط) أو تحميل شهادة مدارة ذاتيا ومفتاح خاص. راجع إدارة شهادات موفر الخدمة لـ Webex WFO.

f.
- استيراد — انتقل إلى شهادة موفر الخدمة المدارة ذاتيا التي تريد استيرادها إلى Webex WFO.
- تصدير — لتصدير شهادة موفر الخدمة الحالية.
- عرض التفاصيل — تعرض تفاصيل شهادة موفر الخدمة الحالية: الجهة المصدرة والموضوع وتاريخ البدء وتاريخ الانتهاء.
- تصدير بيانات التعريف — لتصدير بيانات التعريف للخدمة الحالية.

g. قم باستيراد المفتاح الخاص. المفتاح الخاص لشهادة موفر خدمة مدار ذاتيا. راجع إدارة شهادات موفر الخدمة ل Webex WFO.

4. انقر على حفظ.

تكوين مصادقة SAML باستخدام ADFS باعتباره موفر الهوية (IdP)

قبل تنفيذ هذا الإجراء، تحقق من تهيئة ADFS كموفر الهوية. راجع تكوين ADFS.

1. حدد تمكين مصادقة SAML.
2. في قسم موفر الهوية، استخدم البيانات التي جمعتها عند تهيئة ADFS كموفر هوية لتهيئة الحقول التالية.
   a. أدخل اسما فريدا لتهيئة موفر الهوية هذا في الحقل "الاسم ".
   b. أدخل معرف جهة الإصدار. يتم تنظيم هذا عادة بالطريقة التالية:
   https://<Active اسم نطاق الدليل>/adfs/services/trust
   c. أدخل عنوان **URL** لتسجيل الدخول الأحادي. يتم تنظيم هذا عادة بالطريقة التالية:
   https://<Active اسم مجال الدليل> / adfs / ls

   ملاحظة: يتم توفير عنوان URL هذا بواسطة موفر الهوية (IdP) وهو ليس هو نفسه عنوان URL لتسجيل الدخول الموحد الذي يوفره موفر الخدمة Webex WFO ضمن موفر الخدمة.

   d. استيراد شهادة موفر الهوية.
   - ضمن شهادة موفر الهوية، انقر فوق استيراد.
   - انتقل إلى شهادة موفر الهوية التي قمت بتصديرها عند تكوين ADFS، ثم حددها.
   - انقر فوق فتح.
   - (اختياري) انقر فوق تصدير لتصدير شهادة موجودة.
   - (اختياري) انقر فوق عرض التفاصيل لعرض تفاصيل الشهادة.
3. في قسم موفر الخدمة، قم بتنفيذ الخطوات التالية:

   ملاحظة Webex WFO هو موفر الخدمة، وعنوان URL للمصادقة ومعرف الكيان وعنوان URL لتسجيل الدخول الموحد هي حقول للقراءة فقط.

a. (اختياري) حدد استخدام اسم المستأجر في رقم تعريف الكيان لربط اسم المستأجر مسبقا باسم المضيف العام للمستأجر في رقم تعريف الكيان.

b. حدد **SAML** خوارزمية التوقيع.

c. حدد **SAML** خوارزمية الملخص.

d. (اختياري) لإلغاء الاشتراك في توقيع الرمز المميز SAML، قم بإلغاء تحديد خانة الاختيار التوقيع **SAML** الاستجابة .

e. استيراد شهادة مقدم الخدمة. يمكنك استخدام الشهادة العمومية الافتراضية التي يوفرها Webex WFO (عمليات النشر السحابية فقط) أو تحميل شهادة مدارة ذاتيا ومفتاح خاص. راجع إدارة شهادات موفر الخدمة ل Webex WFO.

- استيراد — انتقل إلى شهادة موفر الخدمة المدارة ذاتيا التي تريد استيرادها إلى Webex WFO.
- تصدير — لتصدير شهادة موفر الخدمة الحالية.
- عرض التفاصيل — تعرض تفاصيل شهادة موفر الخدمة الحالية: الجهة المصدرة والموضوع وتاريخ البدء وتاريخ الانتهاء.
- تصدير بيانات التعريف — لتصدير بيانات التعريف للخدمة الحالية.

f. قم باستيراد المفتاح الخاص. المفتاح الخاص لشهادة موفر خدمة مدار ذاتيا. راجع إدارة شهادات موفر الخدمة ل Webex WFO.

1. انقر على حفظ.

تمكين المصادقة الافتراضية

بشكل افتراضي، تتم إدارة مصادقة المستخدم وكلمات المرور باستخدام Webex WFO. في الأنظمة التي تتم مزامنتها مع ACD، يتم إنشاء المستخدمين وإدارتهم في ACD، على الرغم من أنه لا يزال بإمكانك إنشاء مستخدمين في Webex WFO (راجع إدارة المستخدمين).

> ملاحظة يمكن دائما لمسؤولي المستأجرين الذين تمت إضافتهم من قبل مسؤول النظام تسجيل الدخول باستخدام بيانات اعتماد Webex WFO الخاصة بهم. هذا صحيح حتى إذا تم تعطيل مصادقة Webex WFO و يتم تمكين شكل آخر من أشكال المصادقة (SAML أو Active Directory).

بالنسبة لمسؤولي النظام، يكون هذا التحديد للقراءة فقط.

تمكين مصادقة Webex WFO

1. حدد تمكين مصادقة Webex WVO.
2. انقر على حفظ.

تكوين مصادقة SAML

تسمح لك مصادقة لغة ترميز تأكيد الأمان (SAML) باستخدام موفري الهوية الخارجيين (IdP) لمصادقة أسماء المستخدمين وكلمات المرور الخاصة ب Webex WFO (موفر الخدمة أو SP). يشار إلى طريقة مصادقة المستخدم وإدارة كلمة المرور هذه عادة باسم تسجيل الدخول الأحادي (SSO).

إذا كنت تستخدم SAML وتريد السماح لوكلائك بالوصول إلى جداولهم خارج العمل من خلال تقويم تابع لجهة خارجية مثل Microsoft Outlook أو تقويم Google أو تقويم Apple، فحدد خانة الاختيار "iCal Sync with SSO" في صفحة الإعدادات العامة WFM (راجع تكوين إعدادات WFM على مستوى النظام). لمزيد من المعلومات حول كيفية تكوين Webex WFO بحيث يمكن للوكلاء الوصول إلى جداولهم خارج العمل عند تمكين SAML، راجع عرض الجدول الخاص بك في تطبيق تقويم آخر.

ملاحظة يمكن دائما لمسؤولي المستأجرين الذين تمت إضافتهم من قبل مسؤول النظام تسجيل الدخول باستخدام بيانات اعتماد Webex WFO الخاصة بهم. هذا صحيح حتى إذا تم تعطيل مصادقة Webex WFO و يتم تمكين شكل آخر من أشكال المصادقة (SAML أو Active Directory).

تكوين موفري الهوية

يتكامل Webex WFO مع جميع موفري الهوية (IdP) الذين يدعمون مصادقة SAML الإصدار 2.0. تنطبق المعلمات العامة التالية عند تهيئة تأكيد SAML في موفر الهوية.

لمزيد من المعلومات حول تهيئة موفر هوية محدد، راجع تهيئة Okta وتهيئة ADFS

مكون التأكيد	تهيئة
السمات	يجب أن يرسل موفر الهوية تأكيدا يحتوي على عنوان البريد الإلكتروني للمستخدمين كسمة. يجب أن يتطابق عنوان البريد الإلكتروني هذا مع العنوان المستخدم لمصادقة Webex WVO. مثل يعتمد الاسم المحدد لسمة البريد الإلكتروني على موفر الهوية الذي تستخدمه. وفيما يلي أمثلة: ▪ عنوان البريد الإلكتروني ▪ البريد الإلكتروني ▪ بريد ▪ User.email
التواقيع	يجب توقيع تأكيد SAML. يمكن توقيع التأكيدات باستخدام الخوارزميات التالية:

مكون التأكيد	تهيئة
	▪ RSA-SHA1 ▪ آر إس إيه-SHA256
أحجام المفاتيح	يتم دعم التأكيدات المشفرة فقط بحد أقصى لحجم المفتاح يبلغ 128 بت.

Webex يمكن أن تتكامل WFO مع كل من SAML التي بدأها موفر الخدمة (SP) وبدأها موفر الهوية، استنادا إلى موفر الهوية الذي تستخدمه.

آي دي بي	يدعم **SAML** التي بدأها **SP**	دعم **SAML** التي بدأها موفر الهوية **(IdP)**
أوكتا	نعم	نعم
ADFS	نعم	نعم
أسمانجوني	لا	نعم
نازحون آخرون	يتفاوت	يتفاوت

ملاحظة بالنسبة إلى SAML التي بدأها موفر الهوية باستخدام Azure AD، يجب أن يكون حقل عنوان URL لتسجيل الدخول في التطبيق في Azure ADفارغا.

تهيئة Okta

أفضل الممارسات

قبل تكوين Okta، اجمع المعلومات التالية من قسم موفر الخدمة في صفحة المصادقة في Webex WFO وقم بتخزينها في موقع يسهل الوصول إليه:

- عنوان URL لتسجيل الدخول الموحد
- رقم تعريف الكيان

فيما يلي نظرة عامة على كيفية تهيئة Okta كموفر الهوية:

1. إنشاء تطبيق Okta.
2. قم بتكوين تطبيق Okta.
3. اجمع معلومات حول تطبيق Okta.
4. قم بتهيئة Okta كموفر هوية في Webex WFO.

إنشاء تطبيق في Okta

1. قم بتسجيل الدخول إلى Okta.

ملاحظة يجب أن تكون مسؤولا متميزا في Okta لإنشاء تطبيق وتكوينه.

2. انتقل إلى التطبيقات > التطبيقات.
3. انقر فوق إضافة تطبيق.
4. انقر على إنشاء تطبيق جديد.
5. في مربع الحوار إنشاء تكامل تطبيق جديد، قم بتكوين الحقول كما يلي.

الحقل	تهيئة
النظام الأساسي	حدد الويب.
طريقة تسجيل الدخول	حدد **SAML 2.0**.

تهيئة تطبيق Okta

1. في علامة التبويب إعدادات عامة، قم بتكوين الحقول كما يلي.

الحقل	تهيئة
اسم التطبيق	أدخل اسما فريدا ل Webex WFO.
شعار التطبيق	(اختياري) قم بتحميل صورة للتعرف Webex WFO في Okta. رؤية التطبيق (اختياري) حدد من يمكنه رؤية الصورة في Okta.

2. انقر فوق التالي.
3. في علامة التبويب تكوين SAML، قم بتكوين الحقول كما يلي.

ملاحظة إذا كانت الإعدادات المتقدمة مخفية، انقر فوق إظهار الإعدادات المتقدمة.

الحقل	تهيئة
عام	
عنوان URL لتسجيل الدخول الموحد	انسخ عنوان URL هذا والصقه من صفحة المصادقة في

الحقل	تهيئة
	Webex WFO. يوجد عنوان URL في حقل عنوان URL لتسجيل الدخول الموحد في قسم موفر الخدمة. اترك استخدام هذا لعنوان **URL** للمستلم وعنوان **URL** المقصود خانة الاختيار محددة (افتراضي).
URI الجمهور (معرف كيان مقدم الخدمة)	انسخ هذا المعرف والصقه من صفحة المصادقة في Webex WFO. يوجد عنوان URL في حقل رقم تعريف الكيان في قسم مقدم الخدمة.
تنسيق معرف الاسم	حدد عنوان البريد الإلكتروني.
اسم مستخدم التطبيق	حدد البريد
الإلكتروني. استجابه	حدد موقع. توقيع
التأكيد	حدد موقع.
خوارزمية التوقيع	حدد إما **RSA-SHA1** أو **RSA-SHA256**.
خوارزمية الهضم	حدد إما **RSA-SHA1** أو **RSA-SHA256**. تشفير
التأكيد	حدد غير مشفر.
تمكين تسجيل الخروج الأحادي	اترك تطبيق السماح لبدء فحص تسجيل الخروج الأحادي تم مسح المربع (افتراضي).
فئة سياق المصادقة	حدد كلمة المرور المحميةالنقل.
مصادقة قوة	حدد نعم.
الشرف	
SAML معرف جهة الإصدار	اتركه فارغا.
عبارات السمة	

الحقل	تهيئة
الاسم	أدخل اسما فريدا.
تنسيق الاسم	حدد غير محدد.
القيمة	حدد **user.email**.

ملاحظة لا تحتاج إلى تكوين أية سمات في المقطع بيانات سمات المجموعة.

4. انقر فوق التالي.
5. في علامة التبويب ملاحظات، حدد خيار الملاحظات المناسب لاستخدام شركتك ل Okta.

ملاحظة لا يؤثر اختيارك على قدرة Webex WFO على استخدام Okta كموفر هوية.

6. انقر فوق إنهاء.

جمع المعلومات الخاصة ب Webex WFO من تطبيق Okta

1. انتقل إلى التطبيقات > التطبيقات، ثم انقر فوق تطبيق Okta الخاص ب Webex WFO.
2. حدد علامة التبويب تسجيل الدخول .
3. انقر فوق عرض إرشادات الإعداد.
4. اجمع معلومات حول تطبيق Okta من الحقول التالية:

الحقل	تعليمات
عنوان URL لتسجيل الدخول الأحادي لموفر الهوية	انسخ عنوان URL وقم بتخزينه في موقع يسهل الوصول إليه.
موفر الهوية جهة الإصدار	انسخ عنوان URL وقم بتخزينه في موقع يسهل الوصول إليه.
شهادة X.509	قم بتنزيل الشهادة وتخزينها بطريقة يسهل الوصول إليها مكان.

5. راجع تكوين أسلوب مصادقة لتهيئة موفر هوية Okta باستخدام Webex WFO وتمكين مصادقة SAML.

تكوين ADFS

فيما يلي نظرة عامة حول كيفية تكوين تسجيل الدخول الأحادي لخدمات الأمان المشترك ل (Active Directory (AD FS:

1. قم بتكوين ثقة الطرف المعتمد لموفر الهوية الخاص بك.
2. قم بتهيئة قاعدة المطالبة بالبريد الإلكتروني LDAP لثقة Webex WVO.
3. قم بتكوين قاعدة تحويل المطالبات الواردة لثقة Webex WVO.
4. قم بتكوين خوارزمية التجزئة الآمنة واستيراد شهادة موفر الخدمة الخاصة بك.
5. تصدير شهادة موفر الهوية الخاصة بك.
6. قم بتكوين موفر هوية ADFS باستخدام Webex WFO وقم بتمكين مصادقة SAML.

تكوين ثقة الطرف المعتمد لموفر الهوية الخاص بك

يعد تكوين ثقة الطرف المعتمد لموفر الهوية إجراء متعدد الخطوات. أولا، ابدأ معالج إضافة ثقة جهة معتمدة.

1. افتح وحدة التحكم بالإدارة ل Windows Server AD FS.
2. قم بتوسيع مجلد "علاقات الثقة".
3. انقر بزر الماوس الأيمن فوق المجلد "ثقة الطرف المعتمد"، ثم انقر فوق إضافة ثقة جهة معتمدة لبدء "معالج إضافة ثقة جهة اعتماد".
4. انقر فوق ابدأ.

بعد ذلك، قم بتكوين ثقة الطرف المعتمد باستخدام معالج إضافة ثقة جهة معتمدة.

1. اختر إدخال بيانات حول جهة الاعتماد يدويا، ثم انقر فوق التالي.
2. أدخل "Webex WFO" في حقل اسم العرض، ثم انقر فوق التالي.
3. اختر ملف تعريف AD FS، ثم انقر فوق التالي.
4. انقر فوق التالي على خطوة تكوين الشهادة . لا تحتاج إلى تحديد شهادة تشفير رمز مميز اختيارية.
5. حدد خانة الاختيار تمكين دعم بروتوكول WebSSO SAML 2.0، وأدخل عنوان URL لتسجيل الدخول الموحد (الموجود ضمن موفر الخدمة في صفحة المصادقة)، ثم انقر فوق التالي.
6. أدخل معرف الكيان (الموجود ضمن موفر الخدمة في صفحة المصادقة) في الحقل معرف ثقة الطرف المعتمد، وانقر فوق إضافة، ثم انقر فوق التالي.
7. اختر السماح لكافة المستخدمين بالوصول إلى جهة الاعتماد هذه، ثم انقر فوق التالي.
8. انقر فوق التالي على خطوة جاهز لإضافة ثقة لإكمال التكوين وإضافة ثقة الطرف المعتمد.

9. حدد خانة الاختيار فتح تحرير قواعد المطالبة لثقة الطرف المعتمد هذه عند إغلاق المعالج، ثم انقر فوق إغلاق. يتم فتح نافذة تحرير قواعد المطالبة تلقائيا.

ضبط قاعدة المطالبة بالبريد الإلكتروني LDAP لثقة WFO Webex

1. انقر فوق إضافة قاعدة... ضمن علامة التبويب قواعد تحويل الإصدار في نافذة تحرير قواعد المطالبة.
2. حدد إرسال سمات **LDAP** كمطالبات من القائمة المنسدلة نموذج قاعدة المطالبة، ثم انقر فوق التالي.
3. أدخل "عنوان البريد الإلكتروني ل LDAP" في حقل اسم قاعدة المطالبة.
4. حدد **Active Directory** من القائمة المنسدلة مخزن السمات.
5. حدد عناوين البريد الإلكتروني من القائمة المنسدلة سمة LDAP.
6. حدد عنوان البريد الإلكتروني من القائمة المنسدلة نوع المطالبة الصادرة.
7. انقر فوق "إنهاء " لإكمال تكوين قاعدة المطالبة هذه وإضافة قاعدة تحويل المطالبات الواردة.

تكوين قاعدة تحويل المطالبات الواردة لثقة WFO Webex

1. انقر فوق إضافة قاعدة... ضمن علامة التبويب قواعد تحويل الإصدار في نافذة تحرير قواعد المطالبة.
2. حدد تحويل مطالبة واردة من القائمة المنسدلة قالب قاعدة المطالبة، ثم انقر فوق التالي.
3. أدخل "تحويل عنوان البريد الإلكتروني" في حقل اسم قاعدة المطالبة.
4. حدد عنوان البريد الإلكتروني من القائمة المنسدلة نوع المطالبة الواردة.
5. حدد معرف الاسم من القائمة المنسدلة نوع المطالبة الصادرة.
6. حدد معرف عابر من القائمة المنسدلة تنسيق معرف الاسم الصادر.
7. اختر تمرير جميع قيم المطالبات.
8. انقر فوق "إنهاء " لإكمال تكوين قاعدة المطالبة هذه.
9. انقر فوق موافق لإنهاء تحرير قواعد المطالبة وإغلاق نافذة تحرير قواعد المطالبة.

تكوين خوارزمية التجزئة الآمنة واستيراد شهادة موفر الخدمة

1. افتح وحدة التحكم بالإدارة ل Windows Server AD FS.
2. انقر نقرا مزدوجا فوق Webex ثقة WFO التي أنشأتها في الخطوة أعلاه لفتح نافذة خصائص Webex WPO.
3. انقر فوق علامة التبويب خيارات متقدمة ، ثم حدد **SHA-1** من القائمة المنسدلة خوارزمية التجزئة الآمنة.
4. انقر فوق علامة التبويب توقيع ، ثم انقر فوق إضافة... وحدد شهادة موفر الخدمة.

ملاحظة إذا كنت لا ترى شهادة موفر الخدمة، فقد تحتاج إلى تحديد كافة الملفات (*.*) في عامل تصفية نوع الملف في الزاوية السفلية اليمنى من النافذة.

5. انقر فوق موافق لإنهاء تحرير خصائص الثقة وإغلاق إطار خصائص Webex WVO.

تصدير شهادة موفر الهوية الخاصة بك

1. افتح وحدة التحكم بالإدارة ل Windows Server AD FS.
2. قم بتوسيع مجلد الشهادات .
3. انقر نقرا مزدوجا فوق شهادة توقيع الرمز المميز لفتح نافذة الشهادة.
4. انقر فوق علامة التبويب تفاصيل ، ثم انقر فوق نسخ إلى ملف... لبدء معالج تصدير الشهادات.
5. انقر فوق التالي للمتابعة.
6. اختر **Base-64** المشفرة **X.509 (. CER)**، ثم انقر فوق التالي.
7. حدد اسما فريدا للملف وموقعا لحفظ الملف، ثم انقر فوق إنهاء. يجب أن يظهر مربع حوار يفيد بنجاح عملية التصدير. استخدم محتويات الملف الذي تم تصديره لتهيئة موفر الهوية باستخدام Webex WFO.
8. راجع تكوين أسلوب مصادقة لتكوين موفر هوية ADFS باستخدام Webex WFO وتمكين مصادقة SAML.

أوصاف الحقول

تظهر الحقول التالية عند تحديد تمكين المصادقة SAML.

مزود الخدمة

الحقل	الوصف
URL المصادقة	(للقراءة فقط) عنوان URL الخاص Webex WFO الذي يوجهك إلى عنوان URL لتسجيل الدخول الأحادي.
رقم تعريف الكيان	(للقراءة فقط) رقم تعريف الكيان المقدم من Webex WFO. استخدم هذه المعلومات لتهيئة موفر الهوية.
استخدام اسم المستأجر في معرف الكيان	حدد خانة الاختيار هذه لربط اسم المستأجر مسبقا باسم المضيف العام للمستأجر في رقم تعريف الكيان.
عنوان URL لتسجيل الدخول الموحد	(للقراءة فقط) عنوان URL لإرسال ردود SAML إليه من موفر الهوية. استخدم هذه المعلومات لتكوين خدمة مستهلك Assertion

الحقل	الوصف
	عنوان URL على موفر الهوية. عنوان URL هذا الذي توفره Webex WFO ليس هو نفسه عنوان URL لتسجيل الدخول الموحد الذي يوفره موفر الهوية، والذي يجب إدخاله في الحقل الموجود ضمن تمكين المصادقة **SAML**.
خوارزمية توقيع SAML	يتم تكوين الخوارزمية الافتراضية بواسطة مؤسستك. الخوارزميات المدعومة الأخرى هي SHA1 و SHA256 و SHA512.
خوارزمية SAML دايجست	يتم تكوين الخوارزمية الافتراضية بواسطة مؤسستك. آخر الخوارزميات المدعومة هي SHA1 وSHA256 وSHA512.
توقيع SAML الرد	يتم تحديد هذا المربع بشكل افتراضي. امسح هذا إذا كنت لا تريد ذلك وقع على الرد SAML.
شهادة مقدم الخدمة (للقراءة فقط)	شهادة تهيئة موفر الهوية باستخدام Webex وفو. يمكنك استخدام الشهادة العمومية الافتراضية التي يوفرها Webex WFO (عمليات النشر السحابية فقط) أو تحميل شهادة مدارة ذاتيا ومفتاح خاص. راجع إدارة شهادات موفر الخدمة ل Webex WFO. ▪ استيراد—استيراد شهادة موفر خدمة ذاتية الإدارة إلى Webex WFO. ▪ تصدير—لتصدير شهادة موفر الخدمة الحالية. ▪ عرض التفاصيل—تعرض تفاصيل شهادة موفر الخدمة الحالية: جهة الإصدار والموضوع وتاريخ البدء والانتهاء. ▪ تصدير بيانات التعريف—تصدير بيانات التعريف لشهادة موفر الخدمة الحالية.
مفتاح خاص	المفتاح الخاص لشهادة موفر خدمة مدار ذاتيا. رأى إدارة شهادات مزود الخدمة ل Webex WFO. ▪ استيراد—استيراد مفتاح خاص جديد لشهادة موفر خدمة مدار ذاتيا. يجب أن يكون بناء جملة هذا المفتاح الخاص PKCS 8.

الحقل	الوصف
	▪ حذف—لحذف المفتاح الخاص الموجود.

إدارة شهادات مقدم الخدمة ل Webex WFO

لا تتطلب جميع عمليات تهيئة موفر الهوية (IdP) أو موفر الهوية (IdP) شهادات مقدم الخدمة.

آي دي بي	الشهادة مطلوبة
ADFS	نعم
أوكتا	لا
نازحون آخرون	يختلف حسب التكوين.

إذا تطلب تكوين موفر الهوية (IdP) أو موفر الهوية (IdP) شهادة موفر خدمة للتكامل مع WFO Webex، فلديك عدة خيارات، بناء على ما إذا كان نشر Webex WFO في السحابة أو محليا.

نشر	الخيار
سحابة، محلية	استخدم الشهادة العمومية الافتراضية التي يوفرها Webex WFO. سحابة،
محلية	استيراد شهادة ذاتية الإدارة ومفتاح خاص. يمكن أن تكون الشهادة موقعة ذاتيا أو يمكن أن تأتي من جهة خارجية (على سبيل المثال Verisign ، أو DigiCert). يجب أن يكون بناء جملة المفتاح الخاص PKCS 8.
في أماكن العمل	على الملقم حيث قمت بتثبيت Webex WFO، احفظ ذاتيا الشهادة المدارة والمفتاح الخاص في دليل التكوين المشترك. هذا الدليل هو مسار UNC الذي تم إدخاله أثناء Webex تثبيت WVO. راجع قسم "تثبيت Webex WFO" في *Webex* دليل تثبيت *WFO* لعمليات النشر المحلية. يجب أن تحمل الشهادة والمفتاح الخاص الأسماء التالية: ▪ شهادة—serviceProvider.crt

الخيار	النشر

- Key—serviceProvider.key الخاصة

يمكن أن تكون الشهادة موقعة ذاتيا أو يمكن أن تأتي من جهة خارجية (على سبيل المثال ، Verisign أو DigiCert). يجب أن يكون بناء جملة المفتاح الخاص PKCS 8.

إعادة توظيف معرف ACD

تمكنك ميزة Repurpose ACD ID من إعادة استخدام معرفات ACD من نظام Avaya الخاص بك في Webex WFO. مع الاحتفاظ بجميع بياناتك السابقة، فإنه يزيل اقتران معرف ACD من مستخدم غير نشط (على سبيل المثال، مستخدم غادر مركز الاتصال الخاص بك) ويسمح لك بتعيينه لمستخدم جديد. لا تتوفر هذه الميزة إلا لأنظمة Avaya.

عند إعادة توظيف معرف ACD، تتم إزالة الاقترانات التالية من المستخدم غير النشط:

- معرف ACD
- ملف تعريف المستخدم من Avaya ACD

بعد إعادة توجيه المعرف، لن تتم مزامنة المستخدم غير النشط مع ACD، ولا يتم استخراج أي بيانات أخرى للمستخدم غير النشط من ACD.

سيتم ربط جميع البيانات المستقبلية المستخرجة من ACD للمعرف المعاد توجيهه بالمستخدم الجديد.

إعادة توظيف معرف Avaya ACD

1. في Webex WFO، انتقل إلى صفحة المستخدمون، ثم حدد المستخدم غير النشط.
2. (اختياري) قم بإلغاء تحديد خانة الاختيار تنشيط هذا المستخدم .

   أفضل الممارسات لا تؤثر إعادة استخدام معرفات ACD الخاصة بالمستخدمين على حالة التنشيط الخاصة بهم. إذا لم يعد المستخدمون نشطين في Webex WFO، فقم بإلغاء تنشيطهم قبل إعادة توظيفهم ACD معرفات.

3. انقر فوق إعادة توظيف معرف ACD.
4. انقر على حفظ.
5. قم بتكوين المستخدم الجديد في ACD. في المرة التالية التي يتزامن فيها Webex WFO مع ACD ، ستتم إضافة مستخدم جديد بمعرف معاد توجيهه في Webex WFO.

تكوين نهج كلمة المرور

استخدم صفحة نهج كلمة المرور لتهيئة نهج كلمة مرور المستخدم لتلبية متطلبات الأمان الخاصة بمؤسستك.

أوصاف الحقول

ملاحظة تنطبق هذه الإعدادات فقط على كلمات المرور المدارة بواسطة Webex WFO. تلتزم كلمات المرور التي يعالجها موفر هوية خارجي (IdP) عبر تسجيل الدخول الموحد بسياسة كلمة المرور الفريدة لموفر الهوية (راجع تكوين طريقة مصادقة).

الحقل	الوصف
الحد الأدنى لطول كلمة المرور	الحد الأدنى لعدد الأحرف التي يجب أن تكون عليها كلمة مرور المستخدم مؤسستك. الحد الأدنى لطول كلمة مرور Webex WFO هو ثمانية أحرف. القيمة الافتراضية = 8.
منع إعادة استخدام الأخير _____ _كلمات السر	حدد خانة الاختيار هذه لمنع المستخدمين من تعيين كلمة مرور تطابق أيا من عدد محدد من كلمات المرور السابقة. القيمة الافتراضية = 5
طلب كلمة مرور جديدة بعد ____أيام	حدد خانة الاختيار هذه لمطالبة المستخدمين بتعيين كلمة مرور جديدة بعد عدد محدد من الأيام. يتم إخطارك عند تسجيل الدخول إذا تم تعيين كلمة المرور الخاصة بك لتنتهي صلاحيتها في غضون سبعة أيام. إذا انتهت صلاحية كلمة المرور الخاصة بك، فيجب عليك تعيين كلمة مرور جديدة في المرة التالية التي تقوم فيها بتسجيل الدخول. القيمة الافتراضية = 90. ملاحظة إذا قمت بتقصير فترة انتهاء الصلاحية، يمكن أن تتسبب في انتهاء صلاحية كلمات المرور الموجودة. على سبيل المثال، إذا قمت بتقصير فترة انتهاء الصلاحية من 90 يوما إلى 60 يوما، ستصبح كلمات المرور الأقدم من حد 60 يوما الجديد منتهية الصلاحية.
تأمين حساب المستخدم بعد _____ محاولات تسجيل الدخول الفاشلة	حدد خانة الاختيار هذه لتأمين حساب المستخدم بعد عدد محدد من محاولات تسجيل الدخول الفاشلة. إذا أصبح حساب المستخدم مقفلا، فلن يتمكن هذا المستخدم من تسجيل الدخول حتى يقوم بإعادة تعيين كلمة المرور الخاصة به، أو يقوم أحد المسؤولين بإلغاء قفل الحساب أو إعادة تعيين كلمة المرور. القيمة الافتراضية = 5.

الحقل	الوصف
	يمكن للمستخدم الحاصل على إذن "إدارة سياسة كلمة المرور" إلغاء قفل حساب من صفحة "المستخدمون" (راجع إدارة المستخدمين).
	ملاحظة إذا كان حساب المستخدم مؤمنا، تعطيل تسجيل الدخول من خلال كل من Webex WFO وتسجيل الدخول الأحادي. وفي ذلك ، فإن يصبح الحساب مغلقا فقط بعد فشل محاولات تسجيل الدخول إلى Webex WVO. تتم معالجة محاولات تسجيل الدخول الأحادي الفاشلة بواسطة موفر الهوية.
	ملاحظة يتم تمكين هذا الخيار افتراضيا للعملاء الجدد بدءا من الإصدار 10.0 تحديث 2017.9. العملاء الذين تكوين نهج كلمة المرور الخاص بهم قبل إصدار الإصدار 10.0 تحديث 2017.9 سيحافظ على هذه الإعدادات.

بعض متطلبات تعقيد كلمة المرور الإضافية غير قابلة للتكوين. ويرد وصف لهذه المتطلبات أدناه.

تعتمد متطلبات تعقيد كلمة المرور على نهج كلمة المرور الخاص بشركة Microsoft: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

تنطبق القواعد التالية عند إنشاء مستخدم أو تحريره، أو عند تغيير كلمة مرور أو إعادة تعيينها.

- لا يمكن أن تحتوي كلمات المرور على أي مسافات بيضاء (فراغات).
- يجب أن تتكون كلمات المرور من ثمانية أحرف على الأقل. يمكن تكوين الحد الأدنى للطول بواسطة مسؤول.
- يجب أن تحتوي كلمات المرور على أحرف من ثلاث فئات من الفئات الأربع التالية:

فئة	الوصف
أحرف كبيرة	أ-ي أحرف unicode كبيرة: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
احرف صغيره	أ - ي أحرف unicode الصغيرة: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm

فئة	الوصف
الأرقام	0–9
أحرف خاصة	الأحرف التالية مسموح بها لكلمة مرور قاعدة بيانات المستأجر: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | الأحرف التالية مسموح بها لجميع كلمات المرور الأخرى: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` ~ { | }

تنطبق هذه القواعد فقط عندما تقوم بتكوين كلمة مرور يتم التحكم فيها بواسطة Webex WFO. إذا قام المستخدم بإدخال كلمة مرور لنظام خارجي لا يتم التحكم فيه بواسطة Webex WFO، فلن يتحقق Webex WFO من صحة كلمة المرور (على سبيل المثال، التكوين ACD).

ملاحظة يمكن إنشاء مستخدم بدون كلمة مرور (يدويا أو تلقائيا عبر ACD مزامنة). لا يمكن للمستخدم الذي ليس لديه كلمة مرور تسجيل الدخول. يجب على هذا المستخدم استخدام رابط "نسيت كلمة المرور" وإعداد شعار.

تقييد الوصول إلى عناوين IP محددة

في صفحة الوصول إلى الشبكة، يمكن لمسؤولي المستأجرين تحسين أمان المستأجر من خلال التحكم (أو "إضافة القائمة البيضاء") في العناوين IP المسموح للمستخدمين بالوصول إليها Webex WPO.

يمكن لمسؤولي المستأجر إضافة نطاق عنوان IP واحد أو أكثر، ولا يمكن للمستخدمين الوصول إلى ميزات Webex WFO إلا إذا قاموا بتسجيل الدخول إلى Webex WFO من عنوان IP ضمن النطاقات التي تم تكوينها. إذا قام المستخدمون بتسجيل الدخول إلى Webex WFO من عنوان IP ليس ضمن النطاقات التي تم تكوينها، فسيتلقون رسالة خطأ ولا يمكنهم تسجيل الدخول.

نطاقات العناوين IP المدرجة في القائمة البيضاء من قبل مسؤول المستأجر تنطبق على هذا المستأجر فقط. يمكن لمسؤولي النظام إضافة نطاقات IP إضافية إلى القائمة البيضاء، وتنطبق النطاقات IP المدرجة في القائمة البيضاء من قبل مسؤول النظام على جميع المستأجرين في النظام. إذا قام كل من مسؤول المستأجر ومسؤول النظام بالقائمة البيضاء IP النطاقات، فيمكن للمستخدمين الوصول إلى Webex WFO من كل من القائمة البيضاء للمستأجر والقائمة البيضاء للنظام.

يدعم Webex WFO حاليا القائمة البيضاء لعناوين IPv4 فقط.

ملاحظة يمكن لمسؤولي المستأجر الذين تمت إضافتهم من قبل مسؤول النظام الوصول إلى المستأجر الخاص بهم من أي عنوان IP، حتى عنوان IP غير مدرج في القائمة البيضاء. هذا يضمن أن المستأجر يمكن للمسؤولين الوصول إلى المستأجر الخاص بهم حتى إذا كان هناك تكوين غير صحيح للقائمة البيضاء.

تمكين القائمة البيضاء

1. حدد تمكين تقييد الوصول إلى القائمة البيضاء.
2. انقر فوق إضافة نطاق IP. يظهر مربع الحوار إضافة نطاق IP.
3. في حقل الاسم، أدخل اسما فريدا لنطاق عناوين IP.
4. في الحقل IP بدء النطاق، أدخل أول عنوان IPv4 صالح تريد تضمينه في النطاق.
5. في الحقل IP نهاية النطاق، أدخل آخر عنوان IPv4 صالح تريد تضمينه في النطاق.

ملاحظة يجب إدخال عنوان IP في الحقل IP نهاية النطاق. إذا أدخلت عنوان IP نفسه الذي أدخلته في الحقل IP بدء النطاق، فلن يتمكن المستخدمون من الوصول إلى Webex WFO إلا من هذا IP العنوان.

6. انقر على إضافة.
7. انقر على حفظ.

جدول نطاقات العناوين IP

يمكنك جدول نطاقات عناوين IP من مراقبة نطاقات عناوين IP التي أدرجها مسؤولو المستأجر في القائمة البيضاء وتحريرها وحذفها.

ملاحظة يمكن لمسؤولي النظام أيضا إضافة نطاقات عناوين IP إلى القائمة البيضاء. IP نطاقات العناوين المدرجة في القائمة البيضاء من قبل مسؤول النظام تنطبق على جميع المستأجرين في النظام، ولكن النطاقات التي قاموا بإدراجها في القائمة البيضاء لا تنطبق
في جدول IP "نطاقات العناوين" الخاص بالمستأجر. للحصول على قائمة كاملة بنطاقات عناوين IP المدرجة في القائمة البيضاء، اتصل بمسؤول النظام.

الحقل	الوصف
الاسم	اسم نطاق عناوين IP.
IP بدء النطاق	عنوان IP الأول المضمن في النطاق. IP نهاية النطاق
	آخر عنوان IP مضمن في النطاق.
الإجراءات	■ رمز التحرير—يمكنك من تغيير اسم نطاق IP موجود أو بدايته أو نهايته. ■ أيقونة حذف—لإزالة نطاق IP موجود من القائمة البيضاء. أي مستخدمين يقومون بتسجيل الدخول حاليا إلى Webex WFO من لن تتمكن عناوين IP المضمنة في هذا النطاق من الوصول إلى ميزات WFO Webex من عناوين IP هذه.

عمليات النشر المحلية

إذا كانت شركتك لا تستخدم تكوين موازن تحميل Apache المرفق مع تثبيت Webex WPO، فيجب عليك تعيين رأس X-Forwarded-For (XFF) لموازن التحميل الخاص بك إلى العنوان IP للعميل الأصلي.

مواضيع ذات صلة

- تحديث أمني: سيتم إهمال TLS 1.1 وضعف تشفير SSL/TLS 1.2

تكوين خادم البيانات

تمكنك صفحة تكوين خادم البيانات من إعداد ميزات خادم البيانات استنادا إلى الموقع الجغرافي لمركز الاتصال. على سبيل المثال، يمكنك تهيئة مركز اتصال في نيويورك بشكل مختلف عن تهيئة مركز اتصال في كاليفورنيا. هذا يسمح لكل موقع بالعمل مع الحد الأدنى من حركة مرور WAN.

ملاحظة WFM يفسر كافة الطوابع الزمنية في ملفات البيانات التاريخية Avaya على أنها موجودة في المنطقة الزمنية للمستأجر.

انتقل إلى إدارة التطبيقات > إدارة > العالمية > تنزيلات لتنزيل خادم بيانات Webex WPO. يمكن العثور على معلومات حول كيفية تثبيت خادم بيانات Webex WFO في "تثبيت خادم بيانات Webex WFO" في *Webex* دليل تثبيت WVO.

المتطلبات الأساسية

- لديك إذن إدارة المستأجر أو تحديث المستأجر.

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > تكوين نظام > العمومي > تكوين خادم البيانات

تكوين خادم البيانات في البيئات متعددة المستأجرين

لا تتوفر بعض ميزات خادم البيانات في البيئات متعددة المستأجرين. في مثل هذه البيئة، لا تظهر خيارات التكوين التالية في صفحة تكوين خادم البيانات:

- إعدادات تسوية خادم البيانات الإقليمي
- إعدادات مزامنة جهاز خادم البيانات
- تسجيل إعدادات خادم إشارات SIPREC
- تسجيل CTI إعدادات خادم الإشارة
- إعدادات خادم التقاط التسجيل

أوصاف الحقول

استخدم صفحة تكوين خادم البيانات لتكوين ميزات خادم البيانات وصيانتها. لمزيد من المعلومات حول كيفية تكوين خادم البيانات ACD معين، راجع الصفحات التالية أو دليل تكامل ACD أو الملاحظة التقنية إذا كانت متوفرة:

إذا كان لدى مؤسستك أي من عمليات الدمج التالية، فارجع إلى دليل التكامل الخاص بهذا ACD لمعرفة تكوينات خادم البيانات الإضافية الخاصة ب ACD.

- Cisco Unified Contact Center Enterprise
- Cisco Unified Contact Center Express
- Cisco Webex Contact Center

الحقول الموجودة في صفحة تكوين خادم البيانات موضحة أدناه.

حدد تكوين خادم البيانات

حدد عنوان URL لخادم بيانات مركز الاتصال الذي تريد تكوين ميزاته الإقليمية.

اسم العرض

أدخل اسم العرض الخاص بخادم البيانات الذي حددته.

إعدادات مزامنة ACD خادم البيانات الإقليمي

حدد خانة الاختيار تمكين المزامنة لتمكين المزامنة ACD على خادم البيانات الإقليمي، ثم استخدم جزئي المتاح والمعين لتعيين خوادم لمزامنة ACD.

إعدادات التقاط ACD خادم البيانات الإقليمي

حدد خانة الاختيار تمكين الالتقاط لتمكين الالتقاط ACD على خادم البيانات الإقليمي، ثم استخدم جزئي المتاح والمعين لتعيين الخوادم لالتقاط ACD.

إعدادات الأحداث في الوقت الفعلي لخادم البيانات الإقليمي

حدد خانة الاختيار تمكين أحداث الوقت الفعلي لتمكين أحداث الوقت الفعلي على خادم البيانات الإقليمي، ثم استخدم جزئي متاح ومعين لتعيين خوادم لالتقاط الأحداث في الوقت الحقيقي.

إعدادات التحميل المرحلي لخادم البيانات الإقليمي

حدد خانة الاختيار تمكين التحميل المرحلي لتمكين التحميلات المرحلية على خادم البيانات الإقليمي، ثم قم بتكوين إعدادات التحميل المرحلي للمستأجر. لمزيد من المعلومات حول التحميل المرحلي، راجع تكوين التحميل المرحلي.

> ملاحظة لا يؤدي تمكين هذا المكون وحده إلى استخدام أجهزة الكمبيوتر العاملة ل "التحميل المرحلي". يجب أيضا ربط الوكلاء بخادم بيانات التحميل المرحلي من خلال Teams أو عامل تصفية عنوان IP و
> قاعدة واحدة أو أكثر تم تكوينها بشكل صحيح في الحدث اليومي لسير عمل QM.

الحقل	الوصف
تحديد الموقع	مسار UNC إلى موقع التخزين. يتطلب مسار UNC التنسيق التالي: \\اسم الكمبيوتر\المجلد المشترك\المورد ملاحظة إذا تم تغيير مسار UNC، يجب نقل السجيلات الموجودة على موقع التحميل المرحلي السابق يدويا. يجب أن يكون مسار UNC واسم المستخدم Webex الممكن الوصول إليهما بواسطة كل من سطح مكتب WFO المثبت على أسطح مكتب العامل وخادم البيانات.
اسم المستخدم	اسم المستخدم للمستخدم الذي يدير خادم التحميل المرحلي.
كلمة المرور	كلمة مرور المستخدم الذي يدير خادم التحميل المرحلي.

تحميل مرحلي IP تكوين عامل تصفية العنوان

يكون هذا القسم مرئيا فقط عند تمكين التحميل المرحلي. أدخل نطاقات من عناوين IP في تدوين CIDR تتضمن عناوين IP لأجهزة الكمبيوتر العاملة المزودة بسطح المكتب الذكي التي تريد استخدام التحميل المرحلي. يتم ربط أي وكيل يحتوي جهاز الكمبيوتر الخاص به على عنوان IP مضمن في عامل تصفية عنوان IP بخادم بيانات تحميل المرحلة.

ملاحظة: سيستخدم العاملون المقترنون بخادم بيانات التحميل المرحلي IP حسب العنوان "التحميل المرحلي" فقط إذا كانوا مقترنين أيضا ب "سير عمل يومي QM تم تكوينه بشكل صحيح"
حدث. لمزيد من المعلومات حول التحميل على مرحلتين، راجع "تكوين مكون التحميل المرحلي" في دليل التصميم لعمليات النشر المحلية أو السحابية.

أدخل نطاق عناوين IP وانقر على حفظ. يمكنك إضافة نطاقات متعددة، والتي يتم سردها في الجزء أعلى حقل الإدخال. بمجرد إضافتك إلى الجزء، يمكنك أيضا تحرير نطاق أو حذفه. انقر فوق رمز القلم الرصاص لتحرير النطاق، وانقر فوق الرمز X لحذف النطاق.

إعدادات تسوية خادم البيانات الإقليمي

حدد خانة الاختيار تمكين التسوية لتمكين تسوية خادم البيانات. انقل الخوادم التي ستتم تسويتها من الجزء "متوفر" إلى الجزء "المعين".

مزامنة الدليل النشط

حدد خانة الاختيار تمكين المزامنة لتمكين Webex WFO من مطابقة مستخدمي Webex WFO ومزامنتهم مع مستخدمي Active Directory. راجع الاتصال بخادم Active Directory.

إعدادات مزامنة جهاز خادم البيانات

حدد تمكين مزامنة الأجهزة لتمكين مزامنة ACDs المحددة عبر خادم البيانات المحدد. انقل الخوادم التي تريد مزامنتها من الجزء "متوفر" إلى الجزء "معين".

تسجيل إعدادات خادم إشارات SIPREC

حدد خانة الاختيار تمكين إشارات SIPREC لتمكين خدمات إشارات SIPREC. أدخل اسم المضيف أو عنوان IP لخادم البيانات حيث تم تثبيت خدمة SIPREC Signaling.

ملاحظة يجب الوصول إلى هذا الموقع بواسطة المثيلات المثبتة ل Smart Desktop.

تسجيل CTI إعدادات خادم الإشارة

حدد خانة الاختيار تمكين إرسال الإشارات CTI لتمكين خدمات الإشارات CTI. أدخل اسم المضيف أو عنوان IP لخادم البيانات حيث تم تثبيت خدمة CTI Signaling.

ملاحظة يجب الوصول إلى هذا الموقع بواسطة المثيلات المثبتة ل Smart Desktop.

إعدادات خادم التقاط التسجيل

حدد خانة الاختيار تمكين تسجيل الصوت لتمكين التسجيل عبر الشبكة بدلا من تسجيل نقطة النهاية أو بالإضافة إليه (عبر Smart Desktop). ثم أدخل المعلومات التالية:

- اسم المضيف أو العنوان IP لخادم البيانات المثبت عليه خادم الالتقاط. يجب أن يكون هذا العنوان قابلا للوصول إليه من خلال المثيلات المثبتة ل Smart Desktop.
- أدخل مسار ملف المجلد حيث سيتم تخزين ملفات التسجيل مؤقتا قبل التحميل. يجب أن يكون هذا المجلد قابلا للوصول إلى مستخدم لديه بيانات اعتماد النظام المحلي.

إعدادات خادم استيراد الوسائط

حدد خانة الاختيار تمكين استيراد الوسائط لتمكين استيراد ملفات التسجيل من موقع خارجي. انقل ACDs التي تمثل مصادر التسجيلات من الجزء "متوفر" إلى الجزء "معين".

موقع ملف GIS لخادم البيانات الإقليمي

أدخل المسار إلى الدليل الذي يستورد منه خادم البيانات الملفات. إذا كنت تستخدم الموقع الافتراضي (reports\ ..) ضمن دليل تثبيت خادم البيانات، يمكن أن يظل الحقل فارغا.

إعدادات خدمة الويب المحلية

حدد خانة الاختيار تمكين خدمة ويب المحلية لتمكين التكامل API على خادم البيانات هذا. في حالة التمكين، يتوفر لك خيار تمكين ما يلي:

- Cisco IP Phone عناصر التحكم في الخدمات—حدد خانة الاختيار هذه للسماح بعناصر التحكم في التسجيل التي تم تمكينها بواسطة Cisco من أجهزة Cisco المدعومة.

  ملاحظة راجع تكوين عناصر التحكم في خدمات Cisco IP Phone لإجراء التكوين.

- عناصر التحكم المبسطة في التسجيل API—حدد خانة الاختيار هذه لاستخدام مصادقة خادم البيانات الأصلي لعناصر التحكم في التسجيل من Cisco.

تهيئة SFTP

أدخل البيانات المطلوبة لتهيئة خادم FTP الآمن الخاص بك.

الحقل	الوصف
اسم المضيف	اسم مضيف خادم FTP الآمن.
اسم المستخدم	اسم المستخدم الخاص بالمستخدم الذي يدير ملقم SFTP.
كلمة المرور	كلمة مرور المستخدم الذي يدير خادم SFTP.

تهيئة HRMS

حدد تمكين تصدير نظام إدارة الموارد البشرية لتمكين خادم البيانات هذا من تصدير البيانات. إذا كان لديك خوادم بيانات متعددة، فيجب تمكين خادم واحد فقط لتصدير البيانات.

تكوين عناصر التحكم في خدمات Cisco IP Phone

يتيح مكون عناصر التحكم في خدمات هاتف Cisco IP عناصر التحكم في التسجيل من أجهزة Cisco المدعومة. اتبع الخطوات المفصلة أدناه لتهيئة خدمات هاتف Cisco IP في Webex WFO و Cisco Unified Communications Manager.

المتطلبات الأساسية

- تحتاج إلى تمكين الوصول إلى الويب عبر HTTP على الأجهزة التي تخطط لاستخدام عناصر التحكم في تسجيل Cisco IP Phone Service فيها.
- أنت بحاجة إلى خادم بيانات Webex WVO.

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > تكوين نظام > العمومي > تكوين خادم البيانات

الاجراءات

تكوين عناصر التحكم في تسجيل خدمة الهاتف IP في Webex WFO

1. ضمن إعدادات خدمة ويب المحلية، حدد خانة الاختيار تمكين خدمة ويب المحلية لتمكين التكامل API على خادم البيانات هذا.
2. حدد خانة الاختيار تمكين عناصر التحكم Cisco IP Phone Service.
3. قم بتكوين جميع الحقول الأخرى حسب الرغبة. راجع تكوين خادم البيانات للحصول على مزيد من المعلومات.
4. انقر على حفظ.

تمكين Webex خدمة خدمات ويب خادم بيانات WFO وبدء تشغيلها

يتم تعطيل خدمة خدمات ويب خادم بيانات Webex WFO بشكل افتراضي.

1. انتقل إلى الخدمات في تطبيق مدير الخادم. انقر بزر الماوس الأيمن فوق خدمة خدمات ويب خادم بيانات Calabrio ONE ومن ثم حدد خصائص. يتم عرض النافذة المنبثقة خصائص .
2. ضمن علامة التبويب عام ، حدد تلقائي من القائمة المنسدلة نوع بدء التشغيل.
3. انقر فوق موافق. يتم عرض صفحة الخدمات .
4. انقر بزر الماوس الأيمن فوق خدمات ويب خادم بيانات Calabrio ONE.
5. انقر فوق ابدأ.

إضافة خدمة هاتف في Cisco Unified Communications Manager

يتم إجراء هذا الإجراء في Cisco Unified Communications Manager Administration. راجع "إضافة خدمة الهاتف" في *Cisco Unified IP Phone* ملاحظات تطوير تطبيقات الخدمات للهواتف Cisco Unified Communications Manager ومتعددة الأنظمة الأساسية لمزيد من المعلومات حول تكوين خدمات Cisco IP Phone.

1. انتقل إلى إعدادات الجهاز > الجهاز> خدمات الهاتف.
2. أدخل قيم المعلمات المفصلة أدناه لتكوينها لعناصر التحكم في تسجيل Cisco IP Phone Service.

المعلمة	القيمة
فئة	
الخدمة	خدمة XML
نوع الخدمة	خدمة هاتف IP القياسية

اشتراك جهاز في خدمة الهاتف

لاستخدام Cisco IP Phone Service يجب أولا اشتراك الجهاز فيه.

1. انتقل إلى شاشة تكوين الهاتف. حدد خدمات الاشتراك/إلغاء الاشتراك من القائمة المنسدلة للارتباطات ذات الصلة.
2. حدد الخدمة، ثم انقر على التالي.
3. انقر على اشتراك.

مواضيع ذات صلة

- تكوين خادم البيانات

إعدادات خادم البيانات ل Serenova ACD

تكوين خادم بيانات ل **Serenova ACD**

1. حدد خادم البيانات الذي تريد استخدامه ل Serenova ACD.
2. قم بتكوين الإعدادات التالية.

إعداد	تهيئة
إعدادات مزامنة ACD خادم البيانات الإقليمي	حدد خانة الاختيار تمكين المزامنة ، ثم انقل ACD Serenova من متوفر إلى معين.

3. انقر على حفظ.

الاتصال بخادم Active Directory

يمكنك استخدام اتصال بخادم Active Directory (AD) في بيئتك لمصادقة المستخدم أو المزامنة أو كليهما. تتوفر المصادقة فقط لعمليات النشر المحلية ل Webex WFO.

لإلغاء ربط المستخدمين الذين تمت مزامنتهم، انتقل إلى إلغاء ربط المستخدمين الذين تمت مزامنتهم.

ملاحظة استيراد شهادات Active Directory متعددة غير معتمد. عند استيراد شهادة جديدة، يتم استبدال أي شهادة موجودة بالشهادة الجديدة.

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > تكوين نظام > العمومي > تكوين Active Directory

المتطلبات الأساسية

- يوجد مجال AD واحد على الأقل تم تكوينه.
- يحتوي كل مجال AD على مسار مستخدم واحد على الأقل تم تكوينه.
- ملقم Webex WFO موجود في نفس المجال مثل المستخدم.

الاجراءات

تكوين الدليل النشط

ملاحظة لمزيد من المعلومات حول أي من الحقول الموجودة في هذه الصفحة، انتقل إلى حول تكوين Active Directory في *Webex* دليل مستخدم WFO.

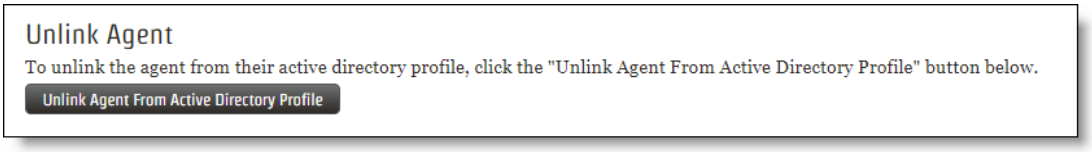
1. حدد إنشاء تكوين Active Directory جديد.
2. أدخل اسم المجال واسم المضيف والمنفذ واسم المستخدم وكلمة المرور في قسم مصادقة Active Directory.
3. (اختياري) حدد خانة الاختيار استخدام **SSL** ، ثم قم باستيراد الشهادة.
4. (المزامنة فقط) أدخل رقم DN الجذر والوحدات التنظيمية وفاصل المزامنة (بالدقائق) في قسم أداة مزامنة Active Directory.
5. (المزامنة فقط) حدد الخاصية لمطابقة مستخدم AD مع مستخدم WFO Webex من القائمة المنسدلة خاصية مطابقة ملف تعريف المستخدم.

   ملاحظة بعد إعداد مزامنة AD، تسمح لك خاصية المطابقة بالتحقق من عمل المزامنة وإلغاء ارتباط المستخدمين. حـ افتراضي لربط المستخدمين عن طريق تسجيل الدخول إلى Windows.
6. انقر فوق اختبار الاتصال للتأكد من تكوين اتصال AD بشكل صحيح.
7. انقر على حفظ.
8. (المزامنة فقط) انتقل إلى إدارة التطبيقات > تكوين نظام > العمومي > تكوين خادم البيانات.
9. (المزامنة فقط) حدد خادم البيانات لمزامنة AD من القائمة المنسدلة تحديد تكوين خادم البيانات.
10. (المزامنة فقط) في القسم مزامنة **Active Directory** ، حدد خانة الاختيار تمكين مزامنة Active Directory، ثم انقل خادم AD من متاح إلى معين.
11. (المزامنة فقط) انقر على حفظ.

التحقق من عمل مزامنة AD

يمكنك التحقق من مزامنة AD بعد انقضاء الفاصل الزمني للمزامنة.

1. انتقل إلى إدارة التطبيقات > تكوين مستخدم > العمومي > المستخدمين.
2. حدد مستخدما له نفس هوية مستخدم AD، استنادا إلى الخاصية المطابقة التي حددتها في الخطوة 6 أعلاه. في حالة ظهور قسم إلغاء ارتباط الوكيل (أدناه) على الشاشة، فهذا يعني أن مزامنة AD تعمل.



إلغاء ربط المستخدمين الذين تمت مزامنتهم

عند إلغاء ارتباط مستخدم Webex WFO ومستخدم AD، يحدث ما يلي:

- لا يتم نقل التغييرات التي تطرأ على الخصائص في AD إلى Webex WFO.
- يمكن تحرير تسجيل دخول المستخدم إلى Windows.
- Webex يحتفظ WFO بملف تعريف مستخدم التسجيل وجميع القيم المخزنة فيه.

1. في Webex WFO، انتقل إلى إدارة التطبيقات > تكوين مستخدم > العمومي > المستخدمين.
2. إذا لزم الأمر، حدد زر الاختيار تحرير مستخدم موجود.
3. حدد المستخدم الذي تريد إلغاء ربطه من القائمة المنسدلة تحديد مستخدم .
4. انقر فوق إلغاء ارتباط العامل بملف تعريف Active Directory (في قسم إلغاء ارتباط العامل). تظهر رسالة تحذير.
5. انقر فوق نعم.
6. قم بتغيير حقل خاصية المطابقة بحيث لا يكون لمستخدم Webex WFO نفس هوية مستخدم AD.

يصف الجدول التالي كيفية تغيير Webex مستخدم WPO، استنادا إلى الخاصية المطابقة التي حددتها عند ربط المستخدمين.

خاصية مطابقة	تغيير
الاسم الأول / اسم العائلة	قم بتغيير القيمة في حقل الاسم الأول أو اسم العائلة.

خاصية مطابقة	تغيير
هوية الموظف	قم بتغيير القيمة الموجودة في الحقل "معرف الموظف" أو حذفها.
افتراضي	قم بتغيير القيمة الموجودة في حقل تسجيل الدخول إلى Windows أو حذفها.
اسم المستخدم	قم بتغيير القيمة في حقل اسم المستخدم.

7. انقر على حفظ.
8. (اختياري) لإلغاء ربط المستخدمين نهائيا، قم بتغيير الخصائص المكافئة في AD. إذا لم تقم بتغيير معلومات AD، فقد تتم مطابقة مستخدم Webex WFO مع مستخدم AD مرة أخرى في المرة التالية التي يتم فيها تشغيل المزامنة.

مواضيع ذات صلة

- حول تكوين Active Directory في *Webex* دليل مستخدم WFO—تعرف على المزيد حول كيفية عمل تكوين Active Directory.

حول تكوين Active Directory

تتيح لك صفحة تكوين Active Directory إنشاء اتصال أو تحريره بين Webex WFO وخادم Active Directory (AD) في بيئتك. يمكنك استخدام هذا الاتصال لمصادقة المستخدم أو المزامنة أو كليهما.

لاحظ المعلمات التالية عند تكوين الاتصال بخادم AD، سواء للمصادقة أو المزامنة أو كليهما:

- يجب أن يكون هناك AD واحد على الأقل تم تكوينه.
- يجب أن يحتوي كل نطاق AD على مسار مستخدم واحد على الأقل تم تكوينه.
- يجب أن يكون ملقم Webex WFO في نفس المجال مع المستخدم.

المصادقه

تمكنك مصادقة AD من استخدام مستخدمي AD وكلمات المرور للمصادقة في Webex WFO. وهي متوفرة فقط لعمليات النشر المحلية ل Webex WFO.

مزامنه

تمكن مزامنة Webex WFO AD من مزامنة Webex مستخدمي WFO مع مستخدمي AD. عند تكوين مزامنة AD، يقوم Webex WFO بمطابقة مستخدمي Webex WFO الحاليين مع مستخدمي AD الحاليين. بعد ذلك، كلما تم تغيير الاسم الأول أو اسم العائلة أو معرف الموظف أو عنوان البريد الإلكتروني لمستخدم AD، يقوم Webex WFO أيضا بتغيير

القيم المقابلة لمستخدم Webex WFO المطابق.

- لا تؤدي مزامنة AD إلى إضافة مستخدمي WFO أو إلغاء Webex تنشيطهم.
- إذا لم يتمكن Webex WFO من مطابقة مستخدم AD مع أي مستخدم حالي ل Webex WPO، فإنه لا يضيف مستخدم Webex WFO جديدا.
- إذا تم حذف مستخدم AD الذي تمت مزامنته مع مستخدم Webex WFO في AD، فلن يقوم Webex WFO بإلغاء تنشيط مستخدم Webex WVO.

يمكنك مراجعة مستخدمي AD المتطابقين مع مستخدمي Webex WFO والمستخدمين غير الموجودين في صفحة مزامنة Active Directory (راجع مراجعة نتائج مزامنة Active Directory).

مطابقة المستخدمين

توفر القائمة التالية نظرة عامة حول كيفية مطابقة Webex WFO للمستخدمين.

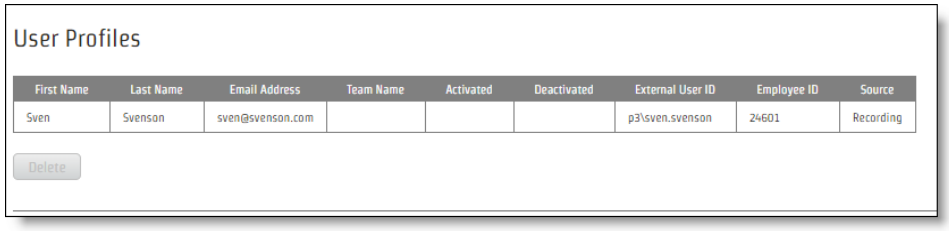
1. يضبط المشرف اتصال AD، بما في ذلك الوحدات التنظيمية التي تحتوي على المستخدمين المراد مزامنتهم.
2. يحدد المسؤول واحدة من أربع خصائص مطابقة: افتراضي أو معرف الموظف أو الاسم الأول / اسم العائلة أو اسم المستخدم. إذا حدد المسؤول "افتراضي"، Webex يستخدم WFO خاصية المطابقة الافتراضية فقط. إذا حدد المسؤول الاسم الأول / اسم العائلة أو معرف الموظف أو البريد الإلكتروني، فسيستخدم Webex WFO أولا خاصية المطابقة الافتراضية، ثم يستخدم خاصية المطابقة المحددة.
3. تقوم كل خاصية مطابقة بتعيين حقل في صفحة المستخدمين وخاصية مكافئة في AD. يقارن Webex WFO Webex مستخدمي WFO ومستخدمي AD استنادا إلى القيم التي يحتوي عليها الحقل والخاصية. عندما يكون لمستخدم واحد بالضبط في Webex WFO ومستخدم واحد في AD نفس القيمة ، فإن Webex WFO يطابق المستخدمين.

   يصف الجدول التالي الحقل والخاصية المكافئة التي يجب أن يكون لها نفس القيمة حتى Webex WFO لمطابقة المستخدمين.

			صفحة المستخدمين	شركة	مطابقه مال
افتراضي	تسجيل الدخول إلى Windows	اسم تسجيل دخول المستخدم (قبل Windows 2000)	في حالة تحديده، يقوم Webex WFO بمطابقة المستخدمين بخاصية المطابقة الافتراضية فقط. يحتوي AD على خاصيتين لاسم تسجيل دخول المستخدم: "خاصية اسم تسجيل دخول المستخدم" (<user>@<domain>) وخاصية "اسم تسجيل دخول المستخدم (قبل Windows 2000)" (<user>\<المجال>). Webex WFO بمطابقة المستخدمين على الخاصية "اسم تسجيل دخول المستخدم (قبل Windows 2000)" فقط. إذا قمت بتحرير الخاصية "اسم تسجيل دخول المستخدم (قبل Windows 2000)" في AD بعد مطابقة المستخدمين، Webex WFO إلغاء مطابقة مستخدم AD من مستخدم Webex WFO، بغض النظر عن الخاصية المطابقة التي استخدمها Webex WFO لمطابقتها في الأصل.		
الاسم الأول / اسم العائلة	الاسم الأول	الأسم الأول	في حالة تحديده، Webex يقوم WFO أولا بمطابقة المستخدمين مع خاصية المطابقة الافتراضية ، ثم مع خاصية مطابقة الاسم الأول / اسم العائلة.		
	اسم العائلة	اسم العائلة	الاسم الأول / اسم العائلة غير حساس لحالة الأحرف. إذا كان لدى العديد من مستخدمي Webex WFO نفس الاسم الأول واسم العائلة كمستخدم AD واحد، فإن Webex WFO لا يطابق مستخدم AD مع أي مستخدم Webex WVO.		

مطابقه مال	شركة	صفحة المستخدمين		
في حالة تحديده، يقوم Webex WFO أولا بمطابقة المستخدمين بخاصية المطابقة الافتراضية، ثم مع خاصية مطابقة معرف الموظف. إذا كان لدى العديد من مستخدمي Webex WFO نفس معرف الموظف كمستخدم AD واحد، فإن Webex WFO لا يطابق مستخدم AD مع أي مستخدم Webex WVO.		معرف الموظف	هوية الموظف	هوية الموظف
في حالة تحديده، Webex يقوم WFO أولا بمطابقة المستخدمين مع خاصية المطابقة الافتراضية، ثم مع خاصية مطابقة اسم المستخدم.		البريد الالكترونى	اسم المستخدم	اسم المستخدم

4. لكل مستخدم Webex WFO يطابقه Webex WFO مع مستخدم AD، يقوم Webex WFO بما يلي:
   - يضيف ملف تعريف مستخدم تسجيل، إذا لم يكن لدى المستخدم ملف تعريف بالفعل.



   - يملأ أيا من الحقول التالية في ملف تعريف مستخدم التسجيل الذي تم تكوين خصائصه المكافئة في AD: الاسم الأول واسم العائلة وعنوان البريد الإلكتروني ومعرف المستخدم الخارجي ومعرف الموظف.
   - تعطيل تحرير حقل تسجيل الدخول إلى Windows على صفحة المستخدم.
5. إذا كان ملف تعريف مستخدم التسجيل له الأسبقية الصحيحة، Webex يقوم WFO بنقل القيم من ملف تعريف مستخدم التسجيل إلى مستخدم Webex WFO.

ملاحظة في حالة عدم وجود ملف تعريف مستخدم تجاوز بالفعل، Webex لا يقوم WFO بإنشاء واحد. هذا يعني أن القيم الموجودة في ملف تعريف مستخدم التسجيل يمكنها الكتابة فوق سمات الهوية ل
المستخدم الذي تم إنشاؤه يدويا في Webex WFO، بما في ذلك الاسم الأول واسم العائلة واسم المستخدم ومعرف الموظف. لمزيد من المعلومات حول ملفات تعريف المستخدمين، راجع إدارة ملفات تعريف المستخدمين وتكوين الإعدادات العامة، "أسبقية ملف تعريف المستخدم".

مزامنة المستخدمين المتطابقين

عندما يقوم شخص ما بتغيير مستخدم مطابق في AD ، يكتشف Webex WFO ذلك ويقوم بإجراء العديد من التغييرات. يلخص الجدول التالي هذه التغييرات.

التغيير في **AD**	التغيير الناتج في **Webex WFO**
تم تغيير خاصية "الاسم الأول"	تم تغيير الاسم الأول في ملف تعريف مستخدم التسجيل. إذا كان ملف تعريف مستخدم التسجيل له الأسبقية الصحيحة، أيضا تغيير الاسم الأول للمستخدم في صفحة المستخدم.
تم تغيير خاصية "اسم العائلة"	تم تغيير اسم العائلة في ملف تعريف مستخدم التسجيل. إذا كان ملف تعريف مستخدم التسجيل له الأسبقية الصحيحة، أيضا تغيير اسم عائلة المستخدم في صفحة المستخدم.
تم تغيير خاصية "معرف الموظف"	تم تغيير معرف الموظف في ملف تعريف مستخدم التسجيل. إذا كان ملف تعريف مستخدم التسجيل له الأسبقية الصحيحة، أيضا تغيير معرف الموظف الخاص بالمستخدم في صفحة المستخدم.
تم تغيير خاصية "البريد الإلكتروني"	تم تغيير عنوان البريد الإلكتروني في ملف تعريف مستخدم التسجيل. إذا كان ملف تعريف مستخدم التسجيل له الأسبقية الصحيحة، أيضا تغيير اسم المستخدم الخاص بالمستخدم في صفحة المستخدم.
تم تغيير الخاصية "اسم تسجيل دخول المستخدم (قبل Windows 2000)"	المستخدم لا مثيل له.

عدم مطابقة المستخدمين الذين تمت مزامنتهم

إذا لم تعد ترغب في ربط مستخدم Webex WFO بمستخدم AD، فيمكنك إلغاء ربطه. عندما يتم إلغاء ارتباط مستخدم Webex WFO بمستخدم AD، يتوقف Webex WFO عن تحديث المستخدم وملف تعريف مستخدم التسجيل الخاص بالمستخدم عند تغيير الخصائص في AD، ويقوم بتمكين تسجيل دخول المستخدم إلى Windows ل

التحرير.

لا يؤدي إلغاء مطابقة مستخدم Webex WFO إلى حذف ملف تعريف مستخدم التسجيل أو حذف أي من القيم المخزنة فيه، كما أنه لا يمنع مطابقة مستخدم Webex WFO مع مستخدم AD مرة أخرى في المرة التالية التي يتم فيها تشغيل المزامنة. لمنع Webex WFO من مطابقة المستخدمين نهائيا، يجب عليك أيضا تغيير Webex مستخدم WFO قبل تشغيل المزامنة مرة أخرى حتى لا يكون لمستخدم Webex WFO نفس الهوية (كما تحددها خاصية المطابقة المحددة حاليا) مثل مستخدم AD.

أوصاف الحقول

الحقول الموجودة في صفحة تكوين Active Directory موضحة أدناه.

مصادقة الدليل النشط

الحقل	الوصف
اسم المجال	مجال AD. يجب أن يكون هذا النطاق فريدا بين أي نطاق آخر مجالات AD. يجب أن يتطابق هذا المجال أيضا مع مجال تسجيل دخول المستخدم إلى Windows كما تم تكوينه في حقل تسجيل دخول Windows في صفحة إدارة المستخدمين .
اسم المضيف	اسم المضيف أو العنوان IP لخادم AD.
المنفذ	المنفذ المستخدم للوصول إلى خادم AD. الافتراضي هو المنفذ 389 أو 636 إذا كنت تستخدم SSL. يجب أن يسمح خادم WFO Webex باتصال المقبس على هذا المنفذ ليتمكن من الوصول إلى خادم AD لمصادقة المستخدم.
اسم المستخدم	تسجيل دخول Windows لمستخدم لديه حق الوصول للقراءة إلى قاعدة بيانات AD. يستخدم اسم المستخدم هذا للتحقق من معلومات التكوين والتحقق من صحة مسارات المستخدم.
كلمة المرور	كلمة المرور للمستخدم الذي لديه حق الوصول للقراءة إلى قاعدة بيانات AD.
المصادقة ممكنة	حدد خانة الاختيار هذه لتمكين مصادقة AD. اترك هذا يتم إلغاء تحديد خانة الاختيار إذا كنت تستخدم مزامنة AD فقط.
استخدام SSL	حدد خانة الاختيار هذه لاستخدام طبقة المقابس الآمنة (SSL) للاتصال بخادم AD. يؤدي تحديد هذا الخيار إلى تغيير

الحقل	الوصف
	رقم المنفذ الافتراضي في حقل المنفذ.
الشهادة	(يظهر عند التحديد استخدم **SSL**) الشهادة التي توفر هوية AD والمفتاح العام للاتصال SSL. اتصل بمسؤول AD لمعرفة موقع شهادة AD. في كثير من الحالات ، يتم إصدار هذه الشهادة من قبل Certificate Authority على جهاز AD.

مزامنة الدليل النشط

الحقل	الوصف
الجذر DN	مكون النطاق للاسم المميز للوحدة التنظيمية التي تخزن مستخدمي AD الذين تريد مزامنتهم مع Webex مستخدمي WPO. مثل تريد مزامنة مستخدمي AD الذين تم تخزينهم في وحدة تنظيمية تحمل الاسم المميز التالي: ou=الوكلاء,ou=المستخدمون حسب الدور ,ou=حسابات المستخدمين , dc=example,dc=com أدخل dc=example,dc=com في حقل DN الجذر.
الوحدات التنظيمية	الاسم المميز للوحدة التنظيمية التي تخزن مستخدمو AD، مطروحا منهم مكون المجال. لتحديد وحدات تنظيمية متعددة في النطاق نفسه، افصل بين أسمائها المميزة (مطروحا منها مكون النطاق) بفاصلة منقوطة. مثل تريد مزامنة مستخدمي AD الذين تم تخزينهم في وحدة تنظيمية (وكلاء) لها الاسم المميز التالي: ou=الوكلاء,ou=المستخدم

الحقل	الوصف
	الحسابات ، dc = مثال ، dc = com يمكنك إدخال النص التالي في حقل الوحدات التنظيمية: ou=الوكلاء,ou=حسابات المستخدمين وبعد ذلك، تقرر أنك تريد أيضا مزامنة مستخدمي AD الذين تم تخزينهم في وحدة تنظيمية أخرى، هي المشرفون. تقع هذه الوحدة التنظيمية في نفس المجال ولها الاسم المميز التالي: ou=المشرفون,ou=حسابات المستخدمين,dc=example,dc=com , يمكنك تحرير النص في الوحدات التنظيمية بحيث يكون نصه كما يلي: ou=الوكلاء,ou=حسابات المستخدمين; ou=المشرفون,ou=حسابات المستخدمين يحتوي الجدول الموجود في صفحة أداة مزامنة الدليل النشط على جميع مستخدمي AD الموجودين في الوحدات التنظيمية التي تحددها، سواء المطابقة مع مستخدمي WFO Webex وأولئك الذين ليسوا كذلك. راجع مراجعة نتائج مزامنة Active Directory.
فاصل المزامنة (بالدقائق)	التردد بالدقائق الذي يتزامن فيه Webex WFO مع Webex AD. يقوم WFO أيضا بتحديث الجدول الموجود في صفحة "مزامنة الدليل النشط" وفقا لهذا الفاصل. الحد الأدنى هو 10 دقائق.
خاصية مطابقة ملف تعريف المستخدم	الخاصية أو الخصائص المطابقة التي يستخدمها Webex WFO لتحديد ما إذا كان مستخدم Webex WFO ومستخدم AD لهما نفس الهوية. إذا حددت افتراضي، فإن Webex WFO يطابق المستخدمين بخاصية المطابقة الافتراضية فقط. في حالة تحديد الاسم الأول/اسم العائلة أو معرف الموظف أو البريد الإلكتروني، Webex يقوم WFO أولا بمطابقة المستخدمين بخاصية المطابقة الافتراضية، ثم يطابق المستخدمين بالخاصية المطابقة المحددة.

الحقل	الوصف
	لا يؤدي تغيير خاصية المطابقة إلى إلغاء مطابقة المستخدمين المتطابقين بالفعل.

مراجعة نتائج مزامنة Active Directory

استخدم صفحة أداة مزامنة الدليل النشط للتحقق من المستخدمين من Active Directory (AD) المتطابقين وغير المتطابقين مع مستخدمي Webex WFO أو لتصدير قائمة مستخدمي AD كملف CSV. تشير الحالة "مطابق " إلى مطابقة مستخدم AD مع مستخدم Webex WFO. تشير الحالة " غير مطابق " إلى عدم مطابقة مستخدم AD مع أي مستخدم Webex WVO.

من خلال التحقق من نتائج مزامنة Active Directory، يمكنك التحقق مما يلي:

- تمت مزامنة كل شيء على النحو المنشود.
- تمت مطابقة المستخدمين الذين يجب أن يكونوا غير متطابقين:

  إذا لم تعد ترغب في ربط مستخدم Webex WFO بمستخدم AD، فيمكنك إلغاء ربطه. عندما يتم إلغاء ارتباط مستخدم Webex WFO بمستخدم AD، يتوقف Webex WFO عن تحديث المستخدم وملف تعريف تسجيل المستخدم عند تغيير الخصائص في AD، ويقوم بتمكين تسجيل دخول المستخدم إلى Windows للتحرير. راجع الاتصال بخادم Active Directory للحصول على مزيد من المعلومات حول إلغاء ربط المستخدمين.

- كان المستخدمون غير متطابقين ولكن يجب مطابقتهم. إذا كان الأمر كذلك، فتأكد من تكوين الدليل النشط بشكل صحيح. راجع الاتصال بخادم Active Directory

المتطلبات الأساسية

- دليل نشط مكون
- إذن إدارة مصادقة Active Directory
- إذن إدارة المستأجر

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > المراقبة > مزامنة الدليل النشط

الاجراءات

تصفية النتائج

لتضييق نطاق نتائج مزامنة Active Directory، حدد عامل التصفية المطلوب من عوامل التصفية القائمة المنسدلة.

ملاحظة لا يؤثر عامل التصفية على المستخدمين الذين يتم تضمينهم في ملف CSV.

تصدير النتائج

لتصدير نتائج المزامنة بتنسيق ملف CSV، انقر فوق **CSV** تصدير.

يتم إنشاء ملف CSV يحتوي على جميع مستخدمي AD ، المتطابقين وغير المتطابقين ، حيث:

- تسجيل دخول Active Directory هو خاصية "اسم تسجيل دخول المستخدم (قبل Windows 2000)" لمستخدم AD.
- عنوان SMTP هو خاصية "البريد الإلكتروني" لمستخدم AD.
- حالة

ملاحظة يحدد تكوين AD الخاص بك المستخدمين الذين يظهرون في الجدول، وتكرار Webex قيام WFO بتحديث الجدول، والخصائص التي يستخدمها Webex WFO لمطابقة المستخدمين.

مواضيع ذات صلة

- الاتصال بخادم Active Directory
- إنشاء مستخدمين وتحريرهم
- إدارة الأدوار والأذونات

تكوين التخزين

يتضمن تكوين التخزين ما يلي:

- اختر موقع التخزين الذي يستخدمه Webex WFO لتخزين تسجيلات الصوت والشاشة وبيانات Analytics للفريق، استنادا إلى عمر ملفات التسجيل والبيانات.
- أضف موقعا تخزينيا واحدا أو أكثر خارج Webex WFO.
- حدد مدة الاحتفاظ بأنواع معينة من بيانات WFM.
- حفظ تفضيلات التخزين أو حذفها.

تكوين ملفات تعريف التخزين

في صفحة ملفات تعريف التخزين، يمكنك اختيار موقع التخزين الذي يستخدمه Webex WFO لتخزين تسجيلات الصوت والشاشة وبيانات Analytics للفريق، استنادا إلى عمر ملفات التسجيل والبيانات. يتيح لك ذلك الاحتفاظ بالتسجيلات القديمة وبيانات Analytics التي لا تحتاج إلى الوصول إليها على الفور في مواقع التخزين طويلة الأجل ومنخفضة التكلفة مع الاحتفاظ بالتسجيلات والبيانات الأحدث في مواقع التخزين التي تكلف أكثر ولكنها تسمح بالوصول الفوري أو الفوري.

يمكنك أيضا ربط معدل ضغط للتسجيلات الصوتية بكل موقع تخزين. يتيح لك ذلك تقليل تكاليف التخزين عن طريق تحويل التسجيلات الصوتية إلى أنواع ملفات عالية الضغط عند نقلها إلى مواقع تخزين طويلة الأجل.

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > تكوين نظام > العمومي > ملفات تعريف التخزين

نظرة عامة على التخزين

تستخدم Webex WFO Cloud طبقات ذكية للتخزين بسعر واحد لكل جيجابايت شهريا لإجمالي استخدامك. الملفات الجديدة والملفات التي تم الوصول إليها مؤخرا متاحة على الفور. يتم استرداد الملفات القديمة التي لم يتم الوصول إليها مؤخرا من طبقة تخزين أبطأ قليلا ربما تم نقلها إليها. عادة ما يستغرق استرداد الملفات القديمة بضع ثوان فقط.

فهم ملفات تعريف التخزين

يتم تعيين ملف تعريف التخزين إلى فريق إما بشكل افتراضي أو يدويا، وتحدد السياسات في ملف تعريف التخزين هذا مكان تخزين التسجيلات وبيانات Analytics المرتبطة بمستخدمي ذلك الفريق.

Webex يمكن أن يكون لدى WFO ما يصل إلى اثنين من ملفات تعريف التخزين المهيأة مسبقا: ملف تعريف التخزين الافتراضي وملف تعريف تخزين WAV.

يمكنك تحديد ملف تعريف تخزين واحد كملف تعريف افتراضي. يتم تعيين ملف تعريف التخزين الافتراضي تلقائيا لجميع الفرق التي لم يتم تعيين ملف تعريف تخزين لها يدويا. إذا قمت بتغيير ملف تعريف التخزين الافتراضي، يتغير أيضا ملف تعريف التخزين لكافة الفرق التي تم تعيينها إلى ملف تعريف تخزين افتراضي.
لا تتأثر الفرق التي تم تعيينها يدويا إلى ملف تعريف تخزين بتغيير ملف تعريف التخزين الافتراضي.

تستخدم التسجيلات الجذرية ملف تعريف التخزين الافتراضي فقط. (انظر كيفية عمل المكالمات الجذرية والمصالحة.)

لمزيد من المعلومات حول كيفية تعيين ملف تعريف تخزين يدويا إلى فريق، راجع إدارة الفرق .

فهم سياسات التخزين

يتكون ملف تعريف التخزين من سياسة تخزين واحدة على الأقل. تتحكم السياسة في ما يلي:

- موقع التخزين حيث يتم الاحتفاظ بالتسجيلات الصوتية وتسجيلات الشاشة وبيانات Analytics المرتبطة بملف تعريف التخزين
- مدة الاحتفاظ بالتسجيلات والبيانات في موقع التخزين
- معدل ضغط التسجيلات الصوتية المقترنة بملف تعريف تخزين

إذا قمت بتحديد معدلات ضغط مختلفة لجودة الوسائط لسياسات ملف تعريف التخزين، تحويل التسجيلات الصوتية عندما تقوم بتغيير مواقع التخزين.

يمكنك تغيير جودة الوسائط للسياسة الافتراضية، ولكن لا يمكنك إزالتها، ولا يمكنك تحرير حقول الصوت أو الشاشة أو التحليلات.

تحتوي كل سياسة على الحقول التالية.

موقع التخزين

بمجرد سريان السياسة، تضع Webex WFO التسجيلات وبيانات التحليلات المرتبطة بملف تعريف التخزين في موقع تخزين السياسة.

مواقع التخزين لها الأنواع التالية.

ملاحظة يقوم مسؤول النظام بتهيئة المواقع والأنواع المتوفرة.

- ($$)—التخزين في موقع متوسط التكلفة. يمكن الوصول إلى بيانات التسجيلات والتحليلات المخزنة في مواقع من هذا النوع على الفور.
- ($$$)—موقع التخزين هو مساحة تخزين شبكية عالية التكلفة. يمكن الوصول إلى بيانات التسجيلات والتحليلات المخزنة في مواقع من هذا النوع على الفور.

يحدد ترتيب سياسات ملف تعريف التخزين الترتيب الذي يخزن به Webex WFO التسجيلات وبيانات "إحصاءات Google" في كل موقع تخزين:

- أعلى Webex يبدأ WFO بتخزين التسجيلات وبيانات "إحصاءات Google" في موقع تخزين هذه السياسة.
- متوسط—Webex تخزن WFO التسجيلات وبيانات "إحصاءات Google" في موقع تخزين السياسة المتوسطة بعد تخزينها في موقع التخزين الخاص بالسياسة أعلاه، ولكن قبل تخزينها في موقع التخزين الخاص بالسياسة أدناه.
- القاع (الافتراضي)—Webex ينتهي WFO من خلال تخزين التسجيلات وبيانات Analytics في موقع تخزين هذه السياسة.

الصوت

يتحكم حقل الصوت في المدة (بالأيام أو الأشهر أو السنوات) Webex التي يخزن فيها WFO التسجيلات الصوتية في موقع تخزين السياسة (بالأيام أو الأشهر أو السنوات). يظهر الحد الأقصى للوقت الذي يمكن Webex WFO تخزين التسجيلات الصوتية لجميع السياسات في ملف تعريف في حقل إجمالي مساحة التخزين المتوفرة.

جودة الوسائط

يتحكم حقل جودة الوسائط في معدل ضغط التسجيلات الصوتية في موقع تخزين السياسة:

- ضغط منخفض (WAV)
- ضغط مید (أوبوس - ستيريو)
- ضغط عالي (التأليف - أحادي)

ملاحظة من Webex WFO الإصدار 10.3.1 فصاعدا، الضغط المنخفض (16 WAV بت) هو الإعداد الافتراضي. يتم تخزين التسجيلات الصوتية التي تم إنشاؤها قبل إصدار الإصدار 10.3.1 في Med ضغط (التأليف - ستيريو).

إذا قمت بتحديد معدلات ضغط جودة وسائط مختلفة للسياسات في ملف تعريف تخزين، تحويل التسجيلات الصوتية عند تغيير مواقع التخزين. رتب السياسات في ملف تعريف التخزين بحيث يتم تحويل التسجيلات الصوتية من معدل ضغط أقل إلى معدل ضغط أعلى. Webex يمكن ل WFO تحويل التسجيلات الصوتية من معدل ضغط أعلى إلى معدل ضغط أقل ، لكن القيام بذلك لا يحسن جودة التسجيلات الصوتية.

الشاشة

يتحكم حقل الشاشة في المدة (بالأيام أو الأشهر أو السنوات) Webex WFO في تخزين تسجيلات الشاشة في موقع تخزين السياسة. يظهر الحد الأقصى للوقت الذي يمكن Webex WFO تخزين تسجيلات الشاشة لجميع السياسات في ملف تعريف في حقل إجمالي مساحة التخزين المتوفرة.

التحليلات

يتحكم حقل "إحصاءات Google" في المدة التي يخزنها Webex WFO لبيانات "إحصاءات Google" في موقع تخزين السياسة. يظهر الحد الأقصى للوقت الذي يمكن Webex WFO تخزين بيانات "إحصاءات Google" لجميع السياسات في ملف شخصي في حقل إجمالي مساحة التخزين المتاحة.

الاجراءات

إنشاء ملف تعريف تخزين جديد

يحدد الترتيب الذي تضيف به سياسات إلى ملف تعريف التخزين ترتيبها على الصفحة. تكون السياسة الافتراضية دائما أقل من جميع السياسات الأخرى. عند إضافة نهج جديد، يقوم Webex WFO بإدراجه أعلى النهج الافتراضي وأسفل أي نهج أضفته بالفعل. لا يمكنك إعادة ترتيب السياسات بعد إضافتها.

ملاحظة تستخدم تسجيلات الجذر ملف تعريف التخزين الافتراضي فقط. (انظر كيفية عمل المكالمات الجذرية والمصالحة.)

1. حدد إنشاء ملف تعريف تخزين جديد.
2. في الاسم، أدخل اسما فريدا لملف تعريف التخزين هذا.
3. (اختياري) إذا كنت تريد تعيين ملف تعريف التخزين هذا تلقائيا إلى جميع الفرق التي لم يتم تعيين ملف تعريف تخزين لها يدويا، فحدد افتراضي.

   ملاحظة يمكن أن يكون ملف تعريف تخزين واحد فقط هو الافتراضي. عندما تجعل ملف تعريف التخزين هو الافتراضي، فإنه يحل محل ملف تعريف التخزين الافتراضي الحالي.

4. قم بتكوين النهج الافتراضي.
5. (اختياري) انقر فوق إضافة نهج تخزين لكل نهج تريد إضافته، ثم قم بتكوين السياسات.

   ملاحظة لإنشاء نهج ينقل الملفات دون تغيير تنسيق الملف، حدد بلا تغيير (نقل فقط) من القائمة المنسدلة جودة الوسائط. إذا كنت تتعامل مع ملف تعريف التخزين الافتراضي، فلن يتوفر هذا الخيار للسياسة العليا في الصفحة. (هذا هو لأن السياسة العليا هي الافتراضية، والسياسة الافتراضية تحتاج إلى التحكم في التخزين، وليس الحركة.) لمزيد من المعلومات حول كيفية تكوين النهج استنادا إلى ترتيبها، راجع فهم نهج التخزين.

6. انقر على حفظ.

تحرير ملف تعريف تخزين موجود

يمكنك تحرير سياسات التخزين في ملف تعريف تخزين موجود، ولكن لا يمكنك إعادة ترتيبها.

1. حدد تحرير ملف تعريف تخزين موجود.
2. حدد ملف تعريف التخزين الذي تريد تحريره.
3. (اختياري) لتغيير اسم ملف تعريف التخزين، قم بتحرير حقل الاسم .
4. (اختياري) إذا كنت تريد تعيين ملف تعريف التخزين هذا تلقائيا إلى جميع الفرق التي لم يتم تعيين ملف تعريف تخزين لها يدويا، فحدد افتراضي.

   ملاحظة لا يمكنك إلغاء تحديد خانة الاختيار الافتراضية يدويا على ملف تعريف التخزين الافتراضي الحالي. لتغيير ملف تعريف التخزين الافتراضي، حدد خانة الاختيار "افتراضي" على وحدة التخزين الملف الشخصي الذي تريد جعله افتراضيا.

   ملاحظة تستخدم تسجيلات الجذر ملف تعريف التخزين الافتراضي فقط. (انظر كيفية عمل المكالمات الجماعية والمصالحة.)

5. (اختياري) قم بتحرير السياسات التي تريد تغييرها.

ملاحظة قد يؤدي تحرير نهج تخزين حالي إلى قيام Webex WFO بنقل أو تحويل أعداد كبيرة من ملفات بيانات التسجيل الصوتي وتسجيل الشاشة وAnalytics. لمزيد من المعلومات حول كيفية تأثير تحرير نهج تخزين موجود على الملفات المرتبطة بملف تعريف تخزين، راجع فهم نهج التخزين.

6. انقر على حفظ.

نقل الملفات دون تغيير تنسيق الملف

1. حدد تحرير ملف تعريف تخزين موجود.
2. حدد ملف تعريف التخزين من القائمة المنسدلة اختيار ملف التعريف .
3. حدد وجهة الملفات من القائمة المنسدلة موقع التخزين.
4. حدد بلا تغيير (نقل فقط) من القائمة المنسدلة جودة الوسائط.

ملاحظة إذا كنت تعمل مع ملف تعريف التخزين الافتراضي، لا يتوفر هذا الخيار للنهج الأعلى في الصفحة. إذا لزم الأمر، انقر فوق + إضافة سياسة تخزين لإضافة مساحة تخزين إضافية سياسة تسمح لك بنقل الملفات.

5. انقر على حفظ.

إضافة مواقع تخزين خارجية

تتيح لك صفحة التخزين الخارجي إضافة مواقع تخزين خارج Webex WFO. تتوفر وحدة التخزين الخارجية في شكل حاويات Amazon S3. يمكنك استخدام مواقع التخزين الخارجية هذه لعدة أغراض:

- تعيين التخزين الموسع طويل الأجل لتسجيلات الصوت والشاشة بعد وصولها إلى نهاية فترة الاحتفاظ بها (راجع تكوين إعدادات الأرشيف QM)
- تصدير تسجيلات الصوت والشاشة بشكل مجمع (راجع تصدير جهات الاتصال بشكل مجمع)

على عكس مواقع التخزين Webex التي تستضيفها WFO حيث تخزن التسجيلات الصوتية وتسجيلات الشاشة وبيانات Analytics أثناء فترة الاحتفاظ بها (راجع تكوين ملفات تعريف التخزين)، تحتاج مؤسستك إلى إنشاء مواقع التخزين الخارجية هذه وإدارتها بشكل مستقل. لا يمكنك إقران مواقع التخزين الخارجية بملف تعريف تخزين.

المتطلبات الأساسية

- لديك إذن إدارة المستأجر.
- لديك اسم حاوية Amazon S3 الخاصة بمؤسستك. هذا هو المكان الذي يصدر فيه Webex WFO ملفاتك.

- إذا كنت تستخدم افتراض الدور لمنح حق الوصول إلى حاوية Amazon S3 الخاصة بك، فلديك ARN لدور تم تعيينه لما يلي:
  - سياسة بهذه الأذونات لحاوية S3 الخاصة بك: ListBucket وGetBucketLocation وPutObject
  - سياسة ثقة تسمح لحساب AWS للإنتاج من Cisco بتولي دور. اتصل بدعم Cisco للحصول على معلومات حساب Cisco AWS لاستخدامها في سياسة الثقة.
- إذا كنت لا تستخدم افتراض الدور لمنح حق الوصول إلى حاوية Amazon S3 الخاصة بك، فلديك مفتاح الوصول والمفتاح السري لمستخدم أنا تم تعيينه لسياسة لديها هذه الأذونات لحاوية S3 الخاصة بك: ListBucket وGetBucketLocation وPutObject. Webex يصل WFO إلى حاوية S3 الخاصة بك باستخدام مفاتيح هذا المستخدم.

مثل

يمنح النهج التالي الأذونات المطلوبة. يمكنك تعيين هذا أنا مستخدم لسياسة مماثلة.

```
}
"الإصدار": "<إصدار لغة السياسة الحالية>"، "بيان": [
}
"سيد": "دلو" ،
"التأثير": "السماح"، "الإجراء": [
"s3:ListBucket"،
"s3:GetBucketLocation"
],
"المورد": [
"arn:aws:s3:::<اسم حاوية S3 الخاصة بك>"
[
},
}
"Sid"": "محتويات الجرافة"،
"التأثير": "السماح"، "الإجراء":
"s3:PutObject"]
],
"المورد": [
"arn:aws:s3:::<تسمية حاوية S3 الخاصة بك>/*"
[
{
[
{
```

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > تكوين نظام > العمومي > وحدة التخزين الخارجية

الاجراءات

إضافة حاوية Amazon S3 كموقع تخزين خارجي باستخدام افتراض الدور

1. حدد إنشاء موقع تخزين خارجي.
2. في حقل الاسم ، أدخل اسما فريدا لحاوية S3.

ملاحظة يحدد هذا الاسم موقع التخزين الخارجي في Webex WFO. يمكن أن يكون مختلفا عن اسم حاوية S3.

3. من القائمة المنسدلة النوع ، حدد **Amazon S3** (الوصول الفوري).
4. قم بتكوين قسم **AWS Storage Configuration** على النحو التالي. تأتي قيم الحقول المدرجة أدناه من مثيل AWS الخاص بمؤسستك. ابحث عن القيم وأدخلها في كل حقل من الحقول المدرجة أدناه في Webex WFO.

ملاحظة ارجع إلى وثائق AWS للحصول على مزيد من المعلومات حول إنشاء دور أنا أو إدارة مفاتيح الوصول لمستخدمي أنا أنا.

الحقل	الوصف
استخدام AWS أنا افتراض الدور	احتفظ بخانة الاختيار هذه محددة.
اسم الجرافة	أدخل اسم حاوية S3. هذا الاسم حساس لحالة الأحرف.
اختر المنطقة	حدد منطقة أمازون حيث توجد حاوية S3.
دور ARN	اسم مورد Amazon (ARN) للدور في حساب AWS الخاص بك الذي يمنح الوصول إلى حاوية S3 (أو بشكل أعم، خدمات AWS) Webex وصول WVO. يجب أن يكون هذا الدور ARN بتنسيق AWS القياسي: _ARN:AWS:IAM::<CUSTOMER_AWS_ACCOUNT الرقم:الدور/<ROLE_NAME>

5. انقر على حفظ. يتم تحديث الصفحة.
6. حدد موقع التخزين الذي أنشأته للتو من القائمة المنسدلة اختر موقع تخزين لتحريره .
7. في قسم تكوين تخزين AWS، حدد إظهار المعرف الخارجي.

8. في AWS، قم بتكوين سياسة الثقة الخاصة بدورك لاستخدام سلسلة الأرقام والحروف في حقل المعرف الخارجي.

هام لن يعمل الاتصال حتى تكمل هذه الخطوة.

مثل

هذا مثال على نهج الثقة الذي يمكنك إضافته إلى الدور:

```
}
"الإصدار": "2012-10-17" ،
"بيان": [
}
"التأثير": "السماح" ، "الرئيسي": {
"AWS": "<حساب تحسين القوى العاملة ARN>"
},
"الإجراء": "sts:AssumeRole"، "الشرط":
}
"StringEquals": {
"sts:ExternalId": "<تحسين القوى العاملة - معرف خارجي تم إنشاؤه>"
{
{
{
[
{
```

9. (اختياري) للتحقق من إعداداتك، انقر فوق اختبار الاتصال.

إضافة حاوية Amazon S3 كموقع تخزين خارجي دون استخدام افتراض الدور

1. حدد إنشاء موقع تخزين خارجي.
2. في حقل الاسم ، أدخل اسما فريدا لحاوية S3.

ملاحظة يحدد هذا الاسم موقع التخزين الخارجي في Webex WFO. يمكن أن يكون مختلفا عن اسم حاوية S3.

3. من القائمة المنسدلة النوع ، حدد **Amazon S3** (الوصول الفوري).
4. قم بتكوين قسم **AWS Storage Configuration** على النحو التالي. تأتي قيم الحقول المدرجة أدناه من مثيل AWS الخاص بمؤسستك. ابحث عن القيم وأدخلها في كل حقل من الحقول المدرجة أدناه في Webex WFO.

ملاحظة ارجع إلى وثائق AWS للحصول على مزيد من المعلومات حول إنشاء دور أنا أو إدارة مفاتيح الوصول لمستخدمي أنا أنا.

الحقل	الوصف
استخدام AWS أنا افتراض الدور	قم بإلغاء تحديد خانة الاختيار هذه.
اسم الجرافة	أدخل اسم حاوية S3. هذا الاسم حساس لحالة الأحرف.
اختر المنطقة	حدد منطقة أمازون حيث توجد حاوية S3.
أنا مفتاح الوصول	أدخل معرف مفتاح الوصول الخاص بالمستخدم "أنا المعين لنهج" التي تمنح الأذونات المطلوبة للوصول إلى حاوية S3.
أنا المفتاح السري	أدخل مفتاح الوصول السري للمستخدم "أنا " الذي تم تعيينه ل السياسة التي تمنح الأذونات المطلوبة للوصول إلى حاوية S3.

5. انقر على حفظ.
6. (اختياري) للتحقق من إعداداتك، انقر فوق اختبار الاتصال.

إنشاء معرف خارجي جديد لحاوية تخزين Amazon S3 حالية

إذا تعرض المعرف الخارجي الذي يستخدمه Webex WFO للاختراق، فيمكنك إنشاء معرف جديد. يشبه المعرف الخارجي كلمة مرور لدور حساب AWS لمؤسستك. إنه معرف فريد في AWS يستخدمه Webex WFO عند تولي الدور في حساب AWS الخاص بك للوصول إلى الدور عبر الحسابات.

1. حدد تحرير موقع التخزين الخارجي.
2. حدد موقع التخزين من القائمة المنسدلة اختر موقع تخزين لتحريره .
3. في قسم **AWS Storage Configuration** ، انقر على إنشاء معرف خارجي جديد. تظهر رسالة تأكيد.
4. انقر فوق نعم.
5. في AWS، قم بتكوين سياسة الثقة الخاصة بدورك لاستخدام المعرف الخارجي الجديد في عنصر الشرط.

هام لن يعمل الاتصال حتى تكمل هذه الخطوة.

مثل

هذا مثال على نهج الثقة الذي يمكنك إضافته إلى الدور:

```
}
"الإصدار": "2012-10-17" ،
"بيان": [
}
```

```
"التأثير": "السماح" ، "الرئيسي": {
"AWS": "<حساب تحسين القوى العاملة ARN>"
},
"الإجراء": "sts:AssumeRole"، "الشرط":
}
"StringEquals": {
"sts:ExternalId": "<تحسين القوى العاملة - معرف خارجي تم إنشاؤه>"
{
{
{
[
{
```

6. (اختياري) للتحقق من إعداداتك، انقر فوق اختبار الاتصال.

مواضيع ذات صلة

- تكوين إعدادات الأرشيف QM
- تصدير جهات الاتصال بشكل مجمع
- تكوين ملفات تعريف التخزين

تكوين إعدادات الأرشيف QM

تتيح لك صفحة تكوين الأرشيف حفظ تفضيلات أرشيف QM أو حذفها. استخدم هذه الصفحة إذا كنت تريد الاحتفاظ بتسجيلات الصوت والشاشة بعد وصولها إلى نهاية فترة الاحتفاظ بها. ستحتوي الملفات المصدرة إلى خادم الأرشيف على ملف CSV واحد وجميع تسجيلات الصوت والشاشة ذات الصلة. يتم فك تشفير الشاشة والملفات الصوتية.

هام تم إهمال صفحة تكوين الأرشيف. وهي متاحة فقط لعملاء Cisco الحاليين الذين يستخدمونها بالفعل. إذا كنت بحاجة إلى الاحتفاظ بجهات الاتصال بعد فترة الاحتفاظ بها، فنحن

نشجعك على استخدام ميزة "تصدير جهات الاتصال المجمعة". راجع تصدير جهات الاتصال بشكل مجمع.

المتطلبات الأساسية

- وحدة التخزين الخارجية
- إذن QM الإدارة

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > QM > QM تدفقات جهات الاتصال > تكوين الأرشيف

الاجراءات

تكوين تفضيلات الأرشيف QM

1. حدد موقع تخزين خارجي مكون من القائمة المنسدلة وحدة التخزين الخارجية.

ملاحظة يتم تكوين وحدة التخزين الخارجية في إدارة التطبيقات > تكوين نظام > العمومي > وحدة التخزين الخارجي

2. حدد تنسيقا من القائمة المنسدلة تنسيق الفيديو.

المدرجة هي m4v و webM ، خيارات التنسيق لملفات الفيديو فقط. *M4v* هو تنسيق حاوية فيديو مشابه ل MP4. تحتوي ملفات M4v على خيار حماية نسخ DRM. يتم ضغط تدفقات فيديو *WebM* باستخدام برامج ترميز الفيديو VP8 أو VP9.

3. حدد تنسيقا لملفات الصوت فقط من القائمة المنسدلة تنسيق الصوت.

ملفات الصوت *WAV* غير ضياع وغير مضغوطة. يتم ضغط تدفقات الصوت *WebMA* باستخدام برامج ترميز الصوت Vorbis أو Opus.

4. حدد وقت الأرشيف. الوقت من اليوم الذي يتم فيه تشغيل عملية الأرشفة. التنسيق هو HH:MM.

ملاحظة يتم تشغيل عملية الأرشفة مرة واحدة في اليوم فقط. إذا قمت بتغيير هذا الإعداد إلى وقت لاحق بعد تشغيل العملية، فلن يتم تشغيله في الوقت الجديد حتى اليوم التالي.

5. حدد وضع أرشفة من القائمة المنسدلة.

خيارات وضع الأرشفة هي الصوت وكامل. يصدر الصوت التسجيلات الصوتية فقط. تصدر بالكامل تسجيلات الصوت والشاشة.

6. أدخل نمط اسم الملف.
7. انقر على حفظ.
8. (اختياري) انقر على حذف لإزالة تفضيلات الأرشيف.

مواضيع ذات صلة

- تصدير جهات الاتصال بشكل مجمع
- إضافة مواقع تخزين خارجية
- تكوين ملفات تعريف التخزين

تكوين إدارة الجودة

تمكنك قوائم QM في Application Management من تكوين المعلمات الأساسية لإدارة الجودة في مركز الاتصال الخاص بك. يتضمن تكوين إدارة الجودة ما يلي:

- قم بتكوين إعدادات إدارة الجودة التي تنطبق على جميع المستخدمين.
- قم بتكوين QM للتسجيل.
- تكامل Webex WFO مع واحد أو أكثر من موفري الاستطلاعات الخارجيين لتوزيع استبيانات العملاء بعد انتهاء جهة الاتصال وجمع الردود.

تكوين الإعدادات العامة QM

استخدم صفحة الإعدادات العامة QM لتهيئة إعدادات إدارة الجودة التي تنطبق على كافة المستخدمين. لا تسري الإعدادات التي تم تغييرها حتى يقوم المستخدمون بتسجيل الدخول مرة أخرى.

المتطلبات الأساسية

لديك إذن إدارة QM.

موقع الصفحة

تكوين > QM > QM إدارة التطبيقات > الإعدادات العامة لاحظ المعلومات التالية حول العديد

من الحقول في هذه الصفحة:

- ملحق تسجيل الشاشة—عند إدخال قيمة في هذا الحقل، يستمر تسجيل شاشة ما بعد العمل عند بدء مكالمة جديدة ما لم تحدد إيقاف تسجيل الشاشة الموسعة في مكالمة جديدة. يمكن أن يستهلك تسجيل الشاشة الإضافي هذا موارد التخزين.

  هام لا يعمل إعداد إيقاف تسجيل الشاشة الممتدة في مكالمة جديدة مع عمليات تكامل CCaaS ACD.

- جودة تسجيل الشاشة—ينتج عن مستوى الجودة الذي تحدده ملفات تسجيلات بأحجام تقريبية أدناه. يمكن أن تؤثر بيئة التسجيل في مؤسستك ومحتوى تسجيلات الشاشة بشكل كبير على هذه الأحجام.
  - جيد: 2.1 MB في الدقيقة لكل شاشة
  - أفضل: 2.8 MB في الدقيقة لكل شاشة
  - الأفضل: 3.3 MB في الدقيقة لكل شاشة
- التحدث عبر الأحداث - مقدار الوقت بالثواني الذي يجب أن يحدث فيه الحديث للتسجيل كحدث تحدث. أدخل 0 لتجاهل الحديث عن الأحداث.

- أحداث الصمت—مقدار الوقت، بالثواني، الذي يجب أن يمر هذا الصمت للتسجيل كحدث صمت. أدخل 0 لتجاهل الصمت.
- وقت الاحتفاظ بتسجيل صوت الجذر—لعرض تسجيلات جذر الصوت في صفحة التفاعلات، استخدم عامل تصفية نطاق البحث وحدد مكالمات الجذر.
- وقت الاحتفاظ بتسجيل شاشة الجذر—لا تظهر تسجيلات جذر الشاشة مطلقا في صفحة التفاعلات.
- وقت الاحتفاظ بجهات الاتصال أثناء عدم الاتصال—لا تحتوي جهات الاتصال غير المتصلة على تسجيلات صوتية أو شاشة مقترنة بها. عادة ما يتم إنشاء جهات الاتصال هذه يدويا بالنقر فوق إنشاء جهة اتصال في صفحة التفاعلات.
- الاتصال الأول/الاتصال الأول—يتم التقاط كل من رقم الاتصال الأول والرقم الذي تم الاتصال به لأول مرة في بداية المكالمة. لا يتم التقاط رقم إذا تم إلغاء تحديد خانة الاختيار الخاصة به. بدلا من ذلك، يتم التقاط رقم الاتصال الثاني أو الرقم الثاني الذي تم الاتصال به.
- عرض جهات الاتصال في المنطقة الزمنية للمستخدم—تتحكم خانة الاختيار هذه في حقلي التاريخ والمنطقة الزمنية في صفحتي التفاعلات وقائمة انتظار جهات الاتصال. تبحث كافة عوامل تصفية الوقت (على سبيل المثال، النطاق الزمني) دائما عن جهات الاتصال في المنطقة الزمنية لمصدر الالتقاط، حتى إذا تم تحديد خانة الاختيار هذه.
- عميل سطح المكتب الذكي - أولوية تسجيل الشاشة—بعد حفظ أي تغيير في هذا الإعداد، يجب تسجيل الدخول إلى الخادم الذي يتم تشغيل خدمة CTI عليه وإعادة تشغيل خدمة CTI حتى يصبح التغيير ساري المفعول.
- خادم STUN/TURN—بعد إجراء أية تغييرات على هذا الملقم، أعد تشغيل عملاء التسجيل (التقاط سطح المكتب الذكي وخادم التسجيل الظاهري).

حول أولوية تسجيل الشاشة

عميل سطح المكتب الذكي - تتيح لك أولوية تسجيل الشاشة تحديد أولوية مفضلة للشاشة التي يتم تسجيلها لمراقبة الشاشة عندما يقوم نفس المستخدم بتسجيل الدخول إلى كل من جهاز عميل رفيع ونقطة نهاية (كمبيوتر شخصي) بشكل متزامن. بمعنى ، يتم استخدام تسجيل الدخول إلى AD الخاص بالمستخدم نفسه لتسجيل الدخول إلى كل من نقطة النهاية والعميل الرفيع في نفس الوقت. Webex سجلات **WFO**مستخدمو الأجهزة التابعة جزئيا كاتصالات عميل سطح المكتب الذكي (SDC) بأنظمة تشغيل الخادم مثل Windows Server 2016. Webex سجلات **WFO**مستخدمو نقاط النهاية **(PC)** كاتصالات SDC بأنظمة تشغيل سطح المكتب مثل Windows 10. باستخدام مراقبة الشاشة، يمكنك عرض نشاط شاشة الوكيل، سواء كان هذا الوكيل يجري مكالمة أم لا. راجع مراقبة الوكلاء في الوقت الفعلي لمزيد من المعلومات حول مراقبة الشاشة الحية.

في حالة فقدان الاتصال بأولوية محددة، لن يبدأ Webex WFO التسجيل على إعداد أولوية مختلف حتى المكالمة النشطة التالية.

مثال إذا تم تحديد "مستخدمو الجهاز التابع جزئيا" كأولوية لتسجيل الشاشة، وفقد الاتصال بالعميل التابع جزئيا أثناء المكالمة، فلن يبدأ Webex WFO التسجيل على الأولوية الأقل لمستخدمي النقاط النهائية **(PC)** حتى تبدأ مكالمة جديدة.

ملاحظة إذا تم تغيير أولوية تسجيل الشاشة أثناء قيام أحد العاملين بإجراء مكالمة، فلن يؤثر التغيير على تلك المكالمة ولكن سيحدث مع المكالمات اللاحقة بعد انتهاء المكالمة.

مواضيع ذات صلة

- تكوين الإعدادات العامة—تكوين الإعدادات على مستوى النظام

تكوين QM للتسجيل

يستلزم تكوين QM التسجيل ما يلي:

- قم بإعداد اتصال بين Webex WFO وواحد أو أكثر من ACD.
- قم بالوصول إلى Webex سطح المكتب الذكي WFO ومثبتات خادم بيانات Webex WFO المتوفرة للمستأجر الخاص بك.
- قم بتكوين مصدر إشارة واحد على الأقل، ومجموعة إشارات واحدة، وخادم إشارة واحد، ومجموعة تسجيل واحدة، وأجهزة مركز الاتصال الخاصة بك.
- مراقبة حالة خوادم إرسال الإشارات النشطة والاحتياطية والتسجيل في مجموعات الاتصالات الهاتفية.
- قم بتكوين حقول بيانات التعريف وإدارتها في نظامك.

إدارة خوادم الاتصالات الهاتفية

استخدم صفحة مراقبة الهاتفية لمراقبة حالة خوادم الإشارات النشطة والاحتياطية وخوادم التسجيل في مجموعات الاتصالات الهاتفية.

إذا كان لديك خادم إشارة أساسي وخادم إشارات احتياطي، فيمكنك استخدام هذه الصفحة لتحويل معالجة المكالمات إلى خادم النسخ الاحتياطي قبل إجراء الصيانة على الخادم الأساسي. في بداية سير العمل هذا، يكون الملقم الأساسي في الحالة نشط، ويكون خادم النسخ الاحتياطي في حالة استعداد.

ملاحظة يمكن وضع الخوادم الموجودة في الأزواج النشطة/الاحتياطية فقط في وضع الصيانة.

وضع خادم في وضع الصيانة

1. حدد مجموعة هاتفية.
2. حدد الخادم الذي تريد وضعه في وضع الصيانة.

ملاحظة يجب أن يكون الملقم المراد وضعه في وضع الصيانة في حالة نشط.

3. انقر فوق صيانة.

عند النقر فوق "صيانة"، يتغير خادم النسخ الاحتياطي من وضع الاستعداد إلى الوضع النشط، ويتغير الملقم النشط من الوضع النشط إلى وضع التصريف. تستمر معالجة المكالمات الموجودة بالفعل على هذا الخادم حتى تنتهي ("استنزاف" الخادم) ، وفي ذلك الوقت ينتقل الخادم إلى وضع الصيانة. يتم توجيه المكالمات الجديدة إلى الخادم النشط الجديد الذي يبدأ في معالجتها.

بمجرد أن يكون الخادم في وضع الصيانة ، يمكن إجراء الصيانة وإعادة تمهيد الخادم إذا لزم الأمر. عند اكتمال الصيانة، ينتقل الملقم إلى وضع الاستعداد.

تنشيط خادم في وضع الاستعداد

1. حدد الخادم الذي تريد تنشيطه في وضع الاستعداد.
2. انقر فوق نشط.

عند النقر فوق "نشط"، يتغير الملقم من وضع الاستعداد إلى الوضع النشط، ويتغير الملقم النشط من الوضع النشط إلى وضع التصريف. تستمر معالجة المكالمات الموجودة بالفعل على هذا الخادم حتى يتم ذلك، وفي ذلك الوقت ينتقل الملقم إلى وضع الاستعداد. يتم توجيه المكالمات الجديدة إلى الخادم النشط الجديد الذي يبدأ في معالجتها.

أوصاف الحقول

تعرض صفحة مراقبة الاتصالات الهاتفية حالة كل من خوادم الإشارة وخوادم التسجيل. الحقول في هذه الأقسام محددة في الجداول أدناه:

الحقل	الوصف
عوامل التصفية	حدد مجموعة هاتفية من القائمة المنسدلة.
المكوّن	نوع الخادم: إشارة أو تسجيل.
أولوية	أولوية الخادم: أساسي أو ثانوي أو احتياطي.
اسم الخادم	IP عنوان أو اسم الخادم الخاص بخادم الإشارة أو التسجيل.
المجموعة	اسم مجموعة الإشارة أو التسجيل. ملاحظة يجب أن يشير اسم المجموعة إلى ما إ كانت المجموعة مجموعة إشارة أو تسجيل.
الحالة	يشير إلى ما إذا كان الخادم متصلا أم غير متصل.
الحالة	الحالة الحالية للخادم:

الحقل	الوصف
	▪ نشط = الخادم نشط ويعالج المكالمات. ▪ غير نشط = الخادم غير نشط. ▪ الاستعداد = الخادم قيد التشغيل وجاهز للتنشيط. ▪ Draining = يقوم الخادم بمعالجة البيانات في قائمة الانتظار ولا يقبل بيانات جديدة. ▪ الصيانة = الخادم معطل للصيانة.
المكالمات	عدد المكالمات التي تتم معالجتها بواسطة كل خادم.
آخر تحديث	تاريخ ووقت تحديث معلومات الخادم في الجدول المعروضة بتوقيت جرينتش.
حالة الصيانة	حالة الصيانة الحالية لخادم الإشارة أو التسجيل: ▪ نشط = الخادم نشط ويعالج المكالمات. ▪ قيد الصيانة = الخادم قيد الصيانة.

إدارة حقول بيانات التعريف المخصصة

تستخدم صفحة "إدارة بيانات التعريف" لتكوين حقول بيانات التعريف المخصصة وإدارتها في نظامك.

تسمح لك بيانات التعريف بإضافة معلومات إلى محادثة العميل. يمكن التقاط بيانات التعريف من ACD والتطبيقات الأخرى لتمرير البيانات إلى واجهات برمجة التطبيقات التالية:

- تفاصيل الجدول حسب الوكلاء والتاريخ API
- التحولات حسب API العامل

Webex يعرض WFO أيضا حقول بيانات التعريف هذه في لوحة التفاصيل في مشغل الوسائط.

المتطلبات الأساسية

- لديك إذن إدارة حقول بيانات التعريف وإذن إرسال أمر بيانات التعريف.
- لعرض بيانات التعريف المخصصة، تحتاج إلى إذن عرض بيانات التعريف المخصصة.
- لتحرير بيانات تعريف مخصصة، تحتاج إلى إذن تحرير بيانات تعريف مخصصة.

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > QM التكوين > إدارة البيانات الوصفية

الاجراءات

يتم عرض حقول بيانات التعريف التي تقوم بتكوينها في جدول. استخدم الجدول لعرض حقل بيانات تعريف أو تحريره أو حذفه من نظامك.

ملاحظة Webex يدعم WFO ما يصل إلى 100 حقل بيانات تعريف مخصص لكل مستأجر.

إضافة حقل بيانات تعريف جديد

1. أكمل الحقول كما هو موضح أدناه
2. انقر على حفظ. يظهر حقل بيانات التعريف الجديدة في الجدول.

تحرير حقل بيانات تعريف

1. انقر نقرا مزدوجا فوق حقل بيانات التعريف في الجدول.
2. قم بتحرير الحقول على الصفحة حسب الحاجة.
3. انقر على حفظ.

حذف حقل بيانات تعريف

1. انقر نقرا مزدوجا فوق حقل بيانات التعريف في الجدول.
2. انقر على حذف.

الحقول الموجودة في صفحة "إدارة بيانات التعريف" موضحة أدناه.

الحقل	الوصف
مفتاح بيانات التعريف	(يتم إنشاؤه تلقائيا) معرف فريد للبيانات الوصفية ، الذي تستخدمه واجهات برمجة التطبيقات. يتم إنشاء مفتاح بيانات التعريف استنادا إلى النص الذي تدخله في حقل تسمية بيانات التعريف. يتم استبدال المسافات بواصلات ، ويتم إضافة "-key" في النهاية. على سبيل المثال، إذا قمت بإدخال نص نموذجي في حقل تسمية بيانات التعريف، فسيعرض حقل مفتاح بيانات التعريف مثال-مفتاح نص. لا يسمح حقل مفتاح بيانات التعريف بعلامات العطف (&) أو علامات التساوي (=). إذا ظهرت هذه الرموز في حقل تسمية بيانات التعريف، فستتم إزالتها تلقائيا في حقل مفتاح بيانات التعريف. الحد الأقصى للأحرف = 39.

الحقل	الوصف
تسمية البيانات الوصفية	الاسم المقترن بحقل بيانات التعريف الذي يظهر في البحث النتائج ومعلومات الاتصال.
نوع البيانات الوصفية	نوع المعلومات الموجودة في حقل البيانات الوصفية: التاريخ، ارتباط تشعبي أو رقم أو نص.
بيانات ACD	ينطبق هذا الحقل فقط على عمليات النشر المحلية ل Webex WFO. يحدد بيانات التعريف المستوردة من ACD. Webex يقوم المكتب بالتوفيق بين البيانات ACD طريق مطابقة معلومات الاتصال الموجودة في Webex المنظمة مع معلومات المكالمة المخزنة في ACD ويغير معلومات الاتصال في Webex WFO. يتم تحديث البيانات بشكل دوري. عند تعيين بيانات التعريف إلى ACD البيانات، يجب تحديد نص في حقل النوع.
مفتاح مستكشف البيانات	(اختياري) معرف فريد لتعيين بيانات التعريف باستخدام مستكشف البيانات. يمكنك تعيين ما يصل إلى 20 حقل بيانات تعريف باستخدام مستكشف البيانات.
خانة اختيار مشفرة	(اختياري) حدد هذا الخيار إذا كنت تريد الإبلاغ عن جهات الاتصال استنادا إلى حقول بيانات التعريف المخصصة. إذا حددت هذا المربع، فسيقوم Webex WFO بتشفير بيانات التعريف عند تخزينها. يتم تمكين خانة الاختيار "مشفر" فقط في حالة إلغاء تحديد خانة الاختيار القابلة للتصدير. ملاحظة لا يمكنك البحث عن بيانات التعريف المشفرة.
خانة اختيار قابلة للتصدير	إذا تم تحديده ، يمكنك تصدير البيانات الوصفية عبر Webex WFO أو API. يتم تحديد خانة الاختيار هذه بشكل افتراضي.
للقراءة فقط	في حالة تحديدها، تكون بيانات التعريف للقراءة فقط. لا يمكنك إضافة بيانات تعريف أو تحريرها إلى جهة اتصال من خلال Webex WFO. ملاحظة إذا كانت بيانات التعريف ACD بيانات، يتم تحديد خانة الاختيار هذه افتراضيا ويتم تعطيلها.

مواضيع ذات صلة

- تصدير بيانات تعريف جهة الاتصال
- تحرير بيانات التعريف المخصصة المقترنة بجهة اتصال
- عرض البيانات المقترنة بجهة اتصال
- إضافة علامات البيانات الوصفية إلى مجموعات البيانات والمجموعات
- حذف أو تحديث جهات اتصال متعددة في وقت واحد

حقول بيانات تعريف Cisco

تتوفر حقول بيانات التعريف التالية مع Cisco ACD.

الحقل	الوصف
AgentPeripheralNumber	الرقم الطرفي للوكيل الذي أجرى المكالمة. ملاحظة يمكن أن تكون فارغة عندما يكون الطرف المصدر أو الوجهة غير مراقب أو إذا لم يقم العامل بتسجيل الدخول.
AgentSkillTargetID	يحدد الوكيل الذي قام بمعالجة المكالمة. هذه القيمة فريدة من نوعها بين الجميع أهداف المهارات في المؤسسة. وهي مأخوذة من جدول "العامل" في قاعدة البيانات المركزية Unified ICM. يتم إنشاء AgentSkillTargetIDs تلقائيا عند تكوين العامل لأول مرة في نافذة تكوين العامل الخاصة ب Unified ICM Configuration Manager. النموذج 5001
معرف مرجع المكالمة	معرف فريد للمكالمة في مجموعة Unified CM. CallGUID
	معرف المكالمة الفريد العالمي.
التاريخ والوقت	التاريخ والوقت الذي يتم فيه إنشاء سجل جدول Termination_Call_Detail بواسطة البوابة الطرفية (PG). يتم إنشاء سجل جدول تفاصيل Termination_Call_ بواسطة PG عندما تغادر المكالمة PG فعليا (على سبيل المثال، IVR يوجه المكالمة إلى وكيل) أو عند اكتمال الإنهاء للمكالمة بعد مغادرة المكالمة لجهاز الوكيل (إما عن طريق قطع الاتصال أو من خلال إكمال التحويل).

الحقل	الوصف
الأرقامتم الاتصال به	الأرقام التي تم طلبها لمكالمة صادرة بدأت على ACD. هذه لا يتم توفير الأرقام بواسطة جميع ACD. في الوقت الحالي، لا توفر سوى IVRs وAspect CallCenter وDEFINITY ECS قيما في الحقل DigitsDialed. إذا كانت المكالمة موجهة للترجمة، يقوم PG المتلقي أيضا بالإبلاغ عن هذا الحقل على الرغم من أن المكالمة واردة.
مدة	مدة المكالمة بالثواني. هذا هو الوقت الذي يقوم فيه المحول بمعالجة المكالمة. يشتمل حقل المدة على عدة حقول في جدول Termination_ Call_Detail: **LocalQTime** + **RingTime** + **TalkTime** + **WorkTime** + **HoldTime** + **DelayTime** + **NetQTime**
PeripheralCallKey	المعرف الذي تم تعيينه للمكالمة من قبل الجهاز الطرفي (ACD، IVR). الشبكة يختلف نطاق ونوع القيمة المستخدمة في هذا الحقل حسب نوع النقطة الطرفية. يمكن أن يكون هذا واحدا مما يلي: ▪ مكالمة أصلية وتحويل ومكالمة استشارية كثلاث مكالمات منفصلة (على سبيل المثال، معرفات المكالمات 1001 و1002 و1003) ▪ جميع المكالمات الثلاث كاستمرار لنفس المكالمة (على سبيل المثال، معرفات المكالمات 1001 و1001 و1001) ▪ المكالمة الأصلية والتحويل كمكالمة واحدة، ولكن المكالمة الاستشارية كمكالمة ثانية (على سبيل المثال، معرفات المكالمات 1001 و1002 و1001) ▪ المكالمة الأصلية كمكالمة واحدة والأصلية والتحويل كمكالمة أخرى (على سبيل المثال، معرفات المكالمات 1001 و1002 و1002) قد لا تكون هذه القيم المستخدمة فريدة، اعتمادا على تنفيذ الجهاز الطرفي. على سبيل المثال، يعيد كل من Aspect CallCenter وDEFINITY ECS ACDs استخدام المعرفات في هذا الحقل.

الحقل	الوصف
مفتاح الاسترداد	معرف فريد تم تعيينه لكل سجل ويستخدم داخليا بواسطة Unified ICM/Unified CCE لتعقب السجل.
وقت الرنين	عدد الثواني التي قضتها المكالمة في الرنين على جهاز الاتصال عن بعد الخاص بالعامل قبل الرد عليها. يحدث وقت الرنين بعد أي DelayTime وLocalQTime. بالنسبة للمكالمات المحولة (أي، المكالمات التي رنت في مجموعة اتصالات العامل قبل إعادة توجيهها عند فشل الرد)، فإن RingTime هو مجموع الوقت الذي قضته المكالمة في الرنين عند كل مجموعة تيلي.
وقت التحدث	الوقت التراكمي، بالثواني، الذي كانت فيه المكالمة في حالة تحدث على الجهاز الوجهة. وقت التحدث هو وقت مكالمة مكتمل، وليس وقت حالة الوكيل. الوقت التراكمي، بالثواني، الذي كانت فيه المكالمة في حالة تحدث على الجهاز الوجهة. وقت التحدث هو وقت مكالمة مكتمل، وليس وقت حالة الوكيل. ملاحظة في جداول Termination_Call_Detail و Skill_Group و Agent_ Skill_Group، لا يتضمن HoldTime TalkTime؛ ومع ذلك، في جداول الخدمات والمسار، يتضمن HoldTime TalkTime.
متغير1	المتغير المستخدم لتجزئة المكالمات. يمكن أن تحتوي أيضا على بيانات تم إدخالها أثناء إنهاء المكالمة. يتم تعيين هذا الحقل إلى متغير الجانب A.
المتغير2	المتغير المستخدم لتجزئة المكالمات. يتم تعيين هذا الحقل إلى متغير الجانب B.
متغير3	المتغير المستخدم لتجزئة المكالمات. يتم تعيين هذا الحقل إلى متغير الجانب C.
متغير4	المتغير المستخدم لتجزئة المكالمات. يتم تعيين هذا الحقل إلى متغير الجانب D.

الحقل	الوصف	
متغير5	المتغير المستخدم لتجزئة المكالمات. يتم تعيين هذا الحقل إلى متغير الجانب E.	
متغير6	المتغير المستخدم لتجزئة المكالمات.	
المتغير7	المتغير المستخدم لتجزئة المكالمات.	
المتغير8	المتغير المستخدم لتجزئة المكالمات.	
المتغير9	المتغير المستخدم لتجزئة المكالمات.	
متغير10	المتغير المستخدم لتجزئة المكالمات.	
بيانات التغليف	البيانات التي أدخلها الوكيل أثناء إنهاء المكالمة.	

ملاحظة يتم استخدام **WorkTime** لحساب المدة في جدول Termination_Call_Detail ووقت المعالجة في النظام الموحد خدمة ICM والمسار وجداول Call_Type.

كيفية عمل المكالمات الجذرية والتسوية

مكالمة الجذر هي تسجيل يتم إجراؤه عبر تسجيل البوابة. لا يرتبط هذا التسجيل بأي مستخدم ويجب التوفيق بينه وبين أحد الوكلاء. يمكن استخدام التسجيلات التي تمت تسويتها مع إدارة الجودة والتحليلات.

المكالمة الجذرية هي تسجيل للمكالمة بأكملها من وقت دخولها البوابة حتى وقت خروجها من البوابة، بما في ذلك التحويلات والاستشارات التي يمكن أن تشمل عدة أشخاص.

ملاحظة لا يمكنك استخدام "تسجيل البوابة" مع مستخدمي الفنادق. (انظر إدارة مستخدمي الفنادق.)

التسوية هي عملية ربط المكالمات الجذرية بالوكلاء وتسجيلات الشاشة من خلال النظر إلى سجلات تفاصيل المكالمات PBX/ACD (CDRs) واقترانات WFO Webex من عامل إلى جهاز وأحداث تسجيل دخول المستخدم النهائي. يتم تشغيل عملية التسوية كل 10 دقائق مقابل المكالمات التي مضى عليها 20 دقيقة على الأقل. تؤدي التسوية إلى إنشاء مكالمات معينة تكون نسخا من مقاطع المكالمة الجذرية التي تنتمي إلى وكلاء محددين. Webex يقوم WFO بتشغيل التسوية تلقائيا.

يمكنك عرض المكالمات الجذرية في نافذة تسجيل جهات الاتصال (انظر البحث عن جهات اتصال).

Webex يعالج WFO المكالمات الجذرية وفقا لملف تعريف التخزين الافتراضي فقط. إذا قمت بإنشاء أي ملفات تعريف تخزين إضافية، فإنها لا تنطبق على المكالمات الجذر. (انظر تكوين ملفات تعريف التخزين .)

تكوين مجموعات الاتصالات الهاتفية

مجموعات الاتصالات الهاتفية هي العمود الفقري للبنية التحتية للتسجيل في المؤسسة. استخدم صفحة مجموعات الهاتفية لإنشاء مجموعات الهاتفية ومجموعات الإشارة ومجموعات التسجيل وتحريرها وحذفها.

تتكون مجموعة الاتصالات الهاتفية من مصدر إشارة واحد على الأقل، ومجموعة إشارات واحدة، وخادم إشارة واحد، ومجموعة تسجيل واحدة، وأجهزة مركز الاتصال الخاص بك. يمكنك إضافة نسخ احتياطية لأي من هذه العناصر. تعد إضافة النسخ الاحتياطية أمرا اختياريا ، لكننا نوصي به لأغراض المرونة.

ملاحظة لا تدعم بعض أنواع مجموعات الاتصالات الهاتفية مصدر إشارة احتياطي.

يتم دعم التكوينات المختلفة لمجموعات الهاتفية ومجموعات الإشارة ومجموعات التسجيل بناء على نوع مجموعة الهاتفية. توضح الجداول أدناه تكوين مجموعة الاتصالات الهاتفية وتفاصيل خدمة CTI استنادا إلى نوع مجموعة الاتصالات الهاتفية.

Avaya هالة CM

مجموعات الاتصالات الهاتفية	1 أو أكثر
مجموعات التشوير لكل مجموعة هاتفية	1 أو أكثر
من مجموعات التسجيل لكل مجموعة إشارة	1 أو أكثر
ملاحظات الخدمة CTI	يمكن تخصيص خادم AES DMCC واحد لكل خدمة CTI في مجموعة الإشارة.

Avaya SBC

مجموعات الاتصالات الهاتفية	1 أو أكثر
مجموعات الإشارات لكل مجموعة هاتفية	1 أو أكثر
مجموعات التسجيل لكل مجموعة إشارات	1 أو أكثر
ملاحظات الخدمة CTI	غير متاح

Cisco Unified Communications Manager

مجموعات الاتصالات الهاتفية	1 أو أكثر
مجموعات التشوير لكل مجموعة هاتفية	1 أو أكثر
من مجموعات التسجيل لكل مجموعة إشارة	1 أو أكثر

Cisco Unified Communications Manager (تابع)

ملاحظات الخدمة CTI	يمكن أن يكون لكل خدمة CTI في مجموعة إشارات قائمة مدارة بشكل منفصل بمديري Unified CM CTI للاتصال بهم لمدة JTAPI.

آخر

مجموعات الاتصالات الهاتفية	1 أو أكثر
مجموعات التشوير لكل مجموعة هاتفية	1
مجموعات التسجيل لكل مجموعة إشارة	1
ملاحظات الخدمة CTI	غير متاح

المتطلبات الأساسية

لديك إذن تكوين مجموعات الاتصالات الهاتفية

موقع الصفحة

تكوين > QM > QM إدارة التطبيقات > مجموعات الاتصالات الهاتفية

الاجراءات

تكوين مجموعة هاتفية

1. أدخل اسما فريدا لمجموعة الاتصالات الهاتفية.
2. حدد نوع النظام الأساسي لمجموعة الاتصالات الهاتفية.
3. انقر على إضافة. تظهر حقول إضافية على الصفحة.
4. أكمل التكوين ضمن علامة التبويب الاتصالات الهاتفية وفقا لنوع مجموعة الاتصالات الهاتفية المحددة.
   - Avaya Aura CM—راجع تكوين Avaya مدير الاتصالات.
   - Avaya SBC SIPREC—راجع تكوين Avaya SBCE لتسجيل SIPREC.
   - Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)—راجع تكوين Cisco Unified Communication Manager .
   - جينيسيس—راجع تكوين جينيسيس .

5. انقر فوق التالي لمتابعة تكوين مجموعة الإشارة.

تكوين مجموعة إشارات

1. أدخل اسما فريدا لمجموعة الإشارات.
2. انقر على إضافة.
3. أدخل تفاصيل التكوين لمجموعة الإشارات وفقا للجدول أدناه.
4. انقر فوق التالي لمتابعة تسجيل تكوين المجموعة.

تكوين مجموعة الإشارات

الحقل	الوصف
خادم بيانات الإشارة QM الأساسي	
خادم بيانات الإشارة QM الأساسي	خادم البيانات الخاص بخدمة الإشارة الأولية. يتم ملء القائمة المنسدلة بخوادم البيانات التي تم تكوينها باستخدام إشارة CTI أو SIPREC (وفقا لنوع مجموعة المهاتفة). يمكن أن تنتمي خدمة الإشارة هذه إلى مجموعة إشارات واحدة فقط.
المرحلة الابتدائية JTAPI CTI Manager خادم الإشارات الأساسي	(Unified CM فقط) خادم البيانات الخاص بمدير CTI الأساسي لخادم بيانات إشارة QM الأساسي. مدير CTI هو خدمة تعمل على Unified CM وتعالج أحداث JTAPI لكل Unified CM في نظام المجموعة. يتم ملء القائمة المنسدلة بخوادم Unified CM التي تم تكوينها ضمن علامة التبويب الهاتفية.
JTAPI النسخ الاحتياطي CTI Manager خادم الإشارات الأساسي	(Unified CM فقط) خادم البيانات الخاص بمدير CTI النسخ الاحتياطي لخادم بيانات إشارة QM الأساسي. يتم ملء القائمة المنسدلة بخوادم Unified CM التي تم تكوينها ضمن علامة التبويب الهاتفية.
خادم إشارات QM النسخ الاحتياطي	
النسخ الاحتياطي QM خادم بيانات الإشارة	(اختياري) خادم البيانات الخاص بخدمة الإشارات الاحتياطية. يتم ملء القائمة المنسدلة بخوادم البيانات التي تم تكوينها باستخدام

الحقل	الوصف
	CTI أو إشارات SIPREC (حسب نوع مجموعة المهاتفة). يمكن أن تنتمي خدمة الإشارة هذه إلى مجموعة إشارات واحدة فقط. تظل خدمة الإشارة على خادم النسخ الاحتياطي حتى تقوم يدويا ببدء تجاوز الفشل إلى الخادم الأساسي.
المرحلة الابتدائية JTAPI خادم CTI Manager إشارات النسخ الاحتياطي	(Unified CM فقط) (عند تكوين خادم إشارة احتياطية فقط) خادم البيانات الخاص بالخادم لمدير CTI الأساسي للنسخ الاحتياطي QM خادم بيانات الإشارة. مدير CTI هو خدمة تعمل على Unified CM وتعالج أحداث JTAPI لكل Unified CM في نظام المجموعة. يتم ملء القائمة المنسدلة بخوادم Unified CM التي تم تكوينها ضمن علامة التبويب الهاتفية.
نسخ احتياطي JTAPI CTI Manager خادم إشارات النسخ الاحتياطي	(Unified CM فقط) متوفر فقط عند تكوين خادم إشارة احتياطي. اسم مدير CTI للنسخ الاحتياطي QM خادم بيانات الإشارة. يتم ملء القائمة المنسدلة بخوادم Unified CM التي تم تكوينها ضمن علامة التبويب الهاتفية.

تكوين مجموعة تسجيل وواجبات

1. أدخل اسما فريدا لمجموعة التسجيلات.
2. انقر على إضافة.
3. حدد مجموعة التسجيل والأولوية لكل اسم مضيف خادم السجل وعنوانه IP.
4. انقر على حفظ.

ملاحظه

عند تكوين مجموعات التسجيل ، تذكر النقاط التالية:

- إذا كان لديك مستخدمون في بيئة تسجيل بوابة أو CUBE يحتاجون إلى تسجيل الشاشة، فيجب عليك إنشاء مجموعة تسجيل تتصل بخادم CTI ولم يتم تعيين خوادم تسجيل لها.

- يمكنك تعيين خادم تسجيل واحد أو أكثر لمجموعة تسجيلات. تتطلب مجموعة التسجيل خادم تسجيل أساسي واحد على الأقل.

  تستنفد خدمات الإشارة سعة خوادم السجلات الأساسية قبل إرسال المكالمات إلى خوادم السجلات الثانوية. إذا تم تعطيل خادم الإشارة الأساسي (بسبب إيقاف التشغيل اليدوي أو خطأ في النظام)، يستمر خادم الإشارة الثانوي في إرسال المكالمات إلى خوادم السجلات الأساسية ما لم تكن خوادم السجلات الأساسية غير متوفرة أيضا.

- يمكن أن ينتمي خادم التسجيل إلى مجموعة تسجيل واحدة فقط.
- يمكنك نقل خوادم السجلات بين مجموعات التسجيل.

تغيير إعدادات مجموعة هاتفية

- حدد مجموعة الاتصالات الهاتفية، وقم بتحريرها حسب الحاجة، ثم انقر فوق حفظ. يوضح الجدول أدناه وقت سريان التغييرات.

مجموعة الاتصالات الهاتفية النوع	خدمة	لتطبيق إعدادات التكوين
Avaya SBC	Avaya SBC SIPREC	أعد تشغيل الخدمة.
	خدمة تسجيل الشبكة	لا يلزم إعادة التشغيل. تطبق فترة الاستقصاء التالية إعدادات التهيئة.
Avaya هالة CM	خدمة CTI	أعد تشغيل الخدمة.
	Webex WFO (أجهزة VoIP)	أعد تحميل نافذة جهاز VoIP.
	خدمة تسجيل الشبكة	لا يلزم إعادة التشغيل. تطبق فترة الاستقصاء التالية إعدادات التهيئة.
	خدمة المزامنة	لا يلزم إعادة التشغيل. تطبق المزامنة التالية إعدادات التهيئة.
Unified CM	التسجيل CTI	أعد تشغيل الخدمة.

لتطبيق إعدادات التكوين	مجموعة الاتصالات الهاتفية النوع	 خدمة
خدمة		
Webex WFO (أجهزة VoIP)	أعد تحميل نافذة جهاز VoIP.	
خدمة التسجيل المكتبي	أعد تشغيل الخدمة.	
خدمة تسجيل الشبكة	أعد تشغيل الخدمة. إذا أضفت خدمة تسجيل CTI تسجيل احتياطية من postinstall.exe أثناء وجودك في وضع التحديث، فيجب إعادة تشغيل خدمة تسجيل الشبكة.	

تمكين اتصال AES آمن

لاستخدام AES التشفير ، تحتاج إلى التأكد من أن اتصال AES آمن.

1. قم بتسجيل الدخول إلى خادم AES (على سبيل المثال، http://10.192.252.186).
2. انتقل إلى الأمان > Certificate Management > شهادات CA الموثوق بها، وقم بتصدير جذر منتج HDTG Avaya.
3. انسخ شهادة جذر منتج Avaya HDTG والصقها في ملف. قم بتسمية aes.cer fie.
4. نقل ملف aes.cer إلى الدليل <خادم البيانات>\bin\resources .
5. أعد تشغيل خدمة CTI.
6. ستتحقق CTI الخدمة من aes.cer ، ثم تنشئ Avaya.JKS في نفس المجلد ، والذي ستستخدمه بعد ذلك للاتصال AES بشكل آمن.

   بعد أن يقوم النظام بإنشاء ملف Avaya.JKS ، قم بتسجيل الدخول إلى Webex WFO وانتقل إلى إدارة التطبيقات > QM التكوين > مجموعات الهاتفية.
7. افتح مجموعة Avaya الهاتفية، وحدد استخدام اتصال آمن، وقم بتغيير المنفذ إلى 4722.
8. أعد تشغيل CTI الخدمة مرة أخرى.

مواضيع ذات صلة

- تكوين مدير اتصالات Avaya
- تكوين Avaya SBCE لتسجيل SIPREC
- تكوين Cisco Unified Communication Manager
- تكوين جينيسيس

تكوين مدير اتصالات Avaya
في بيئة Avaya Communication Manager (CM)، يمكنك تكوين معلومات الاتصال لخدمات تمكين تطبيق Avaya (AE) ومركز DMCC المرتبط بمجموعة الاتصالات الهاتفية.

تعيين كلمة مرور جهاز Avaya DMCC

استخدم الحقول الموجودة في هذا القسم لتكوين كلمات المرور لأجهزة Avaya مركز دبي للسلع المتعددة. يمكن أن يتراوح طول كلمات المرور Avaya من ثلاثة إلى سبعة أرقام. إذا كنت تستخدم أكثر من سبعة أرقام في الأرقام الداخلية، فستحتاج إلى تكوين كلمات المرور لتكون متوافقة مع المعايير Avaya.

- انقر على استخدام ملحق الجهاز لتعيين كلمات المرور إذا كان الرقم الداخلي يتراوح بين ثلاثة وسبعة أرقام.
- انقر فوق استخدام كلمة مرور ثابتة إذا كنت تريد استخدام كلمة مرور واحدة لجميع أجهزتك. عند النقر فوق هذا الزر، يعرض QM مربع نص للسماح لك بإضافة كلمة المرور المكونة من ثلاثة إلى سبعة أرقام.
- انقر فوق استخدام نمط مخصص لتحديد نمط كلمة مرور جهاز مخصص لتعيين كلمات مرور الأجهزة Avaya استنادا إلى ملحقاتك. يجب أن تكون كلمة المرور بين ثلاثة وسبعة أرقام. إذا كانت الأرقام الداخلية تحتوي على أكثر من سبعة أرقام، فستتيح لك هذه الوظيفة تحويل أرقام جهازك إلى كلمات مرور Avaya مقبولة. أدخل النمط في حقل النمط المخصص.

تستخدم وظيفة نمط كلمة مرور Avaya DMCC المخصصة حرفي بدل لتمثيل ملحقاتك:

- F—الأرقام الأولى (أو البادئة)
- L - الأرقام الأخيرة (أو اللاحقة)

يمكنك أيضا إدراج أرقام ثابتة من 0 إلى 9 في نمط كلمة المرور.

انقر فوق علامة الاستفهام للحصول على أمثلة لاستخدام أنماط كلمات المرور المخصصة.

الحقل	الوصف
كلمة مرور الجهاز	كلمة المرور الافتراضية لجميع الأجهزة.

الحقل	الوصف
	ملاحظة إذا قمت بتغيير كلمة مرور، يجب إعادة تشغيل كافة خدمات الإشارات المقترنة.
Avaya ACD المرتبطة	ACD التي ترتبط بها مجموعة الاتصالات الهاتفية هذه.
تمكين المقاعد الحرة	حدد خانة الاختيار هذه لتسجيل الوكلاء حسب اسم المستخدم أو معرف الوكيل بدلا من رقم قناة فعلي.
تسجيل مجموعة البحث عن المهارات	الامتداد المرتبط بمجموعة البحث. مجموعة البحث هي مجموعة من المستخدمين الذين يتعاملون مع أنواع مماثلة من المكالمات. ملاحظة إذا كنت تستخدم مقاعد مجانية، يجب أن تحتوي مجموعة البحث على كافة الملحقات التي تريد تسجيلها.
خادم بيانات مزامنة الجهاز	خادم البيانات المستخدم لمزامنة الأجهزة Avaya CM.
تبديل اسم الاتصال	اسم المحول أو العنوان IP لاتصال المحول. ملاحظة هذا الحقل حساس لحالة الأحرف.
اسم المضيف / عنوان IP	اسم المضيف أو عنوان IP لجهاز خدمات AE والوسائط والتحكم في المكالمات (DMCC). يتحكم مركز دبي للسلع المتعددة في الوسائط (أي أنه يتعامل مع RTP). تتصل به خدمة CTI المراقبة والتسجيل. أفضل الممارسات استخدم اسم مضيف في جميع الحالات التي يطلب منك فيها تحديد اسم مضيف أو عنوان IP ، إن أمكن.
المنفذ	منفذ خادم خدمات تمكين التطبيقات. رقم المنفذ الافتراضي هو 4721.
اسم المستخدم	اسم المستخدم الذي تم إنشاؤه في وحدة التحكم بالإدارة AES والذي تم تعيين سمة CT User له إلى نعم. ملاحظة إذا قمت بتغيير اسم مستخدم أو كلمة مرور، يجب إعادة تشغيل كافة خدمات الإشارة المقترنة.

الحقل	الوصف
كلمة المرور	كلمة المرور الخاصة بالحساب المستخدم للوصول إلى الخادم. ملاحظة إذا قمت بتغيير اسم مستخدم أو كلمة مرور، يجب إعادة تشغيل كافة خدمات الإشارة المقترنة.
استخدام ملحق الجهاز	حدد خانة الاختيار هذه لاستخدام الرقم الداخلي للجهاز ككلمة مرور لتكوينات مركز دبي للسلع المتعددة. إذا لم تحدد خانة الاختيار، فسيستخدم مركز دبي للسلع المتعددة كلمة المرور الافتراضية لجميع الأجهزة التي تم إدخالها في حقل كلمة مرور الجهاز. تعرف كلمة مرور الجهاز أيضا باسم رمز الأمان في تكوين محطة Avaya CM.
إنشاء سجلات CDR من أحداث الإشارة	حدد خانة الاختيار هذه لبدء إنشاء سجلات تفاصيل جهات الاتصال (CDR) لتكامل ACD موجود مع خادم Webex CTI. لا تستخدم WFO سجلات CDR هذه للتسوية إلا إذا قمت أيضا بتحديد خانة الاختيار استخدام سجلات CDR للتسوية.
استخدام سجلات CDR للتسوية	حدد خانة الاختيار هذه لاستخدام سجلات CDR التي تم إنشاؤها بواسطة خادم CTI للتسوية بدلا من سجلات CDR المستوردة من ACD. يتم عرض خانة الاختيار هذه بعد تحديد خانة الاختيار إنشاء سجلات CDR من أحداث الإشارة.

تكوين Avaya SBCE لتسجيل SIPREC

لتكوين Avaya SBCE لتسجيل SIPREC في Webex WFO، يجب تكوين خادم بيانات ومجموعة هاتفية. تتكون مجموعة الاتصالات الهاتفية من مصدر إشارة واحد على الأقل، ومجموعة إشارات واحدة، وخادم إشارة واحد، ومجموعة تسجيل واحدة، وأجهزة مركز الاتصال الخاص بك. يمكنك إضافة نسخ احتياطية لأي من هذه العناصر. تعد إضافة النسخ الاحتياطية أمرا اختياريا ، لكننا نوصي به لأغراض المرونة.

يتم دعم التكوينات المختلفة لمجموعات الهاتفية ومجموعات الإشارة ومجموعات التسجيل بناء على نوع مجموعة الهاتفية. بالنسبة Avaya SBCE، يوضح الجدول التالي تفاصيل الحد الأدنى لعدد المجموعات التي يمكن تكوينها. تستخدم خدمة SIPREC المنفذ 5060.

مجموعات الاتصالات الهاتفية	1 أو أكثر

مجموعات التشوير لكل مجموعة هاتفية	1 أو أكثر
مجموعات التسجيل لكل مجموعة إشارة	1 أو أكثر
ملاحظات الخدمة CTI	غير متاح

ملاحظه

عند تكوين مجموعات التسجيل ، تذكر النقاط التالية:

- إذا كان لديك مستخدمون في بيئة تسجيل بوابة يطلبون تسجيل الشاشة، فيجب عليك إنشاء مجموعة تسجيل تتصل بخادم CTI ولم يتم تعيين خوادم تسجيل (التقاط صوت) لها.
- يمكنك تعيين خادم تسجيل واحد أو أكثر لمجموعة تسجيلات. تتطلب مجموعة التسجيل خادم تسجيل أساسي واحد على الأقل.

  تستنفد خدمات الإشارة سعة خوادم السجلات الأساسية قبل إرسال المكالمات إلى خوادم السجلات الثانوية. إذا تم تعطيل خادم الإشارة الأساسي (بسبب إيقاف التشغيل اليدوي أو خطأ في النظام)، يستمر خادم الإشارة الثانوي في إرسال المكالمات إلى خوادم السجلات الأساسية ما لم تكن خوادم السجلات الأساسية غير متوفرة أيضا.
- يمكن أن ينتمي خادم التسجيل إلى مجموعة تسجيل واحدة فقط.
- يمكنك نقل خوادم السجلات بين مجموعات التسجيل.

المتطلبات الأساسية

- لديك أذونات إدارة المستأجر وتكوين مجموعات الهاتفية. لمزيد من المعلومات حول أذونات WFO Webex، راجع إدارة الأدوار والأذونات .
- لقد قمت بإنشاء ملقم بيانات Webex WFO على الأقل:
  - واحد ستستخدمه لمزامنة المستخدمين والأجهزة وللتسوية.
  - واحد ستستخدمه ل SIPREC والتسجيل الصوتي. يمكنك استخدام خادمين منفصلين ل SIPREC والتسجيل الصوتي إذا لزم الأمر.
- (تسجيل الشاشة فقط) لقد قمت بإنشاء خادم بيانات CTI مخصص لتسجيل الشاشة. هذا الخادم بالإضافة إلى الخادمين المذكورين أعلاه ، ليصبح المجموع ثلاثة خوادم بيانات على الأقل. إذا كانت مؤسستك لا تسجل الشاشات، فهذا الخادم ليس ضروريا.
- لقد قمت بتكوين Avaya ACD.

- لقد قمت بتكوين Avaya إدارة الاتصالات (CM). راجع Avaya ملاحظات تطبيق DevConnect للحصول على إرشادات التهيئة.
- لقد قمت بتكوين Avaya خدمات تمكين التطبيقات (AES). راجع ملاحظات تطبيق Avaya DevConnect للحصول على إرشادات التهيئة.
- لقد قمت بتمكين معلمة UCID في Avaya SBCE. انظر الفصل 19 من إدارة مراقب الحدود *Avaya* الدورة للمؤسسة .

مواقع الصفحات

- إدارة التطبيقات > تكوين نظام > العمومي > تكوين خادم البيانات
- تكوين > QM > QM إدارة التطبيقات > مجموعات الاتصالات الهاتفية

الاجراءات

تكوين خادم البيانات لمزامنة المستخدمين والأجهزة وللتسوية

1. في صفحة تكوين خادم البيانات، حدد خادم البيانات المخصص لمزامنة المستخدمين والأجهزة والتسوية من القائمة المنسدلة تحديد تكوين خادم البيانات.
2. في القسم إعدادات مزامنة ACD خادم البيانات الإقليمي، حدد تمكين المزامنة وانقل Avaya ACD المكون من متاح إلى معين.
3. في قسم إعدادات تسوية خادم البيانات الإقليمي، حدد تمكين التسوية وانقل Avaya ACD المكون من متاح إلى معين.
4. في القسم إعدادات مزامنة جهاز خادم البيانات، حدد تمكين مزامنة الجهاز.
5. انقر على حفظ.

تكوين خادم البيانات ل SIPREC والتسجيل الصوتي

إذا لزم الأمر ، يمكنك استخدام خادمين منفصلين هنا: أحدهما ل SIPREC والآخر للتسجيل الصوتي.

1. في صفحة تكوين خادم البيانات، حدد خادم البيانات المخصص ل SIPREC والتسجيل الصوتي من القائمة المنسدلة تحديد تكوين خادم البيانات.
2. في قسم تسجيل إعدادات خادم إشارات SIPREC، حدد تمكين إشارات SIPREC. يظهر حقل نص فارغ.
3. أدخل عنوان IP خادم البيانات في حقل النص.
4. في قسم إعدادات خادم التقاط التسجيل، حدد تمكين التسجيل الصوتي. يظهر حقلان نصيان فارغان.

5. أدخل عنوان IP خادم البيانات أو اسم المضيف في حقل النص الأول.
6. في حقل النص الثاني ، أدخل موقع الدليل حيث يتم تخزين ملفات التسجيل مؤقتا قبل تحميلها.
7. انقر على حفظ.

تكوين خادم بيانات CTI لتسجيل الشاشة

اتبع هذه الخطوات إذا كانت مؤسستك تقوم بتسجيل شاشات الوكلاء. إذا كنت لا تقوم بتسجيل الشاشات ، فتخط هذه الخطوة.

1. في صفحة تكوين خادم البيانات، حدد خادم البيانات CTI المخصص لتسجيل الشاشة من القائمة المنسدلة تحديد تكوين خادم البيانات.
2. في القسم تسجيل **CTI** إعدادات خادم الإشارة، حدد تمكين **CTI** الإشارة. يظهر حقل نص فارغ.
3. أدخل عنوان IP أو اسم المضيف للخادم المخصص للتسوية في حقل النص.
4. انقر على حفظ.

إنشاء مجموعة الاتصالات الهاتفية ل SIPREC والتسجيل الصوتي

1. في صفحة مجموعات الهاتفية، أدخل اسما للمجموعة في حقل اسم مجموعة الهاتفية.
2. حدد **Avaya SBC SIPREC** من القائمة المنسدلة نوع النظام الأساسي لمجموعة الهاتفية.
3. انقر على إضافة. تظهر حقول إضافية.
4. أدخل اسما لمجموعة الإشارة في حقل مجموعات الإشارة.
5. انقر على إضافة.
6. حدد الخادم المخصص ل SIPREC والتسجيل الصوتي من القائمة المنسدلة خادم بيانات إشارة QM الأساسي.
7. انقر فوق التالي.
8. أدخل اسما لمجموعة التسجيلات في حقل اسم مجموعة التسجيلات.
9. حدد المجموعة التي أنشأتها للتو.
10. في جدول تعيين مجموعات التسجيل، حدد موقع الخادم المخصص ل SIPREC والتسجيل الصوتي، وحدد مجموعة التسجيل التي أنشأتها للتو من القائمة المنسدلة مجموعة التسجيل بجوار ذلك الملقم.
11. حدد أساسي من القائمة المنسدلة الأولوية .

12. انقر على حفظ.
13. أعد تشغيل الملقم المخصص ل SIPREC والتسجيل الصوتي.

إنشاء مجموعة الاتصالات الهاتفية لتسجيل الشاشة

إذا كانت مؤسستك تقوم بتسجيل شاشات الوكلاء، فستحتاج إلى إعداد مجموعة هاتفية إضافية. إذا لم تكن تقوم بتسجيل الشاشات، فتخط هذا الإجراء.

1. في صفحة مجموعات الهاتفية، أدخل اسما للمجموعة في حقل اسم مجموعة الهاتفية.
2. حدد **Avaya** مدير الاتصالات من القائمة المنسدلة نوع النظام الأساسي لمجموعة الهاتفية.
3. انقر على إضافة. تظهر حقول إضافية.
4. في قسم كلمة مرور الجهاز، حدد استخدام كلمة مرور ثابتة.
5. أدخل كلمة مرور الجهاز في حقل كلمة المرور .
6. حدد Avaya ACD التي قمت بتكوينها من القائمة المنسدلة **Avaya ACD** المقترنة.
7. حدد خادم البيانات المخصص لمزامنة المستخدمين والأجهزة من القائمة المنسدلة خادم بيانات مزامنة الجهاز.
8. في القسم معلومات خدمات تمكين التطبيقات، أدخل اسم مفتاح التبديل AES في تبديل حقل اسم الاتصال.
9. أدخل اسم المضيف AES أو عنوان IP في حقل اسم المضيف / عنوان IP.
10. أدخل رقم المنفذ المستخدم من قبل AES في حقل المنفذ .
11. (اختياري) إذا قمت بتمكين التشفير إلى منفذ اتصال AES، فحدد استخدام الاتصال الآمن.
12. في قسم بيانات اعتماد المستخدم، أدخل اسم المستخدم وكلمة المرور لحساب مستخدم AES.
13. انقر على إضافة.
14. انقر فوق التالي.
15. أدخل اسما لمجموعة الإشارة في حقل اسم مجموعات الإشارة.
16. انقر على إضافة. تظهر حقول إضافية.
17. حدد خادم بيانات CTI من القائمة المنسدلة خادم إشارة QM الأساسي.
18. حدد خادم Avaya AES من القائمة المنسدلة **AES** الخادم .
19. انقر على حفظ.

مواضيع ذات صلة

- إقران الهواتف بالوكلاء ومجموعات التسجيل وأنواع التسجيل— بعد مزامنة الأجهزة، يمكنك استخدام هذه الصفحة لإقران الأجهزة من ACD بمجموعات تسجيل Webex WFO وأنواع التسجيل والمستخدمين.
- إدارة الأدوار والأذونات — تعرف على المزيد حول أذونات المتطلبات الأساسية.
- تكوين مجموعات الاتصالات الهاتفية
- تكوين خادم البيانات

تكوين Cisco Unified Communication Manager

تظهر خيارات تكوين النظام الأساسي للاتصال الهاتفي CUCM عند إضافة مجموعة هاتفية بنوع هاتفية Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) أو تحريرها. يسمح لك بتكوين مجموعة Cisco Unified CM.

تتيح لك نافذة Cisco Unified CM أيضا تكوين المستخدمين التاليين:

- بروتوكول الوصول إلى الكائنات البسيطة (SOAP) مستخدم طبقة XML الإدارية (AXL)
- Unified CM Java مستخدم واجهة برمجة التطبيقات الهاتفية (JTAPI)

يتم استخدام هؤلاء المستخدمين بواسطة خدمة تكامل هاتفية الكمبيوتر (CTI) لتسجيل الدخول إلى Unified CM.

تتكون مجموعة Unified CM من مجموعة من Unified CM خادما تشترك في نفس قاعدة البيانات والموارد ولها مدير CTI واحد أو أكثر. إدارة CTI هي خدمة تعمل على Unified CM وتعالج أحداث JTAPI لكل Unified CM في نظام المجموعة (راجع تكوين مجموعات الاتصالات الهاتفية).

يمكنك تحديد مجموعة هاتفية Unified CM واحدة أو أكثر. تتطلب مجموعة الاتصالات الهاتفية Unified CM مدير CTI واحد على الأقل.

تثبيت JTAPI

أثناء عملية التثبيت، يقوم Webex WFO بتثبيت JTAPI. JAR من العميل JTAPI في C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data الخادم \ lib \ CtiSignalling. انقر فوق تنزيل/تثبيت **JTAPI** على كل خادم من خوادم الإشارة لمجموعة الاتصال الهاتفي Unified CM.
اختياريا، يمكنك تثبيت JTAPI يدويا. JAR عن طريق نسخه ولصقه في الدليل الصحيح.

أوصاف الحقول

الحقل	الوصف
تمكين التسجيل عبر الشبكة	حدد خانة الاختيار هذه لتمكين التسجيل الشبكي ل Unified CM مجموعة الاتصالات الهاتفية. عند تحديد خانة الاختيار، ستستمع خدمة CTI التسجيل إلى رسائل SIP. ملاحظة سوف تتداخل خدمة CTI التسجيل وخدمة CUBE SIP CTI أو Sonus SIPREC أو Acme SIPREC مع بعضها البعض أثناء الاستماع لرسائل SIP إذا تم تحديد خانة اختيار تمكين تسجيل الشبكة. مثال أنت تقوم بتسجيل الصوت من خلال تسجيل البوابة (باستخدام CUBE SIP CTI أو خدمة Acme SIPREC) و تسجيل الشاشة من خادم واحد. ملاحظة لا يلتقط تسجيل **CUBE** اتجاه المكالمة. سيتم عرض اتجاه الاتصال لتسجيلات CUBE ك "صادر".
SOAP AXL الوصول إلى اسم المستخدم	يستخدم اسم مستخدم مصادقة AXL (طبقة XML الإدارية) على ناشر هذه المجموعة لمزامنة الأجهزة Unified CM. يتم إنشاء اسم المستخدم هذا عند تكوين Unified CM. ملاحظة إذا قمت بتغيير اسم مستخدم أو كلمة مرور، يجب إعادة تشغيل ملقم البيانات المقترن.
SOAP AXL كلمة مرور الوصول	كلمة مرور مصادقة AXL على الناشر. يتم إنشاء كلمة المرور هذه عند تكوين Unified CM.
الإصدار	النسخة Unified CM على الناشر. ملاحظة لا يمكنك تكوين مجموعات هاتفية جديدة للإصدارات غير المعتمدة من Unified CM. إذا كانت مؤسستك تستخدم الإصدار Unified CM 14، فحدد **12.5** من القائمة المنسدلة الإصدار قائمة.

الحقل	الوصف
JTAPI الوصول إلى اسم المستخدم	اسم المستخدم JTAPI ل CTI. جميع أجهزة الهاتف، تستخدم ل يرتبط التسجيل أو المراقبة بمستخدم التطبيق هذا (المستخدم النهائي). تقوم خدمة CTI التسجيل بتسجيل الدخول إلى Unified CM مع هذا المستخدم. يجب أن يتراوح اسم المستخدم بين حرف أبجدي رقمي واحد و32 حرفا. ملاحظة إذا قمت بتغيير اسم مستخدم أو كلمة مرور، يجب إعادة تشغيل كافة خدمات الإشارة المقترنة.
JTAPI الوصول إلى كلمة المرور	كلمة مرور المستخدم JTAPI ل CTI. يجب أن يكون هذا بين واحد و 32 حرفا أبجديا رقميا.
خادم بيانات مزامنة الجهاز	خادم البيانات المستخدم لمزامنة الأجهزة.
إعداد SIP آمن	إنشاء شهادة ومخزن مفاتيح إذا كنت تستخدم جلسة آمنة بروتوكول البدء (SIP). راجع إنشاء شهادة ل SIP الآمن.
خوادم مجموعة الاتصالات الهاتفية	
الناشر والمشتركون	قائمة بأسماء مضيف الخادم / عناوين IP المتاحة. يمكنك المشاركة ناشر واحد Unified CM ومشترك واحد أو أكثر من CMs الموحدة. اختر اسم المضيف/عنوان IP المرتبط بخدمة الناشر CTI Manager. ترتبط جميع CMs الموحدة الأخرى بخدمة المشترك CTI Manager.
اسم المضيف	اسم المضيف أو العنوان IP للناشر أو المشترك (إن وجد) Unified CM. عند استخدام أسماء المضيفين ، تحقق من أن الخادم يمكنه حل اسم المشتركين. إذا تعذر حل اسم المضيف، فلن تتمكن خدمة CTI التسجيل من تسجيل الدخول.

إنشاء شهادة لبروتوكول SIP الآمن

1. انقر فوق إنشاء شهادة جذع SIP. يظهر مربع الحوار إنشاء شهادة ل SIP الآمن.
2. في اسم الموضوع، أدخل اسما فريدا وقم بتخزينه في موقع يسهل الوصول إليه. عند تكوين ملف تعريف أمان SIP Trunk في CUCM، يجب إدخال هذا الاسم في حقل اسم الموضوع X.509.
3. انقر فوق إنشاء شهادة. ملف ZIP يحتوي على ملفين للتنزيل:

   - sip.keystore—يحتوي هذا الملف على مخزن المفاتيح. انسخ مخزن المفاتيح، ثم الصقه في الموقع التالي على خادم الإشارة:

     C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data الخادم \ التكوين

   - sip_certificate.pem—يحتوي هذا الملف على الشهادة العامة. قم بتحميل الشهادة إلى CUCM.

تكوين جينيسيس

استخدم هذه الصفحة لتكوين معلومات الاتصال لبيئة مكالمات Genesys.

ملاحظة ستحتاج إلى نسخ ملفات JAR مكتبة Genesys إلى المجلد التالي:

جيم : \\ ملفات البرنامج / الملفات المشتركة / كالابريو واحد / خادم البيانات \\ CtiSignaling \\ ليب \

أوصاف الحقول

الحقل	الوصف
اسم المضيف/عنوان IP	اسم المضيف/العنوان IP لخادم الاتصال الهاتفي. المنفذ
	رقم المنفذ الخاص بخادم الاتصال الهاتفي.
اسم العميل	(اختياري) اسم العميل لبيئة المكالمة. كلمة مرور العميل (اختياري)
كلمة مرور العميل لبيئة المكالمة.	مفتاح بيانات المستخدم مفتاح بيانات المستخدم المحدد في نظام Genesys.
اسم البيانات الوصفية	حقل البيانات الوصفية الذي يتم ربط بيانات مستخدم Genesys به مفتاح. يجب عليك إنشاء حقل بيانات تعريف مخصص لهذه الوظيفة. لمواقع

الحقل	الوصف
	مزيد من المعلومات حول إنشاء حقول بيانات تعريف جديدة، راجع إدارة حقول بيانات التعريف المخصصة.
إنشاء سجلات CDR من أحداث الإشارة	حدد خانة الاختيار هذه لبدء إنشاء سجلات تفاصيل جهات الاتصال (CDR) لتكامل ACD موجود مع خادم CTI. Webex لا تستخدم WFO سجلات CDR هذه للتسوية إلا إذا قمت أيضا بتحديد خانة الاختيار استخدام سجلات CDR للتسوية.
استخدام سجلات CDR للتسوية	حدد خانة الاختيار هذه لاستخدام سجلات CDR التي تم إنشاؤها بواسطة خادم CTI للتسوية بدلا من سجلات CDR المستوردة من ACD. يتم عرض خانة الاختيار هذه بعد تحديد خانة الاختيار إنشاء سجلات CDR من أحداث الإشارة.

إضافة استطلاعات ما بعد المكالمة إلى جهات الاتصال

يمكنك دمج Webex WFO مع واحد أو أكثر من موفري الاستطلاعات الخارجيين لتوزيع استطلاعات العملاء بعد انتهاء الاتصال وجمع الردود. يمكن أن توفر الردود على الاستطلاع معلومات قيمة حول تجارب الاتصال بعملائك والتصورات العامة حول مؤسستك، بالإضافة إلى مساعدتك في استهداف جهات الاتصال للتقييم. يمكن مراجعة الردود في علامة تبويب استطلاع ما بعد المكالمة في مشغل الوسائط وعنصر واجهة المستخدم الاستطلاعات الأخيرة. تظهر أيضا نقاط الاستطلاع والحقول الأخرى ذات الصلة بالاستطلاع في قائمة انتظار التفاعلات وجهات الاتصال. راجع "استيراد بيانات IVR استبيان ما بعد المكالمة" في *Webex* الدليل المرجعي لاستيراد/تصدير بيانات WFO للحصول على مزيد من المعلومات حول الاستيراد باستخدام ملفات CSV.

يتم إنشاء الاستطلاعات وأسئلة الاستطلاع باستخدام موفر استطلاع خارجي. يمكنك دمج Webex WFO مع موفري الاستطلاع التاليين:

- كوالتريكس (عبر الإنترنت)
- SurveyMonkey (عبر الإنترنت)

تكوين موفري الاستطلاعات عبر الإنترنت

يقدم موفرو الاستطلاع عبر الإنترنت Qualtrics و SurveyMonkey استطلاعات للعملاء عبر البريد الإلكتروني. يتم تنفيذ طلبات توزيع الاستطلاع واسترجاع الاستجابة وفقا لجدول محدد من قبل المستخدم. يمكنك أيضا استيراد IVR باستخدام خدمة الاستيراد العام (GIS).

ملاحظه
يجب إعداد موقع ملف GIS لخادم البيانات الإقليمي في صفحة تكوين خادم البيانات قبل استيراد IVR العام (راجع تكوين خادم البيانات). استخدم موقع الملف هذا لاستيراد الملفات:

C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data ملقم \ نظم المعلومات الجغرافية \\ استيراد جديد

بعد استيراد الملفات بنجاح، سيتم نقلها إلى هذا المجلد:

...\GIS\NewImport\archives\<تاريخ الأرشيف>\<اسم الملف>

يجب عليك إعداد موفر الاستطلاع عبر الإنترنت قبل تكوينه باستخدام Webex WFO. لتكوين Webex WFO باستخدام حساب Qualtrics، يجب أن يكون لديك ما يلي:

- يجب أن يحتوي كل استطلاع على سؤال "بيانات مضمنة" مكون يحتوي على نوع cid.
- حساب Qualtrics واسم مستخدم تم تكوينهما
- رمز مميز مخصص API
- معرف المكتبة للحساب
- معرف الرسالة لرسالة تسليم الاستطلاع

لتكوين Webex WFO بحساب Survey Monkey، يجب أن يكون لديك ما يلي:

- حساب مطور SurveyMonkey مكون واسم مستخدم
- رمز مطور API مميز
- المطور مفتاح API
- المطور API الرمز السري المشترك

يتم إنشاء اتصالات موفر IVR العام تلقائيا عند استيراد IVR. يمكن لمسؤول استطلاع ما بعد المكالمة تحديد معرف الاستطلاع الذي يستخدمه النموذج. يسرد الجدول التالي حقول معرف الاستطلاع:

الحقل	الوصف
معرف جهة الاتصال	رقم معرف جهة الاتصال.
مرتبط ب CallId	رقم معرف المكالمة المرتبطة. هذا هو الإعداد الافتراضي.

يجب عليك أيضا إنشاء حقل بيانات تعريف بريد إلكتروني مخصص في مدير بيانات التعريف (راجع إدارة حقول بياناتالتعريف المخصصة) لتمييز المكالمات لتوزيع الاستطلاع (راجع وضع علامة على جهات الاتصال لتوزيع الاستطلاع عبر الإنترنت أدناه).

إنشاء حقل بيانات تعريف بريد إلكتروني مخصص

1. انتقل إلى إدارة التطبيقات > QM التكوين > مدير بيانات التعريف.
2. أدخل قيمة فريدة للمفتاح في حقل مفتاح بيانات التعريف (على سبيل المثال، "SurveyEmail").
3. أدخل قيمة فريدة للتسمية في حقل تسمية بيانات التعريف. يمكن أن يكون هذا ، ولكن لا يجب أن يكون ، هو نفسه مفتاح البيانات الوصفية.
4. حدد نص من القائمة المنسدلة نوع بيانات التعريف.
5. حدد بلا من القائمة المنسدلة ACD البيانات.
6. انقر على حفظ.

لمزيد من المعلومات حول إنشاء حقل بيانات تعريف مخصصة، راجع إدارة حقول بيانات التعريف المخصصة.

قم بتكوين موفر الاستطلاع عبر الإنترنت الخاص بك باستخدام WFO Webex

1. اختر إنشاء نموذج استطلاع جديد من القسم ماذا تريد أن تفعل؟.
2. حدد موفر الاستطلاع عبر الإنترنت (Qualtrics أو SurveyMonkey) من القائمة المنسدلة.
3. قم بتعيين جدول استرجاع طلب توزيع الاستطلاع/الاستجابة، بالدقائق. تحدد هذه القيمة عدد المرات التي يتحقق فيها Webex WFO من جهات الاتصال التي تتطلب استطلاعا، وما إذا كانت هناك أي بيانات جديدة متاحة للاستجابة للاستطلاع. إذا تم العثور على جهات اتصال تنتظر استطلاعا، يتم إرسال طلب توزيع استطلاع إلى موفر الاستطلاع وفقا لسير عمل طلب توزيع الاستطلاع.
4. حدد حقل بيانات تعريف البريد الإلكتروني المخصص الذي قمت بإنشائه في القسم أعلاه والذي سيتم من خلاله وضع علامة على مكالمات توزيع الاستطلاع.
5. أدخل اسما فريدا لاتصال موفر الاستطلاع هذا.
6. أدخل معلومات حساب موفر الاستطلاع. يجب جمع هذه المعلومات من مزود الاستطلاع.
   a. أدخل اسم المستخدم والرمز المميز لحساب موفر الاستطلاع الذي تم تكوينه.
   b. (كوالتريكس فقط) أدخل معرف المكتبة ومعرف الرسالة.
   c. (سيرفي مونكي فقط) أدخل مفتاح API والسر المشترك.
7. انقر على حفظ.

اختبار اتصال موفر الاستطلاع وعرض الاستطلاعات

1. اختر تحرير نموذج استطلاع موجود من القسم ماذا تريد أن تفعل؟.
2. انقر فوق اختبار الاتصال وعرض الاستطلاعات. عند الاتصال الناجح، تظهر الاستطلاعات التي تم تكوينها مع موفر الاستطلاع في أسفل الصفحة. يمكنك النقر فوق كل استطلاع لعرض الأسئلة الفردية.

بعد إعداد اتصال موفر الاستطلاع واختباره، يجب عليك إنشاء سير عمل لتحديد الاستطلاع الذي يجب طلبه لجهات الاتصال المختلفة التي تم وضع علامة عليها لتوزيع الاستطلاع. يكون هذا مفيدا بشكل خاص عندما يكون لديك موفري استطلاع و / أو استطلاعات مختلفة لجهات الاتصال.

يجب عليك أيضا استخدام سير العمل لتعريف سؤال استطلاع باعتباره سؤال صوت العميل (VoC). تحدد إجابة العميل على هذا السؤال ما إذا كان يجب وضع علامة على جهة الاتصال المرتبطة للتقييم أم لا.

إعداد سير عمل طلب توزيع استطلاع

1. انتقل إلى صفحة إدارة سير العمل.
2. اختر ما إذا كنت تريد إنشاء حدث نهاية تفاعل أو حدث يومي. يقوم حدث نهاية التفاعل بإعداد طلب الاستطلاع مباشرة بعد وضع علامة على جهة اتصال لتوزيع الاستطلاع. يقوم حدث يومي بإعداد طلبات الاستطلاع لجميع جهات الاتصال المحددة لتوزيع الاستطلاع كل يوم.
3. حدد قاعدة سير العمل التي تريد تطبيق إجراء نموذج الاستطلاع عليها. حدد القاعدة الافتراضية لاستخدام نموذج استطلاع واحد لكافة جهات الاتصال التي تم وضع علامة عليها لتوزيع الاستطلاع، أو قم بإنشاء قاعدة جديدة وتحديدها لتحديد شروط الاتصال لنموذج استطلاع معين.
4. إذا قمت بإنشاء قاعدة سير عمل جديدة، فحدد شروط الاتصال لنموذج الاستطلاع الذي تريد توزيعه.
5. حدد خانة الاختيار "تعيين نموذج الاستطلاع إلى <نموذج استطلاع>" في قسم الإجراءات.
   a. حدد الاستطلاع من القائمة المنسدلة.
   b. حدد سؤال صوت العميل (VoC). يمكنك فقط تحديد الأسئلة بتنسيق إجابات رقمية.
   c. قم بتعيين الحد الذي يجب وضع علامة عليه للتقييم. إذا كانت استجابة العميل على سؤال VoC تقي بهذا الحد، يتم وضع علامة على جهة الاتصال المرتبطة للتقييم.
6. أدخل معلومات البريد الإلكتروني الخاصة بتسليم الاستطلاع.
   a. أدخل عنوان البريد الإلكتروني "إرسال من". هذا هو عنوان البريد الإلكتروني الذي يتم تسليم الاستطلاع منه.

b. أدخل عنوان البريد الإلكتروني للرد على. هذا هو عنوان البريد الإلكتروني الذي يستجيب له مستلم الاستطلاع. هذا بشكل عام هو نفسه عنوان الإرسال من، ولكن لا يجب أن يكون كذلك.

c. أدخل اسم المرسل. هذا هو الاسم الذي يبدو أن البريد الإلكتروني منه إلى المستلم.

d. أدخل سطر الموضوع للبريد الإلكتروني.

7. انقر على حفظ.

لمزيد من المعلومات حول تكوين مهام سير العمل، راجع أتمتة مهام سير عمل QM.

وضع علامة على جهات الاتصال لتوزيع الاستطلاع عبر الإنترنت

بمجرد إنشاء حقل بيانات تعريف البريد الإلكتروني المخصصة، وتكوين موفر استطلاع واحد أو أكثر باستخدام Webex WFO، وإعداد سير عمل توزيع الاستطلاع، يمكنك وضع علامة على جهة اتصال لتوزيع الاستطلاع عبر الإنترنت عن طريق إدخال عنوان البريد الإلكتروني للعميل في حقل بيانات تعريف البريد الإلكتروني المخصصة. يمكن أن يتم ذلك بواسطة العامل الذي يستخدم أمر بيانات التعريف في تطبيق عناصر التحكم في التسجيل أو بواسطة أي مستخدم لديه حق الوصول إلى حقول بيانات التعريف المخصصة في علامة التبويب تفاصيل مشغل الوسائط.

عند إدخال عنوان البريد الإلكتروني للعميل في هذا الحقل، يتم وضع علامة على جهة الاتصال هذه لتوزيعها في الاستطلاع. وفقا لجدول طلب التوزيع المعرف من قبل المستخدم، يرسل Webex WFO طلبا إلى موفر الاستطلاع لإرسال الاستطلاع المناسب إلى ذلك العنوان كما هو محدد بواسطة مهام سير العمل التي تم تكوينها.

ملاحظة مع SurveyMonkey، قد يكون هناك تأخير بين وقت استلام طلب توزيع الاستطلاع ووقت توزيع الاستطلاع.

مواضيع ذات صلة

- تكوين التوقعات—استخدم بيانات الاستطلاع للتنبؤ بدرجة الترويج الصافية لجهات الاتصال.

تكوين إدارة القوى العاملة

يتم استخدام القوائم WFM في إدارة التطبيقات لتكوين تطبيق WFM الخاص ب Webex WFO. يمكنك الوصول إلى تطبيق WFM إذا كنت مرخصا له.

ملاحظة يمكن لدور المسؤول الخاص بك الوصول فقط إلى الميزات والأذونات التي تم تمكينها من قبل موفر الخدمة الخاص بك. قد يسر هذا القسم الميزات والأذونات غير المتوفرة لك في Webex

وفو.

تكوين قوائم انتظار الخدمة 186
تكوين الانكماش 203
إدارة جداول الوكلاء 207
العمل مع البيانات التاريخية 216

إنشاء أوصاف لرموز السبب 225
تخصيص تعيينات حالة الالتزام 227
تكوين إعدادات WFM على مستوى النظام 230
تحديد فترة الاحتفاظ WFM 233
إدارة قيم البيانات الوصفية للنشاط 234
تكوين Teleopti 238

تكوين قوائم انتظار الخدمة

تمكنك الصفحات الموجودة في قسم قوائم انتظار الخدمة في إدارة التطبيقات من تكوين قوائم انتظار الخدمة في مركز الاتصال الخاص بك.

إدارة أرقام الدليل

ملاحظة يتم استخدام أرقام الدليل فقط في Avaya ACDs. إذا لم يكن لديك Avaya ACD تم تكوينه ، فلن ترى أي شيء متعلق بأرقام الدليل في Webex WFO.

رقم الدليل (DN) هو رقم هاتف يستخدمه العملاء للاتصال بقائمة انتظار خدمة معينة. يقوم ACD فعليا بتوجيه المكالمات المستلمة على DN معين إلى قائمة انتظار خدمة معينة.

يمكنك إنشاء DN في WFM لتحقيق النتائج التالية:

- كرر DNs المستخدمة في ACD واجمع البيانات التاريخية لها.
- قم بتوجيه DN للانتقال إلى قوائم انتظار خدمة معينة في أوقات مختلفة خلال اليوم. إذا قمت بذلك، فستتضمن البيانات التاريخية لقوائم انتظار الخدمة هذه المكالمات المستلمة من خلال DN.
- قم بتوجيه DN للانتقال إلى قوائم انتظار خدمة معينة عندما يكون جميع الوكلاء في قائمة انتظار الخدمة الأولى مشغولين.

WFM يلتقط البيانات التالية من DN ويجمعها مع قائمة انتظار الخدمة المقترنة:

- جهات الاتصال المعروضة
- جهات الاتصال المقبولة
- جهات الاتصال المهجورة
- جهات الاتصال المحظورة
- متوسط سرعة الإجابة
- Quality of Service (مستوى الخدمة)

ملاحظة يمكن أن يوفر استخدام بيانات DN بدلا من بيانات قائمة انتظار الخدمة معلومات أكثر دقة للتنبؤ في وقت تجاوز قائمة انتظار الخدمة. مع تجاوز قائمة انتظار الخدمة، كل ترتبط جهة الاتصال بقائمة انتظار الخدمة التي انتهى بها الأمر بدلا من قائمة انتظار الخدمة التي كانت مخصصة لها في الأصل. هذا يمكن أن يكون له تأثير سلبي على التنبؤ. يمكنك تجنب هذا الموقف باستخدام DNs.

المتطلبات الأساسية

يستخدم نظامك Avaya ACD تمت تهيئته.

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > WFM > قوائم انتظار الخدمة > أرقام الدليل

الاجراءات

إدارة أرقام الدليل

استخدم صفحة "أرقام الدليل" لإنشاء أسماء النطاقات وتحريرها وحذفها.

أفضل الممارسات لا تحذف DNs. إذا قمت بحذف DN، فقد جميع البيانات التاريخية المرتبطة به.

الحقول الموجودة على الصفحة موضحة أدناه.

الحقل	الوصف
خادم ACD	ACD مصدر بيانات رقم الدليل. في النظام المتزامن، يتم ملء هذا الحقل تلقائيا. في النظام غير المتزامن، يجب تحديد ACD يدويا. الإعداد الافتراضي في النظام غير المتزامن هو عام.
رقم الدليل	ال DN. يجب أن يكون مطابقا ل DN في ACD.
الوصف	وصف ل DN.
قوائم انتظار الخدمة	واحد أو أكثر من قوائم انتظار الخدمة المرتبطة بهذا DN. بمجرد حصولك على قم بتعيين قائمة انتظار خدمة، وأدخل وقت البدء ووقت الانتهاء وأيام الأسبوع التي تعالج فيها قائمة انتظار الخدمة المكالمات الواردة من DN. يجب تحديد يوم واحد على الأقل.

إدارة أنواع قوائم انتظار الخدمة

يصف نوع قائمة انتظار الخدمة نوع جهة الاتصال التي تعالجها قائمة انتظار الخدمة.

- جهات الاتصال التفاعلية—جهات اتصال الوكيل/العميل التي تحدث في الوقت الفعلي، مثل المكالمات والدردشات.
- جهات الاتصال غير التفاعلية—جهات اتصال الوكيل/العميل التي لا تحدث في الوقت الفعلي، مثل البريد الإلكتروني والتغريدات والوسائط الاجتماعية والفاكسات.

تسمح لك أنواع قوائم انتظار الخدمة بتجميع قوائم انتظار الخدمة المتشابهة معا في مجموعات قوائم انتظار الخدمة وقوائم انتظار الخدمة الافتراضية وإنشاء توقعات لقوائم انتظار الخدمة المماثلة.

يأتي WFM مزودا بنوعين من قوائم انتظار خدمة النظام: الصوت والبريد الإلكتروني. إذا كنت تقوم بالترقية من إصدار سابق من WFM سمح لك بتكوين قوائم انتظار الخدمة للمكالمات أو البريد الإلكتروني، تلقائيا تعيين نوع قائمة انتظار خدمة الصوت أو البريد الإلكتروني لقوائم انتظار الخدمة هذه.

هناك قيود على ما يمكنك القيام به مع نوع قائمة انتظار الخدمة بمجرد إنشائها.

- لا يمكنك تغيير نوع جهة الاتصال الخاصة به.
- إذا تم تعيين نوع قائمة انتظار خدمة إلى قائمة انتظار خدمة، فلا يمكنك حذفها.
- لا يمكنك تحرير أنواع قوائم انتظار خدمة النظام (الصوت والبريد الإلكتروني أو حذفها).

إنشاء أنواع قوائم انتظار الخدمات وتحريرها وحذفها

استخدم صفحة أنواع قوائم انتظار الخدمة لتكوين أنواع قوائم انتظار الخدمة وصيانتها.

إنشاء نوع قائمة انتظار جديد

1. اختر إنشاء نوع قائمة انتظار خدمة جديد.
2. أدخل اسما فريدا لنوع قائمة انتظار الخدمة يصف نوع جهة الاتصال التي تعالجها قائمة انتظار الخدمة. الحد الأقصى للأحرف = 50.
3. اختر نوع جهة الاتصال: تفاعلية أو غير تفاعلية.
4. انقر على حفظ.

تحرير نوع قائمة انتظار خدمة موجودة

1. اختر تحرير نوع قائمة انتظار خدمة موجود أو حذفه.
2. حدد نوع قائمة انتظار الخدمة المطلوبة من القائمة المنسدلة.
3. قم بتحرير اسم نوع قائمة انتظار الخدمة حسب الرغبة. إذا تم تعيين نوع قائمة انتظار الخدمة إلى قوائم انتظار الخدمة، تطبيق تغيير اسم نوع قائمة انتظار الخدمة على قوائم انتظار الخدمة هذه. لا يمكنك تغيير نوع جهة الاتصال.
4. انقر على حفظ.

حذف نوع قائمة انتظار خدمة موجودة

1. اختر تحرير نوع قائمة انتظار خدمة موجود أو حذفه.
2. حدد نوع قائمة انتظار الخدمة المطلوبة من القائمة المنسدلة.
3. انقر على حذف.

إدارة قوائم انتظار الخدمة

قائمة انتظار الخدمة هي مجموعة من الوكلاء الذين يتم توجيه جهات الاتصال إليهم. يرتبط بشكل عام بمهارة معينة. في WFM، تقوم بجدولة الوكلاء لدعم متطلبات قائمة انتظار الخدمة. ولهذا السبب، تجعل WFM قوائم انتظار الخدمة النقطة المحورية للجداول والتوقعات.

البيئات المتزامنة/غير المتزامنة

يمكن إنشاء قوائم انتظار الخدمة في WFM أو مزامنتها من ACD.

- في البيئات ذات ACDs المتزامنة، يقوم WFM باستيراد بيانات قائمة انتظار الخدمة من ACD عبر خدمة المزامنة. بيانات قائمة انتظار الخدمة المستوردة التي لا يمكن تغييرها في WFM (اسم قائمة انتظار الخدمة ومعرفها) للقراءة فقط في صفحة قوائم انتظار الخدمة. لا يمكن تغيير هذه البيانات إلا في ACD. قوائم انتظار الخدمة التي تقوم بإنشائها في WFM موجودة فقط في WFM ولا تتم إضافتها إلى ACD (راجع مزامنة بيانات قائمة انتظار الخدمة).
- في البيئات ذات ACDs غير المتزامنة، يجب أن يكون لقوائم انتظار الخدمة التي تقوم بإنشائها في WFM نفس الأسماء والمعرفات التي تم إعدادها لها في ACD. يتيح WFM ذلك إقران البيانات التاريخية المستوردة من ACD إلى WFM بقائمة انتظار الخدمة الصحيحة.

قوائم انتظار الخدمة الظاهرية

قائمة انتظار الخدمة الظاهرية هي مجموعة من قوائم انتظار الخدمة لها نفس نوع قائمة انتظار الخدمة. قوائم انتظار الخدمة الظاهرية موجودة فقط في WFM.

> ملاحظة لا تجعل قائمة انتظار خدمة متزامنة قائمة انتظار خدمة ظاهرية. حدد خانة الاختيار هذه فقط إذا قمت بإنشاء قائمة انتظار الخدمة في WFM.

تبدأ قائمة انتظار الخدمة الظاهرية في تجميع البيانات التاريخية من قوائم انتظار خدمة المكونات بعد إنشائها. إذا كانت البيانات التاريخية موجودة بالفعل لقوائم انتظار خدمة المكونات، وتريد إقران بياناتها التاريخية التراكمية بقائمة انتظار الخدمة الظاهرية، فيمكنك إرسال طلب دمج بيانات تاريخية (راجع دمج البيانات التاريخية).

> ملاحظه
> يمكنك أيضا إرسال طلب دمج بيانات تاريخية إذا كنت تريد إعادة حساب البيانات التاريخية لقائمة انتظار خدمة ظاهرية لأنك قمت بأي مما يلي إلى قائمة انتظار الخدمة الظاهرية:

- تمت إضافة قوائم انتظار الخدمة مع البيانات التاريخية
- قوائم انتظار الخدمة المحذوفة مع البيانات التاريخية

قم بإنشاء قائمة انتظار خدمة ظاهرية عندما تريد إنشاء تنبؤ أو توزيع أو جدول واحد لمجموعة من قوائم انتظار الخدمة المتشابهة. فيما يلي أمثلة لبعض المواقف التي تكون فيها قائمة انتظار الخدمة الظاهرية مفيدة.

مثال يحتوي مركز الاتصال على قائمة انتظار خدمة واحدة للعملاء المميزين وأخرى للعملاء المنتظمين. يصل العملاء المميزون إلى الوكيل بشكل أسرع ويتلقون خدمات ذات قيمة أعلى. الوكلاء
الذين يتعاملون مع مكالمات العملاء هم أعضاء في كل من قوائم انتظار الخدمة. يؤدي إنشاء قائمة انتظار خدمة ظاهرية تتكون من قوائم انتظار خدمة العملاء المميزة والمنتظمة إلى تبسيط الجدولة.

مثال على أن المنظمة لديها مكاتب مساعدة لتكنولوجيا المعلومات في مواقع متعددة؟ يستخدم مركز الاتصال قائمة انتظار خدمة لكل موقع لحساب مناطق زمنية متعددة وللسماح بإعداد التقارير حسب الموقع.
يقوم توجيه مركز الاتصال بدمج الوكلاء من كل موقع في تجمع واحد وتوزيع المكالمات إلى الوكيل التالي المتوفر بغض النظر عن الموقع. من خلال تجميع قوائم انتظار الخدمة في قائمة انتظار خدمة ظاهرية، يمكن WFM جدولة العاملين كمجموعة واحدة في نمط يتوافق مع التوجيه والمناطق الزمنية.

قوائم انتظار دقيقة

قائمة انتظار الدقة Unified CCE هي طريقة توجيه جهات اتصال أكثر تفصيلا من تلك المستخدمة في قائمة انتظار الخدمة. وهي تستند إلى سمات وكفاءات متعددة للوكلاء تمت تهيئتها في Cisco Unified Smart Contact Management (Unified ICM). تساعد قوائم الانتظار الدقيقة في توجيه المكالمات إلى الوكيل الأكثر تأهيلا المتاح.

للحصول على معلومات حول تكوين قوائم الانتظار الدقيقة، راجع وثائق Cisco Unified ICM.

WFM يعامل قوائم الانتظار الدقيقة مثل قوائم انتظار الخدمة ("مجموعات المهارات" في المصطلحات Unified CCE). عند مزامنة WFM مع Unified CCE، يقوم WFM بإنشاء قائمة انتظار خدمة وتعيين مهارات لكل مجموعة مهارات Unified ICM وقائمة انتظار دقيقة. ويستثنى من ذلك في حالة وجود عدة بوابات طرفية ل Unified Communications Manager (Unified CM) تم إعدادها في Unified ICM. في هذه الحالة، لكل قائمة انتظار دقيقة وبوابة طرفية، يقوم WFM بإنشاء قائمة انتظار خدمة. إنه:

عدد البوابات الطرفية Unified CM × عدد PQs = عدد قوائم انتظار الخدمة التي تم إنشاؤها في WFM

في الأنظمة ذات البوابات الطرفية المتعددة، تتم تسمية قوائم انتظار الخدمة التي تم إنشاؤها في WFM كما يلي:

<معرف PG>.<اسم قائمة الانتظار الدقيقة>

يلتقط WFM البيانات التاريخية لقائمة الانتظار الدقيقة بنفس الطريقة التي يلتقط بها البيانات التاريخية لقائمة انتظار الخدمة.

ملاحظة في الوقت الحالي، يتجاهل WFM أيا من سمات العامل التفصيلية والكفاءات التي يستخدمها Unified CCE لتوجيه المكالمات.

أوصاف الحقول

استخدم صفحة قوائم انتظار الخدمة لإنشاء قوائم انتظار الخدمة وتحريرها وحذفها.

يتم منعك من حذف قائمة انتظار خدمة لها أي نشاط مجدول (باستثناء "متوفر" و"غير متوفر") أو إذا تحقق أي مما يلي:

- إنه في قائمة انتظار خدمة افتراضية
- إنه في سير عمل
- تتم الإشارة إليه في جداول الوكلاء
- إنها قائمة انتظار خدمة رئيسية
- تتم الإشارة إليه بواسطة طلب جدول زمني

أفضل الممارسات لا تحذف قوائم انتظار الخدمة. إذا قمت بحذف قائمة انتظار خدمة، فقد كافة البيانات التاريخية وجداول الوكلاء المقترنة بها.

الحقول الموجودة في صفحة قوائم انتظار الخدمة عند تحرير قائمة انتظار خدمة موجودة أو حذفها، أو عند إنشاء قائمة انتظار خدمة جديدة، موضحة أدناه.

معلومات قائمة انتظار الخدمة

الحقل	الوصف
اسم قائمة انتظار الخدمة	اسم قائمة انتظار الخدمة. في الأنظمة المتزامنة، يتم إنشاء الاسم و الحفاظ عليها في ACD.
المصدر ACD	ACD التي هي مصدر بيانات قائمة انتظار الخدمة. في نظام متزامن، يتم ملء هذا الحقل تلقائيا. في النظام غير المتزامن، يجب تحديد ACD يدويا. الإعداد الافتراضي في النظام غير المتزامن هو عام.
معرف قائمة انتظار الخدمة	المعرف الفريد الذي يعرف قائمة انتظار الخدمة. في الأنظمة المتزامنة، يتم إنشاء المعرف في ACD. بمجرد تعيين معرف لقائمة انتظار خدمة، لا يمكن تغييره.
خانة الاختيار "عدم إنشاء تنبؤات أو جداول زمنية لقائمة انتظار الخدمة هذه"	حدد خانة الاختيار هذه لإلغاء تنشيط قائمة انتظار الخدمة. لن يكون متاحا بعد الآن عند إنشاء التوزيعات والتنبؤات والتنبؤات الإستراتيجية والجداول الزمنية. ومع ذلك ، لا يزال بإمكانك عرض بياناته التاريخية.

الحقل	الوصف
	ملاحظة إذا قمت بتحديد خانة الاختيار هذه، تأكد من إزالة قائمة انتظار الخدمة من كافة مجموعات المهارات المتعددة المقترنة بها. إذا لم تقم بذلك لا، سيفشل طلب جدولة لهذه المجموعات متعددة المهارات.

نوع قائمة انتظار الخدمة

يصف نوع قائمة انتظار الخدمة نوع جهات الاتصال التي تعالجها قائمة انتظار الخدمة هذه. راجع إدارة أنواع قوائم انتظار الخدمات.

المنطقة الزمنية

حدد المنطقة الزمنية لاستخدامها عند جدولة قائمة انتظار الخدمة. يتم تفسير ساعات فتح وإغلاق قائمة انتظار الخدمة حسب هذه المنطقة الزمنية. بشكل افتراضي، هذه هي المنطقة الزمنية الافتراضية التي تم تكوينها لشركتك في صفحة الإعدادات العامة (راجع تكوين الإعدادات العامة).

نوع إعادة التوزيع

(قوائم انتظار الخدمة غير التفاعلية فقط) نوع إعادة التوزيع الذي يحدد كيفية إعادة توزيع جهات الاتصال غير التفاعلية التي تصل أثناء ساعات إغلاق قائمة انتظار الخدمة بين الفواصل الزمنية المستهدفة لأغراض التنبؤ. يتم تحديد الفواصل الزمنية المستهدفة من خلال حد المعالجة. خياراتك هي التالية:

- بلا—يتم تجاهل جهات الاتصال التي تصل خلال ساعات الإغلاق ولا تتم إعادة توزيعها (الإعداد التلقائي).
- متناسب—يعاد توزيع جهات الاتصال بشكل متناسب بين الفواصل الزمنية المستهدفة استنادا إلى نسب توزيع الفواصل الزمنية المستهدفة.
- حتى—تتم إعادة توزيع جهات الاتصال بالتساوي بين الفواصل الزمنية المستهدفة.

في الحقل حد المعالجة، أدخل مقدار الوقت الذي يجب معالجة جهات الاتصال خلاله بالدقائق. تتراوح القيم الصالحة من 0 إلى 4320 دقيقة (72 ساعة).

معلمات

الحقل	الوصف
أولوية قائمة انتظار الخدمة	أولوية قائمة انتظار الخدمة: أي رقم من 0 إلى 999، مع كون 0 هو أولوية قصوى. تسمح أولوية قائمة انتظار الخدمة WFM بحل تعارضات الجدولة عند تعيين وكلاء لقوائم انتظار خدمة متعددة. مثال قمت بتعيين بعض وكلائك لدعم اثنين من قوائم انتظار الخدمة. إذا قام WFM بإنشاء الجداول للاثنين تصطف الخدمة وتكتشف أنه لا يوجد عدد كاف من الوكلاء

الحقل	الوصف
	يدعم جميع متطلبات التنبؤ لكليهما ، ويقارن قيم الأولوية لكل قائمة انتظار خدمة ويقوم بجدولة الوكلاء لقائمة انتظار الخدمة ذات الأولوية القصوى أولا.
متوسط وقت التحدث	متوسط مقدار الوقت الذي تستغرقه جهة الاتصال، بالثواني، لهذا الغرض
	قائمة انتظار الخدمة. يستخدم WFM هذه المعلومات لتحديد عدد العاملين المطلوبين لتلبية المتطلبات عند إنشاء توزيع لقائمة انتظار الخدمة هذه. يمكنك اختيار السماح WFM بحساب هذه القيمة لك تلقائيا عند إنشاء توزيع عن طريق تحديد خانة الاختيار في قسم "الأوقات القياسية لقائمة انتظار الخدمة" في صفحة "طلب التوزيع".
متوسط وقت العمل بعد الاتصال	متوسط مقدار الوقت، بالثواني، الذي يقضيه العامل في انتظار الخدمة بعد الاتصال. يستخدم WFM هذه المعلومات لتحديد عدد العاملين المطلوبين لتلبية المتطلبات عند إنشاء توزيع لقائمة انتظار الخدمة هذه. يمكنك اختيار السماح WFM بحساب هذه القيمة لك تلقائيا عند إنشاء توزيع عن طريق تحديد خانة الاختيار في قسم "الأوقات القياسية لقائمة انتظار الخدمة" في صفحة "طلب التوزيع".
هدف مستوى الخدمة	(قوائم انتظار الخدمة التفاعلية فقط) النسبة المئوية لجهات الاتصال التي يجب أن تكون تمت الإجابة في غضون عدد محدد من الثواني. يجب أن يكون عدد الثواني أكبر من الصفر. يستخدم WFM هذا الهدف لتحديد عدد العاملين المطلوبين لتلبية المتطلبات عند إنشاء توزيع وتوقعات لقائمة انتظار الخدمة.
النسبة المئوية لمستوى دقة التنبؤ	(للقراءة فقط) القيمة المحسوبة عند تشغيل طلب حساب دقة التنبؤ لقائمة انتظار الخدمة. إذا لم تقم بذلك ، فإن القيمة المعروضة هي صفر بالمائة. مستوى دقة التنبؤ هو مقياس لمدى دقة التنبؤ. يتم حساب هذه القيمة من خلال مقارنة حجم الاتصال المتوقع مع حجم الاتصال الفعلي. مثال إذا كان مستوى الدقة المتوقع هو 105 في المائة ، فإن حجم الاتصال المتوقع كان أكبر بنسبة 5 في المائة من الفعلي حجم الاتصال.

ساعات العمل والإغلاق

أيام وساعات تشغيل قائمة انتظار الخدمة. تشير علامة الاختيار إلى أن قائمة انتظار الخدمة نشطة (أو "مفتوحة") في يوم معين من الأسبوع. تكون ساعات العمل بتنسيق 24 ساعة ، ويجب أن تكون بمضاعفات خمس دقائق. إذا تم إدخال أي شيء آخر، يتم تقريب القيمة إلى أقرب خمس دقائق. الاستثناء هو القيمة 23:59 ، وهذا يعني منتصف الليل.

الحد الأدنى لمدة حظر الجدولة

حدد خانة الاختيار "فرض حد أدنى لمدة حظر الجدولة" لتعيين الحد الأدنى للوقت الذي يمكن جدولة قائمة انتظار الخدمة هذه خلاله. تتراوح القيم الصالحة من خمس دقائق (00:05) إلى 16 ساعة (16:00)، بزيادات قدرها خمس دقائق.

هذا الإعداد اختياري. ضع في اعتبارك استخدامه إذا كان لديك وكلاء يدعمون قوائم انتظار خدمة متعددة ولا تريدهم أن يتنقلوا بين قوائم انتظار الخدمة بشكل متكرر. لا تحتاج إلى استخدام هذا الإعداد إذا كان وكلاؤك يدعمون قائمة انتظار خدمة واحدة أو إذا كان بإمكانهم التبديل بسهولة بين قوائم انتظار الخدمة التي يدعمونها.

ينطبق الحد الأدنى لمدة كتلة الجدولة فقط على الجداول التي يتم تشغيلها باستخدام طريقة الجدولة المتوازنة. إذا قمت بتشغيل جدول باستخدام طريقة الجدولة ذات الأولوية، تجاهل هذا الإعداد. تشمل الحالات الأخرى التي يتم فيها تجاهل الحد الأدنى لمدة حظر الجدولة عند تغيير الجداول ما يلي:

- تعديلات جدول الوكيل
- تحسين الجداول الزمنية
- التغييرات نتيجة لطلبات المراسلة
- نسخ أنشطة الجدول الزمني

يتم اتباع الحد الأدنى للمدة عند تشغيل جدول أسلوب متوازن، حتى إذا كان ذلك يعني أنه لا يمكن جدولة وكيل للحصول على أفضل تغطية، لجميع قوائم انتظار خدمة العامل، أو على الإطلاق إذا تعذر استيفاء الحد الأدنى. يمكن أن تتأثر التغطية سلبا ، خاصة إذا تم تعيين الحد الأدنى للمدة أعلى أو قريبا من مدة الحد الأدنى لطول نوبة العمل.

ملاحظة سيؤدي استخدام هذا الإعداد إلى إطالة الوقت المستغرق لتشغيل جداولك، خاصة إذا كانت جداولك معقدة (على سبيل المثال، تتضمن العديد من الوكلاء وقوائم انتظار الخدمة وظروف العمل، واستخدام نوبات العمل المتغيرة).

ملاحظة إذا كانت قائمة انتظار الخدمة هذه جزءا من مجموعة متعددة المهارات، وكانت قوائم انتظار الخدمة في تلك المجموعة لها فترات حظر جدولة دنيا مختلفة، استخدام أطول مدة تم تكوينها ل مجموعة متعددة المهارات.

الحد الأقصى لنسبة الجدولة حسب التحول

حدد خانة الاختيار "فرض نسبة مئوية قصوى للجدولة" لتعيين النسبة المئوية القصوى للوقت في وردية العامل التي يمكن تخصيصها لدعم قائمة انتظار الخدمة هذه. تتراوح القيم الصالحة من 1 إلى 99 بالمائة.

هذا الإعداد اختياري. ضع في اعتبارك استخدامه إذا كان لديك وكلاء يدعمون قوائم انتظار خدمة متعددة وتريد تحديد مقدار وردية عملهم التي يمكن جدولتها لدعم قائمة انتظار الخدمة هذه. لا تحتاج إلى استخدام هذا الإعداد إذا كان وكلاؤك يدعمون قائمة انتظار خدمة واحدة أو مجموعة متعددة المهارات، أو إذا لم يكن هناك سبب لتحديد مقدار الوقت الذي يقضونه في دعم قائمة انتظار الخدمة هذه.

ملاحظة لن تتم جدولة عامل للأسبوع إذا كانت الخيارات الوحيدة المتوفرة تنتهك النسبة المئوية القصوى للجدولة التي تم تكوينها.

تنطبق النسبة المئوية القصوى للجدولة فقط على الجداول التي يتم تشغيلها باستخدام طريقة الجدولة المتوازنة. إذا قمت بتشغيل جدول باستخدام طريقة الجدولة ذات الأولوية، تجاهل هذا الإعداد. تشمل الحالات الأخرى التي يتم فيها تجاهل الحد الأقصى لنسبة الجدولة عند تغيير الجداول ما يلي:

- تعديلات جدول الوكيل
- نسخ أنشطة الجدول الزمني
- التغييرات نتيجة للصفقات والعروض المعتمدة في الجدول الزمني
- تحديث الجداول باستخدام "محفوظات الجدول" و"الاستعادة"
- تحسين الجداول الزمنية

مجموعات متعددة المهارات

يعرض هذا القسم اسم كل مجموعة متعددة المهارات تكون قائمة انتظار الخدمة هذه جزءا منها. قم بتعيين أولوية (من 0 إلى 999، مع كون 0 هي الأعلى) لكل مجموعة متعددة المهارات. تساعد الأولوية التي تقوم بتعيينها هنا في تحديد كيفية جدولة العاملين لدعم قوائم انتظار الخدمة التي تشكل مجموعات المهارات المتعددة.

تعيينات المهارات

يعين تعيينا واحدا أو أكثر من تعيينات المهارات لقائمة انتظار الخدمة ويحدد أولوياتها (999–0، مع كون 0 هي الأعلى). يمكنك تعيين تعيين واحد أو عدة تعيينات أو كل تعيينات المهارات لقائمة انتظار الخدمة.

تربط تعيينات المهارات الوكلاء بقوائم انتظار الخدمة. لكي تتم جدولة الوكلاء لدعم قائمة انتظار الخدمة هذه، يجب تعيين كل من العاملين وقائمة انتظار الخدمة لنفس تخطيط المهارات. يتيح تعيين أولوية لكل تعيين مهارات WFM حل تعارضات الجدولة عندما ينتمي العاملون ذوو المهارات المتعددة إلى قوائم انتظار خدمة متعددة.

قائمة انتظار الخدمة الافتراضية

حدد خانة الاختيار إذا كانت قائمة انتظار الخدمة هذه قائمة انتظار خدمة ظاهرية (راجع قوائم انتظار الخدمة الظاهرية). بمجرد القيام بذلك، يتم فتح جزء تحديد قائمة انتظار الخدمة بحيث يمكنك تعيين قوائم انتظار الخدمة لتكون أعضاء في قائمة انتظار الخدمة الظاهرية. تحتوي جميع قوائم انتظار الخدمة المتوفرة على نفس نوع قائمة انتظار الخدمة.

ملاحظة لا تجعل قائمة انتظار خدمة متزامنة قائمة انتظار خدمة ظاهرية. حدد خانة الاختيار هذه فقط إذا قمت بإنشاء قائمة انتظار الخدمة في WFM.

ملاحظة لإجراء تغييرات على قائمة انتظار خدمة ظاهرية، يجب أن تكون كافة قوائم انتظار خدمة المصدر في قائمة انتظار الخدمة الظاهرية ضمن طريقة العرض والنطاق الخاص بك. إذا لم تكن كذلك ، فإنها لا تظهر في
قائمة بقوائم انتظار الخدمة المصدر ويتم حظرك من إجراء أي تغييرات على قائمة انتظار الخدمة الظاهرية.

قائمة انتظار الخدمة الرئيسية

يجعل قائمة انتظار الخدمة هذه قائمة انتظار الخدمة الرئيسية لعامل واحد أو أكثر. يمكنك البحث عن وكلاء باستخدام عامل التصفية الأساسي أو المتقدم، ويمكنك تعيين وكيل واحد أو عدة وكلاء أو جميعهم إلى قائمة انتظار الخدمة الرئيسية.

ملاحظة يؤدي تعيين عامل إلى قائمة انتظار خدمة رئيسية تلقائيا إلى إزالة أي تعيينات سابقة لقائمة انتظار الخدمة الرئيسية لذلك العامل.

ترتيب الجدولة

الترتيب الذي تمت به جدولة العاملين لقائمة انتظار الخدمة. يقارن WFM الوكلاء بناء على هذا الترتيب ويقوم بجدولة الوكلاء ذوي الأولوية القصوى أولا. إذا كنت ترغب في إعادة تعيين الترتيب إلى افتراضي النظام ، فانقر فوق الزر استعادة الافتراضي.

المعايير المستخدمة هي كما يلي:

- الحد الأقصى للساعات المتاحة—مجموع الحد الأقصى لعدد الساعات التي يمكن خلالها جدولة الوكيل كل يوم من أيام الأسبوع
- الحد الأدنى للساعات المتاحة—مجموع الحد الأدنى لعدد الساعات التي يمكن خلالها جدولة الوكيل كل يوم من أيام الأسبوع
- الحد الأقصى للساعات في الأسبوع—الحد الأقصى لعدد الساعات في الأسبوع التي تم تكوينها لوردية عمل العامل (من صفحة نوبات العمل)
- الحد الأدنى للساعات في الأسبوع—الحد الأدنى لعدد الساعات في الأسبوع الذي تم تكوينه لوردية عمل العامل (من صفحة نوبات العمل)
- الرتبة—ترتيب الوكيل في مركز الاتصال استنادا إلى الخبرة (من صفحة الوكلاء)
- تاريخ بدء الشركة—تاريخ بدء الوكيل العمل لدى الشركة (من صفحة الوكلاء)
- تاريخ بدء القسم—التاريخ الذي بدأ فيه الوكيل العمل لدى القسم (من صفحة الوكلاء)

سيناريو الانكماش الافتراضي

حدد سيناريو الانكماش الافتراضي، والذي يطبق عامل تعديل الانكماش على التوقعات. يمكن تعيين قائمة انتظار خدمة لسيناريو انكماش واحد فقط.

عامل تعديل الوكلاء

أدخل قيمة لضبط الطريقة التي يتوقع بها النظام عدد الوكلاء المطلوب جدولتهم. يهدف هذا العامل إلى تمثيل كفاءة الوكلاء الذين يعملون في قائمة انتظار خدمة معينة. (لاحظ أن هذا يختلف عن الكفاءات بسبب تعدد المهارات.)

- مثال على موقف يستدعي عامل تعديل أقل من 1—قائمة انتظار خدمة دردشة تسمح للوكلاء بالرد على الدردشات المتزامنة. العاملون في قائمة انتظار الخدمة هذه أكثر كفاءة. إذا كان بإمكانهم الرد على ضعف عدد الدردشات مثل المكالمات الهاتفية ، فقد يكون عامل التعديل المناسب 0.5.
- مثال على موقف يستدعي عامل ضبط أكبر من 1—قائمة انتظار خدمة المكالمات الواردة التي تنشئ أعمال متابعة (مثل المكالمات الصادرة والأبحاث ورسائل البريد الإلكتروني) على أساس كل حالة على حدة. يتوفر العاملون الذين يعملون في قائمة انتظار الخدمة هذه بشكل جزئي فقط للمكالمات الهاتفية الواردة. في هذه الحالة، يجب أن يقوم المجدول بإدخال قيمة تعكس عدد العاملين المطلوبين لإكمال ساعة واحدة من المكالمات الهاتفية الواردة.

البيانات الوصفية للنشاط

(اختياري) يعين قيم بيانات التعريف الافتراضية إلى أي من الأنشطة التالية أو جميعها أو يزيل قيم بيانات التعريف الافتراضية منها:

- في الخدمة
- العمل الاضافي
- الخدمة المغلقة

لمزيد من المعلومات حول تكوين قيم بيانات التعريف للأنشطة، راجع إدارة قيم البياناتالتعريفية للنشاط.

اللون

اللون الذي يمثل قائمة انتظار الخدمة هذه في الجدول. يستخدم هذا اللون فقط للأنشطة المجدولة أثناء الخدمة. تستخدم قائمة انتظار الخدمة المغلقة والأنشطة المجدولة للعمل الإضافي لقائمة انتظار الخدمة ألوانا قياسية غير قابلة للتحرير.

إدارة مجموعات قوائم انتظار الخدمة

مجموعة قائمة انتظار الخدمة هي مجموعة من قوائم انتظار الخدمة الفردية من نفس نوع قائمة انتظار الخدمة. عند دمج قوائم انتظار الخدمة في مجموعة قائمة انتظار خدمة واحدة، يتم تجميع كل البيانات الخاصة بقوائم انتظار الخدمة الفردية في رقم إجمالي لكل مقياس.

أوصاف الحقول

استخدم صفحة مجموعات قائمة انتظار الخدمة لإنشاء مجموعات قوائم انتظار الخدمة وتحريرها وحذفها.

الحقول الموجودة في صفحة مجموعات قائمة انتظار الخدمة عند تحرير مجموعة قائمة انتظار خدمة موجودة أو حذفها، أو عند إنشاء مجموعة قائمة انتظار خدمة جديدة، موضحة أدناه.

الحقل	الوصف
اللون	اللون الذي يمثل مجموعة قائمة انتظار الخدمة هذه في الجدول. حدد نوع قائمة انتظار
الخدمة	نوع قائمة انتظار الخدمة لمجموعة قائمة انتظار الخدمة.
اسم مجموعة قائمة انتظار الخدمة	اسم مجموعة قائمة انتظار الخدمة.
قوائم انتظار الخدمة	قوائم انتظار الخدمة التي يمكنك تعيينها لمجموعة قائمة انتظار الخدمة. أنت يمكنه تعيين قائمة انتظار خدمة واحدة أو متعددة أو جميعها إلى مجموعة قائمة انتظار الخدمة. تنتمي قوائم انتظار الخدمة المدرجة إلى نفس نوع قائمة انتظار الخدمة مثل النوع الذي حددته.

إدارة تعيينات المهارات

توفر تعيينات المهارات ارتباطات بين قوائم انتظار الخدمة والوكلاء. يتمتع الوكلاء المعينون لتخطيط المهارات بشكل عام بنفس المهارات.

لجدولة عامل لدعم قائمة انتظار خدمة، يجب تعيين العامل إلى تعيين المهارات أو مجموعة المهارات المتعددة المقترنة بقائمة انتظار الخدمة. يمكنك تعيين وكيل لأكثر من تعيين مهارة واحد.

هام لا يمكن جدولة العوامل غير المعينة لتخطيط المهارات أو مجموعة متعددة المهارات.

ملاحظة عندما يقوم WFM باستيراد معلومات قائمة انتظار الخدمة من ACDs المتزامنة، فإنه يقوم تلقائيا بإنشاء تخطيط مهارات لكل قائمة انتظار خدمة على أساس واحد لواحد. تخطيط المهارات له نفس الاسم كقائمة انتظار الخدمة ، ويتم تعيين قائمة انتظار الخدمة إليها تلقائيا. تحدث المزامنة مرة واحدة فقط. إذا قمت بحذف تعيين المهارات، فلن يتم إعادة إنشائه في المرة التالية التي تحدث فيها المزامنة.

يتم إعطاء الأولوية لقوائم انتظار الخدمة المعينة لتخطيط المهارات. يتيح ذلك WFM حل تعارضات الجدولة عند تعيين وكلاء إلى قوائم انتظار خدمة متعددة. ستتم جدولة الوكلاء لقائمة انتظار الخدمة ذات الأولوية القصوى أولا.

مثال عليك تعيين بعض وكلائك لدعم قائمتي انتظار خدمة وتعيين أولوية لكل قائمة انتظار خدمة. عندما يقوم WFM بإنشاء الجداول الخاصة بقائمتي انتظار الخدمة واكتشافه
لا يوجد عدد كاف من الوكلاء لدعم جميع متطلبات التنبؤ لكل قائمة انتظار خدمة، فهي تقارن قيمة الأولوية المعينة لقوائم انتظار الخدمة. يقوم WFM بعد ذلك بجدولة الوكلاء لقائمة انتظار الخدمة ذات الأولوية القصوى أولا. إذا كانت قائمة انتظار الخدمة تحتوي على أكثر من تعيين مهارات واحد أو مجموعة متعددة المهارات، جدولة العاملين المرتبطين بأولوية تعيين المهارات الأعلى أو أولوية مجموعة المهارات المتعددة قبل الوكلاء المرتبطين بأولوية تعيين المهارات الأدنى أو أولوية مجموعة المهارات المتعددة.

أوصاف الحقول

استخدم صفحة تعيينات المهارات لإنشاء تعيينات المهارات وتحريرها وحذفها.

ملاحظة في البيئات التي تتم مزامنتها مع ACD، لا تتم إضافة أي تعيينات مهارات جديدة تقوم بإنشائها في WFM مرة أخرى إلى ACD.

أفضل الممارسات عند تكوين تعيين المهارات الذي تمت مزامنته، قم بتغيير اسمه لتمييزه عن قائمة انتظار الخدمة الخاصة به. لا تحذف تعيينات المهارات. إذا قمت بحذف تعيين المهارات ، فإن جميع التاريخية
يتم فقدان البيانات المرتبطة به.

الحقول الموجودة في صفحة تعيينات المهارات موضحة أدناه.

الحقل	الوصف
اسم تعيين المهارات	الاسم الفريد لتخطيط المهارات.
قوائم انتظار الخدمة	قوائم انتظار الخدمة المعينة لتخطيط المهارات.
أولوية	أولوية قائمة انتظار الخدمة المحددة، من 0 إلى 999، مع اعتبار 0 هي الأولوية القصوى. تمكن هذه الأولوية WFM من حل تعارضات الجدولة عند تعيين الوكلاء إلى قوائم انتظار خدمة متعددة.
الوكلاء	الوكلاء المعينون لتعيين المهارات. يمكن جدولة العاملين المعينين لقوائم انتظار الخدمة المعينة.

إدارة المجموعات متعددة المهارات

تستخدم المجموعات متعددة المهارات لجدولة الوكلاء لدعم قوائم انتظار خدمة متعددة خلال نفس الفترة الزمنية. تتكون المجموعة متعددة المهارات من عدد من قوائم انتظار الخدمة. يتم ترجيح كل قائمة انتظار خدمة بالنسبة المئوية للإشارة إلى مقدار الوقت الذي يقضيه العامل في دعم قائمة انتظار الخدمة هذه داخل مجموعة المهارات المتعددة.

ينعكس جدولة العاملين للمجموعات متعددة المهارات في العمليات الحسابية مثل الوكلاء المجدولين ومستوى الخدمة المجدول. ونظرا لأن الوكلاء قسموا وقتهم بين قوائم انتظار خدمة متعددة، فإن مساهمتهم في كل قائمة انتظار خدمة بالنسبة المئوية تنعكس في هذه الحسابات.

أوصاف الحقول

استخدم صفحة المجموعات متعددة المهارات لإنشاء مجموعات متعددة المهارات وتحريرها وحذفها.

أفضل الممارسات لا تحذف المجموعات متعددة المهارات. إذا قمت بحذف مجموعة متعددة المهارات، أيضا حذف كافة جداول العاملين المقترنة بها.

الحقول الموجودة في صفحة "مجموعات متعددة المهارات" عند تحرير مجموعة موجودة متعددة المهارات أو حذفها، أو عند إنشاء مجموعة جديدة متعددة المهارات، موضحة أدناه.

الحقل	الوصف
البيانات الوصفية للنشاط	(اختياري) تعيين قيم بيانات التعريف الافتراضية إلى القيم الافتراضية أو إزالتها قيم بيانات التعريف من أي من الأنشطة التالية أو جميعها: ▪ في الخدمة ▪ العمل الاضافي ▪ الخدمة المغلقة لمزيد من المعلومات حول تكوين قيم بيانات التعريف، راجع إدارة قيم البيانات التعريفية للنشاط.
الوكلاء	العاملون الذين يمكنك تعيينهم للمجموعة متعددة المهارات. يمكنك البحث عن وكلاء باستخدام عامل التصفية الأساسي أو المتقدم، ويمكنك تعيين وكيل واحد أو عدة وكلاء أو جميعهم إلى المجموعة متعددة المهارات. ملاحظة يمكن أن ينتمي العامل إلى مجموعة واحدة متعددة المهارات فقط. يؤدي تعيين وكيل إلى مجموعة متعددة المهارات إلى إزالة تلقائيا أي تعيينات سابقة لمجموعة متعددة المهارات لهذا العامل. لا يتم تحذيرك إذا كان العامل ينتمي إلى مجموعة أخرى متعددة المهارات أو إذا تمت إزالته من مجموعة متعددة المهارات تم تعيينه لها مسبقا.
اللون	اللون الذي يمثل هذه المجموعة متعددة المهارات في الجدول.
اسم المجموعة متعددة المهارات	اسم المجموعة متعددة المهارات.

الحقل	الوصف
قوائم انتظار الخدمة	قوائم انتظار الخدمة التي يمكنك تعيينها للمجموعة متعددة المهارات. يمكنك قم بتعيين قائمة انتظار خدمة واحدة أو متعددة أو كلها إلى المجموعة متعددة المهارات. يجب تعيين وزن (نسبة مئوية) لكل قائمة انتظار خدمة. الوزن هو النسبة المئوية للوقت الذي يقضيه العامل المعين لهذه المجموعة متعددة المهارات في دعم قائمة انتظار الخدمة هذه. يجب أن تضيف الأوزان ما يصل إلى 100 بالمائة. ملاحظة إذا تم حذف قائمة انتظار خدمة أو تم تحديد خانة الاختيار "عدم إنشاء تنبؤات أو جداول لقائمة انتظار الخدمة هذه"، لا يتم إعادة توزيع الترجيح تلقائيا على قوائم انتظار الخدمة الأخرى في المجموعة متعددة المهارات.

إدارة تواريخ إغلاق قائمة انتظار الخدمة

استخدم صفحة "تواريخ إغلاق قائمة انتظار الخدمة" لتعيين التواريخ التي يتم فيها إغلاق قائمة انتظار الخدمة وبالتالي لا يمكنها معالجة جهات اتصال العملاء. تواريخ الإغلاق النموذجية هي الأعياد الوطنية.

يجب عدم استخدام تواريخ الإغلاق للأيام التي يتم فيها إغلاق قائمة انتظار الخدمة بشكل روتيني. على سبيل المثال، قد تكون قائمة انتظار الخدمة مفتوحة من الاثنين إلى الجمعة ومغلقة يومي السبت والأحد. ومن الأنسب تكوين ذلك في صفحة قوائم انتظار الخدمة في قسم ساعات الفتح والإغلاق (راجع إدارة قوائم انتظار الخدمة).

في WFM، يفترض أن تكون كافة قوائم انتظار الخدمة مفتوحة كل يوم من أيام السنة ما لم يتم تكوين خلاف ذلك.

إذا كانت تواريخ الإغلاق هي نفسها من سنة إلى أخرى لقائمة انتظار خدمة، أو هي نفسها بالنسبة لقوائم انتظار خدمة متعددة، فيمكنك تكوينها لقائمة انتظار خدمة واحدة ثم نسخها إلى سنوات أخرى وقوائم انتظار خدمة أخرى.

ملاحظة يؤدي تعيين يوم كمغلق إلى تغيير التوقعات لذلك اليوم إلى صفر جهات اتصال. ومع ذلك، فإنه لا يؤثر على أي جدول تم إنشاؤه بالفعل لذلك اليوم. إذا كان من المقرر أن يعمل الوكلاء على يوم تم تعيينه على أنه مغلق ، يظل من المقرر عقده في ذلك اليوم. الحل لهذا الموقف هو إنشاء استثناء وتعيينه إلى قائمة انتظار الخدمة لذلك اليوم. إذا تم تعيين تاريخ ما على أنه مغلق بعد إنشاء التنبؤ، فستظل خدمة الجدول تتعامل مع التوقعات لهذا التاريخ على أنها صفر حتى إذا أظهرت التوقعات قيما موجبة.

أفضل الممارسات قم بتحديث تواريخ إغلاق قائمة انتظار الخدمة مرة واحدة على الأقل في السنة.

نسخ التواريخ المغلقة

بمجرد تكوين التواريخ المغلقة لقائمة انتظار خدمة وحفظ السجل، يمكنك نسخ تلك التواريخ المغلقة إلى سنة أخرى لنفس قائمة انتظار الخدمة أو إلى أي سنة لقائمة انتظار خدمة أخرى.

نسخ تواريخ إغلاق قائمة انتظار الخدمة إلى سنة أخرى

1. حدد نسخ التواريخ المغلقة إلى قائمة انتظار خدمة.
2. حدد قائمة انتظار الخدمة والسنة مع تواريخ الإغلاق التي تريد نسخها. تظهر التواريخ التي سيتم نسخها في جزء تواريخ الإغلاق المعينة.
3. في المقطع نسخ إلى ، حدد نفس قائمة انتظار الخدمة التي حددتها في الخطوة الأولى، ثم حدد السنة المستهدفة.
4. انقر على حفظ.

نسخ تواريخ إغلاق قائمة انتظار خدمة إلى قائمة انتظار خدمة أخرى

1. حدد نسخ التواريخ المغلقة إلى قائمة انتظار خدمة.
2. حدد قائمة انتظار الخدمة والسنة مع تواريخ الإغلاق التي تريد نسخها.
3. حدد قائمة انتظار الخدمة الهدف والسنة المستهدفة.
4. انقر على حفظ.

أوصاف الحقول

استخدم صفحة "تواريخ إغلاق قائمة انتظار الخدمة" لإنشاء التواريخ المغلقة وتحريرها وإزالتها ونسخها. الحقول

الموجودة على الصفحة عند تعيين تواريخ مغلقة لقائمة انتظار خدمة موضحة أدناه.

الحقل	الوصف
تواريخ الإغلاق المخصصة	التقويم الذي يمكنك استخدامه لتعيين تواريخ الإغلاق. قائمة انتظار الخدمة
	قائمة انتظار الخدمة التي تريد تعيين تواريخ مغلقة لها.
سنة	السنة التي تريد تعيين تواريخ إغلاق لها.

الحقول الموجودة على الصفحة عند نسخ التواريخ المغلقة إلى قائمة انتظار خدمة موضحة أدناه.

الحقل	الوصف
تواريخ الإغلاق المخصصة	(للقراءة فقط) التواريخ المغلقة التي سيتم نسخها.
نسخ إلى قائمة الانتظار	قائمة انتظار الخدمة التي تريد نسخ التواريخ المغلقة إليها. نسخ إلى السنة
	السنة التي تريد نسخ تواريخ الإغلاق إليها.

الحقل	الوصف
قائمة انتظار الخدمة	قائمة انتظار الخدمة التي تريد نسخ تواريخ إغلاقها.
سنة	السنة التي تريد نسخ تواريخ إغلاقها.

تكوين الانكماش

انكماش مركز الاتصال هو مقدار الوقت الضائع في مركز الاتصال بسبب الأنشطة غير المجدولة. تشمل أسباب الانكماش مجموعة واسعة من الأحداث التي تؤدي إلى عدم توفر الوكلاء لمساعدة العملاء خلال جدولهم المعتاد. اعتمادا على الإطار الزمني الذي يتم تقييمه وما هو مقرر حاليا ، يمكن أن تشمل أحداث الانكماش (على سبيل المثال لا الحصر) الإجازات والاجتماعات والمشاريع والوقت المرضي والتدريب.

يتم استخدام نسبة الانكماش لأخذ ذلك في الاعتبار عند تشغيل جدول. عند تطبيق نسب الانكماش، يزيد الجدول من عدد موظفي قائمة انتظار الخدمة بنسب الانكماش التي تقوم بتكوينها لكل فاصل زمني.

عادة لا يكون عدد العاملين المتوفرين للعمل عند تشغيل جدول هو نفسه العدد الفعلي للوكلاء المتوفرين بمجرد وصول ذلك التاريخ المستقبلي. ويرجع ذلك إلى الأنشطة التي يمكن التنبؤ بها وغير المتوقعة والتي تتسبب في عدم توفر هذه العوامل للعمل. النسبة المئوية للفرق بين الرقمين هي نسبة الانكماش.

مثال في 1 سبتمبر ، يتم تشغيل جدول زمني للأسبوع الذي يبدأ في 21 سبتمبر. في 31 أغسطس/آب، قدم العملاء "أ" و"ب" و"ج" طلبات إجازة ليوم 23 سبتمبر/أيلول. تمت الموافقة على طلب الوكيل أ فقط في 1 سبتمبر قبل تشغيل الجدول، وبالتالي لا يعتبر العامل "أ" متاحا للعمل في ذلك اليوم. لم تتم الموافقة على طلبات إجازة العميل "ب" و"ج" حتى 3 سبتمبر، وبالتالي كان من المقرر أن تعمل في 23 سبتمبر على الرغم من طلبات الإجازة المعلقة عند تشغيل الجدول. عندما تتم الموافقة على هذه الطلبات في 3 سبتمبر ، يتقلص عدد الوكلاء المقرر عملهم في 23 سبتمبر بمقدار وكيلين.

تمكنك ميزة الانكماش من تكوين نسب الانكماش حسب الفاصل الزمني للأسبوع الحالي ولمدة تصل إلى 11 أسبوعا في المستقبل (ليصبح المجموع 12 أسبوعا). كل أسبوع ، تقل نسبة الانكماش مع اقتراب أسبوع الجدول من اليوم الحالي. ويرجع ذلك إلى أن الأنشطة (مثل الإجازة) التي تزيل العاملين من مجموعة العاملين المتوفرين تتم إضافتها إلى الجدول، ولا تحتاج إلى السماح بنفس القدر من الانكماش كل أسبوع. تصبح أكثر يقينا من عدد الوكلاء المتاحين ليتم جدولتهم كلما اقتربت من أسبوع الجدول.

يمكنك إنشاء عدد غير محدود من فئات الانكماش المناسبة لمركز الاتصال الخاص بك ، على الرغم من وجود حد 10 فئات انكماش لكل أسبوع انكماش. يفصل أسبوع الانكماش نسب الانكماش لكل فاصل زمني في اليوم من أيام الأسبوع. يمكنك إنشاء عدد غير محدود من أسابيع الانكماش. يمكنك بعد ذلك المتابعة لإنشاء سيناريوهات الانكماش. تطبق سيناريوهات الانكماش أسابيع الانكماش بالتسلسل من الأسبوع الحالي إلى ما يصل إلى 11 أسبوعا في المستقبل لقوائم انتظار خدمة محددة.

إدارة فئات الانكماش

تحدد فئات الانكماش أسباب عدم توفر الوكلاء للتعامل مع جهات الاتصال أثناء نوبتهم. استخدم صفحة فئات الانكماش لإنشاء وتحرير وحذف عدد غير محدود من فئات الانكماش.

يمكن بعد ذلك ربط ما يصل إلى 10 فئات انكماش بأسبوع انكماش (راجع إدارة أسابيع الانكماش) ويمكن تعيين ما يصل إلى 12 أسبوعا من الانكماش لسيناريو الانكماش (راجع إدارة سيناريوهات الانكماش).

إنشاء فئة انكماش جديدة

1. حدد الخيار إنشاء فئة انكماش جديدة.
2. أدخل اسما فريدا للفئة الجديدة.
3. انقر على حفظ.

تحرير فئة انكماش موجودة أو حذفها

1. حدد الخيار تحرير فئة انكماش موجودة أو حذفها.
2. اختر فئة الانكماش التي تريد تحريرها أو حذفها من تحديد فئة الانكماش القائمة المنسدلة.
3. قم بتحرير فئة الانكماش حسب الحاجة، ثم انقر فوق حفظ، أو انقر فوق حذف لحذفها.

إدارة أسابيع الانكماش

تحدد أسابيع الانكماش فئات الانكماش ونسب الانكماش التي يتم تطبيقها على فواصل زمنية مدتها 30 دقيقة لكل يوم من أيام الأسبوع. يمكنك تعيين ما يصل إلى 10 فئات انكماش يوميا في الأسبوع.

استخدم صفحة أسابيع الانكماش لإنشاء عدد غير محدود من أسابيع الانكماش وتحريره وحذفه. يمكنك أيضا نسخ أسبوع انكماش موجود وحفظه باسم آخر. أحد أسباب استخدام وظيفة النسخ هو إذا كان أسبوع الانكماش الجديد مطابقا تقريبا لأسبوع انكماش موجود ولن يتطلب سوى تعديلات صغيرة على ذلك الأسبوع الحالي لتكوينه بشكل صحيح.

إنشاء أسبوع انكماش جديد

1. حدد الخيار إنشاء أسبوع انكماش جديد.
2. أدخل اسما فريدا لأسبوع الانكماش.
3. حدد يوما من أيام الأسبوع في قسم تحديد أيام الأسبوع.

ملاحظة إذا كان الانكماش في أيام متعددة من الأسبوع متطابقة، يمكنك استخدام Ctrl+Click لتحديد تلك الأيام. فئات الانكماش ونسب الانكماش التي تقوم بتكوينها هي تطبق على كل يوم في وقت واحد.

4. حدد ما يصل إلى 10 فئات انكماش من جزء فئات الانكماش المتوفرة واستخدم السهم الأيمن لنقلها إلى الجزء المعين.

تتم إضافة كل فئة انكماش تحددها كعمود في جدول الفواصل.

5. لكل فاصل زمني مدته 30 دقيقة تريد تطبيق الانكماش عليه، انقر نقرا مزدوجا فوق الخلية في عمود فئة الانكماش المناسب وأدخل قيمة نسبة مئوية من 1 إلى 99.

ملاحظة لا يمكن أن تحتوي أي خلية جدول فردية على قيمة أكبر من 99 بالمائة، ولا يمكن أن يتجاوز إجمالي صف الفاصل الزمني 99 بالمائة.

6. حدد يوما آخر من الأسبوع وقم بتكوين فئات الانكماش والنسب المئوية لذلك اليوم حتى تقوم بتكوين كل يوم مرغوب فيه من الأسبوع. لست مطالبا بتكوين الانكماش لكل يوم من أيام الأسبوع.
7. انقر على حفظ.

تعديل أسبوع انكماش موجود أو حذفه

1. حدد الخيار تحرير أو حذف أسبوع انكماش موجود.
2. اختر أسبوع الانكماش الذي تريد تحريره أو حذفه من القائمة المنسدلة الاسم .
3. قم بتحرير أسبوع الانكماش حسب الحاجة، ثم انقر فوق حفظ، أو انقر فوق حذف لحذفه.

نسخ أسبوع انكماش موجود

1. حدد الخيار نسخ أسبوع انكماش.
2. اختر أسبوع الانكماش الحالي الذي تريد نسخه من القائمة المنسدلة أسبوع الانكماش .
3. أدخل اسما فريدا لأسبوع الانكماش الجديد في حقل الاسم .
4. انقر على حفظ.

إدارة سيناريوهات الانكماش

يتم تطبيق سيناريوهات الانكماش عند تشغيل التنبؤات. يتكون سيناريو الانكماش من ما يصل إلى 12 أسبوعا من الانكماش بترتيب محدد (من الأسبوع الحالي، أو الأسبوع رقم 0، إلى اثني عشر أسبوعا، أو الأسبوع رقم 11) التي يتم تطبيقها على قوائم انتظار الخدمة المحددة عند تشغيل التنبؤ.

استخدم صفحة سيناريوهات الانكماش لإنشاء سيناريوهات الانكماش أو تحريرها أو حذفها.

إنشاء سيناريو انكماش جديد

1. حدد الخيار إنشاء سيناريو انكماش جديد.
2. أدخل اسما فريدا للسيناريو في حقل الاسم .
3. حدد أسابيع الانكماش لهذا السيناريو عن طريق نقلها من الجزء "متوفر" إلى الجزء "المعين". يمكنك تعيين 12 أسبوعا كحد أقصى (مرقمة من 0 إلى 11)، على أن يكون الأسبوع 0 هو الأسبوع الحالي. يمكنك تعيين نفس أسبوع الانكماش عدة مرات، مع احتلال الأسبوع لمواقع مختلفة في القائمة المرقمة. إذا لم يكن هناك انكماش متوقع في الأسبوع ، فقم بتعيين أسبوع عدم الانكماش .

ملاحظة إذا كانت التوقعات الخاصة بك لفترة أطول من 12 أسبوعا، يتم تطبيق انكماش الأسبوع رقم 11 على رصيد فترة التنبؤ.

مثل

فيما يلي توضيح لكيفية تعيين أسابيع الانكماش. لاحظ أن بعض أسابيع الانكماش تتكرر وأنه لا يوجد انكماش متوقع في الأسبوع 0.

تعيين	رقم الأسبوع
لا انكماش	0
أسبوع الانكماش ب	1
انكماش الأسبوع F	2
أسبوع الانكماش G	3
أسبوع الانكماش أ	4
أسبوع الانكماش ج	5
أسبوع الانكماش N	6
أسبوع الانكماش M	7

تعيين	رقم الأسبوع
أسبوع الانكماش Z	8
انكماش الأسبوع K	9
أسبوع الانكماش أ	10
أسبوع الانكماش D	11

4. حدد قوائم انتظار الخدمة التي ستستخدم سيناريو الانكماش هذا عند التنبؤ.

ملاحظة سيناريو الانكماش هذا هو السيناريو الافتراضي لقوائم انتظار الخدمة التي تحددها، على الرغم من أنه يمكن تجاوز الإعداد الافتراضي بسيناريو آخر عند طلب تنبؤ. A
يمكن تعيين قائمة انتظار الخدمة لسيناريو انكماش واحد فقط. إذا قمت بتعيين قائمة انتظار خدمة لسيناريو انكماش ثان، إلغاء تعيين قائمة انتظار الخدمة تلقائيا من سيناريو الانكماش الأول.

5. انقر على حفظ.

تحرير سيناريو انكماش موجود أو حذفه

1. حدد الخيار تحرير أو حذف سيناريو انكماش موجود.
2. اختر سيناريو الانكماش الذي تريد تحريره أو حذفه من القائمة المنسدلة سيناريو الانكماش.
3. قم بتحرير سيناريو الانكماش حسب الحاجة، ثم انقر فوق حفظ، أو انقر فوق حذف لحذفه.

إدارة جداول الوكلاء

تمكنك الصفحات الموجودة في قسم إدارة الجداول في إدارة التطبيقات من إدارة جداول الوكلاء.

التكامل مع نظام إدارة الموارد البشرية

استخدم صفحة تكامل نظام إدارة الموارد البشرية (HRMS) لتمكين التكامل بين نظام إدارة الموارد البشرية (HRMS) ونظام WFM ولتحديد الوقت من اليوم الذي تريد فيه تصدير بيانات إجازة المستخدم من WFM إلى نظام إدارة الموارد البشرية الخاص بك.

أفضل الممارسات راجع الدليل المرجعي لاستيراد البيانات قبل دمج نظام إدارة الموارد البشرية مع WFM.

عند دمج نظام إدارة الموارد البشرية الخاص بك مع WFM ، يتم تبادل البيانات على النحو التالي. وبهذه الطريقة، تحتوي معلومات الإجازة على المعلومات الحالية لكل نوع عطلة.

- يتم استيراد خطط الإجازات من نظام إدارة الموارد البشرية إلى WFM على مدار اليوم ، كلما تم توفير ملف GIS Webex WFO. لمزيد من المعلومات عن وقت استيراد بيانات نظام إدارة الموارد البشرية إلى Webex WFO، ارجع إلى *Webex* الدليل المرجعي لاستيراد/تصدير بيانات منظمة الأغذية العالمية.
- يتم تصدير عدد ساعات الإجازة التي يستخدمها الوكلاء من WFM إلى نظام إدارة الموارد البشرية مرة واحدة يوميا، في الوقت الذي تم تكوينه في هذه الصفحة. لا يتم دعم عمليات التصدير المتعددة في نفس اليوم.

ملاحظة يجب تعيين ملف تعريف مكافئ بدوام كامل (FTE) لجميع الوكلاء حتى يتم استيراد خطط عطلاتهم من نظام إدارة الموارد البشرية. راجع إدارة ملفات تعريف مكافئة بدوام كامل للحصول على مزيد من المعلومات.

ملاحظة إذا تضمن ملف استيراد عوامل وأنواع إجازات غير موجودة في Webex WFO، تخطي هذه السجلات أثناء الاستيراد. يتم سرد السجلات التي تم تخطيها في سجل الاستيراد.

بالنسبة للأنظمة التي تستخدم تكامل نظام إدارة الموارد البشرية، يتم تكوين معلومات خطط العطلات باستخدام نظام إدارة الموارد البشرية. تستخدم الأنظمة التي لا تحتوي على تكامل نظام إدارة الموارد البشرية خطط الإجازات التي تم إنشاؤها في صفحة "خطط الإجازة" (راجع إدارة خطط العطلات).

الاجراءات

تمكين تكامل نظام إدارة الموارد البشرية

- حدد خانة الاختيار تمكين تكامل نظام إدارة الموارد البشرية مع **WFM** .

التكوين عند تصدير بيانات الإجازة WFM إلى نظام إدارة الموارد البشرية

- في الحقل وقت التصدير، أدخل الوقت الذي سيتم فيه تصدير بيانات إجازات المستخدم من WFM إلى نظام إدارة الموارد البشرية.

ملاحظة إذا تم تغيير هذا الوقت بعد التكوين الأولي، فإنه لا يسري مفعوله لمدة 24 ساعة.

استيراد تفاصيل الملف

يعرض الجدول التالي تفاصيل ملف الاستيراد المرسل من نظام إدارة الموارد البشرية إلى WFM.

هام يجب أن يكون كل رأس عمود موجودا في ملف الاستيراد، حتى إذا لم يكن مطلوبا وجود بيانات لهذا العمود. إذا كان رأس العمود مفقودا، فسيفشل الاستيراد.

العنصر	الوصف
موقع الملف	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data

العنصر	الوصف
	الخادم\GIS\تقارير الإجازة\<المستأجر>
اسم الملف	VacationHours_From_HRMS
رأس الملف	تاريخ الإجازة من نظام إدارة الموارد البشرية: <التاريخ>
رؤوس الأعمدة	تسجيل الدخول البيانات اختيارية. هذا هو عنوان البريد الإلكتروني الذي يدخله المستخدمون عند تسجيل الدخول إلى Webex WFO. على الرغم من أن تسجيل الدخول ومعرف الموظف اختياريان بشكل فردي ، إلا أنك مطالب بتضمين البيانات في واحد على الأقل من هذين العمودين. وإلا، فلن تتم معالجة ملف استيراد البيانات.
	عطلةالنوعتسمية البيانات المطلوبة. يجب أن تتطابق قيمة البيانات التي تم إدخالها ل vacationTypeLabel في كافة الصفوف تماما مع اسم نوع الإجازة كما تم تكوينه في Webex WFO (إدارة التطبيقات > تخطيط العطلات > أنواع العطلات). لا يمكن أن تحتوي هذه القيمة على فواصل.
	ساعات العمل المتاحة البيانات المطلوبة. هذا هو عدد ساعات الإجازة المتاحة للوكيل.
	totalالساعات المكتسبة البيانات اختيارية. هذا هو إجمالي عدد ساعات الإجازة التي حصل عليها الوكيل لهذا العام. إذا لم يكن الحقل totalEarnedHours الاختياري مضمنا في الملف، Webex يقوم WFO افتراضيا بضبط قيمه على صفر واستبدال القيم الموجودة. يمكن أن ينتج عن هذا قيمة سالبة عند حساب الساعات المستخدمة للوكيل. إذا كان الحقل مضمنا في الملف، فلا يمكن أن تتجاوز القيمة المدخلة 9999.
	معرف الموظف البيانات اختيارية. على الرغم من أن تسجيل الدخول ومعرف الموظف اختياريان بشكل فردي ، إلا أنك مطالب بتضمين البيانات في واحد على الأقل من هذين العمودين. وإلا، فلن تتم معالجة ملف استيراد البيانات.

فيما يلي مثال لملف استيراد.

عطلة من تاريخ HRMS: 2018-04-19

تسجيل الدخول ,vacationTypeLabel,availableHours,totalEarnedHours,employeeId

smithj@example.com,Floating Holiday, 16,24,john.smith

smithj@example.com,Vacation,120,160,john.smith

jonest@generic.com,Vacation,70,80,teri.jones

adamsb@generic.com,Vacation,120,120,betty.adams

ملاحظة تقتصر عناصر البيانات على 2 أرقام على يمين الفاصلة العشرية. إذا كان هناك أكثر من رقمين، تقريب القيمة إلى رقمين قبل الاستيراد. يتم تسجيل الأخطاء في السجلات في السجل

ملف.

يجب تخطي الفواصل التي تشكل جزءا من بيانات استيراد نظام إدارة الموارد البشرية بشرطة مائلة عكسية (على سبيل المثال، "3\000") حتى يتم التعامل معها على أنها حرفية وليست محددات ملفات.

تصدير تفاصيل الملف

يعرض الجدول التالي تفاصيل ملف التصدير المرسل من WFM إلى نظام إدارة الموارد البشرية.

العنصر	الوصف
موقع الملف	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data الخادم\GIS\تقارير الإجازة\<اسم المستأجر>
اسم الملف	WFM_<التاريخ>_vacation
رأس الملف	عطلة من تاريخ WFM: <التاريخ>
رؤوس الأعمدة	تاريخ تسجيل الدخو ل إجازةالنوعالتسمية المستخدمالساعات المطلوبةساعات الموافقةساعات الموظفمعرف الموظف أكديد

- يتم تضمين جميع الوكلاء الذين لديهم خطة إجازة عبر ملف الاستيراد (راجع تفاصيل ملف الاستيراد) في ملف التصدير.
- يتم تضمين التواريخ ذات الساعات المستخدمة في آخر 7 أيام فقط في التصدير لكل وكيل.

- إذا استخدم التاريخ ساعات لوكيل لنوع إجازة واحد على الأقل، عرض جميع أنواع الإجازات في الملف، حتى إذا لم يتم استخدام ساعات في ذلك التاريخ. في هذه الحالة، يعرض حقل الساعات المستخدمة شرطة (—).
- يظهر حقلا الساعات المطلوبة والساعات المعتمدة فقط في التاريخ الأخير الذي تم الإبلاغ عنه لكل وكيل. لا ترتبط هذه القيم بتاريخ محدد لأنها إجماليات لجميع التواريخ المستقبلية.
- إذا لم يكن لدى الوكيل أي ساعات مستخدمة لأي نوع إجازة فترة 7 أيام ، إدراج صف تاريخ ليوم أمس لكل نوع إجازة ويتم الإبلاغ عن الساعات المطلوبة والساعات المعتمدة هناك.

يحتوي ملف تصدير الإخراج على ما يلي لكل نوع عطلة:

- الساعات المستخدمة: الساعات المستخدمة للتاريخ على الصف. تستند هذه القيمة إلى مدة استثناءات نوع الإجازة في جدول العامل للتاريخ. يتم تكوين استثناءات نوع الإجازة في صفحة Webex أنواع عطلات WFO (إدارة التطبيقات > تخطيط العطلات > أنواع العطلات).
- الساعات المطلوبة: إجمالي الساعات المعلقة والتي لم تتم الموافقة عليها بعد في الوقت الحالي.
- الساعات المعتمدة: إجمالي الساعات المعتمدة. بالنسبة لطلبات اليوم الجزئي ، يتم استخدام مدة الطلب. بالنسبة للطلبات التي تعمل طوال اليوم، يتم حساب المدة على أنها الحد الأدنى للساعات في الأسبوع ÷ 5 كما هو محدد في ملف تعريف مكافئات الدوام الكامل للوكيل، والذي تم تكوينه في صفحة ملفات تعريف مكافئات الوقت الكامل Webex WFO (إدارة التطبيقات > التخطيط للإجازات > ملفات تعريف مكافئات الدوام الكامل).

فيما يلي مثال لملف تصدير.

عطلة من تاريخ WFM: 2018-04-20

تسجيل الدخول,التاريخ,vacationTypeLabel,الساعات المستخدمة,الساعات المطلوبة,الساعات المعتمدة, معرف الموظفacdId ,

smithj@example.com,2018-04-13,عطلة عائمة,8.0,-,-,john.smith,2 ,

smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2

smithj@example.com,2018-04-15,عطلة عائمة,-,-,-,john.smith,2

smithj@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,16.0,8.0,john.smith,2

jonest@example.com,2018-04-14,عطلة,4.0,-,-,teri.jones,1

jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1

adamsb@example.com,2018-04-19,عطلة,-,-,-,teri.jones,1

في هذا المثال، يتم الإبلاغ عن ساعات الإجازة على النحو التالي.

موظف	استخدام ساعة الإجازة
سميثج	■ تستخدم 8 ساعات من العطلة العائمة في 13 أبريل. ■ تستخدم 8 ساعات من الإجازة في 15 أبريل. ■ لديه 16 ساعة من طلبات الإجازة التي تنتظر الموافقة عليها في أو بعد 20 أبريل. ■ لديه 8 ساعات من طلبات الإجازة التي تمت الموافقة عليها في أو بعد 20 أبريل. ■ ليس لديه طلبات معتمدة أو معلقة لقضاء عطلة عائمة في أو بعد 20 أبريل.
جونست	■ تستخدم 4 ساعات من الإجازة في 14 أبريل. ■ تستخدم 8 ساعات من الإجازة في 15 أبريل. ■ ليس لديه طلبات معتمدة أو معلقة لقضاء عطلة عائمة في أو بعد 20 أبريل.
آدامزب	■ ليس لديه ساعات مستخدمة في فترة 7 أيام تبدأ في 13 أبريل. ■ ليس لديه طلبات معتمدة أو معلقة لقضاء عطلة عائمة في أو بعد 20 أبريل.

تخصيص وقت إصدار الجداول

بشكل افتراضي، يصبح جدول الوكيل مرئيا استنادا إلى الإعداد العام: عدد الأسابيع المرئية في جداول الوكلاء. استخدم صفحة جدولة ملفات تعريف الإصدار لضبط دورة إصدار الجدول الزمني لنطاقات التاريخ الفردية والوكلاء.

تتجاوز ملفات تعريف إصدار الجدول إصدار الجدول الافتراضي ويمكن استخدامها لتأخير و/أو توفير رؤية مسبقة للجدول الزمني لنطاق زمني واحد أو أكثر. تستمر جداول التواريخ غير المحددة في ملف تعريف إصدار الجدول في الظهور وفقا للإعداد العام الافتراضي: عدد الأسابيع المرئية في جداول الوكيل.

إنشاء ملف تعريف إصدار جدول زمني وتعيينه

1. أدخل اسما فريدا لملف تعريف إصدار الجدول.
2. ضمن إدارة جدولة تواريخ الإصدار، انقر فوق إضافة تاريخ.
   a. أدخل تاريخ البدء وتاريخ الانتهاء لنطاق التواريخ الذي تريد ضبط رؤية الجدول الزمني له.

b. أدخل تاريخ الإصدار الذي تريد إصدار الجدول لنطاق التواريخ المحدد فيه.

ملاحظة يمكن أن يتضمن ملف تعريف إصدار الجدول نطاقات تواريخ متعددة مع تواريخ إصدار فصلة.

3. ضمن تعيين وكلاء، حدد وكيلا واحدا أو أكثر لتعيينه لملف تعريف إصدار الجدول هذا.

4. انقر على حفظ.

مثال إذا كان اليوم هو 1 نوفمبر وتم تعيين الإعداد العام: عدد الأسابيع المرئية في جداول الوكلاء على ستة أسابيع، فإ
جدول الوكيل للفترة من 1 نوفمبر إلى 12 ديسمبر هو
مرئي بشكل افتراضي. إذا كنت ترغب في تزويد الوكلاء برؤية مسبقة للجدول الزمني في الفترة من 18 إلى 31 ديسمبر ، فقم
بإنشاء ملف تعريف إصدار جدول مع تاريخ بدء 18-12-2016 وتاريخ انتهاء
31-12-2016. قم بتعيين تاريخ الإصدار الذي تريد إصدار الجدول الزمني لهذه التواريخ فيه. تستمر الجداول الزمنية لجميع
التواريخ الأخرى في الظهور وفقا لافتراضي الأسابيع الستة.

يمكن تعيين ملف تعريف إصدار جدول واحد فقط للوكيل، والذي قد يتضمن نطاقات تواريخ متعددة مع تواريخ إصدار فردية. يمكنك معرفة ملف تعريف إصدار الجدول الذي تم تعيينه للوكيل (إن وجد) أو تعيين ملف تعريف إصدار جدول جديد في صفحة المستخدمين (راجع إدارة المستخدمين).

إذا كنت تريد تعيين ملف تعريف إصدار جدول معين تلقائيا إلى وكلاء جدد، فيمكنك تحديده في WFM الإعدادات العامة: ملف تعريف إصدار الجدول (راجع تكوين إعدادات WFM على مستوى النظام).

ملاحظة قد يؤثر ضبط رؤية الجدول الزمني على قدرة الوكيل على طلب تداول الجدول الزمني أو عرض الجدول الزمني أو طلب التوجيه. لكي يقوم الوكيل بتقديم طلب من هذه الأنواع ، تاريخ الجدول
(أو التواريخ ، إذا كانت جداول التداول لأيام مختلفة) يجب أن تكون مرئية لكل من الوكيل الطالب والوكيل المستجيب.

أوصاف الحقول

الحقل	الوصف
جدولة ملفات تعريف الإصدار	
حدد جدولة ملف تعريف الإصدار	("تحرير ملف تعريف إصدار جدول موجود أو حذفه" فقط) اسم ملف تعريف إصدار الجدول الذي تريد تحريره.
تحرير الاسم	اسم فريد لملف تعريف إصدار الجدول هذا.

الحقل	الوصف
إدارة جدولة تواريخ الإصدار	
بدء العرض	اليوم الأول في نطاق من التواريخ التي تريد تحديد جدول إصدارها.
انتهاء العرض	اليوم الأخير في نطاق من التواريخ التي تريد تحديد إصدار جدول لها.
تاريخ الإصدار	التاريخ الذي تريد فيه إصدار جداول للنطاق المشار إليه
	من التواريخ. يمكن أن يكون هذا التاريخ مختلفا لكل نطاق في الجدول.
إضافة تاريخ	قم بإنشاء نطاق إضافي من التواريخ لملف تعريف إصدار الجدول هذا.
حذف المحدد	أزل النطاقات الزمنية المحددة من الجدول. لتحديد كل الصفوف، اختر خانة الاختيار الموجودة أعلى الجدول.
تعيين وكلاء	
متاح/معين	قائمة بالوكلاء المتوفرين والمعينين لإصدار الجدول هذا ملف تعريف. يمكن تعيين وكيل إلى ملف تعريف إصدار جدول واحد فقط في كل مرة.

الحد من قدرة المشرف على تحرير الجداول

قد يرغب المسؤول في تقييد قدرة المشرف على تحرير جداول الوكيل لأسباب مختلفة. على سبيل المثال ، قد يكون المشرف في التدريب وليس لديه الخبرة الكافية للحصول على حق الوصول الكامل لتحرير الجدول الزمني. تسمح لك صفحة قواعد تحرير الجدول بتعيين قاعدة تحرير جدول لمشرفين محددين يديرون إمكانات التحرير الخاصة بهم.

يمكنك تكوين قاعدة لمنع المشرفين من الإجراءات التالية:

- إدراج أي أنشطة، أو إدراج أنواع معينة فقط من الأنشطة
- جداول مواعيد التداول
- تغيير الجداول باستخدام ميزة البحث عن الوقت الأمثل
- نقل أنواع مختلفة من الأنشطة (على سبيل المثال، وجبات الغداء أو الاستراحات) بأكثر من عدد محدد من الدقائق
- تغيير الجداول باستخدام ميزة "تحسين الجداول"

- استعادة جدول سابق باستخدام ميزة "محفوظات الجدول" و"الاستعادة"
- إضافة ملاحظات النشاط أو تحريرها أو حذفها حول الاستثناءات أو المشاريع في جداول الوكلاء

ملاحظة تتجاوز قاعدة تحرير الجدول أذونات إدارة WFM وإدارة الجداول. على سبيل المثال، تمنح هذه الأذونات حق الوصول إلى ميزة "محفوظات الجدول" و"الاستعادة"، ولكن إذا كنت
بتطبيق قاعدة تقيد الوصول، لا يمكن للمشرف الوصول إلى هذه الميزة من "إدارة التطبيقات" أو "جداول العامل" على الرغم من امتلاك لتلك الأذونات.

إذا قمت فقط بتعيين قاعدة تحرير جدول إلى مشرف ، منع هذا المشرف من القيام بأي مهمة قمت بتعيين حدود لها أو من نقل الأنشطة بأكثر من فترة زمنية محددة. ومع ذلك، يمكنك إنشاء سير عمل يسمح للمشرف بتنفيذ مهمة ولكنه سيؤجل إجراء تغييرات الجدول الناتجة حتى تتم الموافقة عليها يدويا. يتم ذلك باستخدام سير عمل.

ملاحظة لا يمكن للمشرف الخاضع لسير عمل الموافقة اليدوية حفظ التغييرات في جدول إذا كان المشرف يستخدم تصفية مخصصة (الخيار مخصص في أسفل قائمة عوامل التصفية الذي يسمح لك بما يلي:
حدد مجموعة من الفرق وقوائم انتظار الخدمة ومجموعات قوائم انتظار الخدمة وتعيينات المهارات لتصفية صفحة جدول العامل).
سيعمل إجراء الحفظ إذا قام المشرف بتصفية الصفحة بواسطة فريق واحد أو قائمة انتظار خدمة واحدة أو تعيين مهارة واحد.

ملاحظة إذا قام مشرف يخضع لقاعدة تحرير جدول بتحرير استثناء أو مشروع وفي نفس الوقت يقوم بتحرير أو إضافة ملاحظة نشاط، فلن يتم عرض ملاحظة النشاط عند
يقوم المشرف بالموافقة على عرض التعديل للموافقة عليه. عند الموافقة على التعديل، لن يتم حفظ الملاحظة.

يعد إعداد سير عمل أمرا اختياريا. لا تحتاج إلى سير عمل حتى يصبح التغيير الذي يفي بمتطلبات القاعدة ساري المفعول (على سبيل المثال، يسمح للمشرف الذي يقتصر على نقل فاصل لا يزيد عن 30 دقيقة بنقل فاصل لمدة 15 دقيقة)، ومع ذلك، فإن إعداد سير عمل يمكن WFM من التحقق من التغطية والتوظيف. إذا كان ذلك مهما في مركز الاتصال الخاص بك ، فقم بإعداد مهام سير العمل جنبا إلى جنب مع قواعد تحرير الجدول.

إنشاء سير عمل

يمكنك إعداد سير عمل تحرير جدول في صفحة مهام سير العمل (إدارة التطبيقات > الأنشطة > مهام سير العمل) التي يمكنها الموافقة على المعالجة اليدوية أو رفضها أو فرضها لتغييرات الجدول. لمزيد من المعلومات حول كيفية تكوين سير عمل، راجع أتمتة معالجة طلبات العامل.

عند إنشاء سير عمل تحرير جدول، استخدم الخيارات التالية:

- اختر حدث تحرير الجدول.
- قم بتعيين المشرفين المناسبين في قسم تعيين المستخدمين.
- اختر إجراء المعالجة اليدوية أو الموافقة أو الرفض.

يتم تشغيل سير العمل عندما ينقر المشرف فوق حفظ بعد إجراء عمليات التحرير على صفحة جداول العامل. إذا كان الإجراء المختار لسير العمل هو المعالجة اليدوية، فلن تدخل التغييرات حيز التنفيذ حتى تتم الموافقة عليها يدويا من قبل مسؤول أو مجدول في صفحة إدارة تحرير الجدول (راجع الموافقة على تغييرات الجدول التي أجراها المشرفون أو رفضها).

إدارة قواعد تحرير الجدول

استخدم صفحة قواعد تحرير الجدول لإنشاء قواعد تحرير الجدول وتحريرها وحذفها.

إنشاء قاعدة تحرير جدول جديدة

1. اختر الخيار إنشاء قاعدة تحرير جدول جديدة.
2. أدخل اسما فريدا للقاعدة.
3. حدد الأنشطة التي تريد منع المشرفين من تنفيذها في جزء "منع المستخدم من القيام به". يمكنك منع المشرفين من إدراج كل أو بعض أنواع الأنشطة الجديدة وجداول التداول والعثور على الأوقات المثلى.
4. حدد الأنشطة الموجودة التي تريد منع المشرفين أو تقييدهم من التحرك في الجدول أكثر من عدد محدد من الدقائق. على سبيل المثال، حدد "فواصل بأكثر من" وأدخل **15** في حقل الدقائق لمنع المشرف من نقل فاصل قبل أكثر من 15 دقيقة أو لاحقا في الجدول. لمنع المشرف من تحريك الفواصل على الإطلاق، أدخل **0** في حقل الدقائق.
5. عين مشرفين للقاعدة عن طريق تحديدهم في الجزء "متوفر" ونقلهم إلى الجزء "المعين". يتم سرد المشرفين فقط في الجزء "متوفر".
6. انقر على حفظ.

تحرير قاعدة تحرير جدول موجودة أو حذفها

1. اختر الخيار تحرير قاعدة تحرير الجدول الموجودة أو حذفها.
2. حدد القاعدة المطلوبة من القائمة المنسدلة جدولة قاعدة التحرير وقم بأحد الإجراءات التالية:
   a. قم بتحرير القاعدة حسب الرغبة، ثم انقر فوق حفظ.
   b. لحذف القاعدة، انقر فوق حذف، ثم انقر فوق نعم لتأكيد الحذف.

العمل مع البيانات التاريخية

تمكنك الصفحات الموجودة في قسم البيانات التاريخية في إدارة التطبيقات من التقاط البيانات التاريخية ودمجها وتحريرها.

عرض البيانات التاريخية وتحريرها

استخدم صفحة عرض البيانات التاريخية وتحريرها لعرض البيانات التاريخية وإدخالها وتحريرها لقائمة انتظار خدمة وتاريخ معينين.

ملاحظه

يتم عرض جميع البيانات التاريخية في المنطقة الزمنية الافتراضية لمؤسستك، والتي يتم عرضها أعلى جدول البيانات التاريخية. لا يتم عرض البيانات التاريخية في المنطقة الزمنية التي تم تكوينها لقائمة انتظار الخدمة المحددة.

Webex WFOيحول البيانات التاريخية إلى المنطقة الزمنية المناسبة عند إنشاء التوزيعات.

يتطلب WFM بيانات تاريخية لإنشاء التوزيعات والتنبؤات والجداول الزمنية وحساب الإحصاءات. كلما كانت البيانات التاريخية أكثر دقة ، كلما كانت التوقعات والجداول الزمنية أكثر دقة. ومع ذلك، في بعض الأحيان تكون البيانات التاريخية لقائمة انتظار الخدمة غير كاملة أو غير دقيقة أو مفقودة تماما. عند حدوث ذلك، يمكنك إدخال البيانات المفقودة يدويا أو تحرير البيانات الموجودة غير الدقيقة.

تتضمن الأسباب التي قد تجعلك ترغب في تحرير البيانات التاريخية أو إدخالها ما يلي:

- لتصحيح البيانات غير الدقيقة بسبب مشاكل في النظام أو الشبكة
- لضبط البيانات غير المعتادة بسبب حدث غير متكرر، مثل حملة تسويقية
- لإدخال البيانات المفقودة عندما يكون حجم الاتصال طبيعيا ولكن لم يتم التقاط أي بيانات بسبب تعطل النظام أو الشبكة
- لإنشاء البيانات عندما تكون البيانات التاريخية غير متوفرة أو مفقودة، كما هو الحال عند تثبيت WFM لأول مرة
- لدعم التنبؤ والجدولة لقوائم انتظار الخدمة غير التفاعلية (مثل تلك التي تتعامل مع البريد الإلكتروني والوسائط الاجتماعية)

ملاحظه

يمكن أيضا استخدام API خدمات الواجهة العامة (GIS) لإضافة بيانات تاريخية من أي ACD إلى قاعدة بيانات WFM. يعد API GIS جزءا من WFM ولا يتطلب تثبيتا منفصلا أو ملفا تنفيذيا للعمل. راجع الدليل المرجعي لاستيراد البيانات للحصول على مزيد من المعلومات.

إذا كان لديك Avaya ACD، فسيتوفر لك أيضا خيار عرض البيانات التاريخية لأرقام الدليل (DNs). ومع ذلك، لا يمكنك تحرير بيانات DN في WFM.

بمجرد الانتهاء من معلمات البيانات التاريخية، يتم عرض جدول بالبيانات المطلوبة، إن وجدت. في حالة عدم وجود أي قائمة انتظار للخدمة، يمكنك إدخال بيانات لقائمة انتظار الخدمة هذه ويوم محدد على مستوى التكبير/التصغير الفاصل.

يمكنك نسخ البيانات ولصقها في الجدول باستخدام مفاتيح اختصار Windows القياسية.

- انقر واسحب باستخدام الماوس لتحديد صفوف وأعمدة معينة في الجدول أو جدول بيانات، أو اضغط على Ctrl+A لتحديد الجدول أو جدول البيانات بالكامل.
- استخدم Ctrl+C لنسخ الخلايا المحددة إلى الحافظة بتنسيق قيم مفصولة بعلامات جدولة (TSV) أو قيمة مفصولة بفواصل (CSV). ينسخ هذا الإجراء كلا من الأعمدة القابلة للتحرير والأعمدة للقراءة فقط إذا كنت تنسخ البيانات من داخل الجدول.
- استخدم Ctrl+V للصق محتويات الحافظة في خلايا الجدول. يمكنك اللصق في مجموعة مختارة خصيصا من الخلايا ، أو مجرد تحديد الخلية التي تصبح الزاوية العلوية اليمنى من البيانات الملصقة. يتم لصق البيانات في الخلايا المحددة، ما لم يكن العمود المحدد للقراءة فقط. لا يمكنك لصق البيانات المنسوخة في أعمدة للقراءة فقط. إذا كانت البيانات المنسوخة كبيرة جدا بحيث لا يمكن احتواؤها في منطقة اللصق المحددة، فسيقوم اللصق بتوسيع التحديد إلى حجم البيانات الموجودة في الحافظة. على سبيل المثال ، إذا حددت منطقة 2 × 2 ولكن البيانات الموجودة على الحافظة هي 3 × 3 ، لصق 3 × 3. يتم تمييز البيانات الملصقة في الجدول.

أوصاف الحقول

الحقل	الوصف
قائمة انتظار الخدمة	قائمة انتظار الخدمة التي تريد عرض و/أو تحرير البيانات التاريخية لها.
رقم الدليل	(Avaya ACD فقط) رقم الدليل الذي تريد عرضه بيانات.
مستوى التكبير/التصغير	مستوى التفاصيل التي تريد استخدامها لعرض البيانات. خياراتك هي: ■ I—حسب الفاصل الزمني ■ د—باليوم ■ W—حسب الأسبوع ■ م - حسب الشهر ■ Y—حسب السنة ملاحظة يمكن تحرير البيانات فقط على مستوى التكبير/التصغير الفاصل.
التاريخ	اليوم الذي تريد فيه عرض و/أو تحرير البيانات التاريخية. يظهر فقط عند تحديد مستوى التكبير/التصغير الفاصل.
تاريخ البدء / تاريخ الانتهاء	تاريخ البدء / الانتهاء للفترة التي تريد عرضها و / أو تحريرها البيانات التاريخية.

الحقل	الوصف
	يظهر فقط عند تحديد مستوى تكبير/تصغير اليوم أو الأسبوع أو الشهر أو السنة.
	ملاحظة عند عرض البيانات المجمعة على المستوى الأسبوعي أو الشهري، تستند البيانات المعروضة إلى يوم البدء المكون من الأسبوع الذي يقع فيه التاريخ الذي تحدده. لذلك، إذا كان يوم البدء المكون للأسبوع هو الاثنين وقمت بتحديد نطاق تاريخ من الأربعاء إلى الأربعاء، فإن البيانات المعروضة هي إجماليات من الاثنين إلى الاثنين.

حقول جدول البيانات التاريخية

الحقول في جدول البيانات التاريخية موضحة أدناه. يوضح الجدول تعريف الحقل لكل من قوائم انتظار الخدمة التفاعلية وقوائم انتظار الخدمة غير التفاعلية.

لمزيد من المعلومات حول قوائم انتظار الخدمة التفاعلية وغير التفاعلية، راجع إدارة أنواع قوائم انتظار الخدمة.

الحقل	الوصف
جهات الاتصال المعروضة	عدد المكالمات ACD/جهات الاتصال التي تم توجيهها إلى قائمة انتظار الخدمة أثناء فترة.
جهات الاتصال التي تمت معالجتها	عدد المكالمات / جهات الاتصال ACD التي أكملها الوكلاء أثناء فترة.
جهات الاتصال المهجورة	عدد المكالمات ACD الموجهة إلى قائمة انتظار الخدمة أثناء الفاصل الزمني التي تم التخلي عنها (أغلق المتصل المكالمة أثناء وجوده في قائمة الانتظار أو أثناء الرنين على هاتف الوكيل). يتم احتساب المكالمات للفاصل الزمني عندما ينهي المتصل المكالمة.
جهات الاتصال التي تم الرد عليها	عدد المكالمات ACD/جهات الاتصال التي تمت الإجابة عليها في قائمة انتظار الخدمة أثناء الفاصل الزمني. يتم حساب المكالمات في الفاصل الزمني الذي أجاب عليها العامل فيه.
إجمالي وقت الإجابة	مقدار الوقت الذي كانت فيه جميع المكالمات/جهات الاتصال في قائمة الانتظار وتم الرد عليها في الفاصل الزمني.
متوسط وقت التحدث	■ قوائم انتظار الخدمة التفاعلية - متوسط مقدار الوقت المستغرق

الحقل	الوصف
	التحدث ووضع قيد الانتظار لكافة المكالمات التي تم إنجازها في الفاصل. ▪ قوائم انتظار الخدمة غير التفاعلية—متوسط مقدار الوقت المستغرق في العمل على كل جهة اتصال لجميع جهات الاتصال التي تمت معالجتها في الفاصل.
متوسط وقت العمل	متوسط حجم العمل بعد الاتصال لكل جهة اتصال لكافة جهات الاتصال التعامل معها في الفاصل.
النسبة المئوية لمستوى الخدمة	النسبة المئوية لجهات الاتصال التي حققت هدف مستوى الخدمة ل فترة.
الحد الأقصى لجهات الاتصال في قائمة الانتظار	الحد الأقصى لعدد جهات الاتصال في قائمة انتظار الخدمة لهذا اليوم.

دمج البيانات التاريخية

استخدم صفحة طلب دمج البيانات التاريخية لدمج البيانات التاريخية التي جمعتها قوائم انتظار الخدمة في قائمة انتظار خدمة ظاهرية بشكل فردي قبل إضافتها إلى قائمة انتظار خدمة ظاهرية.

تبدأ قائمة انتظار الخدمة الظاهرية في جمع البيانات التاريخية من قوائم انتظار خدمة المكونات بعد إنشائها، لذلك تحتاج فقط إلى إرسال طلب بيانات تاريخية في الحالات التالية:

- قامت قوائم انتظار خدمة المكونات بتجميع البيانات التاريخية بشكل فردي قبل إضافتها إلى قائمة انتظار خدمة ظاهرية، وتريد إقران بياناتها التاريخية التراكمية بقائمة انتظار الخدمة الظاهرية الخاصة بها.
- يمكنك إما إضافة قوائم انتظار خدمة مع بيانات تاريخية إلى قائمة انتظار خدمة ظاهرية أو حذفها مع بيانات تاريخية منها، وتريد إعادة حساب البيانات التاريخية لقائمة انتظار الخدمة الظاهرية المتأثرة.

يتم الاحتفاظ بالبيانات التاريخية لقوائم انتظار الخدمة الفردية بعد الدمج، لذلك إذا قمت بحذف قائمة انتظار خدمة من قائمة انتظار الخدمة الظاهرية، فستظل متوفرة للاستخدام.

أوصاف الحقول

الحقل	الوصف
بدء العرض	تاريخ بدء طلب دمج البيانات التاريخية.
انتهاء العرض	تاريخ انتهاء طلب دمج البيانات التاريخية.

الحقل	الوصف
قائمة انتظار الخدمة الافتراضية	قائمة بقوائم انتظار خدمة المكونات المتوفرة والمعينة والتي منها لدمج البيانات التاريخية. يجب أن تحتوي قوائم انتظار الخدمة المعينة على بيانات تاريخية لنطاق التاريخ المحدد.
تاريخ التشغيل	التاريخ الذي تريد تشغيل الطلب فيه.
وقت التشغيل	الوقت الذي تريده لتشغيل الطلب.

حساب دقة التوقعات السابقة

دقة التنبؤ هي نسبة حجم الاتصال المتوقع إلى حجم الاتصال الفعلي. يحسب طلب ترجمة دقة التنبؤ هذه النسبة لواحد أو أكثر من قوائم انتظار الخدمة استنادا إلى البيانات التاريخية. لا يمكن أن يخبرك بمدى دقة التوقعات في المستقبل. يمكنه فقط تقييم دقة التوقعات في الماضي.

مثال إذا كانت النسبة المئوية لمستوى الدقة المتوقعة لقائمة انتظار خدمة هي 105 بالمائة، فهذا يعني أن حجم جهة الاتصال المتوقع كان أكبر بنسبة 5 بالمائة من حجم جهة الاتصال الفعلي.

يتم عرض القيمة المحسوبة بواسطة هذا الطلب في صفحة قوائم انتظار الخدمة في قسم النسبة المئوية لمستوى دقة التنبؤ.

استخدم صفحة طلب تجميع دقة التنبؤ لإنشاء طلب تجميع دقة التنبؤ.

أوصاف الحقول

الحقل	الوصف
بدء العرض	تاريخ البدء لطلب تجميع دقة التنبؤ.
انتهاء العرض	تاريخ انتهاء طلب تجميع دقة التنبؤ.
قوائم انتظار الخدمة	قوائم انتظار الخدمة التي تريد إنشاء دقة تنبؤ لها مجموعة. يجب أن تحتوي قوائم انتظار الخدمة المعينة على تنبؤات تم إنشاؤها لنطاق التاريخ المحدد.
تاريخ التشغيل	التاريخ الذي تريد تشغيل الطلب فيه.
وقت التشغيل	الوقت الذي تريده لتشغيل الطلب.

التقاط البيانات التاريخية

استخدم صفحة التقاط البيانات التاريخية لتشغيل طلب لالتقاط البيانات التاريخية من ACD واستيرادها إلى WFM. قد يصبح ذلك ضروريا في ظروف معينة مثل رغبتك في استيراد البيانات التاريخية من ACD للفترة السابقة لتثبيت WFM، أو رغبتك في سد الثغرات في بياناتك التاريخية التي حدثت بسبب انقطاع الاتصال بجهاز ACD بعد تثبيت WFM.

ملاحظة لا تتوفر هذه الميزة لـ Avaya ACDs أو ACDs التي يتم تصنيفها على أنها "عامة" أثناء تثبيت WFM.

ملاحظة عند التقاط البيانات التاريخية، يتم إعادة حساب بيانات الالتزام والمطابقة السابقة (ACC) فقط إذا تغيرت الجداول الزمنية أو بيانات الوقت الفعلي منذ آخر مرة تم فيها حساب بيانات ACC.

أفضل الممارسات يمكن أن يؤدي التقاط البيانات من ACD إلى وضع عبء ثقيل على النظام. إذا كنت تطلب كمية كبيرة من البيانات ، فقم بتشغيل هذا الطلب عندما يكون مركز الاتصال مغلقا أو أثناء الهدوء مرحلة زمنية.

المتطلبات الأساسية

- رخصة WFM
- إذن WFM الإدارة
- إذن إدارة الجداول
- وصول مسؤول النظام
- ACD تمت تهيئته

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > البيانات التاريخية > التقاط البيانات التاريخية

الاجراءات

تشغيل طلب لالتقاط البيانات التاريخية

1. حدد الحقول وقم بتكوينها حسب الرغبة.
2. انقر فوق تشغيل.

مواضيع ذات صلة

- تكوين ACD
- استيراد البيانات التاريخية

استيراد البيانات التاريخية

استخدم صفحة استيراد البيانات التاريخية لاستيراد البيانات التاريخية في شكل ملف CSV إلى ACD محدد. تعد هذه الصفحة بديلا لاستخدام WFM قالب الاستيراد التاريخي (WHIT) القابل للتنفيذ لاستيراد بياناتك التاريخية (انظر *Webex* الدليل المرجعي لاستيراد بيانات WFO لمزيد من المعلومات).

ملاحظة إذا قمت باستضافة ملقم البيانات الخاص بك، يمكنك استخدام WHIT لاستيراد البيانات التاريخية إلى السحابة. إذا كنت تستخدم خادم بيانات مستضافا بواسطة WFO Webex في السحابة، فيجب عليك استخدام هذه الصفحة لاستيراد البيانات التاريخية.

استيراد البيانات التاريخية

1. انقر فوق اختيار ملف، ثم انتقل إلى الموقع حيث يتم تخزين ملف CSV. انقر فوق فتح لتحميل الملف في الصفحة.
2. من القائمة المنسدلة تحديد **ACD** حقل الوجهة، حدد ACD الذي تريد استيراد البيانات التاريخية إليه.
3. من القائمة المنسدلة المنطقة الزمنية، حدد المنطقة الزمنية التي تريد تطبيقها على البيانات التاريخية. القيمة الافتراضية هي UTC. خيار المستأجر هو المنطقة الزمنية للمستأجر التي تم تعيينها للمستأجر بواسطة مسؤول النظام في صفحة المستأجرين.
4. قم بتعيين الحقول الموجودة في ملف CSV إلى حقول الاستيراد المدرجة في الصفحة. قم بتعيين نوع البيانات لحقلي التاريخ والفترة.
5. انقر فوق استيراد.

أوصاف الحقول

يجب أن تحتوي الحقول الموجودة في ملف CSV على البيانات التالية. يمكن تسمية الحقل بأي شيء ، حيث سيتم تعيينه إلى حقل الاستيراد قبل الاستيراد. يمكن أن تكون الحقول بأي ترتيب في ملف CSV.

هام يجب أن يتضمن الملف إما اسم الخدمة أو رقم الخدمة، ولكن ليس كلاهما.

استيراد اسم الحقل	الوصف
المكالمات المهجورة	(مطلوب) إجمالي عدد المكالمات المهملة في قائمة انتظار الخدمة خلال هذه الفترة.

استيراد اسم الحقل	الوصف
أسا	(اختياري) معدل سرعة الإجابة بالثواني في قائمة انتظار الخدمة أثناء الفترة.
متوسط ACWTime	(مطلوب) متوسط وقت العمل بعد المكالمة بالثواني لجميع المكالمات تمت معالجتها في قائمة انتظار الخدمة أثناء الفترة. ويشمل كل الوقت المستغرق في المكالمات التي تمت معالجتها في هذه الفترة، بما في ذلك الوقت المستغرق في فترات أخرى.
avgTalkTime	(مطلوب) متوسط وقت التحدث بالثواني لجميع المكالمات التي تم تناولها في قائمة انتظار الخدمة خلال الفترة. تتضمن هذه القيمة كل الوقت المنقضي في المكالمات التي تمت معالجتها في هذه الفترة، بما في ذلك الوقت المنقضي في فترات أخرى. على سبيل المثال، إذا تلقيت مكالمة واحدة فقط في هذه الفترة واستمرت 45 دقيقة، فإن متوسط وقت التحدث هو 1 ÷ 45 دقيقة = 45 دقيقة = 2700 ثانية.
جهات الاتصالفي قائمة الانتظار	(اختياري) الحد الأقصى لعدد جهات الاتصال الموجودة في قائمة الانتظار في الخدمة قائمة الانتظار خلال الفترة. ينطبق هذا فقط على قوائم انتظار الخدمة غير التفاعلية.
تاريخ	(مطلوب) تاريخ البيانات.
معالجةالمكالمات	(مطلوب) إجمالي عدد المكالمات التي تمت معالجتها في قائمة انتظار الخدمة خلال هذه الفترة.
نسبة الإشغال	(اختياري) نسبة الإشغال لقائمة انتظار الخدمة خلال الفترة. يتم التعبير عن هذه القيمة كعدد صحيح من 1 إلى 100.
مرحلة زمنية	(مطلوب) فاصل 30 دقيقة في اليوم للبيانات، بتنسيق HH:MM.
الكمية من الوكلاء	(اختياري) عدد العاملين في الخدمة في قائمة انتظار الخدمة أثناء الفترة.
المكالمات المستلمة	(مطلوب) إجمالي عدد المكالمات المستلمة في قائمة انتظار الخدمة أثناء الفترة.
مستوى الخدمة	(اختياري) النسبة المئوية لمستوى الخدمة لقائمة انتظار الخدمة أثناء مرحلة زمنية. يتم التعبير عن هذه القيمة كعدد صحيح من 1 إلى 100.
اسم الخدمة	اسم قائمة انتظار الخدمة. يكون هذا الحقل مطلوبا إذا كان رقم الخدمة

استيراد اسم الحقل	الوصف
	غير مضمن في الملف.
رقم الخدمة	معرف قائمة انتظار الخدمة في ACD. يكون هذا الحقل مطلوبا إذا كان اسم الخدمة غير مضمن في الملف. ملاحظة إذا كان هذا المعرف يحتوي على أصفار بادئة (على سبيل المثال، 00005)، فقد يؤدي ذلك إلى فشل الاستيراد. يجب ألا تحتوي هذه المعرفات على الأصفار البادئة لمنع حدوث المشكلة.
المكالمات المحولة	(اختياري) إجمالي عدد المكالمات المحولة في قائمة انتظار الخدمة خلال هذه الفترة.

إنشاء أوصاف لرموز السبب

استخدم صفحة "أوصاف رمز السبب" لإنشاء مجموعات أوصاف رمز السبب ثم قم بإقران تلك المجموعات بقائمة انتظار خدمة واحدة أو أكثر. تنشأ رموز السبب (المعروفة أيضا باسم "رموز aux" أو "رموز NN") في ACD الخاص بك. إذا كان لديك العديد من ACDs، فستحتاج إلى إعداد مجموعات مختلفة لوصف رمز السبب لقوائم انتظار الخدمة في كل من ACDs هذه.

بمجرد تكوين نص وصفي لرموز الأسباب الخاصة بك، ستظهر هذه الأوصاف في درج الالتزام بجداول الوكيل وفي عنصر واجهة مستخدم لوحة معلومات الالتزام في الوقت الفعلي بدلا من رموز السبب الرقمية.

ملاحظة أوصاف رمز السبب المعروضة لأحد العاملين هي تلك الواردة من قائمة انتظار الخدمة التي هي قائمة انتظار الخدمة الرئيسية لهذا العامل. إذا لم يكن لدى الوكيل قائمة انتظار خدمة رئيسية ، فلا يوجد رمز سبب يتم عرض الأوصاف.

ملاحظة إذا تم تعديل مجموعة وصف رمز السبب، تنعكس التغييرات في كل من البيانات الحالية والتاريخية. لا يتم أرشفة الإصدارات القديمة من المجموعة.

يتطلب دورك إذن إدارة WFM لإنشاء مجموعات رموز الأسباب وإدارتها وإذن تحرير الجداول لعرض رموز السبب في درج الالتزام.

إنشاء مجموعة وصف رمز السبب

1. حدد خيار إنشاء مجموعة وصف رمز سبب جديد.
2. أدخل اسما فريدا لمجموعة وصف رمز السبب الجديد.

3. انقر على إضافة صف. في الصف الجديد في الجدول، أدخل معرف رمز السبب ووصفا نصيا. يمكن أن يكون الوصف بحد أقصى 20 حرفا ، ويحتوي على أحرف خاصة باستثناء الفاصلة (،) أو علامة الجنيه (#).

ملاحظة الوصف غير مطلوب—يمكنك إضافة صف بمعرف رمز السبب فقط.

4. استمر في إضافة صفوف تحتوي على معرفات رموز السبب وأوصافها حتى تكتمل المجموعة.
5. انقر على حفظ.

تحرير مجموعة وصف رمز سبب موجودة

1. حدد خيار تحرير أو حذف مجموعة وصف رمز السبب.
2. حدد المجموعة التي تريد تحريرها من القائمة المنسدلة وصف رمز السبب.
3. يمكنك إجراء التعديلات التالية:
   - قم بتحرير صف الجدول لتغيير رقم رمز السبب أو وصفه.
   - احذف صفا بتحديد الصف والنقر فوق حذف صف.
   - أعد تسمية مجموعة وصف رمز السبب.
4. انقر على حفظ.

حذف مجموعة وصف رمز سبب موجودة

1. حدد خيار تحرير أو حذف مجموعة وصف رمز السبب.
2. حدد المجموعة التي تريد تحريرها من القائمة المنسدلة وصف رمز السبب.
3. انقر على حذف.

ملاحظة عند حذف مجموعة وصف رمز السبب، ستعرض رموز السبب التاريخية والحالية والمستقبلية معرف رمز السبب وليس وصف رمز السبب لأي خدمة
قوائم الانتظار التي تم تعيينها للمجموعة المحذوفة.

تعيين وصف رمز سبب معين لقائمة انتظار خدمة واحدة أو أكثر

1. حدد الخيار تعيين وصف رمز سبب معين لواحد أو أكثر من قوائم انتظار الخدمة.
2. حدد مجموعة وصف رمز السبب من القائمة المنسدلة.
3. حدد ACD من القائمة المنسدلة ACD.
4. قوائم انتظار الخدمة المعروضة في الجزء "متوفر" هي تلك الموجودة في طريقة العرض الرئيسية والمقترنة ACD الذي حددته. انقل قوائم انتظار الخدمة التي تريد تعيين هذه المجموعة لها من الجزء "متوفر" إلى الجزء "المعين".
قوائم انتظار الخدمة التي تم تعيينها بالفعل للمجموعة

في الجزء المعين.

ملاحظة يمكن تعيين مجموعة وصف رمز السبب إلى قوائم انتظار خدمة متعددة، ولكن يمكن أن تحتوي قائمة انتظار الخدمة على وصف رمز سبب واحد فقط تم تعيينه لها.

5. انقر على حفظ.

تخصيص تعيينات حالة الالتزام

استخدم صفحة تعيين حالة الالتزام لتحديد حالات الوكيل ورموز الأسباب التي تحدد ما إذا كان العامل ملتزما بنشاط مجدول أم لا، وأنشطة الجدول التي يتم استخدامها لحساب نسب التزام العامل.

الإعدادات الافتراضية هي الطريقة الأكثر شيوعا لحساب الالتزام ، وليس من الضروري تغييرها. ومع ذلك ، يمكن تخصيص الإعدادات لمركز الاتصال الخاص بك إذا رغبت في ذلك.

يتم عرض العاملين على أنهم في حالة التزام إذا كانوا في إحدى حالات العامل المعينة لنشاط مجدول محدد. إذا كانت في حالة عامل لم يتم تعيينها إلى النشاط المجدول، عرضها على أنها غير ملتصقة.

المتطلبات الأساسية

تأكد من تكوين اتصال ACD وتقديم بيانات في الوقت الفعلي مع رموز السبب إلى WFM.

موقع الصفحة

تكوين > WFM > WFM إدارة التطبيقات > الالتزام تعيين الحالة

الإجراء

قم بتنفيذ الإجراء التالي لإدارة تعيينات حالة الالتزام.

إدارة تعيينات حالة الالتزام

1. لكل نشاط جدول، قم بتكوين حالة عامل واحدة على الأقل تريد اعتبارها ملتزمة. يتم استخدام حالة العامل لحساب الالتزام بنشاط الجدول. إذا كنت بحاجة إلى إضافة حقل حالة عامل، فانقر فوق إضافة. إذا كنت بحاجة إلى حذف حقل حالة عامل، فحدد الحقل، ثم انقر فوق حذف.
2. قم بتكوين رموز الأسباب التي تريد اعتبارها متوافقة مع أنشطة الجدول التي تستخدم رموز السبب. القيم الصالحة هي أي أحرف أبجدية وأرقام من 1 إلى 65535 ورموز باستثناء الفاصلة.

- يشير الحقل الفارغ إلى مراعاة جميع رموز الأسباب.
- تشير الواصلة بين الأرقام إلى النطاق. "1-3" تعني أن رموز السبب 1 و 2 و 3 تعتبر كذلك.
- تشير الفاصلة بين الأرقام أو سلاسل ألفا إلى أرقام وسلاسل معينة. "1،3،5،البريد الإلكتروني،@chat" تعني أن رموز السبب 1 و 3 و 5 والبريد الإلكتروني و @chat يتم أخذها في الاعتبار.
- يمكنك استخدام مجموعة من نطاق من الأرقام وأرقام وسلاسل أحرف محددة (على سبيل المثال، "1– 5،7،9،12، بريد إلكتروني، متابعة العمل").
- (اختياري) ضع رمز السبب مسبقا مع معرف ACD وعلامة الجنيه للتمييز بين رموز السبب التي تنشأ في ACDs مختلفة (انظر أدناه لمزيد من المعلومات).

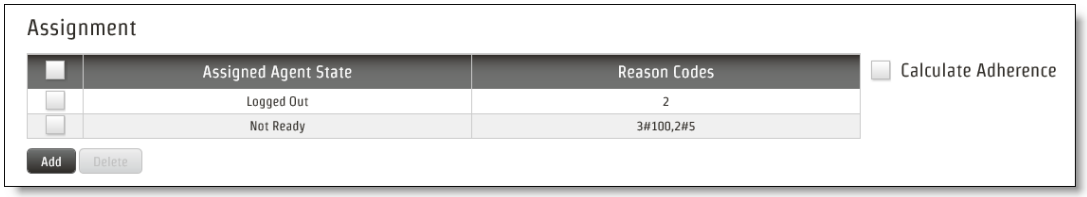
3. حدد خانة الاختيار حساب الالتزام بجوار النشاط لتضمين بيانات الالتزام بالوقت لنشاط الجدول هذا عند حساب نسب التزام العامل.
4. انقر فوق حفظ لحفظ التغييرات.

ملاحظة لإرجاع إعدادات تعيين حالة الالتزام إلى التكوين الافتراضي، انقر فوق إعادة تعيين.

مثال

أفضل الممارسات

في الشكل التالي، قام المسؤول بتعيين حالتين ACD العامل، تسجيل الخروج (مع رمز السبب 2) وغير جاهز (مع رمزي السبب 100 #3 و2#5)، إلى نشاط جدول الواجب. وهذا يعني أنه عند جدولة وكيل مع نشاط تعيين، يجب أن يكون هذا العامل في حالة وكيل تسجيل الخروج مع رمز السبب 2 أو حالة العامل غير جاهز مع رمز السبب 100 (في ACD 3) أو 5 (في ACD 2) ليكون في حالة التزام. ستؤدي أي حالة وكيل أخرى أو رمز سبب خلال الوقت المحدد إلى إظهار الوكيل غير ملتزم.



لم يحدد المسؤول خانة الاختيار حساب الالتزام. وهذا يعني أنه سواء كان المستخدمون ملتزمين بنشاط جدول المهام أم لا، فلن يكون لذلك أي تأثير على درجة النسبة المئوية لالتزام ذلك العامل.

معرفات ACD ورموز السبب

إذا كان نظامك يحتوي على العديد من أنظمة ACD، فقد تحتاج إلى الإشارة إلى ACD الذي ينتمي إليه رمز السبب. على سبيل المثال ، إذا كان Reason Code 6 موجودا في كل من ACD 1 و ACD 2 ، ولكنه يعني شيئا مختلفا في كل منهما ، فأنت بحاجة إلى التمييز بينهما.

للقيام بذلك، عند إدخال رمز سبب لحالتي عامل "غير جاهز" أو "مسجل الخروج"، استخدم هذا التنسيق:

ACD ID>>#<رمز السبب>

معرف ACD المستخدم هو المعرف الذي تم تكوينه في صفحة تكوين ACD (راجع تكوين ACD).

مثال يستخدم كل من ACD 2 و ACD 3 رمز السبب 23 ، لكنهما لا يعنيان نفس الشيء. لتعيين رمز السبب 23 الذي تم تكوينه في ACD 2 إلى حالة عامل تسجيل الخروج، أدخل **2#23** في حقل رموز الأسباب.

إذا كان رمز السبب يعني نفس الشيء في ACDs متعددة ، أو كان فريدا لواحد ACD فقط ، فليس من الضروري إضافة معرف ACD إلى رمز السبب. إذا كنت تريد الإشارة إلى نطاق من رموز السبب ضمن ACD معين ، فأضف معرف ACD وعلامة الجنيه قبل رمز السبب الأول في النطاق: **3 # 1-5**.

ملاحظة تظهر رموز السبب في مكان آخر في Cisco، كما هو الحال في درج تفاصيل الالتزام في صفحة جداول الوكيل، ولكن معرف ACD الذي تضيفه إليها هنا لا يظهر. معرف ACD ضروري فقط عند تكوين تعيين حالة الالتزام في بيئات ACD متعددة.

تعيين حالة الالتزام لقوائم انتظار الخدمة غير التفاعلية

يمكنك حساب الالتزام لقوائم انتظار الخدمة غير التفاعلية (على سبيل المثال، تلك التي تعالج البريد الإلكتروني للعميل). نظرا لأن الإعدادات الافتراضية مخصصة لقوائم انتظار الخدمة التي تدعم جهات اتصال العملاء التفاعلية، يجب تكوين تعيينات مخصصة لكافة حالات ACD المسموح للوكلاء بالتواجد فيها عند التعامل مع جهات الاتصال غير التفاعلية.

مثل

قد يرغب مركز الاتصال في ربط حالات الوكلاء التالية بالنشاط أثناء الخدمة لقائمة انتظار خدمة تدعم جهات اتصال العملاء غير التفاعلية:

- جاهز متاح
- تكلم
- بعد الاتصال بالعمل
- انتظار
- خارج الخدمة (رمز السبب 10)
- غير جاهز (رمز السبب 20)

تكوين إعدادات WFM على مستوى النظام

استخدم صفحة الإعدادات العامة لإعداد معلمات WFM على مستوى النظام. يتم وصف هذه المعلمات أدناه.

ملاحظة يجب على المستخدمين تحديث المستعرضات الخاصة بهم أو إعادة تشغيلها لتصبح تغييرات الإعدادات العامة نافذة المفعول.

اليوم الأول من الأسبوع

اليوم الأول من الأسبوع للجدول. القيمة الافتراضية هي يوم الأحد.

ملاحظة إذا قمت بتغيير هذا الإعداد بعد إعداد وتعيين نوبات العمل بالفعل، فسيتعين عليك إنشاء تناوبات وردية عمل جديدة لدمج التغيير.

إذا أكمل العاملون الجدولة الديناميكية، فسيتعين عليك إعادة جدولة كل الجدولة الديناميكية.

عدد أسابيع الجدول المرئية للوكلاء

عدد الأسابيع المستقبلية التي يتم عرضها عند وصول الوكلاء إلى جداولهم.

شهر بداية العطلة

(الأنظمة التي لا تحتوي على تكامل نظام إدارة الموارد البشرية فقط) الشهر الذي هو بداية سنة الإجازة. في اليوم الأول من هذا الشهر، تتم إعادة تعيين ساعات الإجازات المتوفرة إلى الساعات التي تم تكوينها في خطط الإجازات المعينة للوكلاء.

FTE مدفوعة الأجر في اليوم

العدد الافتراضي للساعات المدفوعة في اليوم الذي يعمل به مكافئ بدوام كامل. تستخدم هذه القيمة لأغراض التخطيط للإجازات والتخطيط الاستراتيجي والتنبؤ الاستراتيجي فقط.

FTE مدفوعة الأجر في الأسبوع

العدد الافتراضي للساعات المدفوعة في الأسبوع التي يعمل بها ما يعادل الدوام الكامل. تستخدم هذه القيمة لأغراض التخطيط الاستراتيجي والتنبؤ الاستراتيجي فقط.

في الخدمة FTE في اليوم الواحد

العدد الافتراضي لساعات العمل أثناء الخدمة في اليوم بما يعادلها بدوام كامل. يتم استخدام هذه القيمة لإجماليات ملخص العامل في الإنتاج والتنبؤات المسماة.

FTE أيام في الأسبوع

العدد الافتراضي لساعات العمل أثناء الخدمة في الأسبوع بما يعادلها بدوام كامل. يتم استخدام هذه القيمة لإجماليات ملخص العامل في الإنتاج والتنبؤات المسماة.

تحذير تعارض جدول العامل

عند تحديد خانة الاختيار "تمكين التحذيرات لتعارضات تحرير صفحة جدول العامل"، تؤدي عمليات تحرير الجدول المقترحة على صفحة جداول الوكيل التي قد تحل محل نشاط موجود بالكامل أو جزء منه إلى تشغيل رسالة تحذير. يمتلك الشخص الذي يقوم بتحرير جدول العامل خيار متابعة التحرير على الرغم من التعارضات المحتملة أو نقل النشاط الحالي أو إلغاء تحرير الجدول.

عند إلغاء تحديد خانة الاختيار (افتراضي)، يتم تحرير جدول العامل بدون أي تحذير من تعارضات الجدول.

مخصصات الإجازات

يعين حقل وحدة العرض التنسيق الذي يرى المستخدمون تخصيصات الإجازات فيه: إما FTEs (مكافئات الدوام الكامل) أو الساعات.

حدد خانة الاختيار "السماح للوكلاء بعرض تخصيصات الإجازة" إذا كنت تريد السماح لوكلائك برؤية تخصيصات الإجازات المتوفرة عند طلبهم إجازة. إذا تم تحديد خانة الاختيار هذه، فسيظهر زر يسمى "تخصيصات الإجازة" في مربع الحوار طلب إجازة.

ملاحظة يتم دائما عرض تخصيصات الإجازات في طلب الإجازة على أنها FTEs حتى إذا تم تعيين وحدة العرض على ساعات.

وقت إعادة تقييم قائمة انتظار سير العمل

يؤدي ذلك إلى تعيين الوقت اليومي الذي يتم فيه إعادة تقييم قائمة انتظار سير العمل لاتخاذ إجراء محتمل.

يتم عرض جهات الاتصال المتوقعة في صورة أرقام عشرية

حدد خانة الاختيار "تمكين جهات الاتصال المتوقعة كأرقام عشرية" للسماح للقيمة المستخدمة عند استيراد جهات الاتصال المتوقعة وعرضها وتحريرها باحتواء ما يصل إلى منزلتين عشريتين. عند إلغاء تحديد خانة الاختيار (افتراضي)، يتم عرض جهات الاتصال المتوقعة كأعداد صحيحة.

ملاحظة إذا تم تعطيل هذه الميزة بعد إدخال بيانات بمنزلتين عشريتين في توزيع أو تنبؤ، يتم تقريب هذه القيم إلى أقرب عدد صحيح. في حالة إعادة تمكين الميزة،
يتم عرض الكسور العشرية التي تم إدخالها مرة أخرى، ما لم يتم تحرير قيمة يدويا، وفي هذه الحالة يتم فقدان الكسور العشرية. يتم إجراء العمليات الحسابية باستخدام الكسور العشرية حتى إذا لم يتم عرض تلك الكسور العشرية.

معدل تحديث الالتزام في الوقت الفعلي

استخدم هذا الإعداد لتحديد مدى تكرار تحديث بيانات الالتزام في الوقت الفعلي في عناصر واجهة مستخدم لوحة المعلومات وفي أدراج تغطية جدول الوكيل. القيمة الافتراضية هي 30 ثانية. لا يؤثر الفاصل الزمني الذي تختاره على التقاط البيانات التاريخية في الوقت الفعلي.

ملاحظة يمكن أن يتقلب هذا بضع ثوان أعلى أو أقل من معدل التحديث المكون بسبب عوامل بيئية مثل الشبكة ومعالجة الطلبات ، حيث يمكن إرسال طلبات متعددة في
أوقات مختلفة تؤدي إلى معدلات تحديث مختلفة في درج الالتزام.

إعدادات حساب الالتزام والمطابقة

يتم حساب الالتزام والمطابقة (ACC) افتراضيا ليلا في الساعة 4:00 AM (بتوقيت العميل) ويتم افتراضيا إعادة حساب الأيام الخمسة الأخيرة. يوفر ذلك درجات التزام ومطابقة محدثة للوكيل استنادا إلى التغييرات الأخيرة في الجداول التي تم تحريرها بعد إنشائها. يتيح لك هذا الإعداد تغيير هذه القيم الافتراضية إلى قيم تعمل بشكل أفضل مع مركز الاتصال الخاص بك.

في الحقل نافذة الحساب التاريخي، أدخل عدد الأيام في الماضي التي يحسب WFM لها نسب الالتزام والمطابقة التاريخية. تسمح إعادة حساب هذه النسب المئوية كل يوم بأخذ التصحيحات في جداول الوكلاء في الاعتبار في الحساب لضمان صحة النسب المئوية للوكيل.
القيمة القصوى = 45 يوما.

> ملاحظة إذا كانت فترة الاحتفاظ بتفاصيل التزام العامل أقصر من عدد الأيام التي قمت بتكوينها للحساب التاريخي (راجع تحديد فترة الاحتفاظ WFM)، فلن يتم إعادة حساب الأيام خارج فترة الاحتفاظ.

في حقل وقت الحساب، حدد الوقت من اليوم الذي يتم فيه حساب نسب الالتزام والمطابقة. الافتراضي = 4:00 AM.

تفاصيل جدول الوكيل الأخرى

عند تحديد خانة الاختيار "تقييد عرض الجدول الزمني لتغيير وقت البدء/الإيقاف فقط"، يتم إخفاء أوقات البدء والإيقاف للنشاط المجدول للعامل عن الوكلاء عند عرضهم لجداول العامل الآخر.
ستكون أوقات بدء وإيقاف مناوبة الوكيل مرئية فقط.

تمكين التعليقات من وكيل إلى وكيل

حدد خانة الاختيار "السماح بالتعليقات من وكيل إلى وكيل" لتمكين الوكلاء من إدخال التعليقات في التوجيه وجدولة التجارة وجدولة طلبات العروض التي يمكن قراءتها بواسطة وكلاء آخرين. يتم تمكين التعليقات بشكل افتراضي.

عند إلغاء تحديد خانة الاختيار، لن يتمكن الوكلاء من إدخال تعليقات في هذه الأنواع من الطلبات أو وصف في طلب توجيه. ولا يزال بإمكانهم رؤية التعليقات من المستخدمين ذوي المستوى الأعلى، مثل المشرفين، وكتابة التعليقات إلى المشرفين في طلبات الإجازات والاستثناءات. إذا تم إلغاء تحديد خانة الاختيار بعد إدخال التعليقات، فستظل هذه التعليقات مرئية، ولكن لا يمكن تحريرها.

تقسيم المكالمات المهملة في قائمة انتظار الدقة

(ينطبق فقط إذا كنت تستخدم Cisco Unified Contact Center Enterprise ACD) حدد خانة الاختيار "تقسيم المكالمات المهملة في قائمة الانتظار الدقيقة" لقسمة العدد الإجمالي للمكالمات المهملة بين قوائم انتظار الخدمة التي ينشئها WFM عند استخدام قوائم انتظار Unified CCE الدقة. يتم تقسيم عدد المكالمات بالتساوي قدر الإمكان بين قوائم انتظار الخدمة، وستضيف دائما إلى إجمالي عدد المكالمات المهملة لقائمة انتظار الدقة. إذا لم يتم تحديد خانة الاختيار وكان لديك قوائم انتظار Unified CCE ACD ودقيقة،

WFM بتخصيص العدد الإجمالي للمكالمات المهملة لكل قائمة انتظار خدمة، مما ينتج عنه تنبؤات وتقارير غير دقيقة.

مزامنة iCal مع SSO

إذا كانت بيئتك تستخدم مصادقة SAML، فحدد خانة الاختيار "iCal Sync with SSO" للسماح لوكلائك بالوصول إلى جداولهم خارج العمل من خلال تطبيق تقويم تابع لجهة خارجية مثل Microsoft Outlook أو تقويم Google أو تقويم Apple. Webex تتيح WFO خيار تقويم الجوال للوكلاء على شريط أدوات "جدولي الزمني"، الذي يوفر لهم عنوان URL فريدا يمكنهم استخدامه لإنشاء اشتراك في جدول عملهم في تطبيق التقويم الخاص بهم.

عند إلغاء تحديد خانة الاختيار هذه، يقوم Webex WFO بإزالة خيار تقويم الجوال من صفحة "تقويمي"، ويقوم بإلغاء تنشيط أي عناوين URL يستخدمها الوكلاء حاليا. لم يعد بإمكان الوكلاء إنشاء اشتراكات جديدة، ولم يعد بإمكان Webex WFO تحديث تقويمات الجهات الخارجية الخاصة بهم.

لمزيد من المعلومات حول كيفية تكوين Webex WFO بحيث يمكن للوكلاء الوصول إلى جداولهم خارج العمل عند تمكين المصادقة SAML، راجع عرض الجدول الخاص بك في تطبيق تقويم آخر.

جدولة ملف تعريف الإصدار

(اختياري) ملف تعريف إصدار الجدول الذي ينطبق على الوكلاء الجدد بشكل افتراضي. إذا تم ترك هذا الإعداد فارغا، عرض جميع الجداول للوكلاء الجدد وفقا للإعداد العام WFM عدد الأسابيع الظاهرة في جداول الوكلاء. راجع تخصيص وقت إصدار الجداول.

الحد الأقصى لمحاولات تحسين الجدول الزمني

أدخل الحد الأقصى لعدد المحاولات (1-30) WFM لنقل الأنشطة من أجل تحسين الجداول. يتم تشغيل تحسين الجدول من خلال إجراء تحسين الجداول في صفحة جداول العامل.

تحديد فترة الاحتفاظ WFM

استخدم صفحة الاستبقاء لتحديد مدة الاحتفاظ بأنواع معينة من بيانات WFM. لاحظ أن أوقات الاحتفاظ الطويلة ، خاصة بالنسبة لمراكز الاتصال الكبيرة ، تتطلب المزيد من مساحة تخزين النظام. انظر Webex دليل تصميم *WFO* للحصول على إرشادات التحجيم.

> ملاحظة تشير فترة الاحتفاظ البالغة 0 إلى عدم الاحتفاظ بأي بيانات. يؤدي تعيين فترة استبقاء إلى تشغيل الاستبقاء. يقوم مسؤول النظام بتكوين الحد الأقصى لفترات الاستبقاء. يمكنك
> قم بتكوين فترات الاستبقاء من 0 إلى تلك الحدود القصوى ولكن ليس أكثر.

البيانات التي يمكنك تعيين فترات احتفاظ لها موضحة أدناه.

تفاصيل التزام الوكيل

بيانات حالة الوكيل اللازمة لحساب الالتزام. تتضمن هذه البيانات كل حالة هاتف يدخلها كل وكيل لكل يوم. فترة الاحتفاظ الافتراضية = 0.

WFM التنبؤ والجدول الزمني والطلب والبيانات التاريخية

تتضمن هذه البيانات:

- التنبؤات
- جداول
- طلبات المستخدم (على سبيل المثال، طلبات المراسلة من الوكلاء)
- الاستثناءات المعينة
- بيانات الخدمة السابقة
- بيانات إنتاجية العامل فترة

الاحتفاظ الافتراضية = 0.

WFM استكشاف أخطاء البيانات وإصلاحها

تتضمن هذه البيانات:

- إنتاجية عامل GIS وملفات البيانات التاريخية للخدمة التي تم استيرادها إلى WFM بواسطة أداة GIS Connector
- ملفات تقارير العطلات التي تم استيرادها من نظام إدارة

الموارد البشرية فترة الاستبقاء الافتراضية = 0.

جدولة محفوظات المراجعة

محفوظات التغييرات التي تم إجراؤها على جميع جداول الوكلاء بحيث يمكن إرجاع الجداول إلى الإصدارات السابقة إذا لزم الأمر. فترة الاحتفاظ الافتراضية = 7 أيام.

إدارة قيم البيانات الوصفية للنشاط

قيم بيانات تعريف النشاط هي معلومات إضافية يمكنك استخدامها لتصنيف الأنشطة المختلفة التي تشكل جداول العامل. تشمل هذه الأنشطة وجبات الغداء ، وفترات الراحة ، والاستثناءات ، والمشاريع ، ونوبات العمل من نوع المهام ، والعمل الإضافي ، ووقت الخدمة أثناء الخدمة ، ووقت الخدمة المغلقة.

تظهر بيانات تعريف النشاط كحقول تم تكوينها مسبقا والتي يحددها المحللون لاحقا من قائمة منسدلة. يمكنك إعداد تقرير عن بيانات تعريف النشاط في مستكشف البيانات، ولكنها لا تظهر فيها.

المتطلبات الأساسية

لديك أذونات إدارة الجداول وإدارة WFM.

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > WFM > الأنشطة > البيانات الوصفية للنشاط

الاجراءات

إنشاء قيمة بيانات تعريف نشاط جديدة

1. حدد إنشاء قيمة بيانات تعريف نشاط جديدة.
2. أدخل اسم بيانات التعريف في حقل القيمة .
3. انقر على حفظ. يتم عرض رسالة تأكيد.

تحرير قيمة بيانات تعريف نشاط حالية

1. حدد تحرير قيمة بيانات تعريف نشاط موجودة أو حذفها.
2. حدد القيمة التي تريد تحريرها، ثم قم بتحريرها حسب الرغبة.
3. انقر على حفظ. يتم عرض رسالة تأكيد.

ملاحظه

لا يؤدي تحرير قيم البيانات التعريفية إلى تغيير قيم البيانات التعريفية للأنشطة التي تمت إضافتها بالفعل إلى جدول العامل. لتغيير قيمة بيانات التعريف لنشاط موجود في جدول العامل، قم بتحرير قيمة بيانات التعريف ثم قم بأي مما يلي:

- إرسال طلب جدول جديد
- إدراج نشاط جديد في جدول الوكيل

حذف قيمة بيانات تعريف نشاط حالية

ملاحظة لا يمكنك حذف قيم بيانات التعريف التي تم تعيينها للأنشطة الموجودة في جداول الوكلاء.

1. حدد تحرير قيمة بيانات تعريف نشاط موجودة أو حذفها.
2. حدد قيمة بيانات التعريف التي تريد حذفها.
3. انقر على حذف. يتم عرض مربع الحوار بيانات تعريف النشاط.
4. انقر فوق نعم. يتم إغلاق مربع الحوار بيانات تعريف النشاط، ويتم عرض رسالة تأكيد.

تعيين قيمة بيانات تعريف نشاط افتراضية لوجبات الغداء والاستراحات

1. حدد تعيين قيمة بيانات تعريف نشاط افتراضية لوجبات الغداء والاستراحات.
2. حدد قيمة بيانات التعريف الافتراضية التي تريد تعيينها لوجبات الغداء و/أو الاستراحات.
3. انقر على حفظ. يتم عرض رسالة تأكيد.

إزالة قيمة بيانات تعريف افتراضية من نشاط

يمكنك إزالة قيمة بيانات تعريف افتراضية من نشاط في نفس الصفحة التي قمت بتعيينها إليها.

1. انتقل إلى الصفحة حيث قمت بتعيين قيمة بيانات التعريف الافتراضية.
2. قم بإلغاء تحديد حقل البيانات الوصفية للنشاط.
3. انقر على حفظ.

ملاحظه

لا تؤدي إزالة قيمة بيانات تعريف نشاط افتراضية إلى إزالة قيمة البيانات التعريفية من الأنشطة التي تم إدراجها بالفعل في جدول العامل. لإزالة قيمة بيانات تعريف افتراضية من نشاط موجود في جدول العامل، قم بإزالة قيمة بيانات تعريف النشاط من الصفحة حيث قمت بتعيينها ثم قم بأي مما يلي:

- إرسال طلب جدول جديد
- إدراج نشاط جديد في جدول الوكيل

مواضيع ذات صلة

لمزيد من المعلومات التفصيلية حول بيانات تعريف النشاط، راجع حول بيانات تعريف النشاط. يمكنك تعيين قيمة بيانات تعريف افتراضية لكل نشاط فردي تقوم بإنشائه:

- إدارة الاستثناءات—يمكنك تعيين قيمة بيانات تعريف افتراضية لاستثناء.
- إدارة المجموعات متعددة المهارات—قم بتعيين قيمة بيانات تعريف افتراضية لأنشطة الخدمة أو العمل الإضافي أو أنشطة الخدمة المغلقة لكل مجموعة متعددة المهارات.
- إدارة المشاريع—تعيين قيمة بيانات تعريف افتراضية لمشروع.
- إدارة قوائم انتظار الخدمة—قم بتعيين قيمة بيانات تعريف افتراضية لأنشطة الخدمة الداخلية أو الإضافية أو الخدمة المغلقة لكل قائمة انتظار خدمة.
- إنشاء وردیات العمل—يمكنك تعيين قيمة بيانات تعريف افتراضية لوردية عمل.

حول بيانات تعريف النشاط

من بين العديد من الاستخدامات الأخرى ، تعد قيم البيانات الوصفية للنشاط مفيدة لدمج WFO Webex مع نظام إدارة الموارد البشرية (HRMS).

مثال يمكنك إنشاء قيم بيانات تعريف مماثلة لرموز الدفع التي تستخدمها في نظام إدارة الموارد البشرية الخاص بك وتعيين قيم البيانات الوصفية هذه للأنشطة في جداول الوكلاء. ثم، باستخدام التحولات بواسطة API الوكيل ، تقوم بتصدير هذه البيانات من WFO Webex واستيرادها إلى نظام إدارة الموارد البشرية الخاص بك حتى تدفع للوكلاء بشكل صحيح مقابل العمل الذي يكملونه.

تعيين قيم بيانات تعريف النشاط الافتراضية

بمجرد إنشاء قيم البيانات الوصفية، يمكنك تعيين قيم البيانات الوصفية الافتراضية إلى فترات الراحة والغداء في صفحة البيانات الوصفية للنشاط. يمكنك أيضا تعيين قيمة بيانات تعريف افتراضية لكل نشاط فردي تقوم بإنشائه:

- إدارة الاستثناءات—كل نشاط استثناء
- إدارة المجموعات متعددة المهارات—أنشطة الخدمة والعمل الإضافي والخدمة المغلقة لكل مجموعة متعددة المهارات
- إدارة المشاريع—كل نشاط مشروع
- إدارة قوائم انتظار الخدمة—أنشطة الخدمة والعمل الإضافي والخدمة المغلقة لكل قائمة انتظار خدمة
- إنشاء نوبات العمل—كل وردية عمل من نوع الواجب

على عكس فترات الراحة والغداء، يمكن أن يكون لكل نشاط فردي تقوم بإنشائه على الصفحات المذكورة أعلاه قيمة بيانات تعريف افتراضية مختلفة.

مثال لقد قمت بالفعل بإنشاء قيمتين للبيانات الوصفية في صفحة البيانات الوصفية للنشاط، Meet123 وTime456. في صفحة الاستثناءات، يمكنك إنشاء استثناءين مختلفين، الاجتماعات والإجازة.
يمكنك تعيين قيمة بيانات تعريف مختلفة لكل منها: Meet123 للاجتماعات وTime456 للوقت.

تجاوز قيم بيانات التعريف الافتراضية

يمكنك تجاوز قيم بيانات التعريف الافتراضية عن طريق تغييرها أو إزالتها عند القيام بما يلي:

- عند إدراج أي نشاط في صفحة جداول الوكلاء (راجع إدراج نشاط).
- عند إضافة نشاط من نوع استراحة أو غداء في صفحة ظروف العمل (راجع إدارة ظروف العمل).

لا تصبح قيمة بيانات التعريف المعينة لنشاط ما عندما تقوم بإدراج نشاط في صفحة جداول الوكلاء أو عند إضافة نشاط في صفحة ظروف العمل قيمة بيانات التعريف الافتراضية لذلك النشاط. يمكنك فقط تغيير قيمة بيانات التعريف الافتراضية لنشاط على الصفحة المناسبة في إدارة التطبيقات.

إذا لم تقم بتعيين قيمة بيانات تعريف افتراضية لنشاط ما، يكون حقل قيمة البيانات الوصفية فارغا إذا قمت بإدراج هذا النشاط في صفحة جداول الوكيل أو إذا أضفت هذا النشاط في صفحة ظروف العمل. لا يزال بإمكانك تعيين قيمة بيانات تعريف لنشاط لا يحتوي على قيمة بيانات تعريف افتراضية، ولكن قيمة بيانات التعريف هذه تنطبق فقط على النشاط الذي تضيفه حاليا، وليس على الأنشطة الأخرى التي تضيفها في المستقبل.

أوصاف الحقول

يصف الجدول أدناه الحقول الموجودة في صفحة البيانات الوصفية للنشاط عند تحرير قيمة بيانات تعريف نشاط أو حذفها أو إنشائها، أو عند تعيين قيمة بيانات تعريف نشاط افتراضية لوجبات الغداء والاستراحات. جميع الحقول اختيارية.

الحقل	الوصف
كسر	قيمة بيانات التعريف الافتراضية للفواصل.
غداء	قيمة البيانات الوصفية الافتراضية لوجبات الغداء.
القيمة	اسم قيمة البيانات الوصفية. الحد الأقصى للأحرف = 50.

تكوين Teleopti

استخدم صفحة تكوين Teleopti لإضافة رابط **Teleopti WFM** في القائمة العلوية ل Webex WPO. عندما ينقر الوكلاء أو المشرفون على هذا الرابط ، فإنهم يذهبون إلى موقع Teleopti الخاص بهم.

المتطلبات الأساسية

- مؤسستك لديها تنفيذ سحابي.
- تستخدم مؤسستك Teleopti للوكلاء أو المشرفين.
- لديك إذن تحديث المستأجر في Webex WFO.

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > إدارة نظام > العالمي > تكوين Teleopti

الاجراءات

السماح للوكلاء والمشرفين بالارتباط ب Teleopti من خلال Webex WFO

1. حدد مستأجر Webex WFO من القائمة المنسدلة اختيار مستأجر .
2. حدد خانة الاختيار تمكين التنقل عبر Teleopti.
3. أدخل عنوان Teleopti URL الخاص بالمستأجر في حقل عنوان **URL** لـ Teleopti.
4. انقر على اختبار عنوان **URL**. يتم فتح موقع الويب في علامة تبويب جديدة.
5. انقر على حفظ.

إزالة ارتباط Teleopti WFM

1. حدد مستأجر Webex WFO من القائمة المنسدلة اختيار مستأجر .
2. قم بإلغاء تحديد خانة الاختيار تمكين التنقل عبر Teleopti. يختفي حقل عنوان URL الخاص ب**Teleopti** .
3. انقر على حفظ.

تكوين التحليلات

استخدم صفحة تهيئة "إحصاءات Google" لإعداد معلمات "إحصاءات Google" على مستوى الحساب.

المتطلبات الأساسية

- تمتلك مؤسستك أحد التراخيص التالية:
  - أساسيات التحليلات
  - مؤسسة التحليلات
  - تحليلات سطح المكتب
- لديك إذن واحد على الأقل من هذه الأذونات:
  - إدارة تحليلات الكلام
  - إدارة تحليلات تحويل الكلام إلى نص
  - إدارة تحليلات سطح المكتب
  - إدارة تحليلات النص
- تحتاج إلى توفر لوحات معلومات Analytics إذا اخترت مشاركتها.

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > التحليلات > تكوين التحليلات

الاجراءات

مشاركة لوحات المعلومات

يمكن لجميع المستخدمين عرض لوحات المعلومات التي تتم مشاركتها.

1. في قسم مشاركة لوحة المعلومات ، حدد تمكين مشاركة لوحة المعلومات.
2. انقر على حفظ.

تكوين مدة الاحتفاظ بالبيانات

استخدم حقول بيانات "إحصاءات Google" لتهيئة المدة الزمنية بالأيام أو الأشهر أو السنوات التي تريد فيها الاحتفاظ ببيانات "إحصاءات Google".

عند تشغيل مهمة صيانة الفهرس، يمحو Webex WFO بيانات Analytics الأقدم من فترة الاحتفاظ التي حددتها.

ملاحظة بشكل افتراضي، يتم تشغيل مهمة صيانة الفهرس في 2:00 AM. يمكن لمسؤول النظام إعادة جدولة مهمة صيانة الفهرس ليتم تشغيلها في وقت مختلف على صفحة إدارة المهام.

يمكن أن يؤدي تقليل فترة الاحتفاظ بعد تعيينها مبدئيا إلى حذف البيانات. ستؤدي زيادة فترة الاحتفاظ إلى استخدام أكبر لمساحة التخزين. يجب النظر في تغيير هذه القيمة بعناية. الحد الأقصى الافتراضي لفترة الاحتفاظ بالبيانات هو 24 شهرا. ومع ذلك، يمكن لمسؤول النظام رفع هذه القيمة الافتراضية أو خفضها كما هو مطلوب لشركتك.

تعيين الفاصل الزمني لالتقاط سطح المكتب

استخدم حقل الدقائق الموجود أسفل تحميل بيانات التقاط سطح المكتب لاختيار الفاصل الزمني الذي يتم فيه تحميل بيانات التقاط سطح المكتب بالدقائق. الفاصل الزمني الافتراضي هو 10 دقائق.

ملاحظة يتم تحميل بيانات التقاط سطح المكتب في الفاصل الزمني المحدد حتى إذا لم يقم المستخدم بتسجيل الدخول.

مواضيع ذات صلة

- نظرة عامة على لوحات معلومات التحليلات
- تحديد المواقع الإلكترونية والتطبيقات التي سيتم تتبعها بواسطة "إحصاءات Google"

إدارة وصيانة Webex WFO

تستلزم إدارة وصيانة Webex WFO ما يلي:

- مراقبة حالة خوادم البيانات التي تم تكوينها.
- قم بتكوين ميزة التلعيب.
- حدد أهدافا لمؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) التي تريد إتاحتها للمراقبة في تقرير Data Explorer أو لوحة معلومات.
- البحث والمراجعة وتحديد التغييرات التي أجراها المستخدمون أو النظام في Webex WFO ، وتشكيل "مسار تدقيق".
- مراقبة اتصالات العميل بخادم Webex WVO.
- مراقبة حالة عمليات التصدير المجمعة لجهات الاتصال المجدولة.
- إعلام المستخدمين بأحداث النظام عبر الإعلامات.

مراقبة حالة خادم البيانات

تسمح لك صفحة حالة خادم البيانات بمراقبة حالة خوادم البيانات التي تم تكوينها. يمكنك عرض ما إذا كانت حالة الاتصال متصلة حاليا أو غير متصلة، ويمكنك عرض تاريخ ووقت آخر حدث تم استلامه لكل خادم بيانات.

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > مراقبة > العالمية > حالة خادم البيانات

الاجراءات

عرض حالة خادم البيانات

يتم عرض قائمة بخوادم البيانات التي تم تكوينها. انقر فوق تحديث لتحديث القائمة. من بين الحقول لكل خادم بيانات:

- الاتصال — حالة اتصال خادم البيانات الذي تمت تهيئته، والذي يمكن توصيله أو قطع اتصاله.
- الميزات الممكنة — قائمة بميزات تكوين خادم البيانات التي تم تكوينها الموجودة في صفحة تكوين خادم البيانات.
- خادم البيانات— يعرض معرف الخادم المشترك من قاعدة البيانات.
- الإجراءات — انقر على تحرير للانتقال إلى صفحة تكوين خادم البيانات.

مواضيع ذات صلة

- تكوين خادم البيانات—تعرف على كيفية تكوين خوادم البيانات للمستأجرين.

تنزيل سجلات خادم البيانات

في صفحة سجلات خادم البيانات، يمكنك طلب ملفات السجل من خوادم البيانات الموجودة في النظام ومراقبة تقدم السجلات أثناء ضغطها في ملف ZIP وتنزيلها عندما تكون جاهزة. إذا تم تمكين الإعلامين "استرداد سجلات خادم البيانات" و"استرداد سجلات خادم البيانات" بنجاح، فيمكنك أيضا تنزيل السجلات من الإعلام الذي تتلقاه عندما تنتهي Webex WFO من معالجة طلبك.

يمكنك طلب سجلات لخادم بيانات واحد فقط في كل مرة.

المتطلبات الأساسية

لديك إذن مراقبة الوكيل.

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > مراقبة > العالمية > سجلات خادم البيانات

الاجراءات

تنزيل سجلات خادم البيانات

تحتوي صفحة سجلات خادم البيانات على ثلاثة أقسام: سجلات خادم البيانات وعامل تصفية السجل وطلبات السجل.

1. في جدول سجلات خادم البيانات، حدد خادم البيانات الذي يحتوي على السجلات التي تريد استردادها.

يمكن أن يكون للسجلات حالة متصل صواب أو خطأ. يشير *True* إلى أن خادم البيانات متصل. يشير خطأ إلى أنه تم قطع اتصال خادم البيانات. لا يمكنك طلب سجلات لخوادم البيانات المشتركة أو لخوادم البيانات التي تكون حالتها "متصل" خاطئة.

ملاحظة في حقل الإصدار ، إذا كان إصدار "ملقم البيانات" أقدم من Webex WFO ،10.3.4 عدم إضافة طلبك إلى جدول "طلبات السجل". بدلا من ذلك، تتلقى إعلاما عندما تكون السجلات جاهزة للتنزيل. لكي يتم إعلامك ، يجب تمكينك لتلقي استرداد خطأ سجلات خادم البيانات وإعلامات نجاح سجلات خادم استرداد البيانات (راجع تكوين الإشعارات).

2. قم بتكوين نطاق Log FilterDate (اختياري، اترك حقلي تاريخ البدء وتاريخ الانتهاء فارغين لطلب السجل بأكمله) ونوع الملف.

خيارات نوع الملف هي كما يلي:

- **ctiService.dbg** — ملفات سجل تصحيح الأخطاء لخدمة CTI.
- **ctiService.log** — ملفات السجل الخاصة بخدمة CTI.
- **dataGathering.dbg** — ملفات سجل تصحيح الأخطاء لخدمة تجميع البيانات.
- **dataGathering.log** — ملفات السجل الخاصة بخدمة جمع البيانات.
- **siprec.dbg** — ملفات سجل تصحيح الأخطاء لخدمة SIPREC.
- **siprec.log** — ملفات السجل لخدمة SIPREC.
- **voiceRecordServer.dbg** — ملفات تصحيح الأخطاء الخاصة بخدمة خادم تسجيل الصوت.
- **voiceRecordServer.log** — ملفات السجل الخاصة بخدمة خادم التسجيل الصوتي.

3. انقر فوق طلب سجلات. Webex يضيف WFO طلبك إلى جدول طلبات السجل. يمكن أن تحتوي السجلات على الحالات التالية: ناجح وانتهت مهلته وقيدالتقدم . يمكنك أيضا تلقي رسالة خطأ. تحقق من اتصال خادم البيانات إذا تلقيت رسالة خطأ.
4. بمجرد نجاح طلبك، انقر فوق تحميل أيقونة. يتم تنزيل السجلات كملف ZIP باسم data_server_logs_<رقم الطلب>.zip.

يمكنك تنزيل السجلات لمدة تصل إلى ثلاثة أيام بعد طلبك.

مواضيع ذات صلة

- تكوين خادم البيانات—تعرف على المزيد حول تكوين خادم البيانات للمستأجرين.
- مراقبة حالة خادم البيانات

تكوين التلعيب

يستخدم المسؤولون قسم إدارة الأداء في إدارة التطبيقات لتكوين ميزات أداء المنتج. تتيح لك إدارة الأداء تكوين ميزة التلعيب.

جمع بيانات الأداء من أجل التلعيب

يمكنك استخدام بيانات التزام الوكيل من WFM وبيانات أداء الوكيل من تقييمات QM في التلعيب.

المتطلبات الأساسية

لديك إذن إدارة التلعيب و / أو إدارة الجداول.

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > إدارة أداء > العالمية > جمع بيانات الأداء

الاجراءات

جمع بيانات الأداء السابقة على الفور

اتبع هذه الخطوات إذا كنت تبدأ في استخدام التلعيب ولديك مقاييس بيانات موجودة مسبقا.

1. حدد خيار جمع البيانات الآن .
2. حدد مقياس الأداء لتجميعه من القائمة المنسدلة تحديد مقياس الأداء.

> ملاحظة تجمع الجودة البيانات من تقييمات QM العامل. يجمع الالتزام بيانات التزام الوكيل من WFM.

3. أدخل تاريخي البدء والانتهاء لفترة التجميع.
4. حدد المجموعة أو الفريق أو الوكلاء الذين تريد التقاط البيانات لهم. استخدم Ctrl+Click لتحديد وكلاء متعددين أو Ctrl+Shift لتحديد نطاق من الوكلاء.
5. انقر على استرداد بيانات الأداء. يتم فتح مربع الحوار طلب في قائمة الانتظار.
6. انقر فوق إغلاق.

تعيين جمع البيانات المتكررة

اتبع هذه الخطوات لتعيين الوقت الذي يتم فيه التقاط بيانات الأداء تلقائيا كل يوم.

1. حدد خيار جدولة تجميع البيانات.
2. حدد مقياس الأداء لتجميعه من القائمة المنسدلة تحديد مقياس الأداء.
3. حدد الوقت من اليوم لجمع بيانات الأداء.
4. انقر على حفظ. يتم عرض رسالة تأكيد.

مواضيع ذات صلة

- تكوين نقاط التلعيب—إنشاء نقاط التلعيب وإدارتها
- تكوين مستويات التلعيب—إنشاء مستويات شارة التلعيب وإدارتها
- إدارة فئات أداء التلعيب—تحديد البيانات التي يلتقطها جمع البيانات المتكررة

تكوين مستويات التلعيب

يمكن منح الوكلاء شارات جديدة عندما يصلون إلى قيمة النقطة المحددة لمستوى الإنجاز. تتيح لك صفحة مستويات التلعيب إنشاء مجموعات مستويات، وربط شارة بكل مستوى، وتحديد نطاق فترة زمنية لكل مستوى. يسمح لك نطاق الفترة (بالأيام) لكل مستوى بالتحكم في مدى العودة لجمع البيانات للتسجيل.

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > مستويات > إدارة الأداء > العالمية

يمكنك تحديد ثلاثة مستويات على الأقل وعشرة مستويات على الأكثر. لاحظ أن المستويات مرقمة من صفر إلى تسعة. يتم تعريف قيمة النقطة للمستوى 0 دائما على أنها "- -"، والتي تشير إلى أي قيم نقطية أقل من المستوى 1، بما في ذلك قيم النقاط السالبة.

تكوين مستويات التلعيب

1. اختر إنشاء مستوى شارة جديد.
2. أدخل اسما فريدا لنطاقات المستويات.
3. أدخل نطاق الفترة (بالأيام) الذي تريد جمع بيانات التسجيل منه.
4. حدد المستوى الذي تريد تحريره.
5. أدخل الحد الأدنى لقيمة النقطة لهذا المستوى في حقل النقاط .
6. حدد الشارة المراد منحها لهذا المستوى.
7. انقر على حفظ.

أوصاف الحقول

الحقل	اوصاف
اختر المستوى	("تعديل مستوى شارة حالي أو حذفه" فقط) الشارة الحالية المستوى الذي تريد تحريره.
المستوى	اسم هذه المجموعة من مستويات الشارات.
تعريف نطاق المستوى	
أدخل نطاق الفترة الزمنية لهذا المستوى	عدد الأيام التي تريد جمع بيانات التسجيل منها.

الحقل	اوصاف
إضافة مستوى	أضف مستوى شارة إلى الجدول.
المستوى	(للقراءة فقط) رقم مستوى الشارة.
النقاط	عدد النقاط المطلوبة لتحقيق هذا المستوى.
علم	رسم الشارة المرتبط بهذا المستوى.

مواضيع ذات صلة

- تكوين نقاط التلعيب—إنشاء نقاط التلعيب وإدارتها
- إدارة فئات أداء التلعيب—تحديد البيانات التي يلتقطها جمع البيانات المتكررة
- جمع بيانات الأداء من أجل التلعيب

إدارة فئات أداء التلعيب
تتيح لك صفحة فئات الأداء تحديد مجموعة أداء التلعيب وتعيين وكلاء لمجموعة الأداء هذه.

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > إدارة أداء > العالمية > فئات الأداء

إنشاء مجموعة أداء وتعيين وكلاء

1. اختر إنشاء مجموعة أداء جديدة.
2. أدخل اسما فريدا لمجموعة الأداء.
3. حدد مقياس الأداء الذي تريد من خلاله قياس العوامل في هذه المجموعة.
4. حدد مجموعة المستويات التي تريد استخدامها لتعريف المستويات.
5. حدد تكوين نطاق النقاط الذي تريد استخدامه لتعريف قيم النقاط.
6. حدد الوكلاء الذين تريد إضافتهم إلى مجموعة الأداء هذه. يمكنك تحديد المجموعات والفرق واستخدام حقول التصفية للبحث بالاسم. استخدم Ctrl+Click لتحديد وكلاء متعددين.
7. انقر على حفظ.

أوصاف الحقول

الحقل	الوصف
حدد مجموعة الأداء	("تعديل مجموعة أداء موجودة أو حذفها" فقط) ال مجموعة الأداء التي تريد تحريرها.
اسم مجموعة الأداء	اسم مجموعة الأداء هذه.
إعدادات المجموعة	
حدد مقياس الأداء	المقياس الذي تريد استخدامه لتسجيل الوكلاء. ▪ الالتزام—بيانات التزام الوكيل من WFM ▪ الجودة—بيانات أداء الوكيل من تقييمات QM
اختر المستوى	مستويات شارة التلعيب المحددة لمجموعة الأداء هذه.
حدد نطاق النقاط	نطاقات الدرجات وقيم النقاط المخصصة لهذا مجموعة الأداء.
المشاركون في مجموعة الأداء	
المجموعة / الفريق / الوكيل	المجموعات والفرق والوكلاء المعينين لمجموعة الأداء هذه.

مواضيع ذات صلة

- تكوين نقاط التلعيب—إنشاء نقاط التلعيب وإدارتها
- تكوين مستويات التلعيب—إنشاء مستويات شارة التلعيب وإدارتها
- جمع بيانات الأداء من أجل التلعيب

تكوين نقاط التلعيب

يعتمد التلعيب على إنجازات الوكيل مقاسة بالنقاط. استخدم صفحة النقاط لإدارة قيم النقاط. يمكن منح الوكلاء أعدادا مختلفة من النقاط لالتزامهم و / أو درجات التقييم التي تقع في نطاقات محددة.

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > >نقاط إدارة الأداء > العالمية

يجب عليك تحديد نطاقين أو أكثر مع قيم النقاط المقترنة. يمكنك تحديد نقاط لما يصل إلى 10 نطاقات.

تكوين قيم النقاط

1. اختر إنشاء قيم نطاق نقاط جديدة لمقياس.
2. أدخل اسما فريدا لقيم نطاق النقاط.
3. حدد النطاق الذي تريد تحريره في الجدول.
4. أدخل قيمة إنهاء في حقل النهاية . يمكن أن تكون قيم البداية والنهاية موجبة أو سلبية وشاملة.

ملاحظة القيمة الموجودة في حقل البدء للقراءة فقط. بالنسبة للإدخال الأول في الجدول، تشير قيمة البدء "--" إلى أي شيء أقل من قيمة النهاية الأولى. بالنسبة للنطاقات اللاحقة ، تكون قيمة البدء هي تحددها القيمة النهائية السابقة. بالنسبة للإدخال الأخير في الجدول، تشير القيمة النهائية "--" إلى أي شيء أعلى من قيمة البدء الأخيرة.

5. أدخل قيمة نقطة لتعيينها لهذا النطاق من الدرجات. يمكن أن تكون قيم النقاط موجبة أو سلبية. يجب أن تكون قيمة نقطة النطاق بين قيم نقاط النطاقات السابقة والتالية.
6. اضغط على مفتاح الإدخال **Enter**.
7. انقر فوق إضافة نطاق لإضافة أي صفوف إضافية إلى الجدول.
8. انقر على حفظ.

مثل
الجدول أدناه هو مثال على تكوين نطاقات النقاط.

بدء النطاق	نهاية النطاق	النقاط
--	10	–5
11	20	–3
21	40	0
41	60	1
61	90	3
91	--	5

أوصاف الحقول

الحقل	الوصف
حدد نطاق النقاط	(خيار "تحرير قيم نطاق النقاط الموجودة" أو حذفها فقط) ال مجموعة موجودة من نطاقات النقاط التي تريد تحريرها.
اسم نطاق النقطة	اسم هذا النطاق من الدرجات وقيم النقاط المعينة.
نطاقات النقاط	
بدء	(للقراءة فقط) القيمة العددية في بداية نطاق الدرجات المحدد. يتم تحديده من خلال القيمة النهائية للنطاق السابق. يمكن أن يكون هذا الرقم موجبا أو سالبا وهو شامل.
إنهاء	القيمة العددية في نهاية نطاق الدرجات المحدد. يمكن أن يكون هذا الرقم موجبا أو سالبا وهو شامل. يجب أن يكون أكبر من قيمة بداية هذا النطاق.
النقاط	قيمة النقطة المكتسبة للدرجات في النطاق المحدد. يمكن أن يكون هذا الرقم صفرا أو سالبا أو موجبا. ملاحظة هناك فرق مهم بين "0 نقطة" و "لا نقاط". تعني قيمة "0 نقطة" أن الوكيل سجل صفر ، بناء على نظام النقاط الذي تم تحديده. تعني قيمة "لا نقاط" أنه لم تكن هناك بيانات متررية لوكيل في يوم معين وأنه لا يمكن إجراء تسجيل.
إضافة نطاق	أضف صف نطاق نقاط إضافي إلى الجدول.

مواضيع ذات صلة

- تكوين مستويات التلعيب—إنشاء مستويات شارة التلعيب وإدارتها
- إدارة فئات أداء التلعيب—تحديد البيانات التي يلتقطها جمع البيانات المتكررة
- جمع بيانات الأداء من أجل التلعيب

تكوين مؤشرات الأداء الرئيسية

تستخدم صفحة مؤشرات الأداء الرئيسية **(KPIs)** لوضع أهداف لمؤشرات الأداء الرئيسية التي تريد إتاحتها للمراقبة في تقرير مستكشف البيانات أو لوحة المعلومات.

المتطلبات الأساسية

- لديك إذن إدارة المستأجر.

موقع الصفحة

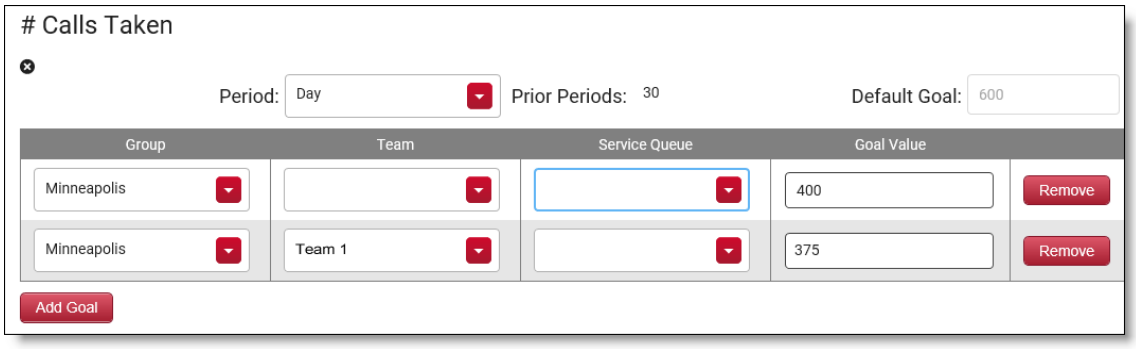
إدارة التطبيقات > إدارة > العالمية > مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)

جميع مؤشرات الأداء الرئيسية لها هدف افتراضي، ولكن يمكن أن يكون هذا الهدف واسعا جدا، لذلك قد لا يضيف قيمة في إعداد التقارير دون تحسينه عن طريق إضافة أهداف محددة أكثر ملاءمة لمركز الاتصال الخاص بك. عند إضافة هدف إلى مؤشر أداء رئيسي، يمكنك تحسين الأهداف بشكل أكبر لمناطق معينة في مركز الاتصال، مثل مجموعة أو فريق. على سبيل المثال، قد يختلف هدف نسبة الالتزام للفريق "أ" عن هدف الفريق "ب"، نظرا لأنهم يتعاملون مع أنواع مختلفة جدا من جهات الاتصال. يمكن أن يكون لمؤشر الأداء الرئيسي أهداف متعددة ، بناء على متطلباتك الفريدة.

مؤشر الأداء الرئيسي هرمي بطبيعته. أي أنه عندما تحدد هدفا ولا تحدد مجموعة أو فريقا ، فإن الهدف ينطبق على جميع المجموعات والفرق في مركز الاتصال بالكامل. إذا قمت بتحديد مجموعة، تطبيق الهدف فقط على تلك المجموعة وجميع الفرق التي تنتمي إليها. إذا حددت كلا من مجموعة وفريق، فإن هذا الهدف ينطبق فقط على هذا الفريق. الهدف الأكثر تحديدا يتجاوز الهدف الأقل تحديدا.

مثل

تتكون مجموعة مينيابوليس من الفرق 1 و 2 و 3. كما هو موضح في الرسم أدناه، تم تحديد هدف 400 مكالمة يوميا للمجموعة وجميع فرقها. ومع ذلك، يتعامل الفريق 1 مع المشكلات الأكثر تعقيدا، لذلك يتم تعيين هدف 375 مكالمة يتم إجراؤها يوميا للفريق 1 فقط. يتجاوز هذا الهدف الهدف المحدد على مستوى المجموعة. نظرا لعدم تحديد أهداف خاصة للفريقين 2 و 3 ، فإنهم يرثون هدف المجموعة المتمثل في إجراء 400 مكالمة يوميا.



يتم تضمين مؤشرات الأداء الرئيسية المتاحة للتكوين في مستكشف البيانات كنوع من القياس. راجع إنشاء تقرير وتكوين مؤشرات الأداء الأساسية للمؤسسة للحصول على مزيد من المعلومات.

تكوين هدف KPI

1. حدد مؤشر الأداء الرئيسي الذي تريد تكوينه من القائمة المنسدلة إضافة **KPI** ، ثم انقر فوق إضافة **KPI**. تتم إضافة KPI إلى الصفحة بترتيب أبجدي مع صف واحد فارغ.
2. أكمل الحقول لتكوين هدف KPI. الحقل الوحيد المطلوب هو قيمة الهدف. جميع الآخرين اختيارية. لا تتوفر كافة الحقول لكل مؤشر أداء رئيسي.

الحقل	الوصف
مرحلة زمنية	(اختياري) حدد وحدة الوقت ("الفترة") لمؤشر الأداء الرئيسي.
الفترات السابقة	(اختياري) أدخل عدد الفترات السابقة لمؤشر الأداء الرئيسي. لمواقع على سبيل المثال، إذا كانت الفترة المحددة هي "يوم" والفترات السابقة التي تم إدخالها هي "30"، فإن مقارنة الاتجاه لمؤشر الأداء الرئيسي تكون للأيام الثلاثين السابقة.
الهدف الافتراضي	(للقراءة فقط) الهدف الافتراضي لمؤشر الأداء الرئيسي. يتم تعيين هذه القيمة مع مؤشر الأداء الرئيسي في مستكشف البيانات. يمكن أن يكون الهدف الافتراضي واسعا جدا، لذا قد لا يضيف قيمة في إعداد التقارير دون تحسينه بإضافة أهداف محددة.
المجموعة	(اختياري) حدد المجموعة للهدف. المجموعات المتاحة هي تلك التي تم تكوينها في صفحة المجموعات (راجع إدارة المجموعات .
فريق	(اختياري) حدد الفريق للهدف. الفرق المتاحة هي تلك التي تم تكوينها في صفحة الفرق (راجع إدارة الفرق).
قائمة انتظار الخدمة	(اختياري) حدد قائمة انتظار الخدمة للهدف. المتاح قوائم انتظار الخدمة هي تلك التي تم تكوينها في صفحة قوائم انتظار الخدمة (راجع إدارة قوائم انتظار الخدمة).
شكل	(اختياري) حدد نموذج التقييم للهدف. النماذج المتاحة هي تلك التي تم تكوينها في نموذج التقييم

الحقل	الوصف
	صفحة المدير (راجع إدارة نماذج التقييم).
قيمة الهدف	(مطلوب) أدخل هدف مؤشر الأداء الرئيسي.

3. إذا كنت تريد إضافة هدف آخر لمؤشر الأداء الرئيسي، فانقر فوق إضافة هدف. إذا كنت بحاجة إلى إزالة صف هدف من مؤشر الأداء الرئيسي، فانقر فوق إزالة بجوار هذا الصف.
4. عند الانتهاء من إضافة الأهداف، انقر فوق حفظ.

إزالة مؤشر أداء رئيسي من الصفحة

- انقر فوق الرمز **X** أسفل اسم KPI لإزالة KPI من الصفحة. عند إزالة مؤشر الأداء الرئيسي، فإنه يعود إلى استخدام هدفه الافتراضي في إعداد التقارير.

ملاحظة إذا قمت بإزالة كل صف هدف من KPI، تتم إزالة KPI تلقائيا من الصفحة. يجب أن يحتوي مؤشر الأداء الرئيسي على صف هدف واحد على الأقل ليظل على الصفحة.

تدقيق تغييرات المستخدم والنظام

تتيح لك صفحة التدقيق البحث عن التغييرات التي أجراها المستخدمون أو النظام ومراجعتها وتحديدها في Webex WFO ، مما يشكل "مسار تدقيق". عندما يقوم المستخدم بإجراء تغيير في Webex WFO، يضيف Webex WFO إدخالا إلى جدول سجل التدقيق. يسجل هذا الإدخال من قام بإجراء التغيير (المستخدم) وما قام المستخدم بتغييره (الكائن). Webex يحتفظ مكتب الأغذية العالمي بالمعلومات الموجودة في جدول سجل المراجعة إلى أجل غير مسمى.

ملاحظة : يتضمن "المستخدمون" مهام النظام (على سبيل المثال، المزامنة مع ACD) بالإضافة إلى تسجيل الدخول Webex مستخدمي WFO. تتضمن "الكائنات" أي شيء يمكنك إنشاؤه أو تحريره في Webex WFO (ل على سبيل المثال ، الأدوار).

ملاحظة لا يتم تدقيق كافة الكائنات الموجودة في Webex WPO، ويستثني سجل التدقيق التغييرات التي تم إجراؤها بواسطة مهام النظام. يمكنك تحديد تضمين أحداث النظام لتضمين التغييرات التي تم إجراؤها بواسطة مهام النظام.

المتطلبات الأساسية

يجب أن يكون لديك أذونات المشرف أو المستأجر لعرض سجلات التدقيق.

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > مراقبة > العالمية > التدقيق

الاجراءات

يمكنك استخدام عامل تصفية التدقيق لتضمين التغييرات التي تفي بمعايير محددة فقط استنادا إلى التغييرات التي أجراها مستخدمون محددون أو التغييرات التي تم إجراؤها على كائنات معينة. يمكنك عامل تصفية التدقيق من تحديد الإدخالات Webex يعرضها WFO في جدول سجل التدقيق. يحتوي الجدول على إدخال لكل تغيير مدقق في Webex WFO.

إضافة فلتر:

1. انقر على تصفية. يظهر جزء عامل التصفية.
2. قم بتكوين حقول عامل التصفية.

يمكنك تصفية الإدخالات في سجل التدقيق للعثور على أي مما يلي أو جميعه:

- المستخدمون الذين أجروا تغييرات. يمكنك التصفية حسب الاسم الأول واسم العائلة واسم المجموعة وعنوان البريد الإلكتروني.
- واجهات برمجة التطبيقات التي تم استدعاؤها لإجراء تغييرات. يتضمن مسار التدقيق جميع التغييرات التي تم إجراؤها بواسطة مكالمات API إلى نقطة النهاية هذه.
- التواريخ التي تم فيها إجراء التغييرات.
- الكائنات التي تم تغييرها. يتضمن مسار التدقيق أنواع الكائنات التي تم تغييرها وكيفية تغيير الكائن.

3. انقر على تصفية النتائج.

ملاحظة ليتم تضمينها في نتائج عامل التصفية، يجب أن تتطابق الإدخالات مع القيم الموجودة في كل حقل تقوم بتكوين

إزالة فلتر:

1. انقر على تصفية. يظهر جزء عامل التصفية.
2. انقر على مسح عوامل التصفية.

عرض تفاصيل إضافية حول التغيير:

1. انقر فوق إدخال من داخل جدول سجل التدقيق لعرض تفاصيل إضافية حول ما تم تغييره.
2. للرجوع إلى جدول سجل التدقيق، انقر فوق الإدخال مرة أخرى.

أفضل الممارسات

- لا تعمل أحرف حرف البدل داخل الحقول. يجب أن تعرف قيمة الحقل التي تريد تدقيقها وأن تدخل اسم القيمة الكامل وتأكد من تهجئة اسم القيمة بشكل صحيح. لا تعمل النماذج المختصرة لاسم القيمة.
- يمكنك استخدام حقول "تسمية الكيان" و"تسمية الحقل" و"قيمة الحقل" للبحث عن كائنات معينة تم تغييرها بحيث يمكن تعريف المستخدم الذي قام بتغييرها. يجب عليك استخدام هذه الحقول معا. لا يمكنك استخدامها بشكل منفصل.
  - تسمية الكيان—نوع الكائن الذي تم تغييره.
  - تسمية الحقل—طريقة التعريف التي تريد استخدامها للعثور على الكائن الذي تم تغييره.
  - قيمة الحقل—المعرف الفريد للكائن الذي تم تغييره. مثل

تريد معرفة من أضاف إذنا إلى دور باسم "الوكيل"، وتريد البحث عن هذا الدور بالاسم. عليك اتخاذ الإجراءات التالية:

- في القائمة المنسدلة تسمية الكيان، حدد دور.
- في القائمة المنسدلة تسمية الحقل، حدد الاسم.
- في الحقل قيمة الحقل، اكتب عامل.

توضح الأمثلة التالية كيفية تكوين هذه الحقول للعثور على كائنات تكوين WFM و QM أساسية معينة.

- يوضح مثال التكوين الأساسي كيفية العثور على مستخدم قام بتغيير كائن تكوين أساسي مشترك.
  - تسمية الكيان: حدد شخص.
  - تسمية الحقل: حدد تسجيل الدخول.
  - قيمة الحقل: أدخل اسم المستخدم الخاص بالمستخدم الذي تم تغييره.
- للعثور على المستخدم الذي قام بتغيير كائن WFM شائع مثل نوبات العمل.
  - تسمية الكيان: حدد إما وردية عمل ثابتة أو وردية عمل متغيرة، بناء على نوع وردية العمل التي تريد البحث عنها.
  - تسمية الحقل: حدد الاسم.
  - قيمة الحقل: أدخل اسم وردية العمل التي تم تغييرها.

- للعثور على المستخدم الذي قام بتغيير الكائنات QM الشائعة مثل الاحتفاظ بالبيانات أو تكوين ACD. احتباس:
  - تسمية الكيان: حدد نهج الاحتفاظ.
  - تسمية الحقل: حدد الاسم.
  - قيمة الحقل: أدخل اسم نهج الاستبقاء الذي تم تغييره. التكوين ACD:
  - تسمية الكيان: حدد الخادم.
  - تسمية الحقل: حدد المعرف.
  - قيمة الحقل: أدخل أدخل معرف ACD.

ملاحظة للعثور على معرف ACD، انتقل إلى تكوين إدارة التطبيقات ACD. يتم تضمين معرف ACD بعد اسمه في جدول تحديد **ACD** .

- عند عرض تفاصيل إضافية حول كائن في سجل التدقيق، تشير التفاصيل إلى الكائنات الموجودة في Webex WFO بمعرف داخلي وليس باسم. يصف الجدول التالي العبارات الشائعة التي تشير إلى المعرفات الداخلية ومكان العثور على هذه المعرفات في Webex WFO.

العبارة الشائعة	الوصف
"شخص تم تحديده بمعرف <ID>"	في صفحة المستخدمون، قم بتصدير المستخدمين. في ملف CSV الذي تم تصديره، يظهر هذا المعرف في العمود معرف المستخدم. ملاحظة هذا المعرف هو معرف WFO داخلي Webex، وليس معرف ACD المستخدم أو معرف الموظف.
"تم تحديث مجموعة/فريق تم تحديده بواسطة معرف <ID>"	في صفحة المجموعات، قم بتصدير المجموعات. في ملف CSV المصدر، يظهر هذا المعرف في العمود معرف المجموعة.
"تم تحديث مجموعة/فريق تم تحديده بواسطة معرف <ID>"	في صفحة Teams ، قم بتصدير الفرق. في ملف CSV الذي تم تصديره، يظهر هذا المعرف في العمود معرف الفريق.

مراقبة الاتصالات بخادم Webex WFO

استخدم صفحة "مراقبة سطح المكتب" لمراقبة اتصالات العميل بخادم Webex WFO. من صفحة مراقبة سطح المكتب، يمكنك اكتشاف حالة اتصال العديد من المستأجرين وتنزيل سجلات مثيل Smart Desktop وعرض تفاصيل الاتصال الأخرى لاستكشاف مشكلات العملاء وإصلاحها.

ملاحظة لا توفر صفحة "مراقبة سطح المكتب" وظيفة مراقبة الشاشة.

المتطلبات الأساسية

- لديك إذن عرض مراقبة سطح المكتب.
- تكوين مستأجر واحد أو أكثر.
- يتم تكوين إعلامات خطأ السجلات غير المتزامنة لعميل سطح المكتب وإعلامات نجاح السجلات غير المتزامنة لعميل سطح المكتب لاسترداد السجلات.

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > مراقبة > العالمية > مراقبة سطح المكتب

الاجراءات

تصفية التوصيلات

يمكنك تصفية المعلومات المعروضة في الجدول حسب المستأجر وحالة الاتصال والتنشيط لمثيلات Smart Desktop المثبتة للمستأجر. يمكنك أيضا فرز المعلومات المعروضة بالنقر فوق رأس عمود في الجدول.

1. انقر على إظهار عوامل التصفية.
2. حدد خانة الاختيار المجاورة لخيارات التصفية المطلوبة أو قم بإلغاء تحديدها. بشكل افتراضي ، يتم تحديد جميع الخيارات ويتم تعيين الفترة الزمنية لآخر سبعة أيام.

استرداد سجلات سطح المكتب الذكي

باستخدام الزر إحضار السجلات ، يمكنك استرداد ملف ZIP للسجلات لكل مثيل Smart Desktop متصل بخادم Webex WFO الخاص بالمستأجر.

1. حدد موقع مثيل Smart Desktop الذي تريد السجلات منه، ثم انقر فوق الحصول على سجلات. ستتلقى إشعارا عندما يكون ملف ZIP للسجلات جاهزا للتنزيل.

ملاحظة ليتم إعلامك، يجب تمكينك لتلقي خطأ السجلات غير المتزامنة عميل سطح المكتب وإعلامات نجاح سجلات غير متزامنة عميل سطح المكتب (راجع تكوين الإعلامات). إذا تم تعطيل هذه الإعلامات، فستتلقى رسالة الخطأ التالية: ستحتاج إلى الاشتراك في إعلامات "نجاح السجلات غير المتزامنة لعميل سطح المكتب" و "خطأ في السجلات غير المتزامنة لعميل سطح المكتب" لتلقي هذه السجلات.

2. افتح الإعلام، ثم اتبع الإرشادات لتنزيل ملف ZIP.

أوصاف الحقول

الحقول الموجودة في صفحة "مراقبة سطح المكتب" موضحة أدناه.

الحقل	الوصف
حدد المستأجر	(مسؤولو النظام فقط) حدد المستأجر الذي تتصل به تريد عرض. يمكنك أيضا تحديد الكل لعرض الاتصالات لجميع المستأجرين.
حدد إصدار العميل	حدد إصدار Smart Desktop الذي تريد عرضه. يمكنك أيضا حدد الكل لعرض الاتصالات لكافة إصدارات Smart Desktop.
إعادة التعيين	يستعيد تحديدات عامل التصفية الافتراضي.
تصدير	قم بتصدير بيانات مراقبة سطح المكتب المعروضة كملف CSV يسمى MachineDetails.csv. يتم منحك خيار فتح الملف أو حفظه في مجلد التنزيلات الخاص بك.
الحالة	حالة تثبيت معين لسطح المكتب الذكي. ▪ أخضر—متصل والإصدار المثبت هو الإصدار النشط. ▪ أصفر—متصل والإصدار المثبت ليس هو الإصدار النشط. ▪ أحمر—متصل ويوجد تنبيه. ▪ رمادي—غير متصل.
اسم المستأجر	اسم المستأجر.
اسم الجهاز	اسم الشبكة للعميل.
معرف الجهاز	المعرف الفريد عالميا (UUID) لجهاز المستخدم.

الحقل	الوصف
عنوان IP	العنوان IP لجهاز المستخدم.
إصدار العميل المنشط	إصدار سطح المكتب الذكي الذي يعمل حاليا على جهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل. إصدار
العميل المثبت	تم تنزيل أحدث إصدار من Smart Desktop على كمبيوتر الوكيل. إذا كان يتطابق إصدار العميل النشط مع إصدار العميل المثبت، حيث يستخدم العامل أحدث إصدار من Smart Desktop.
متصلة	يشير إلى أن Smart Desktop متصل حاليا بخادم Webex WFO.
سجلات	ينشئ الزر Get Log طلبا لسجلات مثيل Smart Desktop.
التكوين	يتيح لك الزر تحرير التكوين عرض مستوى التسجيل وعدد ملفات تصحيح الأخطاء وحجم ملفات تصحيح الأخطاء هذه وتحريرها لهذا المثيل من Smart Desktop.

مواضيع ذات صلة

- تكوين الإشعارات

مراقبة عمليات التصدير المجدولة لجهات الاتصال المجمعة

استخدم صفحة تدقيق تصدير جهات الاتصال المجمعة لمراقبة حالة عمليات التصدير المجمعة لجهات الاتصال المجدولة.

هام Webex أصدرت WFO إصدارا محدثا من صفحة مراقبة تدقيق تصدير جهات الاتصال المجمعة. يختلف جدول المراقبة الذي تر
على الصفحة اعتمادا على ما إذا كان ملف
تم طرح الإصدار في مؤسستك.

يتكون التصدير المجمع لجهات الاتصال من مرحلتين: المهمة (اختياري) والتحميل . أثناء مرحلة المهمة ، يقوم Webex WFO بتحويل الملفات من التنسيق الذي تم تسجيلها به إلى التنسيق الذي سيتم تخزينها به في موقع التخزين الخارجي.

إذا لم تقم بتعيين التصدير لتحويل الملفات، يتخطى Webex WFO هذه الخطوة. أثناء مرحلة التحميل ، يقوم Webex WFO بنقل الملفات إلى موقع التخزين الخارجي.

المتطلبات الأساسية

- لقد قمت بتكوين موقع تخزين خارجي لجهات الاتصال المصدرة للانتقال إليه.
- لقد قمت بإنشاء تصدير مجمع متكرر أو مخصص لجهات الاتصال. (قم بإنشائها في صفحة التفاعلات.)
- (للاطلاع على عمليات التصدير التي أنشأها أشخاص آخرون في مؤسستك) لديك إذن عرض تصدير جهات الاتصال المجمعة.

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > مراقبة > العالمية > جهات الاتصال المجمعة تدقيق الصادرات

الإجراء

الوصول إلى الملفات المصدرة

توجد الملفات المصدرة في مجلد "الصادرات" في موقع التخزين الخارجي الذي تم تكوينه. الملفات هي ملفات ZIP بتنسيق CSV. تستخدم أسماء الملفات اصطلاح التسمية التالي: <"فوري" أو "مجدول">-<اسم البحث المحفوظ>-<datestamp>-<timestamp>

جدول مراقبة تصدير جهات الاتصال المجمع المحدث

عمود	الوصف
التاريخ	تاريخ ووقت إنشاء التصدير.
الاسم	الاسم الذي أطلقه الشخص الذي أنشأه على التصدير.
الحالة	الوضع الحالي لوظيفة التصدير.
جهات الاتصال التي تم تقييمها	إجمالي عدد جهات الاتصال التي عالجتها Webex منظمة الأغذية العالمية. Webex يقوم WFO بتقييم نتائج البحث لتحديد جهات الاتصال الصالحة، مما يعني أن جهات الاتصال لديها صوت للتصدير. قد يختلف عدد جهات الاتصال التي تم تقييمها عن عدد جهات الاتصال التي تم تصديرها إذا كانت النتائج تحتوي على جهات اتصال صالحة وغير صالحة.
جهات الاتصال غير الصالحة	عدد جهات الاتصال التي تم اعتبارها غير صالحة بعد التقييم وهي لا يتم تقديمها للمعالجة. مثال على جهة اتصال غير صالحة هي جهة اتصال ليس لديها وسائط لتصديرها.
جهات الاتصال المرسلة	إجمالي عدد جهات الاتصال المرسلة للتصدير المجمع لجهات الاتصال.

عمود	الوصف
جهات الاتصال المصدرة	عدد الملفات Webex WFO بنجاح تصديرها إلى حاوية S3 الخارجية لمؤسستك.
صاحب الوظيفة	اسم الشخص الذي أنشأ مهمة تصدير جهات الاتصال المجمعة.

جدول تدقيق مراقبة تصدير جهات الاتصال المجمعة الكلاسيكية

عمود	الوصف
التاريخ	متى تم إنشاء التصدير.
الاسم	الاسم الذي أطلقه الشخص الذي أنشأه على التصدير.
حالة التصدير	حالة التصدير. ملاحظة إذا فشلت الحالة، يكون السبب الأكثر شيوعا هو مشاكل الاتصال بموقع التخزين الخارجي. تثبت أنه من الممكن نقل الملفات استنادا إلى بيانات الاعتماد المتوفرة مع أداة خارجية (على سبيل المثال ، Filezilla).
عدد المهام	عدد ملفات الصوت أو الفيديو التي حاول Webex WFO القيام بها للتحويل، بما في ذلك التحويلات الفاشلة.
المهام في قائمة الانتظار	عدد الملفات في انتظار تحويلها إلى ملف التصدير تنسيق.
المهام قيد التقدم	عدد الملفات التي يتم تحويلها حاليا إلى ملف التصدير تنسيق.
المهام المنجزة	الملفات التي تم تحويلها بنجاح إلى تنسيق ملف التصدير.
التحميلات في قائمة الانتظار	الملفات التي تنتظر نقلها إلى وحدة التخزين الخارجية مكان.
تم تحميل التحميلات بنجاح	الملفات التي تم نقلها بنجاح إلى وحدة التخزين الخارجية مكان.
فشل التحميلات	الملفات التي Webex WFO تعذر نقلها إلى الخارجية

موقع التخزين.

مواضيع ذات صلة

- إضافة مواقع تخزين خارجية—يمكنك إنشاء مواقع للملفات المصدرة للانتقال إليها.
- تصدير جهات الاتصال بشكل مجمع—إنشاء عمليات تصدير مجمعة لجهات الاتصال.
- تكوين إعدادات الأرشيف QM
- تكوين ملفات تعريف التخزين
- إدارة الأدوار والأذونات —تعرف على المزيد حول أذونات تصدير جهات الاتصال المجمعة وعرضها بشكل مجمع لجهات الاتصال.

تكوين الإشعارات

Webex يمكن ل WFO إعلام المستخدمين بأحداث النظام عبر رسائل تسمى الإشعارات.

يمكن أن تكون الإشعارات في الوقت الفعلي أو يتم تسليمها في شكل ملخص وفقا لجدول زمني تقوم بإعداده.

يتم تنظيم مستلمي الإشعارات في مجموعات إعلامات. تحدد المجموعة نوع الحدث الذي يؤدي إلى تشغيل الإعلام، وأعضاء المجموعة (أنت فقط أو عدة أعضاء)، وعدد مرات تلقي الإعلامات، والطريقة المستخدمة لإرسالها.

يعتمد وصولك إلى ما يمكنك تكوينه وطريقة التسليم على تسجيل الدخول والأذونات التي تم تكوينها لدورك. تحدد هذه الأذونات أحداث النظام التي يمكن إعلامك بها.

نوع تسجيل الدخول	ما يمكنك تهيئته
المستخدمون غير المسؤولين	إشعارات لنفسك عبر التنبيه أو البريد الإلكتروني إشعارات لنفسك عبر التنبيه أو البريد الإلكتروني أو إشعار الهاتف المحمول. (إشعارات الأجهزة المحمولة مخصصة لعمليات نشر السحابة فقط.)
المسؤولين	■ إشعارات لنفسك عبر التنبيه أو البريد الإلكتروني ■ إشعارات لمجموعة عبر البريد الإلكتروني

أوصاف الحقول

الحقول الموجودة في صفحة الإشعارات موضحة أدناه.

الحقل	الوصف
نطاق الإخطار	اختر نطاق مجموعة الإعلامات: الإشعارات فقط ل نفسك أو إشعارات لعدة مستخدمين.
اسم مجموعة الإعلام	اسم فريد لمجموعة الإعلامات.
أنواع الإشعارات	حدد نوع الإشعارات التي تريد تلقيها. الأنواع يتم تحديد المتاح لك من خلال الأذونات التي تم تعيينها لدورك في صفحة الأدوار.
إشعارات في الوقت الحقيقي	أكمل هذا القسم لتلقي الإعلامات في الوقت الفعلي.
ملخص	أكمل هذا القسم لتلقي الإعلامات كملخصات.
طريقة التسليم	اختر الطريقة التي تريد استخدامها لتلقي الإعلامات. إذا كنت اختر تسليم البريد الإلكتروني والإشعارات مخصصة لك فقط ، وليس لعدة مستخدمين ، وعنوان البريد الإلكتروني المستخدم هو العنوان الذي تم تكوينه لك في صفحة المستخدمين في حقل اسم المستخدم. لتلقي إشعارات الهاتف المحمول ، تحتاج إلى إذن "الوصول إلى تطبيق Calabrio ONE للجوال".
قائمة توزيع البريد الإلكتروني	(خيار "يتم إرسال هذه الإعلامات إلى عدة مستخدمين" فقط) في المربع أسفل جزء القائمة، أدخل عنوان بريد إلكتروني، ثم انقر فوق إضافة. بمجرد الدخول إلى جزء القائمة ، يمكنك النقر فوق رمز القلم الرصاص لتحرير عنوان أو رمز X لحذف عنوان.
عدد الإخطارات	يحدد عدد الإخطارات Webex يرسلها WFO لحدث ما. يقوم النظام بالإبلاغ عن بعض الأحداث فور حدوثها، بينما يتم الإبلاغ عن أحداث أخرى في كل مرة يقوم فيها النظام بالاستقصاء. من خلال تحديد هذا الرقم ، يمكنك التأكد من عدم إرسال العديد من الإشعارات لنفس الحدث.
تكوين الملخص	حدد الشروط التي تريد الحصول على ملخص بموجبها تقرير.

الحقل	الوصف
جدول	استخدم هذا القسم لتكوين تسليم ملخصات الإشعارات.
إرسال ملخصات كل <الفترة الزمنية>	أدخل عدد المرات التي يرسل فيها Webex WFO ملخصا إليك. الفترة الزمنية الافتراضية هي كل 24 ساعة.
تاريخ ووقت البدء	تاريخ ووقت بدء فترة الملخص.

أنواع الإشعارات

هناك ثلاثة أنواع من الإشعارات:

- إعلامي - حدث متوقع
- تحذير: توجد حالة تؤدي Webex توقف WFO عن العمل إذا لم يتم تصحيحها
- خطأ—يوجد شرط حاليا قد يتسبب Webex توقف WFO عن العمل يمكن إرسال الإخطارات

بالطرق التالية:

- التنبيهات المعروضة في التطبيق
- رسائل البريد الإلكتروني المرسلة إلى قائمة توزيع معينة
- إرسال إشعارات الهاتف المحمول إلى جهازك المحمول (عمليات النشر السحابية فقط)

مسؤول المستأجر وإعلامات المستخدم

يسرد هذا الجدول أنواع الإعلامات المتوفرة عند تسجيل الدخول إلى Webex WFO كمسؤول مستأجر أو مستخدم آخر.

إعلام	الوصف والحل
تسجيل دخول الوكيل (الدعم)	معلومات: قام أحد الوكلاء بتسجيل الدخول إلى Webex WFO. الحل: لا حاجة لاتخاذ إجراء.
تسجيل خروج العامل (الدعم)	معلوماتية: قام عامل بتسجيل الخروج من Webex وفو. الحل: لا حاجة لاتخاذ إجراء.

الوصف والحل	إعلام
خطأ خادم بيانات "إحصاءات Google" (الدعم)	خطأ: خادم بيانات Analytics ليس كذلك التواصل مع خادم شبكة "إحصاءات Google". الحل: التحقق من سجلات خادم بيانات Analytics والتحقق من اتصاله. تحقق مما إذا كانت قاعدة البيانات قابلة للوصول.
الاقتراب من انخفاض مساحة القرص (الدعم)	الحل: تحرير مساحة القرص المستخدمة أو إضافة مساحة تخزين إضافية.
الاقتراب من سعة التسجيل (الدعم)	الحل: إضافة خادم سجلات آخر.
خطأ في تصدير جهة اتصال مجمعة (أعمال)	خطأ: Webex فشل WFO في إرسال الجزء الأكبر ملف تصدير جهة الاتصال. الحل: تحقق من إعدادات الموقع المستهدف لتصدير جهة الاتصال المجمعة.
نجاح تصدير جهات الاتصال المجمعة (الأعمال)	إعلامي: جهة الاتصال المجمعة الخاصة بك Webex WFO تم طلب التصدير بنجاح. الحل: لا حاجة لاتخاذ إجراء.
التقاط خطأ خادم بيانات المكون الإضافي (الدعم)	خطأ: لا يتصل خادم بيانات الالتقاط بخادم تطبيق Webex WVO. الحل: تحقق من التقاط سجلات خادم البيانات ، وتحقق من اتصالها. تحقق مما إذا كانت قاعدة البيانات قابلة للوصول.
طلب التقاط (أعمال)	معلومات: طلب التقاط Webex WFO الخاص بك ل WFM البيانات التاريخية كانت ناجحة. الحل: لا حاجة لاتخاذ إجراء.

إعلام	الوصف والحل
فشل تثبيت Cisco JTAPI (الدعم)	خطأ: فشل تثبيت Cisco JTAPI. الحل: راجع إجراءات تثبيت Cisco JTAPI وأعد محاولة التثبيت.
نجاح تثبيت Cisco JTAPI (الدعم)	المعلومات: لقد قمت بتثبيت Cisco JTAPI بنجاح. الحل: لا حاجة لاتخاذ إجراء.
خطأ في تثبيت العميل (الدعم)	خطأ: Webex لم يتم تثبيت WFO بشكل صحيح على سطح المكتب. الحل: تحقق من تثبيت سطح المكتب الذكي. راجع دليل التثبيت لعمليات النشر السحابية لمزيد من المعلومات.
هدف جهة الاتصال جميع المستخدمين المكتملين (الأعمال)	معلوماتية: تنبيه منشئ الهدف وجميع المستخدمين المعينين لهدف جهة اتصال عند اكتمال جميع المهام في هدف جهة الاتصال. الحل: لا حاجة لاتخاذ إجراء.
هدف جهة الاتصال مكتمل (أعمال)	معلوماتية: أكمل أحد الوكلاء بنجاح Webex له أو لها أهداف الاتصال الخاصة ب WFO QM. الحل: لا حاجة لاتخاذ إجراء.
تم إنشاء هدف جهة الاتصال (أعمال)	معلوماتية: لقد نجحت في إنشاء ملف Webex هدف الاتصال بمنظمة الأغذية العالمية. الحل: لا حاجة لاتخاذ إجراء.
CTI خطأ في خادم بيانات المكون الإضافي (الدعم)	خطأ: ملقم البيانات CTI لا يتصل مع خادم تطبيق Webex WFO.

إعلام	الوصف والحل
الحل: تحقق من سجلات خادم البيانات CTI، وتحقق من اتصاله. تحقق مما إذا كانت قاعدة البيانات قابلة للوصول.	
معلومات: تم توصيل خادم بيانات ب Webex WFO.	خادم البيانات متصل (الدعم)
الحل: لا حاجة لاتخاذ إجراء.	
خطأ: خادم البيانات لا يتصل ب Webex خادم تطبيق WVO.	تم قطع اتصال خادم البيانات (الدعم)
الحل: تحقق من سجلات خادم البيانات، وتحقق من اتصاله. تحقق مما إذا كانت قاعدة البيانات قابلة للوصول.	
خطأ: ملقم CTI أو ملقم إشارة SIPREC أو تم قطع اتصال خادم التسجيل بخادم wfoadapter لمدة عشر دقائق على الأقل.	نبضات القلب الفائتة لخادم البيانات (الدعم)
تتحقق مهمة المستأجر من اتصال الخادم كل خمس دقائق. إذا فشل الاتصال في اثنين من عمليات التحقق هذه، يرسل Webex WFO هذا التنبيه ويستمر في إرسال التنبيه كل خمس دقائق حتى تتم إعادة الاتصال بالخادم.	
الحل: تحقق من تشغيل كمبيوتر الخادم. تحقق من تشغيل خدمة الملقم. تحقق من أن كمبيوتر الخادم متصل بالشبكة ويمكنه الوصول إلى خادم wfoadapter عبر الشبكة.	
معلوماتية: تم استرداد بياناتك المخزنة بنجاح.	اكتمل استرداد التخزين المتأخر (للأعمال)
الحل: لا حاجة لاتخاذ إجراء.	
	اكتمال السجلات غير المتزامنة لعميل سطح المكتب (الدعم)

إعلام	الوصف والحل
خطأ في السجلات غير المتزامنة لعميل سطح المكتب (الدعم)	
طلب توزيع (أعمال)	معلوماتية: قام مستخدم WFM Webex WFO بعمل طلب توزيع. الحل: لا حاجة لاتخاذ إجراء.
طلب استئناف التقييم (أعمال)	معلوماتية: حدث أي مما يلي: ▪ قدم أحد المستخدمين التماسا بشأن تقييم أكملته. ▪ قدم مستخدم التماسا بشأن تقييم أكمله شخص آخر، ولكن لديك كل من النطاق على جهة الاتصال التي تم تقييمها وإذن تحرير أي تقييم. الحل: مراجعة التقييم وأي تعليقات أدخلها المستخدم.
تدقيق التقييم (الأعمال)	معلوماتي: تقييم ترتبط به تم تحديثه. يتم إرسال هذا الإعلام إلى كل من العامل المرتبط بجهة الاتصال والشخص الذي قام بتحديث التقييم. الحل: لا حاجة لاتخاذ إجراء.
الموافقة على احتياجات التقييم (الأعمال)	معلوماتية: مستخدم QM Webex لدى WFO الانتهاء من التقييم. الحل: احفظ التقييم.
تجاوز مساحة القرص المنخفضة (الدعم)	الحل: تحرير مساحة القرص المستخدمة أو إضافة مساحة تخزين إضافية.
تجاوز سعة التسجيل (الدعم)	الحل: إضافة خادم سجلات آخر.

الوصف والحل	إعلام
externalStorageLocationError (الدعم)	خطأ: أثناء تشغيل معالج جهات اتصال الأرشفة ، Webex صادف WFO خطأ في الاتصال بموقع تخزين خارجي. الحل: تحقق من تكوين موقع التخزين الخارجي الخاص بك واختبر اتصالك به.
فشل التقاط سطح المكتب (الدعم)	خطأ: يتعذر على مستخدم Webex WFO QM إجراء تسجيلات سطح المكتب. الحل: تحقق من تكوين سطح المكتب الذكي Webex WVO.
فشل تسجيل الشاشة (الدعم)	خطأ: يقرأ التنبيه كما يلي: مثال على حدث سطح المكتب: <رقم الإصدار> - فشل بدء تسجيل الشاشة. يحدث هذا الإعلام عندما يفشل المستخدم في تسجيل الشاشة لمكالمة واحدة. تم تكوين المستخدم بشكل صحيح لتسجيل الشاشة، وحاول سطح المكتب الذكي تسجيل الشاشة، ولكن المحاولة باءت بالفشل. الحل: في حالة حدوث المشكلة بشكل متسق لجهاز واحد باستخدام "تسجيل سطح المكتب"، تحقق من تثبيت الخدمة على ذلك الكمبيوتر. قم بإلغاء تثبيت Smart Desktop وإعادة تشغيل الكمبيوتر وإعادة تثبيت Smart Desktop على الكمبيوتر المتأثر. اتصل بالدعم إذا استمرت المشكلة.
فشل تسجيل الصوت (الدعم)	يحدث هذا الإعلام إما بسبب خطأ الناشئة من سطح المكتب الذكي أو من CTI الإشارة.

الوصف والحل	إعلام
سطح المكتب الذكي خطأ: إذا كان سطح المكتب الذكي هو سبب الخطأ، يقرأ التنبيه كما يلي: مثال على حدث سطح المكتب: <رقم الإصدار> - فشل بدء التسجيل الصوتي. يحدث هذا الإعلام عندما يفشل المستخدم في تسجيل الصوت لمكالمة واحدة. تم تكوين المستخدم بشكل صحيح لتسجيل الصوت، وحاول Smart Desktop تسجيل الصوت، ولكن المحاولة باءت بالفشل. الحل: في حالة حدوث المشكلة بشكل متسق لجهاز واحد باستخدام "تسجيل سطح المكتب"، تحقق من تثبيت الخدمة على ذلك الكمبيوتر. قم بإلغاء تثبيت Smart Desktop وإعادة تشغيل الكمبيوتر وإعادة تثبيت Smart Desktop على الكمبيوتر المتأثر. اتصل بالدعم إذا استمرت المشكلة. في حالة حدوث هذه المشكلة على العديد من الهواتف في بيئة "تسجيل ملقم"، تحقق من أن الخدمة لا تعمل بالقرب من السعة ومن صحة التكوين. اتصل بالدعم إذا استمرت المشكلة.	
CTI الإشارات خطأ: إذا كانت الإشارة CTI هي سبب الخطأ ، يقرأ التنبيه كما يلي: مثال على حدث خادم الإشارة: فشل بدء التسجيل الصوتي. يحدث هذا الإشعار عندما يقوم خادم CTI Signaling	

الوصف والحل	إعلام
تعذر بدء مكالمة مع خادم تسجيل مرتبط. يشير سطر "التفاصيل" الخاص برسالة الحدث إلى إحدى الفئتين لهذا الفشل: "التفاصيل: لا توجد دعوة SIP"—يحدث هذا الخطأ عندما لا يتلقى خادم CTI Signaling رسالة SIP INVITE من مصدر JTAPI الإشارة CTI. ▪ الحل: إذا استمرت هذه المشكلة، فتحقق من سجلات خادم بيانات CTI للتأكد من أن خادم بيانات CTI يتلقى رسائل إشارة SIP من مصدر إشارة CTI. "التفاصيل: لا يوجد عميل متصل"—يحدث هذا الخطأ عندما لا يكون خادم الإشارة متصلا بأي خادم تسجيل مرتبط بالجهاز. ▪ الحل: تحقق من سجلات خادم بيانات CTI لمعرفة خوادم التسجيل المرتبطة بهذا الجهاز. تأكد من أنها قيد التشغيل ، وأن خادم الإشارة وخوادم التسجيل متصلة.	
طلب دقة التنبؤ (أعمال)	معلوماتية: قام مستخدم WFM Webex WFO بعمل طلب دقة التنبؤ. الحل: لا حاجة لاتخاذ إجراء.
طلب التنبؤ (الأعمال)	معلوماتية: قام مستخدم WFM Webex WFO بعمل طلب تنبؤ. الحل: لا حاجة لاتخاذ إجراء.
خطأ خادم بيانات المكون الإضافي (الدعم) FTP	خطأ: تعذر على Webex WFO نقل البيانات من خادم البيانات.

الوصف والحل	إعلام
	الحل: تحقق من سجلات أخطاء خادم البيانات. تحقق من الاتصال بخادم البيانات.
خطأ استيراد البيانات التاريخية (الدعم)	خطأ: اكتشف Webex WFO خطأ أثناء محاولة تحميل البيانات التاريخية. الحل: تحقق من سجلات أخطاء خادم البيانات واستشر مسؤول النظام وأعد تشغيل الخدمة.
طلب دمج تاريخي (أعمال)	معلوماتية: قام مستخدم WFM Webex WFO بعمل طلب دمج بيانات تاريخية. الحل: لا حاجة لاتخاذ إجراء.
الحمل الزائد لخادم السجلات الرئيسية (الدعم)	الحل: إضافة خادم سجلات أو جهة اتصال أخرى Webex دعم WVO.
النسخ الاحتياطي لتحميل التسجيل الرئيسي (الدعم)	الحل: إضافة خادم سجلات آخر أو جهة اتصال Webex دعم WVO.
طلب مراسلة (أعمال)	معلوماتي: طلب مراسلة لك تمت الموافقة على الإرسال أو رفضه. يتضمن ذلك عندما تتم الموافقة على اختيار حدث جدولة ديناميكية خلال اليوم. الحل: لا حاجة لاتخاذ إجراء.
إحصائيات المقياس (الدعم)	معلوماتية: قام مستخدم WFM Webex WFO بعمل طلب إحصاءات مترية. الحل: لا حاجة لاتخاذ إجراء.
التحميل الزائد لخادم السجلات الثانوية (الدعم)	الحل: إذا كنت تتلقى هذا الإعلام بشكل متكرر ، إضافة خادم سجلات آخر أو جهة اتصال Webex دعم WVO.

إعلام	الوصف والحل
الحل: إذا كنت تتلقى هذا الإعلام بشكل متكرر، فأضف خادم سجلات آخر أو اتصل Webex دعم WVO.	النسخ الاحتياطي لتحميل التسجيل الثانوي (الدعم)
معلوماتي: تقييم جهة اتصال تمت المعالجة أو تحريرها. ملاحظة إذا كان التقييم يتطلب الموافقة، تتلقى هذا الإعلام عندما يكون التقييم تمت الموافقة عليه. الحل: لا حاجة لاتخاذ إجراء.	تقييمي (الأعمال)
خطأ: استمع سطح المكتب الذكي لديزي- هاتف مقيد بالسلاسل ولكن لم يتم العثور على واحد بعد ست دقائق. ينتج عن هذا عدم تسجيل الخدمة. السبب الأكثر احتمالا هو أن الهاتف غير متصل بشكل متماثل بجهاز الكمبيوتر أو لم يتم تكوين الجهاز لإرسال حركة مرور RTP إلى جهاز الكمبيوتر. هذه رسالة مفيدة لعمليات النشر أو إذا كانت الهواتف متصلة باستمرار بأجهزة الكمبيوتر التي تقوم بتسجيلها. إذا تم فصل أجهزة الكمبيوتر بشكل روتيني عن الهواتف ، فقد ترغب في التفكير في تعطيل هذه المشكلة. الحل: قم بتعطيل هذه المشكلة إذا تم فصل أجهزة الكمبيوتر عن الهواتف. بخلاف ذلك ، تحقق من تكوين الجهاز في Unified CM وتحقق من تعيين "SPAN to PC Port" على "ممكن". تحقق من الاتصال الفعلي بين الكمبيوتر والهاتف للتحقق من أنهما مقيدان بالسلاسل بشكل صحيح. راجع دليل تثبيت WFO*Webex* لعمليات النشر السحابية للحصول على معلومات حول تكوين الأجهزة للتسجيل على سطح المكتب.	لم يتم اكتشاف هاتف (الدعم)

إعلام	الوصف والحل
معلومات: قام أحد العاملين بتسجيل الدخول إلى Webex WFO. الحل: لا حاجة لاتخاذ إجراء.	QM معالجة الصوت (للأعمال)
إعلامي: ينبهك هذا الإشعار في كل مرة تكتمل مهمة التسوية بنجاح. يتضمن رقم الوظيفة ووقت بدء الوظيفة ووقت انتهائها. ملاحظة لتلقي هذا الإعلام، يجب أن يكون لديك إدارة QM وتلقي الأعمال أذونات الإشعارات. قم بتعيين هذا الإعلام فقط إذا كان مركز الاتصال لديك يتضمن بنية تسجيل تتطلب التسوية. الحل: لا حاجة لاتخاذ إجراء.	تمت التسوية (الأعمال)
معلوماتية: طلب تصدير جهة الاتصال الخاصة بك اكتمل بنجاح، وأصبحت جهة الاتصال جاهزة للتنزيل. الحل: لا حاجة لاتخاذ إجراء.	تصدير التسجيل (أعمال)
خطأ: وصل تسجيل إلى الحد الأقصى لمدة المكالمة لمؤسستك كما تم تكوينه في صفحة الإعدادات العامة QM. الحل: راجع التسجيل لتحديد ما إذا كانت جهة الاتصال أطول بالفعل من الحد الأقصى لطول المكالمة أو ما إذا كان طول التسجيل يمثل خطأ وكان يجب إيقاف التسجيل في وقت أقرب. إذا كان طول التسجيل خطأ، فهذا يعني عادة أن Webex WFO لم يتلق حدث إنهاء مكالمة من مزود الإشارة الخاص بك. إذا تلقيت هذا الإشعار	خطأ تسجيل الحد الأقصى للطول (الدعم)

إعلام	الوصف والحل
عدة مرات ، قد تكون هناك مشكلة في مزود الإشارة الخاص بك.	
خطأ: تعذر إكمال طلبك Webex سجلات خادم بيانات WVO.	خطأ في استرداد سجلات خادم البيانات (الدعم)
الحل: التحقق من اتصال خادم البيانات. تحقق مما إذا كانت قاعدة البيانات قابلة للوصول. إذا استمرت المشكلة، فاتصل بالدعم.	
معلوماتية: اكتمل طلبك للحصول على Webex سجلات خادم بيانات WFO بنجاح.	استرداد نجاح سجلات خادم البيانات (الدعم)
الحل: لا حاجة لاتخاذ إجراء.	
معلومات: شخص ما (مثل مجدول أو Analyst) إجراء تغيير على جدولك الزمني ، على سبيل المثال ، نقل وقت الاستراحة الخاص بك.	تغيير الجدول الزمني (أعمال)
الحل: لا حاجة لاتخاذ إجراء.	
إعلامي: هذا تذكير حول قادم النشاط المجدول. يتم إرسال التذكيرات فقط إلى مستخدمي WFO Webex الذين قاموا بتسجيل الدخول حاليا. يتم إرسالها قبل 15 دقيقة من الموعد المقرر لبدء النشاط.	تذكير بالجدول الزمني (أعمال)
الحل: لا حاجة لاتخاذ إجراء.	
معلوماتية: هذا إعلام إلى Webex طلب مستخدم WFO الذي قدم جدولا زمنيا الموافقة على الطلب أو رفضه.	طلب جدول (أعمال)
الحل: لا حاجة لاتخاذ إجراء.	
معلوماتية: قام مستخدم WFO Webex WFM بعمل	طلب تحليل موازنة التحول

إعلام	الوصف والحل	
	طلب تحليل ميزانية المناوبة. الحل: لا حاجة لاتخاذ إجراء.	(الأعمال)
	معلوماتي: أصبح خادم الإشارة نشطا. الحل: لا حاجة لاتخاذ إجراء.	خادم الإشارة نشط (الدعم)
	خطأ: دخل خادم الإشارة في وضع الاستعداد الإجباري وهو غير نشط. الحل: تحقق من سجلات خادم الإشارة للحصول على مزيد من المعلومات.	وضع الاستعداد الإجباري لخادم الإشارة (الدعم)
	خطأ: فشل خادم الإشارة النشط، وأصبح خادم الإشارة في وضع الاستعداد نشطا الآن. الحل: تحقق من سجلات خادم الإشارة للحصول على مزيد من المعلومات.	تجاوز الفشل غير المنضبط لخادم الإشارة (الدعم)
	خطأ: دخل خادم الإشارة النشط في وضع الصيانة ، وأصبح خادم الإشارة الاحتياطية نشطا الآن. الحل: تحقق من سجلات خادم الإشارة للحصول على مزيد من المعلومات.	تجاوز فشل صيانة خادم الإشارة (الدعم)
	خطأ: فقد خادم الإشارة اتصاله بموفر الاتصال الهاتفي وهو غير نشط. الحل: تحقق من سجلات خادم الإشارة للحصول على مزيد من المعلومات.	فشل موفر الاتصال الهاتفي لخادم الإشارة (الدعم)
		stagedUploadServerConnectionFailure (الدعم)
	معلوماتية: قام مستخدم WFM Webex WFO بعمل	طلب توقعات استراتيجية (أعمال)

إعلام	الوصف والحل	
	طلب توقعات استراتيجية. الحل: لا حاجة لاتخاذ إجراء.	
	خطأ: فشلت خدمة المزامنة. الحل: قم بتنفيذ الخطوات التالية: 1. تحقق من تشغيل خدمة المزامنة. 2. تحقق من إمكانية الاتصال بالخادم المثبت عليه خدمة المزامنة. 3. تحقق من سجلات خدمة المزامنة.	خطأ خادم بيانات المكون الإضافي للمزامنة (الدعم)
	خطأ: حدث خطأ في عملية تحميل البيانات على مرحلتين. الحل: تحقق من سجلات خادم البيانات. إذا استمرت المشكلة، فاتصل بالدعم.	خطأ خادم بيانات المكون الإضافي على مرحلتين (الدعم)
	خطأ: حدث خطأ غير متوقع أثناء تنفيذ مهمة. الحل: تحقق من ملف تصحيح أخطاء سطح المكتب لمعرفة السبب المرتبط بهذا الخطأ. أعد تشغيل سطح مكتب العامل. إذا استمرت المشكلة، فاتصل بالدعم.	خطأ غير متوقع على سطح المكتب (الدعم)
	خطأ: Webex لم يتلق WFO الحزم على منفذ SPAN. عندما تراقب جهة اتصال عميل أحد الوكلاء، لا يمكنك سماع أي شيء. بعد 15 ثانية، تظهر رسالة خطأ تشير إلى عدم استلام أي حزم. تؤدي محاولتك لتسجيل جهة اتصال عميل الوكيل إلى تسجيل فارغ. الحل: تحقق مما يلي:	لم يتم تلقي حزم الصوت (الدعم)

الوصف والحل	إعلام
▪ منفذ الكمبيوتر الشخصي ▪ الوصول إلى VLAN للصوت بالكمبيوتر الشخصي ▪ المرور إلى منفذ PC ▪ وضع أمان الجهاز وتحقق أيضا من تكوين برامج ترميز هواتف العامل.	

حذف أو تحديث جهات اتصال متعددة في وقت واحد

استخدم صفحة عمليات جهات الاتصال المجمعة لحذف جهات اتصال متعددة أو تغيير نهج الاستبقاء الخاصة بجهات اتصال متعددة أو تحديث بيانات التعريف المخصصة لجهات اتصال متعددة في وقت واحد بدلا من العمل مع جهات الاتصال واحدة تلو الأخرى في صفحة التفاعلات.

ملاحظة هذه ميزة جديدة غير متوفرة بشكل عام بعد. إذا كنت ترغب في الوصول المبكر إلى هذه الميزة، فاتصل بمدير حساب Cisco الخاص بك.

المتطلبات الأساسية

- تستخدم مؤسستك سحابة Webex WFO. لا تتوفر عمليات الاتصال المجمع لعمليات النشر المحلية.
- تم تمكين صفحة عمليات الاتصال المجمع لمؤسستك.
- لديك إذن واحد على الأقل من هذه الأذونات:
  - حذف مجمع
  - الاحتفاظ بالتحديثات المجمعة
  - بيانات تعريف التحديث المجمع
- لديك ملف CSV يحتوي على قائمة بمعرفات جهات الاتصال التي تريد استخدامها. كحد أدنى، يجب أن يتضمن هذا الملف رأس عمود معرف جهة الاتصال. يمكن أن تتضمن رؤوس أعمدة أخرى ، لكنها غير مطلوبة. تتمثل إحدى طرق إنشاء هذا الملف في تصدير قائمة بجهات الاتصال التي تريد التعامل معها من صفحة التفاعلات. راجع تصدير بيانات تعريف جهة الاتصال للحصول على تعليمات. يجب أن يتضمن التصدير عمود معرف جهة الاتصال.

- (لتحديث نهج الاستبقاء لجهات الاتصال) أنشأت مؤسستك نهج استبقاء واحد على الأقل في صفحة الاستبقاء. راجع إدارة سياسات الاحتفاظ بالبيانات ل QM وAnalytics للحصول على مزيد من المعلومات.
- (لتحديث بيانات التعريف المخصصة لجهات الاتصال أو مسحها) أنشأت مؤسستك بيانات تعريف مخصصة على صفحة مدير بيانات التعريف. راجع إدارة حقول بيانات التعريف المخصصة لمزيد من المعلومات.

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > QM > QM تدفقات جهات الاتصال > عمليات الاتصال المجمع

الاجراءات

حذف جهات اتصال متعددة

هام يعد حذف جهات الاتصال نهائيا. لا يمكنك التراجع عن هذا الإجراء.

1. حدد حذف جهات الاتصال بشكل مجمع.
2. انقر فوق اختيار ملف وقم بتحميل جدول بيانات جهات الاتصال التي تريد حذفها. تظهر قائمة بجهات الاتصال على الجانب الأيسر من الصفحة.
3. في حقل السبب ، أدخل سبب حذف جهات الاتصال. سيكون هذا السبب مرئيا لأي شخص يقوم بتشغيل تقرير عن المهام المجمعة.
4. انقر على إرسال. حذف جهات الاتصال؟ تفتح النافذة.
5. انقر على تأكيد. تغلق النافذة وتظهر رسالة تأكيد.

تحديث نهج الاستبقاء لجهات اتصال متعددة

1. حدد التحديث المجمع لنهج الاحتفاظ بجهات الاتصال.
2. انقر على اختيار ملف وقم بتحميل جدول بيانات جهات الاتصال التي تريد تحديثها. تظهر قائمة بجهات الاتصال على الجانب الأيسر من الصفحة.
3. حدد نهج الاستبقاء لتطبيقه على جهات الاتصال من القائمة المنسدلة نهج الاستبقاء.
4. في حقل السبب ، أدخل سبب تعيين نهج الاستبقاء لجهات الاتصال. سيكون هذا السبب مرئيا لأي شخص يقوم بتشغيل تقرير عن المهام المجمعة.
5. انقر على إرسال. هل تريد تحديث نهج الاحتفاظ بجهات الاتصال؟ تفتح النافذة.
6. انقر على تأكيد. تغلق النافذة وتظهر رسالة تأكيد.

تحديث بيانات التعريف المخصصة لجهات اتصال متعددة

هام تحديث بيانات التعريف المخصصة دائم. لا يمكنك التراجع عن هذا الإجراء.

1. حدد بيانات تعريف جهات اتصال التحديث المجمع.
2. انقر على اختيار ملف وقم بتحميل جدول بيانات جهات الاتصال التي تريد تحديثها. تظهر قائمة بجهات الاتصال على الجانب الأيسر من الصفحة.
3. في القسم تحديث بيانات التعريف، حدد حقل بيانات التعريف الذي تريد تحديثه من القائمة المنسدلة حقل بيانات التعريف. تأتي الخيارات في هذه القائمة من صفحة مدير البيانات الوصفية.
4. أدخل القيمة التي تريد تعيينها في حقل قيمة بيانات التعريف.

مثال تستخدم مؤسستك حقل بيانات تعريف مخصص يسمى "طبقة ولاء العملاء" يساعد في تعيين العملاء الذين لديهم أعلى مستوى ولاء لدعم الكونسيرج. تحتاج إلى تعيين مستوى الولاء الفضي لمجموعة من جهات الاتصال. في قسم تحديث بيانات التعريف ، أنت
حدد طبقة ولاء العملاء من القائمة المنسدلة حقل بيانات التعريف وأدخل الفضة في
حقل قيمة بيانات التعريف.

5. (اختياري) لتحديث بيانات تعريف إضافية لجهات الاتصال هذه، كرر الخطوتين 3 و4.
6. في حقل السبب ، أدخل سبب تحديث بيانات التعريف لجهات الاتصال هذه. سيكون هذا السبب مرئيا لأي شخص يقوم بتشغيل تقرير عن المهام المجمعة.
7. انقر على إرسال. هل تريد تحديث بيانات تعريف جهة الاتصال؟ تفتح النافذة.
8. انقر على تأكيد. تغلق النافذة وتظهر رسالة تأكيد.

مسح بيانات التعريف لجهات اتصال متعددة

أزل أي قيم لحقل بيانات تعريف معين من جهات الاتصال.

هام يعد مسح حقل بيانات التعريف أمرا دائما. لا يمكنك التراجع عن هذا الإجراء.

1. حدد بيانات تعريف جهات اتصال التحديث المجمع.
2. انقر على اختيار ملف وقم بتحميل جدول بيانات جهات الاتصال التي تريد تحديثها. تظهر قائمة بجهات الاتصال على الجانب الأيسر من الصفحة.
3. في القسم مسح بيانات التعريف، حدد حقل بيانات التعريف الذي تريد مسح قيمته من القائمة المنسدلة حقل بيانات التعريف. تأتي الخيارات في هذه القائمة من صفحة مدير البيانات الوصفية.

مثال تستخدم مؤسستك حقل بيانات تعريف مخصص يسمى "طبقة ولاء العملاء" يساعد في تعيين العملاء الذين لديهم على مستوى ولاء لدعم الكونسيرج. تحتاج

لإزالة مستوى الولاء من مجموعة من جهات الاتصال. في القسم مسح بيانات التعريف، حدد طبقة ولاء العملاء من القائمة المنسدلة حقل بيانات التعريف. عند انتهاء تشغيل هذه المهمة، يكون حقل طبقة ولاء العملاء لجهات الاتصال هذه فارغا.

4. في حقل السبب ، أدخل سبب مسح حقل بيانات التعريف لجهات الاتصال هذه. سيكون هذا السبب مرئيا لأي شخص يقوم بتشغيل تقرير عن المهام المجمعة.
5. انقر على إرسال. هل تريد تحديث بيانات تعريف جهة الاتصال؟ تفتح النافذة.
6. انقر على تأكيد. تغلق النافذة وتظهر رسالة تأكيد.

عرض سجل للمهام المجمعة

قم بتشغيل تقرير يسرد التحديثات المجمعة لجهات الاتصال ومن قام بتشغيلها ولماذا.

1. حدد تقرير عن الوظائف المجمعة.
2. في حقول نطاق التاريخ، حدد تاريخي البدء والانتهاء للفترة الزمنية التي تريد إعداد تقرير عنها.
3. انقر فوق تشغيل. تظهر قائمة بالوظائف المجمعة على الجانب الأيسر من الصفحة.
4. (اختياري) لتنزيل قائمة بمعرفات جهات الاتصال المضمنة في وظيفة، انقر فوق رقم الوظيفة في عمود معرف الوظيفة.

مواضيع ذات صلة

- تخصيص الأعمدة في صفحة التفاعلات—تأكد من أن عمود معرف جهة الاتصال جزء من الملف الذي تم تصديره.
- تصدير البيانات الوصفية لجهات الاتصال—يمكنك إنشاء قائمة بجهات الاتصال التي تريد معالجتها بشكل مجمع.
- إدارة سياسات الاحتفاظ بالبيانات ل QM و"إحصاءات Google"—يمكنك إنشاء قواعد تحكم كيفية تخزين بيانات جهات الاتصال.
- إدارة حقول بيانات التعريف المخصصة—إنشاء معلومات لإرفاقها بجهات الاتصال.

إدارة المستخدمين

آلية عمل التراخيص

تمنحك التراخيص وصولا قانونيا لاستخدام Webex WFO. يمكنك استخدام التراخيص لربط وظائف Webex WFO بأدوارها وأذوناتها.

نموذج الترخيص

لدى Cisco نموذج ترخيص مع فوترة اشتراك وتراخيص غير ملتزم بها لعمليات النشر Webex تستضيفها WFO.

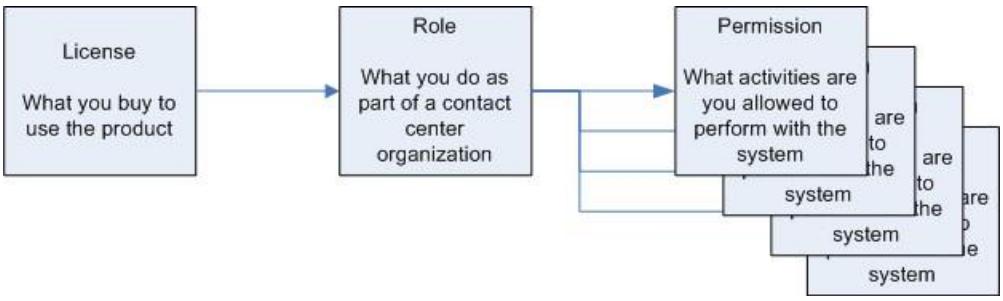
عندما تشتري اشتراكا في Webex WFO، فإنك توافق على ما تسميه Cisco "الحد الأدنى للالتزام الشهري": الحد الأدنى لعدد المقاعد التي يتم شراؤها بسعر معين. إذا كنت تستخدم عددا من المقاعد أكثر مما توافق عليه في التزامك الشهري، فستقوم Cisco بمحاسبتك على كل مقعد من هذه المقاعد. وهذا ما يسمى "الترخيص غير الملتزم به".

تقوم Cisco بإصدار فواتير لك بشكل دوري أو شهري أو ربع سنوي أو سنوي.

مثال لديك التزام شهري لا يقل عن 100 QM مقعدا ، والذي يلبي متطلباتك من فبراير إلى أكتوبر. يكون مركز الاتصال الخاص بك أكثر انشغالا خلال موسم العطلات
(من نوفمبر إلى يناير). خلال هذا الوقت ، تستخدم 150 مقعدا QM ، ولهذه الأشهر الثلاثة تتم محاسبتك على 100 مقعد بسعر الترخيص الملتزم به و 50 مقعدا بسعر الترخيص غير الملتزم به.

التراخيص والأدوار والأذونات

ترتبط التراخيص بالأدوار التي يقوم بها المستخدمون في النظام. يعتمد وصول المستخدمين Webex وظائف WFO على دورهم والأذونات المقترنة بدورهم. لمزيد من المعلومات حول تعيين الأدوار والأذونات، راجع إدارة الأدوار والأذونات .



يرتبط كل مستخدم نشط Webex WFO بترخيص واحد أو أكثر ويمكن أن يكون له دور واحد أو أكثر. كل ترخيص فردي يسمى مقعد. يتم حساب مقاعد التراخيص حسب عدد المستخدمين النشطين الذين لديهم هذا الدور المرخص. يجب أن يكون لدى جميع العملاء عدد محدد من المقاعد والتراخيص لكل مستخدم نشط.

يمكن ترخيص المستخدمين النشطين والوصول إلى Webex WFO. لا يمكن ترخيص المستخدمين غير النشطين أو الوصول إلى Webex WFO. عند تبديل مستخدم نشط إلى غير نشط، يصبح ترخيصه متاحا، ويمكنك إعادة تعيينه لمستخدمين آخرين.

تتوفر أنواع التراخيص التالية:

- تراخيص البيانات
- تراخيص الوصول إلى Webex WFO
- تراخيص الإدارة
- تراخيص الاستخدام
- تراخيص تحليلات الروبوت
- تراخيص الرؤى

تراخيص البيانات

يرتبط مستخدمو Webex WFO الذين لديهم وظائف التقاط (وكلاء مركز الاتصال بشكل أساسي) بترخيص بيانات. يقترن دور الوكيل الافتراضي تلقائيا بنوع الترخيص هذا. تتضمن تراخيص البيانات ما يلي:

- تسجيل التوافق (CR)—يمكن تسجيل المستخدمين صوتيا ومراجعة جهات الاتصال الخاصة بهم.
- إدارة الجودة (QM)—يمكن تسجيل المستخدمين وتقييمهم ومراجعة جهات الاتصال والتقييمات الخاصة بهم (QM تتضمن تراخيص البيانات السجل التجاري).
- إدارة القوى العاملة (WFM)—يمكن جدولة المستخدمين والوصول إلى وظائف تعديل الجدول.

- أساسيات "إحصاءات Google": يمكن تحليل المستخدمين ومراجعة بيانات التحليلات التي أنشأتها جهات الاتصال الخاصة بهم. يتم نسخ جهات الاتصال الصوتية للمستخدمين وتلخيصها تلقائيا باستخدام ملخص التفاعل. يمكن للمستخدمين رؤية مشاعر الوكيل والعملاء ومنطق الذكاء الاصطناعي.
- مؤسسة "إحصاءات Google"—تشمل جميع أساسيات "إحصاءات Google"، ويمكن للمستخدمين أيضا الوصول إلى QM التلقائي والموضوعات الرائجة. بالإضافة إلى ذلك ، لدى المستخدمين تحليل الاتجاه ، والذي يسمح لك بتتبع التغييرات في المشاعر أثناء التفاعل.
- تحليلات سطح المكتب—يمكن للمستخدمين مراقبة نشاط الوكلاء على سطح المكتب واستخدام التطبيق. يتوفر هذا الترخيص كوظيفة إضافية لتسجيل الامتثال (CR) أو إدارة الجودة (QM) أو إدارة القوى العاملة (WFM).
- المراقبة—يمكن للمستخدمين عرض شاشات الوكلاء مباشرة. يتوفر هذا الترخيص كوظيفة إضافية لتسجيل الامتثال (CR) من Cisco أو إدارة القوى العاملة (WFM).
- إدارة البيانات—لم يعد يتم بيع هذا الترخيص.

ملاحظة المستخدمون الذين لديهم تراخيص بيانات لديهم وصول محدود إلى وظائف WFO Webex. وهي مقيدة بمراجعة بياناتها الخاصة.

تراخيص الوصول إلى WFO Webex

توفر Cisco لكل نظام ما يصل إلى خمسة تراخيص وصول إلى WFO Webex. يوفر ترخيص الوصول Webex WFO غالبية الأذونات التي تسمح لهذه الأدوار بالوصول إلى التطبيق الكامل.

ترخيص تحليلات الروبوت

باستخدام ترخيص Bot Analytics ، يمكن للمستخدمين مراقبة وتحسين أداء وجودة منتجات الذكاء الاصطناعي المحادثة الخاصة بهم.

تراخيص الرؤى

Insights هو منتج ذكاء الأعمال الأول من Cisco. تمنح تراخيص Insights المستخدمين إمكانية الوصول إلى Insights. يجب أن يكون لدى أي شخص يحتاج إلى إنشاء محتوى Insights أو عرضه ترخيص Insights. يحتاج الدور الواحد إلى ترخيص واحد فقط من ترخيصي Insights المدرجين أدناه، ولكن يجب تعيين كل ترخيص لدور واحد على الأقل.

- قارئ الإحصاءات—يمكن للمستخدمين عرض لوحات معلومات الرؤى التي تم إنشاؤها ومشاركتها معهم بواسطة شخص لديه ترخيص مؤلف الإحصاءات.
- مؤلف الإحصاءات—يمكن للمستخدمين إنشاء تحليلات ولوحات معلومات Insights ومشاركتها.

أمثلة على المستخدمين متعددي الأدوار

فيما يلي أمثلة على الترخيص للمستخدمين الذين لديهم أكثر من دور واحد.

مثال ١: وكيل QM وهو أيضا مقيم

يكون للمستخدم دور مقيم مقترن بترخيص وصول WFO Webex ودور وكيل مقترن بترخيص إدارة الجودة لتسجيل جهات الاتصال الخاصة به. يحتوي دور المقيم على بعض وظائف الوكيل وبعض وظائف المشرف. يستخدم هذا المستخدم ترخيصين: أحدهما لإدارة الجودة والآخر للوصول Webex WVO. في هذه الحالة، ينخفض كل من عدد المقاعد المتاحة لترخيص إدارة الجودة وعدد المقاعد لترخيص الوصول إلى Webex WFO بمقدار مقعد واحد. إذا كان هذا المستخدم يحتاج فقط إلى التسجيل الصوتي، فيمكن استخدام ترخيص تسجيل المكالمات بدلا من ترخيص إدارة الجودة.

مثال ٢: عامل QM تمت جدولته أيضا باستخدام WFM

يكون للمستخدم دور وكيل مقترن بترخيص إدارة الجودة وترخيص إدارة القوى العاملة. يسمح ذلك بالتقاط جهات اتصال الوكيل ويسمح بجدولة ساعات عمل العامل. كما أنه يمكن الوكيل من مراجعة جهات الاتصال والتقييمات الخاصة به أو إجراء تغييرات على الجداول الزمنية. يستهلك هذا المستخدم ترخيصين.

الميزات المتوفرة مع تراخيص QM وAnalytics

يسرد الجدول أدناه الميزات المتوفرة مع تراخيص مختلفة.

الميزة	تسجيل الامتثال (السجل التجاري)	إدارة الجودة **(QM)**	التحليلات ضروريات	التحليلات المؤسسة	سطح المكتب التحليلات	رصد
تسجيل الصوت أو استيراد صوت من ACD	X	X				
استورد التفاعلات من رقمي القنوات	X	X	X	X		
الشاشة تسجيل		X				
التقييمات		X				
إعداد التقارير في إما البيانات مستكشف أو	X	X	X	X	X	

الميزة	تسجيل الامتثال (السجل التجاري)	إدارة الجودة (QM)	التحليلات ضروريات	التحليلات المؤسسة	سطح المكتب التحليلات	رصد
البصائر						
شاشة حية رصد		X				X
سطح المكتب رصد	X	X			X	X
الاتصال رتل		X				
الالي إيقاف مؤقت و السيرة الذاتية ل تسجيل		X				
إنشاء و تحرير مخصص البيانات الوصفية اسوشيتد مع جهات الاتصال		X				
إنشاء و تحرير التقييم اشكال		X				
عرض قياسي التقييمات		X				
إنشاء و عرض ما بعد المكالمة مسوح		X				
تصدير جهات الاتصال	X	X				

الميزة	تسجيل الامتثال (السجل التجاري)	إدارة الجودة **(QM)**	التحليلات ضروريات	التحليلات المؤسسة	سطح المكتب التحليلات	رصد
QM مشاهدة	X	X				
QM مهام سير العمل	X	X				
الاتصال علامات	X	X				
الوكيل مستكشف			X	X	X	
خدمة التحويل إلى نصوص			X	X		
المشاعر تحليل						
المشاعر تحليل- الوكيل و مخصص			X	X		
تحليل المشاعر - الاتجاه تحليل*				X		
تفاعل ملخص			X	X		
سطح المكتب نشاط التتبع و التحليلات			X	X	X	
التطبيق الاستخدام			X	X	X	

الميزة	تسجيل الامتثال (السجل التجاري)	إدارة الجودة (QM)	التحليلات ضروريات	التحليلات المؤسسة	سطح المكتب التحليلات	رصد
مدير سطح المكتب			X	X	X	
QM تلقائي				X		
تتجه المواضيع				X		

* يسمح لك تحليل الاتجاه بتتبع التغييرات في المشاعر أثناء التفاعل.

مواضيع ذات صلة

- إدارة الأدوار والأذونات —إنشاء أدوار وتعيين أذونات للوصول إلى Webex WFO

إنشاء مستخدمين وتحريرهم

اختر "إنشاء مستخدم جديد" لإنشاء مستخدم جديد في Webex WFO. يمكنك أيضا اختيار "تحرير مستخدم موجود" لتحرير أو إلغاء تنشيط أي مستخدم موجود بالفعل في النظام. الحقول الموجودة في صفحات إنشاء/تحرير المستخدم موصوفة أدناه.

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > تكوين مستخدم > العمومي > المستخدمون

ملاحظة في الأنظمة المتزامنة، إذا كنت تريد إلغاء تنشيط مستخدم، يجب حذف المستخدم في ACD أولا ثم إلغاء تنشيط المستخدم في Webex WFO. لا تقوم خدمة المزامنة بإلغاء تنشيط المستخدمين من Webex WFO عند حذفها في ACD ، لذلك يجب أن يتم ذلك يدويا.

هام يجب أن تكون عناوين البريد الإلكتروني للمستخدم صالحة ومهيأة على SMTP العميل قبل إضافة مستخدم جديد إلى Webex WFO أو تحديث عنوان البريد الإلكتروني للمستخدم الحالي في Webex WFO.
وإلا، Webex لا يمكن ل WFO إرسال رسائل بريد إلكتروني إلى عنوان البريد الإلكتروني للمستخدم. تنطبق هذه الرسالة فقط على المؤسسات التي قامت بتكوين المستخدمين لتلقي رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بالتنشيط والترحيب بتعيين كلمات المرور الخاصة بهم.

الحقل	الوصف
حدد المستخدم	(خيار "تحرير مستخدم موجود" فقط) المستخدم الذي تريد تحريره. ب افتراضيا، تعرض القائمة المستخدمين النشطين فقط. لعرض كل من المستخدمين النشطين وغير النشطين، حدد خانة الاختيار "إظهار المستخدمين غير النشطين".
الاسم الأول	الاسم الأول للمستخدم.
اسم العائلة	الاسم الأخير للمستخدم.
اسم المستخدم	عنوان البريد الإلكتروني للمستخدم.
تسجيل الدخول إلى Windows	اسم تسجيل دخول المستخدم ل Microsoft Windows. إذا كنت تستخدم Active Directory، بما في ذلك اسم المجال: <اسم المجال>\<اسم تسجيل الدخول>
هوية الموظف	(اختياري) معرف الموظف الخاص بالمستخدم. إذا كنت بحاجة إلى التكامل باستخدام نظام إدارة الموارد البشرية الذي لا يستخدم معرف ACD أو عنوان بريد إلكتروني كمعرف فريد ، يمكنك تحديد المستخدمين عن طريق إضافة معرف الموظف الخاص بهم في هذا الحقل.
حالة الحساب	فتح قفل حساب المستخدم. يتم تأمين حساب المستخدم عندما يكون هذا المستخدم يتجاوز الحد الأقصى لعدد محاولات تسجيل الدخول المسموح بها. راجع تكوين نهج كلمة المرور.
كلمة المرور	قم بإنشاء كلمة مرور للمستخدم. بمجرد تعيين كلمة المرور هذه ، يمكن للمستخدم إعادة تعيينها لتكون أكثر تخصيصا أو لا تنسى ، باستخدام زر "تسجيل الدخول" على شريط الأدوات. أثناء تعيين كلمة المرور، يعرض Webex WFO شريط قوة كلمة المرور أسفل هذا الحقل. يجب أن تكون كلمات المرور "قوية" على الأقل. لمزيد من المعلومات حول متطلبات تعقيد كلمة المرور وكيفية إعداد قواعد لكلمات المرور، راجع تكوين نهج كلمة المرور.

الحقل	الوصف
تأكيد كلمة المرور	أعد إدخال كلمة المرور تماما كما أدخلتها في كلمة المرور ميدان.
ملفات تعريف المستخدمين	(للقراءة فقط) يلخص هذا الجدول هوية المستخدم في المصادر الخارجية. راجع إدارة ملفات تعريف المستخدمين.
تنشيط هذا المستخدم	حدد خانة الاختيار هذه لتنشيط المستخدم. لا يمكن للمستخدم تسجيل الدخول حتى يتم تنشيط حساب المستخدم. قم بإلغاء تحديد خانة الاختيار لإلغاء تنشيط المستخدم. لا يمكن للمستخدم تسجيل الدخول بمجرد إلغاء تنشيط حساب المستخدم.
إعادة توظيف معرف ACD	(Avaya للمستخدمين الذين تمت مزامنتهم مع ACD فقط) انقر فوق هذا الزر لإزالة ACD إقران معرف من مستخدم غير نشط. يتيح لك ذلك إعادة تعيين معرف ACD لمستخدم جديد.
إلغاء ارتباط العامل	(المستخدمون المتزامنون مع AD فقط) إذا لم تعد تريد مستخدم Webex WFO ليتم ربطك بمستخدم AD ، يمكنك إلغاء ربطه. عندما يتم إلغاء ارتباط مستخدم Webex WFO بمستخدم AD، يتوقف Webex WFO عن تحديث المستخدم وملف تعريف تسجيل المستخدم عند تغيير الخصائص في AD، ويقوم بتمكين تسجيل دخول المستخدم إلى Windows للتحرير. راجع الاتصال بخادم Active Directory.
تاريخ الإنشاء	(للقراءة فقط) تاريخ إنشاء سجل المستخدم.
تاريخ التعطيل	(للقراءة فقط) تاريخ إلغاء تنشيط سجل المستخدم. طالما أ السجل نشط، هذا الحقل غير مرئي. عندما يكون هذا الحقل مرئيا، فإنه يعرض تاريخ آخر عملية إلغاء تنشيط. يظهر هذا الحقل فقط عند إلغاء تحديد خانة الاختيار "تنشيط هذا المستخدم".
ادوار	لتعيين الأدوار، يجب أن يكون لديك إذن "تعيين أدوار مستخدم". إذا كنت

الحقل	الوصف
	ليس لديك إذن تعيين أدوار المستخدم وقمت بإنشاء مستخدم جديد، Webex يقوم WFO تلقائيا بمنح المستخدم الجديد دور الوكيل الافتراضي. يمكن فقط للمستخدمين الذين لديهم إذن "تعيين أدوار مستخدم" تغيير هذا التعيين. حدد دورا واحدا أو أكثر لهذا المستخدم. في النظام المتزامن، يتم تعيين دور العامل للمستخدم تلقائيا. يمكن لمسؤول المستأجر تعيين دور المسؤول لمستخدم حالي أو جديد. لا يمكن أن يتجاوز نطاق هذا المستخدم نطاق مسؤول المستأجر. يمكن للمسؤول تعيين نطاق لديه فقط. ينطبق هذا على جميع المستويات، سواء كان الدور مسؤول مستأجر أو مسؤول مجموعة أو مسؤول فريق. إذا قمت بتحديد خانة الاختيار "تمكين الجدولة لهذا المستخدم" (WFM فقط)، يمكنك تكوين هذه العناصر الإضافية. إذا كان المستخدم وكيلا نشطا ثم تم تعيين دور إضافي له (على سبيل المثال، تمت ترقيته إلى مشرف)، ولم يعد هذا المستخدم مطلوبا للعمل كوكيل، فيجب إلغاء تنشيط سجل وكيل المستخدم وإلغاء تعيين دور وكيل المستخدم. وإلا، فقد لا يعمل Webex WFO بشكل صحيح.
فريق	تعيين المستخدم إلى فريق.
المجموعات والفرق المرتبطة	(QM وAnalytics فقط) حدد المجموعات والفرق التي تقع ضمن نطاق المستخدم. يجب تحديد مجموعة واحدة وفريق واحد على الأقل. يجب أن ينتمي المستخدم إلى تلك المجموعة والفريق. يحدد النطاق المجموعات والفرق ضمن سيطرة الدور. بالنسبة WFM، يتم تحديد النطاق أيضا من خلال طريقة العرض المخصصة للمستخدم. راجع إدارة المجموعات وإدارة الفرق وإدارة طرق العرض . مثال إذا تم تعيين مشرف للمجموعتين أ و ب ، [redacted]ن

الحقل	الوصف
	يشمل نطاق المشرف جميع الوكلاء في كلتا المجموعتين. المجموعات والفرق هرمية. إذا كانت المجموعة في نطاق المستخدم ، فستكون جميع الفرق ضمن هذه المجموعة في نطاقها. تتكون المجموعة 1 من الفريقين 1 و 2. إذا قمت بتعيين المجموعة 1 لمستخدم، فسيكون الفريقان 1 و2 تلقائيا في نطاق المستخدم. إذا قمت بتعيين الفريق 1 والفريق 2 بشكل صريح إلى مستخدم ضمن "الفرق المقترنة"، فلن يغير ذلك أي شيء لأن الفرق موجودة بالفعل في نطاق المستخدم. بالإضافة إلى ذلك، إذا قمت بإزالة الفريق 1 من الفرق المرتبطة، يظل الفريق 1 في نطاق المستخدم لأن الفريق 1 ينتمي إلى المجموعة 1. إذا تم تعيين فريق كفريق مستخدم، فهذا يعني أن هذا المستخدم لديه حق الوصول للقراءة والكتابة إلى الجداول في تطبيق جداول العامل. أيضا، إذا كان فريق الوكيل جزءا من فريق المشرف، فسيكون للمشرف حق الوصول إلى طلبات ذلك العامل في تطبيق المراسلة.
المشاهدات WFM	لتعيين طرق عرض WFM على صفحة المستخدمين، يجب أن يكون لديك تحرير WFM إذن العروض. يتم استخدام طرق العرض WFM لإدارة الرؤية في الأنشطة WFM. في حالة استخدام ميزات WFM، يجب تعيين المستخدم إلى طريقة عرض واحدة، ويجب تعيين طريقة عرض واحدة كطريقة العرض الرئيسية. وإلا، فسيكون هذا الحقل اختياريا.
المشاهدات QM	لتعيين طرق عرض QM، يجب أن يكون لديك إذن "تحرير QM طرق العرض". تستخدم طرق العرض QM لإدارة نطاق جهات الاتصال التي تمت تصفيتها حسب طريقة العرض (بالإضافة إلى جهات الاتصال التي تم إرجاعها بواسطة مجموعة المستخدم أو نطاق الفريق).
تتطلب مكالمات الوكيل	حدد خانة الاختيار هذه إذا:

الحقل	الوصف
صلح	■ يستخدم الوكيل تسجيل البوابة ، وليس تسجيل نقطة النهاية أو سطح المكتب الذكي ، لجميع التسجيلات الصوتية ■ العامل غير مرتبط بجهاز مدرج في صفحة إقرانات الأجهزة. في هذا التكوين، يجب تسوية جميع مكالمات العامل من أجل إقران بيانات تعريف المكالمة بالتسجيل.
عرض المنطقة الزمنية	حدد المنطقة الزمنية لهذا المستخدم من القائمة المنسدلة. المستخدم الصفحات التالية في هذه المنطقة الزمنية: ■ جداول الوكلاء ■ التنبؤات ■ نسخ أنشطة الجدول ■ المراسلة حدد المنطقة الزمنية المحلية للمستخدم. يتم تعيين المنطقة الزمنية للعرض افتراضيا للمنطقة الزمنية للمؤسسة، والتي يتم تكوينها في صفحة الإعدادات العامة (راجع تكوين الإعدادات العامة). إذا تم تحديد خانة الاختيار عرض جهات الاتصال في المنطقة الزمنية للمستخدم، فسيرى المستخدم أيضا حقول التاريخ والوقت والمنطقة الزمنية في صفحتي التفاعلات وقائمة انتظار جهات الاتصال في هذه المنطقة الزمنية.
تمكين الجدولة لهذا المستخدم	حدد خانة الاختيار هذه لتمكين هذا المستخدم من الجدولة. لا يمكن جدولة المستخدمين ما لم يتم تمكين الجدولة لهم.
معرف ACD	معرف الوكيل كما تم تعيينه في ACD. يستخدم هذا الرقم لربط سجلات الوكيل المتزامنة بين ACD و WFM، ويستخدم WFM هذا الرقم لتعريف العامل. في الأنظمة المتزامنة ، تأتي هذه القيمة من ACD ويجب عدم تغييرها.

الحقل	الوصف
	في النظام غير المتزامن، إذا كان العامل وكيل ACD، فأدخل معرف الوكيل كما تم تعيينه في ACD. إذا لم يكن الوكيل وكيل ACD، فأدخل رقما فريدا في نطاق لا يتعارض أبدا مع أي معرف تم تعيينه لوكيل ACD.
خادم ACD	خادم ACD الذي تم إعداد المستخدم فيه.
جدولة المنطقة الزمنية	المنطقة الزمنية المستخدمة لجدولة العامل. إذا لم يتم تعيينها، فإن المنطقة الزمنية تستخدم للجدولة المنطقة الزمنية للعميل، والتي يتم تكوينها في صفحة الإعدادات العامة (راجع تهيئة الإعدادات على مستوى النظام WFM). لمزيد من المعلومات حول جدولة المناطق الزمنية، راجع حول المناطق الزمنية. يجب إعداد المنطقة الزمنية لجدولة المستخدم في أقرب وقت ممكن لأن تغييرها لاحقا يمكن أن يكون له تأثير على الجداول الزمنية. إذا قمت بتغيير المنطقة الزمنية للجدولة بعد تكوينها في البداية، فيجب على المستخدم إعادة إرسال التوفر الديناميكي والجدولة الديناميكية والجدولة الديناميكية خلال اليوم والطلبات التي لم تتم الموافقة عليها بعد. أيضا ، يجب حذف أي استثناءات معينة وإعادة تعيينها.
تاريخ بدء الشركة	التاريخ الذي بدأ فيه الوكيل العمل مع الشركة. WFM هذه القيمة لتحديد أولويات الجدولة. لن يتم جدولة الوكيل قبل هذا التاريخ.
تاريخ انتهاء الشركة	(اختياري) التاريخ الذي سينهي فيه الوكيل عمله مع شركة. لن يتم جدولة الوكيل بعد هذا التاريخ. استخدم هذا الحقل عندما تعرف تاريخ إنهاء العامل.
تاريخ بدء القسم	تاريخ بدء الوكيل العمل في مركز الاتصال. الاستخدامات WFM هذه القيمة لتحديد أولويات الجدولة.
رتبة	(اختياري) عدد صحيح من 0 إلى 99999 يستخدم لترتيب الوكلاء

الحقل	الوصف
	بناء على أقدميتهم وخبراتهم. يستخدم WFM هذه القيمة لتحديد أولويات الجدولة. يعتمد المعنى الدقيق للرتبة على الخدمة التي يقدمها مركز الاتصال الخاص بك. إذا لم تدخل رتبة ، WFM يعاملها على أنها 99999.
قائمة انتظار الخدمة الرئيسية	قائمة انتظار الخدمة الأساسية للعامل.
ملف تعريف حالة العمل	ملف تعريف حالة العمل الذي يحدد ظروف العمل يمكن تطبيقها على جدول هذا العامل.
تعيينات المهارات	قم بتعيين العامل لواحد أو أكثر من تعيينات المهارات. تعيينات المهارات التي تختارها تحديد قوائم انتظار الخدمة التي يمكن جدولة العامل لها. يجب تعيين كل من العامل وقائمة انتظار الخدمة لنفس تعيين المهارات حتى يتم جدولة العامل لقائمة انتظار الخدمة هذه. لا يتم استخدام تعيينات المهارات إذا تم تعيين العامل لمجموعة متعددة المهارات.
تناوب وردية العمل	تعيين تناوب ورديات العمل للوكيل. عند إنشاء مناوبة عمل، يكون تاريخ وردية العمل
القياسية	الأولى التي تم نقلها إلى الجزء المعين بتاريخ بدء الأسبوع الحالي. يتم تأريخ كل وردية عمل لاحقة تم تعيينها بتاريخ الأسبوع التالي. لا يمكن أن تكون هناك فجوة في الأسابيع من نوبة عمل إلى أخرى. يتم تجاهل نوبات عمل الجدولة الديناميكية للوكيل من قبل WFM عند القيام بتناوب نوبات العمل. إذا لم يتم تمكين التناوب التلقائي لوردية العمل عند تشغيل جدول، فيجب أن يكون هناك وردية عمل مهيأة للأسبوع المحدد من الجدول حتى يتم جدولة هذا العامل. استخدم السهمين لأعلى ولأسفل لإعادة ترتيب نوبات العمل في التدوير. تتحرك نوبات العمل لأعلى ولأسفل بمقدار نصف خطوة. واحد

الحقل	الوصف
	انقر لأعلى، وتكون وردية العمل المحددة متزامنة مع وردية العمل أعلاه، مما يجعلها وردية مقسمة. انقر لأعلى مرة أخرى، وتنتقل وردية العمل إلى الأسبوع الذي يسبق وردية العمل أعلاه وتفترض أن تاريخ وردية العمل، وجميع ورديات العمل أدناه تعيد تأريخ نفسها وفقا لذلك. الشيء نفسه ينطبق على استخدام السهم لأسفل. إذا أكمل العامل الجدولة الديناميكية لأسبوع معين، استخدام وردية عمل الجدولة الديناميكية لذلك الأسبوع بدلا من نوبات العمل المعينة/المتناوبة. انظر مثال على تناوب وردية العمل.
نسخ تناوب وردية العمل	نسخ تناوب وردية العمل لهذا العامل إلى واحد أو أكثر محدد الوكلاء. سيحل هذا محل تناوب نوبات العمل السابق لهؤلاء الوكلاء. يجب عليك أولا حفظ سجل الوكيل هذا قبل أن تتمكن من إجراء النسخة.
نوبات العمل الأخرى	أنواع أخرى من نوبات العمل المخصصة للوكيل والتي تساهم في إنشاء جدول الوكيل.
الاستثناءات المعينة	يعرض هذا الجدول جميع الاستثناءات المعينة للعامل. إذا كان يتم تحرير الاستثناء المعين أو حذفه في صفحة جداول الوكيل، وتنعكس هذه التغييرات (باستثناء أنشطة التوجيه) في هذا الجدول. بشكل افتراضي، يتم فرز الجدول حسب التاريخ بترتيب تنازلي، بحيث يكون التاريخ الأحدث في الأعلى. يمكن فرز الجدول حسب أي عمود. الاستثناءات التي لها ملاحظات مقترنة بها لها مثلث مظلل في الزاوية العلوية اليمنى من حقل اسم الاستثناء. مرر مؤشر الماوس فوق الاسم لقراءة الملاحظة. يمكنك حذف استثناءات من الجدول عن طريق تحديد خانة الاختيار المجاورة للاستثناء والنقر فوق حذف. الحذف غير ممكن

الحقل	الوصف
	حتى تقوم بتحديد استثناء واحد على الأقل. احذف الاستثناءات المعينة من صفحة جداول الوكلاء لأن حذف استثناء معين هنا يحذف الاستثناء من جدول الوكيل الحالي وكذلك من الجداول المستقبلية. ومع ذلك ، عند حذفه من الجدول الحالي ، يترك العامل مع فجوة حيث كان الاستثناء المعين. لكي تتم جدولة العامل بشكل مستمر، يجب عليك إعادة تشغيل الجدول أو ملء الفجوة بنشاط آخر في صفحة جداول العامل. لا يتم تحديث الاستثناءات المعينة في هذا الجدول إذا تمت استعادة جدول من السجل (راجع التراجع عن تغيير الجدول).
ساعات العطلة	يعرض هذا الجدول حالة ساعات الإجازة الحالية للوكيل. إذا Webex تم دمج WFO مع نظام إدارة الموارد البشرية ، فإن المجاميع اعتبارا من آخر استيراد لبيانات الإجازات من نظام إدارة الموارد البشرية. ▪ الساعات المكتسبة—تأتي من خطة الإجازة المخصصة للوكيل، أو من نظام إدارة الموارد البشرية (راجع التكامل مع نظام إدارة الموارد البشرية) في حالة تمكين تكامل نظام إدارة الموارد البشرية. ▪ الساعات المستخدمة—يتم حسابها من الاستثناءات المعينة لأنواع الإجازات التي تم استخدامها والموافقة عليها للوكيل. ▪ الساعات المعتمدة ولكن لم يتم أخذها بعد—يتم حسابها من الاستثناءات المعينة لأنواع الإجازات التي تم استخدامها واعتمادها للوكيل. يتم استخدام FTE عندما يكون الطلب عبارة عن طلب يوم كامل ويقع في يوم لم يتم جدولته بعد (أي أن الجدول لم يكن بعد للأسبوع والوكيل). عند حدوث ذلك، تكون الساعات هي الحد الأدنى لساعات الأسبوع من ملف تعريف FTE العامل، مقسوما على 5. ▪ الساعات المتبقية—يتم حسابها بطرح الساعات المستخدمة والساعات المعتمدة ولكنها لم تؤخذ بعد من الساعات المكتسبة. إذا تم دمج Webex WFO مع نظام إدارة الموارد البشرية ، فإنه لا يطرح

الحقل	الوصف
	الاستثناءات التي يتم إدراجها يدويا في الجداول السابقة من الساعات المتبقية.
جدولة ملف تعريف الإصدار	(اختياري) ملف تعريف إصدار الجدول الذي ينتمي إليه هذا العامل تعيين. إذا تم ترك هذا الإعداد فارغا، عرض جميع الجداول لهذا العامل وفقا للإعداد العام WFM هذا: عدد الأسابيع الظاهرة في جداول الوكيل. راجع تخصيص وقت إصدار الجداول .
الحد الأقصى لمجموعة التوظيف	(اختياري) الحد الأقصى لمجموعة التوظيف التي ينتمي إليها هذا العامل ينتمي. راجع تحديد عدد الوكلاء المطلوب جدولتهم للحصول على مزيد من المعلومات.

إنشاء مستخدم API

إذا كنت تخطط لاستخدام واجهات برمجة تطبيقات Webex WFO لعمليات تكامل الجهات الخارجية، فإن Cisco توصي بإنشاء حساب مستخدم API. تقوم بتكوين مستخدم API كما هو الحال مع مسؤول النظام، ولكن الغرض من هذا المستخدم هو تمكين تطبيقات الجهات الخارجية من المصادقة باستخدام Webex WFO.

ملاحظة لإنشاء هذا المستخدم، يجب أن يكون لديك دور مسؤول النظام الافتراضي أو دور مع أذونات مكافئة. يستهلك هذا الدور ترخيص مسؤول نظام واحد.

لمزيد من المعلومات حول تخويل مستخدم والمصادقة عليه باستخدام Webex WFO، راجع تخويل API في الدليل المرجعي API.

إذا واجهت أية مشكلات، فاتصل بالدعم للحصول على المساعدة.

إنشاء حساب مستخدم API

1. ابدأ Webex WFO وقم بتسجيل الدخول كمسؤول نظام.

ملاحظة إذا كنت تقوم بتسجيل الدخول إلى المنتج للمرة الأولى، قم بإنشاء حساب إداري إضافي.

2. انتقل إلى إدارة التطبيقات > تكوين مستخدم > العمومي > المستخدمين.
3. حدد الخيار إنشاء مستخدم جديد وأكمل الحقول التالية في قسم معلومات المستخدم.

- الاسم الأول واسم العائلة—أدخل الاسم الأول واسم العائلة اللذين يعرفان غرض المستخدم. على سبيل المثال، أدخل **API** كالاسم الأول والمستخدم كاسم العائلة.
- اسم المستخدم—أدخل عنوان بريد إلكتروني صالحا. هذا هو اسم مستخدم WFO Webex للمستخدم والذي سيتم استخدامه لتسجيل الدخول.

4. أدخل كلمة مرور تفي بمتطلبات تعقيد كلمة مرور المستأجر في حقل كلمة المرور .
5. في حقل الأدوار ، قم بتعيين المستخدم إلى دور مسؤول النظام الافتراضي.
6. قم بتعيين حقل الفريق إلى الفريق الافتراضي. يمكنك تعيين هذه القيمة إلى فريق بديل هو الذي تفضله.
7. حدد المجموعات والفرق المقترنة التي يجب أن يقوم هذا الحساب بتحديد نطاقها. يمكنك تحديد فرق فردية أو اسم مجموعة أو اسم مستأجر كمجموعة. يؤدي تحديد اسم مستأجر إلى تمييز جميع الفرق داخل تلك المجموعة.

11. في حقل طرق العرض WFM، قم بتعيين **EnterpriseView** كطريقة العرض الرئيسية. يتيح ذلك للمستخدم رؤية جميع المستخدمين.
12. انقر فوق حفظ في الزاوية العلوية اليسرى من واجهة المستخدم.

مواضيع ذات صلة

اطلع على *Webex* الدليل المرجعي ل WFO API.

استيراد المستخدمين وتصديرهم

حدد خيار "استيراد المستخدمين وتصديرهم" لاستيراد مستخدمين جدد أو تم تعديلهم أو تصدير مستخدمين حاليين. بيانات الاستيراد والتصدير بتنسيق CSV.

ملاحظه

قد يتم تغيير تنسيق التاريخ في ملفات CSV بواسطة تطبيق جدول بيانات مثل Microsoft Excel إلى التنسيق الذي تم تعيينه في التطبيق كتنسيق افتراضي. كن على دراية بهذا الاحتمال وتأكد من تكوين أعمدة التاريخ بحيث يكون تنسيق التاريخ صحيحا. تنسيقات التاريخ المدعومة هي:

- يوم/شهر/سنة
- شهر/يوم/سنة
- YYYY-MM-DD
- YYYY/شهر/يوم

بمجرد تكوين كيفية تعيين حقول ملف الاستيراد إلى حقول WFO Webex، يمكنك حفظ هذا التعيين لإعادة استخدامه.

المتطلبات الأساسية

- لاستيراد المستخدمين، يجب أن يكون لديك إذن تعيين أدوار المستخدمين.
- إذا كان ملف الاستيراد يحتوي على أي قيم في عمود طرق العرض، فيجب أن يكون لديك إذن تحرير طرق العرض WFM.
- إذا كان الملف يحتوي على أي قيم في العمود QM طرق العرض، فيجب أن يكون لديك إذن تحرير طرق عرض QM.

الاجراءات

تصدير بيانات المستخدم

- انقر على تصدير. يقوم Webex WFO بتنزيل الملف على جهاز الكمبيوتر الخاص بك. بشكل افتراضي، يتم تسمية الملف **people.csv**.

استيراد بيانات المستخدم

1. انقر فوق اختيار ملف، وانتقل إلى ملف CSV الذي يحتوي على بيانات الاستيراد، ثم انقر فوق فتح لعرض رؤوس أعمدة الملف. راجع CSV الملف للحصول على تفاصيل حول متطلبات ملف CSV.
2. قم بتعيين حقول استيراد Webex المطلوبة من WFO إلى الحقل المناسب في ملف CSV، ثم قم بتكوين نوع بيانات هذا الحقل.
3. انقر فوق استيراد.

ملاحظة يتم تحديث بيانات المستخدمين الحاليين بالقيم الموجودة في كل عمود. إذا ترك عمود فارغا أو تم حذف العمود من ملف الاستيراد، حذف أي بيانات موجودة في هذا العمود في Webex WFO.

حفظ مخطط تعيين لإعادة استخدامه

1. انقر فوق اختيار ملف، وانتقل إلى ملف CSV، ثم انقر فوق فتح لعرض رؤوس أعمدة الملف.
2. قم بتعيين حقول استيراد Webex المطلوبة من WFO إلى الحقل المناسب في ملف CSV، ثم قم بتكوين نوع بيانات هذا الحقل.
3. أدخل اسما للتعيين في حقل اسم التعيين.
4. انقر على حفظ. سيكون مخطط التعيين هذا متاحا بعد ذلك لإعادة استخدامه في استيراد مستقبلي.

تنسيق ملف CSV

يمكن أن يتضمن ملف CSV أعمدة للبيانات التالية بأي ترتيب. أعمدة البريد الإلكتروني والاسم الأول واسم العائلة مطلوبة ؛ جميع الآخرين اختيارية. يتم سرد الأعمدة بالترتيب الأبجدي في هذا الجدول.

يمكن أن تستخدم الأعمدة الموجودة في ملف CSV الأسماء المسرودة في هذا الجدول أو الأسماء التي تختارها. على سبيل المثال، قد يكون البريد الإلكتروني عنوان بريد إلكتروني. أسماء الأعمدة المدرجة هنا هي الأسماء المستخدمة في قاعدة بيانات Webex WFO. إذا كنت تستخدم أسماء أعمدة مختلفة، فيجب تعيين كل اسم مخصص إلى اسم Webex WFO المناسب.

هام يجب أن تكون عناوين البريد الإلكتروني للمستخدم صالحة ومهيأة على SMTP العميل قبل إضافة مستخدم جديد إلى Webex WFO أو تحديث عنوان البريد الإلكتروني للمستخدم الحالي في Webex WFO.
وإلا، Webex لا يمكن ل WFO إرسال رسائل بريد إلكتروني إلى عنوان البريد الإلكتروني للمستخدم. تنطبق هذه الرسالة فقط على المؤسسات التي قامت بتكوين المستخدمين لتلقي رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بالتنشيط والترحيب بتعيين كلمات المرور الخاصة بهم.

رأس العمود	الوصف
معرف ACD	معرف المستخدم داخل ACD.
معرف خادم ACD	معرف ACD الذي يمثل مصدر البيانات للمستخدم. تنشيط تاريخ تنشيط
	المستخدم.
تاريخ انتهاء الشركة	تاريخ مغادرة المستخدم للشركة. تاريخ بدء الشركة
	التاريخ الذي بدأ فيه المستخدم مع الشركة. الغاء تنشيط
	تاريخ إلغاء تنشيط المستخدم.
	لتنشيط مستخدم تم إلغاء تنشيطه عند استيراد المستخدمين، قم بتعيين هذا التاريخ إلى **12/31/2999.**
تاريخ بدء القسم	التاريخ الذي بدأ فيه المستخدم مع القسم.
عرض المنطقة الزمنية	المنطقة الزمنية لعرض المستخدم. للحصول على قائمة بالأسماء الصالحة لاستخدامها عند استيراد المستخدمين، راجع أسماء المناطق الزمنية.
البريد الإلكتروني	(مطلوب) عنوان البريد الإلكتروني للمستخدم.
هوية الموظف	معرف الموظف الخاص بالمستخدم.

رأس العمود	الوصف
تمكين الجدولة	يشير إلى ما إذا كان يمكن جدولة المستخدم. صواب/خطأ. الاسم
الأول	(مطلوب) الاسم الأول للمستخدم.
النطاق الكامل	عند التعيين إلى TRUE، يكون لدى المستخدم نطاق على جميع المجموعات والفرق و المستعملون. عند التعيين إلى FALSE، يكون نطاق المستخدم كما تم تكوينه في حقلي فرق النطاق ومجموعات النطاق.
اسم العائلة	(مطلوب) الاسم الأخير للمستخدم.
إعداد محلي	اللغة المستخدمة من قبل المستخدم.
تسجيل الدخول	معرف تسجيل الدخول الخاص بالمستخدم.
العرض الرئيسي	طريقة العرض الرئيسية للمستخدم في WFM.
مجموعة ماكس للتوظيف	الحد الأقصى لمجموعة التوظيف التي تم تعيين المستخدم لها. مجموعة
الأعضاء	المجموعة التي ينتمي إليها المستخدم.
QM المشاهدات	طرق العرض المعينة للمستخدم في QM.
رتبة	ترتيب المستخدم داخل مركز الاتصال.
ادوار	الأدوار المسندة للمستخدم. يتم فصل الأدوار المتعددة بفاصلة منقوطة.
جدولة ملف تعريف الإصدار	ملف تعريف إصدار الجدول المعين لهذا المستخدم.
جدولة المنطقة الزمنية	المنطقة الزمنية المستخدمة لجدولة العامل.
مجموعات النطاق	المجموعات ضمن نطاق المستخدم. يتم فصل مجموعات متعددة بواسطة فواصل منقوطة.
فرق النطاق	الفرق ضمن نطاق المستخدم. يتم فصل فرق متعددة بواسطة الفواصل المنقوطه.

تعيينات المهارات	تعيينات المهارات المعينة لهذا المستخدم.

رأس العمود	الوصف
فريق	الفريق المعين للمستخدم.
معرّف المستخدم	معرف المستخدم في Webex WFO. يمكنك تحديد رقم المعرف عن طريق تصدير بيانات المستخدم وعرضها في ملف CSV الناتج. إذا كان المستخدم مستخدما جديدا، فيجب تعيين معرف المستخدم إلى 0 (صفر) وإلا سيفشل الاستيراد.
طرق عرض	طرق العرض التي تم تعيينها للمستخدم في WFM. ملف
تعريف حالة العمل	ملف تعريف حالة العمل المعين لهذا المستخدم.

أسماء المناطق الزمنية

فيما يلي قائمة بأسماء المناطق الزمنية المسموح بها والتي يمكن إدخالها في ملف CSV استيراد/تصدير المستخدمين.

فعل	ايت	أفريقيا / أبيدجان
أفريقيا / أكرا	أفريقيا / Addis_Ababa	أفريقيا / الجزائر
أفريقيا / أسمرة	أفريقيا / أسمرة	أفريقيا / باماكو
أفريقيا / بانغي	أفريقيا / بانجول	أفريقيا / بيساو
أفريقيا / بلانتير	أفريقيا / برازافيل	أفريقيا / بوجومبورا
أفريقيا / القاهرة	أفريقيا / الدار البيضاء	أفريقيا / سبتة
أفريقيا / كوناكري	أفريقيا / داكار	أفريقيا / Dar_es_Salaam
أفريقيا / جيبوتي	أفريقيا / دوالا	أفريقيا / El_Aaiun
أفريقيا / فريتاون	أفريقيا / غابورون	أفريقيا / هراري
أفريقيا / جوهانسبرغ	أفريقيا / جوبا	أفريقيا / كمبالا
أفريقيا / الخرطوم	أفريقيا / كيغالي	أفريقيا / كينشاسا
أفريقيا / لاغوس	أفريقيا / ليبرفيل	أفريقيا / لومي
أفريقيا / لواندا	أفريقيا / لوبومباشي	أفريقيا / لوساكا
أفريقيا / مالابو	أفريقيا / مابوتو	أفريقيا / ماسيرو

أفريقيا / مبابان
أفريقيا / مقديشو
أفريقيا / مونروفيا
أفريقيا / نيروبي
أفريقيا / نجامينا
أفريقيا / نيامي
أفريقيا / نواكشوط
أفريقيا / واغادوغو
أفريقيا / بورتو نوفو
أفريقيا / Sao_Tome
أفريقيا / تمبكتو
أفريقيا / طرابلس
أفريقيا / تونس
أفريقيا / ويندهوك
إيه جي تي
أمريكا / أداك
أمريكا / أنكوراج
أمريكا / أنغيلا
أمريكا / أنتيغوا
أمريكا / أراغواينا
أمريكا / الأرجنتين / Buenos_ آيرس
أمريكا / الأرجنتين / كاتاماركا
أمريكا / الأرجنتين / كومودريفادافي أ
أمريكا / الأرجنتين / قرطبة
أمريكا / الأرجنتين / خوخوي
أمريكا / الأرجنتين / La_Rioja
أمريكا / الأرجنتين / مندوزا
أمريكا / الأرجنتين / Rio_ غاليغوس
أمريكا / الأرجنتين / سالتا
أمريكا / الأرجنتين / San_Juan
أمريكا / الأرجنتين / San_Luis
أمريكا / الأرجنتين / توكومان
أمريكا / الأرجنتين / أوشوايا
أمريكا / أروبا
أمريكا / أسونسيون
أمريكا / أتيكوكان
أمريكا / أتكا
أمريكا / باهيا
أمريكا / Bahia_Banderas
أمريكا / بربادوس
أمريكا / بيليم
أمريكا / بليز
أمريكا / بلانك سابلون
أمريكا / Boa_Vista
أمريكا / بوغوتا
أمريكا / بويز
أمريكا / Buenos_Aires
أمريكا / Cambridge_Bay
أمريكا / Campo_Grande
أمريكا / كانكون
أمريكا / كاراكاس
أمريكا / كاتاماركا
أمريكا / كايين
أمريكا / كايمان
أمريكا / شيكاغو
أمريكا / تشيهواهوا
أمريكا / Coral_Harbour
أمريكا / قرطبة
أمريكا / Costa_Rica
أمريكا / كريستون
أمريكا / كوياباا
أمريكا / كوراكاو
أمريكا / دانماركشافن
أمريكا / داوسون
أمريكا / Dawson_Creek
أمريكا / دنفر

أمريكا / ديترويت
أمريكا / إيرونيب
أمريكا / Fort_Wayne
أمريكا / جودثاب
أمريكا / Grand_Turk
أمريكا / غواتيمالا
أمريكا / هاليفاكس
أمريكا / إنديانا / إنديانابوليس
أمريكا / إنديانا / بطرسبورغ
أمريكا / إنديانا / فينسين
أمريكا / إينوفيك
أمريكا / خوخوي
أمريكا / كنتاكي / مونتايسلو
أمريكا / La_Paz
أمريكا / لويزفيل
أمريكا / ماناغوا
أمريكا / مارتينيك
أمريكا / مندوزا
أمريكا / ميتلاكاتلا
أمريكا / مونكتون
أمريكا / مونتريال
أمريكا / New_York
أمريكا / نورونها

أمريكا / New / North_Dakota_

أمريكا / دومينيكا
أمريكا / El_Salvador
أمريكا / فورتاليزا
أمريكا / جودثاب
أمريكا / غرينادا
أمريكا / غواياكيل
أمريكا / هافانا
أمريكا / إنديانا / نوكس
أمريكا / إنديانا / Tell_City
أمريكا / إنديانا / ويناماك
أمريكا / إيكالويت
أمريكا / جونو
أمريكا / Knox_IN
أمريكا / ليما
أمريكا / Lower_Princes
أمريكا / ماناوس
أمريكا / ماتاموروس
أمريكا / مينومين
أمريكا / Mexico_City
أمريكا / مونتيري
أمريكا / مونتسيرات
أمريكا / نيبيجون
أمريكا / North_Dakota / بيولا

أمريكا / أوجيناغا

أمريكا / ادمونتون
أمريكا / إنسينادا
أمريكا / Glace_Bay
أمريكا / Goose_Bay
أمريكا / جوادلوب
أمريكا / غيانا
أمريكا / هيرموسيلو
أمريكا / إنديانا / مارينغو
أمريكا / إنديانا / فيفاي
أمريكا / إنديانابوليس
أمريكا / جامايكا
أمريكا / كنتاكي / لويزفيل
أمريكا / كراليندیجك
أمريكا / Los_Angeles
أمريكا / ماسيو
أمريكا / ماريجوت
أمريكا / مازاتلان
أمريكا / ميريدا
أمريكا / ميكلون
أمريكا / مونتيفيديو
أمريكا / ناسو
أمريكا / نومي
أمريكا / North_ داكوتا / مركز

أمريكا / بنما

سالم

أمريكا / بانجنيرتونج	أمريكا / باراماريبو	أمريكا / فينيكس
أمريكا / بورت أو برنس	أمريكا / Port_of_Spain	أمريكا / Porto_Acre
أمريكا / Porto_Velho	أمريكا / Puerto_Rico	أمريكا / Rainy_River
أمريكا / Rankin_Inlet	أمريكا / ريسيفي	أمريكا / ريجينا
أمريكا / حازم	أمريكا / Rio_Branco	أمريكا / روزاريو
أمريكا / Santa_Isabel	أمريكا / سانتاريم	أمريكا / سانتياغو
أمريكا / Santo_Domingo	أمريكا / Sao_Paulo	أمريكا / سكورسبيسوند
أمريكا / شيبروك	أمريكا / سيتكا	أمريكا / St_Barthelemy
أمريكا / St_Johns	أمريكا / St_Kitts	أمريكا / St_Lucia
أمريكا / St_Thomas	أمريكا / St_Vincent	أمريكا / Swift_Current
أمريكا / تيغوسيغالبا	أمريكا / ثول	أمريكا / Thunder_Bay
أمريكا / تيخوانا	أمريكا / تورونتو	أمريكا / تورتولا
أمريكا / فانكوفر	أمريكا / العذراء	أمريكا / وايت هورس
أمريكا / وينيبيغ	أمريكا / ياكوتات	أمريكا / يلونايف
القارة القطبية الجنوبية / كيسي	القارة القطبية الجنوبية / ديفيس	القارة القطبية الجنوبية / دومونتدورفيل
القارة القطبية الجنوبية / ماكواري	القارة القطبية الجنوبية / ماوسون	القارة القطبية الجنوبية / ماكموردو
القارة القطبية الجنوبية / بالمر	القارة القطبية الجنوبية / روثيرا	القارة القطبية الجنوبية/South_Pole
القارة القطبية الجنوبية / سيوا	القارة القطبية الجنوبية / فوستوك	القطب الشمالي / لونجيربين
فن	آسيا / عدن	آسيا / ألماتي
آسيا / عمان	آسيا / أنادير	آسيا / أكتاو
آسيا / أكتوبي	آسيا / عشق أباد	آسيا / عشق أباد
آسيا / بغداد	آسيا / البحرين	آسيا / باكو
آسيا / بانكوك	آسيا / بيروت	آسيا / بيشكيك

آسيا / بروناي
آسيا / تشونغتشينغ
آسيا / كولومبو
آسيا / دكا
آسيا / دوشانبي
آسيا / الخليل
آسيا / هوفد
آسيا / جاكرتا
آسيا / كابول
آسيا / كاشغر
آسيا / كولكاتا
آسيا / كوتشينغ
آسيا / ماكاو
آسيا / مانيلا
آسيا / نوفوكوزنيتسك
آسيا / عن طريق الفم
آسيا / بيونغ يانغ
آسيا / كيزيلوردا
آسيا/الرياض87
آسيا / سايغون
آسيا / سيول
آسيا / تايبيه
آسيا / طهران
آسيا / تيمفو

آسيا / كلكتا
آسيا / تشونغكينغ
آسيا / دكا
آسيا / ديلي
آسيا / غزة
آسيا / Ho_Chi_Minh
آسيا / إيركوتسك
آسيا / جايابورا
آسيا / كامتشاتكا
آسيا / كاتماندو
آسيا / كراسنويارسك
آسيا / الكويت
آسيا / ماجادان
آسيا / مسقط
آسيا / نوفوسيبيرسك
آسيا / Phnom_Penh
آسيا / قطر
آسيا / رانغون
آسيا/الرياض88
آسيا / سخالين
آسيا / شنغهاي
آسيا / طشقند
آسيا / Tel_Aviv
آسيا / طوكيو

آسيا / شويبالسان
آسيا / تشونغكينغ
آسيا / دمشق
آسيا / دبي
آسيا / هاربين
آسيا / Hong_Kong
آسيا / اسطنبول
آسيا / القدس
آسيا / كراتشي
آسيا / كاتماندو
آسيا / Kuala_Lumpur
آسيا / ماكاو
آسيا / ماكاسار
آسيا / نيقوسيا
آسيا / أومسك
آسيا / بونتياناك
آسيا / كيزيلوردا
آسيا / الرياض
آسيا/الرياض89
آسيا / سمرقند
آسيا / سنغافورة
آسيا / تبليسي
آسيا / ثيمبو
آسيا / Ujung_Pandang

آسيا / أولان باتور
آسيا / فينتيان
آسيا / يكاترينبرج
الأطلسي / جزر الأزور
الأطلسي / Cape_Verde
الأطلسي / Jan_Mayen
الأطلسي / South_Georgia
أستراليا/إقليم العاصمة الأسترالية
أستراليا/Broken_Hill
أستراليا / داروين
أستراليا / LHI
أستراليا / ملبورن
أستراليا / بيرث
أستراليا / سيدني
أستراليا / غرب
البرازيل/عكا
البرازيل / الغرب
كندا / الوسطى
كندا / الجبل
كندا / ساسكاتشوان
بتوقيت وسط أوروبا
سي إن تي
سي تي تي
الخ

آسيا / Ulan_Bator
آسيا / فلاديفوستوك
آسيا / يريفان
المحيط الأطلسي / برمودا
الأطلسي / فارو
الأطلسي / مادیرا
الأطلسي / St_Helena
أستراليا / أديلايد
أستراليا / كانبيرا
أستراليا / ليندمان
أستراليا / الشمال
أستراليا / كوينزلاند
أستراليا / تسمانيا
أستراليا / يانكوينا
البرازيل / دينورونها
بتوقيت جرينتش
كندا / شرق ساسكاتشوان
كندا / نيوفاوندلاند
كندا / يوكون
شيلي / قاري
CST
كوبا
إيت
مؤسسه

آسيا / أورومتشي
آسيا / ياكوتسك
AST
الأطلسي / الكناري
الأطلسي / فارو
الأطلسي / ريكيافيك
أتلانتيك / ستانلي
أستراليا / بريسبان
أستراليا / كوري
أستراليا / هوبارت
أستراليا/Lord_Howe
أستراليا/نيو ساوث ويلز
أستراليا / الجنوب
أستراليا / فيكتوريا
راهن
البرازيل / الشرق
كندا / الأطلسي
كندا / الشرقية
كندا / المحيط الهادئ
قط
تشيلي / جزيرة الفصح
CST6CDT
أكل
مصر

إيرلندا	إلخ / جرينتش 0 +	EST5EDT
إلخ / جرينتش	إلخ / جرينتش 11 +	إلخ / جرينتش 1 +
إلخ / جرينتش 10 +	إلخ / جرينتش 3 +	إلخ / جرينتش 12 +
إلخ / جرينتش 2 +	إلخ / جرينتش 6 +	إلخ / جرينتش 4 +
إلخ / جرينتش 5 +	إلخ / جرينتش 9 +	إلخ / جرينتش 7 +
إلخ / جرينتش 8 +	إلخ / جرينتش -10	إلخ / جرينتش -0
إلخ / جرينتش -1	إلخ / جرينتش -13	إلخ / جرينتش -11
إلخ / جرينتش -12	إلخ / جرينتش -3	إلخ / جرينتش -14
إلخ / جرينتش -2	إلخ / جرينتش -6	إلخ / جرينتش -4
إلخ / جرينتش -5	إلخ / جرينتش -9	إلخ / جرينتش -7
إلخ / جرينتش -8	إلخ / UCT	إلخ / جرينتش0
إلخ / غرينتش	إلخ / الزولو	إلخ / عالمي
إلخ / UTC	أوروبا / أثينا	أوروبا / أمستردام
أوروبا / أندورا	أوروبا / برلين	أوروبا / بلفاست
أوروبا / بلغراد	أوروبا / بوخارست	أوروبا / براتيسلافا
أوروبا / بروكسل	أوروبا / كوبنهاغن	أوروبا / بودابست
أوروبا / كيشيناو	أوروبا / غيرنسي	أوروبا / دبلن
أوروبا / جبل طارق	أوروبا / اسطنبول	أوروبا / هلسنكي
أوروبا / Isle_of_Man	أوروبا / كييف	أوروبا / جيرسي
أوروبا / كالينينغراد	أوروبا / لندن	أوروبا / لشبونة
أوروبا / ليوبليانا	أوروبا / مالطا	أوروبا / لوكسمبورغ
أوروبا / مدريد	أوروبا / موناكو	أوروبا / ماريهامن
أوروبا / مينسك	أوروبا / أوسلو	أوروبا / موسكو
أوروبا / نيقوسيا	أوروبا / براغ	أوروبا / باريس

أوروبا / بودغوريتسا
أوروبا / روما
أوروبا / سراييفو
أوروبا / صوفيا
أوروبا / تيرانا
أوروبا / فادوز
أوروبا / فيلنيوس
أوروبا / زغرب
غيغابايت
جرينتش0
هست
هندي / أنتاناناريفو
هندي / كوكوس
هندي / ماهي
هندي / مايوت
إسرائيل
اليابان
ليبيا
المكسيك / باجاسور
الشرق الأوسط/الرياض88
إم إس تي
صافي
نيوزيلندي دردشة
المحيط الهادئ / تشاتام

أوروبا / ساماراأوروبا / سيمفيروبول
أوروبا / ستوكهولم
أوروبا / تيراسبول
أوروبا / الفاتيكان
أوروبا / فولغوغراد
أوروبا / زابوروجي
جي بي-آير
غرينتش
أيسلندا
هندي / شاغوس
هندي / جزر القمر
الهندي/جزر المالديف
هندي / ريونيون
IST
جي إس تي
اجتمع
المكسيك/عام
الشرق الأوسط/الرياض89
MST7MDT
إن إس تي
المحيط الهادئ / أبيا
المحيط الهادئ / تشوك
المحيط الهادئ / إندربري

أوروبا / ريغا
أوروبا / San_Marino
أوروبا / سكوبي
أوروبا / تالين
أوروبا / أوزجورود
أوروبا / فيينا
أوروبا / وارسو
أوروبا / زيورخ
جرينتش
هونغ كونغ
إيت
هندي / عيد الميلاد
هندي / كيرغولين
هندي/موريشيوس
إيران
جامايكا
كواجالين
المكسيك / باجانورتي
الشرق الأوسط/الرياض87
معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا
نافاجو
نيوزيلندي
المحيط الهادئ / أوكلاند
المحيط الهادئ / عيد الفصح

المحيط الهادئ / إيفات
المحيط الهادئ / فونافوتي
المحيط الهادئ / فاكاوفو
المحيط الهادئ / فيجي
المحيط الهادئ / وادي القنال
المحيط الهادئ / غالاباغوس
المحيط الهادئ / غامبير
المحيط الهادئ / جونستون
المحيط الهادئ / غوام
المحيط الهادئ / هونولولو
المحيط الهادئ / كواجالين
المحيط الهادئ / كيريتيماتي
المحيط الهادئ / كوسراي
المحيط الهادئ / ميدواي
المحيط الهادئ / ماجورو
المحيط الهادئ / ماركيزاس
المحيط الهادئ / نورفولك
المحيط الهادئ / ناورو
المحيط الهادئ / نيوي
المحيط الهادئ / بالاو
المحيط الهادئ / نوميا
المحيط الهادئ / Pago_Pago
المحيط الهادئ / بونابي
المحيط الهادئ / بيتكيرن
المحيط الهادئ / بوهنباي
المحيط الهادئ / سايبان
المحيط الهادئ / Port_Moresby
المحيط الهادئ / راروتونغا
المحيط الهادئ / تاراوا
المحيط الهادئ / ساموا
المحيط الهادئ / تاهيتي
المحيط الهادئ / ويك
المحيط الهادئ / تونغاتابو
المحيط الهادئ / تروك
بي ال تي
المحيط الهادئ / واليس
المحيط الهادئ / ياب
البرتغال
بي ان تي
بولندا
الباسيفيكي
جمهورية الصين الشعبية
فريق إعادة الإعمار
سنغافورة
PST8PDT
جمهورية كوريا
SystemV/AST4ADT
إس إس تي
نظام V/AST4
SystemV/EST5
نظام V/CST6
نظام V/CST6CDT
نظام V/MST7
SystemV/EST5EDT
SystemV/HST10
SystemV/PST8PDT
SystemV/MST7MDT
SystemV/PST8
تركيا
نظام V/YST9
النظام الخامس / YST9YDT
الولايات المتحدة/ألاسكا
يو سي تي
عالمي
الولايات المتحدة/وسط الولايات المتحدة
الولايات المتحدة / ألوشيان
الولايات المتحدة/أريزونا
الولايات المتحدة / هاواي
الولايات المتحدة / شرق إنديانا
الولايات المتحدة / الشرقية
الولايات المتحدة / الجبل
الولايات المتحدة / إنديانا ستارك

الولايات المتحدة/ميشيغان	الولايات المتحدة/ساموا	الولايات المتحدة/المحيط الهادئ
الولايات المتحدة / المحيط الهادئ - جديد	W-SU	ت ع م
		رطب
زولو		

إدارة عدة مستخدمين

استخدم خيار "إدارة عدة مستخدمين" لتغيير حالة التنشيط وتعيين الأدوار لعدة مستخدمين في وقت واحد.

إدارة حالة تنشيط عدة مستخدمين

1. من حقل الإجراء، حدد إدارة حالة التنشيط.
2. انقل المستخدمين بين جزئي "غير نشط" و"نشط" حسب الرغبة لتغيير حالة التنشيط الخاصة بهم.
3. انقر على حفظ.

تعيين أدوار لعدة مستخدمين

ملاحظة لتعيين أدوار لعدة مستخدمين، يجب أن يكون لديك إذن تعيين أدوار المستخدمين.

1. من حقل الإجراء، حدد تعيين أدوار.
2. من الحقل تعيين أدوار، حدد الدور الذي تريد تعيينه للمستخدمين.
3. انقل المستخدمين من الجزء "متوفر" إلى الجزء "معين" حسب الرغبة لتعيين الدور الذي حددته لهؤلاء المستخدمين.
4. انقر على حفظ.

إدارة ملفات تعريف المستخدمين

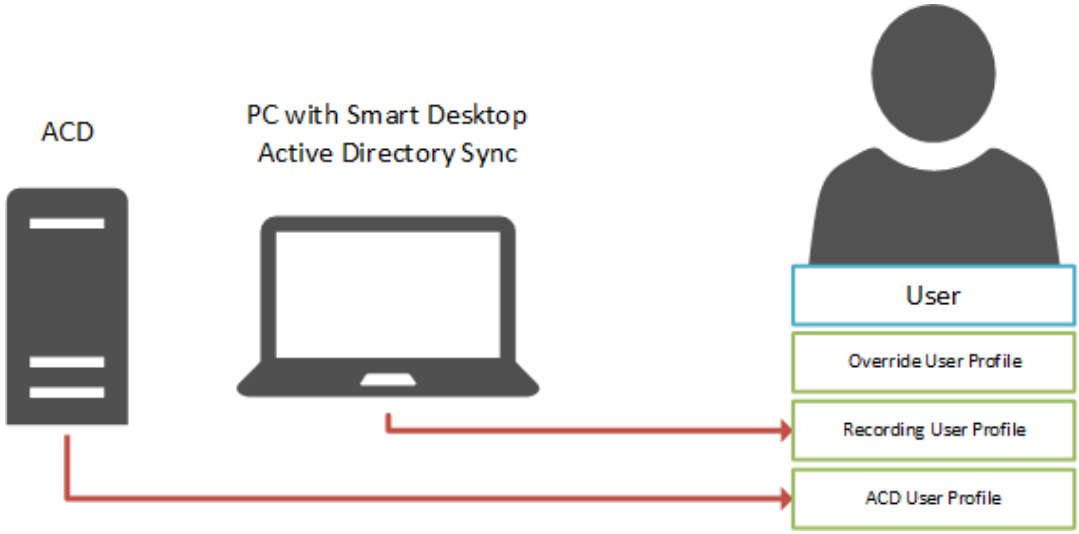
تحتوي ملفات تعريف المستخدمين على العديد من الحقول (بما في ذلك الاسم الأول واسم العائلة والمعرف الخارجي) التي تلخص هوية المستخدم في مصادر خارجية مثل ACD أو كمبيوتر شخصي مزود بسطح مكتب ذكي أو Active Directory. عند إضافة مستخدم Webex WFO من مصدر خارجي، يقوم Webex WFO بتحديد قيم من هذه الحقول ونقل تلك الهوية إلى مستخدم Webex WFO الجديد.

هناك ثلاث فئات من ملفات تعريف المستخدمين:

- ACD ملفات تعريف المستخدمين
- تسجيل ملفات تعريف المستخدمين
- تجاوز ملفات تعريف المستخدمين

يمكن لمستخدم واحد Webex WFO الحصول على جميع ملفات تعريف المستخدمين الثلاثة في وقت واحد. ومع ذلك، لا يمكن أن يكون لدى المستخدم أكثر من ملف تعريف مستخدم ACD، حتى إذا تم دمج المستخدم مع مستخدم آخر لديه ملف تعريف مستخدم ACD (راجع دمج المستخدمين).

ملفات تعريف المستخدمين لها "الأسبقية". يتم ترتيب أهميتها في جدول ملف تعريف المستخدم من الأعلى (أعلى) إلى الأدنى (أسفل). عندما يكون لدى المستخدم أكثر من ملف تعريف مستخدم واحد، وتحتوي ملفات تعريف المستخدمين هذه على قيم متعارضة في نفس الحقل، فإن هذه الأسبقية تحدد القيم التي Webex يحددها WFO لتعريف ذلك المستخدم في Webex WFO (انظر مثال ملفات تعريف المستخدمين).



ACD ملفات تعريف المستخدمين

المستخدمون الذين تتم إضافتهم من خلال المزامنة مع ACD لديهم ملفات تعريف ACD للمستخدمين. يلخص ملف تعريف مستخدم ACD هوية المستخدم في ACD وينقل تلك الهوية إلى مستخدم Webex WFO المرتبط.

عند إجراء تغييرات على مستخدم في ACD، يتم تحديث القيم الموجودة في ملف تعريف المستخدم ACD لمستخدم Webex WFO المرتبط في المرة التالية التي تحدث فيها المزامنة. يتم نقل هذه التغييرات أيضا إلى مستخدم Webex WPO، ما لم يكن لدى مستخدم Webex WFO ملف تعريف مستخدم آخر (تسجيل أو تجاوز) له أسبقية أعلى ويحتوي على قيم متعارضة في حقل واحد أو أكثر.

Webex ينشئ WFO ملف تعريف مستخدم ACD منفصل لكل ACD يستورد المستخدمين منها. يميز العديد من ملفات تعريف مستخدمي ACD عن طريق إلحاق اسم ACD (كما تم إدخاله في صفحة تكوين ACD) بمصدر ملف تعريف المستخدم.

مثل

يقوم Webex WFO باستيراد المستخدمين من ACD Amazon Connect يسمى "Amazon" و Cisco Webex Contact Center ACD يسمى "Cisco". ينتج عن ذلك ملفان تعريفيان للمستخدم لهما المصادر التالية:

- ACD - Cisco
- ACD - أمازون

يمكن أن يكون لملف تعريف مستخدم ACD أسبقية أعلى أو أقل من ملف تعريف مستخدم ACD آخر أو ملف تعريف مستخدم تسجيل. يمكن تغيير هذه الأسبقية في جدول أسبقية ملف تعريف المستخدم في صفحة الإعدادات العامة (راجع تكوين الإعدادات العامة). لا يمكن أن يكون لملفات تعريف المستخدمين ACD أسبقية أعلى من تجاوز ملفات تعريف المستخدمين.

تسجيل ملفات تعريف المستخدمين

يلخص ملف تعريف مستخدم التسجيل هوية المستخدم في Active Directory وينقل تلك الهوية إلى مستخدم Webex WFO المقترن.

تتم إضافة تسجيل ملفات تعريف المستخدمين في الحالات التالية:

- تتم إضافة مستخدم جديد عن طريق تسجيل الدخول إلى كمبيوتر شخصي باستخدام Smart Desktop
- تتم مزامنة مستخدم موجود مع Active Directory
- يتم منح مستخدم جديد أو موجود تسجيل دخول إلى Windows

يمكن أن يكون لملف تعريف مستخدم التسجيل أسبقية أعلى أو أقل من ملف تعريف مستخدم ACD. يمكن تغيير هذه الأسبقية في جدول أسبقية ملف تعريف المستخدم في صفحة الإعدادات العامة (راجع تكوين الإعدادات العامة). لا يمكن أن يكون لتسجيل ملفات تعريف المستخدمين أسبقية أعلى من تجاوز ملفات تعريف المستخدمين.

تجاوز ملفات تعريف المستخدمين

يحتفظ ملف تعريف مستخدم التجاوز بأي تغييرات تجريها على المستخدمين الذين تم إنشاء هوياتهم من ACD أو تسجيل ملفات تعريف المستخدمين، مما يضمن أن القيم التي تدخلها في Webex WFO تحل محل (أو "تتجاوز") القيم التي تم استيرادها من ACD أو الكمبيوتر الشخصي المزود بسطح المكتب الذكي أو Active Directory.

يكون لدى المستخدم ملف تعريف مستخدم "تجاوز" بعد حدوث أي مما يلي:

- أن يكون لدى المستخدم بالفعل ملف تعريف تسجيل أو ACD مستخدم، ويمكنك تحرير إحدى القيم التي جاءت من أحد ملفات تعريف المستخدمين هذه.

ملاحظة لا يمكنك تحرير الاسم الأول أو اسم العائلة لمستخدم تمت مزامنته مع ACD. إذا قام ACD بمزامنة العلاقة بين المستخدمين والفرق، فلا يمكنك تحرير الفريق أيضا.

- دمج مستخدم قمت بإنشائه يدويا في Webex WFO مع مستخدم لديه ملف تعريف تسجيل أو مستخدم ACD.

ملاحظة Webex يقوم WFO بإزالة أية ملفات تعريف مستخدم تجاوز موجودة من كل من المستخدم الأساسي والمستخدم الثانوي قبل دمجهما. لمزيد من المعلومات حول دمج المستخدمين، راجع دمج المستخدمين .

- يمكنك تحديث مستخدم موجود من خلال استيراد المستخدم.

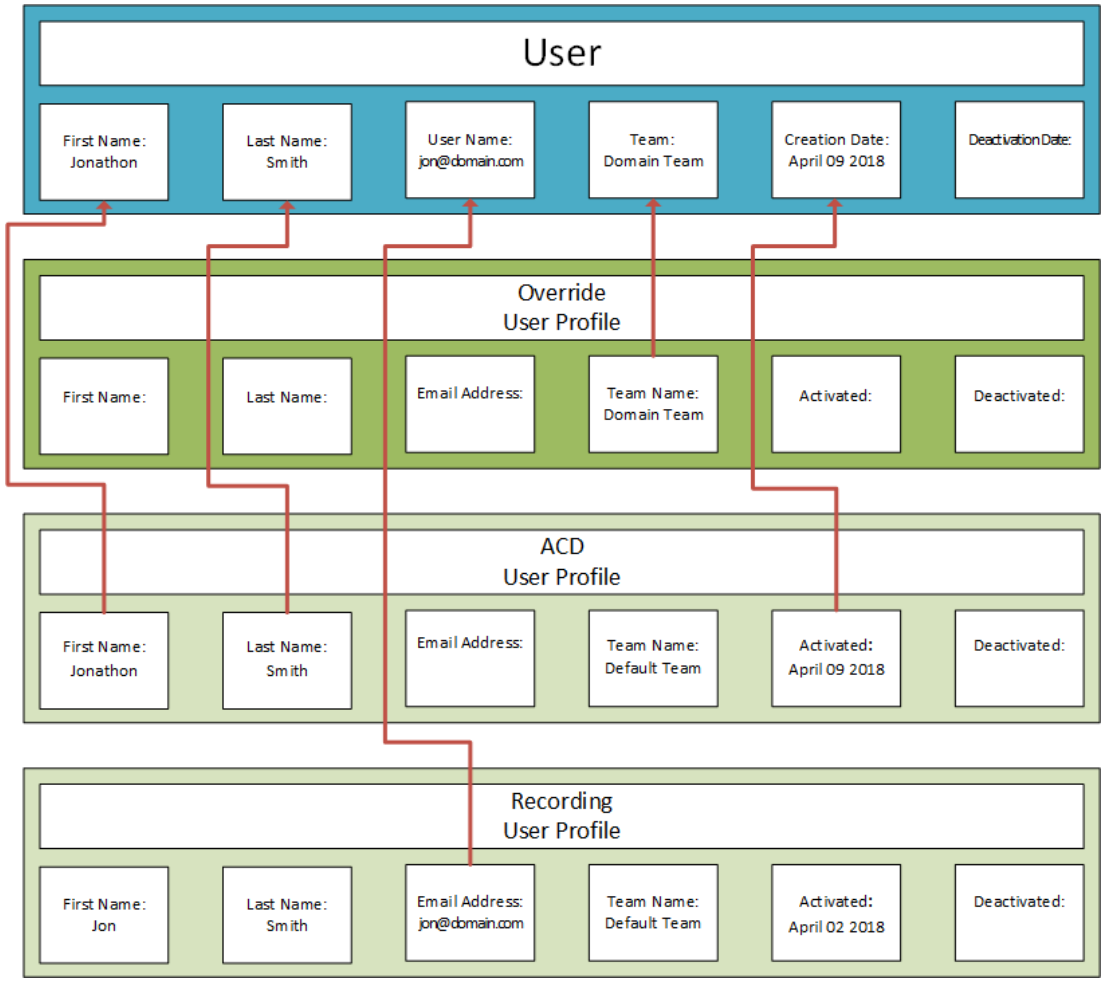
لا يمكن للمستخدم الحصول على ملف تعريف مستخدم تجاوز فقط.

يكون لتجاوز ملفات تعريف المستخدمين أعلى أسبقية بشكل افتراضي. لا يمكنك خفض هذه الأسبقية. إذا كنت ترغب في تعريف مستخدم بالقيم المخزنة في ملف تعريف مستخدم ACD أو "تسجيل" بدلا من القيم المخزنة في ملف تعريف استخدام "تجاوز"، فيجب عليك حذف ملف تعريف المستخدم "تجاوز" الخاص بهذا المستخدم يدويا.

مثال على ملفات تعريف المستخدمين

توضح الصورة التالية كيفية إنشاء هوية مستخدم Webex WFO من القيم الموجودة في ثلاثة ملفات تعريف للمستخدمين. يتم ترتيب ملفات تعريف المستخدمين وفقا لأسبقيتها، كما هي في جدول ملفات تعريف المستخدمين: من الأعلى (تجاوز) إلى الأدنى (تسجيل). لإنشاء هوية مستخدم Webex WVO، Webex يحدد WFO أول قيمة غير فارغة لكل حقل من ملف التعريف ذي الأولوية الأعلى.

ملاحظة لا تؤثر أسبقية ملفات تعريف المستخدمين على القيمة التي يتم تحديدها من الحقل معرف المستخدم الخارجي، حتى إذا كان لدى المستخدم ملف تعريف مستخدم تسجيل وملف تعريف مستخدم ACD. Webex منظمة الأغذية العالمية بتعيين معرف المستخدم الخارجي من ملف تعريف تسجيل المستخدم إلى تسجيل دخول Windows الخاص بالمستخدم، وتعيين معرف المستخدم الخارجي من ملف تعريف المستخدم ACD إلى معرف ACD الخاص بالمستخدم.



إذا كنت ترغب في تغيير أسبقية ملفات تعريف المستخدمين ACD والتسجيل، يمكنك إعادة ترتيبها في جدول أسبقية ملف تعريف المستخدم في صفحة الإعدادات العامة (انظر تكوين الإعدادات العامة).

أفضل الممارسات تؤثر إعادة ترتيب أسبقية ملفات تعريف المستخدمين على كل مستخدم لديه ملفات تعريف المستخدمين هذه. قم بتعيين أسبقية ملفات تعريف المستخدمين مرة واحدة، عند تكوين Webex WFO لأول مرة.

أوصاف الحقول

تظهر الحقول التالية في جدول ملفات تعريف المستخدمين. جميع الحقول للقراءة فقط.

ملاحظة تعتمد القيم الموجودة في ملف تعريف مستخدم ACD على ACD. لا تحتوي كافة ملفات تعريف المستخدمين ACD على قيم لكافة الحقول.

الحقل	الوصف
الاسم الأول	ACD وتسجيل—الاسم الأول للمستخدم في المصدر الخارجي. تجاوز—الاسم الأول للمستخدم الذي تم إنشاؤه في Webex WFO، ولم تتم إضافته من مصدر خارجي.
اسم العائلة	ACD وتسجيل—الاسم الأخير للمستخدم في المصدر الخارجي. تجاوز—الاسم الأخير للمستخدم الذي تم إنشاؤه في Webex WFO، ولم تتم إضافته من مصدر خارجي.
عنوان البريد الإلكتروني	ACD والتسجيل—عنوان البريد الإلكتروني للمستخدم في البيانات الخارجية مصدر. تجاوز—عنوان البريد الإلكتروني الذي تم إدخاله وحفظه للمستخدم في صفحة المستخدمون.
اسم الفريق	ACD—في ACDs التي تقوم بمزامنة العلاقة بين المستخدمين والفرق، فريق من المستخدم في ACD. في ACDs التي لا تقوم بمزامنة العلاقة بين المستخدمين والفرق، يكون الفريق الافتراضي. التسجيل—الفريق الافتراضي. تجاوز—اسم الفريق الذي تم تحديده وحفظه للمستخدم في صفحة المستخدمون.
تنشيط	ACD والتسجيل—تاريخ إضافة المستخدم إلى Webex WFO من مصدر خارجي. تجاوز—التاريخ الذي تم فيه تنشيط مستخدم تم إنشاؤه في Webex WFO، ولم تتم إضافته من مصدر خارجي.
الغاء تنشيط	ACD والتسجيل—تاريخ إلغاء تنشيط المستخدم أو حذفه فيه المصدر الخارجي. تجاوز—تاريخ إلغاء تنشيط المستخدم في Webex WFO. معرف المستخدم الخارجي
	ACD—المعرف الفريد للمستخدم في ACD. تسجيل—بيانات اعتماد تسجيل الدخول إلى Windows الخاصة بالمستخدم. تجاوز—معرف ACD للمستخدم الذي تم إنشاؤه في Webex WFO، وليس

الحقل	الوصف
	تمت الإضافة من مصدر خارجي.
المصدر	أصل ملف تعريف المستخدم: ACD أو تسجيل أو تجاوز.

دمج المستخدمين

يمكنك دمج المستخدمين عندما تريد القيام بما يلي:

- ربط المستخدمين الذين قاموا بتسجيل الدخول إلى الكمبيوتر الشخصي بالمستخدمين الذين تم إنشاؤهم بواسطة ACD أو تم إنشاؤهم يدويا في Webex WFO
- ربط المستخدمين الذين تم إنشاؤهم يدويا في Webex WFO بالمستخدمين الذين تم إنشاؤهم بواسطة ACD
- ربط المستخدمين المتزامنين مع ACD الذين تم حذفهم أو إلغاء تنشيطهم بالمستخدمين المتزامنين مع ACD الذين تمت إضافتهم مؤخرا

في كل حالة ، بعد الدمج ، سيظل أحد المستخدمين نشطا والآخر سيكون غير نشط.

أفضل الممارسات إذا كان الكمبيوتر مثبتا عليه Webex WFO Smart Desktop، يتم إنشاء مستخدم مقابل في Webex WFO مع دور العامل عندما يقوم أي شخص بتسجيل الدخول إلى هذا الكمبيوتر إذا لم يكن قد قام بذلك بالفعل موجودة في Webex WFO. يتم ذلك بحيث يمكن تسجيل المستخدمين دون تكوين إضافي. ومع ذلك ، إذا تمت مزامنة هؤلاء المستخدمين ، فمن الأفضل مزامنتهم وتكوينهم مع حساب ACD الخاص بهم ، لذلك لا يلزم الدمج لاحقا.

المتطلبات الأساسية

- لديك أذونات إدارة المستأجر وإدارة الهيكل المؤسسي

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > تكوين مستخدم > العمومي > دمج المستخدمين

الاجراءات

Webex يدعم WFO أنواع عمليات الدمج التالية:

- دمج مستخدم نشط متزامن مع ACD مع مستخدم آخر نشط غير متزامن مع ACD في مستخدم واحد
- دمج مستخدم نشط تمت مزامنته مع ACD مستخدم آخر تمت مزامنته مع ACD تم إلغاء تنشيطه في مستخدم واحد
- دمج العديد من المستخدمين النشطين الفرديين المتزامنين مع ACD، ولكل منهم مستخدم نشط ذي صلة غير متزامن مع ACD، في نفس الوقت

دمج مستخدمين اثنين

إذا كان كلا المستخدمين نشطين، فيجب عدم مزامنة أحدهما من ACD. يمكنك دمج اثنين من المستخدمين الذين تمت مزامنتهم مع ACD إذا كان أحدهما نشطا وتم إلغاء تنشيط الآخر.

1. حدد دمج المستخدمين المكررين في مستخدم واحد.
2. في حقل المستخدم الأساسي، انقر فوق رمز الشخص وحدد المستخدم لإبقائه نشطا.
3. في حقل المستخدم المكرر، انقر فوق رمز الشخص وحدد المستخدم المكرر لدمجه في المستخدم الأساسي.
4. انقر على حفظ. يتم فتح مربع حوار تأكيد.
5. انقر فوق نعم.

دمج عدة مستخدمين مكررين

يجب أن تكون كلتا المجموعتين من المستخدمين نشطة. يجب عدم مزامنة مجموعة واحدة من المستخدمين من ACD.

1. حدد دمج عدة مستخدمين مكررين مرة واحدة. Webex يبحث WFO عن التطابقات المحتملة بناء على الاسم الأول واسم العائلة. تظهر النتائج في الجدول. يشير السهم إلى المستخدم الأساسي، الذي سيظل نشطا بعد الدمج. يظهر اسم هذا المستخدم أيضا بالخط العريض.
2. (اختياري) لإزالة مجموعة من التكرارات من الدمج، قم بإلغاء تحديد خانة الاختيار المجاورة للاسم.
3. (اختياري) لتغيير المستخدم الأساسي، انقر فوق السهم. يغير السهم الاتجاهات، ويظهر اسم المستخدم الآخر الآن بالخط العريض.
4. انقر على حفظ. يتم فتح مربع حوار تأكيد.
5. انقر فوق نعم.

دمج اثنين من المستخدمين المتزامنين مع ACD

لا يمكنك دمج مستخدمين متزامنين مع ACD إلا إذا قمت بتنفيذ أحد الإجراءات التالية أولا:

- إلغاء تنشيط المستخدم المكرر في صفحة المستخدمين (إدارة التطبيقات > تكوين مستخدم > العمومي > المستخدمين)
- حذف المستخدم المكرر في ACD

أفضل الممارسات احذف المستخدمين المكررين في ACD بدلا من إلغاء تنشيطهم في صفحة المستخدمين. لا يؤدي إلغاء تنشيط المستخدمين إلى حذفهم في ACD. في حالة دمج مستخدم مكرر أنت
تم إلغاء تنشيطه في Webex WFO ولكن لم يتم حذفه في ACD ، سيظهر هذا المستخدم مرة أخرى في Webex WFO في المرة التالية التي يتزامن فيها ACD مع Webex WFO.

إذا كان كل من المستخدمين الأساسيين والمكررين نشطين وتمت مزامنتهم من ACD، فسيعرض Webex WFO رسالة خطأ ويمنع الدمج.

1. حدد دمج المستخدمين المكررين في مستخدم واحد.
2. في حقل المستخدم الأساسي، انقر فوق رمز الشخص وحدد المستخدم لإبقائه نشطا.
3. حدد إظهار المستخدمين غير النشطين.
4. في حقل المستخدم المكرر، انقر فوق رمز الشخص وحدد المستخدم المكرر لدمجه في المستخدم الأساسي.
5. انقر على حفظ. يتم فتح مربع حوار تأكيد.
6. انقر فوق نعم.

آلية عمل دمج المستخدمين

تصف الأقسام التالية ما يحدث لمعلومات المستخدم وبيانات المستخدم عند دمج المستخدمين.

معلومات المستخدم

إذا كان لدى المستخدمين الذين تحددهم معلومات مستخدم متضاربة، فتحل معلومات المستخدم المكررة محل معلومات المستخدم الأساسي وتحذفها باستثناء معرف ACD. تتم إزالة جميع المعلومات باستثناء معرف ACD من المستخدم المكرر ، والذي يتم إلغاء تنشيطه أيضا.

ملاحظة إذا تمت مزامنة كل من المستخدم الأساسي والمستخدم المكرر مع ACD، يحتفظ كلا المستخدمين بمعرفات ACD الأصلية الخاصة بهم. لا يتم الكتابة فوق معرف ACD الخاص بالمستخدم الأساسي وحذفه، ويتم حذف التكرار لا تتم إزالة معرف ACD الخاص بالمستخدم.

يصف الجدول التالي ما يحدث لمعلومات المستخدمين الأساسية والمكررة عند دمجهم.

معلومات المستخدم	المستخدم الأساسي قبل الدمج	مستخدم مكرر قبل الدمج	المستخدم الأساسي بعد دمج (نشط)	تكرار المستخدم بعد الدمج (غير نشط)
الاسم الأول	بوب	روبرت	روبرت	—
اسم العائلة	S	سميث	سميث	—
فريق	الفريق أ	الفريق ب	الفريق ب	—
(المستخدمون المتزامنون مع ACD فقط) معرف ACD	5000	5001	5000	5001

بيانات المستخدم

عند دمج المستخدمين، تقوم بيانات المستخدم المكرر إما بالكتابة فوق بيانات المستخدم الأساسي وحذفها أو يتم دمجها مع بيانات المستخدم الأساسي.

يعتمد التغيير الذي يحدث على ما إذا كانت البيانات من QM أو WFM:

- QM—يتم دمج كل شيء باستثناء اقترانات أجهزة المستخدم الأساسي مع بيانات المستخدم المكررة. تقوم عمليات ربط الأجهزة المكررة للمستخدم بالكتابة فوق اقترانات أجهزة المستخدم الأساسي وحذفها.
- WFM—يتم استبدال كل شيء باستثناء طلبات المستخدم الأساسي وتنبيهاته وطرق عرضه وعروض الجدول الزمني وجدولة الصفقات وحذفه بواسطة بيانات المستخدم المكررة. يتم دمج طلبات المستخدم الأساسي والتنبيهات والمشاهدات وعروض الجدول الزمني وجدولة الصفقات مع بيانات المستخدم المكررة.

يوضح المثال التالي ما يحدث عند دمج بيانات QM للمستخدم المكرر في بيانات QM للمستخدم الأساسي.

QM بيانات المستخدم	المستخدم الأساسي قبل الدمج	مستخدم مكرر قبل الدمج	المستخدم الأساسي بعد دمج (نشط)	تكرار المستخدم بعد الدمج (غير نشط)
تسجيلات المكالمات	المستخدم الأساسي تسجيلات المكالمات	تكرار المستخدم تسجيلات المكالمات	المستخدم الأساسي وتكرار مكالمة المستخدم التسجيلات	—
استمارات التقييم	المستخدم الأساسي استمارات التقييم	تكرار المستخدم استمارات التقييم	المستخدم الأساسي وتكرار تقييم المستخدم اشكال	—
الجهاز الجمعيات	المستخدم الأساسي جهاز الجمعيات	تكرار المستخدم جهاز الجمعيات	تكرار المستخدم جهاز الجمعيات	—

يوضح المثال التالي ما يحدث عند دمج بيانات WFM للمستخدم المكرر في بيانات WFM للمستخدم الأساسي.

بيانات المستخدم WFM	المستخدم الأساسي قبل الدمج	مستخدم مكرر قبل الدمج	المستخدم الأساسي بعد دمج (نشط)	تكرار المستخدم بعد الدمج (غير نشط)
نوبات العمل	نوبات عمل المستخدم الأساسي	تكرار نوبات عمل المستخدم	تكرار نوبات عمل المستخدم	—
تعيينات المهارات	تعيينات مهارات المستخدم الأساسي	تكرار تعيينات مهارات المستخدم	تكرار تعيينات مهارات المستخدم	—
تنبيهات	تنبيهات المستخدم الأساسي	تكرار تنبيهات المستخدم	تنبيهات المستخدم الأساسي وتنبيهات المستخدم المكررة	—

ملاحظة إذا تم تكوين المستخدم المكرر في عنصر واجهة المستخدم الالتزام في الوقت الحقيقي، تتوقف تغييرات حالة العامل عن التحديث في عنصر واجهة المستخدم بعد الدمج. يجب استبدال المستخدم المكرر بالمستخدم الأساسي المستخدم للاطلاع على حالات العامل المحدثة في عنصر واجهة المستخدم لهذا المستخدم. (انظر عناصر واجهة المستخدم WF المتوفرة لمزيد من المعلومات حول عنصر واجهة المستخدم.)

هام لا يدعم مستكشف البيانات دمج المستخدمين. لا نوصي بدمج المستخدمين المسؤولين عن إنشاء التقارير ولوحات المعلومات في مستكشف البيانات. في حالة دمج مستخدم يمتلك تقارير أو لوحات معلومات في مستكشف البيانات مع مستخدم لا يمتلك هذه التقارير، Webex WFO لا ينقل ملكية التقارير أو لوحات المعلومات من المستخدم المعطل إلى المستخدم النشط.

تجاوز ملفات تعريف المستخدمين

Webex يزيل WFO أي ملفات تعريف مستخدم تجاوز موجودة من كل من المستخدم الأساسي والمستخدم الثانوي قبل دمجهما.

مواضيع ذات صلة

- إنشاء مستخدمين وتحريرهم
- استيراد المستخدمين وتصديرهم
- تكوين ACD

إدارة مستخدمي الفنادق

المستخدم الفندقي هو ملف تعريف عام يتم تعيينه لجهاز ما (راجع إقران الهواتف بالوكلاء ومجموعات التسجيل وأنواع التسجيل) في حالة عدم قيام أي مستخدم بتسجيل الدخول. إذا اخترت عدم تعيين جهاز لوكيل معين، يمكنك تعيينه لمستخدم فندقي.

الحقل	الوصف
حدد المستخدم	("تعديل أو حذف مستخدم موجود" فقط) مستخدم الفندق الذي تريده للتحرير.
الاسم الأول	الاسم الأول للمستخدم الفندقي.
اسم العائلة	الاسم الأخير لمستخدم الفندق.
اسم المستخدم	عنوان البريد الإلكتروني للمستخدم. يصبح هذا Webex WFO للمستخدم اسم المستخدم ويستخدم لتسجيل الدخول.
تسجيل الدخول إلى Windows	بيانات اعتماد تسجيل الدخول إلى Windows الخاصة بالمستخدم. في دليل نشط ، هذا هو اسم مستخدم Active Directory للمستخدم.
حالة الحساب	حالة حساب المستخدم (مغلق أو غير مقفل). استخدم هذا الحقل من أجل قم بتغيير حالة حساب المستخدم إذا أصبح الحساب مقفلا بسبب محاولات تسجيل دخول غير ناجحة.
فريق	الفريق الخاص بالمستخدم الفندقي.

إدارة الأدوار والأذونات

الدور عبارة عن مجموعة من الأذونات.

يتحكم الإذن في الصفحات والإجراءات المتوفرة للمستخدم الذي تم تعيين دور له. على سبيل المثال، إذا تم تعيين دور المشرف لمستخدم وكان دور المشرف يتضمن إذن إنشاء جهة اتصال، فيمكن لهذا المستخدم إنشاء جهات اتصال. يمكن تعيين دور واحد أو عدة أدوار للمستخدمين، ونتيجة لذلك، يمكنهم الوصول إلى جميع الميزات المقترنة بهذه الأدوار والأذونات.

يتضمن Webex WFO ثلاثة أدوار افتراضية: المسؤول والوكيل والمشرف. لا يمكنك حذف الأدوار الافتراضية، ولكن يمكنك إعادة تسميتها وتغيير الأذونات الاختيارية المقترنة بها.

ملاحظة بعض الأذونات مطلوبة للأدوار الافتراضية. هذه لا يمكن تغييرها.

شرط

- لديك إذن "إدارة الأدوار"

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > تكوين مستخدم > العام > الأدوار

ترخيص Webex WFO

يحدد الترخيص الأدوار التي يحق لها استخدام وظيفة معينة Webex WVO. على سبيل المثال، إذا تم تعيين ترخيص Access لدور المشرف، فيمكن للمشرفين مراقبة الوكلاء وتقييمهم.

ملاحظة يجب أن تكون كافة الأدوار مقترنة بنوع ترخيص واحد أو أكثر.

يتوفر عدد محدد من المقاعد أو تراخيص المستخدمين لكل منتج ودور ونوع ترخيص. يرتبط كل مستخدم نشط Webex WFO بترخيص واحد أو أكثر، ويمكن أن يكون لكل مستخدم نشط دور واحد أو أكثر. يتم حساب مقاعد الترخيص حسب عدد المستخدمين النشطين المحددين بهذا الدور المرخص.

ملاحظة بدءا من الإصدار 10.0 من WFO Webex، يجب أن يكون لدى كافة العملاء عدد محدد من المقاعد والتراخيص لكل مستخدم نشط.

تتوفر الأنواع التالية من التراخيص، استنادا إلى دور المستخدم:

- ترخيص البيانات
- رخصة الوصول
- رخصة الإدارة
- رخصة الاستخدام
- رخصة التدريب على الأداء

هام التدريب على الأداء غير متاح حاليا للشراء.

- ترخيص تحليلات الروبوت
- تراخيص الرؤى

راجع كيفية عمل التراخيص للحصول على مزيد من المعلومات حول الترخيص.

الاجراءات

إنشاء دور جديد

1. انقر فوق إنشاء دور جديد.
2. أدخل اسم الدور.
3. انقر على حفظ.

تتم إضافة الأدوار الجديدة التي تقوم بإنشائها إلى قائمة الأدوار.

تغيير اسم دور

1. حدد دورا من جدول الأدوار، ثم انقر فوق تحرير (رمز القلم الرصاص).
2. أدخل الاسم الجديد للدور.
3. انقر على حفظ.

حذف دور

- حدد دورا من جدول الأدوار، ثم انقر فوق حذف (الرمز X).

ملاحظة لا يمكن حذف الأدوار الافتراضية.

إقران دور بنوع ترخيص

- في جدول التراخيص، حدد خانة الاختيار لكل نوع ترخيص أسفل العمود الخاص بدور معين تريد إقرانه بنوع الترخيص هذا أو قم بإلغاء تحديدها.

ملاحظة يشير الحقلان "المستخدمة " و "المتوفرة " إلى عدد المقاعد التي استخدمتها وإجمالي عدد المقاعد التي يحق لك الحصول عليها.

ملاحظة إذا كان لدى المؤسسة ترخيص "ملخص التفاعل"، يظهر "ملخص التفاعل" في هذا الجدول. لا تحتاج إلى تعيين هذا الترخيص لأي أدوار لاستخدام "ملخص التفاعل".

تحرير أذونات دور

- في جدول الأذونات، حدد (تعيين) أو إلغاء تحديد خانة الاختيار لكل إذن أسفل العمود لدور معين.

إذا حددت إذنا يتطلب أذونات أخرى، تحديد الأذونات المطلوبة تلقائيا.

اذونات

يتيح لك جدول الأذونات تعيين أذونات محددة للأدوار الافتراضية والمخصصة.

يفصل جدول الأذونات الأذونات حسب الفئة. تتوافق العناوين أدناه مع فئات جدول الأذونات.

إدارة التطبيقات

إذن	تفاصيل	
إدارة QM	الوصف	يتيح لك إدارة تطبيقات QM.
	الوصول إلى الصفحة تكوين > QM إدارة التطبيقات > الإعدادات العامة إدارة التطبيقات > QM الاحتفاظ بتدفقات جهات الاتصال >	
	الرخص	Webex الوصول إلى WFO
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—
مراقبة الوكيل	الوصف	يسمح لك بمراقبة شاشة و/أو صوت العامل النشط، بالإضافة إلى جمع سجلات الوكيل.
	الوصول إلى الصفحة إدارة التطبيقات > المراقبة > مراقبة الوكيل	
	الرخص	Webex الوصول إلى منظمة الأغذية العالمية، المراقبة
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	لمراقبة الوكلاء في الوقت الفعلي ، تحتاج أيضا إلى إذن Live Audio Monitoring (لمراقبة الصوت) و / أو إذن Live Screen Monitoring (لمراقبة الشاشة).

إذن	تفاصيل		
إدارة WFM	الوصف	يتيح لك إدارة تطبيقات WFM.	
	الوصول إلى الصفحة إدارة التطبيقات > تكوين المستخدم طرق عرض > إدارة التطبيقات > قوائم انتظار الخدمة توقعات > إدارة التطبيقات إدارة التطبيقات > تكوين الجدول الزمني إدارة التطبيقات > إدارة الجدول الزمني إدارة التطبيقات > الجدولة الديناميكية إدارة التطبيقات أنشطة > إدارة التطبيقات > البيانات التاريخية إدارة التطبيقات تكوين > WFM إدارة التطبيقات > تخطيط العطلات إدارة التطبيقات > التخطيط الاستراتيجي الجداول الزمنية والتخطيط > إدارة تحرير الجدول الزمني		
	الرخص	Webex الوصول إلى WFO	
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—	
إدارة WFM مهام سير العمل	الوصف	يسمح لك بالوصول إلى صفحة مهام سير العمل ويمنح طريقة عرض Enterprise لتلك الصفحة فقط حتى يتمكن المسؤولون الذين ليس لديهم طريقة عرض Enterprise عادة من إدارة مهام سير العمل WFM.	
	الوصول إلى الصفحة إدارة التطبيقات > تكوين المستخدم > الأنشطة > مهام سير العمل		
	الرخص	Webex الوصول إلى WFO	
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	هذا الإذن مستقل عن إذن WFM الإدارة، ولكن يجب تعيين هذا الإذن مع WFM الإدارة أو إدارة الجداول	

إذن	تفاصيل	
		إذن.
إدارة الأدوار	الوصف	يسمح لك بإنشاء أدوار وتعديل الأذونات المقترنة بتلك الأدوار.
	الوصول إلى الصفحة	إدارة التطبيقات > أدوار > تكوين المستخدم
	الرخص	Webex الوصول إلى WFO
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	—
اداره المستأجر	الوصف	يسمح لك بتنفيذ المهام الإدارية للمستأجر.
	الوصول إلى الصفحة	إدارة التطبيقات > تكوين المستخدم > دمج المستخدمين إدارة التطبيقات > الإدارة > الإعدادات العامة إدارة التطبيقات > تنزيلات > إدارة التطبيقات إدارة التطبيقات > الإدارة > مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) إدارة التطبيقات > تكوين النظام > تكوين خادم البيانات إدارة التطبيقات > تكوين النظام > وحدة التخزين الخارجية إدارة التطبيقات > التحليلات > تكوين التحليلات
	الرخص	—
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	للوصول إلى صفحة تهيئة "إحصاءات Google"، تحتاج أيضا إلى إذن إدارة "إحصاءات Google".
إدارة المؤسسة	الوصف	يسمح لك بإدارة المجموعات والفرق والمستخدمين

	تفاصيل	إذن
هيكل	ضمن نطاقك.	

إذن	تفاصيل
الوصول إلى الصفحة	إدارة التطبيقات > تكوين المستخدم مجموعات > إدارة التطبيقات تكوين المستخدم > > Teams إدارة التطبيقات > تكوين المستخدم > المستخدمين إدارة التطبيقات > تكوين المستخدم > دمج المستخدمين
الرخص	Webex الوصول إلى WFO
الأذونات والملاحظات ذات الصلة	يجب أن تتوفر لديك عدة أذونات إضافية لاتخاذ الإجراءات التالية على صفحة المستخدمون: ▪ لتعيين الأدوار، يجب أن يكون لديك إذن "تعيين أدوار مستخدم". إذا لم يكن لديك إذن "تعيين أدوار مستخدم" وقمت بإنشاء مستخدم جديد، Webex يقوم WFO تلقائيا بمنح المستخدم الجديد دور الوكيل الافتراضي. يمكن فقط للمستخدمين الذين لديهم إذن "تعيين أدوار مستخدم" تغيير هذا التعيين. ▪ لتعيين طرق عرض WFM على صفحة المستخدمون، يجب أن يكون لديك إذن "تحرير طرق عرض WFM" ▪ لتعيين طرق عرض QM، يجب أن يكون لديك إذن "تحرير QM طرق العرض" ▪ لاستيراد المستخدمين، يجب أن يكون لديك إذن تعيين أدوار المستخدمين. إذا كان ملف الاستيراد يحتوي على أي قيم في عمود طرق العرض، فيجب أن يكون لديك إذن تحرير طرق العرض WFM. إذا كان الملف يحتوي على أي قيم في العمود QM طرق العرض، فيجب أن يكون لديك إذن تحرير طرق عرض QM. ▪ لتعيين أدوار لعدة مستخدمين، يجب أن يكون لديك إذن تعيين أدوار مستخدمين إذا تم تعيين إذن بنية المؤسسة الإدارية لمستخدم قبل Webex تتم ترقية WFO إلى إصدار WFO Webex 10.4.3 أو في وقت لاحق، يتم أيضا تعيين أذونات تعيين أدوار المستخدم وتحرير طرق العرض WFM وتحرير طرق العرض QM لهذا المستخدم بواسطة

		تفاصيل	إذن
		افتراضي.	
تلقي إشعارات		الوصف يسمح لك بالاشتراك في إشعارات النشاط التجاري. تتعلق هذه الإعلامات بالعمليات اليومية داخل مركز الاتصال.	
الأعمال			
		الوصول إلى الصفحة (إشعارات الأعمال فقط) إدارة التطبيقات > مراقبة إشعارات >	
	الرخص	تسجيل الامتثال، إدارة الجودة، إدارة القوى العاملة، التحليلات، تحليلات سطح المكتب، المراقبة، الوصول إلى Webex WFO	
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	راجع تكوين الإعلامات للحصول على قائمة كاملة بإشعارات الأعمال.	
تلقي إعلامات الدعم	الوصف	يسمح لك بتكوين كيفية إرسال إعلامات الدعم لأغراض استكشاف الأخطاء وإصلاحها.	
	الوصول إلى الصفحة	(إعلامات الدعم فقط) إدارة التطبيقات > مراقبة إخطارات >	
	الرخص	الترخيص الإداري: مسؤول النظام	
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—	

		تفاصيل	إذن
عرض الوثائق	الوصف	يتيح لك عرض وثائق API.	
API			
	الوصول إلى الصفحة	—	
	الرخص	Webex الوصول إلى WFO	
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—	
إدارة التكوين ACD	الوصف	يتيح لك إعداد اتصال بين Webex WFO ACD.	
	الوصول إلى الصفحة	إدارة التطبيقات > تكوين النظام > ACD التكوين	
	الرخص	—	
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—	
إدارة قائمة التوزيع	الوصف	يتيح لك إدارة قوائم التوزيع.	
	الوصول إلى الصفحة	—	
	الرخص	الترخيص الإداري: مسؤول النظام	
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—	

		تفاصيل	إذن
عرض	الوصف	يتيح لك عرض حالة الخادم والإشعارات.	
معلومات التدقيق	الوصول إلى الصفحة		
	التراخيص	—	
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—	
الاستيراد بالجملة	الوصف	يتيح لك استيراد البيانات باستخدام واجهات برمجة تطبيقات الاستيراد المختلفة.	
	الوصول إلى الصفحة	—	
	الرخص	Webex الوصول إلى WFO	
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	انظر الدليل المرجعي API لمنظمة الأغذية العالمية Webex للحصول على مزيد من التفاصيل.	
إدارة سياسة كلمة المرور	الوصف	يتيح لك إدارة إعدادات سياسة كلمة المرور وإلغاء تأمين حسابات المستخدمين.	
	الوصول إلى الصفحة	إدارة التطبيقات > إدارة > سياسة كلمة المرور	
	الرخص	—	
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—	

		تفاصيل	إذن
View مراقبة	الوصف	يتيح لك عرض صفحة مراقبة سطح المكتب.	
سطح المكتب	الوصول إلى الصفحة	إدارة التطبيقات > المراقبة > مراقبة سطح المكتب	
	الرخص	المراقبة, تحليلات سطح المكتب, التحليلات	
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—	
إدارة مفاتيح التشفير	الوصف	يتيح لك إنشاء مفاتيح تشفير ملفات تخزين جديدة.	
	الوصول إلى الصفحة	إدارة التطبيقات > إدارة > الإعدادات العامة التراخيص	—
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—	
إدارة مصادقة الدليل النشط	الوصف	يتيح لك إنشاء اتصالات Active Directory وتحريرها.	
	الوصول إلى الصفحة	إدارة التطبيقات > تراخيص تكوين الدليل النشط	
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—	

		تفاصيل	إذن
إدارة التلعيب	الوصف	يسمح لك بإدارة التلعيب للوكلاء.	
	الوصول إلى الصفحة	تراخيص إدارة التطبيقات > إدارة الأداء	Webex الوصول إلى WFO
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—	
عرض التلعيب	الوصف	يسمح لك بعرض التلعيب.	
	الوصول إلى الصفحة	—	
	الرخص	Webex الوصول إلى WFO	
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—	
الوصول إلى الجهاز المحمول	الوصف	يتيح لك تمكين الوصول إلى إصدار محمول محدود من موقع الويب الخاص ب Webex WFO. لا يؤثر هذا الإذن على تطبيق الأجهزة المحمولة (راجع الوصول إلى تطبيق الهاتف المحمول).	
	الوصول إلى الصفحة	—	
	الرخص	تسجيل المكالمات، إدارة الجودة، إدارة القوى العاملة، تحليلات سطح المكتب، التحليلات، الوصول إلى Webex WFO	
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—	

		تفاصيل	إذن
عرض/تحديث مستخدمي الفنادق	الوصف	يسمح لك بعرض مستخدمي الفنادق وتحريرهم وإنشائهم	
	الوصول إلى الصفحة	—	
	الرخص	Webex الوصول إلى WFO	
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—	
عرض تفاصيل المقيم	الوصف	يسمح لك بعرض التفاصيل التالية حول مقيم جهة الاتصال: ▪ الاسم الأول للمقيم ▪ اسم عائلة المقيم ▪ تاريخ التقييم ▪ التقييم معتمد من قبل	
	الوصول إلى الصفحة	—	
	الرخص	تراخيص البيانات: إدارة الجودة Webex الوصول إلى WFO	
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—	
تعيين أدوار المستخدمين	الوصف	يسمح لك بتعيين أدوار للمستخدمين في صفحة المستخدمين بأي من الطرق التالية: ▪ تحرير مستخدم موجود ▪ إنشاء مستخدم جديد ▪ تعيين الأدوار لعدة مستخدمين ▪ استيراد المستخدمين	

إذن	تفاصيل	
	ملاحظة إذا كان ملف الاستيراد يحتوي على أية قيم في العمود طرق العرض، يجب أن يكون لديك تحرير WFM طرق العرض إذن. إذا كان الملف يحتوي على أي قيم في العمود QM طرق العرض، فيجب أن يكون لديك إذن تحرير طرق عرض QM.	
الوصول إلى الصفحة إدارة التطبيقات > تكوين المستخدم > الصفحة المقصودة		
	ملاحظة هذه ميزة جديدة غير متوفرة بشكل عام بعد. إذا كنت ترغب في الوصول المبكر إلى هذه الميزة ، اتصل بمدير حساب Cisco الخاص بك.	
	الرخص	—
للوصول إلى صفحة المستخدمين، يجب أن يكون لديك إذن إدارة الهيكل المؤسسي	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	
يسمح لك بتعيين طرق عرض WFM للمستخدمين في صفحة المستخدمين بأي من الطرق التالية: ▪ تحرير مستخدم موجود ▪ إنشاء مستخدم جديد ▪ استيراد المستخدمين	الوصف	تحرير طرق العرض WFM
الوصول إلى الصفحة		
—		
—	التراخيص	
للوصول إلى صفحة المستخدمين، يجب أن يكون لديك إذن إدارة الهيكل المؤسسي لاستيراد المستخدمين، يجب أن يكون لديك إذن تعيين أدوار المستخدمين. إذا كان ملف الاستيراد يحتوي على أي قيم في عمود طرق العرض، فيجب أن يكون لديك إذن تحرير طرق العرض WFM.	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	

إذن	تفاصيل		
لمشاهدة صفحة طرق العرض وتحديد طريقة عرض WFM لتحريرها، يجب أن يكون لديك إذن إدارة WFM.			
تحرير طرق عرض QM	الوصف	يسمح لك بتعيين طرق عرض QM للمستخدمين على صفحة المستخدمون أي من الطرق التالية: ▪ تحرير مستخدم موجود ▪ إنشاء مستخدم جديد ▪ استيراد المستخدمين	
	الوصول إلى الصفحة		
	التراخيص	—	
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	للوصول إلى صفحة المستخدمين، يجب أن يكون لديك إذن إدارة الهيكل المؤسسي لاستيراد المستخدمين، يجب أن يكون لديك إذن تعيين أدوار المستخدمين. إذا كان ملف الاستيراد يحتوي على أي قيم في عمود طرق العرض، فيجب أن يكون لديك إذن تحرير طرق عرض QM.	
الوصول إلى تطبيقات الأجهزة المحمولة	الوصف	يتيح لك تسجيل الدخول إلى تطبيق Webex WFO للجوال واستخدامه. لا يؤثر هذا الإذن على إصدار الهاتف المحمول من موقع Webex WFO (انظر الوصول إلى الجهاز المحمول).	
	الوصول إلى الصفحة	—	
	الرخص	تراخيص البيانات: تسجيل الامتثال وإدارة الجودة وإدارة القوى العاملة والتحليلات Webex الوصول إلى WFO الترخيص الإداري: مسؤول المستأجر	
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—	

إذن	تفاصيل	
إدارة وكلاء WFM	الوصف	يسمح لك بتحرير سمات جدولة العامل WFM في صفحة المستخدمون إذا تم تمكين المستخدم للجدولة ولم يكن غير نشط. السمات التي يمكنك تعديلها هي: ▪ جدولة المنطقة الزمنية ▪ الاقدميه ▪ قائمة انتظار الخدمة الرئيسية ▪ ملف تعريف حالة العمل ▪ تعيينات المهارات ▪ تناوب وردية العمل القياسية ▪ نسخ تناوب وردية العمل ▪ نوبات العمل الأخرى ▪ الاستثناءات المعينة ▪ ساعات العطلة ▪ جدولة ملف تعريف الإصدار ▪ الحد الأقصى لمجموعات التوظيف يسمح لك هذا الإذن أيضا بعرض السمات التي تؤثر على جميع المستخدمين وسمات المستخدم QM.
	الوصول إلى الصفحة	إدارة التطبيقات > تكوين المستخدم > المستخدمون
	الرخص	تراخيص البيانات: إدارة القوى العاملة Webex الوصول إلى WFO
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	لا يتم تمكين هذا الإذن تلقائيا في أي من الأدوار الافتراضية. إذا تضمن أحد الأدوار إذن إدارة البنية التنظيمية، فلن تحتاج إلى تمكين هذا الإذن لأن إذن إدارة البنية التنظيمية يمنح حق الوصول الكامل إلى صفحة المستخدمين. الأذونات التي تسمح لك بتحرير مستخدم عام أو QM أو مستخدم WFM

إذن	تفاصيل
	تحل السمات (تحرير طرق عرض WFM وتحرير طرق عرض QM وإدارة سياسة كلمة المرور وإدارة البنية التنظيمية) محل هذا الإذن. لا يسمح لك هذا الإذن بإنشاء مستخدم جديد أو تحديد مستخدم غير نشط أو تحريره أو تحرير مستخدم فندقي جديد أو إنشائه أو إدارة عدة مستخدمين أو استيراد/تصدير مستخدمين.

لوحه القياده

إذن		تفاصيل
منظر لوحة معلومات QM	الوصف	يتيح لك عرض عناصر واجهة المستخدم QM في لوحات معلومات مستكشف البيانات.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: إدارة الجودة Webex الوصول إلى WFO
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	لعرض بعض عناصر واجهة المستخدم QM، تحتاج أيضا إلى أذونات عرض نتائج التقييم وعرض هدف جهة الاتصال.
إدارة لوحات المعلومات	الوصف	يتيح لك تهيئة لوحات معلومات "إحصاءات Google" و"QM" و"WFM".
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	—
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	يجب أن تتوفر لديك أيضا أذونات "عرض QM لوحة المعلومات" و"عرض WFM لوحة المعلومات".
عرض WFM	الوصف	يتيح لك عرض عناصر واجهة المستخدم WFM في مستكشف البيانات

إذن	تفاصيل	
لوحه القياده		لوحات. يمكنك أيضا تحرير إذن الجدولة المطلوب لاثنين من عناصر واجهة المستخدم WFM.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: إدارة القوى العاملة Webex الوصول إلى WFO
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—

مشرف التسجيلات

إذن	تفاصيل	
عرض سلة المحذوفات	الوصف	يسمح لك بالبحث في محتويات سلة المحذوفات من صفحة التفاعلات واستعادة جهات الاتصال حتى يمكن تشغيل التسجيلات.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	Webex الوصول إلى WFO
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—
حذف جهة اتصال	الوصف	يسمح لك بحذف جهات الاتصال.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	Webex الوصول إلى WFO
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	يجب أن يكون لديك أيضا إذن "عرض سلة المحذوفات".

إذن	تفاصيل	
إدارة سير	الوصف	يتيح لك الوصول إلى مهام سير العمل وتكوينها ل QM
العمل		
	الوصول إلى الصفحة	إدارة التطبيقات > QM التكوين > إدارة سير العمل
	الرخص	Webex الوصول إلى WFO
	ذات الصله	—
	الأذونات والملاحظات	
إدارة حقول بيانات	الوصف	يتيح لك الوصول إلى بيانات التعريف وتكوينها.
التعريف		
	الوصول إلى الصفحة	إدارة التطبيقات > QM التكوين > إدارة البيانات الوصفية
	الرخص	Webex الوصول إلى WFO
	ذات الصله	—
	الأذونات والملاحظات	
إدارة استمارات التقييم	الوصف	يسمح لك بتكوين نماذج التقييم.
	الوصول إلى الصفحة	إدارة التطبيقات > QM التكوين > مدير نموذج التقييم
	الرخص	Webex الوصول إلى WFO
	ذات الصله	—
	الأذونات والملاحظات	
إدارة مواقع التسجيل	الوصف	يسمح لك بتحديد موقع تسجيل لفريق، إذا كان لدى المستخدم مواقع متعددة.
	الوصول إلى الصفحة	—

	الرخص	Webex الوصول إلى WFO
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—
إدارة أهداف الاتصال	الوصف	يسمح لك بعرض أهداف جهات الاتصال في صفحة إدارة أهداف جهة الاتصال.
	الوصول إلى الصفحة	إدارة التطبيقات > QM تدفقات جهات الاتصال > إدارة هدف جهة الاتصال
	الرخص	Webex الوصول إلى WFO
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	لإنشاء أهداف جهات الاتصال أو تحريرها، تحتاج أيضا إلى أذونات إنشاء هدف جهة اتصال.
تكوين مجموعات الاتصالات الهاتفية	الوصف	يتيح لك تكوين مجموعات المهاتفة ومجموعات الإشارة ومجموعات التسجيل.
	الوصول إلى الصفحة	تكوين > QM إدارة التطبيقات > مجموعات الاتصالات الهاتفية
	الرخص	Webex الوصول إلى WFO
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—

إذن	تفاصيل	
تكوين اقترانات الأجهزة	الوصف	يتيح لك تهيئة الأجهزة في مركز الاتصال الخاص بك.
	الوصول إلى الصفحة	تكوين > QM إدارة التطبيقات > اقترانات الأجهزة
	الرخص	Webex الوصول إلى WFO
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—
مهام المشرف	هذا الإذن غير مستخدم حاليا.	

عميل سطح المكتب

إذن	تفاصيل	
التقاط تحليلات سطح المكتب	الوصف	يسمح بالتقاط نشاط سطح المكتب الخاص بالوكلاء تلقائيا.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تسجيل الامتثال، إدارة الجودة، تحليلات سطح المكتب، التحليلات الأساسية، تحليلات المؤسسة، الوصول إلى Webex WFO
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	يجب أن يكون لدى الوكلاء أيضا إذن التقاط أحداث سطح المكتب.

إذن	تفاصيل	
شاشة التسجيل	الوصف	يسجل نشاط الشاشة تلقائيا على سطح مكتب المستخدم.
	الوصول إلى الصفحة—	
	الرخص	تراخيص البيانات: تحليلات إدارة الجودة الأساسية, مؤسسة التحليلات
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	يجب أن يكون لدى الوكيل أيضا إذن التقاط جهات الاتصال. لتمكين تسجيل الشاشة على سطح مكتب المستخدم، يجب تثبيت Smart Desktop، ويجب أيضا تمكين أحد الأذونات التالية: ▪ تسجيل الصوت—مطلوب عندما تريد تسجيل كل من الصوت والشاشة تلقائيا أثناء المكالمة ▪ شاشة إيقاف بدء التسجيل—مطلوبة عندما تريد أن يتحكم المستخدم في وقت بدء تسجيل الشاشة وتوقفه عن استخدام عناصر التحكم في التسجيل
تسجيل الصوت	الوصف	يسجل الصوت تلقائيا. هذا الإذن مطلوب لجميع بنيات التسجيل الصوتي، وليس فقط تلك التي تستخدم Smart Desktop. بدون هذا الإذن ، لن يتم تسجيل صوت المستخدمين.
	الوصول إلى الصفحة—	
	الرخص	تراخيص البيانات: تسجيل الامتثال، إدارة الجودة
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	يجب أن يكون لدى الوكيل أيضا إذن التقاط جهات الاتصال. مع البنى التي تستخدم Smart Desktop، يجب أيضا تثبيت Smart Desktop على سطح مكتب المستخدم حتى يحدث التسجيل.
مراقبة الشاشة الحية	الوصف	يسمح لك بالمراقبة الحية لشاشة المستخدم. يسمح بمراقبة شاشات الوكلاء عبر صفحة مراقبة الوكيل. يجب أن يكون لدى كل من العامل والشاشة هذا الإذن حتى تعمل مراقبة الشاشة الحية.

إذن	تفاصيل	
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: إدارة الجودة، المراقبة Webex الوصول إلى WFO
	ذات الصله اذونات وملاحظات	يحتاج المراقبون أيضا إلى إذن مراقبة الوكيل.
الصوت المباشر رصد	الوصف	يسمح لك بمراقبة الصوت المباشر لمكالمات المستخدم. يسمح للوكلاء الصوت المراد مراقبته عبر صفحة مراقبة الوكيل. كلا يجب أن يكون لدى العامل والشاشة هذا الإذن للصوت المباشر المراقبة للعمل.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: إدارة الجودة Webex الوصول إلى WFO
	ذات الصله اذونات وملاحظات	يحتاج المراقبون أيضا إلى إذن مراقبة الوكيل.
تسجيل على طلب (RTP الإشارة)	الوصف	تمكين وضع التسجيل عند الطلب في Smart سطح المكتب. يمكن هذا الوضع العامل من تسجيل شرائح المكالمات المحددة صراحة عند استخدام عناصر التحكم في التسجيل.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: تسجيل الامتثال وإدارة الجودة Webex الوصول إلى WFO
	ذات الصله اذونات	—

إذن	تفاصيل	
		وملاحظات
التقاط	الوصف	يسمح بالتقاط أحداث سطح المكتب على أجهزة سطح المكتب الخاصة بالوكلاء تلقائيا.
أحداث سطح المكتب	الوصول إلى الصفحة	—
الرخص		تسجيل الامتثال، إدارة الجودة، تحليلات سطح المكتب، التحليلات الأساسية، تحليلات المؤسسة، الوصول إلى Webex WFO
الأذونات والملاحظات ذات الصلة		يجب أن يكون لدى الوكلاء أيضا إذن Capture Desktop Analytics.

تسجيل جهات الاتصال

إذن	تفاصيل	
عرض جهات الاتصال	الوصف	يسمح لك بالبحث في جميع جهات اتصال التسجيل داخل نطاقك من صفحة التفاعلات.
	الوصول إلى الصفحة	التفاعلات
	الرخص	تراخيص البيانات: تسجيل الامتثال وإدارة الجودة والتحليلات Webex الوصول إلى WFO
	ذات الصله	—
	الأذونات والملاحظات	
عرض جهات الاتصال المسجلة	الوصف	يسمح لك بالبحث فقط في جهات الاتصال التي تم تسجيله (تقييمه) من صفحة التفاعلات.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: إدارة الجودة Webex

إذن	تفاصيل	
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	—
تصدير التسجيلات	الوصف	يسمح لك بتصدير التسجيلات من صفحة التفاعلات.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: إدارة الجودة Webex الوصول إلى WFO
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	يجب أن يكون لديك أيضا إذن عرض جهات الاتصال.
عرض بيانات التعريف المخصصة	الوصف	يتيح لك عرض بيانات التعريف المخصصة في صفحة التفاعلات ومشغل الوسائط.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: تسجيل الامتثال وإدارة الجودة Webex الوصول إلى WFO
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	يجب أن يكون لديك أيضا إذن عرض جهات الاتصال.
تحرير بيانات التعريف المخصصة	الوصف	يتيح لك تحرير بيانات تعريف مخصصة في صفحة التفاعلات ومشغل الوسائط.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: تسجيل الامتثال وإدارة الجودة

	إذن	تفاصيل
		Webex الوصول إلى WFO
	ذات الصله	يجب أن يكون لديك أيضا عرض جهات الاتصال وعرض
	اذونات	أذونات بيانات التعريف المخصصة.
	وملاحظات	
وضع علامة على جهة اتصال	الوصف	يتيح لك وضع علامة على جهة اتصال باستخدام التسجيل
		عناصر التحكم.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: تسجيل الامتثال والجودة
		الإدارة
		Webex الوصول إلى WFO
	ذات الصله	لوضع علامة على جهة اتصال باستخدام عناصر التحكم في التسجيل، سمارت
	اذونات	يجب تثبيت سطح المكتب.
	وملاحظات	
إنشاء جهة اتصال	الوصف	يسمح لك بإنشاء جهة اتصال غير مكالمة على
		صفحة التفاعلات.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: تسجيل الامتثال والجودة
		الإدارة
		Webex الوصول إلى WFO
	ذات الصله	يجب أن يكون لديك أيضا إذن عرض جهات الاتصال.
	اذونات	
	وملاحظات	
عرض بيانات التحليلات ل	الوصف	يسمح لك بالاطلاع على نتائج الترويج الصافية في "إحصاءات Google"
جهات الاتصال		(NPS) وبيانات Eval Predictive Scores (EPS) ل
		جهات الاتصال ضمن نطاقك في صفحة التفاعلات.

إذن	تفاصيل	
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	Webex الوصول إلى WFO
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	—
عرض تسجيلات الجذر	الوصف	يسمح لك بعرض تسجيلات الجذر.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: تسجيل الامتثال وإدارة الجودة Webex الوصول إلى WFO
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	—
إلغاء وضع علامة على جهة اتصال	الوصف	يسمح لك بإلغاء تمييز جهة اتصال تم وضع علامة عليها.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: تسجيل الامتثال وإدارة الجودة Webex الوصول إلى WFO
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	—

إذن	تفاصيل		
مارك للتدريب	الوصف	يسمح لك بوضع علامة على جهة اتصال للمراجعة في التدريب.	
	الوصول إلى الصفحة	—	
	الرخص	تراخيص البيانات: تسجيل الامتثال وإدارة الجودة Webex الوصول إلى WFO	
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	بشكل افتراضي، يمكن لجميع المستخدمين وضع علامة على جهة اتصال للتدريب. إذا لم تطلب من كافة المستخدمين وضع علامة على جهات الاتصال للتدريب، فقم بإلغاء تحديد خانة الاختيار هذه. يجب أن يكون لديك أيضا أذونات "عرض جهات الاتصال" و"وضع علامة على جهات الاتصال" أو "إلغاء تمييز جهات الاتصال".	
عرض جميع جهات اتصال التدريب	الوصف	يسمح لك بعرض جميع جهات الاتصال المحددة للتدريب عبر المستأجر.	
	الوصول إلى الصفحة	—	
	الرخص	Webex الوصول إلى WFO	
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	يجب أن يكون لديك أيضا إذن عرض جهات الاتصال.	
تصدير جهات الاتصال المجمعة	الوصف	يسمح لك بتصدير الملفات الصوتية وتفاصيل الاتصال و بيانات التعريف من صفحة التفاعلات على أساس مجدول أو مخصص. يمكنك فقط عرض عمليات التصدير المجمعة لجهات الاتصال والتفاعل معها.	
	الوصول إلى الصفحة	—	
	الرخص	تراخيص البيانات: تسجيل المكالمات, إدارة الجودة Webex الوصول إلى WFO	

إذن	تفاصيل	
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	معطل بشكل افتراضي. تتيح لك أذونات تصدير جهات الاتصال المجمعة وعرض التصدير المجمع لجهات الاتصال معا، إنشاء عمليات تصدير مجمعة لجهات الاتصال الخاصة بك وعرض جميع عمليات التصدير المجمعة لجهات الاتصال لمؤسستك.
عرض تسجيلات الجذر غير المطابقة	الوصف	يسمح لك بمشاهدة جميع تسجيلات الجذر غير المشروط.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: تسجيل المكالمات, إدارة الجودة Webex الوصول إلى WFO
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	معطل بشكل افتراضي. يجب أن يكون لديك أيضا إذن عرض تسجيلات الجذر.
View تصدير جهات الاتصال المجمعة	الوصف	يسمح لك بعرض عمليات التصدير المجمعة لجهات الاتصال لكل شخص في مؤسستك. لا يمكنك إنشاء عمليات تصدير مجمعة لجهات الاتصال باستخدام هذا الإذن.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: تسجيل المكالمات, إدارة الجودة Webex الوصول إلى WFO
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	معطل بشكل افتراضي. تتيح لك أذونات تصدير جهات الاتصال المجمعة وعرض التصدير المجمع لجهات الاتصال معا، إنشاء عمليات تصدير مجمعة لجهات الاتصال الخاصة بك وعرض جميع عمليات التصدير المجمعة لجهات الاتصال لمؤسستك.

		تفاصيل	إذن
حذف مجمع	الوصف	يسمح لك بحذف جهات الاتصال بشكل مجمع.	
	الوصول إلى الصفحة	إدارة التطبيقات > QM تدفقات جهات الاتصال > عمليات الاتصال المجمع	
	الرخص	ملاحظة: هذه ميزة جديدة غير متوفرة بشكل عام بعد. إذا كنت ترغب في الوصول المبكر لهذه الميزة، اتصل بمدير حساب Cisco الخاص بك. تراخيص البيانات: تسجيل المكالمات, إدارة الجودة	
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	لاستخدام جميع الميزات الموجودة في صفحة عمليات الاتصال المجمعة، قم بدمج هذا الإذن مع أذونات الاحتفاظ ببيانات تعريف التحديث المجمع والتحديث المجمع.	
التقاط جهات الاتصال	الوصف	يسمح باستيراد جهات اتصال الوكلاء من أي نوع إلى Webex WFO. هذا الإذن مطلوب لأي نوع من التقاط جهات الاتصال أو تسجيلها.	
	الوصول إلى الصفحة	—	
	الرخص	تراخيص البيانات: تسجيل المكالمات, إدارة الجودة	
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	يعد هذا الإذن شرطا أساسيا لأذونات تسجيل الصوت وشاشة التسجيل.	
عرض جميع جهات اتصال الموارد البشرية	الوصف	يسمح لك بعرض جميع جهات الاتصال المحددة للموارد البشرية عبر المستأجر.	
	الوصول إلى الصفحة	—	
	الرخص	تراخيص البيانات: إدارة الجودة Webex الوصول إلى WFO	
	الأذونات والملاحظات		ذات الصلة

يجب أن يكون لديك أيضا إذن عرض جهات الاتصال.

إذن	تفاصيل	
مارك للموارد البشرية	الوصف	يسمح لك بوضع علامة على جهة اتصال للمراجعة في الموارد البشرية.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: إدارة الجودة Webex الوصول إلى WFO ملاحظة: يتطلب واحدا على الأقل من هذه التراخيص.
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	تمكن المسؤولين من تحديد الأدوار التي لديها القدرة على وضع علامة على جهة اتصال للمراجعة في الموارد البشرية. إذا لم تطلب من كافة المستخدمين وضع علامة على جهات الاتصال للموارد البشرية، فقم بإلغاء تحديد خانة الاختيار وضع علامة للموارد البشرية. يجب أن يكون لديك أيضا إذن عرض جهة الاتصال.
ViewNotProcessedReason	الوصف	هذا الإذن غير مستخدم حاليا.
تضمين النطاق الذاتي في طرق عرض QM	الوصف	إذا كان وصولك إلى WFO Webex محكوما ب QM Views، فإن هذا الإذن يتيح لك مشاهدة جهات الاتصال الخاصة بك وتشغيلها، بالإضافة إلى أي جهات اتصال تفي بمعايير QM View. راجع إدارة طرق العرض .
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: تسجيل المكالمات, إدارة الجودة
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	يجب أن يكون لديك أيضا إذن عرض جهات الاتصال. بشكل افتراضي، لا يتم تعيين هذا الإذن لأي أدوار.
الاحتفاظ بالتحديثات المجمعة	الوصف	يسمح لك بتحديث نهج الاستبقاء لعدة جهات الاتصال في وقت واحد.
	الوصول إلى الصفحة	إدارة التطبيقات > QM تدفقات جهات الاتصال > عمليات الاتصال المجمع
	ملاحظة	هذه ميزة جديدة غير متوفرة بشكل عام بعد. إذا كنت ترغب

		تفاصيل	إذن
	الرخص	تراخيص البيانات: تسجيل المكالمات, إدارة الجودة لهذه الميزة، اتصل بمدير حساب Cisco الخاص بك.	
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	لاستخدام جميع الميزات الموجودة في صفحة عمليات الاتصال المجمعة، قم بدمج هذا الإذن مع أذونات الحذف المجمع وبيانات تعريف التحديث المجمع.	
بيانات تعريف التحديث المجمع	الوصف	يسمح لك بتحديث بيانات التعريف المخصصة المرتبطة بجهات اتصال متعددة في وقت واحد.	
	الوصول إلى الصفحة	إدارة التطبيقات > QM تدفقات جهات الاتصال > عمليات الاتصال المجمع	
	الرخص	تراخيص البيانات: تسجيل المكالمات, إدارة الجودة ملاحظة: هذه ميزة جديدة غير متوفرة بشكل عام بعد. إذا كنت ترغب في الوصول المبكر لهذه الميزة، اتصل بمدير حساب Cisco الخاص بك.	
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	لاستخدام كل الميزات الموجودة في صفحة عمليات الاتصال المجمع، قم بدمج هذا الإذن مع أذونات الحذف المجمع والاحتفاظ بالتحديثات المجمعة.	

تسجيل تقييمات جهات الاتصال

إذن	تفاصيل	
إنشاء تعليق تقييم	الوصف	يتيح لك إنشاء تعليقات في نافذة نموذج التقييم في مشغل الوسائط.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: إدارة الجودة Webex الوصول إلى WFO
	ذات الصله	يجب أن يكون لديك أيضا عرض جهات الاتصال وعرض التقييمات

إذن	تفاصيل	
	الأذونات والملاحظات	اذونات.
الموافقة على تقييم جهات الاتصال	الوصف	يسمح لك بالموافقة على تقييم جهة اتصال من مشغل الوسائط.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: إدارة الجودة Webex الوصول إلى WFO
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	يجب أن يكون لديك أيضا أذونات "عرض جهات الاتصال" و"عرض التقييمات".
تقييم جهة الاتصال	الوصف	يتيح لك تقييم جهة اتصال في مشغل الوسائط وعرض لوحة التقييم لجهات الاتصال غير المسجلة.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: إدارة الجودة Webex الوصول إلى WFO
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	يجب أن يكون لديك أيضا أذونات "عرض جهات الاتصال" و"عرض التقييمات".
تحرير تعليق التقييم	الوصف	يتيح لك تحرير التعليقات في نافذة نموذج التقييم في مشغل الوسائط.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: إدارة الجودة Webex الوصول إلى WFO
	ذات الصله	يجب أن يكون لديك أيضا أذونات "عرض جهات الاتصال" و"إنشاء تعليق تقييم" و"عرض التقييمات".

إذن	تفاصيل	
	الأذونات والملاحظات	
عرض التقييمات	الوصف	يتيح لك عرض تقييمات جهات الاتصال في مشغل الوسائط.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: إدارة الجودة Webex الوصول إلى WFO
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	يجب أن يكون لديك أيضا إذن "عرض جهات الاتصال"
التقييم الذاتي الاتصال	الوصف	يسمح لك بتقييم جهات الاتصال الخاصة بك.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: إدارة الجودة Webex الوصول إلى WFO
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	كما يجب أن تتوفر لديك أذونات "عرض جهات الاتصال" و"تقييم جهة الاتصال".
تقييم جهة الاتصال المعتمدة ذاتيا	الوصف	يسمح لك بالموافقة على تقييم جهة الاتصال الخاصة بك.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: إدارة الجودة
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	يجب أن يكون لديك أيضا أذونات "عرض جهات الاتصال" و"عرض التقييمات".
تحرير أي تقييم	الوصف	يسمح لك بتحرير تقييم قمت بإكماله والاطلاع على التفاصيل التالية حول مقيم جهة الاتصال:

إذن	تفاصيل
	▪ اسم المقيم ▪ التقييم معتمد من قبل
	الوصول إلى الصفحة —
الرخص	تراخيص البيانات: إدارة الجودة Webex الوصول إلى WFO
ذات الصله الأذونات والملاحظات	—

تسجيل معايرات جهات الاتصال

إذن	تفاصيل	
معايرة جهة الاتصال	الوصف	يتيح لك وضع علامة على جهة اتصال للمعايرة في صفحة التفاعلات وإجراء تقييم المعايرة.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: إدارة الجودة Webex الوصول إلى WFO
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	يجب أن يكون لديك أيضا إذن عرض جهات الاتصال.
اتصال	الوصف	يتيح لك معايرة جهات الاتصال الخاصة بك.
المعايرة الذاتية	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: إدارة الجودة Webex الوصول إلى WFO
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	

يجب أن تتوفر لديك أيضا

أهداف الاتصال

إذن	تفاصيل	
إنشاء هدف التقييم	الوصف	يتيح لك إنشاء مهام التقييم (المخصصة) وأهداف جهات الاتصال وتعيينها.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: إدارة الجودة Webex الوصول إلى WFO
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	لإنشاء أهداف جهة الاتصال، تحتاج أيضا إلى إذن إدارة أهداف جهة الاتصال.
إنشاء هدف المعايرة	الوصف	يتيح لك إنشاء مهام المعايرة (المخصصة) وأهداف جهات الاتصال وتعيينها.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: إدارة الجودة Webex الوصول إلى WFO
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	لإنشاء أهداف جهة الاتصال، تحتاج أيضا إلى إذن إدارة أهداف جهة الاتصال.
إنشاء هدف المراجعة	الوصف	يسمح لك بإنشاء مهام المراجعة (المخصصة) وأهداف جهات الاتصال وتعيينها.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: إدارة الجودة Webex الوصول إلى WFO
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	لإنشاء أهداف جهة الاتصال، تحتاج أيضا إلى إذن إدارة أهداف جهة الاتصال.

إذن	تفاصيل	
عرض هدف جهة الاتصال	الوصف	يتيح لك الوصول إلى قائمة انتظار جهات الاتصال وعرض عنصر واجهة المستخدم تقدم هدف جهة الاتصال.
	الوصول إلى الصفحة	قائمة انتظار جهات الاتصال لوحة المعلومات > عنصر واجهة المستخدم "تقدم هدف جهة الاتصال"
	الرخص	تراخيص البيانات: إدارة الجودة Webex الوصول إلى WFO
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	—

مسح

إذن	تفاصيل	
اداره استطلاعات QM	الوصف	يسمح لك بتكوين موفري استطلاع ما بعد المكالمة الخارجيين.
	الوصول إلى الصفحة	إدارة التطبيقات > QM تدفقات جهات الاتصال > استطلاع ما بعد المكالمة
	الرخص	Webex الوصول إلى WFO
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	—
عرض نتائج الاستطلاع	الوصف	يتيح لك عرض بيانات نتائج استطلاع العملاء في مشغل الوسائط وجدول جهات الاتصال والتقارير.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: إدارة الجودة Webex الوصول إلى WFO
	ذات الصله	يجب أن يكون لديك أيضا إذن عرض جهات الاتصال.

إذن	تفاصيل
الأذونات والملاحظات	

جدول زمني

إذن	تفاصيل	
عرض الجداول	الوصف	يسمح للمستخدمين بعرض صفحتي "الجدول الزمني" و"توفري".
	الوصول إلى الصفحة	الجداول والتخطيط > جداول الجدول الزمني والتخطيط > توفري
	الرخص	تراخيص البيانات: إدارة القوى العاملة Webex الوصول إلى WFO
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	—
تحرير الجداول	الوصف	يسمح للمستخدمين بعرض جداول الوكيل واتخاذ الإجراءات التالية: إدراج النشاط وجدول التداول والعثور على الوقت الأمثل وتحسين الجداول. يسمح للمستخدمين بعرض رموز الأسباب في درج الالتزام.
	الوصول إلى الصفحة	الجداول الزمنية والتخطيط > جداول الوكلاء
	الرخص	Webex الوصول إلى WFO
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	يجب أن يكون لديك أيضا إذن "عرض الجداول".
خطط الجداول الزمنية	الوصف	يسمح للمستخدم بالوصول إلى صفحة التخطيط (بما في ذلك صفحات التنبؤ والتوزيع والجدول) وإنشاء حدث جدولة ديناميكية خلال اليوم.

إذن	تفاصيل	
	الوصول إلى الصفحة	الجداول الزمنية والتخطيط > التخطيط الجداول والتخطيط > الجدولة الديناميكية خلال اليوم
	الرخص	Webex الوصول إلى WFO
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	يجب أن يكون لديك أيضا إذن "عرض الجداول". لتكوين عناصر الجدول (بما في ذلك نوبات العمل والاستثناءات وفئات الانكماش وأسابيع الانكماش وسيناريوهات الانكماش)، يحتاج المستخدمون إلى أذونات إدارة WFM وإدارة الجداول.
إدارة الجداول	الوصف	يسمح للمجدولين والمحللين بتحرير الجداول وتكوين عناصر الجدول.
	الوصول إلى الصفحة	إدارة التطبيقات إدارة > إدارة التطبيقات تكوين النظام > إدارة التطبيقات إدارة أداء > إدارة التطبيقات مراقبة > إدارة التطبيقات > قوائم انتظار الخدمة (باستثناء صفحة أنواع قوائم انتظار الخدمة) توقعات > إدارة التطبيقات إدارة التطبيقات > تكوين الجدول الزمني إدارة التطبيقات > إدارة الجدول إدارة التطبيقات > الجدولة الديناميكية إدارة التطبيقات أنشطة > (باستثناء صفحات أنواع الاستثناءات ومهام سير العمل) إدارة التطبيقات > البيانات التاريخية تكوين > WFM إدارة التطبيقات (باستثناء الإعدادات العامة وتكوين نظام إدارة الموارد البشرية وصفحات الاستبقاء؛ وصول للقراءة فقط إلى صفحة تعيينات حالة الالتزام) إدارة التطبيقات > التخطيط للإجازات (باستثناء صفحة أنواع العطلات)

إذن	تفاصيل	
		إدارة التطبيقات > جداول التخطيط الاستراتيجي والتخطيط > إدارة تحرير الجدول يمنح إذن إدارة الجداول حق الوصول للقراءة فقط إلى صفحة تعيين حالة الالتزام. إدارة التطبيقات > التخطيط الاستراتيجي إدارة التطبيقات > تخطيط الإجازات (باستثناء صفحة أنواع العطلات) الجداول والتخطيط > إدارة تحرير الجدول الزمني
	الرخص	Webex الوصول إلى WFO
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	يمكن دمج هذا الإذن مع أذونات أخرى (على سبيل المثال، إدارة المراسلة وتخطيط الجداول وإدارة الهيكل التنظيمي) لإنشاء دور مجدول مخصص. يجب أن يكون لديك أيضا إذن تحرير الجداول لعرض صفحة جداول العامل.

المراسلة

إذن	تفاصيل	
تحديث طلبات المراسلة	الوصف	يسمح لك بإرسال طلب مراسلة وتحديثه.
	الوصول إلى الصفحة	المراسلة
	الرخص	تراخيص البيانات: إدارة القوى العاملة Webex الوصول إلى WFO
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	يعد تحديث طلبات المراسلة ضروريا للتفاعل مع المراسلة.

إذن	تفاصيل	
إدارة المراسلة	الوصف	يسمح لك بالموافقة على الطلبات وإدارتها.
	الوصول إلى الصفحة	المراسلة
	الرخص	Webex الوصول إلى WFO
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—

التحليلات

إذن	تفاصيل	
عرض تحليلات النظام	الوصف	يسمح لك بإنشاء مجموعات البيانات وإدارتها على لوحات بيانات "إحصاءات Google".
	الوصول إلى الصفحة	لوحة معلومات التحليلات
	الرخص	تحليلات سطح المكتب، أساسيات التحليلات، تحليلات المؤسسة، الوصول إلى Webex WFO
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	—
إدارة سطح المكتب التحليلات	الوصف	يسمح لك بإنشاء مهام Desktop Analytics وعرضها وتعديلها وحذفها على صفحة مدير مهام Analytics.
	الوصول إلى الصفحة	إدارة التطبيقات > التحليلات > إدارة المهام إدارة التطبيقات > التحليلات > مدير سطح المكتب إدارة التطبيقات > التحليلات > المدير الميداني إدارة التطبيقات > التحليلات > تكوين التحليلات
	الرخص	تحليلات سطح المكتب, أساسيات التحليلات, تحليلات المؤسسة,

		تفاصيل	إذن
		Webex الوصول إلى WFO	
	ذات الصله	—	
	الأذونات والملاحظات		
إدارة تحليلات الكلام	الوصف	يسمح لك بعرض مهام تحليلات الصوتيات وحذفها في صفحة مدير مهام Analytics. ملاحظة لأنه تم إيقاف تحليلات الصوتيات، لا يمكنك إنشاء مهام "تحليلات الصوتيات" أو تحريرها حتى إذا كان لديك هذا الإذن.	
	الوصول إلى الصفحة	إدارة التطبيقات > التحليلات > مدير المهام إدارة التطبيقات > تكوين التحليلات > التحليلات	
	الرخص	التحليلات، Webex الوصول إلى WFO	
	ذات الصله	—	
	الأذونات والملاحظات		
إدارة تحليلات تحويل الكلام إلى نص	الوصف	يسمح لك بإنشاء مهام تحويل الكلام إلى نص (التحويل إلى نصوص) وعرضها وتعديلها وحذفها في صفحة مدير مهام Analytics.	
	الوصول إلى الصفحة	إدارة التطبيقات > التحليلات > إدارة المهام	
		تراخيص تكوين تحليلات > إدارة التطبيقات > Analytics	أساسيات
		التحليلات، مؤسسة التحليلات، الوصول إلى Webex WFO	
	ذات الصله	—	
	الأذونات والملاحظات		
اداره	الوصف	يسمح لك بإنشاء مهام تحليلات النص وعرضها وتحريرها وحذفها	

إذن	تفاصيل	
تحليلات النص	في صفحة مدير مهام Analytics.	
	الوصول إلى الصفحة	إدارة التطبيقات > التحليلات > مدير المهام إدارة التطبيقات > تكوين التحليلات > التحليلات
	الرخص	أساسيات التحليلات، مؤسسة التحليلات، الوصول إلى Webex WFO
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—
عرض تحليلات سطح المكتب	الوصف	يتيح لك عرض ميزات تحليلات سطح المكتب. الوصول إلى
	الصفحة	مستكشف الوكيل لوحة معلومات التحليلات
	الرخص	تحليلات سطح المكتب، أساسيات التحليلات، تحليلات المؤسسة، الوصول إلى Webex WFO
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—
عرض تحليلات الكلام	الوصف	يتيح لك عرض ميزات تحليلات الكلام.
	الوصول إلى الصفحة	لوحة معلومات التحليلات
	الرخص	أساسيات التحليلات، مؤسسة التحليلات، الوصول إلى Webex WFO
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—
عرض تحليلات تحويل الكلام إلى نص		

الوصف يتيح لك عرض لوحة النسخ في مشغل الوسائط والبحث عن الكلمات في الصوت المكتوب.

تفاصيل	إذن

	الوصول إلى الصفحة	لوحة معلومات التحليلات
	الرخص	أساسيات التحليلات، مؤسسة التحليلات، الوصول إلى Webex WFO
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—
عرض	الوصف	يسمح لك بعرض جميع صفحات الموضوعات الرائجة.
الموضوعات الشائعة	الوصول إلى الصفحة	التحليلات > الموضوعات الشائعة
	الرخص	مؤسسة التحليلات، الوصول إلى Webex WFO
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—
تحرير	الوصف	يتيح لك تحرير (على سبيل المثال، تجميع المواضيع وفك تجميعها) في أداة الموضوعات الرائجة.
الموضوعات الشائعة	الوصول إلى الصفحة	التحليلات > الموضوعات الشائعة
	الرخص	مؤسسة التحليلات، الوصول إلى Webex WFO
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—

		تفاصيل	إذن
عرض إعلام	الوصف	يسمح لك بتكوين الشروط التي تؤدي إلى تشغيل الإشعارات اليومية.	
الموضوعات الشائعة	الوصول إلى الصفحة	التحليلات > الموضوعات الشائعة	
	الرخص	مؤسسة التحليلات، الوصول إلى Webex WFO	
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—	
تحرير إعلام	الوصف	يسمح لك بتحرير الشروط التي تؤدي إلى تشغيل الإشعارات اليومية.	
الموضوعات المتداولة	الوصول إلى الصفحة	التحليلات > الموضوعات الشائعة	
	الرخص	مؤسسة التحليلات، الوصول إلى Webex WFO	
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—	
عرض	الوصف	يتيح لك عرض ميزات تحليلات النص.	
تحليلات النص	الوصول إلى الصفحة	لوحة معلومات التحليلات	
	الرخص	أساسيات التحليلات، مؤسسة التحليلات، الوصول إلى Webex WFO	
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—	

إذن	تفاصيل		
منظر التحليلات	الوصف	يسمح لك بعرض جميع جوانب ميزات Analytics.	
	الوصول إلى الصفحة	لوحة معلومات التحليلات	
	الرخص	أساسيات التحليلات، مؤسسة التحليلات، الوصول إلى Webex WFO	
	ذات الصله اذونات وملاحظات	—	
اداره التحليلات	الوصف	يسمح لك بالوصول إلى بعض واجهات برمجة تطبيقات Analytics. عند دمجها مع إدارة إذن المستأجر، يسمح لك بتكوين التحليلات.	
	الوصول إلى الصفحة	إدارة التطبيقات > التحليلات > تكوين التحليلات	
	الرخص	أساسيات التحليلات، مؤسسة التحليلات، الوصول إلى Webex WFO	
	ذات الصله اذونات وملاحظات	للوصول إلى صفحة تهيئة Analytics، تحتاج أيضا إلى إدارة إذن المستأجر.	
إدارة التحليلات التنبؤية	الوصف	يسمح لك بإنشاء مهام نقاط التقييم التنبؤية (PES) ونقاط الترويج الصافية التنبؤية (PNPS) وعرضها وتعديلها وحذفها في صفحة مدير مهام Analytics.	
	الوصول إلى الصفحة	إدارة التطبيقات > التحليلات > إدارة المهام	
	الرخص	أساسيات التحليلات، مؤسسة التحليلات، الوصول إلى Webex WFO	
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	—	
إدارة عبارات التحليلات	الوصف	يتيح لك إنشاء وتحرير العبارات وفئات العبارات في صفحة مدير العبارات.	

إذن	تفاصيل	
	الوصول إلى الصفحة إدارة التطبيقات > التحليلات > تراخيص مدير العبارات	أساسيات
	التحليلات، مؤسسة التحليلات، الوصول إلى Webex WFO	
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—

تقريري

إذن	تفاصيل	
عرض	الوصف	يتيح لك عرض تقارير QM.
تقارير QM	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: تسجيل الامتثال وإدارة الجودة Webex الوصول إلى WFO
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	يجب أن يكون لديك أيضا إذن عرض المؤسسة.
إدارة التقارير QM	الوصف	يسمح لك بإدارة التقارير QM.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	Webex الوصول إلى WFO
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—

		تفاصيل	إذن
منظر	الوصف	يتيح لك عرض تقارير WFM.	
تقارير WFM	الوصول إلى الصفحة	—	
	الرخص	تراخيص البيانات: إدارة القوى العاملة Webex الوصول إلى WFO	
	ذات الصله	—	
	الأذونات والملاحظات		
منظر	الوصف	يتيح لك عرض تقارير التخطيط الاستراتيجي WFM.	
تقارير WFM	الوصول إلى الصفحة	—	
المسؤول	الرخص	Webex الوصول إلى WFO	
	ذات الصله	—	
	الأذونات والملاحظات		
عرض تقارير	الوصف	يتيح لك عرض تقارير المشرف WFM.	
المشرف	الوصول إلى الصفحة	—	
	الرخص	Webex الوصول إلى WFO	
	ذات الصله	—	
	الأذونات والملاحظات		

		تفاصيل	إذن
منظر	الوصف	يسمح لك بعرض تقارير تقييم QM.	
QM تقارير التقييم	الوصول إلى الصفحة	—	
	الرخص	Webex الوصول إلى WFO	
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—	
منظر	الوصف	يتيح لك عرض تقارير النظام QM.	
QM تقارير	الوصول إلى الصفحة	—	
النظام	الرخص	Webex الوصول إلى WFO	
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—	
عرض تقارير	الوصف	يسمح لك بعرض تقارير الاستطلاع QM.	
الاستطلاع QM	الوصول إلى الصفحة	—	
	الرخص	Webex الوصول إلى WFO	
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—	
التقارير المتقدمة	الوصف	يتيح لك الوصول إلى API اللازمة ل Data Explorer.	
API	الوصول إلى الصفحة		
		—	
	التراخيص	—	

ذات الصله — الأذونات

تفاصيل إذن

	إذن	تفاصيل
		وملاحظات
صفحة رئيسية	الوصف	يمنحك إمكانية الوصول للقراءة فقط إلى لوحة معلومات صفحتك الرئيسية ومحتوياتها.
	الوصول إلى الصفحة	صفحة رئيسية
	الرخص	تراخيص البيانات: إدارة الجودة وإدارة القوى العاملة Webex الوصول إلى WFO
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	يتوافق هذا الإذن مع الإصدارات السابقة مع الأذونات القديمة التي يحل محلها: عرض لوحة معلومات QM وعرض لوحة معلومات WFM وإدارة لوحات المعلومات.
مستكشف البيانات	الوصف	يمنحك حق الوصول للقراءة فقط إلى صفحة مستعرض مواد العرض Data Explorer.
	الوصول إلى الصفحة	مستكشف البيانات
	الرخص	Webex الوصول إلى WFO
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	—
إنشاء المحتوى	الوصف	تمكنك من إنشاء تقارير ولوحات معلومات مستكشف البيانات وتحديثها وحذفها.
	الوصول إلى الصفحة	تقارير > مستكشف البيانات
	الرخص	Webex الوصول إلى WFO
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	مستكشف البيانات

إذن	تفاصيل	
نشر المحتوى	الوصف	تمكنك من مشاركة التقارير ولوحات المعلومات التي تمتلكها لمشاركة المجموعات التي تنتمي إليها.
	الوصول إلى الصفحة	إدارة التطبيقات > مجموعات مشاركة > إدارة البيانات
	الرخص	Webex الوصول إلى WFO
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	إنشاء المحتوى

عناصر التحكم في التسجيل

إذن	تفاصيل	
إرسال إيقاف مؤقت / أمر الاستئناف	الوصف	لإيقاف تسجيلات مكالمات المستخدم مؤقتا واستئنافها. هذا الإذن مطلوب لأي بنية إيقاف مؤقت واستئناف للتسجيلات، سواء كانت تلقائية أو يدوية (عبر صفحة عناصر التحكم في التسجيل).
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: تسجيل الامتثال وإدارة الجودة
	ذات الصله	—
	الأذونات والملاحظات	
إرسال تسجيل الدخول / أمر تسجيل الخروج	الوصف	إقران المستخدم وإلغاء إقرانه بامتداد جهاز لتسجيل الشبكة. هذا الإذن مفيد لحالات مثل المكتب الساخن حيث قد لا يستخدم الوكيل نفس الهاتف كل يوم.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: تسجيل الامتثال وإدارة الجودة ذات الصلة —

إذن	تفاصيل	
	الأذونات والملاحظات	
أمر إرسال بيانات التعريف	الوصف	إضافة بيانات تعريف إلى تسجيل مكالمات المستخدم. هذا الإذن مطلوب لأي بنية تسجيل تضيف بيانات تعريف إلى المكالمات، سواء كانت تلقائية أو يدوية (عبر صفحة عناصر التحكم في التسجيل).
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: تسجيل الامتثال وإدارة الجودة
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	—
أمر إرسال العلامة	الوصف	وضع علامات على تسجيلات مكالمات المستخدم. هذا الإذن مطلوب لأي بنية تسجيل تقوم بوضع علامات على المكالمات، سواء كانت تلقائية أو يدوية (عبر صفحة عناصر التحكم في التسجيل).
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: تسجيل الامتثال وإدارة الجودة
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	—
إرسال مقطع وحذف / حفظ	الوصف	بدء تسجيل مقاطع المكالمة وإيقافه (وحفظ مقاطع المكالمة وحذفها). هذا الإذن مطلوب لأي بنية تسجيل تستخدم هذه الإجراءات، سواء كانت تلقائية أو يدوية (عبر صفحة عناصر التحكم في التسجيل).
أمر	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: تسجيل الامتثال وإدارة الجودة

إذن	تفاصيل	
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	—
إرسال شاشة البدء / إيقاف الشاشة	الوصف	لبدء تسجيل الشاشة فقط وإيقافه. هذا الإذن مطلوب لأي بنية تسجيل تستخدم هذه الإجراءات، سواء كانت تلقائية أو يدوية (عبر صفحة عناصر التحكم في التسجيل).
أمر	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: إدارة الجودة
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	—
إيقاف مؤقت / ازرار	الوصف	يتيح لك استخدام الزرين إيقاف مؤقت واستئناف في صفحة عناصر التحكم في التسجيل.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: تسجيل الامتثال وإدارة الجودة
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	يجب أن يكون لديك أيضا إذن إرسال أمر الإيقاف المؤقت / الاستئناف.
أزرار تسجيل الدخول / تسجيل الخروج	الوصف	يتيح لك استخدام زري تسجيل الدخول وتسجيل الخروج في صفحة عناصر التحكم في التسجيل.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: تسجيل الامتثال وإدارة الجودة
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	يجب أن يكون لديك أيضا إذن إرسال أمر تسجيل الدخول / تسجيل الخروج.

إذن	تفاصيل	
الزر "إضافة بيانات وصفية"	الوصف	يتيح لك استخدام الزر "إضافة بيانات تعريفية" في صفحة "عناصر التحكم في التسجيل".
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: تسجيل الامتثال وإدارة الجودة
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	يجب أن يكون لديك أيضا إذن أمر إرسال بيانات التعريف.
زر العلامة	الوصف	يتيح لك استخدام زر العلامة في صفحة عناصر التحكم في التسجيل.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: تسجيل الامتثال وإدارة الجودة
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	يجب أن يكون لديك أيضا إذن "أمر إرسال علامة".
أزرار المقطع والحذف / الحفظ	الوصف	يتيح لك استخدام الزرين "مقطع وحذف" و "تقسيم وحفظ" في صفحة عناصر التحكم في التسجيل.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تراخيص البيانات: تسجيل الامتثال وإدارة الجودة
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	يجب أن يكون لديك أيضا إذن إرسال مقطع وأمر حذف / حفظ.
أزرار بدء / إيقاف الشاشة		

الوصف	يتيح لك استخدام زري "شاشة البدء" و"إيقاف الشاشة" في صفحة "عناصر التحكم في التسجيل".

إذن	تفاصيل
الرخص	تراخيص البيانات: إدارة الجودة
الأذونات والملاحظات ذات الصلة	يجب أن يكون لديك أيضا إذن إرسال شاشة البدء / أمر إيقاف الشاشة.

تحليلات الروبوت

إذن	تفاصيل
View أتمتة التجربة	الوصف عرض مقاييس المستوى الأعلى مثل BAS / BES / $ لكل محادثة تلقائية
	الوصول إلى الصفحة تراخيص الخبرة والأتمتة
	تحليلات الروبوت
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة تكوين التجربة التلقائية
تكوين التجربة التلقائية	الوصف تكوين أهداف BAS / BES / $ لكل محادثة آلية ، مواضيع
	الوصول إلى الصفحة التكوين > الخبرة والأتمتة
	الرخص تحليلات الروبوت
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة View أتمتة التجربة
عرض توزيع المحادثات	الوصف عرض إجمالي المحادثات وكيفية توزيعها بين المساعد الرقمي والوكلاء المباشرين
	الوصول إلى الصفحة توزيع المحادثات
	الرخص تحليلات الروبوت

		تفاصيل	إذن
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة		
عرض	الوصف	عرض كل المحتوى في صفحة مواضيع المحادثة	
موضوعات المحادثة	الوصول إلى الصفحة	موضوعات المحادثة	
	الرخص	تحليلات الروبوت	
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	تحرير موضوعات المحادثة	
تحرير	الوصف	إدراج المواضيع في القائمة السوداء ودمجها وإعادة تسميتها	
موضوعات المحادثة	الوصول إلى الصفحة	التكوين > موضوعات المحادثة	
	الرخص	تحليلات الروبوت	
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	عرض موضوعات المحادثة	
عرض تحليل	الوصف	عرض تفاصيل إشارات BES و BAS لكل موضوع	
مقاييس موضوعات المحادثة	الوصول إلى الصفحة	مواضيع المحادثة > علامة التبويب "تحليل المقاييس"	
	الرخص	تحليلات الروبوت	
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	عرض موضوعات المحادثة	

إذن	تفاصيل	
عرض نصوص موضوعات المحادثة	الوصف	عرض النصوص ضمن الموضوعات
	الوصول إلى الصفحة	مواضيع المحادثة > علامة التبويب "النصوص"
	الرخص	تحليلات الروبوت
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	عرض موضوعات المحادثة
عرض مواضيع المحادثة الموضوعات ذات الصلة	الوصف	عرض مواضيع المحادثة الإضافية التي تم تحديدها بعد الموضوع الرئيسي
	الوصول إلى الصفحة	موضوعات المحادثة > موضوعات ذات صلة
	الرخص	تحليلات الروبوت
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	عرض موضوعات المحادثة
عرض موضوعات المحادثة الموضوعات المجمعة	الوصف	عرض المواضيع التي تم دمجها معا وتحديد موضوع رئيسي واحد
	الوصول إلى الصفحة	موضوعات المحادثة > الموضوعات المجمعة
	الرخص	تحليلات الروبوت
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	عرض موضوعات المحادثة

		تفاصيل	إذن
عرض كيانات	الوصف	عرض الكيانات (الكلمات الرئيسية) التي ظهرت في النصوص داخل الموضوع	
مواضيع المحادثة			
	الوصول إلى الصفحة	موضوعات المحادثة > الكيانات	
	الرخص	تحليلات الروبوت	
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	عرض موضوعات المحادثة	
عرض مقاصد	الوصف	عرض المقاصد التي تم تشغيلها داخل الموضوع	
موضوعات المحادثة			
	الوصول إلى الصفحة	مواضيع المحادثة > مقاصد	
	الرخص	تحليلات الروبوت	
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	عرض موضوعات المحادثة	
عرض تحليل الأثر	الوصف	عرض المقارنة جنبا إلى جنب لعدة مقاييس لموضوع واحد أو عدة مواضيع بين نطاقين زمنيين	
	الوصول إلى الصفحة	تحليل الأثر	
	الرخص	تحليلات الروبوت	
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة		

إذن	تفاصيل	
منظر تجميع المقاييس	الوصف	عرض المقاييس المجمعة الشائعة
	الوصول إلى الصفحة	المقاييس المجمعة
	الرخص	تحليلات الروبوت
	ذات الصله اذونات وملاحظات	
عرض النسخة النصية بحث	الوصف	عرض البحث عن النصوص
	الوصول إلى الصفحة	البحث عن النصوص
	الرخص	تحليلات الروبوت
	ذات الصله اذونات وملاحظات	
عرض VAA نظرة عامة	الوصف	عرض نظرة عامة على تحليلات الوكيل الظاهري مع جميع مستويات الرسائل المقاييس
	الوصول إلى الصفحة	نظرة عامة
	الرخص	تحليلات الروبوت
	ذات الصله اذونات وملاحظات	تكوين VAA

		تفاصيل	إذن
عرض مقارنة	الوصف	عرض مقاييس مستوى الرسالة يوميا أو شهريا أو ربع سنويا أو سنويا	
أداء VAA			
	الوصول إلى الصفحة	مقارنة الأداء	
	الرخص	تحليلات الروبوت	
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	تكوين VAA	
عرض أداء استجابة VAA	الوصف	عرض الردود والإجراءات التالية بعد عرض الاستجابة	
	الوصول إلى الصفحة	أداء الاستجابة	
	الرخص	تحليلات الروبوت	
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	تكوين VAA	
عرض رسائل VAA غير المصنفة	الوصف	عرض الرسائل التي تتسبب في عدم تطابق النية، مصنفة حسب الموضوع	
	الوصول إلى الصفحة	الرسائل غير المصنفة	
	الرخص	تحليلات الروبوت	
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	تكوين VAA، تحرير رسائل VAA غير المصنفة	
تحرير رسائل VAA غير المصنفة	الوصف	تصنيف رسائل عدم التطابق مع النية بالشراء إلى نية حالية أو إلى مقاصد جديدة	
	الوصول إلى الصفحة	الرسائل غير المصنفة	
	الرخص	تحليلات الروبوت	

ذات الصله تكوين VAA، عرض رسائل VAA غير المصنفة

إذن	تفاصيل	
	الأذونات والملاحظات	
عرض أداء نية VAA	الوصف	عرض مقاييس مستوى النية
	الوصول إلى الصفحة	أداء النية
	الرخص	تحليلات الروبوت
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	تكوين VAA
عرض تقرير إدارة الروبوت	الوصف	عرض تقارير إدارة برامج التتبع التي تم تحميلها
	الوصول إلى الصفحة	تقرير إدارة الروبوت
	الرخص	تحليلات الروبوت
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	
عرض تقرير أداء الروبوت	الوصف	عرض تقارير أداء الروبوت التي تم تحميلها
	الوصول إلى الصفحة	تقرير أداء الروبوت
	الرخص	تحليلات الروبوت
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	

تكوين VAA	الوصف	تكوين الأهداف داخل VAA
	الوصول إلى الصفحة	التكوين > تحليلات الوكيل الظاهري
	الرخص	تحليلات الروبوت
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	عرض نظرة عامة على VAA ، عرض مقارنة أداء VAA ، عرض أداء استجابة VAA ، عرض رسائل VAA غير المصنفة ، عرض أداء نية VAA
عرض تكوينات الشركة	الوصف	عرض الحدود الخاصة بالشركة
	الوصول إلى الصفحة	تكوينات الشركة
	الرخص	تحليلات الروبوت
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	تحرير تكوينات الشركة
تحرير تكوينات الشركة	الوصف	تكوين الحدود الخاصة بالشركة
	الوصول إلى الصفحة	تكوينات الشركة
	الرخص	تحليلات الروبوت
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	عرض تكوينات الشركة

إذن	تفاصيل	
عرض إعلام التنبيه	الوصف	عرض علامة تبويب التنبيهات عند تشغيل حد الإشارة
	الوصول إلى الصفحة	علامة التبويب "إعلامات التنبيه"
	الرخص	تحليلات الروبوت
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	تكوين إعلام التنبيه
تكوين إعلام التنبيه	الوصف	تكوين عتبات التنبيهات
	الوصول إلى الصفحة	التكوين > مقاييس الروبوت الشاملة ومقاييس التكوين > الموضوع
	الرخص	تحليلات الروبوت
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	عرض إعلام التنبيه
عرض ملخص النص	الوصف	عرض النصوص الملخصة
	الوصول إلى الصفحة	البحث عن النصوص
	الرخص	تحليلات الروبوت
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	تكوين ملخص النص

تكوين النسخة النصية ملخص	الوصف	قم بتكوين المطالبة التي تنشئ نصوص التلخيص
	الوصول إلى الصفحة	التكوين > مطالبة إنشاء ملخص
	الرخص	تحليلات الروبوت
	ذات الصله اذونات وملاحظات	عرض ملخص النص
عرض إشعارات النشاط	الوصف	عرض إشعارات النشاط مثل عند اتخاذ إجراء مثل القائمة السوداء أو الدمج أو إعادة التسمية
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	تحليلات الروبوت
	ذات الصله اذونات وملاحظات	

البصائر

إذن	تفاصيل	
عرض المحتوى	الوصف	يتيح لك عرض لوحات معلومات Insights التي يشاركها أشخاص آخرون في مؤسستك.
	الوصول إلى الصفحة	الرؤى > المفضلة رؤى > الأحدث الرؤى > مجلداتي الرؤى > المجلدات المشتركة الرؤى > لوحات المعلومات
	الرخص	مؤلف الرؤى ، قارئ الرؤى

إذن	تفاصيل	
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	يجب أن يكون لديك ترخيص Insights Reader وإذن واحد على الأقل "عرض بيانات [المنتج]".
عرض بيانات التحليلات	الوصف	يسمح لك هذا الإعداد بعرض لوحات المعلومات والتحليلات التي تم إنشاؤها باستخدام بيانات "إحصاءات Google". عند دمجه مع إذن إنشاء محتوى، يسمح لك باستخدام مجموعات بيانات "إحصاءات Google" لإنشاء تحليلات.
	الوصول إلى الصفحة	الرؤى > المفضلة رؤى > الأحدث الرؤى > مجلداتي الرؤى > المجلدات المشتركة الرؤى > لوحات المعلومات
	الرخص	مؤلف الرؤى ، قارئ الرؤى
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	يجب أن يكون لديك أيضا إذن "عرض المحتوى". يجب أن يكون لدى مؤسستك ترخيص Cisco Analytics.
عرض بيانات WFM الكلاسيكية	الوصف	يتيح لك عرض لوحات المعلومات والتحليلات التي تم إنشاؤها باستخدام بيانات WFM الكلاسيكي. عند دمجه مع إذن إنشاء محتوى، يتيح لك استخدام مجموعات بيانات WFM الكلاسيكية لإنشاء تحليلات.
	الوصول إلى الصفحة	الرؤى > المفضلة رؤى > الأحدث الرؤى > مجلداتي الرؤى > المجلدات المشتركة الرؤى > لوحات المعلومات
	الرخص	مؤلف الرؤى ، قارئ الرؤى
	الأذونات ذات الصلة	يجب أن يكون لديك أيضا إذن "عرض المحتوى". يجب أن يكون لدى مؤسستك ترخيص Cisco Classic WFM.

		وملاحظات
عرض بيانات QM	الوصف	يتيح لك عرض لوحات المعلومات والتحليلات التي تم إنشاؤها باستخدام بيانات QM. عند دمجه مع إذن إنشاء محتوى، يتيح لك استخدام مجموعات بيانات QM لإنشاء تحليلات.
	الوصول إلى الصفحة	الرؤى > المفضلة الرؤى > الرؤى الحديثة الرؤى > المجلدات الرؤى > لوحات المعلومات المشتركة
	الرخص	مؤلف الرؤى ، قارئ الرؤى
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	يجب أن يكون لديك أيضا إذن "عرض المحتوى". يجب أن يكون لدى مؤسستك ترخيص Cisco QM.
عرض بيانات WFM	الوصف	يتيح لك عرض لوحات المعلومات والتحليلات التي تم إنشاؤها باستخدام بيانات WFM. عند دمجه مع إذن إنشاء محتوى، يتيح لك استخدام مجموعات بيانات WFM لإنشاء تحليلات.
	الوصول إلى الصفحة	الرؤى > المفضلة الرؤى > الرؤى الحديثة الرؤى > المجلدات الرؤى > لوحات المعلومات المشتركة
	الرخص	مؤلف الرؤى ، قارئ الرؤى
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	يجب أن يكون لديك أيضا إذن "عرض المحتوى". يجب أن يكون لدى مؤسستك ترخيص Cisco WFM.

إذن	تفاصيل	
إنشاء محتوى	الوصف	يتيح لك إنشاء تحليلات ولوحات معلومات. الوصول إلى
	الصفحة	الرؤى > المفضلة رؤى > الأحدث الرؤى > مجلداتي الرؤى > المجلدات المشتركة الرؤى > لوحات المعلومات تحليلات > الرؤى > مجموعات البيانات
	الرخص	مؤلف الرؤى
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	يجب أن يكون لديك ترخيص Insights Author وإذن "عرض بيانات [المنتج]" واحد على الأقل. عند إضافة هذا الإذن إلى دور، يحصل الدور تلقائيا على إذن عرض المحتوى أيضا.
مشاركة وصف المحتوى		يسمح لك بمشاركة التحليلات ولوحات المعلومات التي تقوم بإنشائها مع الآخرين الأشخاص في مؤسستك.
	الوصول إلى الصفحة	الرؤى > المفضلة الرؤى > الرؤى الحديثة > مجلداتي الرؤى > المجلدات المشتركة الرؤى > لوحات المعلومات
	الرخص	مؤلف الرؤى
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	يجب أن يكون لديك أيضا إذن إنشاء محتوى وإذن "عرض بيانات [المنتج]" واحد على الأقل.

إدارة الرؤى	الوصف	هذا الإذن غير مستخدم حاليا.
	الوصول إلى الصفحة	—
	الرخص	مؤلف الرؤى
	ذات الصله	—
	الأذونات والملاحظات	

إدارة البيانات

إذن	تفاصيل	
إدارة التوصيل	الوصف	يسمح لك بعرض معلومات حول مساحة المعلومات الحالية والاشتراك وإلغاء الاشتراك في تلقي التقارير المجدولة عبر البريد الإلكتروني من المستخدمين الآخرين.
	الوصول إلى الصفحة	إعدادات > مستكشف البيانات
	الرخص	إدارة البيانات
	ذات الصله اذونات وملاحظات	
تسليم التقارير	الوصف	يسمح لك بتكوين وإدارة متى وإلى من يتم إرسال التقرير الذي تملكه عبر البريد الإلكتروني.
	الوصول إلى الصفحة	خيار "مشاركة" في قائمة السياق التي تظهر عند النقر بزر الماوس الأيمن فوق تقرير تملكه في صفحة "مستكشف البيانات" > التقارير.
	الرخص	إدارة البيانات
	ذات الصله اذونات وملاحظات	
مكتبة البيانات	الوصف	يتيح لك الوصول للقراءة فقط إلى صفحة مكتبة البيانات لعرضها

إذن	تفاصيل	
		تفاصيل حول المجموعات ومجموعات البيانات الخاصة بها.
	الوصول إلى الصفحة	مستكشف البيانات > مكتبة البيانات
	الرخص	إدارة البيانات
	ذات الصله اذونات وملاحظات	
تصميم مكتبة البيانات	الوصف	يسمح لك بإنشاء مكتبات البيانات التي تملكها وقراءتها وتحديثها وحذفها.
	الوصول إلى الصفحة	
	الرخص	إدارة البيانات
	ذات الصله اذونات وملاحظات	
نشر مكتبة البيانات	الوصف	يسمح لك بمشاركة مجموعات البيانات مع مجموعات المشاركة التي أنت عضو فيها.
	الوصول إلى الصفحة	
	الرخص	إدارة البيانات
	ذات الصله اذونات وملاحظات	
إدارة مهام البيانات	الوصف	يسمح لك بإدارة الوكلاء والمهام في أي مساحة معلومات تملكها.
	الوصول إلى الصفحة	إدارة التطبيقات > إدارة البيانات > إدارة مهام البيانات

	الرخص	إدارة البيانات
	ذات الصله اذونات وملاحظات	
مشاركة المجموعات الإدارة	الوصف	يسمح لك بإنشاء وإدارة مجموعات المستخدمين التي تم إنشاؤها ل أغراض مشاركة المحتوى.
	الوصول إلى الصفحة	إدارة التطبيقات > مجموعات مشاركة > إدارة البيانات
	الرخص	إدارة البيانات
	ذات الصله اذونات وملاحظات	
إدارة البيانات نظام الإدارة	الوصف	يسمح لك بإنشاء مهام في الوقت الفعلي وإدارتها
	الوصول إلى الصفحة	إدارة التطبيقات > إدارة البيانات > الوقت الحقيقي (RT) إدارة الوظائف
	الرخص	إدارة البيانات
	ذات الصله اذونات وملاحظات	
بيانات UDM الإدارة	الوصف	يتيح لك إضافة مستأجرين وإدارتهم في Unified Data مارت.
	الوصول إلى الصفحة	إدارة التطبيقات > إدارة البيانات > Unified Data Mart
	الرخص	إدارة البيانات
	ذات الصله اذونات وملاحظات	

إذن	تفاصيل	
إدارة مساحة المعلومات	الوصف	يمنح حق الوصول إلى ميزات إدارة دورة حياة ذكاء الأعمال.
	الوصول إلى الصفحة	إعدادات
	الرخص	إدارة البيانات
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	نشر مساحة المعلومات
نشر مساحة المعلومات	الوصف	يمنح المستخدمين الذين يمكنهم إدارة مساحات المعلومات الحق في نشر مساحات المعلومات على حسابات المستخدمين الآخرين.
	الوصول إلى الصفحة	إعدادات
	الرخص	إدارة البيانات
	الأذونات والملاحظات ذات الصلة	إدارة مساحة المعلومات

QM تلقائي

إذن	تفاصيل	
View Auto QM	الوصف	يتيح لك عرض لوحات QM التلقائي في مشغل الوسائط.
	الوصول إلى الصفحة	إحصاءات QM "Google التلقائي" >
	الرخص	مؤسسة التحليلات، الوصول إلى Webex WFO
	ذات الصله الأذونات	—

		تفاصيل	إذن
تحرير QM تلقائي	الوصف	يتيح لك تشغيل مهام QM التلقائي وتجاوز نقاط الذكاء الاصطناعي.	
	الوصول إلى الصفحة	> "إحصاءات QM "Google التلقائي	
	الرخص	مؤسسة التحليلات، الوصول إلى Webex WFO	
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—	
View Auto	الوصف	يتيح لك عرض لوحات معلومات QM التلقائي.	
QM لوحات	الوصول إلى الصفحة	> "إحصاءات QM "Google التلقائي	
	الرخص	مؤسسة التحليلات، الوصول إلى Webex WFO	
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—	
تحرير لوحات	الوصف	يتيح لك تحرير لوحات معلومات QM التلقائي.	
معلومات QM التلقائي	الوصول إلى الصفحة	> "إحصاءات QM "Google التلقائي	
	الرخص	مؤسسة التحليلات، الوصول إلى Webex WFO	
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—	

		تفاصيل	إذن
View Auto	الوصف	يتيح لك عرض جميع الإشعارات اليومية في لوحة معلومات QM التلقائي.	
QM إعلام	الوصول إلى الصفحة	< "إحصاءات QM "Google التلقائي	
	الرخص	مؤسسة التحليلات، الوصول إلى Webex WFO	
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—	
تحرير QM	الوصف	يسمح لك بتكوين الشروط التي تؤدي إلى تشغيل الإشعارات اليومية.	
تلقائي إعلام	الوصول إلى الصفحة	< "إحصاءات QM "Google التلقائي	
	الرخص	مؤسسة التحليلات، الوصول إلى Webex WFO	
	ذات الصله الأذونات والملاحظات	—	

تعيين الصفحات المقصودة للمستخدمين

حدد الصفحة التي يراها الأشخاص عند تسجيل الدخول لأول مرة إلى Webex WFO. يمكن أن تكون هذه الصفحة صفحة Webex WFO أو لوحة معلومات Insights.

ملاحظة هذه ميزة جديدة غير متوفرة بشكل عام بعد. إذا كنت ترغب في الوصول المبكر إلى هذه الميزة، فاتصل بمدير حساب Cisco الخاص بك.

المتطلبات الأساسية

- تستخدم مؤسستك سحابة Webex WFO. هذه الصفحة غير متاحة لعمليات النشر داخل الشركة.
- لديك إذن تعيين أدوار المستخدمين.
- لعرض صفحة Webex WFO كصفحة مقصودة ، يجب أن يكون لدى المستخدمين إذن للوصول إلى تلك الصفحة. راجع إدارة الأدوار والأذونات .

- لتعيين لوحة معلومات Insights كصفحة مقصودة، يجب أن يكون لديك حق الوصول إلى Insights. يرجى الاطلاع على منح المستخدمين حق الوصول إلى الإحصاءات.
- لعرض لوحة معلومات الإحصاءات كصفحتهم المقصودة:
  - يجب أن يكون لدى المستخدمين حق الوصول إلى Insights. يرجى الاطلاع على منح المستخدمين حق الوصول إلى الإحصاءات.
  - يجب مشاركة لوحة التحكم معك (إذا لم تقم بإنشائها) ومع الأشخاص الذين سيحصلون عليها كصفحة مقصودة لهم. راجع منح مستخدمي ومجموعات Insights الفردية حق الوصول إلى لوحة معلومات في Insights.

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > الصفحة المقصودة لتكوين مستخدم > العالمي >

الاجراءات

تعيين صفحة Webex WFO كصفحة مقصودة لدور مستخدم

1. حدد الدور في جدول الأدوار .
2. في جدول الصفحات المقصودة ، حدد الصفحة. يظهر اسم الصفحة بجوار الدور في الأدوار جدول.

   ملاحظة لا يمكن أن تكون كل صفحة Webex WFO صفحة مقصودة. الصفحات المتاحة هي قائمة منسقة.

3. انقر على حفظ. عندما يقوم الأشخاص الذين لديهم هذا الدور بتسجيل الدخول إلى Webex WFO ، فسوف يصلون إلى هذه الصفحة. إذا تم تعيين أدوار متعددة لمستخدم له صفحات مقصودة مختلفة، فسيرى الصفحة المقصودة المخصصة للدور الذي تم إنشاؤه مؤخرا.

تعيين لوحة معلومات Insights كصفحة مقصودة لدور مستخدم

1. حدد الدور في جدول الأدوار .
2. انقر على لوحات معلومات الإحصاءات. تظهر قائمة بلوحات المعلومات التي قمت بإنشائها أو التي تمت مشاركتها معك.
3. في جدول الصفحات المقصودة ، حدد لوحة المعلومات. يظهر اسم لوحة المعلومات بجوار الدور في جدول الأدوار .
4. (اختياري) لعرض لوحة المعلومات، انقر فوق أيقونة العين بجوار اسمها. يتم فتح لوحة المعلومات في علامة تبويب جديدة.

5. انقر على حفظ. عندما يقوم الأشخاص الذين لديهم هذا الدور بتسجيل الدخول إلى WFO Webex ، فسوف يهبطون على لوحة المعلومات هذه. إذا تم تعيين أدوار متعددة لمستخدم له صفحات مقصودة مختلفة، فسيرى الصفحة المقصودة المخصصة للدور الذي تم إنشاؤه مؤخرا.

إزالة صفحة مقصودة من دور

إذا لم يتم تعيين صفحة مقصودة لدور، فسيرى الأشخاص الذين لديهم هذا الدور الصفحة الأولى في القائمة العلوية ل WFO Webex (من اليسار إلى اليمين) التي لديهم إذن لرؤيتها.

1. انقر على رمز سلة المهملات بجوار اسم الدور في جدول الأدوار .
2. انقر على حفظ.

مواضيع ذات صلة

- إدارة الأدوار والأذونات —إنشاء أدوار
- إنشاء مستخدمين وتحريرهم—تعيين أدوار للمستخدمين
- منح المستخدمين صلاحية الوصول إلى الإحصاءات
- منح مستخدمي ومجموعات Insights الفردية حق الوصول إلى لوحة معلومات في Insights

منح المستخدمين حق الوصول إلى مستكشف البيانات

من خلال الوصول إلى Cisco Data Explorer، يمكن للأشخاص عرض التقارير ولوحات المعلومات المخصصة لهم، وعرض التقارير المشتركة ولوحات المعلومات التي أنشأها الآخرون، وإنشاء التقارير ولوحات المعلومات الخاصة بهم. يمكنك تغيير مستوى وصول الأشخاص حسب الدور.

المتطلبات الأساسية

- تم إنشاء المستخدمين والأدوار.
- لديك إذن إدارة الأدوار.

موقع الصفحة

مختلف. راجع الإجراءات أدناه لمعرفة مواقع الصفحات.

الاجراءات

تعيين أذونات مستكشف البيانات لأدوار المستخدم

1. انتقل إلى إدارة التطبيقات > تكوين المستخدم > الأدوار.
2. حدد الأذونات التالية لتعيينها إلى الأدوار حسب الرغبة:

إذن	الوصف
مستكشف البيانات	يمنح الأشخاص حق الوصول للقراءة فقط إلى أصل مستكشف البيانات صفحة المتصفح (قائمة التقارير ولوحات المعلومات).
إنشاء المحتوى	يسمح للأشخاص بإنشاء مستكشف البيانات وتحديثه وحذفه التقارير ولوحات المعلومات.
نشر المحتوى	يسمح للأشخاص بمشاركة التقارير ولوحات المعلومات التي يمتلكونها لمشاركة المجموعات التي ينتمون إليها.

3. انقر على حفظ.

جعل لوحة المعلومات الصفحة الرئيسية الافتراضية لدور

عندما يقوم الأشخاص الذين لديهم دور معين بتسجيل الدخول إلى WFO Webex ، ستكون لوحة المعلومات هذه هي أول ما يرونه. في حالة وضع علامة على عدة لوحات معلومات لها نفس الدور، يمكن للأشخاص الذين لديهم هذا الدور التنقل بين لوحات المعلومات المختلفة.

شرط

- لا يحتوي الدور على أذونات مستكشف البيانات أو إنشاء المحتوى أو نشر المحتوى.
- (للعملاء الذين ينتقلون من الإصدار 10.4 إلى السحابة) يتم تعيين الدور إلى لوحات معلومات الصفحة الرئيسية لمستكشف البيانات: في إدارة التطبيقات > الإعدادات العامة > العامة > إدارة لوحة المعلومات، انقل الدور إلى مستكشف البيانات.
- أنت تملك لوحة المعلومات. لإنشاء لوحة معلومات لا تملكها في صفحة رئيسية افتراضية، انسخ لوحة المعلومات.

1. في صفحة مستكشف البيانات، انقر بزر الماوس الأيمن فوق لوحة المعلومات وحدد علامة من القائمة المنسدلة. الشبكة تفتح نافذة العلامات.
2. أدخل **c1_role_** ثم اسم الدور.

هام يجب أن يتطابق اسم الدور مع الاسم الذي تستخدمه مؤسستك. تتوفر قائمة بالأدوار في أدوار > تكوين مستخدم > العام لإدارة التطبيقات > العام.

لإضافة دور اسمه كلمة واحدة، أدخل الاسم.

مثال **c1_role_Agent**

لإضافة دور يكون اسمه كلمات متعددة مفصولة بمسافات، قم بإحاطة العلامة بين علامتي اقتباس.

مثال **"c1_role_East** قائد فريق الساحل"

لإضافة أدوار متعددة في الوقت نفسه، أدخلها واحدا تلو الآخر مفصولة بمسافة.

مثال c1_role_Evaluator "وكيل ساحل c1_role_East"

3. انقر على إضافة علامة.
4. انقر فوق موافق. يتم إغلاق نافذة العلامة .

مواضيع ذات صلة

- إدارة الأدوار والأذونات —قائمة بجميع الأذونات التي تنطبق على QM و"إحصاءات Google" وما تفعله.
- إدارة قائمة لوحات معلومات وتقارير مستكشف البيانات—تعرف على كيفية تقييد الوصول إلى تقارير ولوحات معلومات محددة حسب الدور.

إيقاف تشغيل مستكشف البيانات

إذا انتقلت مؤسستك إلى Insights وكانت جاهزة لإزالة Data Explorer قبل أن تقوم Cisco بإيقاف تشغيله تلقائيا، فاتبع الخطوات أدناه.

المتطلبات الأساسية

- لإيقاف تشغيل مستكشف البيانات لتسجيل المكالمات QM والتحليلات ومستخدمي WFM الكلاسيكي، لديك إذن إدارة الأدوار.

موقع الصفحة

مختلف. راجع الإجراءات أدناه لمعرفة مواقع الصفحات.

الاجراءات

إيقاف تشغيل مستكشف البيانات لتسجيل المكالمات QM والتحليلات ومستخدمي WFM الكلاسيكية

1. انتقل إلى إدارة التطبيقات> عام > تكوين > أدوار المستخدم.
2. في جدول الأذونات ، قم بإلغاء تحديد خانات الاختيار الخاصة بالأذونات التالية لكل دور:
   - في قسم لوحات المعلومات :
     - عرض لوحة معلومات QM
     - إدارة لوحات المعلومات
     - عرض لوحة معلومات WFM
   - في قسم التقارير :
     - التقارير المتقدمة API
     - مستكشف البيانات
     - إنشاء المحتوى
     - نشر المحتوى
   - في قسم إدارة البيانات: امسح جميع الأذونات في هذا القسم.
3. انقر على حفظ. عندما يقوم المستخدمون بتسجيل الدخول في المرة التالية ، سيهبطون على الصفحة الأولى في القائمة العلوية (من اليسار إلى اليمين) التي لديهم إذن للوصول إليها. بالنسبة لمعظم الأشخاص، هذه هي صفحة التفاعلات. لن يروا مستكشف البيانات في القائمة العلوية.

ملاحظة لا يمكنك إزالة أية أذونات من دور المسؤول المتميز. هذا الدور مضمن في WFM ولا يمكن تحريره.

مواضيع ذات صلة

- منح المستخدمين صلاحية الوصول إلى الإحصاءات
- إدارة الأدوار والأذونات

إدارة الفرق

الفريق عبارة عن مجموعة من وكيل واحد أو أكثر.

تتيح لك صفحة Teams إدارة الفرق للأنظمة المتزامنة وغير المتزامنة. يمكنك أيضا استيراد الفرق وتصديرها.

في النظام المتزامن، يتم إنشاء الفرق في ACD ومزامنتها مع Webex WFO. المزامنة هي طريقة واحدة من ACD إلى Webex WFO. إذا كان لدى الفريق وكلاء معينون له في ACD ، تعيين هؤلاء الوكلاء لهذا الفريق في Webex WFO. بالنسبة لهذه الفرق، لا يمكنك تغيير اسم الفريق أو الوكلاء المعينين للفريق.

أفضل الممارسات عند مزامنة ACD مع Webex WFO، لا تنشئ فرقا في Webex WFO لأنه لن تتم مزامنة هذه الفرق مع ACD.

في نظام غير متزامن، يمكنك إنشاء فرق وإدارتها في Webex WFO حسب الرغبة.

تعريفات الحقول

استخدم صفحة Teams لإنشاء فرق أو تحريرها أو استيرادها أو تصديرها. إذا كان ACD الخاص بك يقوم بمزامنة بيانات الفريق مع WFO Webex، فارجع إلى الوثائق لفهم كيفية تأثير ذلك على أي تغييرات تجريها هنا.

الحقول الموجودة في صفحة Teams موصوفة أدناه.

الحقل	الوصف
اسم الفريق	أدخل اسما للفريق. لا يمكن أن يكون اسم الفريق هو الاسم و مجموعة موجودة أو فريق موجود أو اسم المستأجر الذي يعد هذا الفريق جزءا منه. أسماء الفرق التي تمت مزامنتها للقراءة فقط.
حدد الفريق	حدد فريقا موجودا. تعرض القائمة الفرق النشطة بشكل افتراضي.
إظهار الفرق غير النشطة	حدد خانة الاختيار هذه لعرض كل من الفرق النشطة وغير النشطة في حقل تحديد فريق. يظهر "غير نشط" بجوار الفرق غير النشطة في قائمة تحديد فريق. عند مسحها، تظهر الفرق النشطة فقط في حقل تحديد فريق. يظهر هذا الحقل فقط عندما تقوم بتحرير فريق موجود.
تفعيل هذا الفريق	لتنشيط الفريق، حدد خانة الاختيار هذه. يتم تنشيط الفرق بواسطة افتراضي. قم بإلغاء تحديد خانة الاختيار هذه لإلغاء تنشيط الفريق.
تاريخ الإنشاء	(للقراءة فقط) تاريخ إنشاء سجل الفريق.
تاريخ التعطيل	(للقراءة فقط) تاريخ إلغاء تنشيط سجل الفريق. طالما أنه كذلك سجل الفريق نشط، هذا الحقل غير مرئي. عندما يكون هذا الحقل مرئيا، فإنه يعرض تاريخ أحدث سجل للفريق

الحقل	الوصف
	التعطيل. يظهر هذا الحقل فقط عند إلغاء تحديد خانة الاختيار "تنشيط هذا الفريق".
المجموعة	حدد المجموعة التي يجب وضع هذا الفريق فيها.
الوكلاء	تعيين الوكلاء المطلوبين للفريق. في النظام الذي تمت مزامنته، لا يمكنك تغيير قائمة العاملين المعينين للفريق الذي تمت مزامنته.
تضمين هذا الفريق في تقارير الإنتاجية	حدد خانة الاختيار هذه إذا كنت تريد تضمين إحصائيات هذا الفريق عندما تقوم خدمة التقاط Webex WFO بتجميع إحصاءات الإنتاجية.
موقع تحميل المرحلة	حدد خانة الاختيار هذه لإقران الفريق وبيانات تحميل المرحلة ملقم. تتوفر خانة الاختيار هذه فقط في حالة تمكين مكون التحميل المرحلي لخادم بيانات في نظامك. لن يستخدم المستخدمون الذين تم تعيينهم لهذا الفريق التحميل المرحلي إلا إذا كانوا مرتبطين أيضا بحدث يومي لسير عمل QM تم تكوينه بشكل صحيح. لمزيد من المعلومات حول التحميل على مرحلتين، راجع "تكوين مكون التحميل المرحلي" في دليل التصميم لعمليات النشر على السحابة.
ملفات تعريف التخزين	حدد ملف تعريف تخزين لربطه بهذا الفريق. الافتراضي ملف تعريف التخزين لهذا الحقل هو المجموعة الافتراضية في ملفات تعريف التخزين (إدارة التطبيقات > تكوين النظام > ملفات تعريف التخزين). إذا قمت بتغيير ملف تعريف التخزين للفريق، يتم تخزين التسجيلات الجديدة في ملف تعريف التخزين الجديد، ولكن تظل التسجيلات الموجودة في ملف تعريف التخزين الأصلي.

فرق الاستيراد والتصدير

حدد خيار "استيراد وتصدير الفرق" لاستيراد فريق جديد أو تم تحريره أو تصدير فرق موجودة. بيانات الاستيراد والتصدير بتنسيق CSV.

يمكن أن تستخدم الأعمدة أسماء الحقول أدناه كأسماء رؤوس أو يمكنك استخدام أسماء الحقول التي تختارها (على سبيل المثال، قد يكون "الاسم" هو "اسم الفريق"). أسماء الأعمدة المدرجة هنا هي الأسماء المستخدمة في قاعدة بيانات Webex WFO. إذا كنت تستخدم أسماء أعمدة مختلفة، فيجب تعيين كل اسم مخصص إلى اسم Webex WFO المناسب.

بمجرد تكوين كيفية تعيين حقول ملف الاستيراد إلى حقول Webex WFO، يمكنك حفظ هذا التعيين لإعادة استخدامه.

تصدير بيانات الفريق

- انقر على تصدير. يقوم Webex WFO بتنزيل الملف (المسمى teams.csv) إلى الكمبيوتر بتنسيق CSV.

استيراد بيانات الفريق

1. انقر فوق اختيار ملف، وانتقل إلى ملف CSV الفريق، ثم انقر فوق فتح لعرض رؤوس أعمدة الملف. يمكن أن يستخدم الملف أسماء رؤوس الأعمدة الافتراضية أدناه أو يمكنك استخدام أسماء العناوين التي تختارها (على سبيل المثال، قد يكون "الاسم" هو "اسم الفريق"). إذا كنت تستخدم أسماء رؤوس أعمدة مختلفة، فيجب تعيين كل اسم مخصص إلى اسم Webex WFO المناسب.

رأس العمود	الوصف
معرف الفريق	معرف الفريق في ACD. يمكنك تحديد رقم المعرف عن طريق تصدير بيانات الفريق وعرضها في ملف CSV الناتج. إذا قمت باستيراد فريق بمعرف فريق موجود بالفعل في قاعدة البيانات، فإن البيانات المستوردة لمعرف الفريق هذا تحل محل البيانات الموجودة في قاعدة البيانات. إذا كان الفريق فريقا جديدا، فيجب تعيين المعرف إلى 0 (صفر) وإلا سيفشل الاستيراد.
الاسم	اسم الفريق.
تاريخ التنشيط	تاريخ تنشيط الفريق.

رأس العمود	الوصف
تاريخ إلغاء التنشيط	تاريخ إلغاء تنشيط الفريق. معرف المجموعة
الرئيسية	المجموعة التي ينتمي إليها الفريق.
تجميع الإنتاجية	(خطأ/صواب) يشير إلى ما إذا كان سيتم تضمين إحصائيات الفريق أم لا عندما تقوم خدمة Capture بتجميع إحصاءات الإنتاجية.

2. قم بتعيين حقول استيراد Webex المطلوبة من WFO إلى الحقل المناسب في ملف CSV، ثم قم بتكوين نوع بيانات هذا الحقل.
3. انقر فوق استيراد.

حفظ مخطط تعيين لإعادة استخدامه

1. انقر فوق اختيار ملف، وانتقل إلى ملف CSV الفريق، ثم انقر فوق فتح لعرض رؤوس أعمدة الملف.
2. قم بتعيين حقول استيراد Webex المطلوبة من WFO إلى الحقل المناسب في ملف CSV، ثم قم بتكوين نوع بيانات هذا الحقل.
3. أدخل اسما للتعيين في حقل اسم التعيين، ثم انقر فوق حفظ. سيكون مخطط التعيين هذا متاحا لإعادة استخدامه في عملية استيراد مستقبلية.

إدارة المجموعات

المجموعة هي مجموعة من فريق واحد أو أكثر.

تعريفات الحقول

استخدم صفحة المجموعات لإنشاء المجموعات وتحريرها واستيرادها وتصديرها.

ملاحظة يمكن إلغاء تنشيط المجموعات ولكن لا يمكن إزالتها. يتم الاحتفاظ بها للأغراض التاريخية وهي متوفرة في التقارير وجهات الاتصال والتحليلات وما إلى ذلك.

الحقول الموجودة في صفحة المجموعات موضحة أدناه.

الحقل	الوصف
اسم المجموعة	أدخل اسما للمجموعة. لا يمكن أن يكون اسم المجموعة هو اسم مجموعة موجودة أو فريق موجود أو اسم المستأجر هذا

الحقل	الوصف
	المجموعة جزء من.
حدد مجموعة	حدد مجموعة حالية. تعرض القائمة المجموعات النشطة بشكل افتراضي.
إظهار المجموعات غير النشطة	حدد خانة الاختيار هذه لعرض المجموعات النشطة وغير النشطة في حقل تحديد مجموعة. تظهر كلمة "غير نشطة" بجوار المجموعات غير النشطة في قائمة المجموعات. عند مسحها، تظهر المجموعات النشطة فقط في حقل تحديد مجموعة. يظهر هذا الحقل فقط عندما تقوم بتحرير مجموعة موجودة.
تفعيل هذه المجموعة	حدد خانة الاختيار هذه لتنشيط المجموعة. يتم تنشيط المجموعات بواسطة افتراضي. قم بإلغاء تحديد خانة الاختيار هذه لإلغاء تنشيط المجموعة.
افرقه	قم بتعيين فريق واحد أو أكثر لهذه المجموعة.
تاريخ الإنشاء	(للقراءة فقط) تاريخ إنشاء سجل المجموعة.
تاريخ التعطيل	(للقراءة فقط) تاريخ إلغاء تنشيط سجل المجموعة. عندما أ السجل نشط، هذا الحقل غير مرئي. عندما يكون هذا الحقل مرئيا، فإنه يعرض تاريخ آخر عملية إلغاء تنشيط للمجموعة. يظهر هذا الحقل فقط عند إلغاء تحديد خانة الاختيار "تنشيط هذه المجموعة".
افرقه	قم بتعيين فريق واحد أو أكثر لهذه المجموعة عن طريق نقل الفرق من الجزء المتوفر إلى الجزء المعين.

مجموعات الاستيراد والتصدير

حدد خيار "استيراد وتصدير المجموعات" لاستيراد مجموعات جديدة أو معدلة أو تصدير مجموعات حالية. بيانات الاستيراد والتصدير بتنسيق CSV.

تصدير بيانات المجموعة

- انقر على تصدير. يقوم Webex WFO بتنزيل الملف (المسمى groups.csv) إلى الكمبيوتر.

استيراد بيانات المجموعة

1. انقر فوق اختيار ملف، وانتقل إلى مجموعتك CSV ملف، ثم انقر فوق فتح لعرض رؤوس أعمدة الملف. يجب أن يتضمن الملف أعمدة للبيانات التالية بأي ترتيب. يمكن أن تستخدم الأعمدة هذه الأسماء كعنوان أو اسم تختاره (على سبيل المثال، قد يكون "الاسم" هو "اسم المجموعة"). إذا كنت تستخدم أسماء أعمدة مختلفة، فيجب تعيين كل اسم مخصص إلى Webex المناسب
اسم WFO.

رأس العمود	الوصف
معرف المجموعة	معرف المجموعة في ACD. يمكنك تحديد رقم المعرف عن طريق تصدير بيانات المجموعة وعرضها في ملف CSV الناتج. إذا كانت المجموعة مجموعة جديدة، فيجب تعيين المعرف إلى 0 (صفر) وإلا سيفشل الاستيراد.
الاسم	اسم المجموعة.
تاريخ التنشيط	تاريخ تنشيط المجموعة. تاريخ إلغاء التنشيط تاريخ إلغاء تنشيط المجموعة.

2. قم بتعيين حقول استيراد Webex المطلوبة من WFO إلى الحقل المناسب في ملف CSV وقم بتكوين نوع بيانات ذلك الحقل، أو حدد تعيينا موجودا من الحقل المنسدل استخدام التعيين الموجود.

ملاحظة إذا كنت تقوم بإنشاء تعيين جديد، بمجرد تكوين كيفية تعيين حقول ملف الاستيراد إلى حقول WFO Webex يمكنك تسمية التعيين ثم حفظه ل
اعاده.

3. انقر فوق استيراد.

ملاحظة إذا قمت باستيراد مجموعة بمعرف مجموعة موجود بالفعل في قاعدة البيانات، تقوم البيانات المستوردة لمعرف المجموعة هذا بالكتابة فوق البيانات الموجودة في قاعدة البيانات.

إدارة طرق العرض

تتحكم طريقة العرض في نطاق وصول المستخدم في WFM و QM. في WFM، يكون للمستخدم المعين لطريقة عرض حق الوصول فقط إلى الكيانات (مثل جهات الاتصال والفرق وقوائم انتظار الخدمة ومجموعات قوائم انتظار الخدمة والمجموعات متعددة المهارات وتعيينات المهارات وظروف العمل ونوبات العمل والاستثناءات والمشاريع) المعينة لهذا العرض وفقا ل

أدونات دورهم.

يتم تحديد نطاق المستخدم عند تسجيل الدخول. إذا تم إنشاء كيانات جديدة بعد تسجيل الدخول (على سبيل المثال، المستخدمون أو الفرق المضافة عن طريق المزامنة مع ACD)، فلن يشمل نطاق المستخدم هذه الكيانات إلا بعد تسجيل الخروج وتسجيل الدخول مرة أخرى.

موقع الصفحة

طرق عرض > > تكوين مستخدم > العام لإدارة التطبيقات

ملاحظة سيتم تضمين جهات الاتصال التي تم تسجيلها مسبقا ووضع علامة عليها باستخدام بيانات التعريف المستخدمة لعرض QM في النتائج التي تم إرجاعها للعرض. في المرة الأولى التي تصل فيها إلى جهات الاتصال باستخدام طريقة عرض QM ، ستقوم بذلك واجه تأخيرا ، حيث يقوم التطبيق بإجراء البحث الأولي في قاعدة البيانات عن طريقة العرض هذه.

ملاحظه
إذا كانت مؤسستك تستخدم طرق عرض QM بدلا من تكوين نطاق المستخدم عبر صفحة المستخدمون، فإن عامل تصفية المؤسسة في صفحة التفاعلات يعمل على هذا النحو مع المستخدمين الذين تم تعيين عرض QM لهم ولكن لم يتم تعيين نطاق:

- يتم تعيين القوائم المنسدلة للمجموعة والفريق إلى الكل ولا يمكن تغييرها.
- تعرض القائمة المنسدلة "الوكيل" أسماء جميع الوكلاء.

ملاحظة للسماح للوكلاء بعرض جهات الاتصال الخاصة بهم وتشغيلها بالإضافة إلى أية جهات اتصال تفي بمعايير QM View، قم بتعيين إذن تضمين النطاق الذاتي في طرق عرض QM لهم. راجع إدارة الأدوار و أذونات .

يمكن تضمين كيان في طرق عرض متعددة، ويمكن تعيين مستخدم لطرق عرض متعددة.

يطلق على طريقة عرض النظام WFM اسم EnterpriseView. لا يمكن إعادة تسمية طريقة العرض هذه أو حذفها. يمكنك استخدام هذا كطريقة العرض الأساسية أو إنشاء طرق عرض جديدة تناسب احتياجاتك. ليس لدى QM طريقة عرض للنظام.

أوصاف الحقول

استخدم صفحة طرق العرض لإنشاء طرق عرض WFM أو QM وتحريرها وحذفها. الحقول الموجودة في صفحة طرق العرض موصوفة أدناه.

حقول لطرق عرض WFM

الحقل	الوصف
اسم العرض	اختر اسما فريدا للعرض أو حدد طريقة عرض حالية. EnterpriseView هو عرض نظام ولا يمكن إعادة تسميته أو حذفه.
تفعيل	حدد خانة الاختيار تنشيط لتنشيط طريقة العرض. لا يمكن استخدام طريقة العرض ما لم يتم تنشيطها.
المستعملون	حدد المستخدمين الذين تريد تعيينهم إلى طريقة العرض.
افرقه	حدد الفرق التي تريد تعيينها إلى طريقة العرض.
مجموعات متعددة المهارات	حدد المجموعات متعددة المهارات لتعيينها إلى طريقة العرض.
قوائم انتظار الخدمة	حدد قوائم انتظار الخدمة لتعيينها إلى طريقة العرض.
مجموعات قائمة انتظار الخدمة	حدد مجموعات قائمة انتظار الخدمة لتعيينها إلى طريقة العرض.
تعيينات المهارات	حدد تعيينات المهارات لتعيينها إلى طريقة العرض.
ظروف العمل	حدد شروط العمل لتعيينها إلى طريقة العرض. نوبات العمل
	حدد نوبات العمل لتعيينها إلى طريقة العرض.
الاستثناءات	حدد الاستثناءات التي تريد تعيينها إلى طريقة العرض.
أنواع الاستثناءات	حدد أنواع الاستثناءات لتعيينها إلى طريقة العرض. أنواع الاستثناءات مطلوبة حتى يتمكن الوكلاء من إرسال الطلبات (راجع الطلبات).
المشاريع	حدد المشاريع التي تريد تعيينها إلى طريقة العرض.
أنواع العطلات	حدد أنواع العطلات لتعيينها إلى طريقة العرض. يجب أن يكون لدى الوكلاء جميع أنواع الإجازات من وجهة نظرهم الموجودة في خطة عطلتهم. وإلا فلن يتمكنوا من تحديد نوع الإجازة المفقودة عند تقديم طلب إجازة.
قواعد العمل الديناميكية	حدد قواعد العمل الديناميكية لتعيينها إلى طريقة العرض.

الحقل	الوصف
أحداث الجدولة الديناميكية	حدد أحداث الجدولة الديناميكية لتعيينها إلى طريقة العرض.
شروط تحديد النطاق	استخدم الحقول الموجودة في هذا القسم لإنشاء قواعد لتعريف بيانات التعريف للحد من نطاق هذا العرض.
مطابقة أي أو مطابقة الكل	يشير إلى ما إذا كانت القاعدة منطقية OR (تطابق أي) أو منطقية و (تطابق الكل).
إضافة قاعدة	يضيف سطر شروط لتعريف القاعدة.
حقل بيانات التعريف	حدد حقل بيانات تعريف من القائمة المنسدلة. يمكنك استخدام هذا لتحديد نطاق خارج الفريق والمجموعة.
الحالة	حدد العملية المراد تطبيقها على الشرط من القائمة المنسدلة.
القيمة	أدخل القيمة التي تريد تصفية بيانات التعريف بها. لا يمكنك استخدام أحرف البدل عند إدخال طريقة العرض هذه.

حقول لطرق عرض QM

الحقل	الوصف
اسم العرض	اختر اسما فريدا للعرض أو حدد طريقة عرض حالية. ملاحظة EnterpriseView هو عرض نظام لا يمكن إعادة تسميته أو حذفه.
تفعيل	حدد خانة الاختيار تنشيط لتنشيط طريقة العرض. لا يمكن استخدام طريقة العرض ما لم يتم تنشيطها.
شروط تحديد النطاق	استخدم الحقول الموجودة في هذا القسم لإنشاء قواعد لتعريف بيانات التعريف ل تحديد نطاق هذا العرض. ▪ القائمة المنسدلة مطابقة أي أو مطابقة الكل—تشير إلى ما إذا كانت القاعدة منطقية أو (مطابقة أي) أو منطقية و (مطابقة الكل).

الحقل	الوصف
	▪ زر إضافة قاعدة—لإضافة سطر من الشروط لتعريف القاعدة. يمكنك إضافة قواعد متعددة. ▪ حقل بيانات التعريف—حدد حقل بيانات تعريف من القائمة المنسدلة. استخدم هذا الحقل لتحديد نطاق خارج فريقك ومجموعتك. ▪ الحالة—حدد العملية المراد تطبيقها على الشرط من القائمة المنسدلة. ▪ القيمة—أدخل القيمة التي تريد تصفية البيانات الوصفية بها. لاحظ أنه لا يمكنك استخدام أحرف البدل عند إدخال هذه القيمة. لحذف قاعدة، انقر فوق **X** بجوار القاعدة المطلوبة.

تسجيل جهات الاتصال وتقييمها

يستلزم تسجيل جهات الاتصال وتقييمها ما يلي:

- البحث عن جهات الاتصال ضمن نطاقك باستخدام عامل تصفية واحد أو أكثر.
- تشغيل جهات الاتصال باستخدام مشغل الوسائط
- تعيين جهات الاتصال ومشاركتها.
- تقييم محادثات العملاء (جهات الاتصال المسجلة صوتيا وغير المكالمة).
- تحليل بيانات التقييم
- عرض حالة الوكيل والاستماع إلى مكالمة وعرض شاشة الوكيل في الوقت الفعلي.
- إنشاء جهات اتصال يدويا.

تسجيل جهات الاتصال

يستلزم تسجيل جهات الاتصال ما يلي:

- حدد التسجيلات التي تريد الاحتفاظ بها وحذفها، استنادا إلى قواعد سير العمل، وحدد مدة الاحتفاظ بالتسجيلات.
- قم بإزالة التسجيلات من أجهزة الكمبيوتر الخاصة بالوكيل فور اكتمال جهة الاتصال وتخزينها على خادم بيانات في مركز الاتصال الخاص بك حتى وقت مجدول، عندما يتم تشغيل حدث سير عمل QM وتحميلها إلى السحابة.
- إدارة جهات الاتصال التي يتم تسجيلها تلقائيا وجهات الاتصال التي يتم استبعادها تلقائيا من التسجيل بشكل استباقي.
- تسجيل جهة اتصال يدويا.

ملاحظة يمكن أن يؤدي استخدام طرق متعددة لتشغيل الإيقاف المؤقت والاستئناف (مثل عناصر التحكم في التسجيل وأحداث الويب وواجهات برمجة التطبيقات وإشارات الجهات الخارجية) في نفس الوقت إلى سلوك غير متوقع. من أجل تجنب هذه الاستخدامات المشكلة، طريقة واحدة فقط في المكالمة في كل مرة.

أتمتة مهام سير عمل QM

استخدم صفحة "إدارة سير العمل" لتحديد التسجيلات التي يجب الاحتفاظ بها والتسجيلات التي يجب حذفها استنادا إلى قواعد سير العمل، ولتحديد مدة الاحتفاظ بالتسجيلات. يمكنك أيضا استخدام مهام سير العمل لتنفيذ مهام أخرى، مثل تعيين التقييمات.

نهاية التفاعل ويوميا هما نوعان من الأحداث اللذان يحددان وقت تعيين سير عمل للتشغيل. بمجرد تحديد نوع حدث، يمكنك بعد ذلك تكوين قواعد سير العمل بشكل أكبر. يتم تقييم القواعد واتباعها بالترتيب الذي تظهر به في صفحة إدارة سير العمل حتى يتم العثور على قاعدة مطابقة. توجد قاعدة افتراضية (مقفلة) تكون دائما القاعدة الأخيرة في القائمة. يمكن تعديله ، لكن لا يمكن حذفه.

بمجرد تعيين القواعد، يمكنك عندئذ إنشاء شرط واحد أو أكثر يجب أن تتبعه القاعدة. عند استيفاء شروط قاعدة، يتم اتباع الإجراءات التي تم تكوينها لهذا الشرط. يمكن أن تتراوح هذه الإجراءات من إدخال البيانات الوصفية وإعادة تدوير جهات الاتصال والاحتفاظ بنسبة مئوية من التسجيلات والمزيد.

المتطلبات الأساسية

- لديك إذن إدارة سير العمل
- إنشاء نموذج تقييم نشط إذا كنت تريد تعيين نموذج تقييم افتراضي كإجراء سير عمل

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > QM > تدفقات جهات الاتصال > إدارة سير العمل

الاجراءات

لإنشاء سير عمل كامل، يجب إنشاء قاعدة، وإنشاء شروط لتلك القاعدة، ثم إعداد إجراءات للشروط التي قمت بإنشائها.

إنشاء قاعدة جديدة

عندما تقوم بإنشاء قاعدة، فإنك تقوم بإنشاء حاوية للشروط التي تريدها لسير عملك.

1. حدد حدث نهاية التفاعل أو الحدث اليومي.

   حدث نهاية التفاعل—يعالج سير العمل التسجيل في نهاية المكالمة.

   الحدث اليومي—يعالج سير العمل جميع التسجيلات مرة واحدة يوميا. إذا كانت هناك مكالمات لا تزال قيد التسجيل عند تنفيذ سير عمل الحدث اليومي، تحميل هذه المكالمات عند تشغيل الحدث اليومي التالي.

2. (الأحداث اليومية فقط) أدخل وقت تشغيل الحدث اليومي في حقل الوقت .

الوقت —الوقت الذي تبدأ فيه معالجة سير العمل. هذا هو أيضا وقت بدء فترة الاحتفاظ بالتسجيلات. إذا تم تغيير الوقت، يدخل الوقت الجديد حيز التنفيذ على الفور، وستتم معالجة المكالمات باستخدام الوقت الجديد.

3. أدخل اسما للقاعدة في حقل الاسم .
4. انقر على حفظ القاعدة. تتم إضافة القاعدة إلى سير العمل.

ملاحظة لا يؤدي تحديد حفظ القاعدة إلى حفظ سير العمل بالكامل. احفظ مهام سير العمل بالنقر فوق الزر حفظ .

5. حدد القاعدة من قائمة القواعد .
6. (اختياري) استخدم أسهم لوحة المفاتيح لتغيير ترتيب القواعد. يتم اتباع القواعد بشكل عام بالترتيب الذي تظهر به في صفحة إدارة سير العمل.

حذف قاعدة

يمكنك حذف قاعدة واحدة في كل مرة.

1. حدد قاعدة من قائمة القواعد .
2. انقر على إزالة القاعدة.
3. انقر على حفظ.

إنشاء شروط لقاعدة

تتبع كل قاعدة مجموعة من الشروط.

1. في قسم الشروط ، حدد الكل أو أي من القائمة المنسدلة مطابقة . عند تعيين شرط واحد أو أكثر إلى فئة "مطابقة أي " أو "الكل"، تشكل هذه الشروط مجموعة شروط.

   الكل—يجب أن يتطابق سير العمل مع جميع الشروط في مجموعة الشروط.

   أي—يجب أن يتطابق سير العمل مع أي من الشروط المحددة في مجموعة الشروط.

2. في قسم الشروط ، حدد خيارا من القائمة المنسدلة "الحالة ".

- العامل أو المجموعة أو الفريق—يمكنك تحديد اسم العامل أو المجموعة أو الفريق كقيمة. ينطبق هذا الشرط على تسجيلات المكالمات لهذا العامل أو المجموعة أو الفريق المحدد فقط. إذا تم تحرير اسم العامل أو المجموعة أو الفريق، يقوم Webex WFO تلقائيا بتحديث القيمة الموجودة في حالتك لمطابقة الاسم الجديد.
- اتجاه المكالمة—يمكنك تحديد وارد أو صادر كقيمة. ينطبق هذا الشرط على جميع تسجيلات المكالمات الواردة أو الصادرة.

- نوع جهة الاتصال—يمكنك تحديد مكالمة، أو الشاشة فقط، أو البريد الإلكتروني، أو الرسائل النصية، أو الدردشة، أو **SMS** كقيمة.
- جميع الآخرين—يمكنك إدخال سلسلة كقيمة. ينطبق هذا الشرط على جميع تسجيلات المكالمات التي تحتوي على السلسلة المحددة في بيانات التعريف الخاصة بها.

3. حدد خيارا من القائمة المنسدلة عامل التشغيل .

- يحتوي على—ابحث عن القيم التي تحتوي على السلسلة في حقل القيمة. هذا الحقل غير حساس لحالة الأحرف. يحتوي على أحرف بدل ضمنية قبل النص الذي تم إدخاله وبعده. العلامة النجمية (*) وعلامة الاستفهام (?) أحرف البدل مسموح بها.
- مضمن في قائمة—لتحميل القيم من ملف في عمود واحد من القيم (أو CSV). يؤدي ذلك تلقائيا إلى إنشاء مجموعة أي شرط تحتوي على القيم. تسمح كل قيمة بعلامة النجمة (*) وعلامة الاستفهام (?) أحرف البدل.
- يكون—البحث عن تطابق تام. العلامة النجمية (*) وعلامة الاستفهام (?) أحرف البدل مسموح بها.
- يساوي—ابحث عن قيم النقاط التي تطابق القيمة المحددة. تسمح شروط الأرقام بعوامل "أقل من" (<) و "أكبر من" (>) و "يساوي" (=).

ملاحظة عند استخدام عامل التشغيل Equals، يكون حقل القيمة حساسا لحالة الأحرف. إذا كنت ر متأكد من حالة السلسلة في حقل القيمة ، فاستخدم عامل التشغيل "يحتوي على".

- ابدأ ب — ابحث عن القيم التي تبدأ بالسلسلة في حقل القيمة.
- أقل من—ابحث عن قيم النقاط الأقل من القيمة المحددة.
- أكبر من—ابحث عن قيم النقاط التي تزيد عن القيمة المحددة.
- <عامل تشغيل بيانات التعريف>—اختر حقل البيانات الوصفية المراد استخدامه. تعمل القيمة مثل عامل "Is" الذي يسمح بعلامة النجمة (*) وعلامة الاستفهام (؟) أحرف البدل.

4. حدد خيارا من القائمة المنسدلة القيمة . يمكنك إما تحديد خيار أو إدخال سلسلة، حسب الشرط.

يمكن استخدام أحرف البدل لكل من عاملي التشغيل "Is" و"Contains". تحتوي كلمة "يحتوي على" على أحرف بدل نجمية ضمنية في بداية النص ونهايته.

- يمكن أن يمثل حرف بدل العلامة النجمية (*) أي كمية من أي أحرف ، طالما أن الأحرف الأخرى في السلسلة متطابقة.

يطابق المثال 61* أي رقم يبدأ ب 61، مثل 6124 و61555 و613.

- حرف بدل علامة الاستفهام (?) استبدال حرف واحد في سلسلة.

  مثال 61؟ يطابق أي رقم يبدأ ب 61 ويتكون من أربعة أرقام، مثل 6124 و6125 و6126.

5. (اختياري) انقر فوق + لإضافة شرط، أو لحذف شرط، أو لإنشاء مجموعة شروط جديدة وتكرار الخطوات من 1 إلى 4 لمجموعة الشروط أو الشروط الجديدة.
6. انقر على حفظ.

إنشاء إجراءات لشرط

تحدد الإجراءات ما يحدث عندما يتم استيفاء شروط القاعدة.

1. حدد وتكوين واحد أو أكثر من الإجراءات التالية.

- سياسة الاستبقاء— خيار الاحتفاظ ب <**n**>٪ من الصوت العشوائي والشاشة المطابقة وتسجيلات الشاشة غير المتطابقة. اختر نهج الاستبقاء لجهات الاتصال التي تفي بقواعد سير العمل. يحدد نهج الاستبقاء مدة الاحتفاظ بالتسجيلات. يبدأ وقت الاستبقاء استنادا إلى وقت بدء جهة الاتصال.

  ملاحظة يسمح بنهج استبقاء واحد فقط لكل جهة اتصال.

- سياسة الاستبقاء— خيار الاحتفاظ <**n**>٪ من التسجيلات الصوتية العشوائية وتسجيلات الشاشة المطابقة وتسجيلات الشاشة غير المتطابقة والتفاعلات النصية. اختر نهج الاستبقاء لجهات الاتصال التي تفي بقواعد سير العمل. يحدد نهج الاستبقاء مدة الاحتفاظ بالتسجيلات أو السجلات النصية. يبدأ وقت الاستبقاء استنادا إلى وقت بدء جهة الاتصال.

  ملاحظة يسمح بنهج استبقاء واحد فقط لكل جهة اتصال.

- احتفظ بنسبة <**n**>٪ من التسجيلات الصوتية العشوائية احتفظ بنسبة <**n**>٪ من التسجيلات الصوتية <النوع> — للاحتفاظ بنسبة مئوية محددة من التسجيلات الصوتية التي تطابق نوع جهة الاتصال المحدد.
- احتفظ ب <**n**>٪ من تسجيلات الشاشة المطابقة العشوائية احتفظ ب <**n**>٪ من تسجيلات الشاشة <النوع> — للاحتفاظ بنسبة مئوية محددة من تسجيلات الشاشة المطابقة التي تطابق نوع جهة الاتصال المحدد.
- احتفظ ب <**n**>٪ من تسجيلات الشاشة العشوائية غير المتطابقة احتفظ بنسبة <**n**>٪ من تسجيلات الشاشة غير المتطابقة <النوع> — يتم تسجيل شاشة غير متطابقة بدون صوت لجهات الاتصال الموجودة على الشاشة فقط. يحتفظ هذا الإجراء بنسبة مئوية محددة من تسجيلات الشاشة غير المتطابقة التي تطابق نوع جهة الاتصال المحدد.

- الاحتفاظ بنسبة **100**٪ من التفاعلات النصية—استخدم هذا الإجراء لجهات الاتصال النصية. لا يمكن تغيير إعداد 100٪.
- تحميل فوري- خيار الاحتفاظ ب <**n**>٪ من الصوت العشوائي والشاشة المطابقة وتسجيلات الشاشة غير المتطابقة. يتم تحميل التسجيلات الصوتية وتسجيلات الشاشة (المتطابقة أو غير المتطابقة) المرتبطة بسير العمل هذا فورا بعد اكتمال سير العمل. في سير عمل نهاية التفاعل، يتم تحميل التسجيل فور انتهاء التسجيل. في سير العمل اليومي، يتم تحميل التسجيل عند جدولة سير العمل اليومي. في حالة عدم تحديد هذا الخيار، تكون قواعد إعداد التحميل العادية سارية المفعول. ينطبق هذا الخيار على جميع أنواع التسجيلات. إذا قمت بتغيير هذا الخيار خلال اليوم، فسيدخل التغيير حيز التنفيذ على الفور.

  يمكن أن تؤثر الملفات التي يتم تحميلها على الفور على النطاق الترددي.

  أفضل الممارسات إذا كنت تستخدم التسجيل على سطح المكتب بدون خادم تحميل مرحلي، فحدد تحميل فوري للحد من الفقد المحتمل للتسجيلات الصوتية
  في انتظار أن يتم تحميلها عند إيقاف تشغيل الكمبيوتر الشخصي الخاص بالعامل.

- إعادة التدوير فورا — تنتقل التسجيلات الصوتية وتسجيلات الشاشة والسجلات النصية فورا إلى سلة المحذوفات ولا تتم معالجتها بواسطة أي حدث آخر.

  مثال نموذجي هو عدم الاحتفاظ بأرقام الهواتف في حدث نهاية التفاعل. يجب عدم تسجيل جهات الاتصال التي تحتوي على أرقام الهواتف هذه كمكالمات / مكالمات. يؤدي تحديد "إعادة التدوير فورا" إلى إرسالها إلى سلة المحذوفات، ولا تتم معالجتها مرة أخرى في الحدث اليومي. وهذا يمنع الاحتفاظ بقائمة "عدم الاحتفاظ" في كل من نهاية التفاعل والأحداث اليومية.

- إدراج بيانات التعريف — يتيح لك إدراج النص المحدد في الحقل في حقل بيانات التعريف المعرفة من قبل المستخدم لجهات الاتصال التي تتوافق مع سير العمل. يمكنك إدارة حقول بيانات التعريف المخصصة من صفحة مدير بيانات التعريف.
- قم بتعيين نموذج التقييم إلى <اسم التقييم> — حدد نموذج التقييم الذي تريد إقرانه بجهات الاتصال التي تتوافق مع سير العمل.
- قم بتعيين سبب التفاعل إلى <السبب> — اختر السبب الذي سيتم إقرانه بهذا التسجيل. إذا لم تختر سببا، تعيين الأرشفة افتراضيا.
- قم بتعيين نموذج الاستطلاع إلى <اسم الاستطلاع> — حدد نموذج الاستطلاع الذي تريد إقرانه بجهات الاتصال التي تفي بشروط سير العمل.

يجب عليك أيضا تحديد سؤال صوت العميل (VoC) وحد التقييم لهذا السؤال. يجب أن يكون لسؤال VoC تنسيق إجابة رقمي. إذا كانت استجابة العميل للتصويت عبر الهاتف تفي بحد التقييم الذي تحدده، وضع علامة على جهة الاتصال المرتبطة للتقييم.

يتم إرسال نماذج المسح عن طريق البريد الإلكتروني. أدخل البريد الإلكتروني "إرسال من" و"الرد على البريد الإلكتروني" واسم المرسل وموضوع البريد الإلكتروني. لمزيد من المعلومات حول إرسال نماذج الاستطلاعات، راجع تكوين موفري الاستطلاعات عبر الإنترنت .

ملاحظة إذا تم تعيين قيمة هذا الحقل إلى IVR، فلن تتوفر حقول "إرسال من بريد إلكتروني" و"الرد على البريد الإلكتروني" و"اسم المرسل" و "موضوع البريد الإلكتروني".

2. انقر على حفظ.

أوصاف الحقول

استخدم صفحة "إدارة سير العمل" لإنشاء سير عمل أو تحريره أو حذفه.

تكوين القواعد

قم بتكوين القواعد الخاصة بسير العمل.

الحقل	الوصف
إعادة التعيين	استعادة آخر التغييرات المحفوظة إلى القسم.

تهيئة الشروط

قم بتكوين الشروط الخاصة بسير العمل. تحدد الشروط جهة الاتصال التي تفي بالقاعدة.

الحقل	الوصف
استورد	استعرض للوصول إلى ملف CSV أو TXT يحتوي على عمود واحد من البيانات استنادا إلى الشرط المحدد. يظهر هذا الزر فقط عندما يكون عامل التشغيل "مضمنا في القائمة".
<عدد> صفوف	(للقراءة فقط) يعرض عدد الصفوف في ملف CSV الذي تم استيراده.
	(تصدير بيانات الجدول إلى CSV) تصدير البيانات المحددة إلى CSV.

تتوفر الشروط التالية بشكل افتراضي. يمكنك أيضا تحديد أي بيانات تعريف مخصصة تضيفها.

الحالة	الوصف
الوكيل	ينطبق فقط على العامل المحدد الذي تحدده كقيمة. عامل التشغيل يساوي بشكل افتراضي ولا يمكن تغييره.
المجموعة	ينطبق فقط على المجموعة المحددة التي تحددها كقيمة. عامل التشغيل يساوي بشكل افتراضي ولا يمكن تغييره.
فريق	ينطبق فقط على الفريق المحدد الذي تحدده كقيمة. عامل التشغيل يساوي بشكل افتراضي ولا يمكن تغييره.
الاسم الأول للوكيل	ينطبق على جميع الأسماء الأولى لجميع المستخدمين التي تطابق عامل التشغيل الذي تحدده والقيمة التي تدخلها.
اسم عائلة الوكيل	ينطبق على جميع الأسماء الأخيرة لجميع المستخدمين التي تطابق عامل التشغيل الذي تحدده والقيمة التي تدخلها.
اسم مستخدم الوكيل تقوم به	ينطبق على جميع عمليات تسجيل الدخول إلى Windows الخاصة بالمستخدمين والتي تطابق عامل التشغيل الذي حدد والقيمة التي تدخلها. في بيئة Active Directory، يكون هذا الشرط هو تسجيل دخول Active Directory للمستخدمين.
البريد الإلكتروني للوكيل	ينطبق على جميع أسماء المستخدمين التي تطابق عامل التشغيل الذي تحدده والقيمة التي تدخلها. في Webex WFO، يكون هذا الشرط هو عنوان البريد الإلكتروني للمستخدمين.
اسم الفريق	ينطبق على جميع الفرق التي تطابق عامل التشغيل الذي تحدده و القيمة التي تدخلها.
اسم المجموعة	ينطبق على جميع المجموعات التي تطابق عامل التشغيل الذي تحدده و القيمة التي تدخلها.
اتجاه المكالمة	ينطبق على جميع المكالمات التي تطابق الاتجاه الذي تحدده: واردة أو الصادره.
مدة المكالمة (بالثواني)	ينطبق على كل المكالمات التي يتطابق طولها مع عامل البدالة الذي تحدده والقيمة التي تدخلها.

الحالة	الوصف
الرقم الذي يتصل به	ينطبق على جميع المكالمات التي يتطابق رقم الاتصال الخاص بها مع عامل البدالة الذي تقوم به التحديد والقيمة التي تدخلها.
الرقم الذي تم الاتصال به	ينطبق على جميع المكالمات التي يتطابق رقمها الذي تم الاتصال به مع عامل البدالة الذي تقوم به حدد والقيمة التي تدخلها.
رقم الهاتف	ينطبق على جميع المكالمات التي يكون رقم الاتصال أو الرقم الذي تم الاتصال به يطابق عامل التشغيل الذي تحدده والقيمة التي تدخلها.
مدة عمل الوكيل (أيام)	ينطبق على جميع الوكلاء الذين تتطابق مدة عملهم مع عامل التشغيل الذي تحدده والقيمة التي تدخلها.
نوع الاتصال	ينطبق على كافة جهات الاتصال التي يطابق نوعها القيمة التي تحددها.

تكوين الإجراءات

تكوين الإجراءات لسير العمل. تحدد الإجراءات ما يحدث لجهات الاتصال التي تفي بالقواعد.

الحقل أو الزر	الوصف
التحويل عند التحميل	خيار الاحتفاظ ب <n>٪ من الصوت العشوائي والشاشة المطابقة و تسجيلات شاشة لا مثيل لها. يقوم الخادم بتحويل التسجيلات التي تم تحميلها من تنسيق التسجيل إلى تنسيق التخزين. إذا لم تحدد هذا الخيار، فلن يتم تحويل التسجيل حتى يتم تشغيله. تنسيقات تسجيل الشاشة وتخزينها هي نفسها افتراضيا (WebM Video - VP8). بالنسبة للتسجيلات الصوتية ، يتم تشفير تنسيق التسجيل OPUS ، وتنسيق التخزين هو WebMA Audio - Vorbis.

مواضيع ذات صلة

- كيفية عمل إدارة سير العمل—تعرف على المزيد حول أنواع أحداث سير العمل وكيفية تعامل WFO Webex مع مهام سير العمل المتعارضة.

كيفية عمل إدارة سير العمل

تعرف على المزيد حول مهام سير عمل QM، بما في ذلك الاختلافات بين أنواع أحداث نهاية التفاعل (EOI) والأحداث اليومية وكيفية تعامل WFO مع مهام سير العمل المتضاربة Webex.

أنواع الأحداث

يحدد نوعان من أحداث EOI والأحداث اليومية النقطة التي تتم عندها عملية سير العمل بعد جهة الاتصال. بعد تحديد نوع حدث، يمكنك تكوين مهام سير العمل لاتخاذ مجموعة متنوعة من الإجراءات. راجع أتمتة مهام سير العمل QM للحصول على قائمة كاملة بإجراءات سير العمل.

يختلف المنطق المطبق على الإجراءات الثلاثة المذكورة أدناه بناء على ما إذا كان الإجراء مطبقا على حدث يومي أو حدث EOI. يمكن العثور على تفاصيل حول المنطق المختلف في الأقسام الخاصة بالأحداث اليومية وأحداث نهاية التفاعل.

- احتفظ ب <n>٪ من التسجيلات الصوتية العشوائية
- احتفظ ب <n>٪ من تسجيلات الشاشة المطابقة العشوائية
- احتفظ ب <n>٪ من تسجيلات الشاشة العشوائية غير المتطابقة

حيث تشير <n> إلى حقل نص أو خانة اختيار أو قائمة منسدلة حيث يمكن تعيين قيمة فريدة.

الأحداث اليومية

الأحداث اليومية هي عندما يعالج سير العمل جميع التسجيلات مرة واحدة في اليوم. إذا كانت هناك مكالمات لا تزال قيد التسجيل عند تنفيذ سير عمل يومي، تحميل هذه المكالمات عند تشغيل سير العمل اليومي التالي. يمكن تكوين مهام سير العمل اليومية للإجراءات التي تسمح لك بالاحتفاظ بنسبة معينة من تسجيلات الصوت أو الشاشة. Webex يقوم WFO بحساب مهام سير العمل اليومية باستخدام نسبة مئوية دقيقة. بمعنى ، إذا قمت بتكوين سير عمل للاحتفاظ بنسبة 20٪ من التسجيلات الصوتية العشوائية ، الاحتفاظ ب 20٪ من التسجيلات الصوتية العشوائية عند معالجة سير العمل.

أحداث نهاية التفاعل

أحداث نهاية التفاعل (EOI) هي عندما يعالج سير العمل التسجيل في نهاية كل مكالمة فردية. على عكس مهام سير العمل اليومية ، يتم حساب مهام سير عمل EOI في نهاية كل جهة اتصال باستخدام نسبة تقريبية محسوبة. Webex تقدر WFO النسبة المئوية لجميع جهات الاتصال لأن البيانات الخاصة بجهة الاتصال الحالية وجهات الاتصال السابقة فقط هي التي تتوفر في وقت المعالجة. لتقدير هذه النسبة المئوية، يستخدم النظام منطقا مشابها لنموذج خلط الأوراق لتحديد ما يحدث لجهة الاتصال.

في نموذج خلط ورق اللعب على سطح السفينة، يتم تعيين سطح نظري لكل عامل. تتكون هذه المجموعة من بطاقات للاحتفاظ بها وبطاقات لتجاهلها بما يتناسب مع نسبة الاحتفاظ المكونة <n>٪ من إجراء الوسائط، مثل Keep <n>٪ من التسجيلات الصوتية. حيث تشير <n> إلى حقل نص أو خانة اختيار أو قائمة منسدلة حيث يمكن تعيين قيمة فريدة. Webex يقوم WFO بخلط الأوراق ، ثم لكل جهة اتصال Webex يقوم WFO بسحب البطاقة من أعلى

المجموعة وتحتفظ بجهة الاتصال أو تتجاهلها بناء على تلك البطاقة. يتم تعديل سطح السفينة عندما يصل Webex WFO إلى نهاية سطح السفينة. يضمن نموذج التبديل العشوائي على سطح السفينة عدم زيادة تمثيل جهات الاتصال أو تمثيلها تمثيلا ناقصا بما يتناسب مع النسبة المئوية لجهات الاتصال التي قمت بتكوينها Webex WFO للاحتفاظ بها.

هام إذا تلقى أحد الوكلاء أقل من 10 مكالمات في اليوم، فلن تكون النسبة المئوية الفعلية مضمونة لمطابقة النسبة المئوية التي قمت بتكوينها لسير عمل EOI.

QM تعارضات سير العمل

بالنسبة لمعظم مهام سير العمل، يمكنك تحديد العديد من الإجراءات المتزامنة. ومع ذلك، يمكن أن تحدث تعارضات عند تكوين إجراءات غير متوافقة. يتم سرد كل إجراء يمكن أن يؤدي إلى حدوث تعارضات أدناه.

ملاحظة هذه الإجراءات من تلقاء نفسها لا تؤدي إلى تعارضات. إن مجموعات قليلة فقط من هذه الإجراءات هي التي يمكن أن تؤدي إلى حدوث تعارضات.

- احتفظ ب <n>٪ من التسجيلات الصوتية العشوائية
- احتفظ ب <n>٪ من تسجيلات الشاشة المطابقة العشوائية
- احتفظ ب <n>٪ من تسجيلات الشاشة العشوائية غير المتطابقة
- إعادة تدوير التسجيلات الصوتية على الفور
- أعد تدوير تسجيلات الشاشة على الفور.

مثال يتم تكوين سير العمل للاحتفاظ بنسبة **10**٪ من التسجيلات الصوتية العشوائية وإعادة تدوير التسجيلات الصوتية على الفور. يطلب من النظام القيام بإجراءين متعارضين ، وهما الاحتفاظ بالتسجيلات الصوتية وإعادة تدويرها. هذا يخلق صراعا.

البيانات الشرطية

توضح العبارات الشرطية أدناه جميع السيناريوهات المحددة التي تؤدي إلى التعارضات من خلال إظهار تكوينات إجراءين متعارضين في المواجهات المباشرة والنتيجة النهائية لأي من الإجراءات المتنافسة يفوز. عندما يفوز إجراء ما ، يتبع Webex WFO الإجراء الفائز ويتجاهل الإجراء الخاسر.

لو:	ثم:
هناك سير عمل EOI Recycle Instant و Daily Keep <n>٪ من سير عمل الوسائط.	يتم اتباع سير عمل EOI Recycle Instant.
هناك سير عمل EOI إعادة التدوير على الفور وإعادة التدوير اليومية على الفور	يتم اتباع سير عمل EOI Recycle Instant.

لو:	ثم:
هناك <n> EOI Keep٪ من سير عمل الوسائط وسير عمل إعادة التدوير اليومي على الفور.	يتم اتباع <n> EOI Keep٪ من سير عمل الوسائط. يتم اتباع وقت التحميل الذي تم تكوينه EOI وسياسة الاستبقاء.
هناك <n> EOI Keep٪ من سير عمل الوسائط و <n> Daily Keep٪ من سير عمل الوسائط.	يتم اتباع <n> EOI Keep٪ من سير عمل الوسائط. يتم اتباع وقت التحميل الذي تم تكوينه من EOI ويتم اتباع سياسة الاحتفاظ اليومية.

هام بشكل عام، إذا كان هناك تعارض بين عمليتي عمل، اتباع سير العمل الذي تم تكوينه للتشغيل أولا.

هام بشكل عام، إذا كان هناك نوعان من مهام سير العمل مع نهج استبقاء متعارضة، اتباع سير العمل الذي تم تحديثه مؤخرا.

مواضيع ذات صلة

- أتمتة مهام سير عمل QM—تعرف على المزيد حول كيفية تكوين مهام سير العمل.

إدارة نهج الاحتفاظ بالبيانات ل QM و"إحصاءات Google"

استخدم صفحة الاستبقاء لإنشاء نهج استبقاء يحدد مدة الاحتفاظ بكل جهة اتصال، ثم قم بتعيين النهج إلى سير عمل (راجع أتمتة مهام سير عمل QM). بشكل افتراضي، يكون الحد الأقصى لوقت الاحتفاظ بتسجيلات الصوت والشاشة عامين. يمكن لمسؤول النظام تعيين حد أقصى مختلف لوقت الاستبقاء.

يمكنك تحديد أوقات الاحتفاظ بالتسجيلات الصوتية وتسجيلات الشاشة والسجلات النصية لفئات جهات الاتصال التالية:

- أرشفة جهة الاتصال
- جهة اتصال غير مسجلة
- جهة اتصال مسجلة
- الاتصال بالموارد البشرية

- جهة اتصال التدريب
- الموسومة جهة اتصال

يمكن أن يكون لكل مكون من مكونات جهة الاتصال (تسجيل صوتي أو تسجيل شاشة أو تسجيل جذر) نهج استبقاء خاص به. Webex يحذف WFO ملفات تخزين التسجيل عند انتهاء صلاحية جميع سياسات التخزين المعمول بها. قد يكون ملف تخزين التسجيل مرتبطا بصفر أو أكثر من جهات الاتصال بالإضافة إلى صفر أو تسجيل جذر واحد. (انظر قم بتكوين الإعدادات العامة QM لتعيين نهج الاستبقاء للتسجيلات الجذر.)

المتطلبات الأساسية

- لديك إذن QM الإدارة

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > QM > QM التدفقات > الاحتفاظ بجهات الاتصال

الاجراءات

إنشاء نهج استبقاء

1. حدد إنشاء نهج احتفاظ جديد.
2. أدخل اسم النهج في حقل نهج الاحتفاظ.
3. في قسم الإعدادات ، حدد فترات الاحتفاظ لكل نوع من أنواع جهات الاتصال.
4. انقر على حفظ.
5. انتقل إلى صفحة إدارة سير العمل (إدارة التطبيقات > QM > QM تدفقات جهات الاتصال > إدارة سير العمل) لتعيين نهج الاستبقاء لسير عمل (راجع أتمتة QM مهام سير العمل).

تحرير نهج استبقاء

ملاحظة لا يؤثر تقصير فترة استبقاء أو إطالة مدتها على تسجيلات المكالمات الموجودة التي كان يحكمها هذا النهج في السابق. تنطبق المدة الجديدة الأقصر أو الأطول فقط على المكالمات التي يتم تسجيلها بعد التغيير.

1. حدد تحرير نهج احتفاظ موجود.
2. حدد النهج من القائمة المنسدلة نهج الاستبقاء.
3. قم بتحرير النهج حسب الحاجة، ثم انقر فوق حفظ.

في حالة وضع علامة على مكالمة، يحذف Webex WFO شاشتها وتسجيلاتها الصوتية في نهاية أوقات الاحتفاظ الموسومة للشاشة والصوت. Webex يحذف WFO البيانات الوصفية المرتبطة بمكالمة عند الوصول إلى أطول وقت للاحتفاظ بالعلامات.

تشترك الفرق المعينة لسير عمل في نفس فترة الاستبقاء. بمجرد أن يقوم Webex WFO بتعيين فترة استبقاء لمكالمة، لا تتغير الفترة إذا تم نقل الفريق من سير عمل إلى سير عمل آخر. فقط المكالمات التي يتم تسجيلها بعد التبديل إلى سير العمل الجديد تستخدم فترة الاحتفاظ بسير العمل الجديد.

مواضيع ذات صلة

- أتمتة مهام سير عمل QM—تعيين جهات اتصال لنهج الاستبقاء عبر مهام سير العمل
- تهيئة الإعدادات العامة QM — إعداد نهج الاستبقاء للتسجيلات الجذرية
- حذف جهات اتصال متعددة أو تحديثها مرة واحدة—يمكنك تعيين نهج احتفاظ جديد بجهات اتصال متعددة في آن واحد.

تكوين التحميل المرحلي

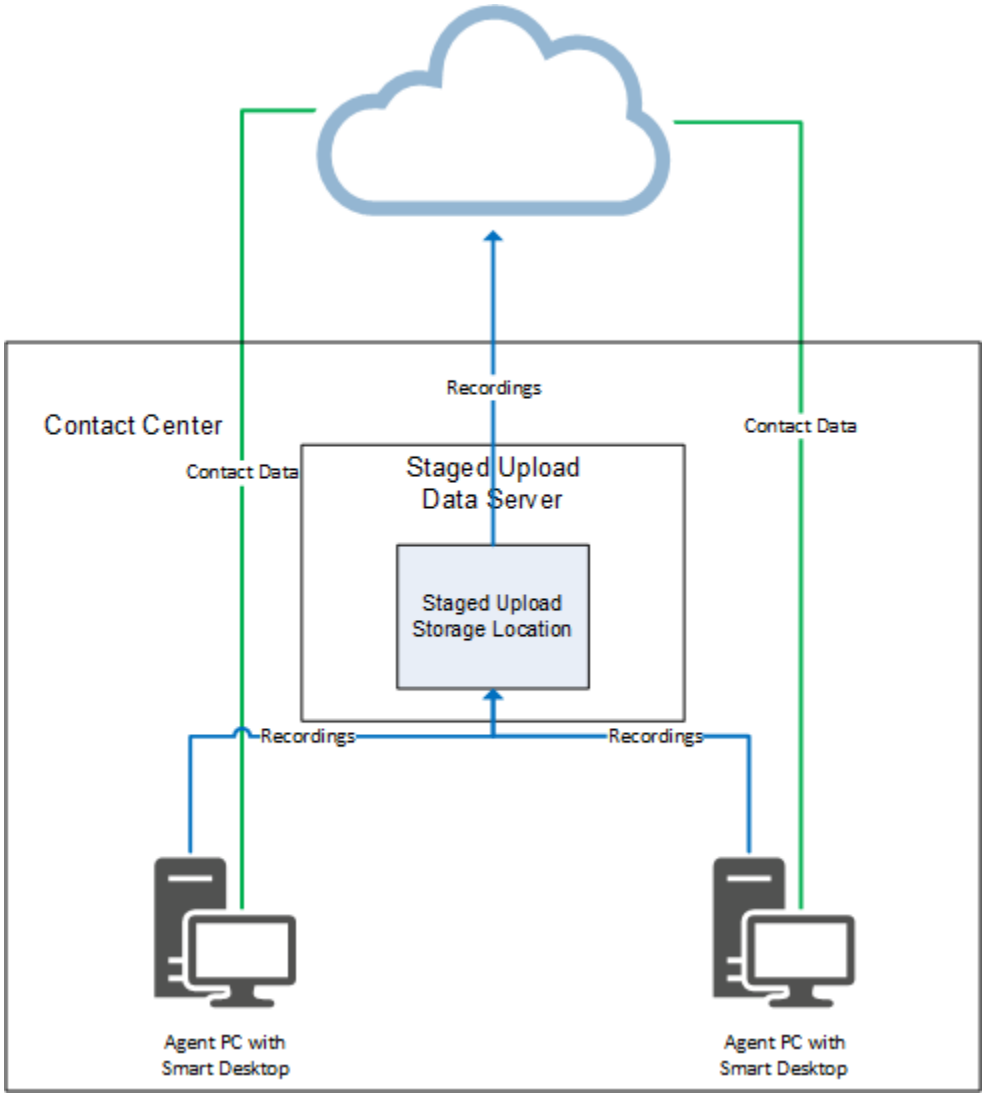
يمكن نقل التسجيلات من أجهزة الكمبيوتر الخاصة بالوكيل إلى السحابة بثلاث طرق مختلفة. تتطلب جميع الطرق الثلاث أحداث سير عمل QM وأجهزة كمبيوتر عامل مع Smart Desktop.

- قم بتحميل التسجيلات إلى السحابة فور اكتمال جهة الاتصال.
- قم بتخزين التسجيلات على جهاز الكمبيوتر الخاص بالوكيل ثم قم بتحميلها على السحابة مرة واحدة يوميا.
- قم بتحميل التسجيلات إلى خادم البيانات في مركز الاتصال الخاص بك فور اكتمال جهة الاتصال (المرحلة الأولى) ثم انقلها إلى السحابة مرة واحدة يوميا (المرحلة الثانية).

يغطي هذا الموضوع الخيار الثالث فقط ، المسمى "التحميل المرحلي". يتيح لك التحميل المرحلي الاحتفاظ بتسجيلاتك في مكان آمن دون التحميل الزائد على النطاق الترددي للإنترنت.

تظهر جهات الاتصال التي يتم التعامل معها باستخدام التحميل المرحلي في صفحة التفاعلات بعد الانتهاء من التسجيل، ولكن تظهر حالة تحميل الملف "لم يتم تحميلها بعد" حتى تكتمل عملية التحميل المرحلي.

تعرض الصورة التالية تدفق البيانات لتكوين تحميل مرحلي أساسي.



المتطلبات الأساسية

- يتم تمكين الوكلاء لتسجيل الصوت و / أو الشاشة.
- تحتوي أجهزة كمبيوتر العامل على Smart Desktop مثبت.
- لديك كل هذه الأذونات:
  - إدارة المستأجر
  - إدارة الهيكل التنظيمي (مطلوب لاستخدام الفرق لربط الوكلاء بخادم بيانات التحميل المرحلي)
  - إدارة سير العمل

موقع الصفحة

يتفاوت. راجع الإجراءات أدناه للحصول على التفاصيل.

الاجراءات

هناك أربع خطوات لإعداد التحميل المرحلي:

- الخطوة 1: (اختياري) تحديد الوكلاء الذين سيستخدمون التحميل المرحلي
- الخطوة 2: تهيئة مكون التحميل المرحلي
- الخطوة 3: إقران الوكلاء بخادم بيانات التحميل المرحلي
- الخطوة 4: تكوين قاعدة سير عمل الأحداث اليومية للتحميل المرحلي

الخطوة 1: (اختياري) تحديد الوكلاء الذين سيستخدمون التحميل المرحلي

الخطوة 1 هي خطوة تخطيط، وليست خطوة تكوين. حدد أولا الوكلاء الذين سيستخدمون التحميل المرحلي حتى تتمكن من إنشاء التكوينات اللازمة مع وضع هؤلاء الوكلاء في الاعتبار. يمكن لجميع الوكلاء في مركز الاتصال استخدام التحميل المرحلي، أو بعضهم فقط.

الخطوة 2: تهيئة مكون التحميل المرحلي

تكوين خادم بيانات التحميل المرحلي

- قم بتمكين ميزة دعم مشاركة الملفات SMB 1.0 على الخادم الذي ستستخدمه للتحميل المرحلي.

إنشاء موقع تخزين التحميل المرحلي

1. قم بإنشاء مجلد في الموقع الذي تريد تخزين التسجيلات فيه قبل تحميلها إلى السحابة. يمكن أن يكون هذا الموقع على خادم البيانات، أو يمكن أن يكون في موقع آخر (على سبيل المثال، NAS).
2. قم بتكوين خصائص مشاركة المجلد بحيث يمكن لأجهزة الكمبيوتر العاملة الوصول إليه. إذا لم يكن المجلد موجودا على خادم البيانات، فيجب عليك أيضا تكوين خصائص المشاركة حتى يتمكن خادم البيانات من الوصول إليه.
3. انسخ مسار UNC إلى المجلد. سوف تستخدم هذا لاحقا.

تمكين مكون التحميل المرحلي

1. انتقل إلى إدارة التطبيقات > تكوين نظام > العمومي > تكوين خادم البيانات.
2. حدد خادم البيانات لاستخدامه للتحميل المرحلي من القائمة المنسدلة تحديد تكوين خادم البيانات.
3. ضمن إعدادات التحميل المرحلي لخادم البيانات الإقليمي، حدد تمكين التحميل المرحلي. تظهر حقول إضافية.

4. قم بتكوين الحقول كما يلي.

الحقل	تهيئة
تحديد الموقع	مسار UNC إلى موقع تخزين التحميل المرحلي الذي نسخته مسبقا. يجب أن تكون أجهزة الكمبيوتر الخاصة بالعامل قادرة على الوصول إلى هذا الموقع. مثال \\ServerName\FolderName
اسم المستخدم	اسم المستخدم للشخص الذي يدير خادم بيانات التحميل المرحلي. مثال المجال\user.name
كلمة المرور	كلمة مرور الشخص الذي يدير خادم بيانات التحميل المرحلي.

5. انقر على حفظ.

الخطوة 3: إقران الوكلاء بخادم بيانات التحميل المرحلي

تمكن هذه الخطوة أجهزة الكمبيوتر الشخصية للعامل من إرسال التسجيلات إلى موقع تخزين التحميل المرحلي، حيث يتم تخزين التسجيلات حتى يتم تشغيل الحدث اليومي لسير عمل QM (الذي تم تكوينه في الخطوة 4) وتحميلها إلى السحابة.

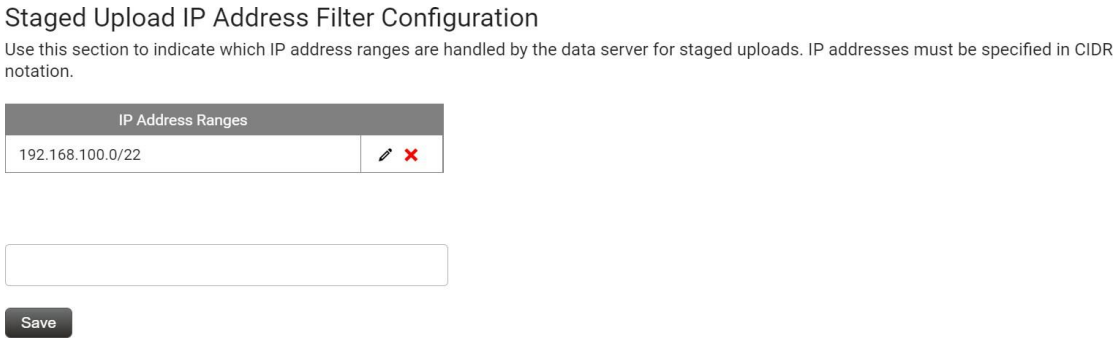
ملاحظة سيتم تحميل تسجيلات أي عامل غير مرتبط بخادم بيانات التحميل المرحلي وفقا لحدث سير العمل QM الأول بشروط مطابقة. هذا يمكن أن يؤدي إلى
التحميل الفوري إلى السحابة أو التحميل المتأخر إلى السحابة حيث تظل التسجيلات على كمبيوتر الوكيل لفترة أطول من المطلوب.

يمكنك إقران الوكلاء بخادم بيانات التحميل المرحلي بإحدى الطرق الثلاث التالية: عناوين IP أو الفرق أو عناوين IP والفرق معا.

استخدام عناوين IP لإقران الوكلاء بخادم بيانات التحميل المرحلي

1. انتقل إلى إدارة التطبيقات > تكوين نظام > العمومي > تكوين خادم البيانات.
2. حدد خادم بيانات التحميل المرحلي من القائمة المنسدلة تحديد تكوين خادم البيانات.
3. في قسم تكوين عامل تصفية عنوان IP التحميل المرحلي، أدخل نطاقا واحدا على الأقل من عناوين IP في تدوين CIDR. يرتبط أي وكيل يحتوي جهاز الكمبيوتر الخاص به على عنوان IP مطابق لهذا النطاق بخادم بيانات التحميل المرحلي.

هام يجب أن يتضمن نطاق عناوين IP هذا عناوين IP لكافة أجهزة الكمبيوتر الخاصة بجميع الوكلاء الذين سيستخدمون التحميل المرحلي. يجب أن يحدد العنوان الشبكة العامة أو الخارجية التي تتصل أجهزة سطح المكتب الخاصة بالوكلاء من. إذا كانت مؤسستك تستخدم جدار حماية NAT، فلا تستخدم عنوان بكتها الفرعية المحلية أو الداخلية.



4. انقر على حفظ.

استخدم الفرق لربط الوكلاء بخادم بيانات التحميل المرحلي

يمكنك تعيين خادم بيانات التحميل المرحلي إلى فريق واحد أو أكثر ثم تعيين جميع الوكلاء الذين سيستخدمون التحميل المرحلي إلى أحد هذه الفرق.

1. انتقل إلى إدارة التطبيقات > تكوين مستخدم > العالمي > Teams.
2. حدد الفريق الذي تريد إقرانه بخادم بيانات التحميل المرحلي من القائمة المنسدلة تحديد فريق .
3. ضمن المستخدمون، انقل العاملين لتعيينهم لهذا الفريق من متاح إلى معين.

ملاحظة يمكنك أيضا تعيين المستخدمين الفرديين إلى فرق في صفحة المستخدمين.

4. ضمن موقع التحميل المرحلي، حدد خادم بيانات التحميل المرحلي.
5. انقر على حفظ.

استخدم كلا من عناوين IP والفرق لربط الوكلاء بخادم بيانات التحميل المرحلي

1. قم بإقران عناوين IP الخاصة بالوكلاء بخادم بيانات التحميل المرحلي كما هو موضح في أحد الإجراءات السابقة.
2. قم بإقران الوكلاء بفريق خادم بيانات التحميل المرحلي كما هو موضح في أحد الإجراءات السابقة.

تنتج التكوينات المختلفة مع فرق الوكلاء وعناوين IP نتائج مختلفة. يحدد الجدول أدناه ما إذا كان الوكيل يستخدم أو لا يستخدم التحميل المرحلي استنادا إلى عمليات التهيئة هذه.

لا يوجد فلتر IP	جهاز الكمبيوتر ليس	عامل تصفية IP	ارتباط فريق العامل مع خادم البيانات؟
نعم	يستخدم التحميل المرحلي	لا يستخدم التحميل المرحلي	يستخدم التحميل المرحلي
لا	يستخدم التحميل المرحلي	لا يستخدم التحميل المرحلي	لا يستخدم التحميل المرحلي

الخطوة 4: تكوين قاعدة سير عمل الأحداث اليومية للتحميل المرحلي

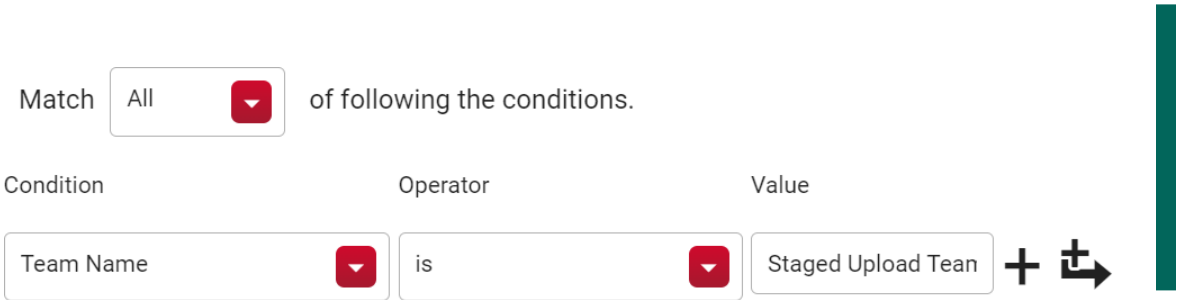
تتكون القواعد من الإجراءات والشروط. الإجراء هو ما يفعله Webex WFO بالتسجيل. الشروط هي المعايير التي يجب أن يستوفيها التسجيل حتى يحدث الإجراء. ترسل هذه القاعدة التسجيلات من أجهزة الكمبيوتر الخاصة بالعامل إلى موقع تخزين التحميل المرحلي (الذي تم تكوينه في الخطوة 2) بدلا من تخزينها على أجهزة كمبيوتر العميل أو تحميلها على الفور إلى السحابة. لمزيد من المعلومات حول تكوين القواعد لأحداث سير العمل QM، راجع أتمتة مهام سير عمل QM.

إنشاء قاعدة للتحميل المرحلي

1. انتقل إلى إدارة التطبيقات > QM > QM تدفقات جهات الاتصال > إدارة سير العمل.
2. حدد حدث يومي.
3. ضمن الوقت، حدد وقت تحميل التسجيلات من موقع تخزين التحميل المرحلي إلى السحابة.
4. أدخل اسما فريدا للقاعدة في حقل الاسم .
5. انقر على حفظ القاعدة.
6. حدد القاعدة من قائمة القواعد .
7. في قسم الشروط ، حدد المعايير التي تنطبق على جميع التسجيلات التي تم التقاطها بواسطة أجهزة الكمبيوتر الخاصة بجميع الوكلاء الذين سيستخدمون التحميل المرحلي.

مثل

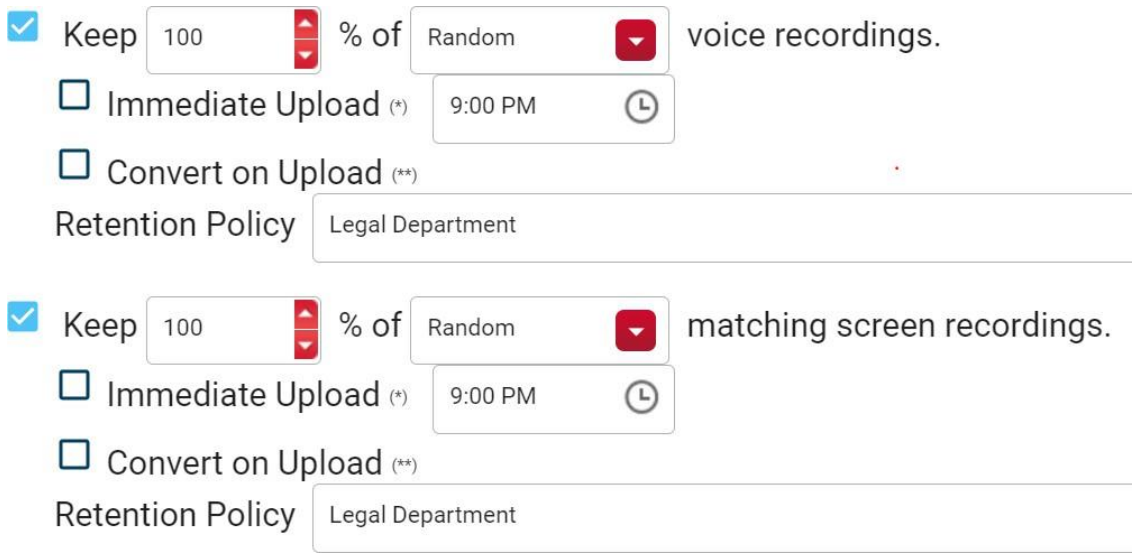
يتم تعيين جميع الوكلاء الذين سيستخدمون التحميل المرحلي لفريق التحميل المرحلي. تبدو الحالة كما يلي:



8. في قسم الإجراءات ، أنشئ إجراء يمنع تحميل تسجيلات الصوت والشاشة على الفور.

هام كحد أدنى، يجب إلغاء تحديد خانات الاختيار تحميل فوري لتسجيلات الصوت والشاشة. تقوم قاعدة سير العمل التي تم تكوينها مع التحميل الفوري دائما بتحميل التسجيلات إلى السحابة على الفور، حتى إذا كان خادم بيانات التحميل المرحلي
تم تكوينه ويرتبط به الوكلاء.

مثل
ستتم معالجة جميع التسجيلات الصوتية وتسجيلات الشاشة التي تستوفي المعايير التي حددتها في قسم الشروط عن طريق التحميل المرحلي. تبدو الإجراءات كما يلي:



9. (اختياري) قم بتحسين الشروط والإجراءات بشكل أكبر إذا لزم الأمر. توفر الخطوتان 7 و8 الحد الأدنى من التكوين الضروري.

10. إذا كنت تستخدم القواعد لأغراض أخرى إلى جانب التحميل المرحلي، فارتب القواعد لمنع أي تعارضات. Webex يعالج WFO كل تسجيل وفقا للقاعدة الأولى في القائمة التي تتطابق شروطها

ذلك. راجع كيفية عمل إدارة سير العمل للحصول على مزيد من المعلومات حول التعارضات المحتملة بين قواعد سير العمل.

11. انقر على حفظ.

مواضيع ذات صلة

- إدارة الأدوار والأذونات —تعرف على الأذونات اللازمة لتمكين الوكلاء من التسجيل.
- تهيئة خادم البيانات—يمكنك الحصول على مزيد من المعلومات حول الإعدادات المتوفرة لخوادم البيانات.
- إدارة الفرق —مزيد من المعلومات حول تكوين الفرق.
- أتمتة مهام سير عمل QM—معلومات تفصيلية حول أتمتة كيفية معالجة WFO للتسجيلات Webex.
- كيفية عمل إدارة سير العمل—معلومات إضافية حول كيفية عمل مهام سير العمل.

إدارة جهات الاتصال التي يتم تسجيلها

استخدم صفحة التضمين/الاستبعاد لإدارة جهات الاتصال التي Webex يسجلها WFO تلقائيا وجهات الاتصال التي يستبعدها تلقائيا من التسجيل. يمكن أن يكون لديك قواعد تضمين واستبعاد متعددة.

مثال قم بإنشاء قواعد لاستبعاد جميع جهات الاتصال الصادرة من التسجيل أو تسجيل جميع جهات الاتصال التي تبدأ ب "612822" أو تسجيل جميع المكالمات من المملكة المتحدة.

المتطلبات الأساسية

- لديك إذن إدارة QM.

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > QM > QM تدفقات جهات الاتصال > التضمين/الاستبعاد

الاجراءات

هام بشكل افتراضي، يسجل Webex WFO كافة المكالمات. إذا كانت الحقول في قاعدة الاستبعاد (مثل نوع النمط أو الاتجاه) مفقودة أو غير مكتملة أو تستخدم أحرف البدل بشكل غير دقيق، Webex ويسجل المكتب هذه المكالمات.

مثال يمكنك إنشاء قاعدة تضمين لتسجيل المكالمات ذات الرقم المتصل 1234567 فقط. ترد مكالمة، ولكن ACD لا توفر رقما تم الاتصال به. لم تقم بإنشاء قاعدة استبعاد

لاستبعاد المكالمات التي تحتوي على رقم اتصال فارغ. Webex يسجل WFO هذه المكالمة.

إنشاء قاعدة تسجيل

1. انقر على إضافة.
2. أدخل رقم الهاتف في حقل النمط . لا تستخدم الواصلات. يمكنك استخدام أحرف البدل في هذا الحقل لإنشاء قواعد تنطبق على أرقام متعددة:
   - ? - رقم واحد

     مثال 612822???? = جميع الأرقام التي تبدأ ب 822-612.
   - * — أي عدد من الأرقام

     مثال 612* = جميع الأرقام التي تبدأ ب 612.
   - + — مؤشر رمز البلد (يجب أن يكون الحرف الأول في الحقل)

     مثال 44+* = جهات الاتصال في المملكة المتحدة.
   - فارغ — لا يوفر ACD بيانات لهذا الحقل.
3. حدد خصائص المكالمة من حقل نوع النمط.
   - رقم الاتصال—ANI
   - الرقم المتصل - DNIS
   - رقم داخلي
   - رقم الهاتف—تملأ بعض ACDs البيانات في حقل يسمى رقم الهاتف إذا كان رقم الاتصال أو الرقم المتصل فارغا. يمكنك إنشاء قواعد باستخدام نوع النمط هذا إذا قام ACD الخاص بك بذلك.
   - أي—تقوم بعض أجهزة ACD بملء البيانات في حقل يسمى Any إذا كان الرقم المتصل أو الرقم المتصل فارغا. يمكنك إنشاء قواعد باستخدام نوع النمط هذا إذا قام ACD الخاص بك بذلك.
4. حدد اتجاه المكالمة.
5. انقر على إضافة. تظهر القاعدة على الصفحة.

تحرير قاعدة

1. انقر على رمز القلم الرصاص بجوار القاعدة.
2. قم بتحرير القاعدة حسب الحاجة.

3. انقر فوق تحديث.

حذف قاعدة

1. انقر على رمز سلة المهملات بجوار القاعدة. تفتح النافذة تأكيد الحذف .
2. انقر على حذف. تختفي القاعدة من القائمة.

استيراد قائمة بقواعد التسجيل

أفضل الممارسات للتأكد من تنسيق الاستيراد بشكل صحيح، قم أولا بتصدير قائمة بقواعد التسجيل وتحرير القائمة حسب الحاجة واستيرادها.

1. انقر فوق استيراد في الزاوية العلوية اليسرى من الصفحة. تفتح النافذة استيراد .
2. انقر فوق اختيار ملف.
3. حدد الملف المراد تحميله. تقوم نافذة الاستيراد بمعاينة القواعد الجديدة والموجودة في الملف.
4. انقر فوق استيراد. تظهر القواعد الجديدة على الصفحة.

تصدير قائمة بقواعد التسجيل

هام إذا قمت بتصدير قائمة تتضمن رمز اتصال دولي مع علامة زائد (+)، يتعامل Excel مع الرقم كتعبير رياضي. لاستخدام هذه القوائ
، قم بتحويل ملف المصدر. CSV
ملف إلى نص (.TXT) ، افتح الملف في Excel ، وحدده كعمود منسق بالنص.

- انقر فوق تصدير في الزاوية العلوية اليسرى من الصفحة. inclusion_exclusion_list.csv تنزيل الملف على جهازك.

مواضيع ذات صلة

- أتمتة مهام سير العمل QM—قم بإنشاء قواعد تخبر Webex WFO بما يجب فعله بالتسجيلات.

تصدير بيانات تعريف جهة الاتصال

يمكنك تصدير البيانات الوصفية لجميع جهات الاتصال في نتائج التصفية كملف CSV.

ملاحظة Webex يحدد مسؤولو المنظمة بيانات التعريف التي يمكن تصديرها. Webex يتضمن WFO البيانات الوصفية القابلة للتصدير فقط في ملف CSV.

المتطلبات الأساسية

- لديك إذن "عرض جهات الاتصال".
- لديك تسجيلات ضمن نطاقك.

موقع الصفحة

التفاعلات

الاجراءات

تصدير بيانات تعريف جهة الاتصال

1. تصفية جهات الاتصال حسب الرغبة. انظر البحث عن جهات اتصال.
2. (اختياري) إضافة أعمدة إلى الصفحة أو إزالتها. يحتوي تنزيل CSV على معلومات من الأعمدة المرئية على الصفحة فقط. راجع تخصيص الأعمدة في صفحة التفاعلات.
3. انقر فوق رمز خيارات القائمة.
4. انقر على تصدير بيانات الجدول إلى **CSV**. يتم تنزيل الملف على جهازك.

مواضيع ذات صلة

- تخصيص الأعمدة في صفحة التفاعلات—معلومات حول الأعمدة التي يمكنك تضمينها في عملية التصدير
- البحث عن جهات الاتصال—كيفية تحديد موقع جهات الاتصال التي تحتوي على بيانات تريد تنزيلها.
- تصدير جهات الاتصال بشكل مجمع: يمكنك تصدير التسجيلات والبيانات الوصفية وعمليات التحويل إلى نصوص لجهات اتصال متعددة إلى موقع تخزين خارجي.
- حذف جهات اتصال متعددة أو تحديثها مرة واحدة—يمكنك تحديث حقول بيانات التعريف أو مسحها من جهات اتصال متعددة في آن واحد.

سجل عند الطلب

يمكن لمهام سير عمل إدارة الجودة معالجة معظم حالات التسجيل، ولكن قد تواجه موقفا لا يغطيه سير عمل. تتيح لك صفحة "عناصر التحكم في التسجيل" تجاوز مهام سير العمل هذه والعمل مع المكالمات مباشرة.

المتطلبات الأساسية

- لديك مجموعة أذونات "عناصر التحكم في التسجيل".
- قامت مؤسستك بتكوين بيانات التعريف لجهات الاتصال (مطلوب لإرفاق بيانات تعريف بجهة اتصال).
- قامت مؤسستك بتكوين وضع العلامات (مطلوب لوضع علامة على مكالمة لفترة احتفاظ مختلفة).

موقع الصفحة

عناصر التحكم في التسجيل

الاجراءات

تسجيل الدخول إلى عناصر التحكم في التسجيل

هذه هي دائما الخطوة الأولى في استخدام عناصر التحكم في التسجيل.

1. انقر فوق تسجيل الدخول.
2. أدخل الرقم الداخلي في الحقل "الرقم الداخلي للهاتف".
3. انقر على إرسال.

تسجيل شاشتك

تسجل هذه الخطوات شاشتك فقط، وليس الصوت. يمكنك تسجيل شاشتك حتى إذا لم تكن تجري مكالمة، لذلك تتيح لك هذه الميزة تسجيل جهات اتصال الدردشة أو البريد الإلكتروني.

1. انقر فوق شاشة البدء.
2. انقر فوق إيقاف الشاشة عند الانتهاء من التسجيل.

إيقاف التسجيل مؤقتا

قد ترغب في إيقاف التسجيل مؤقتا إذا كنت تتعامل مع معلومات حساسة، مثل أرقام بطاقات الائتمان. يؤدي هذا الإجراء إلى إيقاف تسجيل الشاشة والصوت مؤقتا. عند تشغيل جهة الاتصال، يكون الصوت صامتا أثناء الإيقاف المؤقت، وتعرض الشاشة رمز إيقاف مؤقت .

1. انقر على إيقاف مؤقت.
2. انقر فوق استئناف لمتابعة التسجيل.

حذف جزء من تسجيل على الفور

تشبه هذه العملية إيقاف التسجيل مؤقتا ، ولكنها تحذف تلقائيا جزء المكالمة الذي لا تريد تسجيله بدلا من إبقاء جزء من التسجيل صامتا.

1. أثناء تسجيل المكالمة، انقر فوق مقطع وحفظ قبل بدء الجزء السري من جهة الاتصال.

مثال أنت تساعد العميل على تقديم طلب. يمكنك النقر فوق "التقسيم والحفظ " مباشرة قبل أن يمنحك العميل رقم بطاقة الائتمان الخاصة به.

2. انقر على "تقسيم" و"حذف " عند انتهاء الجزء السري من المكالمة.

هام عند النقر فوق "مقطع وحذف" ، يقوم Webex WFO بحذف الجزء السري من المكالمة على الفور. لا ينتقل هذا الجزء إلى سلة المحذوفات.

3. انقر فوق إيقاف الشاشة عند الانتهاء من التسجيل.

وضع علامة على جزء من مكالمة

يشبه وضع علامة على مقطع مكالمة وضع إشارة مرجعية داخل المكالمة. هناك حالتان قد ترغب فيهما في وضع علامة على مقطع مكالمة:

- إذا كنت تجري مكالمة لا يتم تسجيلها عادة، فيمكنك بدء تسجيل الصوت والشاشة.
- إذا كنت تجري مكالمة تحويل أو مكالمة جماعية، فيمكنك تحديد وقت تحويل المكالمة أو وقت إضافة شخص آخر إلى المكالمة.

1. انقر على تقسيم وحفظ.
2. انقر فوق إيقاف الشاشة عند الانتهاء من التسجيل.

إرفاق بيانات تعريف بجهة اتصال

إذا كانت مؤسستك تستخدم بيانات تعريف لجهات الاتصال، فيمكنك إرفاق بيانات تعريف بجهات الاتصال التي تقوم بتسجيلها باستخدام عناصر التحكم في التسجيل. يمكنك إرفاق بيانات تعريف بمكالمة نشطة وبأحدث مكالمة. لا يمكنك إرفاق بيانات التعريف بالمكالمات الأقدم من ذلك.

1. انقر على إضافة بيانات وصفية.
2. حدد نوع بيانات التعريف من القائمة المنسدلة مفتاح بيانات التعريف.
3. أدخل قيمة بيانات التعريف في حقل قيمة بيانات التعريف.

مثال تحتاج إلى إضافة تعليق إلى تسجيل جهة الاتصال. حدد تعليق من القائمة المنسدلة مفتاح بيانات التعريف وأدخل تعليقك في حقل قيمة بيانات التعريف.

4. انقر على إرسال.

وضع علامة على مكالمة لفترة احتفاظ مختلفة

يتحكم مسؤول Webex في WFO في مدة التسجيلات المتاحة. ومع ذلك، يمكنك منح جهة اتصال وقت احتفاظ مختلف عن طريق وضع علامة عليها. ينطبق وضع علامة على جهة اتصال أيا كانت فترة الاستبقاء التي أعدتها مؤسستك لجهات الاتصال ذات العلامات.

- انقر على علامة.

مواضيع ذات صلة

- كيفية عمل عناصر التحكم في التسجيل—معلومات تفصيلية حول كيفية عمل عناصر التحكم في التسجيل.
- أتمتة مهام سير عمل QM - الإعدادات التي يجب الاحتفاظ بها للتسجيلات وحذفها.
- إدارة جهات الاتصال التي يتم تسجيلها—إعدادات لتسجيل جهات الاتصال تلقائيا.
- إدارة حقول بيانات التعريف المخصصة—العمل في الخلفية لإرفاق بيانات التعريف بجهة اتصال.
- وضع علامة على جهة اتصال—العمل في الخلفية لوضع علامات على جهات الاتصال.
- إدارة الأدوار والأذونات —معلومات حول مجموعة أذونات "عناصر التحكم في التسجيل".

كيفية عمل عناصر التحكم في التسجيل

يوفر لك هذا القسم مزيدا من المعلومات حول كيفية عمل أزرار عناصر التحكم في التسجيل.

تسجيل الدخول

يؤدي النقر فوق تسجيل الدخول إلى ربطك بالامتداد المحدد للفندق وتسجيل دخولك إلى عناصر التحكم في التسجيل.

شاشة البدء

إذا لم يكن QM يسجل مكالمة نشطة حاليا، فسيؤدي النقر فوق شاشة البدء إلى بدء التسجيل على الشاشة فقط. إذا تلقيت مكالمة هاتفية أو أجريت مكالمة أثناء هذا الوقت، فقد يتم إنشاء جهة اتصال منفصلة للصوت والشاشة وفقا لمعايير سير العمل (أو يمكنك استخدام المقطع والحفظ والتقسيم والحذف لإنشاء جهة الاتصال). عند انتهاء المكالمة النشطة، يتم إنشاء جهة اتصال أخرى على الشاشة فقط وتستمر حتى تنقر فوق إيقاف الشاشة.

إذا كان QM يسجل مكالمة نشطة حاليا، فإن النقر فوق شاشة البدء لا يفعل شيئا للتسجيل الحالي، ولكن يبدأ التسجيل على الشاشة فقط بعد انتهاء المكالمة النشطة (إذا لم تنقر فوق إيقاف الشاشة). يتم حفظ تسجيل المكالمة والتسجيل على الشاشة فقط كتسجيلات منفصلة لجهات الاتصال.

إيقاف الشاشة

تعمل شاشة الإيقاف فقط إذا قمت بالنقر فوق شاشة البدء مسبقا. إذا لم تنقر فوق إيقاف الشاشة بعد "شاشة البدء"، يكون الحد الأقصى لمدة تسجيل جهة الاتصال أربع ساعات.

التقسيم والحفظ

يؤدي النقر فوق "مقطع وحفظ " إلى بدء تسجيل الصوت والشاشة لمكالمة نشطة. إذا لم يسجل QM المكالمة تلقائيا (على سبيل المثال، رقم هاتف المتصل مدرج في قائمة الاستبعاد أو إذا كانت المكالمة لا تفي بمعايير سير العمل ليتم تسجيلها)، يتيح لك هذا الزر تسجيلها ومعاملتها كجهة اتصال عادية. يتجاوز التقسيم والحفظ قائمة الاستبعاد (التي تم تكوينها في إدارة التطبيقات > QM تدفقات جهات الاتصال > تضمين/استبعاد) لأن المكالمة الجذرية لا تعرف هوية العامل عند التسجيل (راجع كيفية عمل المكالمات الجذرية والمطابقة).

إذا كان QM يسجل مكالمة نشطة حاليا، فإن التقسيم والحفظ لا يفعلان شيئا.

التقسيم والحذف

يؤدي النقر فوق "المقطع والحذف " إلى إيقاف تسجيل الصوت والشاشة لمكالمة نشطة. يتم تجاهل التسجيل الذي تم إنشاؤه حتى تلك النقطة على الفور. يستأنف التسجيل بعد النقر فوق "مقطع وحذف " ويتم حفظه وفقا لمعايير سير العمل كجهة اتصال جديدة.

تورع

يساعدك إيقاف مؤقت على الالتزام بمعيار أمان بيانات صناعة بطاقات الدفع (PCI DSS) لحماية بيانات المستهلك.

يؤثر الإيقاف المؤقت على كل من تسجيل الصوت والشاشة ويعمل مع المكالمات النشطة فقط. النقر فوق إيقاف مؤقت لمكالمة متوقفة مؤقتا بالفعل لا يفعل شيئا. يجب النقر فوق استئناف لمتابعة التسجيل. لا يؤثر الإيقاف المؤقت على المراقبة المباشرة.

المكالمات متاحة للتشغيل قبل التسوية ، مع الصمت حيث استخدمت إيقاف مؤقت.

استئناف

تؤثر السيرة الذاتية على كل من تسجيل الصوت والشاشة وتعمل مع المكالمات النشطة فقط. إذا لم يتم إيقاف المكالمة مؤقتا حاليا، فلن تقوم "السيرة الذاتية" بأي شيء. إذا لم تنقر فوق "استئناف"، فإن النقطة التي أوقفت عندها التسجيل مؤقتا هي نهاية التسجيل الصوتي.

أثناء معالجة ما بعد المكالمة، لا يظهر النقر فوق "استئناف " كحدث صمت متبادل أو حدث تحدث.

ملاحظة يمكن أن يؤدي استخدام طرق متعددة لتشغيل الإيقاف المؤقت والاستئناف (مثل عناصر التحكم في التسجيل وأحداث الويب وواجهات برمجة التطبيقات وإشارات الجهات الخارجية) في نفس الوقت إلى سلوك غير متوقع. من أجل تجنب هذه المشكلات، واستخدم طريقة واحدة فقط في المكالمة في كل مرة.

البيانات الوصفية

يؤدي النقر فوق بيانات التعريف إلى إرفاق بيانات تعريف بمكالمة نشطة. إذا لم تقم QM بتحميل الدعوة الحالية للأرشفة بسبب معايير سير العمل، تحميل بيانات التعريف إلى قاعدة البيانات ولكنها لا تظهر في الواجهة. يمكنك إرفاق بيانات تعريف بمكالمة فقط إذا تم تعريف بيانات التعريف في صفحة "إدارة بيانات التعريف" (تكوين > QM إدارة التطبيقات > مدير بيانات التعريف).

يمكنك إقران 100 عنصر بيانات تعريف كحد أقصى بمكالمة. يمكنك النقر فوق بيانات التعريف 100 مرة، في كل مرة باستخدام زوج مفتاح/قيمة واحد، أو النقر فوق البيانات الوصفية مرة واحدة واستخدام 100 زوج مفتاح/قيمة. يؤدي تحديد قيمة فارغة لأحد المفاتيح إلى إزالة اقتران حقل بيانات التعريف للمكالمة.

التنسيقات الصالحة للبيانات الوصفية هي كما يلي.

نوع البيانات الوصفية	تنسيق البيانات
التاريخ	YYYY-MM-DD
الأرقام	■ يمكن أن تبدأ ب وتحتوي على علامة عشرية ■ لا يمكن أن تنتهي بعلامة عشرية أو تحتوي على فاصلة
نص	يمكن أن تتضمن جميع الأحرف الأبجدية الرقمية باستثناء علامة العطف (&) أو أقل من (<) أو أكبر من (>) أحرف

ميزات الأمان للتسجيلات

تحتوي جميع التسجيلات على ميزات الأمان التالية:

- التشفير - يتم تشفير جميع البيانات ونقلها عبر HTTPS / SSL من مقر العميل إلى النظام الأساسي السحابي Webex WFO للمعالجة والتخزين.
- الأذونات المستندة إلى الأدوار: يمكن للمستخدمين المصرح لهم فقط تشغيل التسجيلات أو تصديرها.
- مسار التدقيق—يتعقب النظام الأشخاص الذين يصلون إلى التسجيلات وما يصلون إليه ومتى يصلون إليه.
- الامتثال لصناعة بطاقات الدفع Webex — (PCI) تلتزم WFO بالمتطلبات الشاملة لمعايير الصناعة لتعزيز أمان بيانات حساب الدفع.

في عمليات النشر السحابية ، تكون طريقة التشفير المتاحة هي RSA-2048 (بمفاتيح غير متماثلة) و AES-256 للوسائط المسجلة بواسطة Webex WFO.

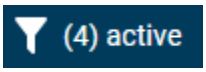
عرض تقارير التسجيل

للحصول على معلومات حول QM القياسية وتقارير WFM التي تأتي مع Webex WFO، وللحصول على إرشادات حول كيفية تشغيل تقرير قياسي، راجع التقارير QM القياسية و التقارير WFM القياسية.

ملاحظة تظهر تقارير WFO القياسية Webex هذه الفريق الحالي للعامل، وليس الفريق الذي ينتمي إليه العامل في وقت إجراء التسجيل التقارير التي تم إنشاؤها باستخدام مستكشف البيانات وجهات الاتصال
المدرج في صفحة التفاعلات يظهر الفريق الذي ينتمي إليه الوكيل في وقت إجراء التسجيل.

البحث عن جهات اتصال

يمكنك العثور على جهات الاتصال ضمن نطاقك باستخدام عامل تصفية واحد أو أكثر. على سبيل المثال، يمكنك استخدام عوامل التصفية للعثور على جميع جهات الاتصال التي تمت معالجتها بواسطة شخص معين أو المسجلة ضمن نطاق زمني محدد. يسرد رمز عوامل التصفية (أعلى يسار الصفحة) عدد عوامل التصفية التي تستخدمها حاليا.



يحتوي كل مرشح على معيار واحد على الأقل. على سبيل المثال، يحتوي عامل تصفية اسم المقيم على معيارين: الاسم الأول واسم العائلة. للظهور في نتائج عامل التصفية، يجب أن تستوفي جهة الاتصال جميع معايير كل عامل تصفية تستخدمه. لمعرفة عوامل التصفية المتوفرة ومعاييرها، راجع أوصاف عامل التصفية.

المتطلبات الأساسية

- لديك إذن "عرض جهات الاتصال".
- لديك تسجيلات ضمن نطاقك.
- تتطلب بعض عوامل التصفية أذونات محددة. راجع أوصاف عامل التصفية للحصول على مزيد من المعلومات.
- تتطلب بعض عوامل التصفية Webex تحليلات WPO. راجع أوصاف عامل التصفية للحصول على مزيد من المعلومات.

موقع الصفحة

التفاعلات

الاجراءات

تصفية جهات الاتصال

1. انقر فوق رمز قائمة عوامل التصفية (أعلى يسار الصفحة). تفتح لوحة عوامل التصفية لتعرض إما عوامل التصفية الأخيرة التي استخدمتها أو مجموعة عوامل التصفية الافتراضية.

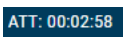
يعرض الجدول أدناه مجموعة عوامل التصفية الافتراضية. لتحميل هذه المجموعة في أي وقت، انقر فوق إعادة تعيين.

راووق	معايير
النطاق الزمني	الشهر الماضي
منظمة	المجموعة: الكل الفريق: الكل العامل: الكل (الوكلاء النشطاء)
نطاق البحث	جميع التقييمات

2. انقر على إضافة فلتر. يتم فتح مربع الحوار اختيار عوامل التصفية.
3. انقر فوق عامل تصفية في العمود متاح لإضافته، أو انقر فوق عامل تصفية في العمود المحدد لإزالته.

ملاحظة يجب تضمين واحد على الأقل من عوامل التصفية المطلوبة التالية: معرف جهة الاتصال أو نطاق التاريخ أو تاريخ محدد. إذا كانت مجموعة عوامل التصفية تتضمن فلترا واحدا مطلوبا فقط، فلا يمكنك إزالته هذا عامل التصفية المطلوب ما لم تقم بإضافة عامل تصفية ثان مطلوب.

4. انقر على تحديث عوامل التصفية. يتم إغلاق مربع الحوار اختيار عوامل التصفية.
5. انقر على كل عامل تصفية واختر معاييره.
6. انقر على تطبيق. يتم عرض التسجيلات التي تستوفي جميع المعايير في مجموعة عوامل التصفية. يتم تحديث لقطة تصفية جهات الاتصال (أعلى يمين الصفحة) بمتوسط وقت التحدث (ATT) للتسجيلات المعروضة. ATT هو متوسط الوقت الذي يستغرقه الوكيل لمعالجة مكالمة. يبدأ وقت التحدث عندما يرد الوكيل على مكالمة وينتهي عندما يقوم الوكيل بقطع اتصالها أو تحويلها، بما في ذلك وقت الانتظار.



حفظ مجموعة عوامل تصفية

تسمى مجموعة عوامل التصفية والمعايير التي تستخدمها معا "مجموعة عوامل التصفية". يمكنك حفظ مجموعة عوامل تصفية واستخدامها مرة أخرى لاحقا.

1. تصفية جهات الاتصال لاختيار عوامل التصفية والمعايير التي تريد حفظها (راجع تصفية جهات الاتصال للحصول على التفاصيل).
2. انقر فوق الرمز حفظ . يتم فتح مربع الحوار حفظ مجموعة عوامل التصفية.
3. أدخل اسما لمجموعة عوامل التصفية في حقل اسم مجموعة عوامل التصفية الجديدة.
4. انقر على حفظ. يتم إغلاق مربع الحوار حفظ مجموعة عوامل التصفية، ويظهر الاسم في القائمة المنسدلة مجموعة عوامل التصفية.

استخدام مجموعة فلاتر محفوظة

1. انقر فوق رمز قائمة عوامل التصفية (أعلى يسار الصفحة). تفتح لوحة عوامل التصفية.
2. حدد مجموعة عوامل التصفية من القائمة المنسدلة مجموعة عوامل التصفية. عوامل التصفية والمعايير للعرض المحدد.
3. انقر على تطبيق. يتم عرض التسجيلات التي تستوفي جميع المعايير في مجموعة عوامل التصفية.

تحرير مجموعة فلاتر محفوظة

1. حدد مجموعة عوامل التصفية من القائمة المنسدلة مجموعة عوامل التصفية.
2. قم بتحرير مجموعة عوامل التصفية.
3. انقر على تطبيق.
4. انقر فوق الرمز حفظ . يتم فتح مربع الحوار حفظ مجموعة عوامل التصفية.
5. حدد الكتابة فوق مجموعة عوامل التصفية. يظهر اسم مجموعة عوامل التصفية في القائمة المنسدلة مجموعة عوامل التصفية الموجودة.
6. انقر على حفظ. يتم إغلاق مربع الحوار حفظ مجموعة عوامل التصفية.

تغيير تنسيق التاريخ

بشكل افتراضي، يعرض Webex WFO التواريخ بتنسيق MM/DD/YYYY.

1. انقر فوق اسمك في الزاوية العلوية اليسرى من الصفحة.
2. حدد تحديد اللغة. تفتح النافذة تحديد اللغة .
3. حدد إحدى اللغات التالية:

	حدد إحدى هذه اللغات:	لرؤية التواريخ في هذا تنسيق:
شهر/يوم/سنة	الإنجليزية	
يوم/شهر/سنة	العربية (المملكة المتحدة وأستراليا)	

لرؤية التواريخ في هذا تنسيق:	حدد إحدى هذه اللغات:	
	الفرنسية (فرنسا) الأسبانية البرتغالية (البرتغال) البرتغالية (البرازيل) الإيطالية	
YYYY-MM-DD	السويدية الفرنسية (كندا)	
DD.MM. YYYY	الفنلندية النرويجية الدانماركية الألمانية البولندية	
YYYY/شهر/يوم	اليابانية الصينية (التقليدية) الصينية (المبسطة)	
يوم-شهر-سنة	الهولندية	
YYYY.MM.DD	الكورية	

4. انقر فوق تغيير اللغة. يتم إغلاق نافذة تحديد اللغة .
5. قم بتحديث الصفحة. يتغير تنسيق التاريخ بناء على اللغة التي حددتها.

أوصاف عامل التصفية

يصف الجدول التالي عوامل التصفية ومعاييرها.

ملاحظه

يمكنك استخدام أحرف البدل في معايير العديد من عوامل التصفية. ادمج حرف بدل مع حرف أو رقم واحد على الأقل.

- يمثل حرف البدل * أي عدد من الأحرف. على سبيل المثال، إذا أدخلت 612* كمعيار لعامل تصفية رقم الهاتف، فإنك تقوم بتصفية جميع أرقام الهواتف التي تبدأ ب 612 ولكنها تحتوي على أي عدد من الأحرف بعد ذلك.
- ال؟ يمثل حرف البدل حرفا واحدا. على سبيل المثال، إذا أدخلت 612555???? كمعيار لعامل تصفية رقم الهاتف، تقوم بتصفية كافة أرقام الهواتف التي تحتوي على عشرة أحرف وتبدأ ب 612555.

راووق	الوصف
تمت الموافقة عليه من قبل	تصفية جهات الاتصال حسب اسم الشخص الذي وافق على تقييماتها. يمكنك استخدام أحرف البدل. يتوفر عامل التصفية هذا إذا كان لديك إذن "عرض تفاصيل مقيم".
معرف جهة الاتصال المرتبط	تصفية جهات الاتصال حسب معرف جهة الاتصال المقترن بها. يمكنك استخدام أحرف البدل.
معايره	يقوم بتصفية جهات الاتصال بناء على حالتها المحددة للمعايرة. حدد أحد المعايير التالية: - نعم—تم وضع علامة على جهات الاتصال للمعايرة. - لا—لم يتم وضع علامة على جهات الاتصال للمعايرة.
محتوى جهة الاتصال	تصفية جهات الاتصال استنادا إلى أنواع المحتوى التي تحتوي عليها. حدد معيارا واحدا أو أكثر. يعرض لك عامل التصفية هذا كل جهات الاتصال التي تشتمل على أنواع المحتويات التي تحددها، وليس جهات الاتصال التي تحتوي على أنواع المحتويات هذه فقط. ملاحظه أحد المعايير هو لديه نسخ. قد يختلف عدد المكالمات التي تراها باستخدام هذا المعيار عن عدد المكالمات التي تراها في لوحة بيانات "إحصاءات Google" التي تستخدم مجموعة بيانات عدد المكالمات المنسوخة، وذلك لأسباب متنوعة: - QM تحديث البيانات وبيانات "إحصاءات Google" في أوقات مختلفة. - QM وضع علامة على مكالمة باستخدام "لديه نسخ إلى نصوص" إذا كان ملف التحويل إلى نصوص

راووق	الوصف
	للمكالمة، ولكن يضع "إحصاءات Google" علامة على المكالمة كمكالمة تم نسخها بعد فهرستها. تحدث الفهرسة بعد تحميل ملف التحويل إلى نصوص، لذلك قد تعرض التقارير المتعلقة بالمكالمات المكتوبة في QM عددا أكبر منه في "إحصاءات Google" إذا لم تتم الفهرسة بعد. ▪ يمكن أن يكون لدى QM و"إحصاءات Google" سياسات احتفاظ مختلفة.
معرف جهة الاتصال	تصفية جهات الاتصال حسب معرفها الفريد. يجب إدخال المعرف الدقيق لجهة الاتصال التي تريد البحث عنها. لا يمكنك استخدام أحرف البدل.
نوع الاتصال	تصفية جهات الاتصال حسب نوع جهة الاتصال. حدد أحد المعايير التالية: ▪ مكالمة—جهة اتصال مع تسجيل مكالمة. ▪ غير مكالمة—جهة اتصال بدون تسجيل مكالمة أنشأها شخص ما بالنقر فوق إنشاء جهة اتصال في صفحة التفاعلات. ▪ الشاشة فقط—شاشة تسجل جهة الاتصال بدون تسجيل مكالمة. ▪ البريد الإلكتروني—جهة اتصال بريد إلكتروني بدون تسجيل مكالمة. يظهر نوع الاتصال هذا فقط عندما تستخدم مؤسستك كلا من إدارة الجودة والتحليلات. ▪ النص—استنادا إلى كيفية استيراد مؤسستك لجهات الاتصال المكتوبة إلى Webex WFO، قد يتضمن ذلك رسائل البريد الإلكتروني أو رسائل الدردشة أو جهات اتصال نصية أخرى. ▪ الدردشة—جهة اتصال مكتوبة تحدث داخل برنامج الدردشة الخاص بمؤسستك. يمكن أن يكون هذا مع وكيل بشري أو مع روبوت دردشة. ▪ SMS—جهة اتصال مكتوبة حدثت داخل برنامج المراسلة النصية لمؤسستك.
البيانات المخصصة	تصفية جهات الاتصال التي تفي بيانات التعريف المخصصة الخاصة بها بالمعايير التي تحددها. تعتمد المعايير المتاحة على نوع البيانات الوصفية المخصصة. لا يمكنك استخدام حرف بدل كالحرف الأول أو الأخير.
تاريخ التقييم	تصفية جهات الاتصال التي تم تقييمها ضمن نطاق التاريخ الذي تحدده. كلا المعيارين افتراضيا إلى التاريخ الحالي. يتوفر عامل التصفية هذا إذا كنت

راووق	الوصف
	الحصول على إذن "عرض تفاصيل مقيم". ملاحظة إذا كنت تبحث عن تسجيلات تم تقييمها في يوم معين، فقد تحتاج أيضا إلى البحث في التسجيلات الخاصة باليوم السابق أو في اليوم التالي ، اعتمادا على منطقتك الزمنية. لحساب تاريخ التقييم، يستخدم Webex WFO الوقت المنسق للتوقيت العالمي (UTC) زائد أو ناقص قيمة إزاحة مرتبطة بمنطقتك الزمنية. على سبيل المثال، 24 مارس (مارس)، يتحول UTC 23 2022 2:00 AM إلى 23 مارس، 2022 9:00 مساء بالتوقيت الصيفي المركزي (CDT). قد تتم تصفية مكالمة تم تقييمها في وقت متأخر من المساء في المنطقة الزمنية CDT في 23 مارس 2022 كمكالمة تم تقييمها في 24 مارس 2022.
النطاق الزمني	تصفية جهات الاتصال التي تم تسجيلها ضمن نطاق تاريخ محدد مسبقا. حدد أحد المعايير. الإعداد الافتراضي هو "الشهر الماضي". ملاحظة يبحث عامل التصفية هذا دائما عن جهات الاتصال في المنطقة الزمنية لمصدر الالتقاط (على سبيل المثال، خادم السجلات أو الكمبيوتر الشخصي المزود ب Smart سطح المكتب)، حتى إذا تم تحديد خانة الاختيار عرض جهات الاتصال في المنطقة الزمنية للمستخدم (راجع تكوين QM الإعدادات العامة). ملاحظه قد يختلف عدد المكالمات التي تراها عند استخدام هذا الفلتر عن عدد المكالمات التي تراها عند استخدام فلتر النطاق الزمني في "إحصاءات Google". ويرجع ذلك لأسباب متنوعة: ▪ QM تحديث البيانات وبيانات "إحصاءات Google" في أوقات مختلفة. ▪ يمكن أن يكون لدى QM و"إحصاءات Google" سياسات احتفاظ مختلفة.
اتجاه	تصفية جهات الاتصال حسب اتجاهها. حدد أحد المعايير.
مدة	تقوم بتصفية جهات الاتصال التي تزيد مدتها عن عدد الثواني التي تحددها أو تقل عنه أو تساوي فيه.
البريد الإلكتروني	تصفية جهات اتصال البريد الإلكتروني حسب المرسل أو المستلم أو الموضوع. أدخل قيما لمعيار واحد أو أكثر. هذه المعايير ليست حساسة لحالة الأحرف. يمكنك استخدام أحرف البدل.

راووق	الوصف	
	ولا يتوفر فلتر البريد الإلكتروني إلا مع تثبيت "إضافة Google".	ملاحظه
	تصفية جهات الاتصال حسب النموذج الذي تم تقييمها به.	استمارة التقييم
	تصفية جهات الاتصال حسب استجابة العامل للتقييم. حدد واحدا أو أكثر من المعايير التالية: ■ استجابة معلقة—لم يستجب العامل بعد. ■ تم الإقرار—أقر الوكيل بالتقييم. ■ تم تقديم طلب إعادة النظر—استأنف الوكيل التقييم.	استجابة التقييم
	تصفية جهات الاتصال حسب اسم الشخص الذي قام بتقييمها. يمكنك استخدام أحرف البدل. يتوفر عامل التصفية هذا إذا كان لديك إذن "عرض تفاصيل مقيم".	اسم المقيم
	تصفية جهات الاتصال حسب المعرف الذي يستخدمه الشخص الذي (الدردشة وجهات اتصال SMS) تفاعل معه الوكيل. عادة ما يكون هذا المعرف عنوان بريد إلكتروني أو رقم هاتف، ولكنه يختلف بناء على أداة الدردشة أو المراسلة التي تستخدمها مؤسستك. يمكنك استخدام أحرف البدل.	الأطراف الخارجية
	تصفية جهات الاتصال حسب الرقم الداخلي.	الخط
	تصفية جهات الاتصال حسب المجموعة أو الفريق أو الوكيل الذي قام بمعالجتها. ملاحظه إذا كانت مؤسستك تستخدم طرق عرض QM بدلا من تكوين نطاق المستخدم عبر صفحة المستخدمين، فإن عامل تصفية المؤسسة يعمل على هذا النحو مع المستخدمين الذين تم تعيين عرض QM لهم ولكن لم يتم تعيين نطاق: ■ يتم تعيين القوائم المنسدلة للمجموعة والفريق إلى الكل ولا يمكن تغييرها. ■ تعرض القائمة المنسدلة "الوكيل" أسماء جميع الوكلاء.	منظمة
	تصفية المحادثات حسب رقم الهاتف. ترجع عملية التصفية أي جهة اتصال يطابق رقم الاتصال أو الرقم الذي تم الاتصال به الرقم الذي أدخلته. يمكنك إدخال ما يلي:	رقم الهاتف

راووق	الوصف	
	▪ أرقام محددة ▪ نطاقات الأرقام باستخدام أحرف البدل ▪ حرف البدل * لإرجاع جميع جهات الاتصال برقم تم الاتصال به أو رقم اتصال لا يمكن أن تحتوي الأرقام على شرطات أو أقواس.	
	تقوم بتصفية جهات الاتصال التي تكون درجة تقييمها التنبئي أكبر من الرقم الذي تحدده أو أقل منه أو مساوية له. يتوفر هذا الفلتر إذا كان لديك إذن عرض التحليلات. راجع تكوين التوقعات لمزيد من المعلومات حول التسجيل التنبئي.	درجة التقييم التنبؤية
	تصفية جهات الاتصال التي يكون صافي نقاط الترويج التنبؤية فيها أكبر من الرقم الذي تحدده أو أقل منه أو مساويا له. يتوفر هذا الفلتر إذا كان لديك إذن عرض التحليلات. راجع تكوين التوقعات لمزيد من المعلومات حول التسجيل التنبئي.	صافي نقاط الترويج التنبؤية
	تصفية جهات الاتصال التي تم وضع علامة عليها أو وضع علامة عليها. حدد معيارا واحدا أو أكثر. لمزيد من المعلومات حول وضع علامات على جهات الاتصال، راجع وضع علامة على جهة اتصال ووضع علامة على جهات الاتصال للتدريب أو الموارد البشرية. ملاحظة لرؤية كافة جهات الاتصال التي تم وضع علامة عليها للتدريب عبر المؤسسة الخاصة بك، تحتاج إلى إذن عرض كافة جهات اتصال التدريب. ملاحظة لرؤية كافة جهات الاتصال التي تم وضع علامة عليها للموارد البشرية عبر المؤسسة الخاصة بك، تحتاج إلى إذن عرض كافة جهات اتصال الموارد البشرية.	تسجيل الأعلام
	تصفية جهات الاتصال حسب نوع التسجيل.	نوع التسجيل
	تقوم بتصفية جهات الاتصال التي تكون درجة تقييمها أكبر من، أو أقل من، أو تساوي العدد الذي تحدده.	نقاط
	تصفية جهات الاتصال حسب النطاق. حدد أحد المعايير التالية:	نطاق البحث

راووق	الوصف
	▪ جميع التقييمات - جميع جهات الاتصال ضمن نطاقك. ▪ تقييماتي—جميع جهات الاتصال التي تم تعيينك لتقييمها أو التي بدأت تقييماتها أو أكملتها. ▪ عمليات المعايرة المعلقة الخاصة بي—جهات الاتصال الموجودة ضمن نطاقك والتي تم وضع علامة عليها للمعايرة. ▪ مكالمات الجذر - تسجيلات جذر الصوت. لا تتوفر تسجيلات جذر الشاشة في صفحة التفاعلات. ملاحظة لعرض التسجيلات الجذر، تحتاج إلى إذن عرض التسجيلات الجذر. ▪ جهات اتصال سلة المحذوفات—جهات الاتصال الموجودة في سلة المحذوفات.
المشاعر	تصفية جهات الاتصال حسب درجة المشاعر الخاصة بهم. حدد أحد المعايير. يتوفر هذا الفلتر إذا كان لديك إذن عرض التحليلات.
تاريخ محدد	تصفية جهات الاتصال المسجلة ضمن نطاق زمني محدد. ملاحظة يبحث عامل التصفية هذا دائما عن جهات الاتصال في المنطقة الزمنية لمصدر الالتقاط (على سبيل المثال، خادم السجلات أو الكمبيوتر الشخصي المزود ب Smart سطح المكتب)، حتى إذا تم تحديد خانة الاختيار عرض جهات الاتصال في المنطقة الزمنية للمستخدم (راجع تكوين QM الإعدادات العامة).
طاقة الكلام	تصفية جهات الاتصال حسب حدث طاقة الكلام. ▪ لتصفية جهات الاتصال حسب رقم الحدث الذي تحتوي عليه، حدد كتم صوت الأحداث أو التحدث حول الأحداث أو إيقاف الأحداث مؤقتا أو تعليق الأحداث. ▪ لتصفية جهات الاتصال التي تكون فيها مدة الحدث أكبر من أو أقل من أو تساوي عدد الثواني التي تحددها، حدد مدة الصمت أو مدة التحدث أو مدة الإيقاف المؤقت أو مدة الانتظار. ملاحظة تقوم معايير أحداث الصمت ومدة الصمت بإرجاع جهات الاتصال التي تحتوي على علامات حدث الصمت في لوحة الصوت فقط. يفعلون عدم إرجاع جهات الاتصال حيث يكون التسجيل الصوتي صامتا لأسباب أخرى (على سبيل المثال، لأن العميل قيد الانتظار أو بسبب وقوع حدث إيقاف مؤقت/استئناف).

راووق	الوصف
	لمزيد من المعلومات حول أحداث طاقة الكلام، راجع الاستماع إلى جهة اتصال صوتية وحول الصمت والتحدث حول الأحداث.
الحالة	تصفية جهات الاتصال حسب حالة نموذج التقييم الخاص بهم. حدد معيارا واحدا أو أكثر.
اسم الاستطلاع	تصفية جهات الاتصال حسب اسم استطلاع ما بعد المكالمة المقترن بها.
نتائج الاستطلاع	يقوم بتصفية جهات الاتصال التي تكون درجة استطلاعها أكبر من أو أقل من أو تساوي الرقم الذي تحدده.
البحث عن نص	تصفية جهات الاتصال استنادا إلى النص الموجود في جهة الاتصال. يمكن أن يظهر النص في تحويل المكالمات إلى نصوص أو في نص رسالة نصية أو بريد إلكتروني أو دردشة أو رسالة SMS. تظهر معاينة لنتائج البحث في عمود معاينة النص. للاطلاع على نتائج البحث من النصوص، تحتاج إلى إذن "عرض الكلام إلى تحليلات نصية". بشكل افتراضي، يبحث Webex WFO عن الكلمات والعبارات المشابهة لمصطلحات البحث التي تدخلها. للبحث عن النص الدقيق لعبارات البحث فقط، حدد تطابق تام. تتجاوز المطابقة التامة أي لغة تحددها من القائمة المنسدلة اللغة وتعثر على النتائج عبر جميع اللغات. مثال تقوم بإدخال مدير الكلمات في حقل البحث النصي ولا تحدد تطابق تام. Webex يعثر WFO على جهات الاتصال التي تتضمن مدير وتشمل أيضا كلمات مثل المدارة والمديرين والإدارة وما إلى ذلك. حدد تطابق تام. Webex يعثر WFO على جهات الاتصال التي تتضمن المدير فقط. إلى جانب البحث النصي البسيط ، يمكنك إجراء عمليات بحث أكثر تعقيدا عن طريق كتابة الاستعلامات. لمزيد من المعلومات حول كيفية كتابة استعلامات البحث، راجع كيفية عمل بناء جملة البحث النصي. ملاحظة يتوفر عامل تصفية البحث النصي لعمليات نشر السحابة فقط.
النطاق الزمني	تصفية جهات الاتصال التي تم التقاطها خلال النطاق الزمني المحدد، بغض النظر عن التاريخ. إذا كان وقت البدء أكبر من وقت الانتهاء، فإن عامل التصفية

راووق	الوصف
	ينطبق على جهات الاتصال خلال منتصف الليل. ملاحظة يبحث عامل التصفية هذا دائما عن جهات الاتصال في المنطقة الزمنية لمصدر الالتقاط (على سبيل المثال، خادم السجلات أو الكمبيوتر الشخصي المزود ب Smart سطح المكتب)، حتى إذا تم تحديد خانة الاختيار عرض جهات الاتصال في المنطقة الزمنية للمستخدم (راجع تكوين QM الإعدادات العامة).
المنطقة الزمنية	تصفية جهات الاتصال حسب المنطقة الزمنية لمصدر الالتقاط. ملاحظة يبحث عامل التصفية هذا دائما عن جهات الاتصال في المنطقة الزمنية لمصدر الالتقاط (على سبيل المثال، خادم السجلات أو الكمبيوتر الشخصي المزود ب Smart سطح المكتب)، حتى إذا تم تحديد خانة الاختيار عرض جهات الاتصال في المنطقة الزمنية للمستخدم (راجع تكوين QM الإعدادات العامة).

عند تحديد موقع محادثة عميل للتقييم، ضع في اعتبارك المعلومات التالية:

- يجب أن يكون العامل مرتبطا بفريق إذا كنت تريد تسجيل جهات اتصال العامل.
- يمكن للوكيل غير الموجود حاليا في فريق البحث عن التسجيلات المسجلة الخاصة به وتشغيلها (وجميع تسجيلات التدريب). تظهر الخلية الموجودة في عمود الفريق والمرتبطة بمحادثة العميل المحددة فارغة.
- في حالة تكوينه، يمكن للمستخدم البحث عن جهات الاتصال وتشغيلها وتسجيلها لعامل غير موجود حاليا في فريق أو مجموعة. إذا لم يكن العامل ينتمي إلى فريق أو مجموعة، فستظهر الخلية الموجودة في عمود الفريق أو المجموعة المرتبطة بتسجيل العميل المحدد فارغة.
- في حالة تكوينه إلى، يمكن للمستخدم البحث عن جهات اتصال وتشغيلها وتسجيلها لوكيل ينتمي إلى فريق يشرف عليه هذا المستخدم، عندما لا ينتمي الفريق إلى مجموعة. يجب أن يرتبط الفريق بمجموعة لأغراض إدارة الجودة.

مواضيع ذات صلة

- تشغيل جهات الاتصال
- حذف جهة اتصال أو استعادتها
- تخصيص الأعمدة في صفحة التفاعلات
- تصدير جهات الاتصال بشكل مجمع

- تصدير بيانات تعريف جهة الاتصال
- إنشاء جهة اتصال

آلية عمل بناء جملة البحث النصي

ابحث عن الكلمات في جهات الاتصال باستخدام عامل تصفية البحث عن النص في صفحة التفاعلات. يمكنك إدخال بحث أساسي كما لو كنت تبحث في Google ، ولكن يمكنك أيضا كتابة استعلام يستخدم عوامل بناء الجملة القياسية لجعل بحثك أكثر دقة.

الأمثلة

توضح الأمثلة التالية نوع الاستعلامات التي يمكنك استخدامها مع عامل تصفية البحث عن النص.

ملاحظة لا تبحث عمليات البحث النصية عن الكلمات التالية. لم يتم تمييز هذه الكلمات أيضا في نتائج البحث:
أ ، و ، و ، هي ، كما ، في ، تكون ، ولكن ، من قبل ، من أجل ، إذا ، في ، في ، هو ، هو ، لا ، لا ، من ، على ، أو ، مثل هذا ، ذلك ، ال ، لهم ، ثم ، هناك ، هؤلاء ، هم ، هذا ، إلى ، كان ، سوف ، مع

البحث عن كلمة واحدة

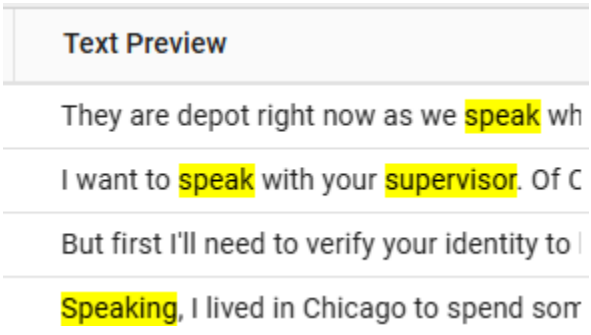
مثال المشرف

والنتيجة هي قائمة بكافة جهات الاتصال التي تحتوي على كلمة "مشرف" أو "مشرفون".

البحث عن كلمات متعددة

مثال مشرف يتحدث

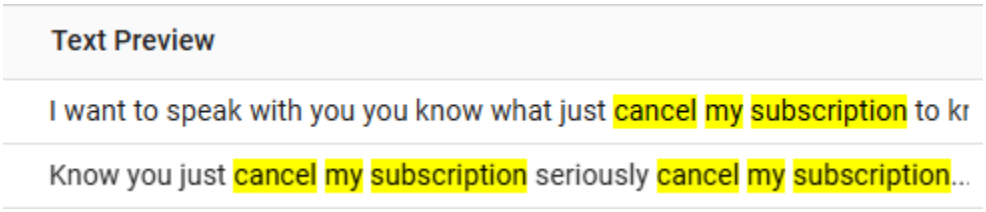
يتكون هذا البحث من كلمتين أو أكثر بدون عامل تشغيل بينهما وبدون علامات اقتباس. يتم إجراء البحث كما لو كان عامل تشغيل OR موجودا. والنتيجة هي قائمة بجهات الاتصال التي تحتوي على كلمة "مشرف" أو كلمة "تحدث" أو كلتا الكلمتين بدون ترتيب معين.



ابحث عن عبارة بالضبط

مثال "إلغاء اشتراكي"

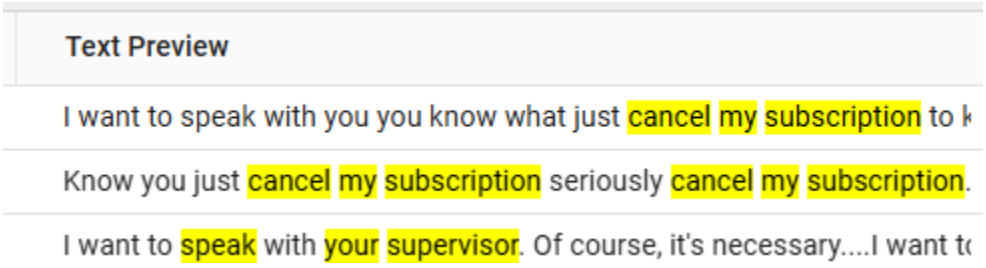
يتكون هذا البحث من كلمتين أو أكثر بين علامتي اقتباس بدون عامل بينهما. يتم إجراء هذا البحث كما لو كان عامل تشغيل AND موجودا. والنتيجة هي قائمة بجهات الاتصال التي تحتوي على الكلمات "إلغاء اشتراكي" بهذا الترتيب الدقيق.



ابحث عن عدة عبارات دقيقة

مثال "تحدث إلى مشرفك" "إلغاء اشتراكي"

يضع هذا البحث علامتي اقتباس حول عبارتين منفصلتين. والنتيجة هي قائمة جهات الاتصال التي تتضمن أيا من هذه العبارات بالضبط.



البحث باستخدام حرف بدل مكون من حرف واحد

مثال على ذلك

تبحث علامة الاستفهام (؟) حرف البدل عن استبدال حرف واحد. يعثر هذا البحث على النتائج باستخدام "خيمة" و "اختبار" و "نص".

Text Preview
actually when Adrian was introduced that was two a standing ovation because we were all in a heated tent...
don't want if you can and they do that as well that's kinda like when you get the play, offs, but I'll tested...But
Okay, well that staving top names you lots of calls lot of texting name is on that subject....The waiver it said
Droid 540 tested....Detroit 540 times that that has no clue what they're doing without Aaron Rogers on a fee,

البحث باستخدام حرف بدل متعدد الأحرف

مثال على الاختبار*

يبحث حرف البدل النجمي (*) عن أحرف متعددة. يعثر هذا البحث على نتائج مع "اختبار" و "اختبار" و "اختبار" و "مختبر" و "اختبار" وحتى "شهادة".

Text Preview
Droid 540 tested....Detroit 540 times that that has no clue what they're doing without Aaron Rogers on a fee,
It was a test and I will do the motion of what what did you like about it....Great player and we're we're happy t
whether there is a real estate prospector security conviction that's the ultimate that as the primary test...Is th
Com is group of paid who try and ready kind of chop the legs of people that he got his Chris have testified...F

البحث عن قرب

مثال "تحدث المشرف" ~ 2

يبحث بحث القرب هذا عن الكلمتين "تحدث" و "مشرف" في كلمتين كحد أقصى. يوضح هذا المثال النتائج التي تحدد الكلمتين اللتين تم البحث عنهما، وبينهما كلمتان.

Text Preview
I want to speak with your supervisor.
Gonna speak with your supervisor. Of

أفضل الممارسات عند كتابة استعلام بحث عن قرب، أدخل مصطلحات البحث بالترتيب الذي تتوقع العثور عليها به في النص. إذا كنت تبحث عن عبارات مثل "تحدث مع مشرفك"

و "التحدث إلى مشرف" ، اكتب الاستعلام ك "تحدث المشرف" ~ 2 ، وليس "حديث المشرف" ~ 2. قد تمنحك عمليات البحث عن قرب التي تحتوي على عبارات بحث مرتبة عشوائيا نتائج غير متوقعة.

أفضل الممارسات قصر عمليات البحث عن قرب على مسافة كلمتين. عمليات البحث عن قرب 3 ~ أو أكبر قد تعطيك نتائج غير متوقعة.

استبعاد الكلمات

مثال(إلغاء || تجديد)!اشتراك

يبحث هذا البحث عن جهات الاتصال التي تحتوي على كلمة "إلغاء" أو كلمة "تجديد" ولكن بدون كلمة "اشتراك".

ملاحظة لا يمكنك بدء استعلام باستخدام! (لا) عامل التشغيل. ال! يجب أن يتبع عامل التشغيل مصطلحا في الاستعلام.

لتوضيح كيفية عمل منطق NOT ، توضح الصورة أدناه نتائج استعلام يتضمن كلمة "اشتراك" باستخدام منطق AND (&&) بدلا من منطق NOT ،
(إلغاء || تجديد) && الاشتراك.

Text Preview
I want to speak with you you know what just cancel my subscription to
Hi, I'm calling to renew my subscription. I'm actually thinking about upg

إذا قمنا بتغيير منطق AND مرة أخرى إلى منطق NOT ، (إلغاء || تجديد)!اشتراك ، فإن نتائج البحث تعرض فقط جهات الاتصال التي تحتوي على كلمة "إلغاء" أو "تجديد" أو كليهما ، وكلمة "اشتراك" ليست في النتائج.

Text Preview
There's government troops renew attemp
So in other words, even have canceled wl
Just use this on the Mesa to cancel....Wit

يحدد الجدول التالي كل عامل من عوامل التشغيل المدعومة ويقدم أمثلة قصيرة حول كيفية استخدام عوامل التشغيل لتشكيل استعلام بحث.

المشغِّل	التعريف	نموذج الاستعلام	شرح الاستعلام
~	استخدم عامل القرب هذا للبحث عن كلمات أو عبارات ضمن عدد محدد من كلام. لا توجد مساحة قبل أو بعد هذا المشغل. و يتم تطبيق المنطق على جميع الكلمات بين علامتي اقتباس من البحث عن قرب.	"تكلم المشرف "~ 2	عبارة "تتكلم" و يتم البحث عن "المشرف" داخل كلمتان من بعضهما البعض، مع "الكلام" قبل "المشرف". ال يشير الرقم 2 إلى الحد الأقصى عدد الكلمات التي يمكن أن تظهر بين "الكلام" و "المشرف".
&&	يعمل مثل منطقي وعامل المنطق. إضافة الفضاء قبل وبعد.	"إلغاء الاشتراك"~2 && "تجديد الاشتراك"~2	يبحث هذا الاستعلام عن تكرارات الكلمات "إلغاء" و "اشتراك" في غضون كلمتين من بعضهما البعض ، التي تم العثور عليها جنبا إلى جنب مع تكرارات الكلمات "تجديد" و "اشتراك" في كلمتين من بعضها البعض.
||	يعمل مثل منطقي أو عامل المنطق. استخدم مسافة قبل وبعد. منطق OR هو المنطق الافتراضي المستخدم عند البحث عن كلمتين مستقلتين.	تحدث المشرف "إلغاء الاشتراك" ~ 2 || "تجديد الاشتراك" ~ 2	يبحث المثال الأول عن إما أو كلتا الكلمتين "تحدث" أو "مشرف". يبحث المثال الثاني عن تكرارات الكلمتين "إلغاء" و "اشتراك" في كلمتين ، أو تكرارات الكلمتين "تجديد" و "اشتراك" في كلمتين ، أو كلتا الكلمتين.

المشغِّل	التعريف	نموذج الاستعلام	شرح الاستعلام
!	يعمل مثل عامل التشغيل المنطقي NOT (يقوم بإجراء بحث سلبي). لا تضف مسافة قبل عامل التشغيل هذا أو بعده. لا يمكنك استخدام هذا المشغل والمصطلح أو العبارة المصاحبة في حد ذاته. يجب عليك دمج عامل التشغيل هذا مع بحث إيجابي ، حيث توجد مصطلحات أو عبارات محددة. تصبح الكلمة المصاحبة التي تدخلها كلمة جذعية، ويتم الكشف عن أشكال أخرى مختلفة من الكلمة.	(ترقية أو تجديد)!مجاني مرحبا!" شكرا للمكالمة"~2	يعثر البحث على جهات الاتصال التي تحتوي على الكلمات "ترقية" أو "تجديد" بدون كلمة "مجاني" في أي مكان في جهة الاتصال. يوضح المثال الثاني البحث عن كلمة "مرحبا" دون حدوث "شكر" و "مكالمة" ضمن كلمتين من بعضهما البعض.
()	تستخدم الأقواس لتجميع الكلمات أو تداخلها.	(بريميوم || ذهبي) && (ترقية || تجديد)	يبحث البحث عن أي من المجموعات التالية المكونة من كلمتين: ▪ ترقية متميزة ▪ تجديد بريميوم ▪ ترقية الذهب ▪ التجديد الذهبي

أحرف البدل

يمكنك تعديل مصطلحات الاستعلام باستخدام أحرف بدل مفردة ومتعددة الأحرف ضمن مصطلحات مفردة (ولكن ليس ضمن العبارات).

? (حرف واحد)	تي؟ يجد T الاختبار والنص
* (حرف متعدد)	اختبار* يجد الاختبارات والمختبر والاختبار والاختبار

هام قد تمنحك أحرف البدل نتائج غير متوقعة إذا وضعتها في كلمات لها لواحق. على سبيل المثال ، تضيف كل من "الاختبارات" و "المختبر" و "الاختبار" لواحق مختلفة إلى نفس الجذر: "اختبار". قد لا يعثر البحث عن "te*ting" على جميع تكرارات الكلمتين "الرسائل النصية" و"الاختبار". إذا حصلت على نتائج غير متوقعة باستخدام أحرف البدل ، فحاول إزالة اللاحقة واستخدام كلمة الجذر فقط بدلا من ذلك.

ملاحظة لا يمكنك استخدام أي من رموز حرف البدل كالحرف الأول من البحث.

تخصيص الأعمدة في صفحة التفاعلات

يحتوي جدول جهات الاتصال على أعمدة تحتوي على معلومات حول كل جهة اتصال. يمكنك تخصيص الأعمدة التي تراها وترتيب ظهورها على الصفحة.

المتطلبات الأساسية

- لديك إذن "عرض جهات الاتصال".
- لديك تسجيلات ضمن نطاقك.
- تتطلب بعض الأعمدة أذونات محددة. راجع أوصاف الأعمدة للحصول على مزيد من المعلومات.
- تتطلب بعض الأعمدة Webex تحليلات منظمة الأغذية العالمية. راجع أوصاف الأعمدة للحصول على مزيد من المعلومات.

موقع الصفحة

التفاعلات

الاجراءات

إظهار الأعمدة أو إخفاؤها

1. انقر فوق رمز خيارات القائمة (أعلى يسار الصفحة) وحدد إظهار/إخفاء الأعمدة من القائمة المنسدلة. تفتح النافذة إظهار/إخفاء الأعمدة .
2. لإظهار عمود، انقر فوق اسم العمود في جزء الأعمدة المخفية . لإخفاء عمود، انقر فوق اسم العمود في جزء الأعمدة المعروضة .
3. انقر على تطبيق. يتم إغلاق نافذة إظهار/إخفاء الأعمدة .

إعادة ترتيب الأعمدة

- انقر فوق الأعمدة واسحبها لإعادة ترتيبها.

أوصاف الأعمدة

تصف الجداول التالية كافة الأعمدة التي يمكنك عرضها في جدول جهات الاتصال. إذا تمت إعادة تدوير جهة الاتصال ولكن لم يتم حذفها نهائيا بعد، فإن جميع الحقول باستثناء معرف جهة الاتصال تعرض "######".

منظمة

اسم العمود	الوصف
معرف ACD الوكيل	معرف الوكيل في ACD. الاسم
الأول	الاسم الأول للوكيل. ملاحظة إذا كانت حقول الاسم الأول واسم العائلة والمجموعة والفريق فارغ ، التسجيل عبارة عن مكالمة جذر. المكالمة الجذرية هي جهة اتصال لم تتم تسويتها وتظهر كجهة اتصال أرشيف. يتم تعيين وكيل للمكالمة عند تسويتها (راجع كيفية عمل المكالمات الجذرية والتسوية).
اسم المجموعة	اسم المجموعة.
اسم العائلة	الاسم الأخير للوكيل.
اسم الفريق	اسم الفريق الذي ينتمي إليه الوكيل في الوقت الذي تم فيه تسجيل جهة الاتصال.

تقييم

اسم العمود	الوصف
تمت الموافقة عليه من قبل	الشخص الذي وافق على التقييم. تظهر هذه القيمة إذا كنت المقيم أو إذا كان لديك إذن "عرض تفاصيل المقيم".
معايره	ما إذا كان قد تم وضع علامة على جهة الاتصال للمعايرة.
تاريخ التقييم	التاريخ الذي تم فيه تقييم جهة الاتصال. تظهر هذه القيمة إذا كنت المقيم أو إذا كان لديك إذن "عرض تفاصيل المقيم". إذا لم يكن لديك هذا الإذن، فسيعرض هذا العمود #####. ملاحظة إذا كنت تبحث عن تسجيلات تم تقييمها في يوم محدد

التقييم (تابع)

اسم العمود	الوصف
	قد تحتاج أيضا إلى البحث في التسجيلات الخاصة باليوم السا أو اليوم التالي، حسب منطقتك الزمنية. لحساب تاريخ التقييم، يستخدم Webex WFO الوق المنسق للتوقيت العالمي (UTC) زائد أو ناقص قيمة إزاحة مرتبطة بمنطقتك الزمنية على سبيل المثال، 24 مارس (مارس)، يتحول 2022 2:00 AM UTC إلى 23 مارس، 2022 9:0 مساء بالتوقيت الصيفي المركزي (CDT). قد تتم تصفية مكالمة تم تقييمها ف وقت متأخر من المساء في المنطقة الزمنية CDT في 23 مارس 2022 كمكالمة تم تقيي ا في 24 مارس 2022.
تاريخ الرد	تاريخ رد الوكيل على التقييم. ملاحظة إذا كنت تبحث عن ردود تم إجراؤها في يوم معين ، قد تحتاج أيضا إلى البحث في التسجيلات لليوم السابق أو التالي اليوم، حسب منطقتك الزمنية. لحساب تاريخ الاستجابة، يستخ Webex WFO الوقت المنسق للتوقيت العالمي (UTC) زائد أو ناقص قيمة الإزاح المرتبطة بمنطقتك الزمنية. على سبيل المثال، 24 مارس (مارس)، يتحول 2:0 AM UTC 2022 إلى 23 مارس، 2022 9:00 مساء بالتوقيت الصيفي المركزي (CDT). قد تم تصفية الرد الذي تم إجراؤه في وقت متأخر من المساء في المنطقة الزمنية CDT في 23 ارس 2022 كرد تم إجراؤه في 24 مارس 2022.
استمارة التقييم	نموذج التقييم أو المعايرة المستخدم لتسجيل المحادثة. استجابة التقييم رد الوكيل على
التقييم:	▪ معلق—لم يرد العامل بعد. ▪ تم الإقرار—أقر الوكيل بالتقييم. ▪ تم تقديم طلب إعادة النظر—استأنف الوكيل التقييم.
اسم المقيم	المقيم أو المعاير. تظهر هذه القيمة إذا كنت المقيم أو إذا كان لديك إذن "عرض تفاصيل المقيم".
نقاط	درجة التقييم المعطاة لجهة الاتصال. ملاحظة لا تظهر درجات المعايرة في هذا الحقل. للحص ل على درجات المعايرة، استخدم معايرة التقييم.

التاريخ

اسم العمود	الوصف
التاريخ	التاريخ الذي تم فيه التقاط جهة الاتصال. يختلف التنسيق بناء على اللغة التي تحددها إما على شاشة تسجيل الدخول أو القائمة المنسدلة للإعدادات.
الوقت	وقت بدء جهة الاتصال في HH:MM. بشكل افتراضي، يعرض Webex WFO هذه المرة في المنطقة الزمنية لمصدر الالتقاط (على سبيل المثال، خادم السجلات أو الكمبيوتر الشخصي المزود بسطح المكتب الذكي). إذا تم تحديد خانة الاختيار عرض جهات الاتصال في المنطقة الزمنية للمستخدم في صفحة الإعدادات العامة QM، فسيعرض Webex WFO هذا الوقت في المنطقة الزمنية للعرض الخاصة بالمستخدم. راجع تكوين الإعدادات العامة QM.
المنطقة الزمنية	المنطقة الزمنية لحقلي التاريخ والوقت. بشكل افتراضي، يستخدم Webex WFO المنطقة الزمنية لمصدر الالتقاط (على سبيل المثال، خادم السجلات أو الكمبيوتر الشخصي المزود بسطح المكتب الذكي). إذا تم تحديد خانة الاختيار عرض جهات الاتصال في المنطقة الزمنية للمستخدم في صفحة QM الإعدادات العامة، Webex يستخدم WFO المنطقة الزمنية للعرض الخاصة بالمستخدم. راجع تكوين الإعدادات العامة QM.

الاتصال

اسم العمود	الوصف
معرف جهة الاتصال المرتبط	معرف جهة اتصال مرتبطة بجهة الاتصال هذه.
حالة تحميل الملف الصوتي	حالة الملف الصوتي لجهة الاتصال. القيم المحتملة لهذا العمود هي كما يلي: ▪ فارغ/فارغ—لا يوجد تسجيل لجهة الاتصال هذه. ▪ الملف في انتظار التحميل—تم تسجيل الصوت ولكن لم يتم تحميله بعد. ▪ تم تحميل الملف—تم تحميل الصوت ويمكن تشغيله. ▪ تمت إزالة الملف—تم تسجيل الصوت، ولكن تم التسجيل

الاتصال (تابع)

اسم العمود	الوصف
	ازاله. ■ الملف غير صالح—ملف التسجيل غير صالح ولا يمكن تشغيله. ■ الملف معاد تدويره—تم وضع علامة على الملف الصوتي لتتم إزالته ولكن لا يزال قابلا للاسترداد. ملاحظة هذا العمود غير قابل للفرز.
الرقم الذي تم الاتصال به	رقم خدمة الاتصال الداخلي المباشر (DID) أو رقم خدمة تعريف الرقم المطلوب (DNIS) للهاتف الذي تلقى المكالمة. يعرض "غير معروف" إذا كان الرقم المتصل غير مدرج أو محظور. ينطبق هذا الحقل على المكالمات فقط.
الرقم الذي يتصل به	معرف المتصل أو التعريف التلقائي للرقم (ANI) للطرف المتصل. يعرض "غير معروف" إذا كان رقم الاتصال غير مدرج أو محظور. ينطبق هذا الحقل على المكالمات فقط.
قناة	القناة التي حدث فيها التفاعل. يظهر هذا العمود إذا كانت مؤسستك تستخدم تكاملا مدعوما لجهات اتصال الوسائط الاجتماعية. تختلف القيم المحتملة لهذا الحقل بناء على أنواع الوسائط الاجتماعية التي تستخدمها مؤسستك.
مدة الاتصال	طول الفترة الزمنية بين الرد على المكالمة وانتهاء المكالمة، بما في ذلك وقت الرنين ووقت الشاشة الممتد (إن وجد) بتنسيق س س:د د:ث ث. تأتي هذه المعلومات من خدمة الإشارة. ينطبق هذا الحقل على المكالمات فقط. قد لا تكون مدة المكالمة المعروضة في جدول جهات الاتصال هي نفس المدة المعروضة في مشغل الوسائط لأن "مدة الحدث" (الوقت بين الأحداث) و"مدة التسجيل" (المدة الموجودة في الملف المسجل الفعلي) قد تختلفان. تتسبب هذه السيناريوهات في اختلاف مدة المكالمة: ■ إذا كنت تستخدم API "عناصر التحكم في التسجيل" للإيقاف المؤقت أو الاستئناف أو إعادة التشغيل

الاتصال (تابع)

اسم العمود	الوصف
	التسجيل، تكون مدة التسجيل أقصر من مدة المكالمة الفعلية. على سبيل المثال، إذا تم إيقاف التسجيل مؤقتا لمدة دقيقة واحدة، تكون مدة التسجيل أقصر بدقيقة واحدة من مدة المكالمة. ▪ إذا قمت بأرشفة مكالمة أو تنظيفها بوقت رنين طويل، فسيعرض جدول جهات الاتصال مدة الحدث، كما يعرض مشغل الوسائط مدة التسجيل.
معرف جهة الاتصال	المعرف الفريد للمحادثة. نوع الاتصال
	القيم المحتملة لهذا العمود هي: ▪ مكالمة—جهة اتصال مع تسجيل مكالمة. ▪ الدردشة—جهة اتصال مكتوبة تحدث داخل برنامج الدردشة الخاص بمؤسستك. يمكن أن يكون هذا مع وكيل بشري أو مع روبوت دردشة. ▪ البريد الإلكتروني—جهة اتصال بريد إلكتروني بدون تسجيل مكالمة. يظهر نوع الاتصال هذا فقط عندما تستخدم مؤسستك كلا من إدارة الجودة والتحليلات. ▪ غير مكالمة—جهة اتصال بدون تسجيل مكالمة أنشأها شخص ما بالنقر فوق إنشاء جهة اتصال في صفحة التفاعلات. ▪ الشاشة فقط—شاشة تسجل جهة الاتصال بدون تسجيل مكالمة. ▪ SMS—جهة اتصال مكتوبة حدثت داخل برنامج المراسلة النصية لمؤسستك. ▪ النص—استنادا إلى كيفية استيراد مؤسستك لجهات الاتصال المكتوبة إلى Webex WFO، قد يتضمن ذلك رسائل البريد الإلكتروني أو رسائل الدردشة أو جهات اتصال نصية أخرى.
سير العمل اليومي	اسم سير العمل اليومي المرتبط بجهة الاتصال هذه (راجع أتمتة مهام سير العمل QM).
اتجاه	اتجاه جهة الاتصال: واردة أو صادرة.
سير عمل نهاية التفاعل	اسم سير عمل نهاية التفاعل المرتبط بجهة الاتصال هذه (راجع أتمتة مهام سير عمل QM).

الاتصال (تابع)

اسم العمود	الوصف
الأطراف الخارجية	(الدردشة وجهات الاتصال SMS فقط) البريد الإلكتروني أو رقم الهاتف أو أي معرف آخر للشخص الذي تفاعل مع الوكيل.
من العنوان	(جهات اتصال البريد الإلكتروني فقط) عناوين البريد الإلكتروني في الحقل من. لا يتوفر هذا العمود إلا مع "إحصاءات Google".
ساعه	ما إذا كان قد تم وضع علامة على جهة الاتصال كجهة اتصال للموارد البشرية.
معاينة التفاعل	ارتباط يفتح نافذة تحتوي على معلومات حول جهة الاتصال والوكيل ومعاينة لنص جهة الاتصال (إذا كنت قد استخدمت عامل تصفية البحث عن النص). إذا كان لدى مؤسستك ملخص تفاعل Cisco، فستحتوي النافذة على ملخص لجهة الاتصال.
السبب	سبب تسجيل المحادثة. تم تعيين هذا السبب في قاعدة التسجيل (راجع أتمتة مهام سير العمل QM).
نوع التسجيل	نوع التسجيل المرتبط بهذا الجهاز.
سياسة الاحتفاظ	السياسة التي تحكم المدة التي سيحتفظ فيها Webex WFO بجهة الاتصال هذه (انظر إدارة سياسات الاحتفاظ بالبيانات ل QM وAnalytics).
الحالة	حالة نموذج تقييم جهة الاتصال. القيم المحتملة لهذا العمود هي: ■ المسجلة - جهات الاتصال التي يطالب بها أحد المقيمين وتمت تسجيلها بالكامل وتمت الموافقة عليها (إذا كانت الموافقة مطلوبة). ■ جهات الاتصال غير المسجلة - جهات الاتصال التي لم يطالب بها المقيم حاليا ولم تتم تسجيلها. ■ قيد التقدم—جهات الاتصال التي يطالب بها مقيم ولكن لم يتم تسجيلها بالكامل بعد. ■ لا يمكن تسجيل—جهات الاتصال التي يطالب بها مقيم ولكن لا يمكن تسجيلها. لا يتم تضمين التقييمات بهذه الحالة في التقارير أو مقاييس الأداء. ■ يحتاج إلى موافقة—جهات الاتصال التي يطالب بها المقيم، وحصلت على درجات كاملة، وتنتظر الموافقة.

الاتصال (تابع)

اسم العمود	الوصف
	▪ لا يمكن تسجيل الموافقة—جهات الاتصال التي يطالب بها المقيم، ولا يمكن تسجيلها، وتنتظر الموافقة على عدم قدرة المقيم على التسجيل.
موضوع	(جهات الاتصال غير المتصلة فقط) عناوين البريد الإلكتروني في الحقل "إلى". لا يتوفر هذا العمود إلا مع "إحصاءات Google".
اسم الاستطلاع	نموذج استطلاع ما بعد المكالمة الخاص بجهة الاتصال.
نقاط الاستطلاع	درجة الاستطلاع المكتملة لجهة الاتصال.
معاينة النص	معاينة لنتائج البحث الخاصة ببحثك باستخدام عامل تصفية البحث النصي.
لمعالجة	(جهات الاتصال غير المتصلة فقط) عناوين البريد الإلكتروني في الحقل "إلى". لا يتوفر هذا العمود إلا مع "إحصاءات Google".
تدريب	ما إذا كان قد تم وضع علامة على جهة الاتصال كجهة اتصال تدريب.
حالة تحميل ملف الفيديو	حالة ملف الفيديو الخاص بجهة الاتصال. القيم المحتملة لهذه الأعمدة هي كما يلي: ▪ فارغ/فارغ—لا يوجد تسجيل لجهة الاتصال هذه. ▪ ملف في انتظار التحميل—تم تسجيل الفيديو ولكن لم يتم تحميله بعد. ▪ تم تحميل الملف—تم تحميل الفيديو ويمكن تشغيله. ▪ تمت إزالة الملف—تم تسجيل الفيديو، ولكن تمت إزالة التسجيل. ▪ الملف غير صالح—ملف التسجيل غير صالح ولا يمكن تشغيله. ▪ تمت إعادة استخدام الملف—تم وضع علامة على ملف الفيديو لتتم إزالته ولكن لا يزال قابلا للاسترداد.

ملاحظة هذه الأعمدة غير قابلة للفرز.

حقول الكلام

اسم العمود	الوصف
٪ عقد	النسبة المئوية للمكالمة التي تم إنفاقها في حالة انتظار.
٪ توقف مؤقت	النسبة المئوية للمكالمة المنقضية في حالة إيقاف مؤقت.
الصمت ٪	النسبة المئوية للمكالمة التي يتم قضاؤها في حالة صمت (لا يتحدث خلالها المتصل ولا العامل).
٪التحدث أكثر	النسبة المئوية للمكالمة المنقضية في حالة التحدث (التي يتحدث خلالها كل من المتصل والوكيل).
متوسط مدة الانتظار	متوسط وقت الانتظار بتنسيق س س:مم:ث ث.
متوسط مدة الإيقاف المؤقت	متوسط وقت الإيقاف المؤقت بتنسيق س س:د د:ث ث.
متوسط الصمت	متوسط مدة أحداث الصمت في س س:د د:ث س. متوسط الحديث أكثر
	متوسط الحديث بمرور الوقت في HH:MM:SS.
عقد الفعاليات	عدد أحداث الانتظار المكتشفة.
الحد الأقصى لمدة الانتظار	مدة أطول حدث عقد في س س: د د: ث س. أقصى مدة إيقاف مؤقت مدة
أطول حدث إيقاف مؤقت في HH:MM:SS. ماكس الصمت	مدة أطول حدث صمت في س س:مم:ث
س. ماكس توك انتهى	مدة أطول حدث حديث في HH:MM:SS. الحد الأدنى لمدة الانتظار
	مدة أقصر حدث عقد في HH:MM:SS. الحد الأدنى لمدة الإيقاف المؤقت
	مدة أقصر حدث إيقاف مؤقت في س س:مم:ث ث. دقيقة صمت مدة
أقصر حدث صمت في س س:مم:ث س. الحد الأدنى للحديث انتهى	مدة أقصر حدث حديث في
HH:MM:SS. إيقاف الأحداث مؤقتا	عدد أحداث الإيقاف المؤقت المكتشفة.

حقول الكلام (تابع)

اسم العمود	الوصف
أحداث الصمت	عدد أحداث الصمت المكتشفة. التحدث عبر الأحداث
	عدد المحادثات المكتشفة حول الأحداث.
إجمالي مدة الحجز	إجمالي مدة وقت الانتظار بتنسيق س س:د د:ث ث. إجمالي مدة
الإيقاف المؤقت	إجمالي مدة وقت الإيقاف المؤقت بتنسيق س س:د د:ث ث. مدة
الصمت الكلية	إجمالي مدة وقت الصمت بصيغة س س:مم:ث ث.
إجمالي مدة التحدث	إجمالي مدة التحدث بمرور الوقت بصيغة س س:د د:ث س.

التحليلات

اسم العمود	الوصف
درجة التقييم التنبؤية	درجة التقييم المتوقعة لجهة اتصال لم يتم تسجيلها. Webex تستند WFO في هذه النتيجة المتوقعة إلى بيانات "إحصاءات Google" (بما في ذلك سمات المكالمات والوكلاء، ونتائج الكلام، ونشاط سطح المكتب) ودرجات التقييم السابقة.
صافي نقاط الترويج التنبؤية	صافي نقاط الترويج المتوقعة لجهة الاتصال.
المشاعر	النغمة العاطفية العامة للاتصال. القيم المحتملة هي موجبة ومحايدة وسالبة.

البيانات الوصفية المخصصة

اسم العمود	الوصف
نص متغير	تختلف البيانات الوصفية المخصصة المتوفرة في Webex WFO حسب تكوين ACD وصفحة مدير البيانات الوصفية. يمكنك تحرير القيم في حقول بيانات التعريف المخصصة. راجع تحرير بيانات التعريف المخصصة المقترنة بجهة اتصال.

مواضيع ذات صلة

- كيفية عمل المكالمات الجذرية والتسوية
- أتمتة مهام سير عمل QM
- تكوين الإعدادات العامة QM
- تحرير بيانات التعريف المخصصة المقترنة بجهة اتصال
- حذف أو تحديث جهات اتصال متعددة في وقت واحد

حذف جهة اتصال أو استعادتها

يشرح هذا الموضوع كيفية حذف جهات الاتصال المسجلة أو استعادتها.

المتطلبات الأساسية

- لديك دور ونطاق يسمح لك بعرض التسجيلات.
- لديك أذونات عرض سلة المحذوفات وحذف جهة الاتصال.

موقع الصفحة

التفاعلات

الاجراءات

حذف جهة اتصال

يؤدي هذا الإجراء إلى نقل جهة اتصال إلى "سلة المحذوفات". يمكنك حذف جهة اتصال واحدة في كل مرة.

1. حدد جهة الاتصال بالنقر فوق خانة الاختيار الخاصة بها على الجانب الأيمن من صفحة التفاعلات.
2. انقر على حذف (أعلى يسار الصفحة). يتم فتح مربع حوار التأكيد.
3. انقر على حذف. يتم إغلاق مربع حوار التأكيد.

استعادة جهة اتصال

يؤدي هذا الإجراء إلى نقل جهة اتصال من "سلة المحذوفات" إلى صفحة "التفاعلات". يمكنك استعادة جهة اتصال واحدة في كل مرة.

1. انقر على قائمة التصفية (أعلى يسار الصفحة). تفتح لوحة عوامل التصفية .
2. إذا لم يكن عامل تصفية نطاق البحث مدرجا في اللوحة، فانقر فوق إضافة عامل تصفية. تفتح النافذة اختيار عوامل التصفية . (إذا كان نطاق البحث مدرجا، فانتقل إلى الخطوة 5.)
3. في العمود متوفر ، انقر فوق نطاق البحث.
4. انقر على تحديث عوامل التصفية. يتم إغلاق نافذة اختيار عوامل التصفية .
5. انقر فوق نطاق البحث وحدد جهات اتصال سلة المحذوفات من القائمة المنسدلة.
6. انقر على تطبيق. يتم عرض جهات الاتصال الموجودة في سلة المحذوفات.
7. حدد جهة الاتصال بالنقر فوق خانة الاختيار الخاصة بها على الجانب الأيمن من الصفحة.
8. انقر فوق استعادة (أعلى يمين الصفحة).

حذف جهة اتصال نهائيا

يمكنك حذف جهة اتصال واحدة نهائيا في كل مرة.

هام لا يمكنك استعادة جهة اتصال محذوفة نهائيا.

1. حدد موقع جهة الاتصال في سلة المحذوفات (راجع الخطوات من 1 إلى 6 ضمن استعادة جهة اتصال لمعرفة كيفية الوصول إلى سلة المحذوفات).
2. حدد جهة الاتصال بالنقر فوق خانة الاختيار الخاصة بها على الجانب الأيمن من الصفحة.
3. انقر على حذف نهائيا(أعلى يسار الصفحة). يتم فتح مربع حوار التأكيد.
4. انقر على حذف. يتم إغلاق مربع الحوار.

مواضيع ذات صلة

- البحث عن جهات اتصال—تعرف على المزيد حول تصفية جهات الاتصال.
- أتمتة مهام سير عمل QM—تعرف على كيفية إرسال التسجيلات تلقائيا إلى "سلة المحذوفات" بدلا من نقلها يدويا.

تشغيل جهات الاتصال

المتطلبات الأساسية

- لديك إذن "عرض جهات الاتصال".
- تتطلب بعض اللوحات في Media Player أذونات إضافية أو بيانات أو ميزات Webex WVO. راجع الموضوعات المدرجة في قسم "مواضيع ذات صلة" أدناه للحصول على مزيد من المعلومات.

موقع الصفحة

التفاعلات > انقر نقرا مزدوجا فوق جهة اتصال

يمكنك أيضا فتح مشغل الوسائط بالنقر فوق جهة اتصال في أحد المواقع التالية:

- صفحة مستكشف العوامل
- في جزء التفاصيل في عنصر واجهة مستخدم Analytics
- في مستكشف البيانات

ملاحظه

إذا حاولت فتح جهة اتصال مخزنة في Amazon Glacier، يتم فتح نافذة تطالبك باستعادة ملفات الوسائط المطلوبة لتشغيل التسجيل.

- لاسترداد جهة الاتصال، انقر فوق استعادة.
- لاستبعاد الإطار بدون استعادة جهة الاتصال، انقر فوق موافق.

الاجراءات

تشغيل جهة اتصال

انقر على تشغيل.

تشغيل جهة الاتصال بشكل أسرع أو أبطأ

حدد سرعة من القائمة المنسدلة سرعة التشغيل.

تكبير جهة اتصال

انقر فوق أيقونة "تكبير" للاطلاع على مزيد من التفاصيل في لوحات الصوت والمشاعر ونتائج العبارة وسطح المكتب.

انقر فوق أيقونة "تصغير" للعودة إلى المستوى الأصلي من التفاصيل.

عرض جهات الاتصال المقترنة

انقر فوق الرمزين التالي والسابق للانتقال إلى جهات الاتصال ذات الصلة بجهة الاتصال المفتوحة حاليا.

تقليص مشغل الوسائط

انقر فوق رمز العرض المضغوط لتصغير حجم مشغل الوسائط والكشف عن صفحة التفاعلات.

انقر فوق رمز العرض الكامل للعودة إلى مشغل الوسائط بالحجم الكامل.

عرض معلومات حول الوكيل الذي تعامل مع جهة الاتصال

انقر على بطاقة ملف التعريف.

تسرد هذه البطاقة أدوار الوكيل والمجموعة والفريق وتعيينات المهارات والإحصائيات التالية:

- صافي نقاط السمعة—رقم يحدد مدى تأثير الوكيل بشكل إيجابي أو سلبي على مركز الاتصال الخاص بك في آخر 30 يوما. تتراوح الدرجات من 1.00 إلى -1.00 ، حيث يكون 1.00 هو الأكثر إيجابية و -1.00 هو الأكثر سلبية. Webex تحسب WFO هذه الدرجة وفقا للمعادلة التالية:

  (أ ÷ ج) - (ب ÷ ج) = صافي نقاط السمعة

  أين

  A = عدد جهات اتصال الوكيل في آخر 30 يوما مع درجة مشاعر إيجابية
  B = عدد جهات اتصال الوكيل في آخر 30 يوما مع درجة مشاعر سلبية
  C = عدد جهات اتصال الوكيل في آخر 30 يوما مع أي درجة مشاعر: إيجابية أو سلبية أو محايدة

- متوسط NPS التنبؤية - متوسط صافي نقاط الترويج التنبؤية للوكيل (NPS) على مدار آخر 30 يوما. Webex يحسب WFO هذا المتوسط وفقا للمعادلة التالية:

  أ ÷ ب = متوسط مصادر القدرة النووية التنبؤية

  أين

  A = إجمالي جميع درجات NPS التنبؤية المعطاة لجهات اتصال العامل في آخر 30 يوما
  B = عدد جهات اتصال العامل في آخر 30 يوما مع درجة NPS تنبؤية

- جهات اتصال العميل المكتملة—عدد جهات الاتصال التي تعامل معها الوكيل في آخر 30 يوما.

ملاحظة قد لا يتطابق هذا الرقم مع عدد جهات الاتصال التي تراها للعامل في صفحة التفاعلات. يتضمن جهات الاتصال التي لم يتم تحميلها أو إعادة تدويرها أو
محذوفة، وهكذا، والتي لا تظهر في صفحة التفاعلات.

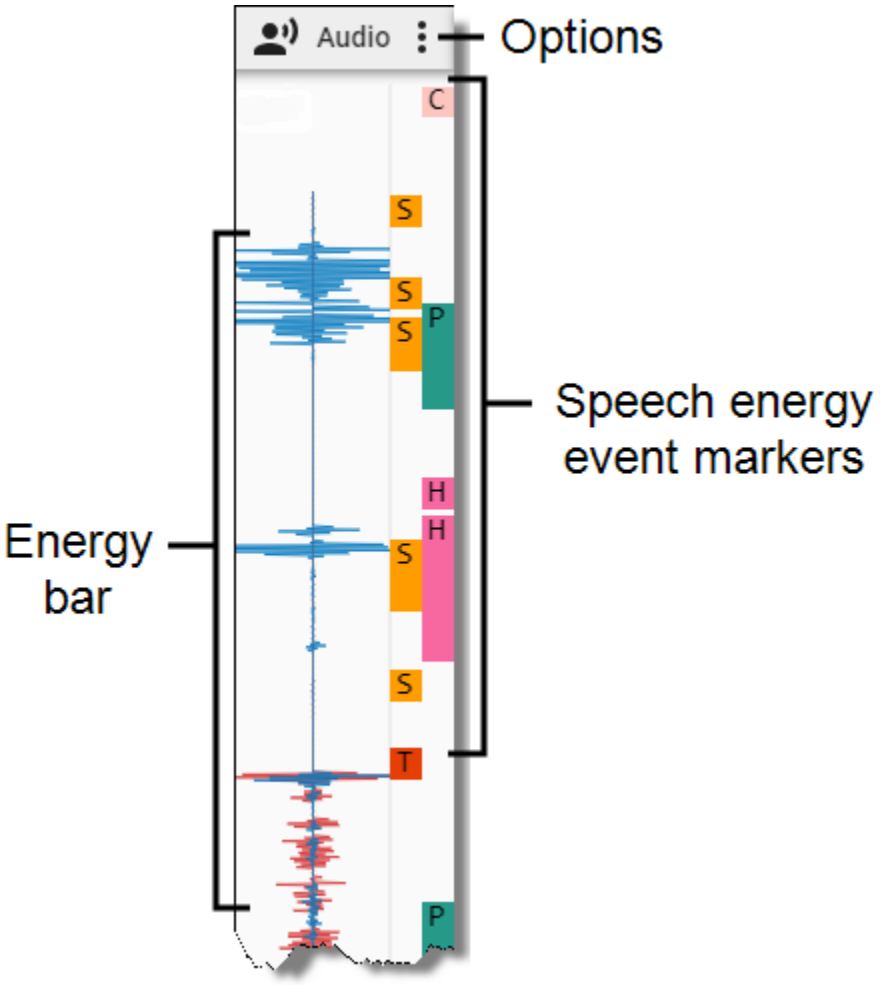
يتطلب صافي نقاط السمعة ومتوسط NPS التنبؤي إذن عرض بيانات التحليلات لجهات الاتصال وميزات التحليلات المتقدمة. تظهر تعيينات المهارات إذا كان العامل مرتبطا بتخطيط مهارة واحد على الأقل.

مواضيع ذات صلة

- الاستماع إلى جهة اتصال صوتية
- مشاهدة لقطة الشاشة لجهة اتصال
- التخطي للأمام والخلف في تسجيل
- عرض إجراءات العامل لجهة اتصال
- عرض البيانات المقترنة بجهة اتصال
- قراءة جهة اتصال بريد إلكتروني
- قراءة جهة اتصال نصية
- قراءة ملخص جهة اتصال
- قراءة تحويل تسجيل صوتي إلى نصوص
- عرض تحليلات العبارات لجهة اتصال
- عرض المشاعر تجاه جهة اتصال
- وضع علامة على جهات الاتصال للتدريب أو الموارد البشرية
-

الاستماع إلى جهة اتصال صوتية

تقوم لوحة الصوت الموجودة في Media Player بتصوير التسجيل الصوتي.



المتطلبات الأساسية

- تمتلك مؤسستك تراخيص QM وCR و Webex WFO Access.
- لديك إذن "عرض جهات الاتصال".
- نوع جهة اتصال جهة الاتصال هو "مكالمة"، ويتضمن محتوى جهة الاتصال الخاصة بها "لها صوت".

موقع الصفحة

التفاعلات > انقر نقرا مزدوجا فوق جهة اتصال > لوحة الصوت

عرض نشاط الكلام

يوضح شريط الطاقة مكان حدوث النشاط الصوتي (تحدث الوكيل والعميل) خلال جهة الاتصال. يمكنك سحب شريط تمرير المخطط الزمني إلى مكان تهمك فيه الطاقة والاستماع إلى هذا الجزء من الصوت.

ملاحظة إذا تم تسجيل نشاط شاشة العامل قبل بدء مكالمة أو بعد إنهاء مكالمة (على سبيل المثال، بسبب تكوين ملحق تسجيل الشاشة)، يكون شريط الطاقة فارغا أثناء ذلك
جزء من التسجيل.

يعتمد لون تدفقات الصوت على نوع التسجيل.

نوع التسجيل	الوصف	طاقة بار
ستيريو	يظهر دفق الصوت الوارد باللون الأزرق. يكون الدفق الصادر باللون الأحـ	
احاديه	يظهر دفق الصوت باللون الأحمر.	

عرض الأحداث

تشير علامات أحداث طاقة الكلام إلى المكان الذي يكتشف فيه WFO Webex أحداثا صوتية مهمة، مثل المكان الذي تحدث فيه كل من الوكيل والعميل في نفس الوقت.

انقر على علامة الحدث لتحريك شريط تمرير المخطط الزمني إليها، أو مرر مؤشر الماوس فوق علامة الحدث للاطلاع على مزيد من التفاصيل. يصف الجدول التالي جميع علامات الأحداث.

الرمز	النوع	الوصف
C	التعليق	شخص ما على التقييم أثناء تشغيل جهة الاتصال. ملاحظة لا تظهر التعليقات المتبقية على نماذج التقييم الموجودة في وضع المعايرة كعلامات للحدث.
H	انتظار	وضع الوكيل المكالمة قيد الانتظار.

الرمز	النوع	الوصف
P	تورع	تم إيقاف التسجيل مؤقتا لأن الوكيل فعل شيئا طلب Webex WFO التوقف عن التسجيل (راجع تحديد مواقع الويب والتطبيقات التي سيتم تتبعها بواسطة Analytics).
S	صمت	لم يكن الوكيل ولا العميل يتحدثان (انظر حول الصمت والتحدث عن الأحداث). ملاحظة قد تظهر ضوضاء الخلفية الموجزة كـ[redacted]قة صوتية ، ولكن Webex WFO لا يزال يأخذ في الاعتبار تلك الصمت
T	انتهى الحديث	كان كل من الوكيل والعميل يتحدثان في نفس الوقت (انظر حول الصمت والتحدث عن الأحداث).

تصفية الأحداث

انقر فوق الرمز خيارات لتحديد أنواع الأحداث التي تظهر.

مواضيع ذات صلة

- تشغيل جهات الاتصال
- حول الصمت والتحدث حول الأحداث — تعرف على المزيد حول كيفية تحديد منظمة الأغذية العالمية Webex للصمت والتحدث.
- تحديد مواقع الويب والتطبيقات التي سيتم تتبعها بواسطة "إحصاءات Google": حدد إجراءات الوكيل التي تخبر Webex WFO إيقاف التسجيل مؤقتا واستئنافه.
- تكوين إعدادات QM العمومية—حدد المدة التي يجب أن يستغرقها الصمت أو الحديث حتى يتمكن Webex WFO من تمييزه كحدث.

حول الصمت والحديث عن الأحداث

تحتوي المكالمة المسجلة على دفقين صوتيين يمثلان طرفي المكالمة. في مشغل الوسائط، تعرض لوحة الصوت الدفق الوارد باللون الأزرق والبث الصادر باللون الأحمر. في المحادثة العادية، تتناوب الطاقة بين المكالمة الصادرة والمكالمة الواردة.

عندما ترتفع المكالمة الواردة والمكالمة الصادرة في وقت واحد ، فهذا حدث حديث. تعرض لوحة الصوت أيقونة "التحدث عبر الأحدث" في شريط الطاقة حيث يحدث حدث "تحدث أكثر". عندما يكون كلا الطرفين صامتين أثناء المكالمة ، فهذا حدث صمت. أثناء حدث الصمت، يكون الخط الموجود في شريط الطاقة مسطحا. تعرض لوحة الصوت أيقونة "الصمت" في شريط الطاقة حيث يقع حدث "الصمت".

عادة ، يحتوي كل دفق على صوت شخص واحد: إما الوكيل أو العميل. في بعض الأحيان، يتضمن الدفق أصواتا متعددة. على سبيل المثال، تحتوي المكالمة الجماعية على دفق الوكيل حيث تسمع صوت العامل ودفق ثان تسمع فيه أصوات جميع الأطراف الأخرى في المكالمة الجماعية.

يمكن أن تتضمن المكالمات ضوضاء غير كلامية (على سبيل المثال، الرياح أو الكتابة أو تحويلات الخلفية أو نباح). Webex يعالج WFO هذه الضوضاء بالإضافة إلى الكلام عند البحث عن الصمت والتحدث عن الأحداث في مكالمة. قد تظهر ضوضاء الخلفية القصيرة كطاقة صوتية ، ولكن Webex WFO لا يزال يفكر في هذا الصمت.

Webex يستخدم WFO وحدة اكتشاف النشاط الصوتي (VAD) لتصنيف الصوت على أنه صمت أو كلام. تم تصميم VAD لتحليل المكالمات الهاتفية حيث تتوقع سماع شخصين أو أكثر يتحدثون مع بعضهم البعض. يحلل VAD كتلا منفصلة من البيانات الصوتية ويحسب متوسط حجم الصوت لكل كتلة. تسمى الكتل الإطارات. (يقاس حجم الإطار بالمللي ثانية من الصوت. يستخدم VAD نفس حجم الإطار عند معالجة كل الصوت في ملف.) يستخدم VAD عتبة القرار الخاصة به لتحديد ما إذا كان كل إطار يشير إلى الصمت أو الكلام. إذا انخفض متوسط حجم الإطار إلى ما دون حد قرار VAD ، فإنه يشير إلى الإطار على أنه صمت متبادل. يعالج VAD كل إطار من كل دفق ، ويقارن الإطارات من الدفق 1 و الدفق 2 ، ويعين نوع صوت لكل زوج من الإطارات. أنواع الصوت هي كما يلي:

- الصمت المتبادل (MS)—كلا الإطارين صامتان.
- عادي (N)—يحتوي أحد الإطارين على كلام، بينما يكون الإطار الآخر صامتا. يشير هذا إلى محادثة عادية.
- انتهى الحديث (إلى)—يحتوي كلا الإطارين على كلام.

يستخدم VAD خوارزمية إرشادية تتكيف بناء على جودة البيانات الصوتية. في بيئة صاخبة ، يرتفع حد قرار VAD لتمييز أعلى الضوضاء فقط ككلام. خلاف ذلك ، سيتم وضع علامة على المحادثة الهاتفية بأكملها على أنها كلام ثابت ، حتى لو كانت الضوضاء ناتجة عن محرك سيارة أو أي شكل آخر من أشكال ضوضاء الخلفية غير الكلامية. في بيئة هادئة حيث لا يتحدث الشخص بصوت عال ، تنخفض عتبة قرار VAD حتى يتمكن من تحديد الكلام بشكل صحيح عند مستوى صوت منخفض. يسمح ذلك بوضع علامة على المكالمة بأكملها ككلام عادي بدلا من الصمت.

تسمح هذه القدرة على التكيف ل VAD بأن تكون أكثر دقة عند اكتشاف الكلام أو الصمت ، ولكنها ليست دائما دقيقة بنسبة 100٪. نظرا لأن VAD يستخدم متوسط حجم الصوت لمعرفة الفرق بين الكلام والصمت ، فستكون هناك دائما حالات يحدد فيها بشكل غير صحيح الكلام العادي أو الصمت المتبادل في إطار صوتي. عندما تتغير مستويات ضوضاء الخلفية ، يحتاج VAD إلى بضع ثوان للتكيف. خلال هذا الوقت ، قد يضع علامة على الصوت ككلام عادي عندما لا يتحدث أحد ، أو قد يشير إلى الصمت المتبادل عندما يتحدث شخص ما. أثناء الصمت المتبادل ، على سبيل المثال ، قد تكون الضوضاء المفاجئة مثل الكتابة على لوحة المفاتيح أو السعال عالية بما يكفي لجعل VAD يحدد إطارا على أنه يتحدث على الرغم من عدم تحدث أحد. في الأساس ، لا يعرف VAD الفرق بين الكلام البشري وصوت محرك السيارة.

من الممكن أيضا ألا يحدد VAD حدثا للحديث أو الصمت. على سبيل المثال ، قد يفوتك حدث حديث حتى عندما يتحدث شخصان بوضوح مع بعضهما البعض في مكالمة في نفس الوقت. إذا توقف أحد المتحدثين أثناء الحديث عن الحدث للتفكير أو التقاط الأنفاس لمدة ربع ثانية على الأقل ، فيمكن ل VAD وضع علامة على الإطار كمثال على الصمت. من وجهة نظر المتحدث ، كانوا يتحدثون باستمرار. تتوقع أن يشير VAD إلى حدث حديث. ومع ذلك ، من وجهة نظر VAD ، كانت هناك فترة صمت أثناء المحادثة ، لذلك لا يمكن اعتبارها حدثا عن الحدث.

في صفحة "تكوين > QM > QM إدارة التطبيقات" > الإعدادات العامة، يمكنك تحديد الحد الأدنى لمدة الصمت أو التحدث ليتم اعتبارك حدثا. لكل حدث، يحفظ Webex WFO النوع (الصمت أو التحدث)، ومدة الحدث بالمللي ثانية، وبداية الحدث كإزاحة من بداية الصوت.

مشاهدة لقطة الشاشة لجهة اتصال

توفر لوحة التقاط الشاشة عرضا شاملا لإجراءات الوكيل خلال جهة الاتصال. يمكنك إعادة تشغيل البرامج التي فتحها العامل، والأزرار التي نقر عليها العامل، والنص الذي كتبه الوكيل.

نوع جهة الاتصال: مكالمة, شاشة فقط محتوى

جهة الاتصال: يحتوي على شاشة

التراخيص المطلوبة: QM, Webex أذونات الوصول إلى WFO

مطلوبة: عرض جهات الاتصال

يمكن للوحة Screen Capture عرض تسجيلات لكل من إعدادات الشاشة الفردية والمتعددة. مع تسجيلات إعدادات الشاشات المتعددة ، تعرض اللوحة شاشة واحدة في كل مرة. لعرض جهاز عرض مختلف، مرر مؤشر الماوس فوق اللوحة وانقر فوق جهاز العرض الذي تريده.

يمكنك عرض لوحة لقطة الشاشة في مشغل الوسائط أو في نافذة مستعرض منفصلة.

- لفتح اللوحة في نافذة متصفح منفصلة ، انقر فوق رمز إلغاء الإرساء.
- لإعادة اللوحة إلى مشغل الوسائط، انقر على أيقونة Dock أو أغلق نافذة المستعرض.

ملاحظة لا يمكنك إلغاء إرساء اللوحات إذا كنت تستخدم حاجبا للنوافذ المنبثقة. لإلغاء إرساء اللوحات، قم بتعطيل حاجب النوافذ المنبثقة.

حجم الشاشة لتشغيل تسجيل الشاشة هو 1088 × 1920. إذا كان إجمالي حجم الشاشة لتسجيل الشاشة أكبر من 1088 × 1920 ، تقليله ليظهر في لوحة Screen Capture. إذا قمت بإلغاء إرساء اللوحة وتغيير حجم نافذة المتصفح ، تغيير حجم تسجيل الشاشة وفقا لذلك. يبلغ حجم التسجيلات متعددة الشاشات ضعف حجم التسجيلات أحادية الشاشة على الأقل.

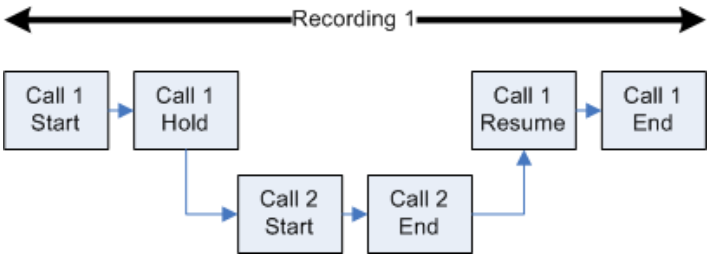
أمثلة على سيناريوهات الاتصال

تصف الموضوعات التالية كيفية تعامل الوكلاء مع مكالمتين في وقت واحد، وعمليات تحويل المكالمات العشوائية، والمكالمات الجماعية.

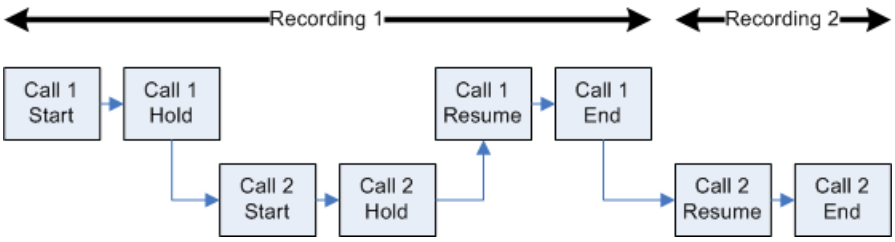
تسجيلات المكالمات بين قوسين معقوفين ومتداخلين

عندما يتعامل وكيل أو عامل معرفة مع مكالمتين في وقت واحد عن طريق وضع إحداهما قيد الانتظار والتبديل بينهما ، يمكن أن تكون النتيجة تسجيلا واحدا أو تسجيلين ، اعتمادا على ما إذا كانت المكالمات بين قوسين أو متداخلة.

في الشكل التالي، يتم إنشاء التسجيل 1 للمكالمة 1. يحتوي أيضا على الصوت بالكامل من Call 2. المكالمة 2 موضوعة بين قوسين داخل المكالمة 1.



في الشكل التالي، يتم إنشاء التسجيل 1 للمكالمة 1. كما يحتوي على جزء الصوت من المكالمة 2 أثناء الوقت الذي تكون فيه كلتا المكالمتين نشطتين. يتم إنشاء التسجيل 2 للمكالمة 2 بعد انتهاء المكالمة 1. يحتوي التسجيل 2 فقط على جزء الصوت من المكالمة 2 الذي يبدأ بعد انتهاء المكالمة 1. يتم تشذير المكالمة 1 مع المكالمة 2. المدة التي تم الإبلاغ عنها للمكالمة 2 هي من وقت بدء المكالمة 2 حتى وقت انتهاء المكالمة 2. ومع ذلك، فإن المدة الفعلية للتسجيل 2 هي من وقت انتهاء المكالمة 1 حتى وقت انتهاء المكالمة 2.



باستخدام علامة التبويب جهات الاتصال المقترنة في جزء مشغل الوسائط، يمكنك تشغيل أي مقطع من المكالمة بين وقت دخولها إلى مركز الاتصال ووقت إنهائها. يتيح لك النقر فوق جهات الاتصال المقترنة رؤية كل مقطع مكالمة مرتبط بمكالمة. راجع تشغيل جميع مقاطع المكالمة للحصول على مزيد من المعلومات حول جهات الاتصال المرتبطة.

التحويل الأعمى

يحدث النقل الأعمى في الحالات التالية:

- يتم توجيه المكالمة إلى جهة خارجية
- تم إنهاء المكالمة الأصلية، ولم يتم إجراء أي تحقق لتحديد ما إذا كان قد تم الرد على المكالمة المحولة أم لا
- رقم هاتف الطرف الثالث مشغول

مثال يتوقف التسجيل الخاص بالوكيل الأول عندما يقوم الوكيل بتحويل المكالمة. ويستمر التسجيل عندما يرد الوكيل الثاني على المكالمة المحولة. إذا كان الوكيل الثاني
لا يرد على المكالمة، ينتهي التسجيل عندما يقوم الوكيل الأول بتحويل المكالمة.

المكالمات الجماعية

يتم التعامل مع مكالمات المؤتمر بشكل مختلف عن المكالمات الفردية في مسجل الوسائط. يصف هذا الموضوع المكالمات الجماعية.

مؤتمر خاضع للإشراف

تحدث المكالمة الجماعية الخاضعة للإشراف عندما يضيف أحد الوكلاء طرفا ثالثا إلى المكالمة. يمكن للوكيل اختيار إضافة الطرف الثالث إلى المكالمة دون التحدث أولا إلى الطرف الثالث أو التحدث إلى الطرف الثالث قبل إكمال المكالمة الجماعية فعليا.

مثال يتم وضع المتصل في الانتظار عندما يبدأ الوكيل الأول مكالمة جماعية مع الوكيل الثاني. أثناء انتظار المتصل، يتم تسجيل المناقشة بين العاملين. عندما يكون المتصل
إلى المؤتمر، يستمر تسجيل المكالمة. يتوقف التسجيل الخاص بالوكيل الأول عندما ينهي الوكيل المكالمة، وتستمر المكالمة بين الوكيل الثاني والمتصل في التسجيل.

الانتظار مع المكالمة على الخط الثاني

يحدث الانتظار مع مكالمة على خط ثان عندما يضع أحد الوكلاء المتصل في الانتظار أثناء التحدث مع طرف ثالث على خط ثان.

مثال يضع مستخدم QM8 المتصل قيد الانتظار. يمثل الخط المسطح التعليق في شريط الطاقة لمعرف جهة الاتصال 1344. أثناء الانتظار، يلتقط مستخدم QM8 خطا ثانيا ويتصل بمستخدم QM1 على
2471827118. لا تظهر المكالمة الموجودة على الخط الثاني في جهات الاتصال المقترنة بمعرف جهة الاتصال 1344 لأنها مكالمة منفصلة.

التخطي للأمام والخلف في تسجيل

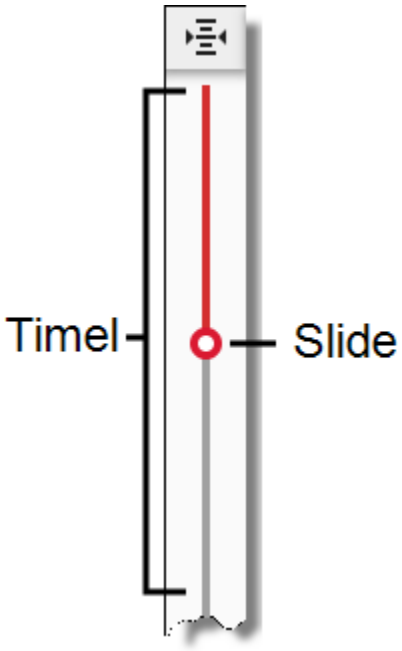
تتيح لك لوحة المخطط الزمني التحكم في تشغيل تسجيل الصوت أو الشاشة. نوع الاتصال: مكالمة, شاشة فقط

محتوى جهة الاتصال: يحتوي على صوت، يحتوي على شاشة

التراخيص المطلوبة: CR و QM و Webex أذونات الوصول إلى

WFO: عرض جهات الاتصال

اسحب شريط التمرير في المخطط الزمني للانتقال للأمام أو للخلف إلى نقاط محددة في التسجيل.



يصطف خط تقدم أحمر في شريط الطاقة مع شريط التمرير أثناء تشغيل التسجيل. يتيح لك ذلك معرفة كيفية تطابق التسجيل مع البيانات الموجودة في أي من اللوحات التالية المتوفرة لك:

- الصوت
- المشاعر
- يضرب العبارة
- سطح المكتب

عرض إجراءات العامل لجهة اتصال

تلخص لوحة سطح المكتب الإجراءات التي اتخذها العاملون على هواتفهم وأجهزة الكمبيوتر الخاصة بهم. وهذا يسمح لك بتحديد وتحليل القرارات التي أثرت على تعاملهم مع جهة الاتصال.

ملاحظة نظرا للطريقة التي تتم بها معالجة بيانات سطح المكتب، لا تعرض هذه اللوحة معلومات إذا كانت مؤسستك تتكامل مع Cisco Webex Contact Center.

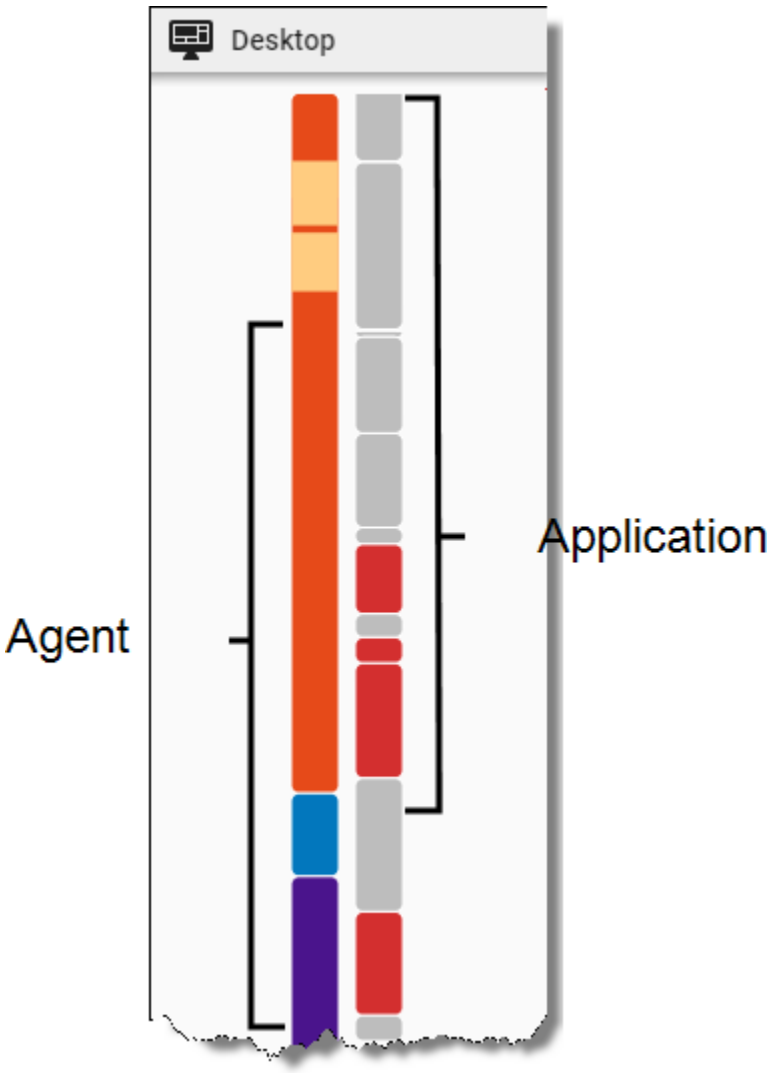
نوع جهة الاتصال: مكالمة, شاشة فقط محتوى جهة

الاتصال: له صوت, لديه شاشة التراخيص المطلوبة:

Webex وصول WFO

الأذونات المطلوبة: عرض جهات الاتصال، عرض تحليلات سطح المكتب

تحتوي اللوحة على شريط اتصال العامل وشريط استخدام التطبيق.



شريط اتصال العامل

يقسم شريط اتصال العامل جهة الاتصال إلى مقاطع مرمزة بالألوان حسب مدة كل جهة اتصال عامل. تشير النطاقات الصفراء إلى مدة أي أحداث سطح مكتب حدثت أثناء كل حالة.

يمكنك النقر فوق حدث أو حالة لتحريك شريط تمرير المخطط الزمني إليها، أو يمكنك تمرير مؤشر الماوس فوق حدث أو حالة لرؤية تلميح أداة يحتوي على مزيد من التفاصيل.

يصف الجدول التالي ألوان المقاطع في شريط جهات اتصال العامل.

اللون	نوع الدولة	الوصف
	نشط	كان الوكيل يتحدث مع العميل.
	قيد الانتظار	قام الوكيل بوضع العميل في الانتظار.
	عمل ما بعد المكالمة	تم قطع اتصال الوكيل بالعميل، ولكن إكمال العمل متعلق بجهة الاتصال.
	الحدث	قام العامل بتشغيل حدث سطح المكتب. أحداث سطح المكتب هي اللحظات التي يتدخل فيها Webex WFO في تسجيل عندما يقوم أحد الوكلاء بتنفيذ مهمة محددة مسبقا في تطبيق أو موقع ويب. على سبيل المثال، يمكن للمسؤول تكوين Webex WFO لإيقاف التسجيل مؤقتا عندما ينقر أحد العاملين فوق حقل معين (راجع تكوين أحداث عنصر سطح المكتب).

شريط استخدام التطبيق

يقسم شريط استخدام التطبيق جهة الاتصال إلى شرائح حسب التطبيقات ومواقع الويب التي قام العامل بالوصول إليها خلالها.

ملاحظة يعرض شريط استخدام التطبيق فقط التطبيقات ومواقع الويب التي كانت نشطة وقيد التركيز أثناء الاتصال.

يمكنك النقر فوق مقطع تطبيق لتحريك شريط تمرير المخطط الزمني إليه، أو تمرير مؤشر الماوس فوق أحد التطبيقات لرؤية تلميح أداة يحتوي على مزيد من التفاصيل. إذا قمت بالنقر فوق رمز التكبير على شريط أدوات Media Player، فستعرض اللوحة أيضا اسم كل تطبيق أو موقع ويب.

يتم ترميز التطبيقات بالألوان حسب حالة الموافقة الخاصة بها (راجع إضافة عنصر سطح مكتب جديد).

اللون	الحالة	الوصف
	موافق عليه أو تجاهل أو جديد	استخدم الوكيل تطبيقا مسموحا له به ، أو ليس له حالة موافقة بعد ، أو تم تجاهله.
	غير معتمد	استخدم الوكيل تطبيقا غير مسموح له به.

مواضيع ذات صلة

- مراقبة تركيز الوكلاء ونشاطهم—عرض التطبيقات ومواقع الويب التي استخدمها الوكيل في تاريخ محدد، بما في ذلك عندما لم يكن يجري مكالمة

عرض البيانات المقترنة بجهة اتصال

تمكنك لوحة التفاصيل في مشغل الوسائط من استكشاف عدة فئات من البيانات المرتبطة بجهة الاتصال. تعتمد الأقسام المتاحة على دورك ونوع جهة الاتصال ومحتوياتها والميزات الممكنة في Webex WFO.

المتطلبات الأساسية

- تمتلك مؤسستك ترخيص QM أو سجل تجاري
- لديك إذن "عرض جهات الاتصال"

موقع الصفحة

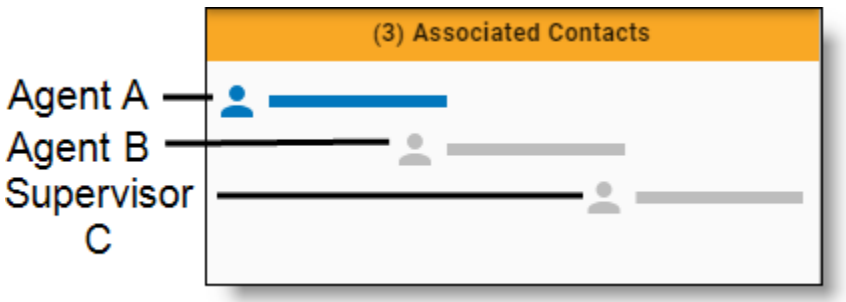
التفاعلات > انقر نقرا مزدوجا فوق جهة اتصال > لوحة التفاصيل

جهات الاتصال المقترنة

عندما يقوم عدة وكلاء بمعالجة نفس مكالمة العميل (على سبيل المثال، عندما يقوم أحد الوكلاء بتحويل المكالمة إلى آخر)، يقوم Webex WFO بإنشاء جهة اتصال منفصلة لكل وكيل معني ويمنح جهات الاتصال هذه نفس معرف جهة الاتصال المرتبطة. يعرض قسم جهات الاتصال المقترنة جهات الاتصال هذه، مما يتيح لك رؤية جميع أجزاء المكالمة، بدءا من وقت دخولها إلى مركز الاتصال وحتى وقت انتهائها.

مثل

يتصل العميل بالعميل أ. يقوم العامل أ بتحويل العميل إلى العامل ب، ويحول العامل ب العميل إلى المشرف ج. يقوم Webex WFO بإنشاء ثلاث جهات اتصال منفصلة ومنحها نفس معرف جهة الاتصال المرتبطة.



لمزيد من الأمثلة، راجع مشاهدة لقطة شاشة جهة اتصال.

Webex يرتب WFO جهات الاتصال المرتبطة ترتيبا زمنيا ويميز جهة الاتصال المحملة حاليا باللون الأزرق. لتحميل جهة اتصال مرتبطة، قم بأي مما يلي:

- انقر فوق جهة الاتصال المقترنة التي تريد تحميلها.
- انقر فوق الزر السابق أو التالي في مشغل الوسائط (انظر تشغيل جهات الاتصال).

يمكنك أيضا تمرير مؤشر الماوس فوق جهة اتصال مقترنة لرؤية تلميح أداة يحتوي على مزيد من التفاصيل.

ملاحظة قد لا تتم محاذاة جهات الاتصال المقترنة بشكل صحيح. على سبيل المثال، يمكن أن يختلف وقت ساعة النظام على كل كمبيوتر مزود بسطح المكتب الذكي إذا كانت أجهزة سطح المكتب لا تتم مزامنتها مع خادم الوقت نفسه. النظام يمكن أن يختلف وقت الساعة أيضا على كل جهاز كمبيوتر بين عمليات المزامنة مع نفس خادم الوقت.

ملاحظه
قد لا تتمكن من تشغيل بعض جهات الاتصال المرتبطة. هذا يرجع إلى أسباب مختلفة:

- تم حذفها.
- لم تستوف معايير سير العمل.
- كانوا تحت الحد الأدنى للطول.

مع هذا النوع من جهات الاتصال، يكون شريط الطاقة المرتبط بجهة الاتصال فارغا، ولا يتوفر التسجيل. لا يمكنك الاستماع إلى تلك المقاطع من المكالمة، ولكن يمكنك عرضها بحيث يمكنك متابعة كيفية انتقال المكالمة عبر مركز الاتصال. عند استخدام الزرين "التالي" و"السابق" للتنقل عبر قائمة جهات الاتصال، يتخطى مشغل الوسائط تلقائيا جهات الاتصال التي لا يمكنك الاستماع إليها.

ملاحظة يمكنك فقط تشغيل جهات الاتصال المقترنة الموجودة ضمن النطاق الخاص بك. تظهر رسالة خطأ للمكالمات الخارجة عن نطاقك.

معلومات الاتصال

يعرض قسم معلومات جهة الاتصال بيانات جهة الاتصال. تعتمد البيانات المعروضة على نوع جهة الاتصال. تختلف معلومات المكالمات عن معلومات رسائل البريد الإلكتروني ، على سبيل المثال.

تصف الجداول التالية جميع بيانات جهات الاتصال المحتملة التي يمكن أن تظهر في قسم معلومات جهة الاتصال في لوحة التفاصيل. يرتب كل جدول بيانات جهات الاتصال أبجديا.

الاتصال

بيانات الاتصال	الوصف
حالة تحميل الملف الصوتي	حالة الملف الصوتي لجهة الاتصال. القيم المحتملة لهذا الحقل هي كما يلي: ▪ فارغ/فارغ—لا يوجد تسجيل لجهة الاتصال هذه. ▪ الملف في انتظار التحميل—تم تسجيل الصوت ولكن لم يتم تحميله بعد. ▪ تم تحميل الملف—تم تحميل الصوت ويمكن تشغيله. ▪ تمت إزالة الملف—تم تسجيل الصوت، ولكن تمت إزالة التسجيل. ▪ الملف غير صالح—ملف التسجيل غير صالح ولا يمكن تشغيله. ▪ الملف معاد تدويره—تم وضع علامة على الملف الصوتي لتتم إزالته ولكن لا يزال قابلا للاسترداد.
الرقم الذي تم الاتصال به	الاتصال الداخلي المباشر (DID) أو تعريف الرقم المطلوب رقم الخدمة (DNIS) للهاتف الذي استقبل المكالمة. يعرض "غير معروف" إذا كان الرقم المتصل غير مدرج أو محظور. ينطبق هذا الحقل على المكالمات فقط.
الرقم الذي يتصل به	معرف المتصل أو التعريف التلقائي للرقم (ANI) الخاص ب الطرف المتصل. يعرض "غير معروف" إذا كان رقم الاتصال غير مدرج أو محظور. ينطبق هذا الحقل على المكالمات فقط.
قناة	القناة التي حدث فيها التفاعل. يظهر هذا الحقل إذا كانت مؤسستك تستخدم تكاملا مدعوما لجهات اتصال الوسائط الاجتماعية. تختلف القيم المحتملة لهذا الحقل بناء على أنواع الوسائط الاجتماعية التي تستخدمها مؤسستك.
اتجاه الاتصال	اتجاه جهة الاتصال: واردة أو صادرة.
مدة الاتصال	طول الفترة الزمنية بين الرد على المكالمة والمكالمة

بيانات الاتصال	الوصف
	يتم إسقاطها ، بما في ذلك وقت الرنين ووقت الشاشة الممتد (إن وجد) في HH: MM: SS. يتم استلام مدة المكالمة من خدمة الإشارة. قد لا تكون مدة المكالمة المعروضة في جدول جهات الاتصال ومشغل الوسائط هي نفسها بسبب الاختلاف في "مدة الحدث" (الوقت بين الأحداث) و"مدة التسجيل" (المدة داخل الملف المسجل الفعلي). في هذه السيناريوهات، ستكون مدة المكالمة مختلفة: ▪ عند استخدام API "عناصر التحكم في التسجيل" لإيقاف التسجيل مؤقتا أو استئنافه أو إعادة تشغيله، ستكون مدة التسجيل أقصر من مدة المكالمة الفعلية. على سبيل المثال، إذا تمت إعادة تشغيل تسجيل بعد دقيقة واحدة من المكالمة، فستكون مدة المكالمة أطول بدقيقة واحدة من مدة التسجيل. ▪ عند أرشفة مكالمة أو تنظيفها بوقت رنين طويل، يعرض جدول جهات الاتصال مدة الحدث في حقل مدة المكالمة، بينما يعرض Media Player مدة التسجيل في حقل مدة المكالمة. ينطبق هذا الحقل على المكالمات فقط.
معرف جهة الاتصال	المعرف الفريد للمحادثة.
نوع الاتصال	نوع جهة الاتصال. القيم المحتملة لهذا الحقل هي: ▪ مكالمة—جهة اتصال مع تسجيل مكالمة. ▪ الدردشة—جهة اتصال مكتوبة تحدث داخل برنامج الدردشة الخاص بمؤسستك. يمكن أن يكون هذا مع وكيل بشري أو مع روبوت دردشة. ▪ البريد الإلكتروني—جهة اتصال بريد إلكتروني بدون تسجيل مكالمة. يظهر نوع الاتصال هذا فقط عندما تستخدم مؤسستك كلا من إدارة الجودة والتحليلات. ▪ غير مكالمة—جهة اتصال بدون تسجيل مكالمة أنشأها شخص ما بالنقر فوق إنشاء جهة اتصال في صفحة التفاعلات.

بيانات الاتصال	الوصف
	▪ الشاشة فقط—شاشة تسجل جهة الاتصال بدون تسجيل مكالمة. ▪ SMS—جهة اتصال مكتوبة حدثت داخل برنامج الرسائل النصية لمؤسستك. ▪ النص—استنادا إلى كيفية استيراد مؤسستك لجهات الاتصال المكتوبة إلى Webex WFO، قد يتضمن ذلك رسائل البريد الإلكتروني أو رسائل الدردشة أو جهات اتصال نصية أخرى.
سير العمل اليومي	اسم سير العمل اليومي المرتبط بجهة الاتصال هذه (راجع أتمتة مهام سير العمل QM).
سير عمل نهاية التفاعل	اسم سير عمل نهاية التفاعل المقترن بجهة الاتصال هذه.
الأطراف الخارجية	(الدردشة وجهات الاتصال SMS فقط) رقم الهاتف أو عنوان البريد الإلكتروني أو غير ذلك معرف الشخص الذي تفاعل مع الوكيل.
من العنوان	(جهات اتصال البريد الإلكتروني فقط) عناوين البريد الإلكتروني في الحقل من. هذا فقط عند تمكين "إحصاءات Google".
ساعه	يشير إلى ما إذا كان قد تم وضع علامة على جهة الاتصال كجهة اتصال للموارد البشرية.
السبب	سبب تسجيل المحادثة. تم تعيين هذا السبب في قاعدة التسجيل (راجع عرض البيانات المقترنة بجهة اتصال).
نوع التسجيل	نوع التسجيل المرتبط بهذا الجهاز.
الحالة	حالة التقييم الحالية لجهة الاتصال. القيم المحتملة لهذا الحقل هي: ▪ المسجلة - جهات الاتصال التي يطالب بها أحد المقيمين وتمت تسجيلها بالكامل وتمت الموافقة عليها (إذا كانت الموافقة مطلوبة). ▪ غير مسجلة—جهات الاتصال التي لم يطالب بها المقيم ولم تتم تسجيلها. ▪ قيد التقدم—جهات الاتصال التي يطالب بها مقيم ولكن لم يتم تسجيلها بالكامل بعد.

بيانات الاتصال	الوصف
	▪ لا يمكن تسجيل—جهات الاتصال التي يطالب بها مقيم ولكن لا يمكن تسجيلها. لا يتم تضمين التقييمات بهذه الحالة في التقارير أو مقاييس الأداء. ▪ يحتاج إلى موافقة—جهات الاتصال التي يطالب بها المقيم، ويتم تسجيلها بالكامل، وتنتظر الموافقة. ▪ لا يمكن تسجيل الموافقة—جهات الاتصال التي يطالب بها المقيم، ولا يمكن تسجيلها، وتنتظر الموافقة على عدم قدرة المقيم على التسجيل.
موضوع	تصفية البريد الإلكتروني المرتبط بجهات الاتصال غير المتصلة استنادا إلى عناوين البريد الإلكتروني الموجودة في الحقل "إلى". لا يتوفر هذا الخيار إلا عند تمكين "إحصاءات Google".
اسم الاستطلاع	اسم الاستطلاع.
نقاط الاستطلاع	درجة الاستطلاع المكتمل.
لمعالجة	تصفية البريد الإلكتروني المرتبط بجهات الاتصال غير المتصلة استنادا إلى البريد الإلكتروني العناوين في الحقل "إلى". لا يتوفر هذا الخيار إلا عند تمكين "إحصاءات Google".
تدريب	يشير إلى ما إذا كان قد تم وضع علامة على جهة الاتصال كجهة اتصال تدريب.
حالة تحميل ملف الفيديو	حالة ملف الفيديو أو الصوت. القيم المحتملة لهذا الحقل هي: ▪ فارغ/فارغ—لا يوجد تسجيل لجهة الاتصال هذه. ▪ ملف في انتظار التحميل—تم تسجيل الفيديو ولكن لم يتم تحميله بعد. ▪ تم تحميل الملف—تم تحميل الفيديو ويمكن تشغيله. ▪ تمت إزالة الملف—تم تسجيل الفيديو، ولكن تمت إزالة التسجيل. ▪ الملف غير صالح—ملف التسجيل غير صالح ولا يمكن تشغيله

بيانات الاتصال	الوصف
	ظهر. ▪ تمت إعادة استخدام الملف—تم وضع علامة على ملف الفيديو لتتم إزالته ولكن لا يزال قابلا للاسترداد.

منظمة

بيانات الاتصال	الوصف
معرف ACD الوكيل	معرف الوكيل في ACD.
الاسم الأول	الاسم الأول للوكيل. ملاحظة إذا كانت حقول الاسم الأول واسم العائلة والمجموعة والفريق فارغة، يكون التسجيل مكالمة جذر. مكالمة الجذر هي مكالمة غير متعالجة جهة الاتصال التي تظهر كجهة اتصال في مشيف QM. بمجرد التسوية، يتم تعيين مستخدم للمكالمة (راجع كيفية عمل المكالمات الجذرية والمطابقة).
المجموعة	اسم المجموعة.
اسم العائلة	الاسم الأخير للوكيل.
فريق	اسم الفريق الذي ينتمي إليه الوكيل في الوقت الذي تم فيه تسجيل جهة الاتصال.

تقييم

بيانات الاتصال	الوصف
تمت الموافقة عليه من قبل	اسم الشخص الذي وافق على التقييم. يمكنك الاطلاع على هذه المعلومات إذا كان أحد هذه المعلومات صحيحا: ▪ أنت المقيم. ▪ لديك إذن "عرض تفاصيل المقيم". ▪ لديك إذن تحرير أي تقييم.

بيانات الاتصال	الوصف	
معايره	يشير إلى ما إذا كان قد تم وضع علامة على جهة الاتصال للمعايرة.	
تاريخ التقييم	التاريخ الذي تم فيه تقييم جهة الاتصال. تظهر هذه القيمة إذا كنت هم المقيمين أو عند تمكين إذن "عرض تفاصيل المقيم". إذا لم يتم تمكين هذا الإذن، يتم عرض ##### القيمة. ملاحظة يتم حساب التاريخ والوقت المستخدمين لحساب قيمة تاريخ التقييم باستخدام تنسيق التوقيت العالمي (UTC) الوقت زائد أو ناقص قيمة إزاحة مرتبطة بمنطقتك الزمنية. على سبيل المثال، يتم تحويل 09/22/2019 2:00 AM UTC إلى 09/21/2019 9:00 PM التوقيت الصيفي المركزي (CDT). يستخدم عامل تصفية تاريخ التقييم وقت UTC الذي يتم فيه تقييم المكالمة. وهذا يعني أنه بناء على منطقتك الزمنية، يتم تصفية مكالمة تم تسجيلها في وقت متأخر من المساء في المنطقة الزمنية CDT بتاريخ 21/09/2019 كمكالمة تم تسجيلها بتاريخ 22/09/2019. إذا بحثت في التسجيلات التي حدثت في 09/21/2019 باستخدام عامل تصفية تاريخ التقييم ، فقد تحتاج أيضا إلى البحث في التسجيلات لليوم السابق أو التالي ، اعتمادا على منطقتك الزمنية.	
تاريخ الرد	تاريخ رد الوكيل على التقييم.	
استمارة التقييم	اسم نموذج التقييم أو المعايرة المستخدم لتسجيل محادثة مع العميل.	
استجابة التقييم	يشير إلى حالة استجابة جهة الاتصال: ▪ معلق - استجابة الوكيل للتقييم المسجل مطلوبة ولكن لم يتم إجراؤها بعد. ▪ تم الإقرار - أقر الوكيل بالاستجابة المسجلة. ▪ تم الطعن - استأنف الوكيل التقييم الذي تم تسجيله.	
اسم المقيم	اسم المقيم أو المعاير. يمكنك أن ترى هذا المعلومات إذا كان أحد هذه صحيحا:	

بيانات الاتصال	الوصف
	▪ أنت المقيم أو المعاير. ▪ لديك إذن "عرض تفاصيل المقيم". ▪ لديك إذن تحرير أي تقييم.
نقاط	درجة التقييم المعطاة لجهة الاتصال. ملاحظة لا تظهر درجات المعايرة في هذا الحقل. للحصول على درجات المعايرة، استخدم معايرة التقييم.

حقول الكلام والكلام (جدول جهات الاتصال)

بيانات الاتصال	الوصف
٪ عقد	النسبة المئوية للمكالمة التي تم إنفاقها في حالة انتظار.
٪ توقف مؤقت	النسبة المئوية للمكالمة المنقضية في حالة إيقاف مؤقت.
الصمت ٪	النسبة المئوية للمكالمة التي يتم قضاؤها في حالة صمت (لا يتحدث خلالها المتصل أو العامل).
٪التحدث أكثر	النسبة المئوية للمكالمة التي تم إنفاقها في حالة تحدث (خلالها كل من المتصل والوكيل يتحدثان).
عقد الفعاليات	عدد أحداث الانتظار المكتشفة.
إيقاف الأحداث مؤقتا	عدد أحداث الإيقاف المؤقت المكتشفة.
أحداث الصمت	عدد أحداث الصمت المكتشفة. التحدث عبر الأحداث
	عدد أحداث الحديث المكتشفة.
إجمالي مدة الحجز	المدة الإجمالية لوقت الانتظار. التنسيق = HH:MM:SS. إجمالي مدة
الإيقاف المؤقت	المدة الإجمالية لوقت الإيقاف المؤقت. التنسيق = HH:MM:SS. مدة
الصمت الكلية	المدة الإجمالية لوقت الصمت. التنسيق = HH:MM:SS. إجمالي مدة
التحدث	المدة الإجمالية لوقت التحدث. التنسيق = HH:MM:SS.

التحليلات

بيانات الاتصال	الوصف
درجة التقييم التنبؤية	درجة التقييم المتوقعة لجهة اتصال غير مسجلة. يواصل عملاء Webex وتستند WFO في هذه النتيجة المتوقعة إلى بيانات "إحصاءات Google" ودرجات التقييم السابقة. Webex يستخدم WFO الأجزاء التالية من بيانات "إحصاءات Google": سمات المكالمات والوكلاء، ونتائج الكلام، ونشاط سطح المكتب.
صافي نقاط الترويج التنبؤية	صافي نقاط المروج التنبؤية لجهة الاتصال.
المشاعر	درجة المشاعر لجهة الاتصال. القيم المحتملة هي موجبة ومحايدة وسالبة.

البيانات الوصفية، بيانات التعريف المخصصة (جدول جهات الاتصال)

بيانات الاتصال	الوصف
نص متغير	تختلف البيانات الوصفية المخصصة المتاحة في Webex WFO حسب تهيئة ACD وصفحة "إدارة بيانات التعريف". يمكنك تحرير القيم في حقول بيانات التعريف المخصصة. راجع تحرير بيانات التعريف المخصصة المقترنة بجهة اتصال.

استطلاع ما بعد المكالمة

يعرض قسم استطلاع ما بعد المكالمة نتائج الاستطلاع الذي أكمله العميل بعد انتهاء جهة الاتصال. تظهر بيانات استطلاع ما بعد المكالمة فقط عندما يتم تكوين نظامك لتقديم الاستطلاعات ويقوم العميل بإرسال رد.

مواضيع ذات صلة

- البحث عن جهات اتصال
- تشغيل جهات الاتصال

تحرير بيانات التعريف المخصصة المقترنة بجهة اتصال

إذا كانت هناك بيانات تعريف مخصصة مقترنة بجهة الاتصال، فيمكنك تحرير بيانات التعريف هذه ما لم تكن مشفرة. في هذه الحالة، يتم تعطيل حقول بيانات التعريف المخصصة.

يختلف الحد الأقصى لطول الأحرف حسب النوع.

نوع البيانات الوصفية	الحد الأقصى لطول الحرف
بيانات	2056 حرفا
التاريخ	استنادا إلى تنسيق التاريخ القياسي
ارتباط تشعبي	2056 حرفا
الرقم	—

تحرير بيانات التعريف المخصصة المقترنة بجهة اتصال

1. انقر فوق جهة الاتصال التي تريد تحرير بيانات التعريف الخاصة بها. يفتح مشغل الوسائط.
2. في قسم معلومات جهة الاتصال في لوحة التفاصيل، انقر فوق فئة بيانات التعريف. يتم فتح فئة بيانات التعريف.
3. أدخل القيم المطلوبة في حقول بيانات التعريف.
4. انقر على حفظ البيانات الوصفية.

مواضيع ذات صلة

- حذف جهات اتصال متعددة أو تحديثها في آن واحد—يمكنك تعديل البيانات الوصفية المخصصة لعدة جهات اتصال في آن واحد.

قراءة جهة اتصال بريد إلكتروني

في لوحة البريد الإلكتروني، يمكنك مراجعة رسائل البريد الإلكتروني التي تلقاها وكلاؤك من العملاء. نوع الاتصال: بريد

إلكتروني

محتوى الاتصال: N / A

التراخيص المطلوبة: QM ، CR ، وصول Webex WVO. يتطلب تحليل المشاعر تحليلات النص. الأذونات المطلوبة: عرض جهات

الاتصال

تحتوي جهات الاتصال المعروضة في هذه اللوحة على نوع جهة اتصال للبريد الإلكتروني. يتم تمييز نتائج العبارات من مهام Text Analytics باللون الأصفر.

قراءة جهة اتصال نصية

في لوحة النص، يمكنك مراجعة جهات الاتصال المستندة إلى النص التي تعامل معها وكلاؤك. نوع الاتصال:

نص

محتوى الاتصال: N / A

التراخيص المطلوبة: CR و QM والوصول Webex إلى WFO. يتطلب تحليل المشاعر تحليلات النص. الأذونات المطلوبة: عرض

جهات الاتصال

تحتوي جهات الاتصال المعروضة في هذه اللوحة على نوع نص جهة اتصال. يتم تمييز نتائج العبارات من مهام Text Analytics باللون الأصفر.

قراءة جهة اتصال دردشة

تحتوي لوحة نص المحادثة على محادثات دردشة. تكون الردود الواردة من الوكيل الذي تعامل مع جهة الاتصال على اليمين، بينما تكون الردود الواردة من العميل وأي وكلاء آخرين مشاركين في المحادثة على اليمين. الرسائل الواردة من كل شخص في المحادثة بلون مختلف لما يصل إلى أربعة مشاركين مختلفين. (إذا كانت المحادثة تضم خمسة مشاركين أو أكثر، تتكرر الألوان.)

قد ترى "مستخدم النظام" كمشارك. يتم إنشاء هذه الرسائل تلقائيا بواسطة برنامج الدردشة الذي تستخدمه مؤسستك وعادة ما تقول أشياء مثل "انضم العميل جين دو إلى الدردشة" أو "تم إغلاق جلسة الدردشة في الساعة 10:36 AM".

إذا قمت بالنقر فوق رسالة، يتم تمييز الرمز المناظر في لوحة خريطة النص.

المتطلبات الأساسية

- تقوم مؤسستك باستيراد جهات اتصال الدردشة إلى Webex WFO عبر تكامل مدعوم.
- لديك إذن "عرض جهات الاتصال".

موقع الصفحة

التفاعلات > انقر نقرا مزدوجا فوق جهة اتصال > لوحة نص المحادثة

الاجراءات

البحث عن كلمات في محادثة دردشة

1. انقر فوق أيقونة الخيارات في الزاوية العلوية اليسرى من اللوحة.
2. حدد بحث.
3. أدخل بحثك في حقل البحث . يتم تمييز النص الذي يطابق بحثك.

طباعة محادثة دردشة

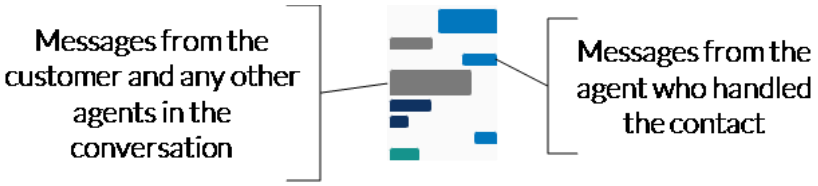
1. انقر فوق أيقونة الخيارات في الزاوية العلوية اليسرى من اللوحة.
2. حدد طباعة. يتم فتح نافذة الطباعة في المستعرض. من هنا ، يمكنك أيضا حفظ المحادثة كمحادثة PDF.

مواضيع ذات صلة

- البحث عن جهات اتصال
- عرض نظرة عامة على جهة اتصال دردشة

عرض نظرة عامة على جهة اتصال دردشة

تحتوي لوحة الخريطة النصية على مستطيلات ملونة تمثل الرسائل في جهة اتصال دردشة. تمنحك هذه اللوحة صورة عالية المستوى للمحادثة دون الحاجة إلى التمرير. تكون الردود الواردة من الوكيل الذي تعامل مع جهة الاتصال على اليمين، بينما تكون الردود الواردة من العميل وأي وكلاء آخرين مشاركين في المحادثة على اليمين. الرسائل الواردة من كل شخص في المحادثة بلون مختلف لما يصل إلى أربعة مشاركين مختلفين. (إذا كانت المحادثة تضم خمسة مشاركين أو أكثر، تتكرر الألوان).



المتطلبات الأساسية

- تقوم مؤسستك باستيراد جهات اتصال الدردشة إلى WFO Webex عبر تكامل مدعوم، وليس عبر API استيراد النص العام.
- لديك إذن "عرض جهات الاتصال".

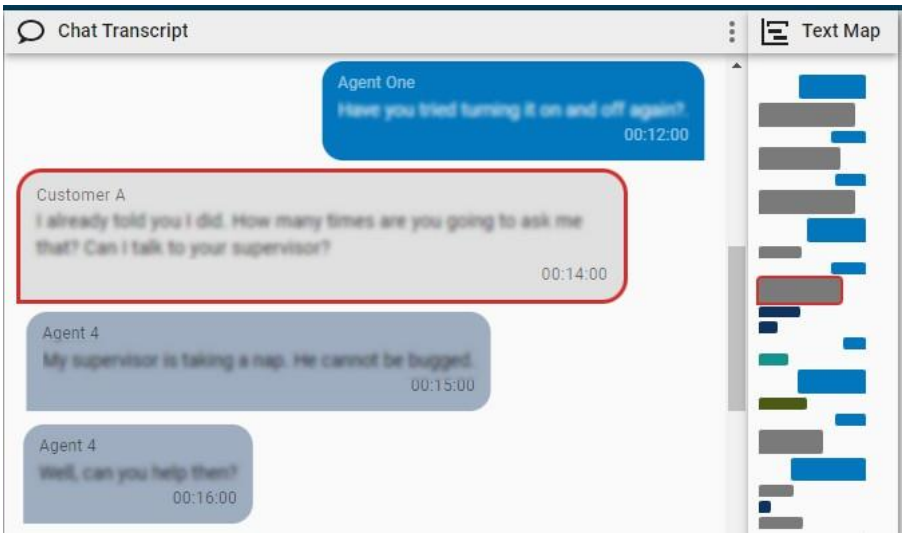
موقع الصفحة

التفاعلات > انقر نقرا مزدوجا فوق جهة اتصال > لوحة "خريطة النص"

الإجراء

التخطي إلى مكان معين في المحادثة

- انقر فوق مستطيل للانتقال إلى الرسالة المقابلة في المحادثة. الرسالة موضحة باللون الأحمر في لوحة نص الدردشة.



مواضيع ذات صلة

- البحث عن جهات اتصال
- قراءة جهة اتصال دردشة

قراءة ملخص جهة اتصال

تلخص لوحة Data Insights في مشغل الوسائط المكالمات في 150 كلمة أو أقل.

المتطلبات الأساسية

- تمتلك مؤسستك ترخيص Analytics Essentials أو Analytics Enterprise
- أنشأ أحد المشرفين مهمة مستمرة لتحويل الكلام إلى نص في "إحصاءات Google" مع تمكين ملخص التفاعل الذكاء الاصطناعي (يرجى الاطلاع على إنشاء مهام "إحصاءات Google").
- لديك أذونات "عرض جهات الاتصال" و"عرض الكلام إلى نص تحليلات".

- لديك تسجيلات ضمن نطاقك.
- جهة الاتصال لديها نسخة.

موقع الصفحة

يمكنك الوصول إلى ملخص التفاعل بطريقتين:

- التفاعلات > انقر نقرا مزدوجا فوق جهة اتصال > لوحة Data Insights
- التفاعلات > عرض عمود معاينة التفاعل >

الاجراءات

نسخ ملخص

- انقر فوق رمز النسخ .

مواضيع ذات صلة

- تشغيل جهات الاتصال
- قراءة تحويل تسجيل صوتي إلى نصوص
- إنشاء مهام "إحصاءات Google"—يمكنك إنشاء مهمة مستمرة مع تمكين ملخص التفاعل الذكاء الاصطناعي.

قراءة تحويل تسجيل صوتي إلى نصوص

في لوحة التحويل إلى نصوص، يمكنك مراجعة تحويل تسجيل صوتي إلى نصوص. نوع الاتصال: اتصال

محتوى جهة الاتصال: يحتوي على نسخ

التراخيص المطلوبة: Webex الوصول إلى WFO أو أساسيات التحليلات أو Analytics Enterprise الأذونات

المطلوبة: عرض جهات الاتصال، عرض تحليلات تحويل الكلام إلى نص

تعرض اللوحة هذا النسخ على هيئة فقاعات نصية. عند تشغيل تسجيل، يقوم Webex WFO بتمييز الفقاعة النصية الخاصة بالسماعة الحالية. يمكنك النقر فوق فقاعة نصية معينة للتخطي إليها. يمكنك أيضا النقر فوق رمز الخيارات لاتخاذ الإجراءات التالية:

- بحث—البحث في عملية التحويل إلى نصوص.
- طباعة—لطباعة عملية التحويل إلى نصوص.

يتم تمييز نتائج العبارة من مهام تحليلات تحويل الكلام إلى نص باللون الأصفر. يختلف لون وموضع فقاعات النص بناء على نوع التسجيل.

اللون	نوع التسجيل	الوصف
	ستيريو	تكون الفقاعات النصية لدفق الصوت الوارد باللون الأزرق ومحاذاة لليمين، بينما تكون الفقاعات النصية للتدفق الصادر رمادية ومحاذاة لليـ Oh of cours supervisor v
	احاديه	تكون فقاعات النص الخاصة بدفق الصوت باللون الأزرق ومـ Oh of cours supervisor إلى اليسار.

إذا كانت ميزات Cisco Analytics مثبتة لديك، فستتضمن فقاعات النص أيضا رموزا تمثل أي درجات مشاعر سلبية أو إيجابية مرتبطة.

مواضيع ذات صلة

- إنشاء مهام "إحصاءات Google": تهيئة Webex WFO لنسخ جهات الاتصال

عرض تحليلات العبارات لجهة اتصال

تعرض لوحة نتائج العبارة المكان الذي يذكر فيه العميل أو الوكيل في جهة الاتصال الكلمات أو العبارات التي تهم مركز الاتصال الخاص بك. يتم العثور على هذه الكلمات أو العبارات بواسطة مهام Analytics ، وتسمى "نتائج العبارة".

ملاحظة يتم أيضا تمييز نتائج العبارة باللون الأصفر في النسخ ، إذا كان هناك واحد.

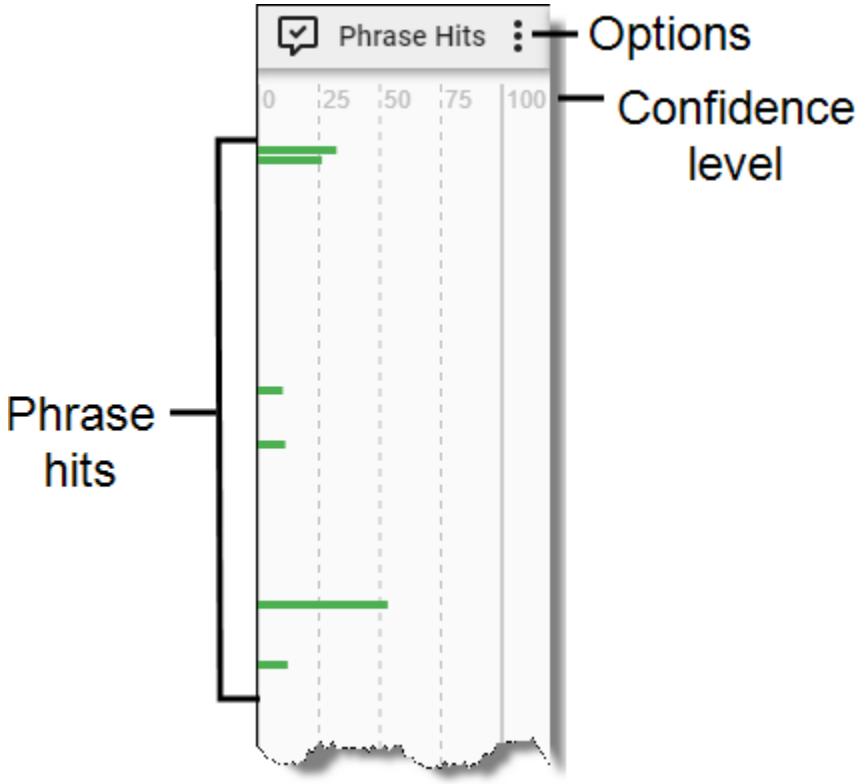
نوع الاتصال: اتصال

محتوى جهة الاتصال: يحتوي على نسخ

التراخيص المطلوبة: التحليلات أو Webex أذونات الوصول إلى WFO المطلوبة:

عرض جهات الاتصال، عرض تحليلات الكلام

Webex يعين WFO مستوى ثقة لكل عبارة يتم ضربها. يظهر مستوى الثقة هذا ، على مقياس من 0 إلى 100 ، مدى التأكد من Webex WFO هي المهمة التي اكتشفت العبارة بدقة. تظهر نتائج العبارة ذات مستويات الثقة الأعلى أطول من نتائج العبارة ذات مستويات الثقة المنخفضة.



يمكنك النقر فوق نتيجة عبارة لتحريك شريط تمرير المخطط الزمني إليها، أو يمكنك تمرير مؤشر الماوس فوق نتيجة عبارة لرؤية تلميح أداة يحتوي على مزيد من التفاصيل. إذا قمت بالنقر فوق رمز "تكبير" على شريط أدوات Media Player، فستعرض كل نتيجة عبارة الكلمة أو العبارة التي Webex يكتشفها WVO.

استخدم رمز الخيارات لتحديد فئات نتائج العبارات التي تظهر.

الكشف عن نتائج العبارة

يتم تكوين العبارات وتصنيفها في صفحة مدير العبارات (راجع إنشاء عبارات وفئات عبارات وإدارتها)، ويتم البحث عنها حسب المهام المجدولة على صفحة إدارة المهام (راجع إنشاء مهام التحليلات).

كل عبارة لها قيمة نصية. يمكن أن يكون لها أيضا قيمة صوتية ، إذا تم تكوينها.

- تقوم مهام تحويل الكلام إلى نص بنسخ التسجيلات الصوتية والبحث في النسخ الناتج عن قيم نصية.
- تقوم مهام تحليلات الصوتيات بالبحث في التسجيلات الصوتية عن القيم الصوتية.

تظهر نتائج كلتا المهمتين في لوحة نتائج العبارة.

ملاحظة لا تعرض اللوحة النتائج التي يكون مستوى ثقتها أقل من الحد الأدنى لمستوى الثقة المعين للعبارة أثناء التكوين. على سبيل المثال، إذا قمت بتعيين مستوى ثقة 20 إلى عبارة "خدمة العملاء السيئة" ، تعرض اللوحة عبارات "خدمة العملاء السيئة" فقط عندما يكون مستوى الثقة 20 أو أكثر.

تبدأ كل نتيجة عبارة قبل ثانيتين من ضرب العبارة وتنتهي بعدها بثانيتين. يعتمد مستوى الثقة على الاحتمال ، لذلك قد لا تتوافق النتيجة الدقيقة تماما مع المنطقة المميزة. Webex يمكن ل WFO حل نتائج العبارات المتعددة. إذا تم اكتشاف عبارتين متشابهتين في غضون 200 مللي ثانية من بعضهما البعض ، فإن العبارة التي تم ضربها بأعلى مستوى ثقة تصبح النتيجة الأساسية وتصبح جميع النتائج الأخرى نتائج ثانوية ، ويتم فهرستها بشكل مختلف.

يحتوي رأس تلميح الأداة على العبارة التي اكتشفتها المهمة. يصف الجدول التالي الحقول الأخرى لتلميح الأداة.

الحقل	الوصف
فئة	الفئة التي تنتمي إليها العبارة، كما تم تعيينها في صفحة مدير العبارات.
المصدر	نوع مهمة "إحصاءات Google" التي اكتشفت نتيجة العبارة. القيم المحتملة هي كما يلي: ▪ الصوتيات—تم العثور على العبارة في تسجيل صوتي. ▪ تحويل الكلام إلى نص—تم العثور على العبارة في نسخ تسجيل صوتي.
بدء	الإزاحة من بداية الصوت إلى لحظة العثور على العبارة. التنسيق هو HH:MM.
مدة	مدة العبارة. التنسيق هو HH:MM:SS. ملاحظة لا يعرض هذا الحقل القيم بالمللي ثانية. إذا كانت المدة أقل من ثانية واحدة، يعرض الحقل 00:00:00.
ثقة	ضرب مستوى الثقة في العبارة.
قناة	دفق الصوت حيث تم اكتشاف نتيجة العبارة. بالنسبة لتسجيلات الاستريو ، تكون القيم التالية ممكنة: ▪ 1—الدفق الصادر. ▪ 2—الدفق الوارد.

مواضيع ذات صلة

- إنشاء عبارات وفئات عبارات وإدارتها—تهيئة العبارات المراد البحث عنها في جهات الاتصال
- إنشاء مهام "إحصاءات Google": تهيئة Webex WFO لتحليل جهات الاتصال بحثا عن نتائج العبارات

عرض المشاعر تجاه جهة اتصال

المشاعر هي النغمة العاطفية العامة (الإيجابية أو السلبية أو المحايدة) لمحادثة الوكيل والعميل طوال فترة الاتصال. Webex يدعم WFO تحليل المشاعر للمكالمات الإنجليزية ورسائل البريد الإلكتروني وجهات الاتصال النصية. بالنسبة للمكالمات، تتطلب المشاعر تحويل الكلام إلى نص. بالنسبة لرسائل البريد الإلكتروني وجهات الاتصال النصية ، تتطلب المشاعر تحليلات نصية.

نوع الاتصال: اتصال

محتوى جهة الاتصال: يحتوي على نسخ

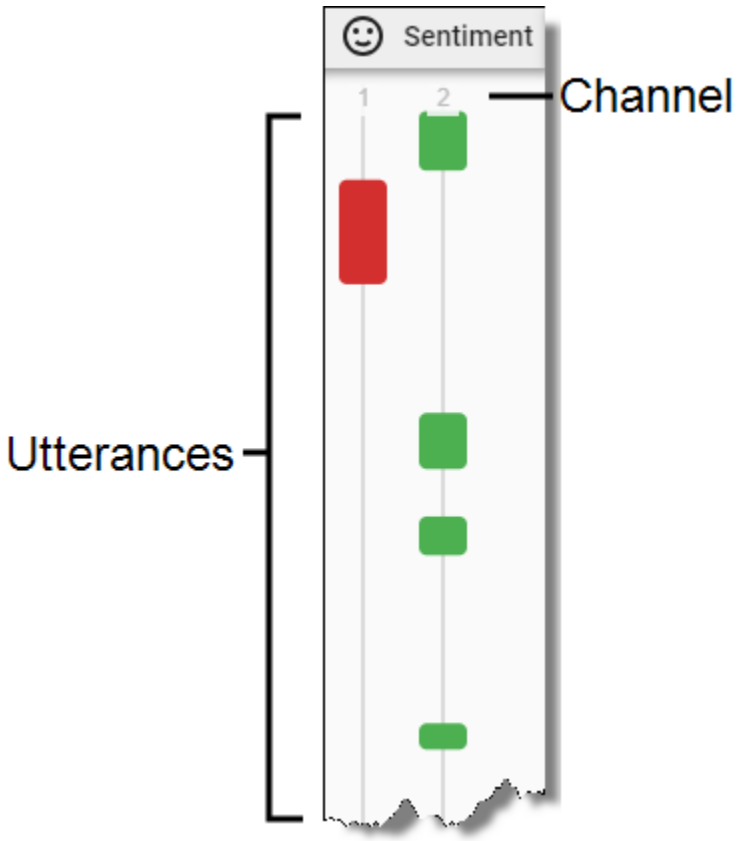
التراخيص المطلوبة: التحليلات أو الوصول إلى Webex WFO

الأذونات المطلوبة: عرض جهات الاتصال، عرض تحليلات تحويل الكلام إلى نص

المشاعر تجاه المكالمات

تعرض لوحة المشاعر المشاعر تجاه المكالمات. تعرض اللوحة الألفاظ التي لها درجة مشاعر إيجابية أو سلبية كمقاطع مرمزة بالألوان في الدفق الصوتي حيث تم نطقها.

ملاحظة الكلام هو سلسلة غير منقطعة من الكلمات التي يتحدث بها شخص واحد. قد يحتوي الكلام على جمل متعددة.



انقر فوق أي كلام لنقل شريط تمرير المخطط الزمني إليه. عند القيام بذلك، يقوم Webex WFO بتمييز فقاعة النص في عملية النسخ التي قامت مهمة المشاعر بتحليلها لإنتاج النتيجة الإيجابية أو السلبية. تحتوي الفقاعة النصية على أيقونة تشير أيضا إلى درجة المشاعر (انظر الجدول أدناه). مرر مؤشر الماوس فوق أحد الكلمات لمشاهدة معاينة لهذا النص.

أوصاف الكلام والقناة

يصف الجدول التالي ألوان مقاطع الكلام والأيقونات المرتبطة بها.

ملاحظة لا تعرض لوحة المشاعر الألفاظ التي لها درجة مشاعر محايدة.

اللون	الوصف
تفاصيل	الكلام له درجة مشاعر إيجابية. أيقونة فقاعة النص

اللون	الوصف
	تفاصيل الكلام له درجة مشاعر سلبية. أيقونة فقاعة النص

تعتمد عمليات البث المتاحة على نوع التسجيل.

التسجيل النوع	الوصف
ستيريو	يتم تقسيم الألفاظ حسب تدفقات الصوت التالية: ▪ 1—يحدث النطق في دفق الصوت الوارد. ▪ 2—يحدث النطق في دفق الصوت الصادر.
احاديه	دفق الصوت الوحيد هو 1. تحدث جميع الألفاظ الواردة والصادرة على هذا الدفق.

المشاعر تجاه رسائل البريد الإلكتروني وجهات الاتصال النصية
تحصل جهات الاتصال المكتوبة على درجة توجه إجمالية في قسم "إحصاءات Google" في لوحة التفاصيل.

مواضيع ذات صلة

- قراءة تحويل تسجيل صوتي إلى نصوص
- إنشاء مهام "إحصاءات Google": تهيئة Webex WFO لتحليل جهات الاتصال لمعرفة المشاعر

تنزيل جهات الاتصال عند الطلب

قد لا تتوفر بعض بيانات جهات اتصال المكالمات (الصوت و/أو تسجيلات الشاشة) مبدئيا عند النقر نقرا مزدوجا لتشغيل مكالمة بسبب حالة تخزين البيانات.

في حالة عدم توفر أي من تسجيل المكالمات أو كله، تتم مطالبتك باختيار تشغيل الجزء المتوفر على الفور أو تنزيل الجزء غير المتوفر. يشير مربع الحوار الذي يحتوي على معلومات حول تخزين الصوت وتخزين الشاشة إلى حالة كل مكون:

- N/A—لا توجد بيانات صوت أو شاشة مقترنة بجهة الاتصال هذه.
- التخزين البارد—البيانات موجودة في التخزين البارد. قد يكون هناك تأخير في استرداد البيانات.

- التخزين الفوري—تتوفر البيانات للتشغيل الفوري.

إذا اخترت تنزيل الأجزاء غير المتوفرة، إعلامك عندما يكون التسجيل متاحا.

تعيين جهات الاتصال ومشاركتها

يستلزم تعيين جهات الاتصال ومشاركتها ما يلي:

- مراجعة التسجيلات المخصصة لك.
- قم بإنشاء محدد مواقع موارد موحد (URL) لتسجيل ما وإرساله كارتباط تشعبي إلى الآخرين من خلال رسالة دردشة أو بريد إلكتروني.
- تصدير ملفات الوسائط المقترنة بجهة اتصال.
- تصدير جهات اتصال متعددة إلى موقع تخزين خارجي.

الوصول إلى جهات الاتصال المعينة لك

تعرض صفحة قائمة انتظار جهات الاتصال جهات الاتصال التي تم تعيينها لك للمعايرة أو التقييم أو المراجعة. يمكن تعيين جهات الاتصال لك من خلال مهام هدف جهة الاتصال أو المهام المخصصة.

نوع المهمة	التعريف
مهمة هدف جهة الاتصال	إذا كان المسؤول قد أنشأ هدف اتصال لك، Webex WFO يعين لك تلقائيا عددا من جهات الاتصال لإكمالها كل يوم أو أسبوع أو شهر. يمكنك أيضا تعيين هدف اتصال لتاريخ محدد.
مهمة مخصصة	جهات الاتصال التي قام قائد الفريق أو المسؤول بتعيينها لها على وجه التحديد أنت.

ملاحظة يجب أن يكون عمر جهات الاتصال أقل من سنة حتى تظهر في قائمة انتظار جهات الاتصال. إذا قام أحد المسؤولين بتعيين مهمة مخصصة لجهات اتصال مضى عليها أكثر من عام، فلن تظهر في رتل.

المتطلبات الأساسية

- تستخدم مؤسستك إدارة الجودة من Cisco.
- لديك هذه الأذونات:

- عرض جهات الاتصال
- عرض هدف جهة الاتصال
- تقييم جهة الاتصال (مطلوب لإكمال أهداف التقييم)
- معايرة جهة الاتصال (مطلوبة لإكمال أهداف المعايرة)

- قام قائد الفريق بتعيين جهات اتصال لك في مهمة مؤقتة، أو قام أحد المسؤولين بإنشاء هدف جهة اتصال وتعيينه لك.

موقع الصفحة

قائمة انتظار جهات الاتصال

الاجراءات

التعامل مع التسجيلات المخصصة لك

1. اقرأ المعلومات الموجودة في أعمدة الإجراء وتاريخ الاستحقاق والإرشادات . قد تحتاج إلى التمرير جانبيا لرؤية هذه الأعمدة. هذه هي أنواع الإجراءات:

الإجراء	ما عليك القيام به
المعايره	تقييم جهة الاتصال. تتم مقارنة تقييمك مع تقديمات المقيمين الآخرين لضمان الاتساق بين المقيمين.
تقييم	تقييم جهة الاتصال من أجل الجودة.
المراجعة	قم بتشغيل التسجيل أو جزء منه وفقا لإرشادات الشخص الذي أنشأ المهمة.

2. انقر نقرا مزدوجا فوق المهمة. يتم فتح جهة الاتصال في علامة تبويب جديدة.
3. قم بتشغيل جهة الاتصال وتقييمها حسب الحاجة وأغلق علامة التبويب.
4. ارجع إلى صفحة قائمة انتظار جهات الاتصال وانقر فوق تحديث . إذا انتهيت من المهمة ، فإنها تختفي من الصفحة.

ملاحظة يمكن أن تحتوي أهداف جهة الاتصال على أكثر من جهة اتصال واحدة. تعرض صفحة قائمة انتظار جهات الاتصال جهة اتصال واحدة في كل مرة لكل هدف تم تعيينه لك. بمجرد الانتهاء من العمل مع جهة الاتصال الأولى من الهدف، يقوم Webex WFO بتعيين جهة اتصال أخرى حتى تنتهي من جميع المهام الخاصة بهدف جهة الاتصال هذا.

إضافة أعمدة أو إزالتها من صفحة قائمة انتظار جهات الاتصال

1. انقر على الإعدادات . تفتح نافذة تكوين الحقول .
2. لإضافة عمود، حدد خانة الاختيار الخاصة به. لإزالة عمود، قم بإلغاء تحديد خانة الاختيار الخاصة به.
3. انقر على تطبيق. يتم إغلاق نافذة تكوين الحقول .

تحتوي قائمة انتظار جهات الاتصال على نفس أعمدة صفحة التفاعلات (راجع تخصيص الأعمدة في صفحة التفاعلات) بالإضافة إلى الحقول التالية:

اسم العمود	الوصف
الإجراء	نوع المهمة
معرف المهمة المؤقتة	معرف المهمة المخصصة لجهة الاتصال هذه
تاريخ الاستحقاق	التاريخ الذي يجب أن تكمل فيه هذه المهمة
اسم المهمة	اسم المهمة أو هدف جهة الاتصال
تعليمات	أي تعليمات محددة للمهمة يقدمها الشخص الذي إنشاء المهمة

مواضيع ذات صلة

- _ـــمعلومات حول إكمال التقييمات والمعايرة وتقديمها.
- تخصيص الأعمدة في صفحة التفاعلات—تعريفات للأعمدة الأخرى التي تظهر في قائمة انتظار جهات الاتصال.
- تعيين المراجعة والتقييمات والمعايرة يدويا—إرشادات لقادة الفريق لإنشاء مهمة مخصصة.
- تعيين المراجعة والتقييمات والمعايرة تلقائيا—إرشادات للمسؤولين لإنشاء هدف جهة اتصال.

وضع علامة على جهات الاتصال للتدريب أو الموارد البشرية

يتيح لك وضع علامة على جهات الاتصال للتدريب أو الموارد البشرية العثور بسهولة على جهات الاتصال هذه لاحقا لاستخدامها كأمثلة تدريبية أو للتصعيد إلى الموارد البشرية.

ملاحظة لا يؤدي وضع علامة على جهات الاتصال إلى إرسال جهات الاتصال تلقائيا إلى نظام تدريب أو موارد بشرية. يعتمد ما يحدث مع جهات الاتصال هذه على كيفية استخدام مؤسستك Webex WFO.

المتطلبات الأساسية

- لديك إذن "عرض جهات الاتصال".
- لديك إذن وضع علامة للتدريب و / أو إذن وضع علامة للموارد البشرية.
- لديك تسجيلات ضمن نطاقك.

موقع الصفحة

التفاعلات > انقر نقرا مزدوجا فوق جهة اتصال

يمكنك أيضا فتح مشغل الوسائط بالنقر فوق جهة اتصال في أحد المواقع التالية:

- صفحة مستكشف العوامل
- في جزء التفاصيل في عنصر واجهة مستخدم Analytics
- في مستكشف البيانات

الاجراءات

وضع علامة على جهة اتصال للتدريب

1. انقر نقرا مزدوجا فوق جهة الاتصال لفتحها.
2. انقر فوق رمز الخيارات (الزاوية العلوية اليمنى من الصفحة).
3. حدد وضع علامة للتدريب.

وضع علامة على جهة اتصال للموارد البشرية

1. انقر نقرا مزدوجا فوق جهة الاتصال لفتحها.
2. انقر فوق رمز الخيارات (الزاوية العلوية اليمنى من الصفحة).
3. حدد وضع علامة للموارد البشرية.

مواضيع ذات صلة

- البحث عن جهات الاتصال—ابحث عن جهات الاتصال التي تم وضع علامة عليها لاحقا باستخدام عامل تصفية تسجيل الأعلام.
- تشغيل جهات الاتصال
- وضع علامة على جهة اتصال—يعد وضع علامة على جهات الاتصال طريقة أخرى لتخصيص جهات الاتصال التي تريد العثور عليها لاحقا.

وضع علامة على جهة اتصال

يتحكم مسؤول Webex WFO في مدة توفر جهات الاتصال في صفحة التفاعلات. ومع ذلك، إذا كنت تريد الاحتفاظ بجهة اتصال لفترة أطول من فترة الاحتفاظ القياسية لمؤسستك، فيمكنك وضع علامة عليها. يؤدي وضع علامة على جهة اتصال إلى تطبيق وقت احتفاظ جديد على هذا التسجيل. بناء على كيفية استخدام مؤسستك لوضع العلامات، يحتفظ Webex WFO بجهات الاتصال الموسومة لفترة أطول أو أقصر من جهات الاتصال التي لم يتم وضع علامات عليها (راجع إدارة سياسات الاحتفاظ بالبيانات ل QM وAnalytics).

ملاحظة تجاوز وضع علامة على جهة اتصال بعض قواعد سير العمل QM. إذا قمت بتطبيق علامة قبل تشغيل سير عمل QM، فسيحتفظ Webex WFO بجهة الاتصال هذه وجميع الوسائط المرتبطة بها مثل الصوت و
تسجيل الشاشة، بغض النظر عن نهج الاستبقاء الخاصة بسير العمل. إذا قمت بتطبيق علامة بعد تشغيل سير عمل QM، فستؤثر هذه العلامة على صوت جهة الاتصال هذه فقط، وليس على تسجيل الشاشة. وهذا يعني أن نهج سير عمل QM ينطبق على تسجيل الشاشة لجهة الاتصال هذه، ولكن وضع العلامات يتجاوز نهج سير العمل الخاص بالصوت. إذا قام Webex WFO بإعادة تدوير التسجيل الصوتي بسبب تشغيل سير عمل QM، فستتم استعادة هذا الصوت. راجع أتمتة مهامسير العمل QM لمزيد من المعلومات حول مهام سير العمل QM.

المتطلبات الأساسية

- لديك إذن وضع علامة على جهة اتصال و/أو إذن إلغاء تمييز جهة الاتصال.
- يسمح لك دورك ونطاقك بعرض التسجيلات.

موقع الصفحة

التفاعلات

الاجراءات

وضع علامة على جهة اتصال

1. حدد جهة الاتصال (لا تفتحها).
2. انقر فوق وضع علامة على جهة اتصال (أعلى يمين الصفحة). يتغير الرمز إلى أيقونة إلغاء تمييز جهة الاتصال.

إلغاء وضع علامة على جهة اتصال

يؤدي إلغاء تمييز جهة اتصال إلى تطبيق فترة الاحتفاظ القياسية لمؤسستك على جهة الاتصال.

1. حدد جهة الاتصال (لا تفتحها).
2. انقر على إلغاء تمييز جهة اتصال (أعلى يمين الصفحة). يتغير الرمز إلى رمز وضع علامة على جهة اتصال.

مواضيع ذات صلة

- إدارة سياسات الاحتفاظ بالبيانات ل QM و"إحصاءات Google"—حدد فترات استبقاء مؤسستك لجهات الاتصال التي تم وضع علامات عليها والتي لم يتم وضع علامة عليها.
- أتمتة مهام سير عمل QM—أنشئ قواعد ل WFO Webex لإدارة التسجيلات تلقائيا.

إنشاء ارتباطات تشعبية للتسجيلات

يمكنك إنشاء محدد مواقع موارد موحد (URL) لتسجيل ما وإرساله كارتباط تشعبي إلى الآخرين من خلال رسالة دردشة أو بريد إلكتروني. يوجه الرابط مستعرض المستلم إلى التفاعلات بمجرد مصادقة المستلم من خلال صفحة تسجيل الدخول إلى Webex WPO. بمجرد مصادقة المستلم ، يتم فتح التسجيل في مشغل الوسائط.

تنسيق URL الأساسي هو كما يلي:

خادم <http://<web>/index.html#/recordings/<contactID>

أو

https://<web server>/index.html#/recordings/<contactID>

حيث:

<خادم الويب> هو اسم المضيف أو العنوان IP للخادم الذي يستضيف Webex WFO

<معرف جهة الاتصال> هو معرف جهة الاتصال للتسجيل.

ملاحظة تحتوي عناوين URL على / ccr بعد المعرف لجميع التسجيلات باستثناء تسجيلات الجذر. التسجيل الجذر هو طريقة عرض مسؤول للمستأجرين الذين يستخدمون تسجيل البوابة فقط. عنوان URL بدون / ccr في النهاية يعيد التوجيه إلى واحد مع / ccr في النهاية.

تصدير جهة اتصال

يمكنك تنزيل جهة اتصال لتشغيلها خارج مشغل وسائط Webex WVO. Webex تصدر WFO التسجيلات بتنسيق WebM. قد يتم تشغيل هذه التسجيلات تلقائيا على جهازك، أو قد تحتاج إلى تنزيل مشغل وسائط مفتوح المصدر مثل VLC Media Player (متوفر من videolan.com).

موقع الصفحة

التفاعلات

المتطلبات الأساسية

- لديك إذن تصدير التسجيلات.
- أنت مشترك في إعلام تصدير التسجيل.
- يمكن لجهازك تشغيل ملفات WebM.

الاجراءات

تصدير تسجيل

1. حدد تسجيلا.
2. انقر فوق تصدير جهة اتصال . تفتح النافذة تصدير جهة اتصال .
3. حدد التنسيق لتصدير ملفات الوسائط.
4. انقر على تصدير.
5. انقر فوق موافق. ستتلقى إعلاما عند انتهاء تصدير جهة الاتصال.

ملاحظة يعتمد الوقت اللازم لتصدير جهة اتصال على طول التسجيل وما إذا كان يتضمن تسجيل شاشة أم لا.

6. افتح قائمة التنبيهات (أيقونة الجرس) أعلى النافذة وحدد تصدير جهة الاتصال **ID**>> جاهز لإشعار التنزيل . تفتح نافذة إعلام التنبيه.
7. اتبع المطالبات لتنزيل التسجيل.

مواضيع ذات صلة

- إدارة الأدوار والأذونات —يمكنك الحصول على مزيد من المعلومات حول الأذونات.
- تكوين الإشعارات—يمكنك الحصول على مزيد من المعلومات حول الإشعارات.

تصدير جهات الاتصال بشكل مجمع

تصدير جهات اتصال متعددة إلى موقع تخزين خارجي باستخدام التصدير المجمع لجهات الاتصال. بعد تعيين ترخيص للمستأجر، يمكن لأي شخص لديه أذونات تصدير مجمع إنشاء تصدير. تنشئ هذه الميزة دليلا داخل موقع تخزين خارجي محدد يحتوي على ملفات صوتية أو ملفات فيديو بالتنسيق الذي تحدده، وملف CSV يحتوي على بيانات وصفية لجهة الاتصال، وبيانات "إحصاءات Google" مع عمليات نصوص، إن أمكن.

ملاحظة يحدد مسؤول Webex WFO بيانات التعريف التي يمكن تصديرها. يتم حفظ البيانات الوصفية القابلة للتصدير فقط بتنسيق CSV.

ملاحظة لا يتم دعم تصدير جهات الاتصال المجمعة للتسجيلات الجذر.

هام يمكنك تصدير ما يصل إلى 1000 جهة اتصال إجمالية يوميا لكل مستأجر باستخدام التصدير المجمع لجهات الاتصال. لتصدير أكثر من 1000 جهة اتصال يوميا، أضف ترخيص تصدير جهات اتصال مجمعة متقدمة إلى المستأجر الخاص بك. اتصل بمدير نجاح العملاء لطلب هذا الترخيص.

المتطلبات الأساسية

- لديك إذن تصدير جهات الاتصال المجمعة. راجع إدارة الأدوار والأذونات .
- لديك موقع تخزين خارجي تم تكوينه. راجع إضافة مواقع تخزين خارجية.

موقع الصفحة

التفاعلات

الاجراءات

قم بجدولة ميزة التصدير المجمع لجهات الاتصال ليتم تشغيلها تلقائيا على فترات منتظمة تحددها، أو قم بتشغيل تصدير مجمع لجهة اتصال على الفور. مراقبة حالة طلب تصدير على صفحة تدقيق تصدير جهات الاتصال المجمعة (إدارة التطبيقات > مراقبة > العالمية > تدقيق تصدير جهات الاتصال المجمعة).

جدولة تصدير مجمع متكرر لجهات اتصال

1. في صفحة التفاعلات، قم بإنشاء مجموعة عوامل تصفية وحفظها (راجع البحث عن جهات اتصال).

هام يجب أن تقوم بتكوين كافة عوامل التصفية التي تضيفها إلى مجموعة عوامل التصفية الخاصة بك بشكل كامل. إذا لم تقم بتكوين جميع عوامل التصفية بشكل كامل، فسيفشل التصدير المجمع للسياق.

مثال يمكنك إضافة فلتر صافي نقاط الترويج التنبؤية إلى مجموعة عوامل التصفية الخاصة بك. يمكنك تحديد "يساوي" من القائمة المنسدلة "عامل البدالة " ولكن لا تدخل رقما في حقل النتيجة . سيؤدي عدم تكوين عامل التصفية هذا بالكامل إلى فشل التصدير المجمع لجهة الاتصال.

2. انقر فوق الرمز خيارات ، ثم انقر فوق تصدير مجمع لجهات الاتصال.
3. انقر فوق علامة التبويب تصدير جديد.
4. قم بتكوين التصدير كما هو محدد في الحقول الموضحة أدناه.

اسم التصدير— أدخل اسما لملف تصدير جهات الاتصال المجمعة.

البحث المحفوظ — حدد مجموعة عوامل التصفية المحفوظة.

موقع التخزين— حدد موقع التخزين الخارجي الذي تريد تصدير جهات الاتصال إليه.

نوع الوسائط— حدد تنسيق الملف الذي يصدر به Webex WFO ملفات الصوت والفيديو.

- تنسيقات الصوت / الفيديو— حدد تنسيق الملف الذي يجب تصدير وسائط الصوت / الفيديو به. متاح فقط لجهات الاتصال ذات التسجيلات الصوتية والشاشة.
- تنسيقات الصوت فقط— حدد تنسيق الملف الذي يجب تصدير وسائط الصوت فقط به. متاح فقط لجهات الاتصال ذات التسجيلات الصوتية.
- بلا— حدد عمليات التحويل إلى نصوص فقط لتصدير عمليات التحويل إلى نصوص فقط.

تنسيق إخراج "إحصاءات Google": حدد تنسيق الملف الذي تريد تصدير بيانات تحويل بيانات "إحصاءات Google" إلى نصوص به: JSON أو XML. في حال تحديد بلا، لن يصدر Webex WFO أي بيانات عن نسخ "إحصاءات Google". حدد بلا لتصدير ملف CSV فقط مع البيانات الأولية.

5. حدد إرسال التصدير المجدول، ثم جدولة التصدير كما هو موضح أدناه.

أسبوعيا — حدد يوما واحدا أو أكثر من أيام الأسبوع، ثم حدد الوقت في تلك الأيام التي سيقوم Webex WFO بتصدير جهات الاتصال.

شهريا — حدد اليوم من الشهر، ثم حدد الوقت في ذلك اليوم الذي ستقوم فيه Webex WFO بتصدير جهات الاتصال.

6. انقر على إنشاء.

عند إنشاء تصدير مجمع مجدول لجهات الاتصال، يقوم Webex WFO بحفظ التصدير. لتحرير التصدير، انقر فوق علامة التبويب تصدير جهة الاتصال المحفوظة وحدد التصدير من القائمة المنسدلة اسم ملف التصدير المحفوظ.

ملاحظة يجب أن يحدث أول تصدير مجدول (أسبوعيا أو شهريا) بعد التشغيل المجدول التالي لمهمة تنشيط التطبيق الديناميكي. خلاف ذلك ، لن يحدث أول تصدير مجدول ،
على الرغم من أن الصادرات المستقبلية سوف. بشكل افتراضي، يتم تشغيل مهمة تنشيط التطبيق الديناميكي كل خمس عشرة دقيقة. اتصل بمسؤول النظام للتحقق من هذا الجدول.

تصدير جهات الاتصال على الفور

1. في صفحة التفاعلات، قم بإنشاء مجموعة عوامل تصفية وحفظها (راجع البحث عن جهات اتصال).

هام يجب أن تقوم بتكوين كافة عوامل التصفية التي تضيفها إلى مجموعة عوامل التصفية الخاصة بك بشكل كامل. إذا لم تقم بتكوين جميع عوامل التصفية بشكل كامل، فسيفشل التصدير المجمع للسياق.

مثال يمكنك إضافة فلتر صافي نقاط الترويج التنبؤية إلى مجموعة عوامل التصفية الخاصة بك. يمكنك تحديد "يساوي" من القائمة المنسدلة "عامل البدالة " ولكن لا تدخل رقما في حقل النتيجة . سيؤدي عدم تكوين عامل التصفية هذا بالكامل إلى فشل التصدير المجمع لجهة الاتصال.

2. انقر فوق الرمز خيارات ، ثم انقر فوق تصدير مجمع لجهات الاتصال.
3. انقر فوق علامة التبويب تصدير جديد.
4. قم بتكوين التصدير كما هو موضح أدناه.

اسم التصدير— أدخل اسما لملف تصدير جهات الاتصال المجمعة.

البحث المحفوظ — حدد مجموعة عوامل التصفية المحفوظة.

موقع التخزين— حدد موقع التخزين الخارجي الذي تريد تصدير جهات الاتصال إليه.

نوع الوسائط— حدد تنسيق الملف الذي يصدر به Webex WFO ملفات الصوت والفيديو.

- تنسيقات الصوت / الفيديو— حدد تنسيق الملف الذي يجب تصدير وسائط الصوت / الفيديو به. متاح فقط لجهات الاتصال ذات التسجيلات الصوتية والشاشة.
- تنسيقات الصوت فقط—حدد تنسيق الملف الذي يجب تصدير وسائط الصوت فقط به. متاح فقط لجهات الاتصال ذات التسجيلات الصوتية.
- بلا— حدد عمليات التحويل إلى نصوص فقط لتصدير عمليات التحويل إلى نصوص فقط.

تنسيق إخراج "إحصاءات Google": حدد تنسيق الملف الذي تريد تصدير بيانات تحويل بيانات "إحصاءات Google" إلى نصوص به: JSON أو XML. في حال تحديد بلا، لن يصدر Webex WFO أي بيانات عن نسخ "إحصاءات Google". حدد بلا لتصدير ملف CSV فقط مع البيانات الأولية.

5. حدد إرسال التصدير فورا.
6. انقر على إنشاء.

متطلبات الترخيص للتصدير المجمع لجهات الاتصال

تطلب منك Cisco تحديد نوع ترخيص للتصدير المجمع لجهات الاتصال.

- الترخيص القياسي—يمكنك تصدير ما يصل إلى 1000 جهة اتصال يوميا من خلال واجهة المستخدم.
- ترخيص الأداء—تصدير جهات الاتصال بشكل مجمع من خلال تكوين مهام تصدير جهات اتصال متعددة بشكل دوري على مدار اليوم.

ملاحظة بشكل افتراضي، تقتصر كل دفعة تصدير على 10000 لكل مهمة مع الحد الأقصى لإجمالي جهات الاتصال في اليوم عند 40000 مع ترخيص الأداء. إذا كانت هناك حاجة لزيادة في هذه الحدود، يرجى الاتصال بخدمات Cisco الاحترافية أو خدمات دعم Cisco.

البيانات المضمنة في ملف CSV التصدير المجمع لجهة الاتصال

يصف الجدول التالي حقول البيانات المضمنة في ملف CSV التصدير المجمع لجهة الاتصال. إذا تمت إعادة استخدام جهة الاتصال ولكن لم يتم حذفها نهائيا بعد، عرض "######" لكافة الحقول باستثناء معرف جهة الاتصال.

الحقل	النوع	ماكس الطول	الوصف
معرف جهة الاتصال	العدد الصحيح	64	المعرف الفريد لجهة الاتصال.
اسم العائلة	السلسلة	60	الاسم الأول للوكيل.
الاسم الأول	السلسلة	60	الاسم الأخير للوكيل.
اسم المجموعة	السلسلة	60	اسم مجموعة الوكيل.
اسم الفريق	السلسلة	60	اسم فريق الوكيل.
الرقم الذي يتصل به	السلسلة	64	معرف المتصل أو التعريف التلقائي للرقم (ANI) للطرف المتصل. يعرض "غير معروف" إذا كان رقم الاتصال غير مدرج أو محظور. ينطبق هذا الحقل على المكالمات فقط.
الرقم الذي تم الاتصال به	السلسلة	64	رقم DID أو خدمة تحديد الرقم المطلوب (DNIS) للهاتف الذي تلقى المكالمة.

الحقل	النوع	ماكس الطول	الوصف
			يعرض "غير معروف" إذا كان الرقم المتصل غير مدرج أو محظور. ينطبق هذا الحقل على المكالمات فقط.
التاريخ	التاريخ	10	تاريخ الاتصال. التنسيق هو DD / MM / YYYY.
الوقت	الوقت	5 + 2	وقت بدء جهة الاتصال. التنسيق هو HH: MM AM أو PM.
المنطقة الزمنية	السلسلة	60	المنطقة الزمنية حيث تم إنشاء جهة الاتصال وتسجيل المكالمة. مثال أمريكا/شيكاغو ملاحظة هذا الحقل ليس بتنسيق UTC.
نقاط	العدد الصحيح	64	درجة التقييم المعطاة لجهة الاتصال.
السبب	السلسلة	64	سبب تسجيل المحادثة. هذا السبب في قاعدة التسجيل.
نوع التسجيل	السلسلة	64	نوع التسجيل المرتبط بهذا الجهاز. صالح القيم: ■ تسجيل AACC MLS ■ تسجيل حزمة Acme ■ تسجيل الرموز الصوتية ■ تسجيل AWS Connect ■ تسجيل برود سوفت ■ تسجيل المكعب ■ تسجيل نقطة النهاية ■ إعلام الحدث ■ خمسة 9 تسجيل VCC

الحقل	النوع	الوصف	ماكس طول	
		■ تسجيل جينيسيس ■ IP التسجيل المكتبي ■ تسجيل ميديا سينس ■ تسجيل متعدد ■ التسجيل عبر الشبكة ■ بلا ■ صلح ■ RTP تسجيل المسجل ■ تسجيل سيرينوفا ■ تسجيل المؤتمر بخطوة واحدة ■ تسجيل سونوس ■ نوع التسجيل غير معروف قد لا تكون جميع أنواع التسجيل متاحة لك.		
مدة المكالمة	مدة	طول الفترة الزمنية بين الرد على المكالمة و تم إسقاط المكالمة، بما في ذلك وقت الرنين ووقت الشاشة الممتد (إن وجد) في HH:MM:SS. يتم استلام مدة المكالمة من خدمة الإشارة. ينطبق هذا الحقل على المكالمات فقط. قد لا تكون مدة المكالمة المعروضة في جدول جهات الاتصال ومشغل الوسائط هي نفسها بسبب الاختلاف في "مدة الحدث" (الوقت بين الأحداث) و"مدة التسجيل" (المدة داخل الملف المسجل الفعلي). في هذه السيناريوهات، ستكون مدة المكالمة مختلفة: ■ عند استخدام API "عناصر التحكم في التسجيل" للإيقاف المؤقت،	8	

الحقل	النوع	ماكس الطول	الوصف
			استئناف التسجيل أو إعادة تشغيله، ستكون مدة التسجيل أقصر من مدة المكالمة الفعلية. على سبيل المثال، إذا تمت إعادة تشغيل تسجيل بعد دقيقة واحدة من المكالمة، فستكون مدة المكالمة أطول بدقيقة واحدة من مدة التسجيل. ▪ عند أرشفة مكالمة أو تنظيفها بوقت رنين طويل، يعرض جدول جهات الاتصال مدة الحدث في حقل مدة المكالمة، بينما يعرض Media Player مدة التسجيل في حقل مدة المكالمة.
معرف الوكيل	السلسلة	64	معرف نظام العامل.
ساعه	منطقيه	3	يشير إلى ما إذا كان قد تم وضع علامة على جهة الاتصال للموارد البشرية. التنسيق هو نعم/لا.
تدريب	منطقيه	3	يشير إلى ما إذا كان قد تم وضع علامة على جهة الاتصال ل تدريب. التنسيق هو نعم/لا.
الحالة	السلسلة	32	حالة التقييم الحالية لجهة الاتصال. صالح القيم: ▪ غير مسجل ▪ سجل ▪ قيد التنفيذ ▪ يحتاج إلى موافقة
نوع الاتصال	السلسلة	60	نوع جهة الاتصال. القيم المحتملة: ▪ دعا ▪ NON_CALL ▪ SCREEN_ONLY ▪ البريد الإلكتروني

الحقل	النوع	أقصى طول	الوصف
			▪ نص ▪ ثَرْثَرَ ▪ SMS
طرف خارجي	السلسلة		بالنسبة للدردشة أو جهات اتصال SMS ، البريد الإلكتروني أو رقم الهاتف أو أي معرف آخر للشخص الذي تفاعل مع الوكيل.
من العنوان	السلسلة	512	تصفية البريد الإلكتروني المرتبط بجهات الاتصال غير المتصلة استنادا إلى عناوين البريد الإلكتروني في الحقل من. ملاحظه يتوفر هذا الخيار إلا عند تمكين "إحصاءات Google".
لمعالجة	السلسلة	بلا حدود	تصفية البريد الإلكتروني المرتبط بجهات الاتصال غير المتصلة استنادا إلى عناوين البريد الإلكتروني في الحقل "إلى". ملاحظه يتوفر هذا الخيار إلا عند تمكين "إحصاءات Google".
موضوع	السلسلة	1000	تصفية البريد الإلكتروني المرتبط بجهات الاتصال غير المتصلة استنادا إلى حقل الموضوع.
اسم المقيم	السلسلة	256	اسم الشخص الذي قام بتقييم جهة الاتصال.
تاريخ التقييم	السلسلة	10	التاريخ الذي تم فيه تقييم جهة الاتصال. التنسيق هو MM/DD/YYYY.
تمت الموافقة عليه من قبل	السلسلة	256	اسم الشخص الذي وافق على التقييم.
استمارة التقييم	السلسلة	64	اسم نموذج التقييم أو المعايرة المستخدم لتسجيل محادثة العميل.
معايره	منطقيه	3	يشير إلى ما إذا كان قد تم وضع علامة على جهة الاتصال للمعايرة أم لا. التنسيق هو نعم/لا.

الحقل	النوع	ماكس الطول	الوصف		
ماكس الصمت	مدة	8	الحد الأقصى لمدة حدث الصمت في جهة الاتصال. التنسيق هو HH:MM:SS.		
دقيقة صمت	مدة	8	الحد الأدنى لمدة حدث الصمت في جهة الاتصال. التنسيق هو HH:MM:SS.		
متوسط الصمت	مدة	8	متوسط طول حدث الصمت في جهة الاتصال. التنسيق هو HH:MM:SS.		
مدة الصمت الكلية	مدة	8	إجمالي طول جميع أحداث الصمت في جهة الاتصال. التنسيق هو HH:MM:SS.		
أحداث الصمت	العدد الصحيح	64	عدد أحداث الصمت في جهة الاتصال.		
الصمت ٪	عشري	3	النسبة المئوية للمكالمة التي يتم قضاؤها في حالة صمت (لا يتحدث خلالها المتصل أو الوكيل). التنسيق هو .99.		
ماكس توك انتهى	مدة	8	الحد الأقصى لطول مدة التحدث خلال الحدث في جهة الاتصال. التنسيق هو HH:MM:SS.		
الحد الأدنى للحديث انتهى	مدة	8	الحد الأدنى لطول مدة التحدث خلال الحدث في جهة الاتصال. التنسيق هو HH:MM:SS.		
متوسط الحديث أكثر	مدة	8	متوسط طول مدة الحديث حول الأحداث في جهة الاتصال. التنسيق هو HH:MM:SS.		
إجمالي مدة التحدث	مدة	8	إجمالي طول كل الحديث حول الأحداث في جهة الاتصال. التنسيق هو HH:MM:SS.		
التحدث عبر الأحداث	العدد الصحيح	64	عدد المحادثات حول الأحداث في جهة الاتصال.		
٪التحدث أكثر	عشري	3	النسبة المئوية للمكالمة التي انتهى الكلام. التنسيق هو .99.		

الحقل	النوع	ماكس الطول	الوصف
عقد الفعاليات	العدد الصحيح	—	عدد أحداث الانتظار المكتشفة.
الحد الأدنى لمدة الانتظار	مدة	—	مدة أقصر حدث عقد. التنسيق = HH:MM:SS.
الحد الأقصى لمدة الانتظار	مدة	—	مدة أطول حدث عقد. التنسيق = HH:MM:SS.
إجمالي مدة الحجز	مدة	—	المدة الإجمالية لوقت الانتظار. التنسيق = HH:MM:SS.
متوسط مدة الانتظار	مدة	—	متوسط وقت الانتظار بتنسيق س س:مم:ث ث.
٪ عقد	عشري	—	النسبة المئوية للمكالمة التي تم إنفاقها في حالة انتظار.
نهاية تفاعل سير العمل	السلسلة	64	اسم سير عمل نهاية التفاعل المستخدم ل الاتصال.
يومي سير العمل	السلسلة	64	اسم سير العمل اليومي المستخدم لجهة الاتصال.
تنبؤي تقييم نقاط	عشري	3	النتيجة المتوقعة لجهة اتصال بدون تقييم نقاط. Webex تستند WFO إلى هذه النتيجة المتوقعة على بيانات التحليلات ودرجات التقييم السابقة. يواصل عملاء Webex يستخدم WFO الأجزاء التالية من بيانات "إحصاءات Google": اتصال السمات، وسمات الوكيل، ونتائج الكلام، وسطح المكتب نشاط. التنسيق هو .99.
صافي المروج نقاط	عشري	—	صافي نقاط الترويج لجهة الاتصال المقدمة من زائر.
الشبكة التنبؤية نقاط الترويج	عشري	3	النتيجة المتوقعة لجهة اتصال بدون مروج صاف نقاط. Webex تستند WFO إلى هذه النتيجة المتوقعة على

الحقل	النوع	أقصى طول	الوصف
			بيانات التحليلات وصافي نقاط الترويج السابقة. Webex يستخدم WFO الأجزاء التالية من التحليلات البيانات: سمات المكالمة، سمات الوكيل، سطح المكتب التطبيقات ونشاط سطح المكتب ونتائج الكلام والمكالمات البيانات الوصفية. التنسيق هو .99.
المشاعر نقاط	السلسلة	—	درجة مشاعر جهة الاتصال: إيجابية أو سلبية أو محايد.
نقاط الاستطلاع	عشري	3	إذا كان لجهة الاتصال استطلاع مقترن، فتوفر درجة الاستطلاع، معبرا عنها كنسبة مئوية في النظام العشري شكل.
اسم الاستطلاع	السلسلة	255	إذا كان لجهة الاتصال استطلاع مقترن، فتوفر اسم الاستطلاع.
معرف ACD الوكيل	السلسلة	256	معرف ACD للوكيل.
مكالمة مرتبطة معرف	السلسلة	256	إذا كانت المكالمة تتضمن مؤتمرا أو تحويلا، فإن معرف الوكيل الآخر.
معاينة النص	السلسلة	—	معاينة لنتائج البحث الخاصة ببحثك باستخدام عامل تصفية البحث النصي.
<مخصص البيانات الوصفية>	يتفاوت	—	بيانات التعريف المخصصة المرتبطة بجهة الاتصال.

مواضيع ذات صلة

- إضافة مواقع تخزين خارجية: تعرف على كيفية تهيئة موقع تخزين خارجي.
- البحث عن جهات اتصال—تعرف على كيفية إنشاء مجموعة فلاتر وحفظها.
- مراقبة عمليات التصدير المجمعة المجدولة لجهات الاتصال—عرض حالة التصدير.

تقييم جهات الاتصال

إدارة نماذج التقييم

يستخدم المقيمون نماذج التقييم لتقييم اتصالات الوكلاء بالعملاء للتأكد من أن الوكلاء يتواصلون بشكل فعال ويتبعون سياسات الشركة.

المتطلبات الأساسية

- لديك إذن إدارة نماذج التقييم.
- لكل نموذج ، لديك خطة للأقسام ، والأسئلة داخل كل قسم ، وجميع الإجابات الممكنة لكل سؤال.
- إذا قمت بوزن النماذج يدويا ، فأنت تعرف مقدار الوزن الذي يساهم به كل قسم في التقييم الإجمالي وعدد النقاط التي يستحقها كل سؤال.

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > QM > QM التكوين > مدير نموذج التقييم

الاجراءات

تتكون نماذج التقييم من ثلاثة مكونات رئيسية: الأقسام والأسئلة داخل الأقسام وخيارات الإجابة لكل سؤال.

أفضل الممارسات انقر على حفظ المسودة بشكل متكرر. يتم تحديث معاينة النموذج كلما نقرت فوقه حفظ المسودة.

الخطوة 1: إنشاء نموذج تقييم (مطلوب)

لإكمال النموذج، اتبع هذه الخطوات ثم تابع إلى الخطوة 2: إنشاء أقسام (مطلوب) والخطوة 3: إنشاء أسئلة (مطلوب) والخطوة 4: إنشاء إجابات للأسئلة (مطلوب).

1. انقر فوق نموذج جديد.
2. أدخل اسم النموذج في حقل الاسم .
3. أدخل وصفا في حقل الوصف .
4. (اختياري) لطلب الموافقة على التقييمات المكتملة، حدد الموافقة مطلوبة. لعدم طلب الموافقة ، احتفظ بهذا المربع فارغا.

5. حدد خيار استجابة التقييم.
   - عدم استجابة الوكيل للتقييمات التي تم تسجيلها—لا يمكن للوكلاء الاستجابة للتقييمات التي تم تسجيلها.
   - السماح للوكيل بالإقرار بالتقييمات المسجلة - يمكن للوكلاء الإشارة إلى أنهم تلقوا تقييماتهم.
   - السماح للوكيل بالإقرار بالتقييمات المسجلة والطعن فيها - يمكن للوكلاء طلب إعادة تقييم إذا كانوا لا يوافقون على النتيجة.
6. تنقسم النتيجة الإجمالية للوكيل إلى واحدة من ثلاث فئات: يلبي التوقعات أو يتجاوز التوقعات أو يحتاج إلى تحسين. لضبط درجات القطع بين هذه الفئات (اختياري) ، انقر فوق أشرطة التمرير واسحبها في قسم نطاقات التسجيل.
7. حدد نوع نموذج.
   - النسبة المئوية—يتم تقييم التقييم بناء على نسبة مئوية. يتم ترجيح الأقسام والأسئلة (0-100٪) ، والنتيجة النهائية هي نسبة مئوية.

     مثال يسجل الوكيل أربعة أسئلة من أصل خمسة أسئلة بشكل صحيح ، ويتم ترجيح الأسئلة بالتساو. النتيجة النهائية للوكيل هي 80٪.
   - النقاط - يتم تسجيل التقييم بناء على نظام النقاط. الأقسام غير مرجحة. بدلا من ذلك ، يحدد عدد النقاط التي يستحقها القسم وزنه.
8. (اختياري، النسبة المئوية للتسجيل فقط) لوزن قيم القسم والسؤال يدويا، حدد الترجيح اليدوي. لجعل Webex WFO يحسب الترجيح تلقائيا ، تخطي هذه الخطوة.

الخطوة 2: إنشاء أقسام (مطلوب)

الأقسام عبارة عن مجموعات من الأسئلة. على سبيل المثال، يمكن أن يحتوي نموذج التقييم على أقسام تسمى التحية والأمان والحل والإغلاق. يمكن أن يحتوي النموذج على أقسام متعددة أو قسم واحد فقط. لمزيد من المعلومات حول إنشاء أقسام فعالة، راجع نصائح لنماذج التقييم.

1. انقر فوق إضافة قسم.
2. أدخل اسم القسم الأول في حقل عنوان القسم.
3. (الترجيح اليدوي فقط) أدخل مدى تأثير هذا القسم على مجموع نقاط النموذج في حقل النسبة المئوية لوزن القسم. يجب أن تصل أوزان جميع الأقسام إلى 100٪.
4. كرر الخطوات من 1 إلى 3 حتى تنتهي من إضافة الأقسام.
5. (اختياري، الترجيح اليدوي فقط) لإعطاء كل الأقسام الوزن نفسه، انقر على وزن قسم التوازن.

الخطوة 3: إنشاء أسئلة (مطلوب)

1. انقر على إضافة سؤال.
2. أدخل نص السؤال في حقل سؤال جديد.
3. (اختياري، الترجيح اليدوي فقط) أدخل مدى تأثير هذا السؤال على مجموع نقاط القسم في حقل "النسبة المئوية لوزن السؤال". يجب أن تصل أوزان جميع الأسئلة في هذا القسم إلى 100٪.
4. (اختياري) أدخل وصفا للسؤال في حقل الوصف . يرى المقيمون هذا الوصف أثناء استخدامهم للنموذج لتقييم جهات الاتصال.
5. كرر الخطوات من 1 إلى 4 حتى تنتهي من إضافة الأسئلة إلى كل الأقسام.
6. (اختياري، الترجيح اليدوي فقط) لإعطاء الوزن نفسه لجميع الأسئلة في أحد الأقسام، انقر فوق موازنة وزن السؤال.

الخطوة 4: إنشاء إجابات للأسئلة (مطلوب)

في هذه الخطوة، يمكنك إنشاء الخيارات التي يمكن للمقيمين تحديد من بينها عند الإجابة على الأسئلة في نماذج التقييم. يمكنك إضافة إجابات محتملة على الأسئلة بطريقتين: عن طريق إضافة كل إجابة يدويا أو عن طريق تحديد مجموعة محددة مسبقا من الإجابات.

الخيار 1: إضافة الإجابات يدويا

1. انقر على إضافة إجابة.
2. أدخل نص الإجابة في حقل الخيار **1** إجابة جديدة .
3. (اختياري) لإنشاء خيار إجابة غير قابلة للتطبيق، حدد **N/A**. خيارات الإجابة غير القابلة للتطبيق ليس لها نسبة مئوية أو قيمة نقطة ولا تؤثر على النتيجة الإجمالية لقسم أو نموذج.
4. (اختياري) لجعل الإجابة مؤشرا رئيسيا للأداء (KPI)، حدد **KPI** .

> ملاحظة إذا كان النموذج الخاص بك يحتوي على إجابات KPI متعددة، يجب تعيين الأولوية لكل خيار. ارجع إلى تحديد أولويات إجابات KPI (مطلوب للنماذج ذات خيارات إجابة KPI المتعددة).

5. أدخل قيمة النسبة المئوية أو النقاط لخيار الإجابة في حقل النسبة المئوية أو النقاط .

> ملاحظة مع نماذج النسبة المئوية ، تمنح النسبة المئوية 100 الوكيل الفضل الكامل في عمله المتعلق بهذا السؤال. النسبة المئوية 0 لا تمنح الوكيل أي ائتمان. نسبة مئوية من 1 إلى 99 يعطي الوكيل ائتمانا جزئيا.

6. كرر الخطوات من 1 إلى 5 حتى تنتهي من إضافة الإجابات.
7. (اختياري) لتغيير الإجابة الافتراضية للسؤال، حدد الإجابة من الإجابة الافتراضية القائمة المنسدلة.

ملاحظة كافة الأسئلة لها إجابات افتراضية. يمكن للمقيمين الإجابة على جميع الأسئلة في نموذج مع إجاباتهم الافتراضية أثناء تقييم جهة اتصال.

الخيار 2: إضافة إجابات من مجموعة إجابات

مجموعة الإجابات هي مجموعة محددة مسبقا من خيارات الإجابة.

- حدد المجموعة من القائمة المنسدلة إضافة مجموعة إجابات.

الخطوة 5: نشر نموذج تقييم (مطلوب)

هام انشر نموذجا فقط عند الانتهاء تماما من إنشائه. لا يمكنك تحرير نموذج منشور.

- انقر على نشر. يتم نشر النموذج على الفور وهو متاح للمقيمين.

إنشاء مجموعة إجابات جديدة

تكون مجموعات الإجابات التي تقوم بإنشائها مرئية لأي شخص آخر يقوم بإنشاء نماذج التقييم. يأتي Webex WFO مع خمس مجموعات إجابة افتراضية:

- إنشاء مجموعة إجابات جديدة—إجابتان فارغتان، مع خيار إضافة المزيد.
- إجابة واحدة افتراضية—إجابة واحدة فارغة، مع خيار إضافة المزيد.
- إجابة افتراضية/نعم/لا—الإجابات هي نعم ولا.
- افتراضي كيف كان أداء العامل؟—الإجابات هي تجاوز التوقعات وتلبية التوقعات وتحتاج إلى تحسين.
- المقياس (1-5) سؤال—تسمح الإجابات للوكلاء بكسب رصيد جزئي. يمكنك ضبط المقياس لاستخدام مستويات أكثر أو أقل.

1. حدد إنشاء مجموعة إجابات جديدة من القائمة المنسدلة إضافة مجموعة إجابات. يمكنك أيضا تحديد مجموعة إجابات موجودة وتحريرها.
2. اكتب خيارات الإجابة وقم بتكوينها حسب الحاجة.
3. انقر فوق رمز القرص المرن.
4. أدخل اسم مجموعة الإجابات الجديدة في حقل اسم مجموعة الإجابات.
5. انقر على حفظ.

تحديد أولويات إجابات KPI (مطلوب للنماذج ذات خيارات إجابة KPI المتعددة)

إذا كان النموذج يحتوي على خيارات إجابة متعددة لمؤشرات الأداء الرئيسية، فيجب عليك ترتيبها حسب الأولوية. تصبح الإجابة ذات الأولوية القصوى التي يختارها المقيم هي النتيجة النهائية للوكيل.

مثال يحتوي النموذج على خيارين للإجابة على KPI: برتقالي وأصفر. البرتقالي أعلى في قائمة أولويات KPI من الأصفر، لكن المقيم يحدد البرتقالي عند تقييم جهة اتصال.
ومع ذلك ، يقوم المقيم بتحديد اللون الأصفر. تصبح النتيجة النهائية للعامل لجهة الاتصال هذه هي النسبة المئوية أو قيمة النقطة المخصصة للصفر.

1. مرر لأسفل إلى قسم أولوية KPI في أسفل الصفحة.
2. انقر فوق الأسهم لنقل الأسئلة لأعلى أو لأسفل في قائمة الأولويات.

نقل مقطع

- انقر فوق الأسهم الموجودة بجوار عنوان القسم.

نقل سؤال داخل مقطع

- انقر فوق الأسهم الموجودة بجوار عنوان السؤال.

نقل سؤال إلى قسم آخر

1. انقر فوق النقاط الثلاث بجوار عنوان السؤال.
2. حدد نقل إلى [عنوان القسم].

حذف مقطع

1. انقر فوق النقاط الثلاث بجوار عنوان القسم.
2. انقر على حذف مقطع.
3. انقر على تأكيد.

حذف سؤال

1. انقر فوق النقاط الثلاث بجوار عنوان السؤال.
2. حدد حذف السؤال.
3. انقر على تأكيد.

تحرير نموذج تقييم

هام لا يمكن تحرير النماذج المنشورة. إذا كنت بحاجة إلى تحرير نموذج منشور ، فقم باستنساخه وتحرير النسخة. انظر استنساخ نموذج تقييم.

1. من قائمة النماذج، انقر فوق تحرير نموذج (رمز القلم الرصاص).
2. قم بتحرير النموذج حسب الحاجة.

استنساخ نموذج تقييم

إذا كنت بحاجة إلى إنشاء نموذج تقييم جديد مشابه لنموذج موجود ، فإن استنساخ النموذج أسهل بكثير من إنشاء النموذج من البداية.

1. من قائمة النماذج، انقر فوق استنساخ النموذج (أيقونة المستطيل).
2. أدخل اسم النسخة في الحقل.
3. انقر على حفظ.

أرشفة نموذج تقييم

يمكنك أرشفة النماذج التي يتم نشرها. لا يمكن استخدام النماذج المؤرشفة للتقييمات المستقبلية.

1. من قائمة النماذج، انقر فوق أرشفة النموذج (رمز مربع الملف).
2. انقر فوق نعم.

حذف استمارة تقييم

يمكنك حذف النماذج القابلة للتحرير. إذا تم نشر نموذج، فلا يمكنك حذفه. لإلغاء تنشيط نموذج منشور، راجع أرشفة نموذج تقييم.

1. من قائمة النماذج، انقر فوق حذف النموذج (رمز سلة المهملات).
2. انقر فوق نعم.

تصفية نماذج التقييم

1. من قائمة النماذج، انقر على عوامل التصفية (رمز مسار التحويل، أعلى يمين الصفحة). تفتح لوحة عوامل التصفية .
2. انقر على إضافة فلتر. يتم فتح مربع الحوار اختيار عوامل التصفية .
3. انقر فوق عامل تصفية في العمود متاح لإضافته، أو انقر فوق عامل تصفية في العمود المحدد لإزالته.
4. انقر على تحديث عوامل التصفية. يتم إغلاق مربع الحوار اختيار عوامل التصفية .
5. انقر على كل عامل تصفية واختر معاييره.
6. انقر على تطبيق. يتم عرض نماذج التقييم التي تستوفي كافة المعايير في مجموعة عوامل التصفية.

ملاحظة لمسح كافة عوامل التصفية وإظهار كافة النماذج، انقر فوق إعادة تعيين.

أوصاف عامل التصفية

يصف الجدول أدناه عوامل التصفية ومعاييرها.

راووق	الوصف
تم الإنشاء بواسطة	الشخص الذي أنشأ النموذج.
تاريخ الإنشاء	عندما تم إنشاء النموذج.
اسم النموذج	عنوان النموذج.
آخر تحديث	متى تم تحرير النموذج آخر مرة.

آخر تحديث بواسطة الشخص الذي قام مؤخرا بتحرير النموذج. الحالة حالة النموذج:

قابل للتحرير أو مؤرشف أو منشور.

تصدير نماذج التقييم كملف CSV

للعمل مع نماذج التقييم دون اتصال، يمكنك تصدير نموذج التقييم CSV الملف، وإضافة أو تحرير النماذج، واستيراد الملف.

1. من قائمة النماذج، انقر فوق النقاط الثلاث في أعلى الصفحة.
2. حدد تصدير. ملف CSV يحتوي على معلومات حول جميع نماذج التقييم التي يتم تنزيلها على جهازك.

استيراد نموذج تقييم

1. من قائمة النماذج، انقر فوق النقاط الثلاث في أعلى الصفحة.
2. حدد استيراد.
3. حدد الملف المراد استيراده. تظهر النماذج المستوردة في القائمة.

يجب أن يحتوي الملف المستورد على جميع الأعمدة في الجدول أدناه، بالترتيب من اليسار إلى اليمين. أولا تصدير نماذج التقييم كملف CSV، وتحرير الملف المصدر، واستيراده.

مهم

إذا كنت تقوم بإضافة نموذج تقييم جديد عبر استيراد CSV، فيجب أن تكون كافة الحقول التي تتضمن معرفات (formId وsectionId وquestionId وanswerId) 0 (صفر). Webex يقوم WFO بإضافة هذه المعرفات تلقائيا عند استيراد النموذج.

إذا كنت تقوم بتحرير نموذج موجود، فلا تقم بتغيير المعرفات.

عمود	الوصف
معرف النموذج	معرف استمارة التقييم. هذا رقم.

عمود	الوصف
اسم النموذج	اسم استمارة التقييم. نموذجالوصف النص الذي
يصف نموذج التقييم.	
formStatus	■ نشط—تم نشر النموذج: وهو متاح للتقييمات ولا يمكن تحريره. ■ قابل للتحرير—يمكن تحرير النموذج. ■ غير نشط—تتم أرشفة النموذج: لا يمكن استخدامه للتقييمات.
نموذجموافقةمطلوب	■ TRUE - يجب الموافقة على التقييمات المكتملة بهذا النموذج. ■ خطأ—الموافقة غير مطلوبة.
فورمسكور تايب	■ النسبة المئوية - يتم تسجيل التقييم بناء على نسبة مئوية. ■ النقاط - يتم تسجيل التقييم بناء على نظام النقاط.
formResponseType	■ إقرار—يمكن للوكلاء الإشارة إلى أنهم تلقوا التقييمات. ■ الاستئناف - يمكن للوكلاء طلب إعادة التقييم إذا كانوا لا يوافقون على النتيجة. ■ بلا—لا يمكن للوكلاء الاستجابة للتقييمات التي تم تسجيلها.
formBandBreakOne	أدنى درجة ل "يلبي التوقعات." formBandBreakTwo أعلى درجة ل
"يلبي التوقعات." يدويالترجيح	■ خطأ—لا يستخدم النموذج الترجيح اليدوي. ■ TRUE—يستخدم النموذج الترجيح اليدوي.
معرف القسم	معرف القسم. هذا رقم.
اسم القسم	اسم القسم.
قسمترتيب	رقم يحدد الترتيب الذي يظهر به القسم. يتم ترتيب الأقسام حسب أقل رقم أولا.

عمود	الوصف
قسمالوزن	الوزن المخصص لقسم من 100-0.
معرف السؤال	معرف السؤال. هذا رقم.
نص السؤال	نص السؤال. السؤالالوصف وصف
السؤال.	
سؤالترتيب	رقم يحدد الترتيب الذي يظهر به السؤال. يتم ترتيب الأسئلة حسب أقل رقم أولا.
السؤالالوزن	الوزن المخصص لسؤال من 100-0. معرف الإجابة
	معرف الإجابة. هذا رقم.
نوع الإجابة	■ تراكمي—تتم إضافة نقاط هذا الخيار معا للحصول على النتيجة النهائية، بافتراض عدم تحديد خيارات مؤشرات الأداء الرئيسية. ■ KPI—إذا حدد المقيم هذا الخيار، تتغير النتيجة النهائية للنموذج إلى هذه القيمة. ■ غير قابل للتطبيق—لا يحتوي هذا الخيار على نسبة مئوية أو قيمة نقطة ولا
answerLabel	يؤثر في إجمالي نقاط القسم أو النموذج. ■ نعم - نعم. ■ N—لا. ■ لا ينطبق—لا ينطبق. ■ <نص>—إجابة مخصصة.
answerIsDefault	■ خطأ—هذه الإجابة ليست هي الإجابة الافتراضية للسؤال. ■ TRUE—هذه الإجابة هي الإجابة الافتراضية للسؤال.
answerترتيب	رقم يحدد الترتيب الذي تظهر به الإجابة. يتم ترتيب الإجابات حسب أقل رقم أولا.
نقاط الإجابة	عدد النقاط المخصصة للإجابة.

مواضيع ذات صلة

- نصائح لنماذج التقييم - معلومات متعمقة حول كيفية عمل نماذج التقييم وتوصيات لإنشاء تقييمات فعالة.
- تكوين مؤشرات الأداء الرئيسية—كيفية إعداد أهداف مؤشرات الأداء الرئيسية وتعيينها إلى مجموعات وفرق.

نصائح لنماذج التقييم

مبادئ توجيهية للتقييمات الفعالة

التقييم هو النتيجة النهائية التي تتلقاها من حل تسجيل إدارة الجودة. تأتي "الجودة" في إدارة الجودة من تقييم الأساليب واللغة التي يستخدمها الوكلاء أثناء العمل مع العملاء. تستدعي التقييمات العناصر التي تريد أن يستخدمها الوكلاء في المكالمة.

مثال يرد الوكيل على مكالمة بقوله "صباح الخير ، هذا بوب في شركة XYZ ، كيف يمكنني مساعدتك اليوم؟" يحتوي نموذج التقييم على ثلاثة أسئلة تمهيدية: هل استخدم الوكيل أ
سلام؟ هل عرف الوكيل نفسه والشركة؟ هل طرح الوكيل سؤالا مفتوحا؟ يجيب المقيم على كل سؤال من هذه الأسئلة ب "نعم".

يشير التقييم إلى سلوك الوكيل الممتاز والمجالات التي يحتاج فيها الوكلاء إلى التحسين أو التدريب. عند تنفيذ التقييمات، ضع في اعتبارك أفضل

الممارسات التالية:

- تحديد أولويات مبادراتك - ابدأ بأعلى قيمة أو أولوية قصوى.
- حدد كيف يبدو النجاح - هذا هو السلوك المطلوب.
- قم بإنشاء سجل للقياسات ومقارنة الدرجات بمرور الوقت - اختر نموذج تقييم وابق معه لمدة ربع سنة على الأقل حتى تتمكن من قياس التحسن بمرور الوقت والتحقق مما إذا كان تدريبك وتوجيهك يعملان على تحسين الأداء.
- مراجعة تقييمات الوكلاء وإعادة تشغيل المكالمات لتحديد الأسباب الجذرية للمشكلات—اكتشف أين تواجه المشكلات وقم بتحسين التدريب من خلال تحليل السبب الجذري.
- إجراء مقارنات بين الوكيل والفريق والمؤسسة—قم بقياس التقدم المحرز على جميع المستويات.
- الانتقال عندما تحقق النجاح—عندما لا تكون لديك مشاكل في قسم واحد من التقييم (على سبيل المثال، تحيات الوكيل)، يمكنك إزالته من التقييم. مع تغير أهداف العمل في مركز الاتصال، يمكنك إضافة أقسام جديدة إلى النموذج لتحسين أداء وكلائك باستمرار.

إرشادات لأسئلة نموذج التقييم

ضع في اعتبارك النصائح التالية عند كتابة أسئلة نموذج التقييم.

استخدم أسئلة بسيطة. تسمح الأسئلة البسيطة للمديرين والمشرفين بالتحقيق في السبب الجذري لانخفاض درجة الوكيل.

- اجعل كل سؤال سؤالا واحدا (لا تستخدم الأسئلة داخل الأسئلة).
- قصر نطاق السؤال على حدث واحد قابل للقياس.

مثال "هل بذل الوكيل جهدا إضافيا؟" هو سؤال سيء. ماذا يعني أن تقطع شوطا إضافيا؟ هل يبدو بذل جهد إضافي د
نفسه لكل جهة اتصال؟ ربما لا.

بدلا من ذلك ، حدد إجراءات معينة يمكن للوكلاء الذين يبذلون جهدا إضافيا القيام بها. على سبيل المثال، هل عرض كيل
المتابعة مع المتصل للتأكد من حل المشكلة؟ يسأل هذا السؤال عن إجراء معين ، وسيعرف الجميع ما تعنيه الإجابة بـ
"نعم" أو "لا".

- اكتب السؤال حتى يفهم كل من المقيم والوكيل بوضوح كيفية أداء العامل.

استخدم الأسئلة التي تتطلب إجابة بنعم أو لا كلما أمكن ذلك. تقدم أسئلة نعم أو لا إجابات واضحة وموجزة. كما أنها تتطلب قدرا أقل من التوثيق وجهود التعاون للحصول على قياسات تقييم متسقة. هذه الأنواع من الإجابات أكثر موضوعية. على النقيض من ذلك ، تتطلب النطاقات العددية منك وضع معايير لكل رقم في النطاق. وهذا يجعل جهود التعاون بين المقيمين المتعددين صعبة.

نظم أسئلتك عن طريق وضعها في أقسام متميزة. يتيح لك تصنيف الأسئلة إنتاج تقارير مفصلة حول أداء الوكيل والفريق في كل فئة.

- قم بمطابقة الأسئلة والأقسام مع تدفق مكالمة نموذجية لتسهيل تسجيل أداء الوكيل على المقيمين.

مثال يمكنك إنشاء ثلاثة أقسام تسمى التحية وإدخال الطلب والإغلاق.

- عند استخدام النقاط المستندة إلى النسبة المئوية، قم بتعيين أوزان أعلى لأهم الأسئلة والأقسام.
- لا تستخدم أكثر من عشرة أقسام في نموذج التقييم.
- لا تستخدم أكثر من عشرة أسئلة في القسم.

قرر ما إذا كانت هناك أي نقاط رئيسية للفشل. ضع علامة على الأسئلة التي تتناول السلوك الحرج (مثل المجاملة) كمؤشرات أداء رئيسية (KPIs). إذا تم تسجيل مثل هذا السؤال بشكل سلبي ، يفشل التقييم بأكمله.

إذا كنت تستخدم درجات التقييم التنبؤية ، فاكتب أسئلة تتعلق بنوع البيانات التي يسحبها Webex WFO ويحللها. راجع تكوين التوقعات لمزيد من المعلومات.

مثال يمكنك استخدام QM لقياس مقدار الصمت في كل جهة اتصال. يسأل نموذج التقييم ، "هل أعطى الوكيل اهتماما فوريا للعميل؟"

مثال لديك فئة عبارات Analytics تسمى "تحية" مع عبارات مثل "شكرا لك على الاتصال" و "اسمي هو" و "كيف يمكنني مساعدتك اليوم". يسأل نموذج التقييم ، "هل
وكيل تحية بشكل صحيح المتصل؟"

أسئلة مؤشر الأداء الرئيسي (KPI)

لاستخدام أسئلة KPI ، تحتاج أولا إلى تحديد أهداف العمل لمركز الاتصال. عندما تقوم بتفصيل أهداف العمل ، فأنت بحاجة إلى تحديد المجالات الصعبة وكيف يمكنك قياس النجاح في تحقيق تلك الأهداف. على سبيل المثال، يمكنك تقسيم أهداف العمل إلى ما يلي:

- حل الاتصال الأول (FCR)
- عملية المبيعات والمهارات
- المعرفة بالمنتج - يمكنك استخدام تقييمات جهات الاتصال لتحديد الوكلاء الذين ليس لديهم معرفة كافية بالمنتج ثم توفير التدريب لتحسين معرفتهم بالمنتج. على سبيل المثال، قد ترغب في مراعاة الأسئلة التالية عند تقييم وكيل:
  - هل لدى الوكيل معرفة عميقة بالمنتج؟
  - هل هذا مؤشر حاسم أم مجال تحد؟
- كفاءة استخدام الوكيل—يتعين على الوكلاء أحيانا التعامل مع مجموعة متنوعة من الأدوات عند تعاملهم مع عميل (على سبيل المثال، أدوات إدخال الطلبات أو أدوات إنتاجية العامل أو أدوات قاعدة البيانات أو أدوات البرامج المخصصة المصممة للمؤسسة). يمكنك استخدام التقييم لمراقبة كفاءة الوكيل باستخدام أدوات مركز الاتصال الخاص بك ثم توفير التدريب لتحسين كفاءتهم في استخدام الأدوات.
- متوسط مدة المكالمة—تكون بعض المكالمات أطول من غيرها. يمكنك استخدام التقييم لفهم العوامل التي تؤدي إلى مكالمات أطول ثم توفير الحلول التي تؤدي إلى عدد أقل من المكالمات الطويلة وتحسين متوسط مدة المكالمة.

عندما تعرف ما هي أهداف عملك، يمكنك دمج هذه الأهداف كإجابات على الأسئلة في نموذج التقييم وتعيين مؤشرات الأداء الرئيسية لتلك الأسئلة. يتيح لك ذلك مواءمة أهداف وكلائك مع أهداف عملك لمركز الاتصال. يمكنك بعد ذلك استخدام نماذج التقييم لقياس أداء وكلائك مقابل أهداف العمل الخاصة بمركز الاتصال الخاص بك.

يمكن أن يكون لمؤشر الأداء الرئيسي تأثير إيجابي أو سلبي على أهداف عمل مركز الاتصال الخاص بك. تعكس القيمة المخصصة لإجابة KPI هذا التأثير.

مثال تتمثل أهداف عمل مركز الاتصال الخاص بك في زيادة الإيرادات وتحسين رضا العملاء وتقليل التكلفة الإجمالية. الوكيل الذي يحو عميلا غير سعيد إلى عميل سعيد
له تأثير إيجابي على أهداف العمل الخاصة بمركز الاتصال الخاص بك. الوكيل الذي يخسر عملية بيع محتملة له تأثير سلبي على أهداف عمل مركز الاتصال الخاص بك.

كيف يتم تسجيل أسئلة KPI

السؤال الذي يحتوي على إجابة واحدة أو أكثر من إجابات KPI يسمى ب "KPI" في حقل النوع . تتجاوز مؤشرات الأداء الرئيسية درجة التقييم النهائية. إذا كانت لديك إجابات متعددة لمؤشرات الأداء الرئيسية، فقم بإعطاء الأولوية لإجابات مؤشرات الأداء الرئيسية عند إنشاء النموذج لتحديد إجابة مؤشر الأداء الرئيسية التي تحدد النتيجة النهائية.

عندما يظهر سؤال KPI في قسم ، QM يسجل سؤال KPI مثل أي سؤال آخر. تظهر القيمة الإجمالية لهذا القسم في درجة القسم، بما في ذلك سؤال KPI. يحتفظ QM بالنقاط التي تقوم بتعيينها لجميع الأسئلة والأقسام. هذه الدرجات متاحة للمراجعة.

يجب أن تستمر في تسجيل التقييم بالكامل عندما تؤدي إجابة KPI إلى الحصول على درجة نهائية.

التهديف على أساس النسبة المئوية

عند إنشاء نموذج تقييم، يجب عليك اختيار إما التسجيل المستند إلى النسبة المئوية أو التسجيل المستند إلى النقاط. يعتمد التسجيل المستند إلى النسبة المئوية على نطاق من الأعداد الصحيحة من 0 إلى 100. عندما يسجل المقيم قسما في نموذج تقييم قائم على النسبة المئوية ، يظهر إجمالي متجدد ونسبة مئوية في هذا القسم.

حول الأقسام المستندة إلى النسبة المئوية

كل قسم قائم على النسبة المئوية له وزنه الخاص الذي يحدد مدى تأثيره على النتيجة الإجمالية لنموذج التقييم. تعرض كل علامة تبويب مقطع وزن القسم الخاص بها. يجب أن يكون مجموع كل أوزان القسم 100. يتم تطبيق هذه الأوزان بعد تسجيل جميع الأقسام للوصول إلى النتيجة الإجمالية ، كنسبة مئوية ، للتقييم. يتم احتساب النتيجة الإجمالية على النحو التالي:

درجة القسم كنسبة مئوية × وزن القسم = درجة القسم المرجحة مجموع جميع درجات القسم المرجحة = إجمالي الدرجات كنسبة مئوية

مثل

يحتوي النموذج على قسمين يسمى تحية وتقييم. يحتوي قسم Greet على إجمالي 15 نقطة ويستحق 40٪ من النتيجة الإجمالية.
حصل الوكيل على 8 نقاط من أصل 15 نقطة ممكنة ، أو 60٪ ، لهذا القسم. يحتوي قسم التقييم على إجمالي 10 نقاط ويستحق 60٪.
حصل الوكيل على 8 نقاط ، أو 80٪ ، لهذا القسم. يتم احتساب النتيجة الإجمالية على النحو التالي:

قسم المعايدة = 24 = 0.4 × ٪60٪

قسم التقييم = 48 = 0.6 × ٪80٪

72 = ٪48 + ٪24 النتيجة الإجمالية

حول الأسئلة المستندة إلى النسبة المئوية

كل سؤال قائم على النسبة المئوية له وزنه الخاص الذي يحدد مدى تأثيره على النتيجة الإجمالية للقسم. يتم تحويل الوزن إلى نقاط. الحد الأقصى لدرجة القسم هو 100٪ (أو 100 نقطة) ، بغض النظر عن عدد الأسئلة التي يحتوي عليها. Webex يستخدم WFO هذه الصيغة المستخدمة لحساب النتيجة المرجحة لسؤال واحد قائم على النسبة المئوية:

(الدرجة الفعلية ÷ الدرجة القصوى) × الوزن = النتيجة المرجحة

مثال في قسم يحتوي على ثلاثة أسئلة ، يبلغ وزن السؤال 50 1٪. السؤالان 2 و 3 لكل منهما وزن 25٪. هذا يعني أن السؤال 1 يستحق 50 نقطة كحد أقصى والأسئلة 2
و 3 تستحق كل منها 25 نقطة كحد أقصى.

يوضح الجدول التالي النقاط المحتملة التي يمكن أن يكسبها سؤال بمقياس إجابة من 0 إلى 5 إذا كان وزنه 25٪ أو 50٪. إذا أجاب المقيم على N / A ، فإن Webex WFO يعامل درجة القسم كما لو أن السؤال غير موجود.

مِيزَان رد	النقاط المكتسبة (وزن السؤال **25**٪)	النقاط المكتسبة (وزن السؤال **50**٪)
غير متاح	—	—
0	0	0
1	5	10
2	10	20
3	15	30
4	20	40
5	25	50

يوضح الجدول التالي النقاط المحتملة التي يمكن أن يكسبها سؤال نعم / لا إذا كان وزنه 25٪ أو 50٪.

رد	النقاط المكتسبة (وزن السؤال **25**٪)	النقاط المكتسبة (وزن السؤال **50**٪)
نعم	25	50

رد	النقاط المكتسبة (وزن السؤال **25**٪)	النقاط المكتسبة (وزن السؤال **50**٪)
لا	0	0
غير متاح	—	—

توضح الجداول التالية النتائج لعدة أقسام في نموذج تقييم نموذجي.

مثال مسجل لقسم مكون من ثلاثة أسئلة

سؤال	الوزن	النوع	نقاط	النتيجة المرجحة
1	50%	مقياس 0-5	4	40
2	25%	مقياس 0-5	3	15
3	25%	نعم أو لا	نعم	25
نقاط القسم				**80%**

مثال مسجل لقسم مكون من أربعة أسئلة

سؤال	الوزن	النوع	نقاط	النتيجة المرجحة
1	60%	مقياس 0-5	3	36
2	15%	مقياس 0-5	4	12
3	20%	نعم أو لا	لا	0
4	5%	نعم أو لا	نعم	5
نقاط القسم				**53%**

مثال مسجل مع "غير قابل للتطبيق" **(N / A)** كإجابة

سؤال	الوزن	النوع	نقاط	النتيجة المرجحة
1	60%	مقياس 0-5	غير متاح	—
2	15%	مقياس 0-5	4	12
3	20%	نعم أو لا	لا	0

سؤال	الوزن	النوع	نقاط	النتيجة المرجحة
4	5%	نعم أو لا	نعم	5
نقاط القسم				**42.5%**

ملاحظة تؤدي إجابة N/A إلى إزالة هذا السؤال من مجموع النقاط الممكنة. لذلك في هذا المثال ، تستند درجة 43٪ إلى درجة 17 من إجمالي 40 بدلا من إجمالي 100.

كيفية تسجيل التقييمات القائمة على النسب المئوية

عند حفظ نموذج تقييم، يقوم النموذج بحساب النقاط المحتملة والنقاط المكتسبة والنسبة المئوية (أو النتيجة). تستند هذه الصيغ إلى عدد الأقسام في نموذج التقييم.

النقاط المحتملة

إجمالي عدد النقاط الممكنة لنموذج التقييم الذي تم تسجيله هو مجموع النقاط الممكنة لكل قسم مضروبا في إجمالي عدد النقاط:

شكل النقاط الممكنة =
القسم 1 الوزن × القسم 1 النقاط المحتملة
+ وزن القسم 2 × القسم 2 النقاط الممكنة
+ القسم 3 الوزن × القسم 3 النقاط الممكنة
+ القسم 4 الوزن × القسم 4 النقاط الممكنة

يوضح المثال التالي كيف يحسب Webex WFO إجمالي عدد النقاط الممكنة لنموذج تقييم مسجل من أربعة أقسام:

قسم	الوزن	النقاط الممكنة للقسم	النقاط التي يساهم فيها القسم النموذج
1	25%	100	25
2	25%	75	18.75
3	25%	80	20
4	25%	100	25
مجموع النقاط الممكنة			**88.75**

النقاط المكتسبة

يتم حساب إجمالي عدد النقاط المكتسبة في التقييم المسجل باستخدام الصيغة التالية:

إجمالي النقاط المكتسبة =
القسم 1 الوزن × القسم 1 إجمالي النقاط المكتسبة
+ وزن القسم 2 × القسم 2 إجمالي النقاط المكتسبة
+ وزن القسم 3 × القسم 3 إجمالي النقاط المكتسبة
+ وزن القسم 3 × القسم 3 إجمالي النقاط المكتسبة

يوضح المثال التالي كيف يحسب Webex WFO عدد النقاط المكتسبة في نموذج تقييم مكون من أربعة أقسام:

قسم	الوزن	النقاط المكتسبة	النقاط التي يساهم فيها القسم مجموع النقاط
1	25%	85	21.25
2	25%	60	15
3	25%	65	16.25
4	25%	90	22.5
إجمالي النقاط المكتسبة			**75**

النسبة المئوية للنقاط

يتم حساب النسبة المئوية لنموذج التقييم الذي تم تسجيله باستخدام الصيغة التالية:

النسبة المئوية للنموذج =
شكل النقاط المكتسبة ÷ شكل نقاط ممكنة

يوضح المثال التالي كيف يحسب Webex WFO النسبة المئوية للنقاط من الجدولين السابقين:

75 ÷ 88.75 = 84.51%

التهديف على أساس النقاط

عند إنشاء نموذج تقييم، يجب عليك اختيار إما التسجيل المستند إلى النقاط أو التسجيل المستند إلىالنسبة المئوية. يعتمد التسجيل المستند إلى النقاط على مجموعة من الأعداد الصحيحة. يمكن أن يكون الحد الأدنى للعدد أقل من الصفر.

مثال الحد الأدنى لعدد النقاط في النموذج هو -50 ، والحد الأقصى لعدد النقاط هو 150. تعتبر الدرجة 0 كافية أو متوسطة. يتم منح النقاط الإيجابية للاستثنائيين
الخدمة عندما يكون أداء الوكيل يتجاوز النتيجة المتوقعة العادية. يتم طرح النقاط السلبية لسوء الخدمة وتشير إلى أن الوكيل يحتاج إلى تدريب إضافي.

الحد الأدنى من الدرجات لنموذج التقييم القائم على النقاط هو إجمالي جميع الدرجات الدنيا التي تم تعيينها للأسئلة.

الحد الأقصى للدرجات لنموذج التقييم المستند إلى النقاط هو إجمالي جميع الدرجات القصوى التي تم تعيينها للأسئلة.

تعيين المراجعات والتقييمات والمعايرة تلقائيا

هدف جهة الاتصال هو قائمة جهات الاتصال المخصصة للمقيمين للمراجعة أو التقييم أو المعايرة. عند إنشاء هدف، فإنك تحدد معايير جهات الاتصال وتاريخ الاستحقاق. تظهر الأهداف في صفحة قائمة انتظار جهات الاتصال الخاصة بالمقيمين.

المتطلبات الأساسية

- تستخدم مؤسستك إدارة الجودة من Cisco
- تتطلب بعض معايير الاتصال Cisco Analytics (راجع الخطوة 10 أدناه)
- لديك أذونات إدارة أهداف جهة الاتصال وإذن واحد على الأقل من هذه الأذونات:
  - إنشاء هدف التقييم (مطلوب لإنشاء أهداف التقييم)
  - إنشاء هدف المعايرة (مطلوب لإنشاء أهداف المعايرة)
  - إنشاء هدف مراجعة (مطلوب لإنشاء أهداف المراجعة)
- الأشخاص الذين تم تعيين الأهداف لهم لديهم هذه الأذونات:
  - عرض جهات الاتصال
  - عرض هدف جهة الاتصال
  - تقييم جهة الاتصال (مطلوب لإكمال أهداف التقييم)
  - معايرة جهة الاتصال (مطلوبة لإكمال أهداف المعايرة)

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > QM > QM تدفقات جهات الاتصال > إدارة هدف جهة الاتصال

الاجراءات

عرض جميع الأهداف

- حدد عرض أهداف جهات الاتصال. يتم فرز الأهداف حسب معرف الهدف.

إنشاء هدف

1. حدد إنشاء هدف جديد.
2. أدخل اسم الهدف في حقل الاسم .
3. حدد نوع المهمة من القائمة المنسدلة الإجراء .
4. أدخل عدد جهات الاتصال المضمنة في الهدف في حقل عدد جهات الاتصال .
5. حدد نوع جهة الاتصال من القائمة المنسدلة نوع جهة الاتصال.
6. من القائمة المنسدلة مستوى جهة الاتصال، حدد ما إذا كان عدد جهات الاتصال في الهدف لكل وكيل أو لكل فريق.

   مثال الهدف هو تقييم 10 جهات اتصال لكل فريق. حدد الفريق من القائمة المنسدلة مستوى الاتصال.

7. حدد تاريخ استحقاق الهدف من القائمة المنسدلة تكرار الهدف. هذه هي خياراتك:
   - اليوم أو الأسبوع أو الشهر—Webex يعين WFO الهدف كل يوم أو أسبوع أو شهر.
   - تاريخ محدد - يجب أن يحقق المقيمون الهدف بحلول تاريخ ووقت محددين. بعد هذا التاريخ ، يصبح الهدف غير نشط. تظهر حقول التاريخ والوقت إذا حددت هذا الخيار.
   - النطاق الزمني - يجب أن يحقق المقيمون الهدف بين نطاق زمني محدد. بعد تاريخ الانتهاء ، يصبح الهدف غير نشط. يظهر حقلا "تاريخ البدء الفعلي" و"تاريخ انتهاء السريان" إذا حددت هذا الخيار.
8. (اختياري) لقصر الهدف على جهات الاتصال المستلمة خلال إطار زمني محدد، حدد تعيين جهة اتصال فقط بين هذه التواريخ وحدد تاريخ البدء وتاريخ الانتهاء.
9. (اختياري) أدخل تعليمات للمقيمين في حقل التعليمات .
10. من القائمة المنسدلة المصنف ، حدد المعيار الأول Webex WFO لاستخدامه عند تحديد جهات الاتصال للهدف. تظهر حقول إضافية بناء على اختيارك. هذه هي خياراتك:
    - مكالمات أقل من—(مكالمة فقط) المكالمات الأقصر من مدة محددة. أدخل المدة أو انقر فوق رمز الساعة لتحديدها.
    - مكالمات أكبر من—(مكالمة فقط) المكالمات الأطول من مدة محددة. أدخل المدة أو انقر فوق رمز الساعة لتحديدها.
    - يحتوي على حقل بيانات التعريف—جهات الاتصال التي لها حقل بيانات تعريف معين، بغض النظر عن القيمة الموجودة في هذا الحقل. حدد حقل بيانات التعريف.

- يحتوي على حقل بيانات تعريف مع قيمة—جهات الاتصال التي لها حقل بيانات تعريف معين بقيمة محددة. حدد حقل البيانات الوصفية وأدخل القيمة.
- إلى—(الرسائل النصية والبريد الإلكتروني فقط) جهات الاتصال المرسلة إلى مستلم محدد. أدخل المستلم.
- من—(الرسائل النصية والبريد الإلكتروني فقط) جهات الاتصال المستلمة من مرسل معين. أدخل المرسل.
- الموضوع—(البريد الإلكتروني فقط) جهات الاتصال التي تحتوي على كلمة أساسية محددة في سطر الموضوع. أدخل الكلمة الأساسية.
- مكالمة عشوائية / رسالة نصية / بريد إلكتروني - أي جهات اتصال تقع ضمن نطاق المقيم.
- السبب—(الاتصال فقط) جهات الاتصال ذات القيمة المحددة في حقل السبب. حدد السبب.
- صافي نقاط المروج التنبؤية أقل من—جهات الاتصال ذات صافي نقاط المروج المتوقعة أقل من رقم محدد. أدخل النتيجة. (يتطلب تحليلات Cisco)
- صافي نقاط الترويج التنبؤية أكبر من—جهات الاتصال ذات صافي نقاط الترويج المتوقعة أكبر من رقم محدد. أدخل النتيجة. (يتطلب تحليلات Cisco)
- درجة التقييم التنبؤي أقل من—جهات الاتصال ذات درجة التقييم المتوقعة أقل من رقم محدد. أدخل النتيجة. (يتطلب تحليلات Cisco)
- درجة التقييم التنبؤية أكبر من—جهات الاتصال ذات درجة التقييم المتوقعة أقل من رقم محدد. أدخل النتيجة. (يتطلب تحليلات Cisco)
- القناة—(البريد الإلكتروني والدردشة SMS فقط) جهات الاتصال التي حدثت في قناة معينة. حدد القناة. يظهر هذا الخيار إذا كانت مؤسستك تستخدم تكاملا مدعوما لجهات اتصال الوسائط الاجتماعية. تختلف خيارات القناة بناء على أنواع الوسائط الاجتماعية التي تستخدمها مؤسستك.

11. انقر على إضافة.
12. (اختياري) حدد معايير إضافية من القائمة المنسدلة المصنف ، وانقر فوق إضافة. إذا لم يعثر Webex WFO على أي جهات اتصال تتوافق مع المصنف الأول الذي حددته، فسيبحث عن جهات الاتصال التي تتوافق مع المصنف الثاني، وهكذا، حتى يعثر على جهة اتصال واحدة على الأقل. إذا عثر على جهة اتصال واحدة على الأقل تتوافق مع مصنف، فسيتوقف عن البحث عن جهات الاتصال التي تتوافق مع المصنفات الأخرى الأقل في القائمة.

ملاحظة إذا لم يعثر Webex WFO أية جهات اتصال تفي بأي من المصنفات لهدف ما، فإنه لا يقوم بتعيين الهدف ل المقيمين. إذا أصبحت جهة الاتصال التي تفي بمصنف الأهداف متوفرة في وقت لاحق ، يقوم Webex WFO بتعيين الهدف للمقيمين. هذا التأخير في تعيين الأهداف يمكن أن يمنع المقيمين من تحقيق هذا الهدف لفترة زمنية معينة.

13. (اختياري) لإعادة ترتيب المصنفات، حدد مصنفا وانقر فوق السهمين لأعلى أو لأسفل. لحذف مصنف، حدده وانقر فوق إزالة.
14. في قسم المستخدمون ، انقل المقيمين الذين يجب عليهم إكمال الهدف من متاح إلى معين.
15. حدد نشط في قسم حالة الهدف.

هام قم بتنشيط الهدف فقط عندما تنتهي تماما من إنشائه. لا يمكنك تحرير هدف نشط.

16. انقر على حفظ.

نسخ هدف

إذا كنت بحاجة إلى إنشاء هدف جديد مشابه لهدف موجود ، فإن نسخ الهدف أسهل من إنشاء الهدف من البداية.

1. حدد نسخ هدف موجود.
2. حدد الهدف الأصلي من القائمة المنسدلة اختيار هدف حالي لنسخه .
3. قم بتحرير النسخة إذا لزم الأمر.
4. حدد نشط في قسم حالة الهدف.

هام قم بتنشيط الهدف فقط عندما تنتهي تماما من إنشائه. لا يمكنك تحرير هدف نشط.

5. انقر على حفظ.

تغيير الأشخاص المعينين لهدف نشط

الشيء الوحيد الذي يمكنك تغييره بشأن هدف نشط هو الأشخاص الذين تم تعيينهم له.

1. حدد تحرير هدف موجود.
2. حدد الهدف من القائمة المنسدلة اختيار هدف حالي لتحريره .
3. في قسم المستخدمون ، انقل الأشخاص إلى العمود المعين أو منه .
4. انقر على حفظ.

تحرير هدف

يمكنك فقط تعديل الأهداف ذات الحالة "قابل للتعديل".

1. حدد تحرير هدف موجود.
2. حدد الهدف من القائمة المنسدلة اختيار هدف حالي لتحريره .
3. عدل الهدف وانقر على حفظ.

حذف هدف

لا يمكنك حذف هدف، ولكن يمكنك إلغاء تنشيطه. لم تعد الأهداف المعطلة ترسل جهات الاتصال إلى قوائم انتظار جهات اتصال المقيمين.

هام إلغاء تنشيط الهدف دائم. لا يمكنك إعادة تنشيط هدف غير نشط أو تحريره، ولكن يمكنك نسخه. راجع نسخ هدف.

1. حدد تحرير هدف موجود.
2. حدد الهدف من القائمة المنسدلة اختيار هدف حالي لتحريره .
3. في القسم حالة الهدف، حدد غير نشط.
4. انقر على حفظ.

مواضيع ذات صلة

- الوصول إلى جهات الاتصال المعينة لك - معلومات حول أهداف جهات الاتصال من منظور المقيم

تعيين المراجعات والتقييمات والمعايرة يدويا

يمكنك إنشاء مهمة يمكن لمستخدم واحد أو أكثر من خلالها معايرة جهة اتصال واحدة أو أكثر أو تقييمها أو مراجعتها. Webex يضيف WFO جهات الاتصال المعينة بواسطة هذه المهمة إلى قائمة انتظار جهات الاتصال لهؤلاء المستخدمين (راجع الوصول إلى جهات الاتصال المعينة لك).

ملاحظة يجب أن يكون عمر جهات الاتصال التي تستخدمها لإنشاء المهام أقل من سنة. لا تظهر جهات الاتصال التي مضى عليها أكثر من عام في قائمة انتظار جهات الاتصال. لمشاركة جهة اتصال مضى عليها أكثر من عام، راجع إنشاء ارتباطات تشعبية إلى التسجيلات.

إنشاء مهمة مخصصة

1. حدد جهة اتصال واحدة أو أكثر.
2. انقر فوق إنشاء مهمة. تظهر صفحة تكوين المهمة المخصصة.
3. أدخل اسما لمهمتك المخصصة.
4. حدد نوع المهمة. تحدد المهمة التي تحددها المستخدمين المتاحين في الحقل تعيين إلى . Webex يعرض WFO فقط المستخدمين الذين لديهم أذونات لتنفيذ المهمة المحددة.

- المعايرة—يمكن تعيين مهمة معايرة جهات الاتصال المحددة لعدة مستخدمين. يظهر حقل نموذج التقييم عند تحديد معايرة. حدد النموذج الذي تريد استخدامه لمعايرة جهة الاتصال.

  ملاحظة إذا قمت بتحديد هذا الخيار، سيتم وضع علامة على أية جهات اتصال لم يتم وضع علامة عليها بالفعل للمعايرة بعد إنشاء المهمة.

- تقييم—يمكن تعيين مستخدم واحد فقط لتقييم جهات الاتصال المحددة. يظهر حقل نموذج التقييم عند تحديد تقييم. حدد النموذج الذي تريد استخدامه لتقييم جهة الاتصال.

- مراجعة—يمكن تعيين عدة مستخدمين لمراجعة (الاستماع إلى) المكالمة. يظهر شريط تمرير تكوين مدة العرض عند تحديد مراجعة. يحدد شريط التمرير النسبة المئوية للمكالمة (من البداية) التي يجب على المحال إليه مراجعتها لإكمال المهمة. الافتراضي هو 100٪. يمكنك تحديد النسبة المئوية بزيادات قدرها 10٪.

5. حدد المستخدمين الذين تقوم بتعيين المهمة لهم. إذا كنت تقوم بتعيين معايرة أو مراجعة، فانقر فوق تحديد الكل لإضافة كافة المستخدمين في المجموعة إلى المهمة.
6. أدخل تاريخ اكتمال المهمة، أو انقر فوق رمز التقويم وحدد تاريخ إكمال.
7. (اختياري) حدد خانة الاختيار إعلام عند الاكتمال إذا كنت تريد تلقي إعلام عند إكمال كل محال إليه المهمة.

   ملاحظة لكي يتم إعلامك، يجب أيضا تعيينك إلى إعلام "اكتمل هدف جهة الاتصال".

8. (اختياري) أدخل أي تعليمات محددة للمتنازل لهم.
9. انقر فوق إنشاء مهمة.

وضع علامة على جهة اتصال للمعايرة

عند وضع علامة على جهة اتصال للمعايرة، يمكن لأي مستخدم يتضمن دوره إذن معايرة جهة الاتصال ولديه نطاق على جهة الاتصال تقييم جهة الاتصال في وضع المعايرة.

يتم تضمين الدرجات من التقييم المكتمل في وضع المعايرة في تقرير معايرة التقييم، حيث يمكنك مقارنة ومقارنة الدرجات التي أعطاها جميع المقيمين لجهة الاتصال. يتيح لك ذلك معرفة ما إذا كان المقيمون يعطون درجات متسقة.

لمزيد من المعلومات حول المعايرة، راجع معايرة المقيمين.

وضع علامة على جهة اتصال للمعايرة

1. في صفحة التفاعلات، حدد جهة اتصال في جدول جهات الاتصال.
2. انقر فوق رمز وضع علامة للمعايرة .
3. حدد نموذج التقييم المطلوب.
4. انقر فوق موافق.

تقييم جهة اتصال

يستخدم المقيمون لوحة التقييم داخل مشغل الوسائط لتسجيل عمل الوكلاء في التعامل مع جهات الاتصال. تؤدي الإجابة على الأسئلة في نموذج التقييم إلى إنشاء درجة لعمل الوكيل على جهة اتصال واحدة. يمكن تقييم جهات الاتصال من أي نوع ومع أي نوع من المحتوى (الصوت والشاشة والنص وما إلى ذلك). وتستند إحصاءات الأداء في تقارير QM ومستكشف البيانات والرؤى إلى هذه الدرجات.

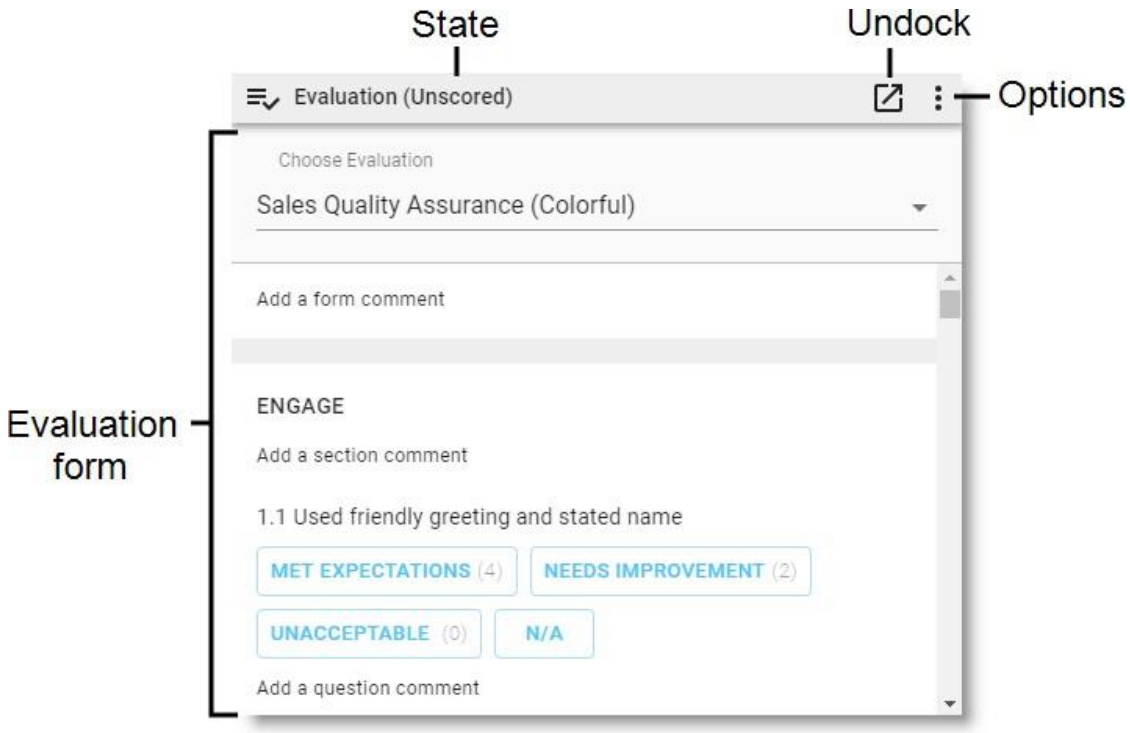
المتطلبات الأساسية

- تمتلك مؤسستك تراخيص QM وتراخيص وصول WFO Webex.
- قامت مؤسستك بإنشاء نماذج تقييم ونشرها (راجع إدارة نماذج التقييم).
- يسمح لك دورك ونطاقك بعرض التسجيلات.
- لديك إذن عرض التقييمات (يمنحك حق الوصول للعرض فقط إلى نماذج التقييم المكتملة).
- لديك إذن تقييم جهات الاتصال.
- تتطلب بعض الإجراءات أذونات إضافية. راجع قسم الإجراءات أدناه للحصول على مزيد من المعلومات.

موقع الصفحة

يمكنك الوصول إلى لوحة التقييم بطريقتين:

- التفاعلات > انقر نقرا مزدوجا فوق جهة اتصال > لوحة التقييم
- > قائمة انتظار جهات الاتصال انقر نقرا مزدوجا فوق جهة اتصال > لوحة التقييم



الاجراءات

عرض تقييم في نافذة أكبر

- انقر على أيقونة إلغاء الإرساء. لإعادة النموذج إلى مكانه الأصلي، انقر فوق أيقونة إعادة الإرساء أو أغلق النافذة.

ملاحظة لا يمكنك إلغاء إرساء النماذج إذا كنت تستخدم حاجب النوافذ المنبثقة. لإلغاء إرساء النماذج، قم بتعطيل حاجب النوافذ المنبثقة.

تقييم جهة اتصال يدويا

1. في علامة التبويب التقييم اليدوي، حدد نموذج تقييم من القائمة المنسدلة اختيار التقييم . في بعض الأحيان يتم تحديد نموذج التقييم بالفعل.

ملاحظة لا يمكنك تبديل نموذج التقييم إذا كان التقييم قد بدأ من قبل شخص آخر أو في حالة "موافقة الاحتياجات" أو "الدرجات". لتغيير نموذج التقييم في
حالة "موافقة الاحتياجات" أو "الدرجات"، يجب على شخص لديه إذن "الموافقة على جهة الاتصال" رفض التقييم لإعادته إلى الحالة قيد التقدم.

2. حسب الحاجة، انقر فوق تشغيل وإيقاف مؤقت لمراجعة جهة الاتصال.

3. أجب عن الأسئلة في نموذج التقييم. يتم تحديث النتيجة الحالية ونقاط القسم أثناء عملك.

- إذا لم تتمكن من تسجيل جهة الاتصال، فانقر فوق أيقونة الخيارات وحدد لا يمكن تسجيل النتيجة. تغييرات الحالة إلى لا يمكن تسجيل أو الاحتياجات لا يمكن تسجيل الموافقة.
- لتغيير جميع الأسئلة التي لم تتم الإجابة عليها إلى الإجابات القياسية لمؤسستك، انقر فوق أيقونة الخيارات وحدد تعيين الأسئلة التي لم تتم الإجابة عليها إلى افتراضي.

4. (اختياري) لإضافة تعليق:

- حول جهة الاتصال ككل، انقر فوق إضافة تعليق نموذج، وأدخل التعليق، ثم انقر فوق إضافة تعليق.
- حول مقطع في نموذج التقييم، انقر فوق إضافة مقطع تعليق، وأدخل التعليق، ثم انقر فوق إضافة تعليق.
- حول سؤال في النموذج، انقر فوق إضافة تعليق على السؤال، وأدخل التعليق، ثم انقر فوق إضافة تعليق.

ملاحظة لإضافة تعليق إلى وقت محدد في جهة اتصال صوتية، أدخل الطابع الزمني في حقول الموقع قبل النقر فوق إضافة تعليق. يظهر الرمز **C** في لوحة الصوت في الموقع الذي تحدده.

ملاحظة تحتاج إلى إذن إنشاء تعليق تقييم لإضافة تعليقات إلى التقييمات.

5. لإنهاء التقييم، انقر فوق أيقونة الخيارات وحدد إكمال. تتغير الحالة إلى **Scored** أو يحتاج إلى موافقة ، وتتغير النتيجة الحالية إلى النتيجة النهائية.

ملاحظة إذا قمت بإغلاق جهة الاتصال قبل إكمال التقييم، يقوم Webex WFO تلقائيا بحفظ النموذج ووضع علامة عليه كقيد التقدم. لن يرى العامل التقييم حتى يكتمل.

عرض جهة اتصال تم تقييمها الذكاء الاصطناعي

- في علامة التبويب التقييم التلقائي، اعرض الدرجات التي تم إنشاؤها تلقائيا.

تحرير جهة اتصال تم تقييمها الذكاء الاصطناعي

1. في علامة التبويب التقييم التلقائي، لتجاوز النتيجة التي تم إنشاؤها بواسطة الذكاء الاصطناعي، انقر فوق تحرير النتيجة.
2. حدد نعم **100**٪ أو لا **0**٪ أو غير متاح.
3. أضف تعليقا.

4. انقر على حفظ النتيجة. سيؤدي هذا أيضا إلى تحديث النتيجة الإجمالية.

ملاحظة يمكنك استخدام هذه الميزة فقط إذا كان لديك أذونات تحرير.

تحرير تقييم مكتمل

يمكنك تغيير الإجابات لأي تقييم قمت بإكماله. لتغيير تقييم أكمله شخص آخر، تحتاج إلى إذن تحرير أي تقييم.

1. انقر فوق رمز الخيارات وحدد تحرير. تتغير الحالة من "مسجل" إلى "قيد التقدم".
2. قم بتحرير التقييم حسب الحاجة.
3. انقر فوق رمز الخيارات وحدد إكمال. تتغير الحالة من قيد التقدم إلى مسجل.

تحرير تعليق في تقييم

تحتاج إلى إذن تحرير تعليق التقييم للقيام بذلك.

1. انقر على التعليق.
2. انقر على تحرير.
3. قم بتحرير التعليق حسب الحاجة.
4. انقر على تحديث التعليق.

حذف كافة الإجابات من تقييم

يمكنك مسح الإجابات من أي تقييم أكملته. لمسح الإجابات من تقييم أكمله شخص آخر، تحتاج إلى إذن تحرير أي تقييم. إذا كانت حالة التقييم هي "تم التقييم"، فإن حذف الإجابات يؤدي أيضا إلى حذف البيانات ذات الصلة بالنتيجة (على سبيل المثال، المقاييس في تقارير Data Explorer).

- انقر فوق رمز الخيارات وحدد إعادة تعيين النموذج. تتغير الحالة من قيد التقدم أو مسجل إلى غير مسجل.

تقييم جهة اتصال لإجراء تمرين معايرة

في تمرين المعايرة ، يسجل العديد من المقيمين نفس جهة الاتصال ثم يقارنون درجاتهم. تساعد تمارين المعايرة على ضمان حصول الوكلاء على درجات متسقة ، بغض النظر عمن يقيم جهات الاتصال الخاصة بهم. هذه هي المتطلبات لتكون جزءا من تمرين المعايرة:

- لديك إذن معايرة جهة الاتصال.
  - لمعايرة جهة اتصال قمت بمعالجتها، تحتاج إلى إذن إجراء المعايرة الذاتية لجهة الاتصال.
- تم وضع علامة على جهة الاتصال للمعايرة.
- العامل الذي تقوم بتقييم جهة الاتصال الخاصة به يقع ضمن نطاقك (راجع وضع علامة على جهة اتصال للمعايرة).

1. انقر فوق رمز ⋮ الخيارات وحدد الوضع.
2. انقر فوق اختيار وضع وحدد معايرة. تتغير حالة التقييم إلى معايرة (غير مسجلة).

ملاحظة بشكل افتراضي، تكون كافة جهات الاتصال في وضع التقييم، حتى إذا تم وضع علامة عليها للمعايرة.

3. تقييم جهة الاتصال كالمعتاد. تتغير الحالة إلى المعايرة (قيد التقدم).
4. انقر فوق رمز الخيارات وحدد إكمال. تتغير الحالة إلى المعايرة (مسجلة).

طباعة تقييم

- انقر فوق رمز ⋮ الخيارات وحدد طباعة. يتم فتح نافذة الطباعة في المستعرض. من هنا ، يمكنك أيضا حفظ التقييم ك PDF.

الاعتراف بتقييم عملك

(للوكلاء) اعتمادا على كيفية استخدام مؤسستك Webex WFO ، قد يطلب منك مراجعة تقييماتك والاعتراف بها. يتوفر هذا الخيار إذا قام الشخص الذي قام بإنشاء النموذج بتحديد الخيار "السماح للوكيل بالاعتراف بالتقييمات المسجلة" في النموذج.

- انقر فوق رمز ⋮ الخيارات وحدد إقرار التقييم. تظهر لافتة تحمل اسمك وتاريخ اليوم أسفل اسم نموذج التقييم.

تقديم التماس لتقييم عملك

(للوكلاء) إذا كنت لا توافق على التقييم ، فقد تتمكن من طلب إعادة تقييم عملك. يتوفر هذا الخيار إذا قام الشخص الذي أنشأ النموذج بتحديد الخيار "السماح للوكيل بالإقرار بالتقييمات المسجلة والطعن فيها" في النموذج.

1. انقر فوق رمز ⋮ الخيارات وحدد تقييم الاستئناف.
2. أدخل المشكلة المتعلقة بالتقييم في الحقل تقديم سبب الاستئناف .
3. انقر على التماس. تظهر لافتة تحمل اسمك وتاريخ اليوم أسفل اسم نموذج التقييم. إذا تلقيت تنبيهات أو رسائل بريد إلكتروني حول التقييمات الجديدة ، فستتلقى تحديثا عندما يراجع شخص ما طلب إعادة النظر الخاص بك.

مراجعة نتيجة تقييم تم الطعن فيها

لكي يتم إعلامك عندما يقوم أحد الوكلاء بتقديم التماس بشأن تقييم قمت بإكماله، يجب أن يتم تعيينك إلى إعلام طلب استئناف التقييم (راجع تكوين الإعلامات). عندما تتلقى إشعار طلب إعادة النظر، قم بأحد الإجراءين التاليين:

- راجع التقييم ثم انقر فوق إكمال.
- انقر فوق إكمال دون تغيير أي شيء.

الموافقة على تقييم مكتمل

يتوفر هذا الخيار إذا قام الشخص الذي قام بإنشاء النموذج بتحديد الخيار "الموافقة مطلوبة" في النموذج. تحتاج إلى إذن "الموافقة على تقييم جهة الاتصال" للموافقة على تقييم أكمله شخص آخر. للموافقة على تقييم قمت بتسجيله، تحتاج إلى إذن "تقييم جهة اتصال الموافقة الذاتية". لكي يتم إعلامك عندما يحتاج التقييم إلى الموافقة، يجب أن يتم تعيينك إلى إعلام الموافقة على احتياجات التقييم (راجع تكوين الإعلامات).

- انقر فوق رمز ⋮ الخيارات وحدد موافقة. تتغير الحالة من يحتاج إلى موافقة إلى سجل.

رفض تقييم مكتمل

يتوفر هذا الخيار إذا قام الشخص الذي قام بإنشاء النموذج بتحديد الخيار "الموافقة مطلوبة" في النموذج. تحتاج إلى إذن "الموافقة على تقييم جهة الاتصال" للقيام بذلك. لكي يتم إعلامك عندما يحتاج التقييم إلى الموافقة، يجب أن يتم تعيينك إلى إعلام الموافقة على احتياجات التقييم (راجع تكوين الإعلامات).

- انقر فوق رمز ⋮ الخيارات وحدد رفض. تتغير الحالة من " موافقة الاحتياجات" إلى "قيد التقدم".

مواضيع ذات صلة

- إدارة نماذج التقييم—إنشاء النماذج المستخدمة للتقييمات وتحريرها ونشرها وأرشفتها.
- وضع علامة على جهة اتصال للمعايرة—اجعل جهة الاتصال جزءا من تمرين المعايرة.
- تكوين الإشعارات—الاشتراك في الإشعارات أو تعيين إشعارات لأشخاص آخرين.
- إدارة الأدوار والأذونات —يمكنك إنشاء الأدوار وتعيين الأذونات لها.

معايرة المقيمين

المعايرة هي نوع خاص من التقييم يسمح لعدة مستخدمين بتقييم جهة اتصال واحدة. تساعد المعايرة على ضمان الاتساق بين المقيمين من خلال السماح لك بمقارنة كيفية إكمال المقيمين المختلفين لنفس التقييم.

إذا تم وضع علامة على جهة اتصال للمعايرة ، فيمكن للمقيم إكمال نموذج التقييم كمعايرة بالإضافة إلى تقييم جودة قياسي. تأكد من تحديد الوضع المناسب عند تقييم جهة اتصال.

يتضمن تقرير معايرة التقييم فقط درجة المعايرة. لا تتضمن نتائج الفريق أو الوكيل في لوحة المعلومات أو التقارير درجة المعايرة.

ملاحظة عندما يتم تسجيل جهة اتصال كتقييم جودة قياسي، فإنها تظهر كنقاط عند البحث عن كافة التقييمات أو تقييماتي. عندما يتم تسجيله كمعايرة ، فإنه يظهر على أنه تم تسجيله
عند البحث عن عمليات المعايرة المعلقة الخاصة بي.

البحث عن جهات الاتصال المحددة للمعايرة

1. في صفحة التفاعلات، انقر فوق رمز قائمة عوامل التصفية. تفتح لوحة عوامل التصفية.
2. قم بتكوين مجموعة عوامل تصفية تتضمن عامل تصفية نطاق البحث، باستخدام معايير عمليات المعايرة المعلقة الخاصة بي.
3. انقر على تطبيق. تعرض نتائج عامل التصفية كافة جهات الاتصال الموجودة ضمن نطاقك والتي تم وضع علامة عليها للمعايرة.

تقرير معايرة التقييم

يعرض تقرير التقييم نتائج نقاط التقييم التي تمت معايرتها. يبلغ فقط عن التقييمات المسجلة التي تم وضع علامة عليها للمعايرة. لا يعرض درجات التقييم القياسية. استخدم هذا التقرير لتقييم المقيمين لديك.

ملاحظة يجب تمكين إذن "تفاصيل مقيم العرض" لتتمكن من الوصول إلى هذا التقرير.

ملاحظة قد يستغرق إنشاء هذا التقرير عدة دقائق.

تحليل بيانات التقييم

بالإضافة إلى تقارير التقييم القياسية، يمكنك أيضا استخدام "إحصاءات Google" للتنبؤ بصافي نقاط الترويج أو نتائج التقييم.

عرض تقارير التقييم 554
تكوين التوقعات 555

عرض تقارير التقييم

في Webex WFO، الوقت المرتبط بجهة اتصال هو الوقت الذي حدثت فيه جهة الاتصال في موقع العامل. إذا كانت المنطقة الزمنية المرتبطة بجهة الاتصال غير معروفة ل Webex WFO، عرض الوقت بتوقيت غرينتش (GMT).

يتم تقريب الدرجات للأقسام الفردية في نماذج التقييم والمسح. ومع ذلك، في التقارير التي تعرض متوسطات الأقسام للوكلاء والفرق والمجموعات، تتم إضافة درجات القسم أولا وحساب متوسطها قبل تقريبها لأعلى. ونتيجة لذلك، سيختلف المتوسط المعروض في التقارير اختلافا طفيفا عن الرقم المحسوب عن طريق جمع درجات القسم كما هو معروض في نموذج تقييم أو استطلاع ثم حساب متوسطها.

للحصول على معلومات حول QM القياسية وتقارير WFM التي تأتي مع Webex WFO، وللحصول على إرشادات حول كيفية تشغيل تقرير قياسي، راجع QM التقارير القياسية و WFM التقارير القياسية.

تكوين التوقعات

باستخدام التوقعات، يمكنك تكوين Webex WFO لتقدير صافي نقاط الترويج أو درجة التقييم لجهة الاتصال. استنادا إلى النتيجة المتوقعة، يمكنك بعد ذلك إنشاء سير عمل تلقائي يرسل جهة الاتصال إلى مقيم. تساعد التنبؤات المقيمين لديك على التركيز على جهات الاتصال التي من المرجح أن تؤدي إلى تدريب الوكيل.

يجمع المحرك التنبئي النتائج من جهات الاتصال على مدار الأشهر الستة الماضية مع بيانات Analytics وينشئ نموذجا جديدا كل أسبوع. اليوم الافتراضي لإنشاء نموذج جديد هو يوم الأحد، ولكن يمكن لمسؤول النظام تحديد يوم مختلف.

المتطلبات الأساسية

- تمتلك مؤسستك ترخيص Analytics Essentials أو Analytics Enterprise.
- لديك إذن إدارة التحليلات التنبؤية.
- لديك نطاق على مجموعة الوكلاء التي يكون التنبؤ لها. يجب أن يكون لديك نطاق على المجموعة، وليس فقط الفرق داخل المجموعة.
- بالنسبة إلى نقاط الترويج الصافية التنبؤية، يكون لديك 1000 جهة اتصال على الأقل تتضمن نقاط الترويج الصافي المرتبطة.
- بالنسبة للتقييمات التنبؤية، لديك ما لا يقل عن 1000 جهة اتصال تم تقييمها بنفس النموذج.

موقع الصفحة

يتفاوت. راجع الإجراءات أدناه للحصول على مزيد من المعلومات.

الاجراءات

هناك خطوتان لتكوين الميزات التنبؤية في Webex WFO: إنشاء نموذج وتطبيق النموذج. لإنشاء النموذج، يجب عليك أولا تزويد المحرك التنبئي بدرجات لجهات الاتصال الموجودة.

صافي نقاط الترويج التنبؤية

يستخدم نموذج نقاط الترويج الصافية التنبؤية جهات اتصال العملاء وأداء الوكيل ونتائج الكلام وعوامل أخرى لتحديد صافي نقاط الترويج المحتملة لجهة الاتصال. تظهر النقاط التي ينشئها النموذج في حقل نقاط الترويج الصافية التنبؤية في صفحة التفاعلات وفي لوحة معلومات نقاط الترويج الصافية التنبؤية في مستكشف البيانات. يمكنك أيضا إضافتها إلى لوحات المعلومات في كل من مستكشف البيانات وإدارة بيانات Cisco.

Webex يقوم WFO بإنشاء نقاط ترويج صافية تنبؤية لجهات الاتصال الصوتية فقط. لا تدعم الأنواع الأخرى من جهات الاتصال نقاط الترويج الصافية التنبؤية.

تكوين نموذج صافي نقاط الترويج التنبؤية

1. في صفحة إدارة بيانات التعريف (تكوين > QM > QM إدارة التطبيقات > مدير بيانات التعريف)، قم بإنشاء حقل بيانات تعريف جديد. راجع إدارة حقول بيانات التعريف المخصصة لمزيد من المعلومات.

   هام أدخل "صافي نقاط الترويج" في حقل تسمية البيانات الوصفية. هذه التسمية ليست حساسة لحالة الأحرف.

2. قم بتكوين حقل البيانات الوصفية لصافي نقاط الترويج الذي أنشأته للتو باستخدام معلومات صافي نقاط الترويج من عملائك.

   ملاحظة راجع إضافة استطلاعات ما بعد المكالمة إلى جهات الاتصال لدمج صافي نقاط الترويج التي تم التقاطها في استطلاعات ما بعد المكالمة.

   سيقوم المحرك التنبئي بسحب المعلومات اللازمة وإنشاء نموذج يوم الأحد التالي.

تطبيق نموذج صافي نقاط الترويج التنبؤية

- في صفحة إدارة المهام (إدارة التطبيقات > Analytics > Task Manager)، قم بإنشاء مهمة جديدة. حدد صافي نقاط الترويج التنبؤية من القائمة المنسدلة النوع . راجع إنشاء مهام Analytics لمزيد من المعلومات.

درجات التقييم التنبؤية

يستخدم نموذج نقاط التقييم التنبؤية مجموعة متنوعة من العوامل لتحديد درجة تقييم محتملة (في نموذج تقييم محدد) لجهة الاتصال. تظهر النقاط المتوقعة في حقل نقاط التقييم التنبؤية في صفحة التفاعلات وفي لوحة معلومات التقييمات التنبؤية في مستكشف البيانات. يمكنك أيضا إضافتها إلى لوحات المعلومات في كل من مستكشف البيانات وإدارة بيانات Cisco.

Webex يقوم WFO بإنشاء درجات تقييم تنبؤية لجهات الاتصال الصوتية فقط. الأنواع الأخرى من جهات الاتصال لا تدعم درجات التقييم التنبؤي.

يحتاج كل نموذج تقييم إلى نموذج خاص به. لإنشاء نماذج لنماذج متعددة، اتبع الخطوات أدناه لكل نموذج.

تكوين نموذج نقاط التقييم التنبؤية

1. في صفحة إدارة نموذج التقييم (تكوين > QM > QM إدارة التطبيقات > مدير نموذج التقييم)، قم بإنشاء نموذج تقييم نشط. راجع إدارة نماذج التقييم و

نصائح لنماذج التقييم لمزيد من المعلومات.

2. في صفحة "إدارة العبارات" (إدارة التطبيقات > Analytics > Phrase Manager)، قم بإنشاء عبارات وفئات ترتبط ارتباطا وثيقا بالأسئلة التي يطرحها نموذج التقييم. راجع إنشاء عبارات وفئات عبارات وإدارتها أو لمزيد من المعلومات.

مثال يسأل نموذج التقييم ، "هل قام الوكيل بتحية المتصل بشكل صحيح؟" لديك فئة عبارات في "إحصاءات Google تسمى "تحية" تحتوي على عبارات مثل "شكرا لك على الاتصال" و"بلدي الاسم هو" و "كيف يمكنني مساعدتك اليوم".

3. استخدم نموذج التقييم لتقييم ما لا يقل عن 1000 جهة اتصال يدويا.

4. في صفحة "إدارة سير العمل" (إدارة التطبيقات > QM > QM تدفقات جهات الاتصال)، قم بإنشاء سير عمل يطبق النموذج على المكالمات الواردة.

هام يجب أن يطبق سير العمل نموذج التقييم إما قبل أو في نفس الوقت الذي يتم فيه تحميل صوت جهة الاتصال إلى Webex WFO. جهات الاتصال لا تتلقى تنبؤية درجات التقييم إذا تم تطبيق نموذج التقييم بعد تحميل الصوت. راجع تلقائي QM مهام سير العمل لمزيد من المعلومات.

تطبيق نموذج نقاط التقييم التنبؤي

- في صفحة إدارة المهام (إدارة التطبيقات > Analytics > Task Manager)، قم بإنشاء مهمة جديدة. حدد نقاط التقييم التنبؤية من القائمة المنسدلة النوع . حدد خانة الاختيار مستمر . راجع إنشاء مهام Analytics لمزيد من المعلومات.

أفضل الممارسات

عام

تهدف الدرجات التنبؤية إلى تكملة (وليس استبدال) جهات الاتصال التي تم تسجيلها يدويا.

على الرغم من عدم وجود عدد مثالي من الدرجات التي ستنشئ نموذجا مثاليا ، إلا أن الاحتفاظ بعدد كبير من جهات الاتصال المسجلة (1000 على الأقل) ضروري حتى يصبح النموذج أكثر دقة بمرور الوقت. يستمر النموذج التنبئي في التعلم حيث يتلقى المزيد من البيانات ، لكنه لا يستخدم بيانات أقدم من ستة أشهر. للحفاظ على دقة النموذج ، يجب عليك الاستمرار في إعطائه البيانات ، إما عن طريق سحب المزيد من نقاط الترويج الصافية أو عن طريق الاستمرار في استخدام نموذج التقييم للتقييمات اليدوية. إذا انخفض عدد الدرجات المتاحة إلى أقل من 50 ، فسيتوقف النموذج عن العمل.

يمكنك إنشاء مهمة Analytics مخصصة باستخدام الميزات التنبؤية. ومع ذلك ، فإن النماذج التنبؤية تستخدم بيانات من الأشهر الستة الماضية فقط. إذا قمت بتشغيل مهمة مخصصة على جهات اتصال أقدم من ستة أشهر ، فمن غير المرجح أن تحصل على بيانات دقيقة.

للحصول على أفضل النتائج، يجب أن يكون وقت الاحتفاظ بالبيانات في "إحصاءات Google" (المعين في صفحة تهيئة "إحصاءات Google") ستة أشهر على الأقل. راجع تكوين التحليلات.

اضبط عباراتك وفئاتك بشكل دوري. يساعد الضبط على ضمان ملاءمة الفئات والعبارات الخاصة بك وإرجاع المكالمات التي تحتاجها للتحليل. اتبع أفضل ممارسات الضبط.

صافي نقاط الترويج التنبؤية

تعمل WFM البيانات على تحسين دقة نموذج نقاط الترويج الصافية التنبؤية بشكل كبير.

التقييمات التنبؤية

قم بإنشاء عبارات وفئات باستخدام اللغة التي من المرجح أن يستخدمها الوكلاء المتصلون.

قم بإنشاء عبارات وفئات تغطي مجموعة متنوعة من العبارات المحتملة التي يمكن للوكلاء قولها. عادة لا يكرر العاملون البرامج النصية حرفيا. يساعد استخدام عبارات متعددة على زيادة احتمالية قيام WFO Webex بإرجاع نتيجة عبارة.

بالإضافة إلى إنشاء عبارات وفئات تتعلق بالأسئلة التي يطرحها نموذج التقييم ، ضع في اعتبارك إنشاء عبارات وفئات للإجابات التي من المحتمل أن يقدمها المتصلون. على سبيل المثال ، عند الإجابة على السؤال ، "هل تعرضت لأي حوادث في السنوات الخمس الماضية؟" من المحتمل أن تكون إجابات المتصلين شيئا مثل ، "لا ، لم أتعرض لأي حوادث" أو "نعم ، لقد تعرضت لحادث واحد". إذا انحرف العامل بشكل كبير عن النص البرمجي، فقد تساعد إجابة المتصل في Webex WFO في التعرف على نتيجة العبارة.

إذا كنت بحاجة إلى مراجعة نموذج التقييم الذي يستخدمه Webex WFO لإنشاء نموذج نقاط التقييم التنبؤي، فقم بإنشاء نموذج جديد بدلا من تحرير النموذج الحالي. إذا تم تغيير نموذج التقييم وظل معرف النموذج كما هو، فلن يتم تحديث النموذج لمراعاة التغيير. نتيجة لذلك ، ستكون الدرجات المتوقعة أقل دقة. راجع إدارة نماذج التقييم

قم بمعايرة المقيمين باستخدام نماذج التقييم المستخدمة للدرجات التنبؤية. سيصبح نموذج نقاط التقييم التنبؤي أكثر دقة بمرور الوقت إذا كانت البيانات التي يستند إليها دقيقة ومتسقة. على سبيل المثال ، إذا كان هناك اختلاف بنسبة 10٪ إلى 15٪ في درجات التقييم اليدوي ، فسيكون لدرجات التقييم التنبؤية فرق أكبر. راجع معايرة المقيمين.

في العديد من مراكز الاتصال، من الشائع أن تحصل جهة الاتصال إما على درجة عالية جدا أو درجة منخفضة جدا. ومع ذلك ، يمكن أن يؤدي نقص الدرجات متوسطة المدى إلى تنبؤات أقل دقة لأن النموذج لا يحتوي على معلومات كافية لمعرفة شكل جهة الاتصال متوسطة المدى. قم بتدريب المقيمين لديك على إعطاء درجات متوسطة المدى كلما كانت مناسبة بدلا من تسجيل جهة اتصال إما عالية جدا أو منخفضة جدا.

لكي تحصل جهة اتصال على درجة تقييم تنبؤية، يجب معالجتها باستخدام سير عمل QM يقوم بتعيين نموذج تقييم إما قبل تحميل الصوت أو في نفس الوقت الذي تقوم فيه بتحميل الصوت. إذا تم تحميل صوت جهة اتصال إلى Webex WFO قبل أن تتلقى جهة الاتصال نموذج تقييم، فيجب عليك استخدام مهام نقاط التقييم التنبؤية المخصصة لإنشاء درجات تنبؤية لجهة الاتصال هذه. راجع إنشاء مهام التحليلات.

الاختلافات بين الدرجات التنبؤية والدرجات اليدوية

إذا رأيت اختلافات كبيرة بين الدرجات التنبؤية والدرجات التي قدمها المقيمون البشريون ، فقد يكون السبب أحد مشكلتين.

الاختلافات بين المقيمين البشريين

نظرا لأن نموذج نقاط التقييم التنبؤي يستخدم درجات من مقيمين بشريين للتعلم بمرور الوقت ، فإن التناقضات في الدرجات بين المقيمين يمكن أن تربك النموذج. لتصحيح هذا التناقض ، نوصي بما يلي:

- كمنظمة ، حدد مقدار الاختلاف بين المقيمين البشريين المقبول. ضع في اعتبارك أن نموذج التقييم التنبئي سيختلف أكثر.
- قم بمعايرة المقيمين بانتظام للحفاظ على الاتساق في التسجيل.
- تحقق للتأكد من توافق الفئات والعبارات مع أسئلة التقييم. ابحث عن الإيجابيات أو السلبيات الخاطئة الشائعة واضبطها حسب الحاجة.

الاختلافات في المكالمات التي تم تقييمها

Webex يقوم WFO بإنشاء درجة تقييم تنبؤية لكافة المكالمات المرتبطة بنماذج التقييم المستخدمة لإنشاء النماذج. إذا قام المقيمون البشريون بتقييم أنواع معينة من المكالمات يدويا بدلا من المكالمات العشوائية، فقد ترى اختلافات في الدرجات لأن مجموعتي المكالمات التي تتم مقارنتها مختلفتان. بمعنى آخر ، أنت تقارن التفاح والبرتقال. النظر في هذه الأمثلة:

- يمكنك استخدام مهام سير العمل لتحديد المكالمات ذات أوقات المعالجة الطويلة أو القصيرة والمكالمات التي تتم معالجتها بواسطة وكلاء جدد للتقييم اليدوي. هذه كلها تختلف عن متوسط المكالمات ويتم تسجيلها بشكل مختلف.
- لا يقوم المقيمون بتقييم المكالمات الطويلة جدا أو القصيرة جدا. سيكون لهذه المكالمات درجات مختلفة تماما عن متوسط المكالمات.
- عند وجود العديد من المكالمات في قائمة الانتظار، يتعامل قادة الفريق أو المشرفون مع المكالمات لتقليل وقت الانتظار. لا يقوم المقيمون بتقييم المكالمات التي يتم التعامل معها من قبل قادة الفريق أو المشرفين.
- لقد قمت مؤخرا بإعادة تدريب وكلائك أو المقيمين لديك. تختلف النتائج اليدوية على الفور استجابة للتدريب ، ولكن قد تستغرق النتائج التنبؤية بعض الوقت للحاق بالركب. لمعرفة تأثير إعادة التدريب، اضبط النطاق الزمني للدرجات التنبؤية لمطابقة التاريخ الذي دخلت فيه إعادة التدريب حيز التنفيذ.

لمقارنة النتائج اليدوية والتنبؤية بدقة، تأكد من مقارنة النتائج لتواريخ وأنواع مكالمات مماثلة.

مواضيع ذات صلة

- إدارة حقول بيانات التعريف المخصصة
- إضافة استطلاعات ما بعد المكالمة إلى جهات الاتصال
- تكوين التحليلات
- إنشاء مهام التحليلات
- إدارة نماذج التقييم
- نصائح لنماذج التقييم
- إنشاء عبارات وفئات عبارات وإدارتها
- أتمتة مهام سير عمل QM
- معايرة المقيمين

مراقبة الوكلاء في الوقت الحقيقي

تتيح لك صفحة مراقبة الوكيل الاستماع إلى مكالمة وعرض شاشة الوكيل في الوقت الفعلي. استخدم المراقبة الحية لضمان جودة خدمة العملاء وكفاءة الوكلاء في التعامل مع جهات اتصال العملاء والأدوات المرتبطة بها.

من خلال المراقبة الصوتية الحية ، يمكنك سماع (ولكن لا تتفاعل مع) أي طرف في المكالمة. من خلال المراقبة المباشرة للشاشة، يمكنك عرض نشاط شاشة الوكيل، سواء كان هذا الوكيل يجري مكالمة أم لا. يمكنك مراقبة وكيل واحد فقط في كل مرة.

> ملاحظة يتيح لك حقل عميل سطح المكتب الذكي - أولوية تسجيل الشاشة في صفحة الإعدادات العامة QM تعيين مكان تسجيل الشاشة (في جهاز العميل الرفيع أو نقطة النهاية/الكمبيوتر الشخصي) عند وجود عامل
> تم تسجيل الدخول إلى كليهما. (انظر قم بتكوين الإعدادات العامة QM.)

المتطلبات الأساسية

- تمتلك مؤسستك إحدى مجموعات التراخيص التالية:
  - إدارة الجودة (QM)—توفر مراقبة الشاشة والصوت
  - تسجيل الامتثال (CR) مع ترخيص المراقبة الإضافي—يوفر مراقبة الشاشة
  - إدارة القوى العاملة (WFM) مع ترخيص المراقبة الإضافي—يوفر مراقبة الشاشة
- لديك إذن مراقبة الوكيل.
- أنت تستخدم Chrome أو Firefox أو Edge Chromium كمتصفحك.
- (لمراقبة الشاشة الحية) لديك أنت والوكيل إذن مراقبة الشاشة الحية.
- (لمراقبة الشاشة الحية) يتم تثبيت Smart Desktop على أجهزة الكمبيوتر الخاصة بالوكيل.
- (للمراقبة الصوتية الحية) لديك أنت والوكيل إذن المراقبة الصوتية المباشرة.
- (للمراقبة الصوتية الحية) العامل جار مكالمة حاليا.
- (للمراقبة الصوتية الحية) Webex يسجل WFO مكالمات الوكلاء من خلال التسجيل المكتبي (نقطة النهاية) أو تسجيل الخادم (Cisco BiB أو Avaya DMCC). لا تتوفر مراقبة الصوت المباشر إذا كان نظامك يستخدم تسجيل البوابة أو حلول تسجيل CCaaS حيث يقوم بائع CCaaS بتسجيل الصوت.
- (لبيئات NAT فقط) تتضمن بيئة Webex WFO خادم STUN/TURN مهيأ.
- تكون المنافذ 65535–49152 TCP/UDP مفتوحة في جدار الحماية.

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > مراقبة > العالمية > مراقبة الوكيل

الاجراءات

تصفية قائمة الوكلاء

- بشكل افتراضي، تعرض الصفحة جميع الوكلاء المتصلين ضمن نطاقك بالإضافة إلى حالتهم الحالية. لتحديد موقع العامل الذي تريد مراقبته بسهولة أكبر، استخدم عوامل التصفية المنسدلة المجموعة والفريق والوكيل لتضييق قائمة الوكلاء.

- قم بتضييق قائمة الوكلاء بشكل أكبر عن طريق تحديد إظهار المستخدمين المتصلين فقط أو عميل سطح المكتب خانات الاختيار.

خانة اختيار	ما يظهره لك
عرض المستخدمين المتصلين فقط	الوكلاء الذين يمكن مراقبتهم الآن. هم إما ▪ تسجيل الدخول إلى جهاز كمبيوتر مثبت عليه Smart Desktop Capture ومتصل بخادم تطبيق *Webex WFO* أو ▪ مسجل عبر تسجيل الشبكة ومرتبط بجهاز عبر صفحة إقران الأجهزة (راجع إقران الهواتف بالوكلاء ومجموعات التسجيل وأنواع التسجيل)
عميل سطح المكتب	العاملون الذين قاموا بتسجيل الدخول إلى كمبيوتر يحتوي على Smart Desktop التقاط مثبتة.
مراقب مباشر	الوكلاء الذين لديهم مراقبة الشاشة الحية و / أو الصوت المباشر إذن المراقبة.

- يمكنك أيضا تحديد النتائج عن طريق اختيار عدد بيانات الأيام الماضية المراد عرضها.
- انقر فوق إعادة تعيين في أي وقت للرجوع إلى إعدادات التصفية الافتراضية.

مراقبة صوت الوكيل

لا يمكنك سماع الصوت إلا إذا كان الوكيل يجري مكالمة.

المتطلبات الأساسية تتطلب مراقبة الصوت ترخيصا QM. وهي غير متوفرة مع رخصة المراقبة.

ملاحظة قبل بدء تشغيل جهاز مراقبة الصوت المباشر ، تحقق دائما من تسجيل دخول العامل.

ملاحظة إذا كنت تستخدم هاتف Cisco بدون سماعة رأس، فقد تحتاج إلى رفع سماعة الهاتف قبل بدء المراقبة الصوتية المباشرة.

1. انقر فوق رمز مراقبة الصوت الخاص بالوكيل . يشير لون الرمز إلى حالة مراقبة العامل.

اللون	ماذا يعني
أسود	يمكن مراقبة العامل. ▪ تم تكوين العامل لتسجيل سطح المكتب ولديه عميل سطح المكتب الذكي يعمل على أجهزة الكمبيوتر الخاصة به مع الأذونات الصحيحة لمراقبة الصوت المباشر. ▪ يتم تكوين العامل لتسجيل الخادم ويتم تعيينه لجهاز مراقب في صفحة "إقرانات الأجهزة" (تكوين > QM < QM إدارة التطبيقات > اقترانات الأجهزة).
رمادي	لا يمكن مراقبة العامل. ▪ تم تكوين العامل للتسجيل على سطح المكتب ولكن لم يتم تسجيل الدخول ، أو ليس لديه عميل سطح المكتب الذكي قيد التشغيل على أجهزة الكمبيوتر الخاصة به ، أو ليس لديه الأذونات الصحيحة للمراقبة المباشرة. ▪ تم تكوين العامل لتسجيل الخادم وهو غير متصل أو لم يتم تعيينه لجهاز مراقب في صفحة إقرانات الأجهزة (تكوين > QM < QM إدارة التطبيقات > اقترانات الأجهزة).
أخضر	يتم مراقبة العامل.
وميض أصفر	العامل متاح ولكن لسبب ما لا يمكن مراقبته. أحمر يوجد خطأ في الاتصال، ولا يمكن مراقبة العامل. Webex لا يتعقب WFO المكالمة أو يوفر التحكم فيها للجلسة، ولكن يمكنك تحويل المكالمة إلى جهاز آخر كما تفعل مع مكالمة عادية.

2. لإنهاء جلسة المراقبة، انقر فوق رمز مراقبة الصوت مرة أخرى.

مراقبة شاشة أحد الوكلاء

1. انقر فوق أيقونة مراقبة شاشة الوكيل. تفتحنافذة مراقبةالشاشة الحية. يشير لون الرمز إلى حالة مراقبة العامل.

اللون	ماذا يعني
أسود	يمكن مراقبة العامل. لديهم عميل سطح المكتب الذكي يعمل على أجهزة الكمبيوتر الخاصة بهم مع الأذونات الصحيحة.
رمادي	لا يمكن مراقبة العامل. هم غير متصلين أو ليس لديهم أذونات صحيحة.

2. انقر فوق الشاشة لبدء جلسة المراقبة. انقر فوق الصوت لمراقبة مكالمة الوكيل.
   - إذا قام العامل بتأمين شاشته، فإن شريط التقدم الموجود أسفل النافذة يعرض أيقونة الإيقاف المؤقت.
   - إذا دخل الكمبيوتر الشخصي الخاص بالوكيل في وضع السكون، تتوقف النافذة عن عرض النشاط.
   - لا تستأنف المراقبة تلقائيا عندما يقوم العامل بتسجيل الدخول مرة أخرى إلى جهاز الكمبيوتر الخاص به. لاستئناف المراقبة عند تسجيل دخول العامل مرة أخرى، أغلق النافذة الحالية وأعد الاتصال.
3. لإنهاء المراقبة، انقر فوق قطع الاتصال.

تصدير بيانات مراقبة الوكيل

- انقر فوق تصدير لتصدير كافة بيانات مراقبة الوكيل المعروضة على الصفحة بتنسيق CSV. يسمى ملف التصدير **agents.csv**.

مواضيع ذات صلة

- إقران الهواتف بالوكلاء ومجموعات التسجيل وأنواع التسجيل
- تكوين الإعدادات العامة QM

إنشاء جهة اتصال

إذا كان وكلاؤك يتفاعلون مع العملاء بطرق أخرى غير عبر الهاتف، فلا يزال بإمكانك تقييم أنشطتهم خارج نطاق الاتصال عن طريق إنشاء جهة اتصال يدويا.

تتضمن أمثلة الأنشطة غير المتصلة ما يلي:

- مراقبة شاشة الوكيل
- القيام بأعمال كاونتر خدمة العملاء
- الدردشه

- إرسال بريد إلكتروني
- التفاعل على وسائل التواصل الاجتماعي

يمكن للمقيم تعيين نموذج تقييم وتقييم جهة الاتصال وإدراج بيانات تعريف جهة الاتصال.

إذا كنت تخطط لتقييم جهة اتصال تم إنشاؤها يدويا، فيجب عليك أيضا استخدام نموذج تقييم تم إنشاؤه خصيصا للأنشطة غير المتصلة بالهاتف. يسمح ذلك للوحة المعلومات والتقارير بالإبلاغ بدقة عن الأنشطة غير المتعلقة بالاتصال. لمزيد من المعلومات حول تكوين التقييمات، راجع نصائح حول نماذج التقييم.

إنشاء جهة اتصال

1. انقر فوق رمز خيارات القائمة.
2. انقر فوق إنشاء جهة اتصال.
3. أدخل تاريخ ووقت حدوث الاتصال أو حددهما. الافتراضي هو تاريخ اليوم.

ملاحظة لا يمكن إقران نفس المستخدم مع العديد من جهات الاتصال التي تم إنشاؤها يدويا والتي تحدث في وقت واح

4. حدد فريقا ووكيلا ونموذج تقييم.
5. انقر على إنشاء.

جدولة الأشخاص

إنشاء جداول

يسرد الجدول الأوقات التي يكون فيها العاملون في الخدمة لقائمة انتظار خدمة. بالنسبة لكل وكيل، يتضمن الجدول الزمني أوقات البدء والانتهاء لنوبات العمل وفترات الراحة ووجبات الغداء والاستثناءات والعمل الإضافي والمشاريع.

ملاحظة هناك طريقتان لتشغيل جدول: الطريقة القياسية (الموضحة في هذا الموضوع) والطريقة المخصصة. راجع إضافة وكيل إلى جدول موجود للحصول على مزيد من المعلومات.

تعتمد الجداول الزمنية على نوبات عمل الوكلاء. عندما يقوم WFM بإنشاء جدول، فإنه يأخذ في الاعتبار نوبات عمل الوكلاء والتوقعات المرتبطة بقائمة انتظار خدمة الوكلاء. ينظر WFM في المتطلبات وتوافر الوكلاء لإنشاء الجداول الزمنية المثلى لمركز الاتصال ووكلائه.

ملاحظة يتم إنشاء الجداول من منتصف الليل إلى منتصف الليل للأسبوع في المناطق الزمنية لجدولة الوكلاء.

يمكن WFM أيضا استخدام مقاييس الانكماش عند إنشاء الجداول. يتم تطبيق الانكماش مقابل فترة 24 ساعة كاملة ويزيد من عدد FTE الفعلية (ما يعادل الدوام الكامل) المجدولة.

عند إنشاء جدول، يقوم WFM بفرز قوائم انتظار الخدمة (سواء تلك المحددة بشكل فردي أو تلك المعينة للمجموعات متعددة المهارات المحددة) حسب أولوية قائمة انتظار الخدمة. بعد ذلك، لكل قائمة انتظار خدمة، يقوم بفرز العاملين حسب أولوية تعيين المهارات وأولوية المجموعة متعددة المهارات، متبوعة بترتيب جدولة قائمة انتظار الخدمة.

تتم جدولة الوكلاء المعينين لنوبات عمل ثابتة ومجدولة ديناميكيا قبل تعيين الوكلاء لنوبات عمل متغيرة. تتم جدولة الوكلاء المعينين لتعيين نوبات العمل أخيرا. بعد فرز الوكلاء، يقوم WFM بجدولة الوكيل الأول استنادا إلى تفضيلات وردية عمل الوكيل وتحسين فترات الراحة والغداء والمشاريع الخاصة بالوكلاء بناء على الحد الأدنى والحد الأقصى للتأخيرات التي تم إدخالها. تتأثر نوبات العمل والاستراحات ووجبات الغداء والمشاريع بمتطلبات التغطية. بعد جدولة العامل الأول، يقوم WFM بجدولة العامل التالي، وهكذا.

مواعيد الإغلاق ونوبات العمل الثابتة

عندما يقوم WFM بجدولة وكيل بوردية عمل ثابتة أو مجدولة ديناميكيا، فإنه يقوم بجدولة العامل للأيام والساعات وأوقات الوصول تماما كما هو محدد في تكوين وردية العمل. لا يأخذ في الاعتبار تاريخ إغلاق لقائمة انتظار الخدمة. نتيجة لذلك ، يمكن جدولة وكيل لديه نوبة عمل ثابتة للعمل في يوم يتم فيه إغلاق مركز الاتصال (على سبيل المثال ، عطلة منتصف الأسبوع).

لمنع هذا الموقف ، قم بإنشاء استثناء وتعيينه للوكلاء الذين لديهم نوبات عمل ثابتة والذين يعملون عادة في يوم الإغلاق.

ترتيب الجدولة

يسمح WFM لمراكز الاتصال بتحديد ترتيب الجدولة لكل قائمة انتظار خدمة وفقا للمعايير التالية:

- الحد الأقصى للساعات المتاحة
- الحد الأدنى للساعات المتاحة
- الحد الأقصى للساعات في الأسبوع
- الحد الأدنى للساعات في الأسبوع
- رتبة
- تاريخ بدء الشركة
- تاريخ بدء القسم

يتيح لك ذلك إدارة عمليات الاتصال بالعملاء مع زيادة الوكلاء المتاحين إلى أقصى حد للأنشطة الأكثر أهمية.

ملاحظة يتم تكوين ترتيب الجدولة في صفحة قوائم انتظار الخدمة (راجع إدارة قوائم انتظار الخدمة).

استنادا إلى نهج مركز الاتصال، يمكنك جدولة الوكلاء استنادا إلى مدى توفرهم لوردية عمل أو أقدميتهم أو ترتيبهم في مركز الاتصال.

أولوية قائمة انتظار الخدمة

يتيح تعيين رقم أولوية لقائمة انتظار خدمة WFM حل تعارضات الجدولة عند تعيين وكلاء إلى قوائم انتظار خدمة متعددة. صفر (0) هو الأولوية القصوى.

لإنشاء جدول لقائمة انتظار خدمة، يبحث WFM عن العاملين الذين تم تعيينهم لتعيين المهارات المقترنة بقائمة انتظار الخدمة المطلوبة. لإنشاء جدول لمجموعة متعددة المهارات، يعثر WFM على العاملين الذين تم تعيينهم لمجموعة المهارات المتعددة. يحدد WFM بعد ذلك الوكلاء الذين لديهم وردية عمل مع ساعات متاحة في اليوم المحدد. إذا كان العامل يدعم قوائم انتظار خدمة متعددة، WFM يستخدم أولوية قائمة انتظار الخدمة لتحديد قائمة انتظار الخدمة التي سيتم تعيينها للعامل لهذا الجدول.

مثال عليك تعيين بعض وكلائك لدعم قائمتي انتظار خدمة وتعيين أولوية لكل قائمة انتظار خدمة. إذا WFM بإنشاء الجداول الخاصة بقائمتي انتظار الخدمة واكتشفها
لا يوجد عدد كاف من الوكلاء لدعم كافة متطلبات التنبؤ عبر كل من قوائم انتظار الخدمة، فهو يقارن قيمة الأولوية لقائمتي انتظار الخدمة ويقوم بجدولة العاملين لقائمة انتظار الخدمة ذات الأولوية العليا أولا.

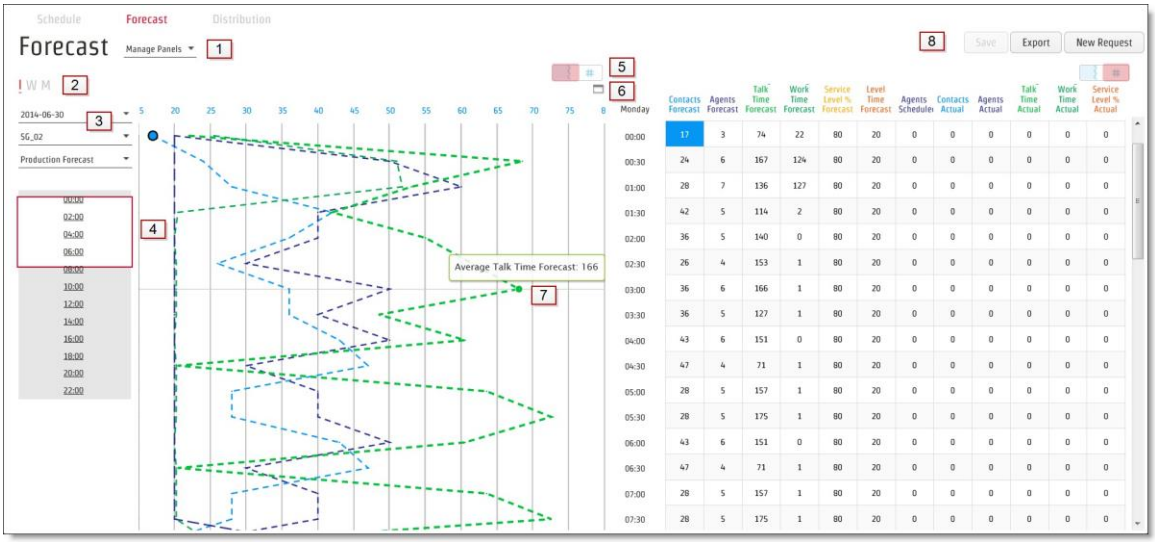
حول عملية الجدولة

يستخدم قسم التخطيط لإنشاء التوزيعات والتنبؤات والجداول الزمنية. تتبع عملية الجدولة الخطوات التالية:

- يتم استخدام البيانات التاريخية لإنشاء توزيع (راجع إنشاء توزيعة).
- يتم استخدام بيانات التوزيع والبيانات التاريخية لإنشاء تنبؤ (راجع إنشاء تنبؤ).
- يتم استخدام التوقعات لإنشاء جدول (راجع إنشاء جداول).

حول صفحة التخطيط

تعرض صفحة التخطيط التوقعات والتوزيعات بتنسيق جدولي ورسومي.



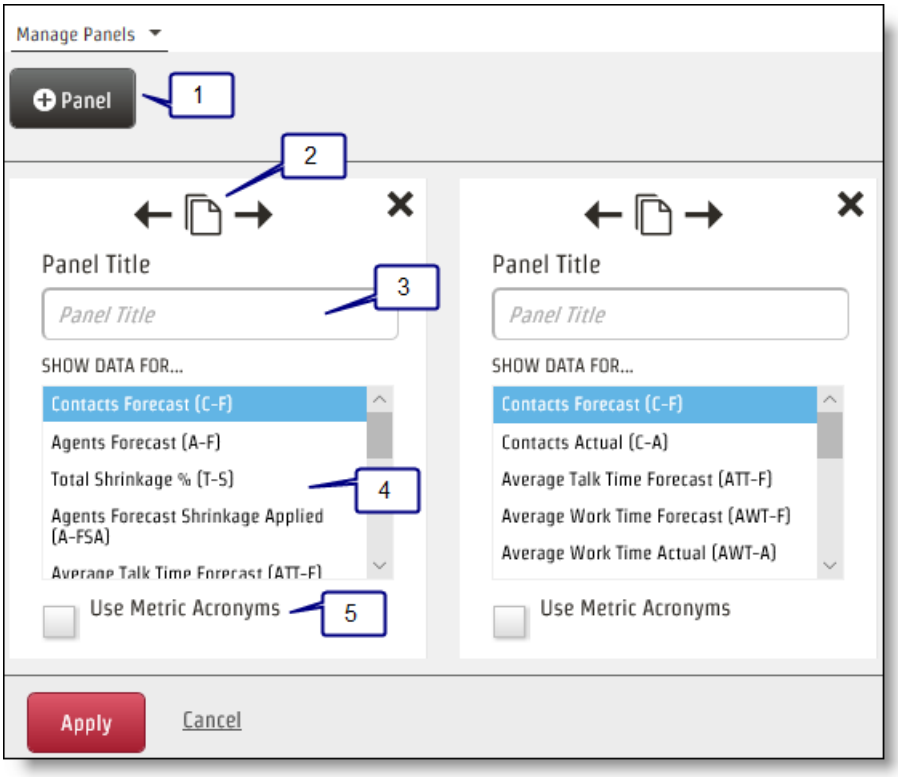
يصف الجدول التالي كل منطقة مرقمة في هذا الشكل من صفحة التوقعات.

شرح	الوصف
1	انقر فوق إدارة اللوحات لتكوين الرسومات البيانية والجداول المعروضة على الصفحة (راجع اللوحة

شرح	الوصف
	مدير).
2	تحكم في مستوى التكبير/التصغير هنا. انقر فوق D أو W أو M لعرض بياناتك حسب: ▪ اليوم (D)—يتم عرض البيانات بفاصل نصف ساعة ليوم واحد ▪ الأسبوع (W)—يتم عرض البيانات في فواصل زمنية مدتها ثلاث ساعات لمدة سبعة أيام ▪ الشهر (M)—يتم عرض البيانات حسب اليوم لكل يوم من أيام الشهر لا يوجد عنصر التحكم في مستوى التكبير/التصغير إلا في طريقة العرض "توقعات".
3	حدد نوع التنبؤ وقائمة انتظار الخدمة والتنبؤ أو التوزيع المحدد والتاريخ (التنبؤ) أو اليوم (التوزيع) والمنطقة الزمنية التي تريد عرضها من هذه القوائم المنسدلة.
4	يعرض شريط تمرير العرض الطويل نطاق البيانات التي تعرضها. حركه لأعلى ولأسفل لتغيير التواريخ
	المعروضة (عرض الأسبوع أو الشهر) أو الساعات المعروضة (عرض الفاصل الزمني).
5	التحكم في الرسم البياني/الجدول. انقر فوق الزر الأيسر (الرسم البياني) أو الزر الأيمن (الجدول) للتبديل بين عرضي البيانات في اللوحة.
6	زر التكبير/التصغير. انقر فوق هذا الزر لعرض الرسم البياني بالعرض الكامل للشاشة بتنسيق أفقي بدلا من التنسيق الرأسي الافتراضي. للعودة إلى العرض العادي ، انقر فوق المستطيل في أعلى يسار الشاشة.
7	نقاط البيانات. حدد نقطة على خط في الرسم البياني ويتم تمييز القيمة المقابلة في الجدول (العكس صحيح أيضا: حدد قيمة في الجدول ويتم تمييز النقطة المقابلة على الخط). الأسطر هي نفس لون رأس العمود للبيانات المرتبطة به في الجدول. يعرض نص التمرير معلومات حول نقطة البيانات. في عرض الفاصل الزمني، يمكنك سحب نقاط البيانات إلى اليسار واليمين لتغيير قيمها.
8	أزرار الإجراءات. ▪ حفظ—لحفظ أي تغييرات تجريها على التوزيع أو التوقعات المعروضة. ▪ حفظ باسم—حفظ التوزيع المعروض تحت اسم جديد. ▪ تصدير—تصدير التوزيع المعروض أو التنبؤ بتنسيق CSV. ▪ طلب جديد—إنشاء طلب توزيع أو توقع جديد.

مدير الفريق

استخدم مدير اللوحة لتكوين ما يتم عرضه على صفحة التنبؤ أو التوزيع.



يصف الجدول التالي كل منطقة مرقمة في هذا الشكل لمدير الفريق.

شرح	الوصف
1	انقر فوق الزر لإضافة لوحة جديدة.
2	تتيح لك هذه الرموز نقل لوحة ونسخها. من اليسار إلى اليمين ، هم: ▪ نقل هذه اللوحة إلى اليسار ▪ إضافة نسخة من هذه اللوحة ▪ نقل هذه اللوحة إلى اليمين
3	أدخل اسما لتعريف اللوحة.
4	هذه قائمة بجميع المقاييس المتاحة ليتم عرضها في اللوحة. يتم تحديدها عند تمييز النص.

	الوصف	شرح
5	حدد خانة الاختيار هذه لاستخدام اختصارات القياس بدلا من الأسماء الكاملة كرؤوس أعمدة الجدول. لاحظ أن تحديد هذا للرسم البياني ليس له أي تأثير على الرسم البياني. ينطبق فقط على الجداول.	

حول أنواع الجداول

عند جدولة الوكلاء، يكون لديك خيار استخدام قوائم انتظار خدمة فردية وقوائم انتظار خدمة ظاهرية ومجموعات متعددة المهارات. لكل منها سمات تجعلها مناسبة لمواقف مختلفة.

- تعد قوائم انتظار الخدمة الفردية مناسبة في مراكز الاتصال حيث يدعم الوكلاء ذوو المهارات الفردية قائمة انتظار الخدمة. على سبيل المثال، يمكن أن يكون هناك قائمة انتظار خدمة صوتية باللغة الإنجليزية وقائمة انتظار خدمة صوتية إسبانية. يتعامل الوكلاء المعينون في قائمة انتظار الخدمة الصوتية باللغة الإنجليزية مع المكالمات الواردة من العملاء الناطقين باللغة الإنجليزية طوال اليوم وكل يوم.
- تكون قوائم انتظار الخدمة الظاهرية مناسبة عندما ترغب في دمج قوائم انتظار خدمة متشابهة من نفس نوع جهة الاتصال (تفاعلية أو غير تفاعلية). على سبيل المثال، يمكنك دمج عدة قوائم انتظار للخدمات الصوتية منخفضة الحجم في قائمة انتظار خدمة ظاهرية واحدة. يؤدي هذا إلى تجميع حجم كاف بحيث يمكن أن يحدث التنبؤ والجدولة الدقيقة. لن تكون الإحصائيات الخاصة بقوائم انتظار الخدمة الفردية ذات الحجم المنخفض متاحة من خلال WFM (ولكن يمكن الحصول عليها من ACD). لاحظ أن عدم التوفر هذا قد لا يكون ذا أهمية في مركز الاتصال الخاص بك.
- تكون المجموعات متعددة المهارات مناسبة عندما تريد تجميع قوائم انتظار خدمة متعددة وأنواع جهات اتصال متعددة وجدولة العاملين بشكل متناسب لدعمهم. على سبيل المثال، قد تتضمن المجموعة متعددة المهارات قوائم انتظار خدمة لجهات الاتصال الصوتية باللغة الإنجليزية وجهات اتصال البريد الإلكتروني للمنتج أ بالإضافة إلى جهات الاتصال الصوتية الإسبانية وجهات اتصال البريد الإلكتروني للمنتج أ. نظرا لأنه تم إعداد المجموعة متعددة المهارات لتخصيص نسب مئوية معينة من وقت العامل لكل قائمة انتظار خدمة محددة، فإن تنبؤات التغطية والجداول الزمنية ستكون أكثر دقة لكل قائمة انتظار خدمة. يتم أيضا تخصيص إحصائيات العامل حسب النسبة المئوية لكل قائمة انتظار خدمة وبالتالي فهي أكثر دقة.

يمكن لكلا النوعين من طرق الجدولة (المتوازنة وذات الأولوية) استخدام جدولة الكتلة (المعروفة سابقا باسم قائمة انتظار العامل متعدد المهارات أو MSAQ). في جدولة الكتل، يقوم العامل بأنشطة متعددة، كل نشاط خلال فترة زمنية محددة. في المقابل ، في الجدولة غير الكتلية ، يقوم العامل بنشاط واحد فقط للجدول بأكمله.

يمكن أن يتضمن جدول العامل مجموعة من قوائم انتظار الخدمة الفردية وقوائم انتظار الخدمة الظاهرية والمجموعات متعددة المهارات. على سبيل المثال، قد يدعم أحد الوكلاء قائمة انتظار خدمة واحدة من الساعة 8:00 إلى الساعة 11:00 AM وقائمة انتظار خدمة افتراضية من الساعة 1:00 إلى الساعة 4:00 مساء.

ستوجهك احتياجات مركز الاتصال الخاص بك في اختيار خيار الجدولة الذي تستخدمه. قد تجد أن قائمة انتظار الخدمة الظاهرية تخدم غرضك على أفضل وجه أو أنك تريد تخصيص وكلاء لأنواع جهات اتصال متعددة وقوائم انتظار خدمة متعددة خلال نفس الفترة الزمنية وبالتالي تختار استخدام مجموعات متعددة المهارات.

هام يجب أن تكون الأوزان المخصصة لقوائم انتظار الخدمة التي تشكل مجموعة متعددة المهارات دقيقة قدر الإمكان. إذا لم تكن دقيقة ، فستكون تغطية قوائم انتظار خدمة معينة
مرتفع جدا أو منخفض جدا في الجدول الذي تم إنشاؤه.

تكوين الجدولة الديناميكية

تمكن ميزة الجدولة الديناميكية الوكلاء الذين هم جزء من حدث جدولة ديناميكي من تحديد جداولهم الخاصة. ستظهر هذه الجداول في صفحة جداول الوكلاء بمجرد انتهاء الحدث وإرسال طلب جدول بنجاح لهذه الفترة.

قبل أن يتمكن الوكلاء من جدولة أنفسهم، يجب عليك تكوين WFM كما يلي:

1. إنشاء قاعدة عمل جدولة ديناميكية. تحدد قاعدة العمل معلمات وردية العمل التي سيقوم العامل بجدولتها: ساعات العمل في الأسبوع ، وأوقات البدء ، وأيام العمل ، وما إلى ذلك.
2. قم بتكوين اقترانات الجدولة الديناميكية بين قاعدة عمل وأسبوع عمل محدد وعامل. يمنح هذا الارتباط الوكيل الفرصة لإنشاء جدول زمني لأسبوع العمل المحدد. لاحظ أن حدث الجدولة الديناميكية يمكن أن يغطي أسابيع أكثر مما لدى العامل اقتران. على سبيل المثال، إذا كان لدى أحد الوكلاء اقتران للأسبوع 1 والأسبوع 2، ولكن حدث الجدولة الديناميكي يغطي الأسبوع 1 والأسبوع 2 والأسبوع 3، يمكن للوكيل فقط إنشاء جدول للأسبوع 1 والأسبوع 2.
3. قم بتكوين حدث الجدولة الديناميكية. اختر الأسابيع التي يمكن للوكلاء جدولة أنفسهم لها، ثم قم بتكوين استثناء حدث الجدولة الديناميكية الذي ستتم إضافته إلى جداول الوكلاء المحددين بحيث يكون لديهم وقت محدد لإنشاء جداولهم الخاصة.

ملاحظة عند استخدام الجدولة الديناميكية، يجب أن تكون الجدولة وعرض المناطق الزمنية هي نفسها. يتم تفسير قواعد عمل الجدولة الديناميكية في المناطق الزمنية لجدولة العامل، في حين أن
يتم إجراء التحديدات التي يقوم بها الوكلاء في المناطق الزمنية للعرض الخاصة بهم. إذا كانت هذه المناطق الزمنية مختلفة ، فمن المحتمل أن تقع أوقات المناوبة خارج أسبوع الجدولة ، مما قد يتسبب في حدوث مشكلات.
لذلك ، يجب أن تكون المناطق الزمنية للعرض والجدولة هي نفسها.

تتم إضافة استثناء حدث جدولة إلى جدول كل وكيل وفقا لترتيب الوكيل أو أقدميته ومدى توفره في مركز الاتصال. يحصل الوكيل الأعلى مرتبة على الفرصة الأولى لجدولة نفسه ، ويحصل ثاني أعلى وكيل على فرصة ثانية ، وهكذا في أسفل قائمة الوكلاء المختارين.

هناك عوامل تؤثر عندما يتناسب استثناء حدث الجدولة مع جدول العامل. يمكنك تكوين الأنشطة التي يمكن الكتابة فوقها بواسطة استثناء الحدث، وما إذا كان من الممكن جدولة الاستثناء أثناء فترة عدم توفر العامل. إذا كان جدول الوكيل بحيث لا يمكن إضافة الاستثناء إليه، تتم جدولة الوكيل تلقائيا بواسطة WFM كالمعتاد.

يمكنك أيضا تحديد طول الفجوة بين استثناءات الأحداث المتسلسلة. إذا لم يكن العامل "ب" متاحا مباشرة بعد الوقت الذي تمت فيه جدولة استثناء العامل "أ" ووجدت فجوة تزيد عن عدد الدقائق الذي تم تكوينه، تخطي العامل "ب" وجدولة العامل "ج" بدلا من ذلك. ستتم إضافة استثناء الحدث الخاص بالعامل "ب" إلى الجدول في أقرب وقت ممكن، ولكن لن يحصل العامل "ب" على فرصة لإنشاء جدول بترتيب رتبته.

إدارة قواعد عمل الجدولة الديناميكية
يتم استخدام قاعدة عمل جدولة ديناميكية لتعيين معلمات نوبات العمل للجدولة الديناميكية. يتم تعيين قواعد العمل للوكلاء لأسابيع محددة.

أوصاف الحقول

تتيح لك صفحة قواعد عمل الجدولة الديناميكية إنشاء قواعد العمل التي تنطبق على الجدولة الديناميكية وتحريرها وحذفها.

ملاحظة لا تدعم الجدولة الديناميكية التحولات المنقسمة (نوبات العمل التي تتجاوز منتصف الليل).

يرد أدناه وصف للحقول الموجودة على الصفحة عند إنشاء قاعدة عمل أو تحريرها أو حذفها.

الحقل	الوصف
اسم قاعدة العمل	اسم فريد لقاعدة العمل.
تنشيط قاعدة العمل هذه	حدد خانة الاختيار هذه لتنشيط قاعدة العمل. يجب تنشيط قاعدة العمل حتى تكون متاحة للاستخدام.
نوع قاعدة العمل	حدد نوع قاعدة العمل هذه. ▪ الزي الرسمي - تبدأ وردية عمل الوكيل في نفس الوقت كل يوم. ساعات في اليوم والأسبوع ثابتة. ▪ مختلط—يمكن أن تبدأ وردية عمل الوكيل في وقت مختلف كل يوم. ساعات في اليوم والأسبوع ثابتة. ▪ متغير—يختار العامل وقت البدء وطول التحول والساعات الأسبوعية ضمن المعلمات المحددة.

الحقل	الوصف
معلمات قاعدة العمل	تعتمد معلمات قاعدة العمل على نوع قاعدة العمل التي حددتها. طول التحول (موحد ، هجين) طول المناوبة، بالساعات.
ساعات في الأسبوع	(موحد ، هجين) حقل محسوب للقراءة فقط: طول المناوبة × عدد أيام العمل المحددة
أقرب وقت للبدء	(موحد ، هجين ، متغير) أقرب وقت يمكن أن يكون فيه التحول من المقرر أن تبدأ.
آخر وقت للبدء	(موحد ، هجين ، متغير) آخر مرة يمكن أن يكون فيها التحول من المقرر أن تبدأ.
الحد الأدنى لساعات العمل لكل وردية	(متغير) الحد الأدنى لعدد الساعات التي يمكن للوكيل العمل فيها في المناوبة. الحد الأقصى
للساعات لكل وردية	(متغير) الحد الأقصى لعدد الساعات التي يمكن للوكيل العمل فيها في المناوبة. الحد الأدنى
للساعات في الأسبوع	(متغير) الحد الأدنى لعدد الساعات التي يمكن للوكيل العمل فيها في الأسبوع. الحد الأقصى
للساعات في الأسبوع	(متغير) الحد الأقصى لعدد الساعات التي يمكن للوكيل العمل فيها في الأسبوع.
الحد الأدنى للأيام المجدولة المتتالية	(متغير) الحد الأدنى لعدد الأيام المتتالية المطلوب من الوكيل العمل.
الحد الأدنى للفاصل الزمني بين نوبات العمل	(موحد ، هجين ، متغير) الحد الأدنى لعدد الساعات بين نهاية وردية عمل واحدة وبداية وردية العمل التالية.
أيام العطلة غير المتتالية/أيام الإجازة المتتالية	(متغير) اختر ما إذا كانت أيام العطلة خلال الأسبوع يمكن أن تكون غير متتالية أو يجب أن تكون متتالية.
أيام العمل	(موحد ، هجين) أيام الأسبوع التي يجب أن يكون فيها الوكلاء مجدولة للعمل. بشكل افتراضي، يتم تحديد من الاثنين إلى الجمعة.
ظروف العمل	حدد شروط العمل المراد تطبيقها على وردية العمل. إذا لم تقم بذلك تعيين أي شروط عمل ، ولا تنطبق أي شروط عامة ، سيتم جدولة الوكلاء دون فترات راحة أو وجبات غداء.

إدارة اقترانات الجدولة الديناميكية

تتيح لك صفحة اقترانات الجدولة الديناميكية إعداد اقتران وإدارته بين أسبوع عمل معين وقاعدة عمل ووكلاء. عندما يتم منح هؤلاء الوكلاء الفرصة لإنشاء جداولهم الخاصة لأسبوع عمل معين، تحدد قاعدة العمل المقترنة بذلك الأسبوع وهؤلاء الوكلاء الخيارات التي ستتوفر لهؤلاء الوكلاء عند تحديد جداولهم. يمكن ربط العامل بقاعدة عمل واحدة فقط في الأسبوع.

يعرض جدول الوكلاء الوكلاء الذين تم تعيينهم لأي قاعدة عمل للأسبوع المحدد، وقاعدة العمل التي سيستخدمونها لجدولة أنفسهم، ورتبهم وتاريخ بدء الشركة (يستخدم لتحديد الترتيب الذي يمكنهم جدولة أنفسهم به). يمكنك فرز الجدول حسب أي عمود بترتيب تصاعدي/تنازلي بالنقر فوق رأس العمود، أو تصفية الجدول حسب اسم العامل.

مثال حدد قاعدة العمل أ وقم بإقران الوكلاء 1 و2 و3 و4 بها عن طريق نقل أسمائهم إلى الجزء المعين. بعد ذلك ، حدد قاعدة العمل ب وقم بإقران الوكلاء 5 و 6 و 7 و 8 بهذا العمل
عن طريق نقل أسمائهم إلى الجزء المعين.

بمجرد تكوين اقترانات الجدولة الديناميكية وحفظها لأسبوع معين، يمكنك نسخها إلى أسابيع أخرى باستخدام وظيفة النسخ. يمكنك إعداد الجمعيات لعدة أسابيع في المستقبل حسب اختيارك.

أوصاف الحقول

الحقول الموجودة على الصفحة موضحة أدناه.

أسبوع العمل

حدد تاريخ بدء الأسبوع الذي تريد أن يختار فيه الوكلاء جداولهم الخاصة. إذا حددت تاريخا غير اليوم الأول من الأسبوع الذي تمت تهيئته، WFM تلقائيا بتغيير تحديدك إلى اليوم الأول من الأسبوع من الأسبوع المحدد.

الجمعيات

حدد قاعدة العمل التي تريد استخدامها من القائمة المنسدلة اسم قاعدة العمل. قواعد العمل المدرجة في القائمة المنسدلة هي تلك التي تم تكوينها وتنشيطها في صفحة قواعد عمل الجدولة الديناميكية.

في جدول الوكلاء، حدد الوكلاء الذين سيقومون بجدولة أنفسهم وفقا لقاعدة العمل المحددة للأسبوع المحدد ونقل أسمائهم إلى الجزء المعين.

نسخ

حدد تاريخ البدء لأسبوع واحد أو أكثر غير الأسبوع الذي قمت بتكوينه في الحقل "تاريخ الجدول"، ثم انقر فوق نسخ. يؤدي ذلك إلى نسخ قاعدة العمل والوكلاء الذين قمت بتكوينهم لتلك الأسابيع. لا يتم تمكين وظيفة النسخ حتى تقوم بحفظ الاقترانات التي تم تكوينها.

إدارة أحداث الجدولة الديناميكية
استخدم صفحة أحداث الجدولة الديناميكية لإنشاء حدث جدولة ديناميكية وتحريره وحذفه ومراجعته. يمكنك أيضا استخدامه لإنشاء تقرير بأي حوافز جدولة مقدمة لنطاق زمني محدد.

يتم تطبيق استثناء الحدث على جداول الوكلاء المحددين بمجرد حفظ الحدث.

ملاحظة في حالة إعادة تشغيل جدول، يتم الكتابة فوق استثناءات حدث الجدولة الحيوية. يمكنك إعادة إدراجها في جداول الوكلاء عن طريق إعادة حفظ الحدث. (قم بإجراء تغيير بسيط في حالة
قم بتمكين الزر حفظ، مثل إضافة حرف إلى اسم الحدث.)

إنشاء حدث جديد

إنشاء حدث جدولة ديناميكية

1. حدد خيار "إنشاء حدث جدولة ديناميكي جديد".
2. أكمل الأقسام الموجودة في الصفحة. انظر أدناه للحصول على شرح للأقسام.
3. انقر على حفظ.

اسم الحدث

أدخل اسما فريدا للحدث الجديد، أو حدد حدثا موجودا من الحقل المنسدل تحديد حدث.

فترة الجدول الزمني

حدد تاريخ بدء الفترة التي سيتم جدولتها في حقل "تاريخ بدء الجدول". يتم تعيين تاريخ البدء افتراضيا على اليوم الأول المكون من الأسبوع الذي يحتوي على التاريخ الذي تختاره. في حقل المدة، أدخل عدد الأسابيع التي تريد جدولتها.

استثناء

حدد الاستثناء الذي تريد استخدامه للحدث. هذا هو الاستثناء الذي يظهر في جداول العامل.

عدم كفاءة الجدول الزمني

أدخل نسبة مئوية لزيادة الاحتياجات المتوقعة لجميع الفترات الزمنية من أجل منع نقص الموظفين. استخدم هذا الخيار لنمذجة تأثيرات الوقت الضائع من FTE المثالي بسبب سياق العمل العادي مثل فترات الراحة أو الأنشطة المخطط لها أو تبديل المهام للوكلاء متعددي المهارة. بشكل افتراضي ، تكون هذه القيمة 20 بالمائة. الحد الأقصى الذي يمكنك إدخاله هو 50 بالمائة.

مثال يعني الإعداد الافتراضي 20 بالمائة أن WFM يمثل 1.6 ساعة من الوقت غير المنتج كلما تم تحديد جدول مدته ثماني ساعات.

عرض متوسط الموظفين

حدد خانة الاختيار هذه إذا كنت تريد أن تعرض شبكة الجدولة الديناميكية التي يراها العامل احتياجات التوظيف كأرقام بالإضافة إلى رموز.

ملاحظة سيرى المحللون دائما أرقام احتياجات التوظيف بغض النظر عن الإعداد الذي تختاره هنا.

السماح بزيادة عدد الموظفين

حدد خانة الاختيار هذه إذا كنت تريد تقديم خيار وردية واحد على الأقل لكافة الوكلاء، حتى إذا تم استيفاء متطلبات التوظيف. يتم تقديم الوكلاء بأقل وردية مكتظة بالموظفين (أو نوبات ، إذا كان هناك تعادل).

تعديل الحاجة إلى التوظيف

يمكنك تمكين مزيج من نوبات العمل التقليدية أو الجداول الحالية أو الجداول التي تم إنشاؤها خارج حدث الجدولة الديناميكية من خلال موازنة حاجة التوظيف بنسبة مئوية ثابتة. على سبيل المثال، إذا كان 40 بالمائة من وكلاء FTE يشاركون في حدث الجدولة الديناميكية، وتمت جدولة 60 بالمائة خارج حدث الجدولة الديناميكي هذا، فأدخل 40 (بالمائة) في هذا الحقل.

حافز الجدولة

(اختياري) أدخل وصفا للحافز الذي ستقدمه لتشجيع الوكلاء على جدولة أنفسهم لنوبة عمل أقل جاذبية. الحد الأقصى للأحرف = 60.

الوكلاء

يعرض جدول الوكلاء الوكلاء الذين تم تعيين قاعدة عمل جدولة ديناميكية نشطة للأسابيع التي اخترتها في حقلي "تاريخ بدء الجدولة" و"المدة" والذين لم يتم تعيين حدث جدولة ديناميكي لهم بعد.

زر حساب أوقات التسجيل

انقر فوق هذا الزر لعرض مربع حوار منبثق لتكوين حدث التسجيل المضاف إلى جدول العامل. حدث التسجيل هو الفترة الزمنية التي يمكن للوكيل خلالها تحديد جدوله الخاص. يوجد في مربع الحوار هذا ثلاث علامات تبويب. عند الانتهاء من الحقول في علامات التبويب الثلاث، انقر فوق تطبيق.

علامة التبويب "المدة"

الحقل	الوصف
تاريخ بدء الفعالية	أدخل تاريخ بدء الحدث. هذا هو التاريخ الأول الذي يكون فيه الاستثناء يمكن أن تظهر في جداول الوكيل.
وقت بدء الحدث	أدخل وقت بدء الحدث. هذا هو أقرب وقت يمكن أن يظهر استثناء في جداول الوكيل في تاريخ البدء. مثال إذا كان تاريخ البدء هو 23 سبتمبر ووقت البدء

علامة التبويب المدة (تابع)

الحقل	الوصف
	08:00 ، يمكنك تحديد 07:00 يوم 24 سبتمبر [redacted] الما أن ذلك ضمن تاريخ ووقت الانتهاء.
تاريخ انتهاء الحدث	تاريخ انتهاء الحدث. هذا هو التاريخ الأخير الذي يمكن أن يكون فيه الاستثناء تظهر في جداول الوكيل.
وقت انتهاء الحدث	وقت انتهاء الحدث. هذه هي المرة الأخيرة التي يمكن فيها للاستثناء تظهر في جداول الوكيل في تاريخ الانتهاء.
طول الفعالية (بالدقائق)	طول الحدث بالدقائق. هذا هو مقدار الوقت الذي سيتعين على الوكيل إنشاء جدوله الزمني.
الفجوة (دقائق)	الحد الأقصى لعدد الدقائق التي يمكن أن توجد بين نهاية الاستثناء وبداية الاستثناء التالي للوكلاء المصنفين بالتسلسل. إذا كان جدول العامل "ب" بحيث لا يمكن إضافة الاستثناء إلى جدوله ضمن الفجوة التي تمت تهيئتها بعد استثناء العامل "أ"، جدولة استثناء العامل "ب" في أول فترة زمنية متاحة وسيتم جدولة استثناء العامل "ج" في الفترة الزمنية المقصودة أصلا للعامل "ب".

علامة التبويب "الأنشطة"

الحقل	الوصف
الأنشطة التي يمكن الكتابة فوقها	حدد جدولة الأنشطة التي يمكن استبدالها بواسطة استثناء الحدث. إذا اخترت "غير متوفر"، فيجب عليك إكمال حقلي "وقت البدء" و"وقت الانتهاء".
وقت البدء	(النشاط غير المتاح فقط) وقت البدء للنطاق الذي يمكن خلاله الكتابة فوق النشاط "غير متوفر".
وقت الانتهاء	(غير متوفر acivity فقط) وقت الانتهاء للنطاق الذي يمكن خلاله الكتابة فوق النشاط "غير متوفر".

علامة التبويب "جدولة العوامل في المجموعات"

الحقل	الوصف
الحد الأقصى لنسبة الوكيل لجدولة المجموعة	النسبة المئوية القصوى للوكلاء التي يمكن جدولتها في مجموعات. وهذا يعني أن هؤلاء الوكلاء سيكون لديهم حدث جدولة ديناميكي مضاف إلى جداولهم في نفس الفترة الزمنية، وسيقوم جميع هؤلاء الوكلاء بإنشاء جداولهم الخاصة في نفس الوقت. مثال أدخل 75 في الحقل لجدولة 75 بالمائة من وكلائك في مجموعات. هذا يعني أن 25 بالمائة من وكلائك سيفعلون ذلك يتم جدولتها كأفراد.
النسبة المئوية القصوى لحجم المجموعة	الحد الأقصى لحجم مجموعة الجدولة كنسبة مئوية من إجمالي عدد الوكلاء الذين يتم جدولتهم. مثال تريد جدولة 100 وكيل في مجموعات، لكنك تريد ألا يزيد عدد العاملين في كل مجموعة عن 20 عاملا. للحصول على هذه النتيجة ، يمكنك إدخال 20 (بالمائة) في هذا الحقل.

مراجعة حالة حدث

يمكن لمنظمي الجدولة والمسؤولين استخدام خيار "مراجعة حدث جدولة ديناميكي موجود أو تحريره أو حذفه" لمراقبة الحالة الحالية لحدث جدولة ديناميكي ومراجعة جداول الوكلاء المرسلة وتحريرها. يسرد جدول الوكلاء جميع الوكلاء الذين تم تعيين الحدث لهم وحالة حدث كل وكيل.

يمكنك مراجعة قائمة الوكلاء المعينين إذا رغبت في ذلك، ثم حساب أوقات استثناء العامل للوكلاء المعينين حديثا والوكلاء الذين فاتهم الحدث، أو جميع الوكلاء المعينين. بمجرد تحديد الوكلاء الذين تريد تضمينهم في الحدث المنقح ، انتقل عبر علامات التبويب الموجودة في النافذة المنبثقة حساب أوقات الاشتراك وقم بمراجعة المعلومات هناك حسب الحاجة. عند النقر فوق حساب أوقات الاشتراك في النافذة المنبثقة، يتم إنشاء أحداث تسجيل جديدة للوكلاء المحددين.

يمكنك أيضا مراجعة جداول الوكلاء المرسلة وتحريرها. يجب أن يتم تحرير الجداول قبل تشغيل الجدول الفعلي. لمراجعة جدول أو تحريره، انقر فوق الارتباط معلق أو مكتمل للوكيل في عمود الحالة لعرض صفحة الجدولة الديناميكية للعامل. إذا قمت بتحرير الجدول، فانقر فوق إرسال عند الانتهاء.

إذا فاته أحد الوكلاء حدث ما، فيمكنك إنشاء جدول لذلك الوكيل وإرساله بالنقر فوق رابط حالة الفائتة.

إنشاء تقرير حوافز الجدولة

استخدم خيار "إنشاء تقرير حوافز جدولة" لعرض قائمة بجميع حوافز الجدولة المقدمة والمقبولة لنطاق زمني محدد ولوكلاء محددين.

يمكن عرض التقرير في صفحة أحداث الجدولة الديناميكية أو تصديره كجدول بيانات بتنسيق CSV.

إنشاء تقرير حوافز الجدولة

1. في صفحة أحداث الجدولة الديناميكية، حدد إنشاء تقرير حوافز الجدولة خيار.
2. حدد النطاق الزمني والوكلاء الذين تريد الإبلاغ عنهم.
3. انقر فوق عرض التقرير لعرض التقرير على الصفحة، أو تصدير باسم **CSV** لإنشاء ملف يمكن فتحه في Excel أو تطبيقات جداول البيانات الأخرى.

تحرير صفحة الجدولة الديناميكية لأحد الوكلاء

إذا تم تكوين الوكلاء لإنشاء جداولهم الخاصة باستخدام ميزة الجدولة الديناميكية، فيمكن للمسؤولين والمجدولين مراجعة الجداول التي يطلبها الوكلاء وتحريرها قبل تشغيل الجدول الفعلي.

لمراجعة صفحة الجدولة الديناميكية لأحد العاملين وتحريرها:

1. على شريط الأدوات، حدد الجداول والتخطيط > "الجدول الزمني".
2. حدد العامل الذي تريد عرض صفحة الجدولة الديناميكية الخاصة به، ثم انتقل إلى الجدول في اليوم الذي تلقى فيه العامل استثناء حدث الجدولة الديناميكية.
3. انقر فوق الارتباط الموجود في الاستثناء لعرض الصفحة.
4. قم بالمراجعة والتحرير حسب الرغبة، ثم انقر فوق إرسال.

لمزيد من المعلومات حول الجدولة الديناميكية للعامل، راجع الجدولة الديناميكية للوكلاء.

تكوين التوافر الديناميكي

يتيح التوفر الديناميكي للوكلاء تكوين توفر العمل الخاص بهم لأسابيع محددة.

يتم استخدام قاعدة الإتاحة الديناميكية لتعيين معلمات توفر العامل. يتم تعيين قواعد التوفر الديناميكية للوكلاء لأسابيع محددة أو تبدأ في أسبوع محدد وتمتد لفترة غير محددة.

يقوم العاملون بتكوين توفرهم لتلك الفترات وفقا للمعلمات المنصوص عليها في القاعدة. بمجرد الموافقة ، يتم استخدام هذه التوافر كوردية عمل من النوع المتغير لجدولة الوكلاء بالاقتران مع شروط الحد الأدنى / الحد الأقصى للساعة المخصصة لهم.

إدارة قواعد التوفر الديناميكية

تتيح لك صفحة قواعد التوفر الديناميكية إنشاء قواعد العمل التي تنطبق على إتاحة الوكيل وتحريرها وحذفها وتعيينها وإدارتها.

الحقول الموجودة على الصفحة عند إنشاء القواعد أو تحريرها أو حذفها موضحة أدناه.

الحقل	الوصف
اسم القاعدة	أدخل اسما فريدا للقاعدة.
تنطبق على	حدد يوما واحدا أو أكثر من أيام الأسبوع التي تقوم بتكوينها. استخدم Ctrl+Click لتحديد عدة أيام غير متجاورة.
النوع	قم بالتكوين إذا كان يجب على العامل العمل أو يمكنه العمل أو لا يمكنه العمل في أيام الأسبوع المحددة. في المخطط، تظهر الأيام التي يجب أن يعمل فيها العامل باللون الرمادي الداكن، وتظهر الأيام التي يمكن للوكيل العمل فيها باللون الرمادي الفاتح، وتترك الأيام التي لا يستطيع فيها العامل العمل فارغة. يتم تمييز الأيام المحددة باللون الأزرق في الرسم البياني.
مدة	قم بتكوين أقرب وقت بدء وآخر وقت انتهاء لوردية العمل في اليوم المحدد. أدخل الوقت بتنسيق 24 ساعة. عند النقر خارج حقلي وقت البدء والانتهاء، يتم عرض شريط يوضح مدة التحول على الرسم البياني. يظهر إذا كان النوع "يمكن أن يعمل" أو "يجب أن يعمل". ملاحظة عند تكوين المدة ، تأكد من وجود وقت كاف مسموح به لتمديد المناوبة بسبب حالة العمل غير مدفوعة الأجر الانشطه.
أصغر طول مناوبة مسموح به	أدخل أقصر مدة مناوبة مسموح بها في أي يوم بالساعات بزيادات قدرها 15 دقيقة.
الحد الأقصى لعدد المناوبات	أدخل عدد المناوبات في أي يوم يمكن للوكيل العمل فيه (تقسيم التحولات).
الحد الأدنى لطول الفترة الزمنية بين التحولات	أدخل مقدار الوقت الذي يجب أن يحدث بين المناوبات في نفس اليوم. يظهر إذا كان الحد الأقصى لعدد التحولات أكبر من واحد.

تعيين القواعد للوكلاء

بعد تكوين قاعدة، يمكن تعيينها إلى الوكلاء.

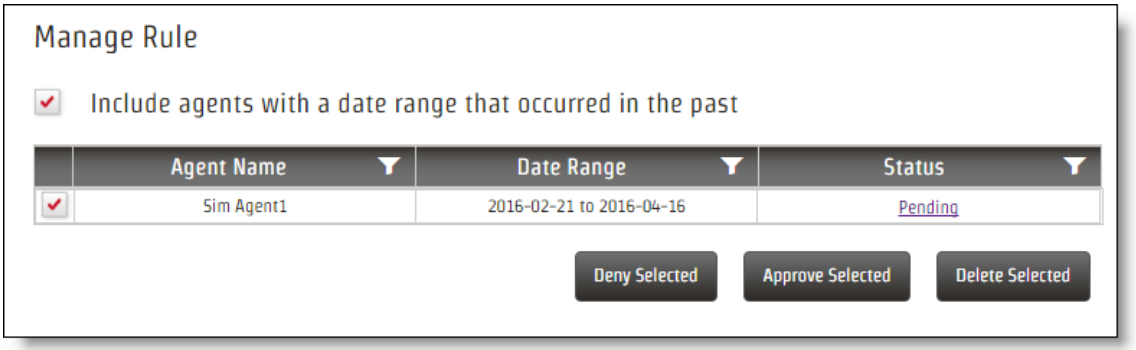
ملاحظة يمكن أن يكون لدى العامل قاعدة توفر ديناميكية واحدة فقط لأسبوع محدد. إذا تم تعيين قاعدة توفر ديناميكية إلى أسبوع تم بالفعل تعيين قاعدة توفر ديناميكية له، فإن سيتم استخدام مهمة جديدة للأسابيع المحددة.

الحقول الموجودة على الصفحة عندما تختار تعيين قاعدة للوكلاء موضحة أدناه.

الحقل	الوصف
اسم القاعدة	حدد القاعدة التي تريد تعيينها للوكلاء.
الوكلاء	انقل العاملين الذين تريد تعيين القاعدة لهم من الجزء المتوفر إلى الجزء المعين.
بدء العرض	اختر تاريخ بدء للقاعدة. إذا حددت تاريخا ليس بداية أسبوع عمل، تعيين التاريخ افتراضيا تلقائيا إلى اليوم الأول من الأسبوع المحدد.
القاعدة مستمرة	حدد خانة الاختيار هذه إذا كنت لا تريد أن يكون للقاعدة نهاية محددة تاريخ. عند تحديده، يختفي حقل "تاريخ الانتهاء".
انتهاء العرض	اختر تاريخ انتهاء للقاعدة. إذا حددت تاريخا ليس نهاية أسبوع عمل، تعيين التاريخ افتراضيا تلقائيا إلى اليوم الأخير من الأسبوع.
الموافقة على طلب التوفر الديناميكي للوكيل تلقائيا	حدد خانة الاختيار هذه إذا كنت تريد الموافقة تلقائيا على الطلبات التي تفي بالمعلمات التي تم إعدادها للقاعدة. في حالة ترك المسح، يجب أن تتم الموافقة على جميع طلبات الإتاحة الديناميكية من قبل مسؤول أو مجدول أو مشرف.

إدارة القواعد المعينة

استخدم خيار "إدارة القواعد المعينة" لعرض جدول لجميع الوكلاء الذين تم تعيين قاعدة توفر ديناميكية محددة لنطاق تاريخ في المستقبل. يمكنك أيضا اختيار إدراج الوكلاء الذين تم تعيين القاعدة لهم لنطاق زمني في الماضي.



من هذا الجدول، يمكنك عرض حالة طلب التوفر الديناميكي لكل وكيل. يؤدي النقر فوق الحالة إلى نقلك إلى صفحة "توفري" الخاصة بالوكيل لعرض جميع تفاصيل الطلب.

عند تحديد وكيل في الجدول، تظهر أزرار أسفل الجدول تمكنك من رفض طلب إتاحة الوكيل المحدد أو الموافقة عليه أو حذفه. يعتمد الإجراء الذي يمكنك اتخاذه على حالة طلب الوكيل المحدد. على سبيل المثال، إذا كانت الحالة موافق عليها، فإن الإجراءات التي يمكنك اتخاذها هي رفض المحدد وحذف المحدد. إذا قمت بتحديد طلبات متعددة بحالات مختلفة، فإن الإجراءات التي يمكنك اتخاذها هي تلك المشتركة بين جميع الحالات المحددة. على سبيل المثال، إذا حددت طلبات بحالتي "موافق عليها" و"مرفوض"، فإن الإجراء الوحيد المتاح لك هو "حذف المحدد" لأن هذا الإجراء متاح لكل من الطلبات الموافق عليها والطلبات المرفوضة.

يمكنك تصفية الجدول حسب أي عمود بالنقر فوق رمز تطبيق عامل التصفية في رأس العمود.

حول التوافر الخاص بي

تسمح ميزة "توفري" (المعروفة أيضا باسم "التوفر الديناميكي") للوكلاء بالإشارة إلى أيام الأسبوع وساعات اليوم التي يكونون فيها متاحين للعمل. يتم استخدام هذه المعلومات مثل وردية عمل متغيرة لجدولة الوكلاء في حدود توفرهم لتلبية احتياجات الخدمة.

> ملاحظة لا يمكن استخدام هذه الميزة لجدولة الوكلاء ما لم يتم تكوين شروط الحد الأدنى/الحد الأقصى للساعة وتعيينها إلى الوكلاء. الصفحة نفسها متاحة للوكلاء بمجرد ديناميكية
> يتم تعيين قاعدة التوفر لهم لنطاق تاريخ محدد.

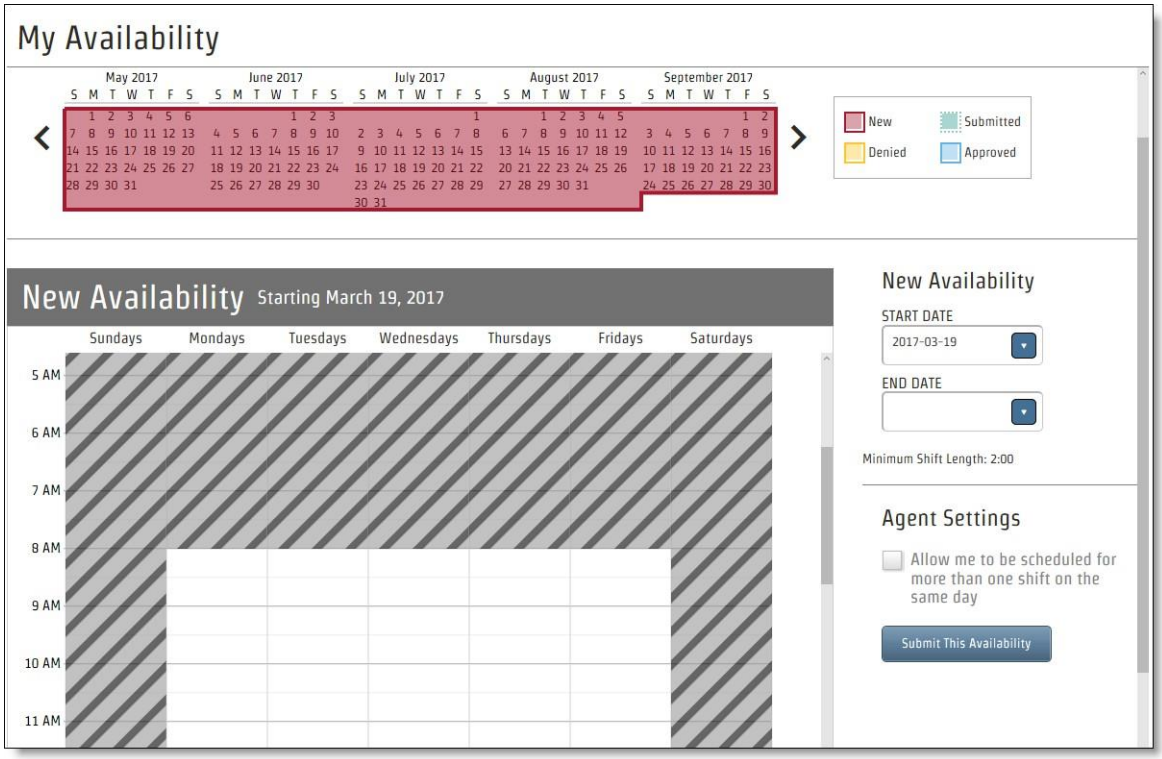
يقوم المسؤول أو المجدول بإنشاء قاعدة إتاحة ديناميكية (راجع تكوين التوفر الديناميكي) تحدد معلمات الأيام والساعات التي يمكن للعامل العمل فيها. ثم يتم تعيين القاعدة للوكلاء لنطاق تاريخ محدد أو لفترة غير محددة. ثم تصبح ميزة "توفري" متاحة للوكيل ضمن أيقونة الجداول والتخطيط.

يمكن تكوين قواعد التوفر الديناميكية بحيث تتم الموافقة على طلبات إتاحة العامل تلقائيا، طالما أن الطلب يتوافق مع معلمات القاعدة. وإلا، يجب أن تتم الموافقة على طلبات التوفر من قبل مسؤول أو مجدول أو مشرف حتى تدخل حيز التنفيذ.

توفري للوكلاء

عند تعيين قاعدة توفر ديناميكية لك، يصبح خيار "توفري" مرئيا ضمن "الجداول والتخطيط" على شريط الأدوات.

في صفحة "توفري"، تكون الأسابيع التي يجب عليك تحديد توفرك لها مظللة باللون الأحمر (التوفر الجديد) أو الأصفر (رفض التوافر). انقر في المنطقة الحمراء لعرض مخطط يعرض أيام الأسبوع والساعات المتاحة لك للتحديد. الساعات غير المتاحة مظللة باللون الرمادي. توجد قيود على كيفية اختيار الأيام والساعات على يمين الرسم.

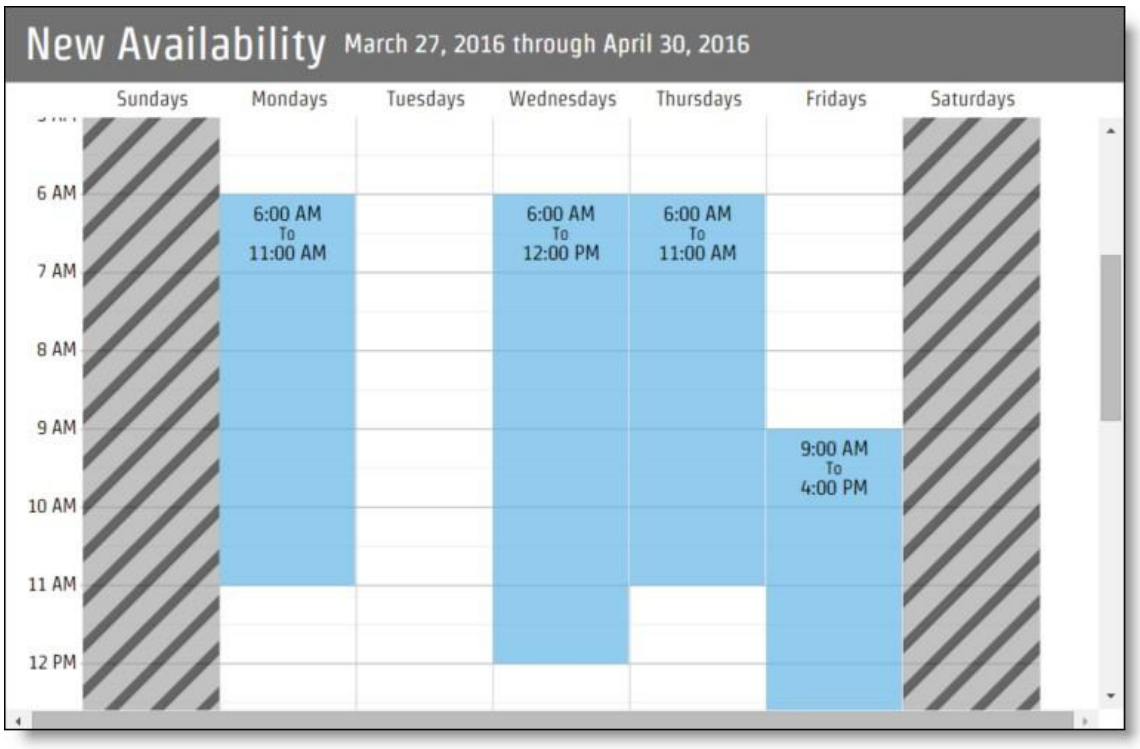


لا يتعين عليك تكوين نفس التوفر للفترة بأكملها. يمكنك تكوين توافرات مختلفة لمجموعات فرعية من الفترة بأكملها عن طريق تحديد تاريخي البدء والانتهاء للأسابيع المطلوبة. تبدأ التوافر دائما في اليوم الأول من الأسبوع وتنتهي في اليوم الأخير من الأسبوع. لا يمكنك بدء أو إنهاء تحديد التوفر في منتصف الأسبوع.

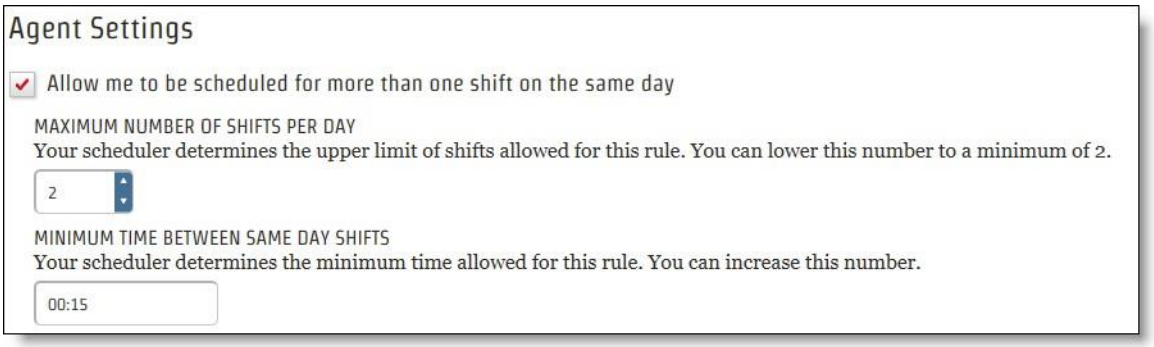
ملاحظة لا يمكنك تحديد تواريخ خارج نطاق التاريخ في المهمة الأصلية.

قم بتكوين الأيام والساعات التي تكون متاحا فيها للعمل على الرسم البياني. انقر فوق عمود اليوم ، ثم اسحب نهايات الشريط الأزرق الناتج إلى وقت البدء والانتهاء الذي اخترته. إذا كان هناك قيود ، فلا يمكنك تقصير الشريط بطريقة تنتهك القيد. على سبيل المثال، إذا كان هناك قيد يعين الحد الأدنى لطول المناوبة إلى ساعتين، فلا يمكنك تقصير الشريط إلى أقل من ساعتين.

يعرض الرسم التالي مخططا بخيارات الإتاحة المكتملة. اختار هذا العامل عدم العمل أيام الثلاثاء للأسابيع التي تغطيها قاعدة التوفر هذه.



إذا كانت قاعدة الإتاحة الديناميكية المعينة لك تسمح بتقسيم المناوبات، فسيظهر قسم إعدادات العامل. إذا قمت بتحديد خانة الاختيار "السماح لي بجدولة أكثر من وردية واحدة في نفس اليوم"، يمكنك عندئذ اختيار الحد الأقصى لعدد المناوبات في اليوم والحد الأدنى للوقت بين نوبات العمل في نفس اليوم. يجب أن يكون الحد الأقصى لعدد التحولات في اليوم أقل من أو يساوي ما تم تكوينه في القاعدة، ويجب أن يكون الحد الأدنى للوقت بين نوبات نفس اليوم أكبر من أو يساوي ما تم تكوينه في القاعدة.



لديك خيار إرفاق تعليق على طلب التوفر الخاص بك في أي وقت. اكتب تعليقك في الحقل اترك تعليقا وانقر فوق إضافة تعليق.

عند الانتهاء من تحديد التوافر الخاص بك، انقر فوق إرسال هذا التوفر. في منطقة التقويم، تتحول الأسابيع التي يغطيها طلب التوفر الخاص بك من الأحمر إلى الأخضر للإشارة إلى أنه قد تم إرسالها. إذا تمت الموافقة عليها ، سواء تلقائيا أو من قبل مسؤول أو مجدول أو مشرف ، تتحول الأسابيع إلى اللون الأزرق. إذا تم رفضها ، فإنها تتحول إلى اللون الأصفر.

في حالة رفض التوافر الخاص بك، يجب عليك إعادة إرسال تحديد توفر جديد. تحقق من التعليقات المرفقة بالصفحة للحصول على معلومات حول سبب رفض طلبك الأولي. في معظم الحالات ، إذا لم تتم الموافقة على التوافر الخاص بك ، فلن يتم تحديد موعد عملك.

يمكنك الرجوع في أي وقت وتعديل أو حذف كل أو أي مجموعة فرعية من التوافر الذي أرسلته، حتى لو تمت الموافقة عليه. إذا قمت بتعديل التوافر الخاص بك، يمكنك تغيير مجموعة فرعية مما أرسلته سابقا أو مدى التوفر للفترة بأكملها.

تظهر طلبات التوافر المرسلة والموافق عليها والمرفوضة (وليس طلباتك الجديدة) في Messaging Out Box. يمكنك تتبع حالتهم هناك أو عرض حالتهم على صفحة "توفري".

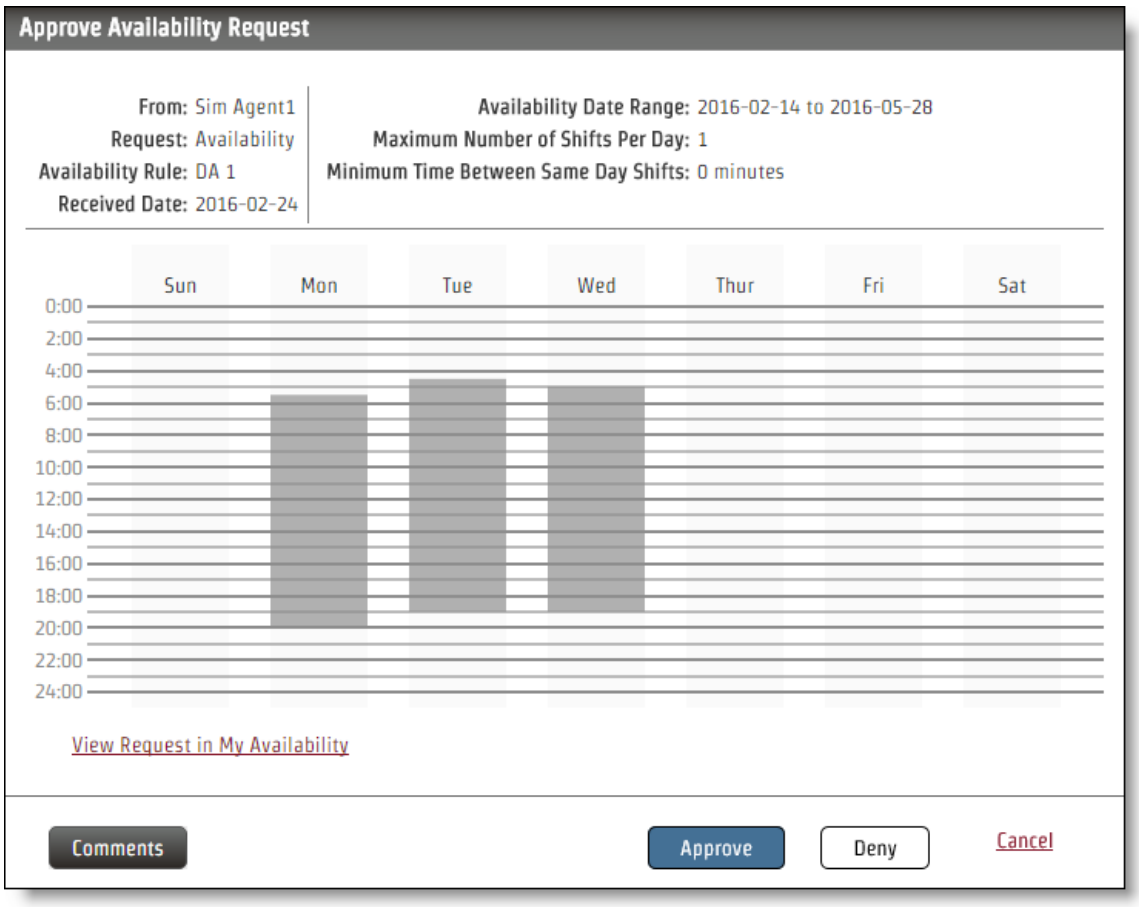
توفري للمسؤولين والمجدولين والمشرفين

بمجرد أن يكمل الوكلاء تحديدات التوفر الخاصة بهم، يجب الموافقة على طلب التوفر الديناميكي قبل استخدامه في الجدولة. إذا تم تكوين قاعدة التوفر الديناميكي للسماح بالموافقة التلقائية، تتم الموافقة على الطلب إذا كان يفي بمعلمات القاعدة. نظرا لأنه لا يمكن إرسال الطلبات بنجاح ما لم تستوف معلمات القاعدة ، تتم الموافقة عليها دائما تلقائيا.

إذا لم يتم تكوين قاعدة التوفر الديناميكي للموافقة التلقائية، فيجب الموافقة على كل طلب من قبل مسؤول أو مجدول أو مشرف.

> ملاحظة يمكن للمشرفين فقط الموافقة على الطلبات المقدمة من الأعضاء في فرقهم أو رفضها. لا يمكن للمشرفين الذين هم أيضا وكلاء الموافقة على طلباتهم الخاصة.

يتم إعلامك بطلبات التوفر الديناميكي في مربع مهام المراسلة إذا تم تمكين تنبيهات المراسلة في صفحة الإشعارات (راجع تكوين الإعلامات). عند فتح طلب، يتم عرض ملخص للطلب.



يمكنك الموافقة على الطلب أو رفضه من مربع الحوار هذا، أو يمكنك النقر فوق الارتباط عرض الطلب في توفري لإعادة توجيهك إلى صفحة "توفري" مع تحديد العامل وعرض هذا الطلب.

يمكنك بعد ذلك الموافقة على الطلب أو رفضه من صفحة توفري. لديك أيضا خيار تحرير التحديدات ثم الموافقة على الطلب الذي تم تغييره.

يمكنك عرض توفر الوكيل في أي وقت عن طريق اختيار توفري من قائمة الجداول والتخطيط ثم تحديد العامل. عند عرض صفحة "توفري" الخاصة بهذا العامل لأول مرة، فإنها تعرض شريط التقويم فقط مع المناطق المظللة التي تشير إلى حالة كل قاعدة إتاحة ديناميكية تم تعيينها للوكيل.

انقر فوق أي من المناطق المظللة لعرض تفاصيل طلب التوفر. لديك خيار الموافقة على التوفر المحدد أو رفضه أو تحريره، وفقا لحالته الحالية. يوضح الجدول أدناه الإجراءات التي يمكنك اتخاذها لكل حالة حالية.

إذا كانت الحالة الحالية:	يمكنك:
الجديد	إرسال
مقدم	موافقة، رفض، تحرير
مصدق	رفض ، تحرير
نفي	تحرير، موافقة

إنشاء ورديات العمل

يتيح لك WFM إنشاء نوبات عمل تتوافق مع توفر الوكلاء وأيام الإجازة المفضلة ووقت البدء وطول يوم العمل. تحدد وردية العمل الساعات والأيام التي يمكن للوكلاء العمل فيها. سيقوم WFM بعد ذلك بجدولة هؤلاء الوكلاء لتتناسب بشكل أفضل مع تفضيلات نوبات العمل ومتطلبات العمل. لا يوجد حد لعدد نوبات العمل التي يمكنك إنشاؤها، ويحتفظ WFM بمحفوظات الجدول السابق لكل عامل في قاعدة بيانات WFM.

عند تكوين وردية عمل ، تحتاج إلى تحديد نوع نوبة العمل. هناك ثلاثة أنواع من نوبات العمل:

- نوبات العمل الثابتة
- مناوبات عمل المهام
- نوبات عمل متغيرة

يمكنك تعيين وكلاء وظروف عمل لوردية عمل لأسابيع محددة.

يمكنك إنشاء نوبات عمل متعددة ثم تعيينها لتناوب وردية عمل الوكيل. إذا كنت تستخدم مناوبات العمل (يعمل الوكيل نوبات مختلفة على مدار عدة أسابيع)، فيجب عليك تحديد تسلسل المناوبة والتناوب (راجع إدارة المستخدمين ومثال تناوب وردية العمل).

نوبات العمل والمناطق الزمنية

نوبات العمل محايدة للمنطقة الزمنية. وهذا يعني أنه إذا قمت بإعداد وردية عمل تبدأ في الساعة 8:00 AM وتنتهي في الساعة 5:00 مساء ثم قمت بتعيين وردية العمل هذه إلى وكلاء في منطقتين زمنيتين مختلفتين، فإن وردية العمل تعمل من الساعة 8:00 AM إلى 5:00 مساء في المنطقة الزمنية المحلية لكل وكيل. يتم تكوين المناطق الزمنية المحلية للوكلاء ك "منطقة زمنية جدولة" خاصة بهم في صفحة المستخدمين (راجع إدارة المستخدمين).

نوبات العمل والجدولة الديناميكية

إذا قام أحد العاملين بإنشاء جدول ديناميكي يقع ضمن تناوب وردية العمل، فإن الجدول الديناميكي يتجاوز التناوب لذلك الأسبوع. يستأنف الدوران بعد الجدول الديناميكي. يستخدم WFM هذه الأولويات عند تحديد نوبات العمل:

1. الجدولة الديناميكية
2. التوافر الديناميكي
3. نوبات العمل التقليدية

مثل

إذا كان لدى أحد العاملين تناوب وردية عمل مكون من ثلاث نوبات عمل، ولكنه ينشئ جدولا ديناميكيا يقع في الأسبوع الثاني من التناوب، فإن هذا الجدول الديناميكي يحل محل تناوب وردية العمل للأسبوع الثاني. يستأنف التناوب للأسبوع الثالث ، ويستأنف التناوب التالي التناوب العادي لمدة ثلاثة أسابيع.

التناوب **1**	الدوران **2** مع ديناميكي تمت إضافة الجدول	التناوب **3**
وردية العمل 1	وردية العمل 1	وردية العمل 1
وردية العمل 2	الجدول الزمني الديناميكي	وردية العمل 2
وردية العمل 3	وردية العمل 3	وردية العمل 3

ملاحظة إذا تم حذف وردية عمل، يتم أيضا حذف تعيين وردية عمل العامل. لن يتم تعديل تعيينات وردية عمل الوكيل اللاحقة تلقائيا لتكو
مجاورة لوردية العمل المعينة سابقا
بلح. يمكن أن يؤدي هذا إلى أسابيع لم يتم فيها تعيين وردية عمل للوكيل.

يمكن للوكلاء تداول نوبات العمل. يجب الموافقة على هذه الصفقات من قبل المشرفين أو الجدولة أو المسؤولين. يمكن للمشرفين والمجدولين والمسؤولين أيضا إجراء صفقات جدولة مخصصة بناء على متطلبات العمل واحتياجات مركز الاتصال.

نوبات العمل الثابتة

وردية العمل الثابتة هي نوبة عمل تغطي متطلبات ساعات وأيام ثابتة ولا تختلف أبدا. استخدم هذا النوع من وردية العمل لجدولة الوكلاء لدعم المتطلبات لأيام أو أسابيع كاملة.

تتميز نوبة العمل الثابتة بالخصائص التالية:

- أيام العمل خلال الأسبوع ثابتة
- ساعات العمل كل يوم ثابتة ، ولكن لا يجب أن تكون هي نفسها لكل يوم

- يتم تحديد وقت بدء التحول كل يوم ، ولكن لا يجب أن يكون هو نفسه لكل يوم
- يجب أن يكون عدد الساعات في الأسبوع المحدد لوردية العمل (ساعة في الأسبوع) مساويا لإجمالي عدد الساعات المقررة لأيام الأسبوع في وردية العمل (إجمالي الساعات)

إذا قمت بتعيين وردية عمل ثابتة لأحد الوكلاء، فلن يتغير جدول الوكيل أبدا. إذا قمت بتعيين نوبات عمل ثابتة لجميع الوكلاء، فلن تتمكن من تحسين الجداول لضمان تغطية كافية في جميع الأوقات.

مناوبات عمل المهام

وردية عمل المهمة هي نوع من نوبات العمل الثابتة التي لا تغطي المتطلبات. استخدم وردية عمل المهمة لجدولة الوكلاء للأنشطة خارج الخدمة مثل المشاريع لأيام أو أسابيع كاملة.

نوبات عمل متغيرة

وردية العمل المتغيرة هي نوبة عمل تغطي متطلبات الساعات والأيام المتغيرة. استخدم هذا النوع من وردية العمل لجدولة الوكلاء لدعم قائمة انتظار الخدمة للأيام والأسابيع المتغيرة.

على عكس وردية العمل الثابتة، توفر وردية العمل المتغيرة المرونة بإحدى الطرق التالية على الأقل:

- يمكنك تعيين يوم واحد أو أكثر في الأسبوع كيوم عمل اختياري.
- يمكنك تعيين إجمالي ساعات العمل ليوم واحد أو أكثر في الأسبوع كمتغير.
- يمكنك تعيين وقت الوصول ليوم واحد أو أكثر في الأسبوع كمتغير.

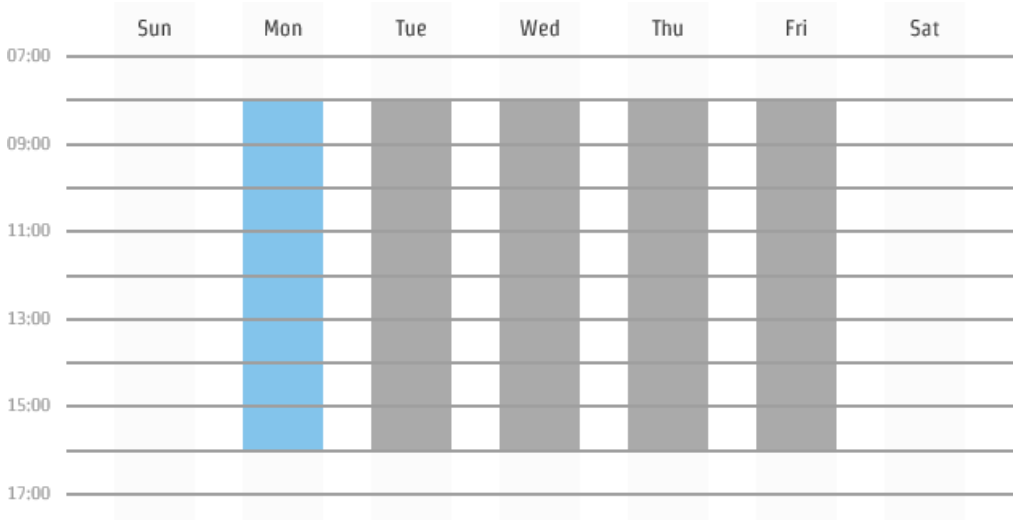
تختلف واحدة أو أكثر من الخصائص التالية في نوبة عمل متغيرة:

- الحد الأدنى والحد الأقصى للأيام في الأسبوع والساعات في الأسبوع—مع وردية عمل متغيرة، قد ترغب في تحديد الحد الأقصى لعدد الأيام والساعات في الأسبوع للحد من العمل الإضافي وضمان راحة الموظف بشكل معقول. قد تحتاج أيضا إلى تخصيص حد أدنى لعدد الساعات في اليوم وأيام في الأسبوع للوكيل. يمكنك تحديد الحد الأدنى والحد الأقصى لعدد الأيام في الأسبوع والساعات في الأسبوع لوردية العمل. ثم تقوم بتحديد الحد الأدنى والحد الأقصى لعدد الساعات لكل يوم من أيام الأسبوع التي يمكن للوكيل العمل فيها لهذا اليوم. يمكنك أيضا تحديد أيام الأسبوع التي تعتبر أيام عطلة محتملة للوكيل.
- أوقات البدء الأقدم والأحدث—حدد أقرب وقت قد ترغب في أن يبدأ فيه الوكيل العمل ومتى يمكن للوكيل بدء العمل. بمجرد معرفة أقرب وأحدث أوقات البدء الممكنة، يمكنك تكوين أقرب وأحدث أوقات البدء لوكيل في WFM لكل يوم في وردية العمل.

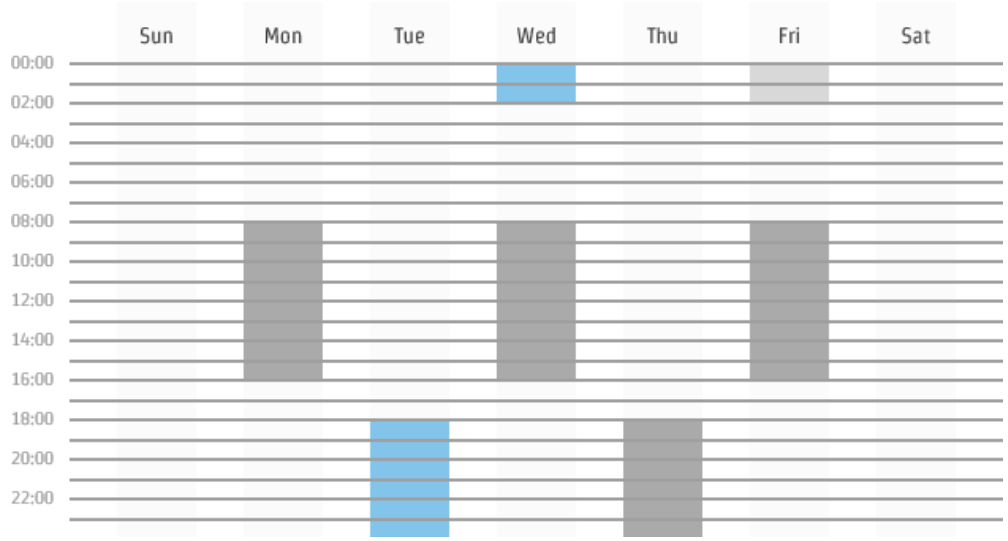
فهم الرسم البياني لمعلمة تحول العمل

الرسم البياني لمعلمة تحول العمل هو تمثيل مرئي لوردية العمل التي تقوم بتكوينها. ويعرض شريطا لكل يوم تقوم بإعداده، ويعرض أوقات البدء والمدد. بالنسبة لنوبات العمل الثابتة والواجبات، يعرض الرسم البياني شريطا رماديا لكل يوم مجدول من أيام الأسبوع. يظهر اليوم المحدد باللون الأزرق.

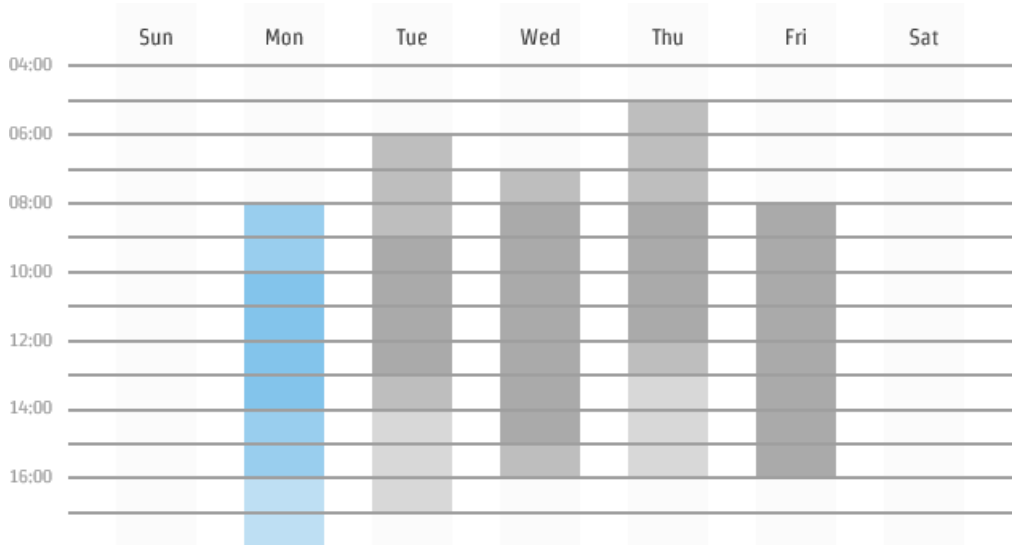
يوضح الرسم البياني التالي نوبة ثابتة تبدأ من الساعة 08:00 من الاثنين إلى الجمعة ومدتها ثماني ساعات يوميا.



يوضح الرسم البياني التالي أيضا وردية عمل ثابتة ، ولكنها تتضمن يومين تتجاوز فيهما نوبة العمل المجدولة منتصف الليل. يومي الثلاثاء والخميس ، يبدأ العمل في الساعة 18:00 وينتهي في الساعة 02:00 من صباح اليوم التالي. يظهر هذا بصريا من خلال استمرار شريط يوم الثلاثاء (يتم تحديد اليوم في شريط اليوم ، بحيث يظهر باللون الأزرق في الرسم البياني) حتى يوم الأربعاء.



يوضح الرسم البياني التالي وردية عمل متغيرة. يتم عرض الساعات الأساسية التي يعمل فيها الوكيل كل يوم باللون الرمادي الداكن أو الأزرق. يشار إلى أوقات البدء المتغيرة ومدة التحول باللون الرمادي الفاتح أو الأزرق. على سبيل المثال ، يوم الاثنين ، يمكن للوكيل بدء العمل من الساعة 08:00 إلى الساعة 10:00 ، وتتراوح مدة المناوبة بين أربع وثماني ساعات. يشير اللون الأزرق الداكن إلى أنه بغض النظر عن وقت بدء العامل أو مدة المناوبة ، يكون العامل في مركز الاتصال من الساعة 08:00 إلى الساعة 14:00.



عرض نوبات العمل المعينة

استخدم خيار "عرض نوبات العمل المعينة" لعرض قائمة بنوبات العمل المعينة للأسبوع الذي يتضمن تاريخا محددا.

عرض نوبات العمل المعينة

1. حدد الخيار عرض نوبات العمل المعينة .
2. اختر تاريخا. يظهر جدول نوبات العمل المعينة، ويعرض جميع نوبات العمل المجدولة للأسبوع الذي يتضمن التاريخ المحدد، وعدد الوكلاء المعينين لكل وردية عمل.
3. حدد وردية عمل وانقر فوق عرض الوكلاء لعرض أسماء الوكلاء المعينين لوردية العمل هذه.

أوصاف الحقول

تتيح لك صفحة نوبات العمل إنشاء ورديات العمل وتحريرها وحذفها. يمكنك أيضا عرض نوبات العمل المعينة.

الحقول الموجودة على الصفحة عند إنشاء وردية عمل أو تحريرها أو حذفها موضحة أدناه.

الحقل	الوصف
اسم وردية العمل	الاسم الفريد لوردية العمل.
تفعيل	حدد خانة الاختيار هذه لتنشيط وردية العمل. يجب تنشيطه حتى يكون متاحا للاستخدام. ملاحظة عند إلغاء تنشيط وردية عمل، فإنه لم يعد يظهر في جداول العامل، ولن يتم استخدامه في طلبات الجدول الجديد. يجب إعادة تعيين الوكلاء المعينين في وردية العمل هذه إلى نوبات عمل نشطة مختلفة ، وإلا فلن يتم جدولتهم لهذا الأسبوع.
نوع وردية العمل	نوع وردية العمل. عند تحرير وردية عمل موجودة، هناك قيود على تغيير وردية العمل إلى نوع وردية عمل مختلفة، كما يلي: ▪ يمكن تغيير وردية عمل ثابتة إلى وردية عمل مهمة ▪ لا يمكن لوردية العمل المتغيرة تغيير نوع وردية العمل ▪ يمكن تغيير وردية عمل المهمة إلى وردية عمل ثابتة
التكرار الأسبوعي	(نوبات العمل المتغيرة فقط) الحد الأدنى والحد الأقصى لعدد الساعات وأيام في الأسبوع يمكن جدولة وكيل. يجب أن تكون هذه القيم متوافقة مع معلمات الإزاحة. على سبيل المثال، لا يمكنك تحديد خمسة أيام كحد أدنى في الأسبوع عند تكوين يوم واحد فقط في معلمات التحول.
معلمات التحول	تعتمد معلمات التحول على نوع وردية العمل التي حددتها. مثل تقوم بإدخال معلمات لكل يوم من أيام الأسبوع، ويتم عرضها بيانيا في الرسم البياني لمعلمة نوبة العمل (راجع فهم الرسم البياني لمعلمة نوبة العمل). نوبات العمل الثابتة والمكلفة: ▪ تطبيق على—حدد يوما من شريط اليوم لتكوين المعلمات لذلك اليوم. ▪ بدء المناوبة—أدخل وقت بدء المناوبة. ▪ طول التحول—أدخل طول التحول.

الحقل	الوصف
	▪ الأيام في الأسبوع—(للقراءة فقط) يتم حساب هذه القيمة استنادا إلى عدد الأيام التي تقوم بتكوينها. ▪ الساعات في الأسبوع—(للقراءة فقط) يتم حساب هذه القيمة استنادا إلى عدد الأيام التي تقوم بتكوينها وطول المناوبة كل يوم. نوبات العمل المتغيرة: ▪ تطبيق على—حدد يوما من شريط اليوم لتكوين المعلمات لذلك اليوم. ▪ بدء المناوبة—أدخل أقدم وآخر الأوقات التي يمكن أن تبدأ فيها مناوبة العامل لذلك اليوم. ▪ طول المناوبة—أدخل الحد الأدنى والحد الأقصى لمدة المناوبة لذلك اليوم. ▪ الحد الأدنى للفاصل الزمني—أدخل الحد الأدنى للوقت بين نوبات العمل. ▪ أيام العطلة المسموح بها—حدد خانة الاختيار هذه إذا كان بإمكان الوكيل الحصول على يوم العطلة هذا. في حالة الموافقة ، سيطلب من الوكيل العمل هذا اليوم إذا كانت هناك ساعات متاحة.
زيادة الجدول	(نوبات العمل المتغيرة فقط) زيادة طول التحول المطلوبة. ال القيمة الافتراضية هي 30 دقيقة.
الامثل	(نوبات العمل المتغيرة فقط) نوع التحسين المطلوب: ▪ الأمثل - يقوم WFM بجدولة الوكلاء بنوبات عمل ثابتة أولا. ثم يقوم بجدولة الوكلاء المتاحين بنوبات عمل متغيرة لتلبية المتطلبات لبقية اليوم على أفضل وجه. ▪ متعدد الخطوط - يقوم WFM بجدولة الوكلاء ذوي نوبات العمل الثابتة أولا. ثم يقوم بفحص المتطلبات بدءا من بداية اليوم لأي متطلبات لا يغطيها الوكلاء ذوو التحولات الثابتة ، ويقوم بجدولة الوكلاء ذوي التحولات المتغيرة دون مراعاة الاحتياجات في وقت لاحق من اليوم.
ظروف العمل	شروط العمل التي تنطبق على وردية العمل (راجع إدارة العمل

الحقل	الوصف
	الشروط).
البيانات الوصفية للنشاط	(مناوبات العمل المهمة فقط) لتعيين قيمة بيانات تعريف افتراضية إلى، أو يزيل قيمة بيانات تعريف افتراضية من، وردية العمل. هذه القيمة اختيارية. لمزيد من المعلومات حول تكوين قيم بيانات التعريف، راجع إدارة قيم البيانات التعريفية للنشاط.

مثال على تناوب وردية العمل

يوضح الجدول التالي ما يحدث عند نقل نوبات العمل لأعلى ولأسفل في الجزء المعين على صفحة الوكلاء.

الإجراء	التأثير على دوران التحول	التعليق
حدد Shift 3	الأسبوع أ | التحول 1 الأسبوع ب | التحول 2 الأسبوع ج | التحول **3** الأسبوع د | التحول 4	—
انقر فوق	الأسبوع أ | التحول 1 الأسبوع ب | التحول 2 الأسبوع ب | التحول **3** الأسبوع C | التحول	المناوبات 2 و 3 هي الآن نوبات مقسمة للأسبوع ب.
انقر فوق	4 الأسبوع أ | التحول 1 الأسبوع ب | التحول **3** الأسبوع C | المناوبة 3 الأسبوع D	لم يعد الأسبوع ب يحتوي على وردية مقسمة.
انقر فوق	| التحول 4 الأسبوع أ | التحول **3** الأسبوع أ | التحول 1	المناوبات 3 و 1 هي الآن نوبات مقسمة للأسبوع أ.

الإجراء	التأثير على دوران التحول	التعليق
	الأسبوع ب | التحول 2 الأسبوع C | التحول 4	
انقر فوق	الأسبوع أ | المناوبة **3** الأسبوع ب | التحول 1 الأسبوع C | التحول 2 الأسبوع D | التحول 4	التحول 3 هو الآن الأول في التناوب وجميع التحولات الأخرى قد انخفضت أسبوع واحد.

ملاحظة وردية العمل المنقسمة هي حالة يعمل فيها العامل نوبتين مختلفتين خلال نفس اليوم. قبل تقسيم وردية العمل، يجب عليك إنشاء نوبتي عمل تبدآن وتنتهيان في ورديتين مختلفتين
مرات أو أيام والتي لا تتداخل.

مثال إذا كان الوكيل يعمل أربع ساعات في الصباح وأربع ساعات في المساء ، فيجب عليك إنشاء وردية عمل واحدة تغطي ساعات الصباح ونوبة عمل أخرى تغطي المساء
الساعات.

إدارة ظروف العمل

WFM يفرق بين الأنشطة الروتينية وغير الروتينية. يصنف الأنشطة التي تحدث أثناء كل نوبة عمل (مثل فترات الراحة والغداء) على أنها روتينية. تسمى هذه الأنشطة الروتينية ظروف العمل. حالة العمل هي مجموعة من القواعد المستخدمة لتحديد الأنشطة الروتينية التي تمنع العامل من الرد على جهات الاتصال.

هناك نوعان من ظروف العمل:

- ساعات العمل مدفوعة الأجر—يتم تمديد مدة المناوبة بسبب فترات الراحة والغداء غير مدفوعة الأجر
- طول المناوبة—لا يتم تمديد طول المناوبة بسبب فترات الراحة ووجبات الغداء غير مدفوعة الأجر

ملاحظة تستخدم خدمة "الجدولة" ظروف ساعات العمل المدفوعة فقط. تستخدم الجدولة الديناميكية خلال اليوم والصفحات اليومية الجزئية والعروض ظروف العمل بطول المناوبة فقط.

قد تكون حالة العمل مرتبطة بنوبات عمل ثابتة أو مهام أو متغيرة، أو ملفات تعريف حالة العمل التي تم تعيينها للوكلاء. إذا كان بإمكان الوكيل العمل من أربع ساعات ونصف إلى ست ساعات أثناء وردية العمل وكانت الجدولة بزيادات قدرها نصف ساعة، فيمكنك تكوين ظروف العمل لـ 4.5 و5 و5.5 و6 ساعات وتعيينها إلى وردية عمل العامل، أو جعلها شروطا عامة. يمكنك أيضا تكوين حالة عمل تستند إلى النطاق تغطي نطاقا من 4.5 إلى 6 ساعات.

ملاحظة WFM سيقوم بإنشاء جداول الوكلاء بدون فترات راحة أو وجبات غداء إذا لم تقم بتعيين شروط العمل ولم يكن لديك أي ظروف عمل عامة. إذا كنت لا ترغب في تعيين عمل معين
شروط نوبات عمل محددة أو ملفات تعريف حالة العمل ، وخلق ظروف عمل عامة.

ملاحظة يتم استخدام الشروط العامة وظروف العمل المخصصة لملفات تعريف حالة العمل التي تم تعيينها للوكلاء فقط في التوفر الديناميكي وعروض اليوم الجزئي والصفقات.

لكل نشاط من أنشطة ظروف العمل، يجب تحديد المعلومات التالية:

- الاسم
- مدة
- الحد الأدنى للتأخير بين بدء وردية العمل وبدء نشاط حالة العمل هذا. على سبيل المثال، إذا بدأت نوبة العمل في الساعة 08:00 ولا يمكن أن يبدأ نشاط حالة العمل هذا قبل الساعة 09:00، فيجب أن يكون الحد الأدنى للتأخير 1:00.

  ملاحظة يجب أن يتناسب التأخير مع الطول الأصغر لشرط يستند إلى النطاق.
- الحد الأقصى للتأخير بين بدء وردية العمل وبدء نشاط حالة العمل هذا. على سبيل المثال، إذا بدأت وردية العمل في الساعة 08:00 ولا يمكن أن يبدأ نشاط حالة العمل هذا بعد الساعة 09:20، فيجب أن يكون الحد الأقصى للتأخير 1:20.
- الحد الأدنى للفاصل الزمني بين نهاية نشاط حالة العمل السابقة وبدء نشاط حالة العمل هذا. على سبيل المثال ، إذا كان نشاط حالة العمل السابق عبارة عن استراحة لمدة 15 دقيقة ، وكان نشاط حالة العمل هذا عبارة عن غداء لمدة ساعة واحدة ، ويجب أن يكون هناك ساعة ونصف على الأقل بين الاستراحة والغداء ، فيجب أن يكون الحد الأدنى للفاصل الزمني 90 دقيقة.
- الزيادة بالدقائق التي يستخدمها WFM لجدولة نشاط حالة العمل. القيم المحتملة هي 00:05 و 00:10 و 00:15 و 00:20 و 00:30.
- الجزء الذي يتم دفعه. على سبيل المثال ، يمكنك الإشارة إلى أن فترات الراحة لمدة 15 دقيقة مدفوعة الأجر وأن وجبات الغداء لمدة ساعة واحدة غير مدفوعة.

لاحظ أنه عند إنشاء الجداول، تتحقق خدمة الجدولة من إمكانية تطبيق كافة أنشطة حالة العمل على أنها مكونة. في حالة عدم وجود وقت صالح حيث يمكن تطبيق كافة أنشطة حالة العمل كما تم تكوينها، تتجاهل خدمة الجدولة نشاط حالة العمل مع تحذير في ملفات السجل والتصحيح.

تطبق خدمة الجدولة أنشطة حالة العمل لحالة العمل بالترتيب التالي. جميع القيم بترتيب تصاعدي باستثناء ما هو مذكور.

1. الحد الأدنى من التأخير
2. الحد الأقصى للتأخير

3. مدة
4. الجزء المدفوع
5. الفواصل الزمنية الدنيا
6. زياده
7. نوع الاستراحة (الغداء قبل الاستراحة)
8. اسم الفاصل
9. معرف اللون

يفضل الالتزام بتكوين حالة العمل بدلا من الحاجة إلى قائمة انتظار الخدمة.

يتم تحديد حالة العمل المطبقة على وردية عمل الوكيل في تاريخ محدد على الأسس التالية:

- يتم فرز قائمة شروط العمل المدفوعة الأجر المرتبطة بملف تعريف الحالة (إذا تم تحديدها للوكيل) ، ونوبة العمل (إذا تم تعيينها) ، وقائمة شروط العمل العامة المدفوعة الأجر بشكل منفصل على النحو التالي:
  1. الحد الأدنى للساعات المدفوعة (ترتيب تنازلي)
  2. الحد الأقصى للساعات المدفوعة (ترتيب تنازلي)
  3. وقت البدء (ترتيب تصاعدي)
  4. معرف حالة العمل (ترتيب تصاعدي)
- ابحث عن ظروف عمل الساعات المدفوعة المرتبطة بملف تعريف حالة العمل (إذا تم تحديدها للوكيل) قبل ساعات العمل المدفوعة المرتبطة بنوبة العمل (إذا تم تعيينها) قبل البحث بين ظروف العمل العامة المدفوعة الأجر.

  معايير البحث عن ظروف العمل هي:

  - يتم تمكينه في يوم من أيام الأسبوع
  - لديه وقت بدء مبكر أو نفس وقت بدء نوبة العمل
  - له نفس الحد الأدنى والحد الأقصى لطول المناوبة مثل طول وردية العمل المجدولة
  - طول مناوبة العمل المجدولة في حدود الحد الأدنى والحد الأقصى لطول المناوبة

بعد الفرز والتصفية أعلاه للمطابقات الصالحة ، يتم تحديد ظروف العمل وفقا للجدول التالي. في هذا الجدول،

- يشير "النطاق" إلى حالة العمل التي لا يكون فيها الحد الأدنى والحد الأقصى للساعات المدفوعة متماثلين.
- يشير مصطلح "غير النطاق" إلى حالة العمل التي يكون فيها الحد الأدنى والحد الأقصى للساعات المدفوعة هو نفسه.
- "لا شيء" يعني أنه لم يتم تكوين أي حالة عمل.

مصدر حالة العمل				
عام	ملف تعريف حالة العمل	وردية العمل	المصدر المستخدم	
غير نطاق، نطاق، لا شيء	غير النطاق	غير النطاق	ملف تعريف حالة العمل	
	غير النطاق ، النطاق	النطاق	ملف تعريف حالة العمل	
	النطاق	غير النطاق	وردية العمل	
	النطاق	بلا	ملف تعريف حالة العمل	
	بلا	غير النطاق ، النطاق	وردية العمل	
غير النطاق ، النطاق	بلا	بلا	حالة العمل العامة	

تتمثل إحدى طرق تجنب تعارضات الجدولة في استخدام تعيينات المعلمات التالية:

الحد الأقصى لتأخير الاستراحة الصباحية = الحد الأدنى للتأخير في الغداء - الحد الأدنى للفاصل الزمني للغداء - مدة الاستراحة الصباحية

الحد الأدنى للتأخير في الغداء = الحد الأقصى للتأخير في استراحة الصباح + مدة الاستراحة الصباحية + الحد الأدنى للفاصل الزمني للغداء

مثال ١: حالة العمل بدون أنشطة غير مدفوعة الأجر

أنشأ مركز الاتصال ثلاثة أنشطة لظروف العمل: استراحة الصباح والغداء واستراحة بعد الظهر. نوبات العمل مدتها ثماني ساعات. أوقات البدء والانتهاء لنوبات العمل متغيرة: يمكن أن تكون أوقات البدء في وقت مبكر من الساعة 07:30 وأوقات الانتهاء في وقت متأخر حتى الساعة 17:30.

يتم تكوين أنشطة حالة العمل على النحو التالي.

النشاط	الحد الأدنى للتأخير	الحد الأقصى للتأخير	مدة	الحد الأدنى للفاصل الزمني
الاستراحة الصباحية	01:30	03:00	00:15	00:00
غداء	03:00	05:00	00:30	01:30
استراحة بعد الظهر	05:30	06:45	00:15	01:30

إذا بدأت مناوبة عمل الوكيل في الساعة 8:00 AM ، فيمكن أن تبدأ الاستراحة الصباحية لهذا الوكيل في أي وقت بين الساعة 9:30 AM و 11:00 AM. يمكن أن يبدأ غداء الوكيل في أي وقت بين الساعة 11:00 AM و 1:00 مساء. يمكن أن تبدأ استراحة الوكيل بعد الظهر في أي وقت بين الساعة 1:30 مساء و 2:45 مساء.

على سبيل المثال، افترض أنه لمعالجة حجم المكالمات المتوقع، يجب WFM جدولة أحد العاملين لبدء العمل في الساعة 8:00 AM وأخذ استراحة غداء من الساعة 11:00 إلى الساعة 11:30 AM. يقوم WFM بعد ذلك بجدولة الاستراحة الصباحية للوكيل من الساعة 9:30 إلى الساعة 9:45 AM للوفاء بالحد الأدنى من التأخير البالغ 01:30 لنشاط حالة العمل هذا.

ومع ذلك ، فإن أقرب وقت يمكن أن يبدأ فيه الغداء هو 11:15 AM (9:45 AM زائد 1:30 ، الحد الأدنى للفاصل الزمني بين هذا النشاط والنشاط السابق). لا WFM إنشاء جدول يفي بكافة المعلمات كما تم تكوينها. يمكن تصحيح هذا الوضع عن طريق تقليل الحد الأدنى لتأخير الاستراحة الصباحية من 01:30 إلى 01:15 أو عن طريق تقليل الحد الأدنى للفاصل الزمني للغداء إلى 01:15.

مثال ٢ : حالة العمل في الأنشطة غير مدفوعة الأجر

أنشأ مركز الاتصال ثلاثة أنشطة لظروف العمل: استراحة الصباح والغداء واستراحة بعد الظهر. استراحة الغداء هي وقت غير مدفوع الأجر. تستغرق نوبات العمل ثماني ساعات ، ولكن نظرا لوجود غداء غير مدفوع الأجر لمدة ساعة واحدة ، فإن نوبة العمل تمتد في الواقع تسع ساعات. ستقوم خدمة الجدول بجدولة تسع ساعات للوكيل.

أوقات البدء والانتهاء لنوبات العمل متغيرة: يمكن أن تكون أوقات البدء في وقت مبكر من الساعة 7:30 AM وأوقات الانتهاء في وقت متأخر حتى الساعة 6:30 مساء.

النشاط	الحد الأدنى للتأخير	الحد الأقصى للتأخير	مدة	الحد الأدنى للفاصل الزمني
الاستراحة الصباحية	01:15	03:00	00:15	00:00
غداء	03:00	05:00	01:00 (غير مدفوعة)	01:30
استراحة بعد الظهر	08:00	08:30	00:15	01:30

إذا بدأت مناوبة عمل الوكيل في الساعة 8:00 AM ، فيمكن أن تبدأ الاستراحة الصباحية للوكيل في أي وقت بين الساعة 9:30 AM و 11:00 AM. يمكن أن يبدأ غداء الوكيل في أي وقت بين الساعة 11:00 AM و 1:00 مساء.

يمكن أن تبدأ استراحة الوكيل بعد الظهر في أي وقت بين الساعة 4:00 مساء و 4:30 مساء. هذا يسمح للغداء غير مدفوع الأجر لمدة ساعة واحدة. يضيف الساعة ويسمح لك بتأخير الساعة 08:00 ، وهو أمر لا يمكنك فعله إذا كان الغداء نشاطا مدفوعا. لا يمكن أن يكون لديك تأخير بنفس طول نوبة العمل ما لم يكن هناك وقت غير مدفوع الأجر مدرج ، وفي هذه الحالة ، يمتد جدول الوكيل لمدة تسع ساعات.

الجدولة والأنشطة غير المدفوعة

لا تمدد ظروف العمل دائما النوبات لاستيعاب الأنشطة غير مدفوعة الأجر.

بالنسبة للجدولة العادية (نوبات العمل القياسية ، والتوافر الديناميكي ، والجدولة الديناميكية) ، فإن ظروف العمل المطبقة ستمدد التحول لتلبية ساعات العمل المدفوعة وغير المدفوعة للوردية. فعلى سبيل المثال، إذا كان من المقرر أن يعمل الوكيل في وردية مدتها ثماني ساعات، وكان شرط العمل لمدة ثماني ساعات مدفوع الأجر المطبق يتضمن استراحة غداء غير مدفوعة الأجر لمدة ساعة واحدة، فمن المقرر أن تغطي المناوبة فترة فعلية مدتها تسع ساعات لاستيعاب استراحة الغداء غير مدفوعة الأجر لمدة ساعة واحدة بالإضافة إلى ثماني ساعات من الأنشطة المدفوعة الأجر.

بالنسبة للأنواع الأخرى من الأحداث التي تنطبق عليها ظروف العمل ، مثل الجدولة الديناميكية خلال اليوم والعروض والصفقات اليومية الجزئية ، لا تمدد ظروف العمل نوبات العمل للأنشطة غير مدفوعة الأجر. على سبيل المثال، إذا التقط أحد الوكلاء ساعتين من العمل الإضافي في حدث جدولة خلال اليوم من الساعة 3:00 مساء إلى 5:00 مساء، فقد يتم تطبيق شرط العمل لمدة ساعتين، وإذا كانت حالة العمل هذه التي تستغرق ساعتين تحتوي على استراحة غداء غير مدفوعة الأجر مدتها 30 دقيقة، وضعها ضمن الجزء الذي يستغرق ساعتين ولن يتم تمديده. سيستمر وردية العمل الإضافي من الساعة 3:00 إلى 5:00 مساء وليس بعد ذلك ، وسيتم الدفع للوكيل لمدة ساعة ونصف ، وليس ساعتين.

أوصاف الحقول

استخدم صفحة ظروف العمل لإنشاء ظروف العمل وتحريرها وحذفها. الحقول الموجودة في

صفحة ظروف العمل موصوفة أدناه.

الحقل	الوصف
اسم حالة العمل	اسم حالة العمل. يجب أن يجعل الاسم من السهل تحديد حالة العمل عند تعيينه للوكلاء: على سبيل المثال ، "خدمة العملاء - 4.5 ساعة". يمكنك أيضا استخدام هذا الحقل لتغيير اسم حالة عمل موجودة.
نوع حالة العمل	نوع حالة العمل: ▪ الساعات المدفوعة - (افتراضي) عند تحديد ظروف العمل المدفوعة الأجر، يقوم النظام بتمديد طول المناوبة بسبب فترات الراحة والغداء غير مدفوعة الأجر. ▪ طول المناوبة—عند تحديد ظروف العمل المستندة إلى طول المناوبة، لا يقوم النظام بتمديد طول المناوبة بسبب فترات الراحة والغداء غير مدفوعة الأجر.
السماح بالساعات المدفوعة لتكون نطاقا	(تظهر فقط في حالة تحديد ساعات مدفوعة الأجر في نوع حالة العمل) حدد خانة الاختيار هذه لتحديد الحد الأدنى والحد الأقصى لعدد الساعات المدفوعة.
ساعات مدفوعة	(يظهر فقط إذا لم يكن مربع الاختيار "السماح بالساعات المدفوعة لتكون نطاقا"

الحقل	الوصف
	المحدد) إجمالي عدد الساعات المدفوعة (ب HH: MM) لحالة العمل.
الحد الأدنى للساعات المدفوعة	(يظهر فقط في حالة تحديد "السماح بالساعات المدفوعة لتكون نطاقا") ال الحد الأدنى لعدد الساعات المدفوعة (في HH: MM) لحالة العمل.
الحد الأقصى للساعات المدفوعة	(يظهر فقط في حالة تحديد "السماح بالساعات المدفوعة لتكون نطاقا") ال الحد الأقصى لعدد الساعات المدفوعة (في HH: MM) لحالة العمل.
السماح بطول التحول ليكون نطاقا	(يظهر فقط عند تحديد طول المناوبة في نوع حالة العمل) حدد خانة الاختيار هذه لإدخال الحد الأدنى والحد الأقصى لطول المناوبة.
طول التحول	(يظهر فقط في حالة عدم تحديد "السماح بطول التحول ليكون نطاقا") ال إجمالي طول التحول (في HH: MM) لحالة العمل.
الحد الأدنى لطول المناوبة	(يظهر فقط في حالة تحديد "السماح بطول التحول ليكون نطاقا") ال الحد الأدنى لطول المناوبة (في HH: MM) لحالة العمل.
الحد الأقصى لطول التحول	(يظهر فقط في حالة تحديد "السماح بطول التحول ليكون نطاقا") أدخل الزر الحد الأقصى لطول التحول (في HH: MM) لحالة العمل.
هذه حالة عامة	حدد خانة الاختيار هذه إذا كانت حالة العمل هذه تنطبق على كل وردية عمل بنفس عدد الساعات أو نطاق ساعات العمل في اليوم ، وإذا لم تكن هناك حالة عمل أخرى مرتبطة بنوبات العمل هذه. إذا لم تقم بتحديد خانة الاختيار الخاصة بحالة عمل ولم تكن هناك حالة عمل أخرى مرتبطة بنوبة عمل أو ملف تعريف حالة عمل مرتبط بالوكيل، فلن تقوم WFM بجدولة فترات الراحة أو الغداء للوكلاء المعينين في وردية العمل هذه. ملاحظة يمكن أن يكون هناك شرط عام واحد فقط لكل طول نوبة مجدولة أو ساعات مدفوعة الأجر يتم تطبيق وردية العمل عليها. فقط يتم استخدام الشروط العامة وظروف العمل المرتبطة بملفات تعريف حالة العمل المخصصة للوكلاء في التوافر الديناميكي وعرض اليوم الجزئي والصفقات.
تطبيق حالة العمل على نوبات العمل مع أي وقت وصول	حدد خانة الاختيار هذه إذا كنت تريد تطبيق حالة العمل على نوبات العمل مع أي وقت وصول. إذا تم إلغاء تحديد خانة الاختيار، فحدد وقتا إذا كنت تريد تطبيق شرط العمل على نوبات العمل التي تبدأ في أو لاحقا

الحقل	الوصف
	من وقت الوصول المحدد. هذه الخيارات حصرية بشكل متبادل: يمكنك تحديد واحد منها فقط.
أيام التضمين	الأيام التي تنطبق عليها حالة العمل هذه. بشكل افتراضي ، كل يوم هو المحدد. يجب تحديد يوم واحد على الأقل.
الانشطه	انقر فوق إضافة لإضافة صف إلى جدول الأنشطة، ثم حدد تفاصيل النشاط. وتشمل هذه: ▪ الاسم—أدخل اسما لوصف الاستراحة أو الغداء. إذا تركت هذا الحقل فارغا، فسيقوم WFM بملئه ب "استراحة". ▪ النوع—استراحة أو غداء. ▪ الحد الأدنى للتأخير—الحد الأدنى للوقت بتنسيق HH:MM الذي يجب أن ينقضي بين وقت بدء التحول وبدء هذا النشاط. يجب أن تكون هذه القيمة بمضاعفات خمس دقائق. إذا تم إدخال أي شيء آخر، يتم تقريب القيمة إلى أقرب خمس دقائق. ▪ الحد الأقصى للتأخير—الحد الأقصى للوقت بتنسيق HH:MM الذي يمكن أن ينقضي بين وقت بدء التحول وبدء هذا النشاط. يجب أن تكون هذه القيمة بمضاعفات خمس دقائق. إذا تم إدخال أي شيء آخر، يتم تقريب القيمة إلى أقرب خمس دقائق. ▪ المدة—طول الفترة الزمنية التي يستغرقها النشاط بتنسيق HH:MM. يجب أن تكون هذه القيمة بمضاعفات خمس دقائق. إذا تم إدخال أي شيء آخر، يتم تقريب القيمة إلى أقرب خمس دقائق. يتم تجاهل الأنشطة ذات القيمة صفر (0). ▪ الزيادة—الزيادة خلال ساعة يمكن أن يبدأ فيها النشاط. على سبيل المثال، إذا كان النشاط يمكن أن يبدأ بعد ساعة واحدة من بدء المناوبة في الساعة 08:00 واخترت زيادة 15 دقيقة، فقد يبدأ النشاط في الساعة 09:15 أو 09:30 أو 09:45. ▪ الحد الأدنى للفاصل الزمني—الحد الأدنى للوقت بين هذا النشاط والنشاط السابق. يجب أن تكون هذه القيمة بمضاعفات خمس دقائق. إذا تم إدخال أي شيء آخر ، يتم تقريب القيمة إلى أقرب خمسة

الحقل	الوصف
	محضر. ▪ الجزء المدفوع—الجزء المدفوع من النشاط بتنسيق HH:MM. الأنشطة التي لا يتم دفعها تمدد نوبة العمل بمدة غير مدفوعة الأجر لظروف العمل لساعات مدفوعة الأجر. على سبيل المثال ، ستصبح نوبة العمل لمدة ثماني ساعات مع غداء غير مدفوع الأجر لمدة ساعة واحدة نوبة عمل تمتد تسع ساعات. هناك حد 48 ساعة في حالة العمل. ▪ معرف اللون/اللون—اللون الذي يمثل هذا النشاط في الجدول. معرف اللون هو الرمز السداسي عشري للون المحدد. ▪ البيانات الوصفية للنشاط—(اختياري) لتعيين قيمة بيانات تعريف إلى فترات الراحة أو الغداء أو إزالتها منها. يؤدي تعيين قيمة بيانات وصفية أو إزالتها هنا إلى تجاوز أي قيم بيانات تعريف افتراضية قمت بتعيينها في صفحة البيانات الوصفية للنشاط. لمزيد من المعلومات حول تكوين قيم بيانات التعريف وتعيينها إلى فترات الراحة والغداء، راجع إدارة قيم بيانات تعريف النشاط.
الحد الأقصى لتعديل التحسين	يتيح لك التحكم في مقدار الوقت الذي يمكن لوظيفة "تحسين الجداول" فيه تحريك استراحة أو غداء للأمام أو للخلف ضمن قيود النشاط. إذا كانت القيمة فارغة، يمكن للمحسن نقل النشاط بقدر ما تسمح به قيود النشاط. إذا كانت القيمة صفرا (0)، فلا يمكن نقل النشاط. ملاحظة الحد الأقصى لقيمة هذا الحقل هو 2:59.
تعيين ملفات تعريف حالة العمل	ملف تعريف واحد أو أكثر لحالة العمل تم تعيينه لحالة العمل.
تعيين نوبات العمل	(تظهر فقط عندما يكون نوع حالة العمل ساعات مدفوعة الأجر) واحد أو أكثر نوبات العمل التي ستستخدم حالة العمل هذه.

تعريفات زر حالة العمل

الزر	الوصف
أنقذ	انقر لحفظ حالة العمل الجديدة أو المتغيرة. تم تعطيل هذا الزر

الزر	الوصف
	حتى يتم تسمية حالة العمل أو تحديدها، وتصبح كافة الحقول المملوءة صالحة.
حذف	انقر لحذف حالة العمل. يتم تعطيل هذا الزر حتى يتم تسمية حالة العمل أو تحديدها.
إلغاء	انقر لإلغاء التغييرات التي تطرأ على حالة العمل.

إدارة ملفات تعريف حالة العمل

تسمح لك ملفات تعريف حالة العمل بإقران ظروف العمل غير العامة بالوكلاء بدلا من ربطها بنوبات العمل فقط. باستخدام ملفات تعريف حالة العمل، يمكنك تحسين وجبات الغداء والاستراحات اليومية للوكيل وأتمتة نقل فترات الراحة والغداء الخاصة بالوكيل لتحسين تغطية قائمة انتظار الخدمة.

يمكن للمسؤولين والمجدولين فقط إنشاء ملفات تعريف حالة العمل وإدارتها.

يجب عليك إنشاء ملفات تعريف حالة العمل التي تتضمن ظروف العمل بالساعة مدفوعة الأجر (يتم تمديد أطوال المناوبات بسبب فترات الراحة والغداء غير مدفوعة الأجر) وملفات تعريف حالة العمل التي تتضمن ظروف العمل بطول المناوبة (لا يتم تمديد أطوال المناوبات بسبب فترات الراحة والغداء غير مدفوعة الأجر). تعد الملفات الشخصية ذات ظروف العمل ذات طول المناوبة مفيدة إذا كان الوكلاء يقومون بصفقات وعروض يومية جزئية أو جدولة ديناميكية داخلية. انظر إدارة ظروف العمل.

يتضمن كل ملف تعريف لحالة العمل مجموعة من الوكلاء وظروف العمل. لا يلزم تضمين وكيل أو حالة عمل في ملف تعريف حالة العمل.

ملاحظة لا يمكن تضمين العامل إلا في ملف تعريف حالة عمل واحد. ومع ذلك ، يمكن تضمين شروط عمل متعددة في ملف تعريف حالة العمل ، ويمكن أن تكون حالة العمل عضوا في
ملفات تعريف متعددة لحالة العمل.

الجدولة باستخدام ملفات تعريف حالة العمل

يمكن لخدمة الجدولة استخدام ظروف العمل في ملف تعريف حالة عمل الوكيل لجدولة وجبات الغداء والاستراحات الخاصة بالوكيل. يتم تطبيق شروط العمل على وردية عمل الوكيل في تاريخ محدد.

أوصاف الحقول

استخدم صفحة ملفات تعريف حالة العمل لإنشاء ملفات تعريف حالة العمل وتحريرها وحذفها. الحقول الموجودة في

صفحة ملف تعريف ظروف العمل موصوفة أدناه.

الحقل	الوصف
اسم ملف تعريف حالة العمل	اسم فريد لملف تعريف حالة العمل.
تعيين شروط العمل	تحديد وتعيين ظروف عمل معينة لملف تعريف حالة العمل. يمكن تضمين نفس حالة العمل في ملفات تعريف حالة العمل المتعددة.
تعيين وكلاء	تحديد وكلاء وتعيينهم لملف تعريف حالة العمل. كلاهما نشط و العوامل غير النشطة متاحة للاختيار.

ملاحظة يمكن تعيين عامل لملف تعريف حالة ل واحد فقط.

إدارة شروط الحد الأدنى/الحد الأقصى للساعات

في صفحة شروط الحد الأدنى/الحد الأقصى للساعة، يمكنك تحديد مقدار الوقت الذي يعمل فيه وكلاؤك من خلال تعيين المعلمات التالية:

- الحد الأدنى والحد الأقصى لعدد الأيام التي يعمل فيها وكلاؤك كل أسبوع
- الحد الأدنى والحد الأقصى لعدد الساعات المدفوعة التي يعمل بها وكلاؤك كل أسبوع
- الحد الأدنى والحد الأقصى لعدد الساعات المدفوعة التي يعمل بها وكلاؤك كل يوم من أيام الأسبوع

يعد تكوين شروط الحد الأدنى/الحد الأقصى للساعات أمرا اختياريا. وهو مطلوب إذا كنت تريد جدولة الوكلاء باستخدام التوفر الديناميكي (راجع حول توفري).

ملاحظة يتم تعيين شروط الحد الأدنى/الحد الأقصى للساعة للوكلاء الذين يستخدمون ملفات تعريف الحد الأدنى/الحد الأقصى للساعة (راجع تعيين شروط الحد الأدنى/الحد الأقصى للساعة للوكلاء).

نوبات العمل والجداول الزمنية

تؤثر شروط الحد الأدنى/الحد الأقصى للساعة في طرق الجدولة التالية:

- نوبات العمل الثابتة والواجبات والمتغيرة

ملاحظة يمكنك أيضا تحديد الحد الأدنى والحد الأقصى لعدد الأيام والساعات المدفوعة التي يعمل بها وكلاؤك كل أسبوع من خلال نوبات عمل متغيرة. إذا قمت بتعيين وكيل لكل من وردية عمل متغيرة وشرط الحد الأدنى/الحد الأقصى للساعة خلال نفس الأسبوع (سواء باستخدام شرط الحد الأدنى/الحد الأقصى للساعة كشرط افتراضي أو تطبيق شرط على نطاق زمني محدد)، يستخدم WFM التكوين من شرط الحد الأدنى/الحد الأقصى للساعة بدلا من التكوين من وردية العمل المتغيرة.

- الجدولة الديناميكية

- التوافر الديناميكي
- الجدولة الديناميكية خلال اليوم
- الجداول التي تم تحريرها يدويا
- الصفقات والعروض والاستثناءات والتوجيه والإجازات

بمجرد تعيين ملف تعريف الحد الأدنى/الأقصى لوكيل ما، يتم تطبيق شروط الحد الأدنى/الأقصى الخاصة به على كل وردية عمل يتم تعيينها للوكيل في كل يوم من أيام الأسبوع. الحد الأدنى / الأقصى للشروط يحد فقط من الساعات المدفوعة. لا يتم احتساب الأنشطة غير المدفوعة ضمن المعلمات الأسبوعية أو اليومية التي تقوم بتكوينها في هذه الصفحة.

تعريفات الوقت

تنطبق الحدود التي قمت بتعيينها في هذه الصفحة على الأسابيع والأيام كما يتم تعريفها بواسطة WFM، وليس بالضرورة كما تظهر في التقويم.

- يشير "الأسبوع" إلى أسبوع الجدول في WFM كما يتم تعريفه بواسطة الحقل "اليوم الأول من الأسبوع" في صفحة الإعدادات العامة (راجع تكوين إعدادات WFM على مستوى النظام). يشمل "الأسبوع" جميع الساعات في كل وردية عمل تبدأ في أسبوع جدول ، حتى في نوبات العمل التي تتجاوز منتصف الليل إلى أسبوع الجدول التالي. لا يتضمن "الأسبوع" أي ساعات من نوبة عمل في أسبوع سابق تعبر منتصف الليل إليه.
- يشير "اليوم" إلى اليوم الذي تبدأ فيه نوبة العمل ، ويشمل جميع الساعات في وردية العمل ، حتى إذا تجاوزت نوبة العمل منتصف الليل إلى اليوم التالي. لا يشمل "اليوم" أي ساعات من نوبة عمل في يوم سابق تعبر منتصف الليل إليه.

مثل

يعمل الوكيل في نوبات العمل التالية يومي الاثنين والثلاثاء:

- الاثنين 8:00 مساء - الثلاثاء 4:00 AM
- الثلاثاء 2:00 مساء–10:00 مساء

لا يقسم WFM الساعات الثماني في الوردية الأولى بين الاثنين والثلاثاء. نظرا لأن نوبة العمل تبدأ يوم الاثنين WFM تحسب جميع الساعات الثماني كجزء من نوبة العمل يوم الاثنين.

يشير كل من "اليوم" و"الأسبوع" إلى الأيام والأسابيع كما تظهر في المنطقة الزمنية لجدولة العامل (راجع حول المناطق الزمنية).

جدولة اعتبارات التكوين

يمكن لبعض عناصر الجدول التي تقوم بتكوينها في أجزاء أخرى من WFM إنشاء جداول تنتهك شروط الحد الأدنى/الحد الأقصى المعينة لوكلائك. في بعض الحالات ، يمكن أن يتسبب ذلك في عدم جدولة الوكلاء.

وتشمل هذه العناصر ما يلي.

الاستثناءات

إذا تضمن جدول الوكيل استثناء مدفوع أو غير مدفوع ليوم جزئي أو كامل، فسيحاول WFM إنشاء جدول يفي بأي شرط الحد الأدنى/الحد الأقصى للساعات تم تعيينه للوكيل في صفحة ملفات تعريف الحد الأدنى/الحد الأقصى للساعة كإعداد افتراضي أو لنطاق زمني محدد.

ومع ذلك، قد يؤدي تعيين استثناءات مدفوعة أو غير مدفوعة في بعض الأحيان إلى جداول تنتهك شروط الحد الأدنى/الحد الأقصى للساعة. سيستمر جدولة الوكيل إذا أدى استثناء مدفوع أو غير مدفوع إلى إنشاء جدول ينتهك شرط الحد الأدنى / الحد الأقصى للساعة.

مثال 1: الاستثناء المدفوع

يتم تعيين وكيل لملف تعريف الحد الأدنى / الحد الأقصى للساعة مع شرط الحد الأدنى / الحد الأقصى للساعة التي تحد من الوكيل للعمل بحد أقصى 10 ساعات يوم الأربعاء ، وهذا الوكيل لديه أيضا وردية عمل يوم الأربعاء من الساعة 8:00 AM إلى 4:00 مساء. ومع ذلك ، قام المشرف أيضا بتعيين استثناء مدفوع الأجر للوكيل يوم الأربعاء من الساعة 4:00 مساء إلى 8:00 مساء.

هذا يعني أن الوكيل لديه ما يعادل نوبة عمل مدتها 12 ساعة يوم الأربعاء ، من الساعة 8:00 AM إلى 8:00 مساء. وبالتالي فإن جدول الوكيل ينتهك شرط الحد الأدنى / الحد الأقصى للساعة للوكيل ، ولكن لا يزال العامل مجدولة.

مثال **2**: استثناء غير مدفوع

يتم تعيين وكيل لملف تعريف الحد الأدنى / الحد الأقصى للساعة مع شرط الحد الأدنى / الحد الأقصى للساعة التي تحد من الوكيل للعمل لمدة لا تقل عن ست ساعات يوم الأربعاء ، وهذا الوكيل لديه أيضا وردية عمل يوم الأربعاء من الساعة 8:00 AM إلى 4:00 مساء. ومع ذلك ، قام المشرف أيضا بتعيين استثناء مدفوع الأجر للوكيل يوم الأربعاء من الساعة 8:00 AM إلى 1:00 مساء.

هذا يعني أن الوكيل لديه ما يعادل وردية عمل مدتها ثلاث ساعات يوم الأربعاء ، من الساعة 1:00 مساء إلى 4:00 مساء. وبالتالي فإن جدول الوكيل ينتهك شرط الحد الأدنى / الحد الأقصى للساعة للوكيل ، ولكن لا يزال الوكيل مجدولة.

نوبات العمل المتداخلة

نوبات العمل التي تبدأ في يوم واحد يمكن أن تتجاوز أحيانا منتصف الليل وتتداخل مع نوبات العمل التي تبدأ في اليوم التالي. عند حدوث ذلك، لا تحسب WFM الفترة الزمنية التي تتداخل فيها الجداول مرتين. بدلا من ذلك ، فإنه يحتفظ بكامل وردية العمل في اليوم المتداخل ، ويقصر وردية العمل في اليوم المتداخل.

يمكن أن يتسبب ذلك في انتهاك جدول الوكيل لشرط الحد الأدنى/الحد الأقصى للساعة المعينة. لن تتم جدولة وكيل إذا أدت نوبات العمل المتداخلة إلى إنشاء جدول ينتهك شرط الحد الأدنى/الحد الأقصى للساعات.

مثل

يتم تعيين وكيل لملف تعريف الحد الأدنى/الحد الأقصى للساعة مع شرط الحد الأدنى/الحد الأقصى للساعة الذي يحد من عمل الوكيل لمدة لا تقل عن ثماني ساعات يومي الاثنين والثلاثاء.

الوكيل لديه نوبات العمل التالية في تلك الأيام:

- الاثنين 10:00 مساء - الثلاثاء 6:00 AM
- الثلاثاء 2:00 AM–10:00 AM

تتداخل نوبات هذا الوكيل لمدة أربع ساعات يوم الثلاثاء ، من الساعة 2:00 AM إلى 6:00 AM. تحسب WFM هذه الساعات الأربع كجزء من نوبة العمل يوم الاثنين ، وليس يوم الثلاثاء.

هذا يعني أن الوكيل لديه الآن ما يعادل نوبة عمل مدتها أربع ساعات يوم الثلاثاء ، من الساعة 6:00 AM إلى الساعة 10:00 AM. وبالتالي فإن تكوين جدول الوكيل ينتهك شرط الحد الأدنى / الحد الأقصى للساعة للعامل وهو ثماني ساعات، ولا يتم جدولة العامل.

أوصاف الحقول

استخدم صفحة شروط الحد الأدنى/الحد الأقصى للساعة لإنشاء شروط الحد الأدنى/الحد الأقصى للساعات وتحريرها

وحذفها. الحقول الموجودة على الصفحة موضحة أدناه.

الحقل	الوصف
الحد الأدنى/الحد الأقصى لاسم حالة الساعة	اسم فريد للحالة.
الحد الأدنى للساعات المدفوعة في الأسبوع	الحد الأدنى لعدد الساعات المدفوعة في الأسبوع التي يمكن للوكيل العمل فيها. يجب أن تكون هذه الساعات مساوية أو أقل من الحد الأقصى لعدد الساعات الممكنة التي تسمح لهم بها الجدولة الديناميكية لوكلائك والتوفر الديناميكي وتكوينات نوبات العمل بالعمل في غضون أسبوع.
الحد الأقصى للساعات المدفوعة في الأسبوع	الحد الأقصى لعدد الساعات المدفوعة في الأسبوع التي يمكن للوكيل العمل فيها. يجب أن تكون هذه الساعات أكبر من أو تساوي الحد الأدنى الممكن لعدد الساعات التي تسمح لهم بها الجدولة الديناميكية لوكلائك والتوافر الديناميكي وتكوينات نوبات العمل بالعمل في غضون أسبوع.
الحد الأدنى للأيام في الأسبوع	الحد الأدنى لعدد الأيام في الأسبوع التي يمكن للوكيل العمل فيها. هذه يجب أن تكون الأيام أقل من أو تساوي إجمالي عدد الأيام التي تسمح لهم فيها الجدولة الديناميكية والتوفر الديناميكي وتكوينات نوبات العمل الخاصة بوكلائك بالعمل في الأسبوع.

الحقل	الوصف
الحد الأقصى للأيام في الأسبوع	الحد الأقصى لعدد الأيام في الأسبوع التي يمكن للوكيل العمل فيها. هذه يجب أن تكون الأيام أكبر من أو تساوي إجمالي عدد الأيام التي تتطلب فيها الجدولة الديناميكية لوكلائك والتوفر الديناميكي وتكوينات نوبات العمل منهم العمل في أسبوع واحد. مثال يقوم المشرف بتعيين وكيل لوردية عمل [illegible]يرة لمدة خمسة أيام. في يومين ، قام المشرف باختيار أيام العطلة خانة الاختيار المسموح بها (يومان اختياريان) [illegible]ي ثلاثة أيام، لم يحدد المشرف خانة الاختيار أيام الإجازة المسموح بها (يلزم ثلاثة [illegible]م). إذا قام المشرف أيضا بتعيين شرط الحد الأدنى/الحد الأقصى للساعة لهذا العامل، [illegible]جب على المشرف إدخال رقم يساوي أو يزيد عن ثلاثة في حقل الحد الأقصى للأيام [illegible]ي الأسبوع.
تنطبق على	اليوم أو أيام الأسبوع التي تريد تكوين معلماتها. استخدم Shift+Click لتحديد عدة أيام متجاورة، أو Ctrl+Click لتحديد عدة أيام غير متجاورة.
ساعات مدفوعة	الحد الأدنى—الحد الأدنى للساعات المدفوعة لليوم المحدد من الأسبوع. يجب أن تكون هذه الساعات أقل من أو تساوي الحد الأقصى لعدد الساعات الممكنة التي تسمح لهم بها الجدولة الديناميكية لوكلائك والتوفر الديناميكي وتكوينات وردية العمل للعمل في اليوم المحدد. الحد الأقصى—الحد الأقصى للساعات المدفوعة لليوم المحدد من الأسبوع. يجب أن تكون هذه الساعات أكبر من أو تساوي الحد الأدنى الممكن لعدد الساعات التي تسمح لهم بها الجدولة الديناميكية لوكلائك والتوفر الديناميكي وتكوينات نوبات العمل بالعمل في اليوم المحدد.
الحد الأدنى للفاصل الزمني بين التحولات	الحد الأدنى من الوقت الذي يمكن أن يوجد بين التحولات في أيام مختلفة. ملاحظة يتم تطبيق الحد الأدنى للفاصل الزمني [illegible]ين التحولات والتحقق من صحته في الوقت الذي تقوم فيه بتشغيل الجدول، وليس للجدول التعديلات التي أجريت في وقت لاحق.

تعيين شروط الحد الأدنى/الحد الأقصى للساعات للوكلاء

تستخدم ملفات تعريف الحد الأدنى/الحد الأقصى للساعة لربط شروط الحد الأدنى/الحد الأقصى للساعة بوكلاء محددين لأسابيع محددة. يجب أن يرتبط العاملون إما بملف تعريف الحد الأدنى/الحد الأقصى للساعة الافتراضي أو بملف تعريف محدد/أقصى ساعة ليتم جدولته باستخدام نوبات عمل التوفر الديناميكية.

الحقول الموجودة على الصفحة موضحة أدناه.

الحقل	الوصف
الحد الأدنى/الحد الأقصى لاسم ملف التعريف	أدخل اسما فريدا لملف التعريف.
استخدام الشرط الافتراضي	حدد خانة الاختيار هذه لتعيين شرط الحد الأدنى/الحد الأقصى للساعة الافتراضية و حدد هذا الشرط من القائمة المنسدلة. تنطبق الشروط الافتراضية في حالة عدم وجود شرط معين لنطاق تاريخ معين للوكيل. ملاحظة إذا لم تقم بتكوين شرط افتراضي ولم [illegible] تكوين أية شروط لنطاق تاريخ معين لأحد العاملين، سيتم جدولة هذا الوكيل بدون قيود على الحد الأ[illegible]ى أو الأقصى للساعة.
شروط النطاق الزمني	انقر فوق إضافة لتكوين أسبوع البدء ونهاية الأسبوع [illegible]لحد الأدنى/الحد الأقصى للساعة الشرط الذي ينطبق على النطاق الزمني هذا. حدد خانة الاختيار الموجودة على يسار أي سطر موجود لحذف هذا السطر من الجدول.
تعيين وكلاء	نقل العاملين من الأجزاء "متوفر" إلى "المعين" لتعيينهم إلى الملف الشخصي.

تحديد عدد الوكلاء المراد جدولتهم

تمكنك صفحة "مجموعات الحد الأقصى للتوظيف" من تعيين حد أقصى لعدد الوكلاء المعينين للمجموعة الذين يمكن جدولتهم للعمل في نفس الوقت.

مثال يحتوي مركز الاتصال الخاص بك على 200 وكيل متاح للعمل ولكن مقاعد ل 100 وكيل فقط. لا يمكنك جدولة أكثر من 100 وكيل في وقت واحد. للتأكد من أن الجداول الزمنية تتلاءم
هذا الحد، يمكنك إعداد مجموعة جدولة قصوى تتضمن 200 وكيل وتقوم بتعيين حد الجدولة المتزامنة إلى 100 وكيل.

ملاحظة إذا كنت تستخدم مجموعات التوظيف القصوى، يجب أيضا استخدام جدولة متوازنة.
عند تشغيل جدول للوكلاء الخاضعين لقيود الحد الأقصى لمجموعة التوظيف وتم الوصول إلى الحد، لا يمكن جدولة أي وكلاء آخرين. لا يتم إنشاء جدول في ذلك الأسبوع للوكلاء خارج الحد الأقصى، حتى إذا كان ينتهك ملف تعريف الحد الأدنى/الحد الأقصى للساعة الشخصية لهؤلاء الوكلاء أو تناوب نوبات العمل. يعمل الجدول بشكل طبيعي للوكلاء الآخرين وقد يكتمل بحالة "نجاح جزئي". تسرد صفحة تفاصيل طلب المستخدم (راجع عرض طلبات الخادم من المستخدمين WFM) هؤلاء الوكلاء الذين تعذر جدولتهم بسبب الحد الأقصى للتوظيف.

عندما يتم تكوين مجموعة الحد الأقصى من الموظفين ، يتم أخذ القيد الذي تضعه في الاعتبار في جميع المجالات التي تنشئ أو تعدل الجداول. وتشمل هذه المجالات ما يلي:

- تشغيل جدول زمني
- إنشاء حدث جدول ديناميكي
- الموافقة على جدول الصفقات والعروض
- الموافقة على طلبات التوجيه والاستثناء والإجازات
- نسخ أنشطة الجدول الزمني
- الموافقة تلقائيا أو يدويا على الجدولة الديناميكية خلال اليوم
- تحرير جداول الوكلاء على صفحة جدول الوكيل
- التغييرات التي تم إجراؤها من خلال صفحة إدارة تحرير الجدول

يرفض النظام محاولات تغيير الجداول التي تنتهك الحد الأقصى لتقييد حد التوظيف. إذا كنت لا تزال ترغب في تغيير الجدول، فيمكنك إجراء تغييرات أخرى في الجدول من شأنها حل المشكلة (على سبيل المثال، نقل أنشطة وكيل آخر) ومحاولة تغيير الجدول الأصلي مرة أخرى.

تشمل مناوبات الوكلاء التي تخضع للحد الأقصى لقيود مجموعة التوظيف جميع الأنشطة باستثناء الأنشطة "بلا جدول" و"غير متوفر" و"متوفر".

الاستثناءات ، التي يتم تضمينها عند النظر في الحد الأقصى لمجموعات التوظيف ، هي حالة خاصة. بعض الاستثناءات، مثل الإجازات، لا تتطلب أن يشغل الوكيل مقعدا في مركز الاتصال. يجب ألا يحتسب وجود هذا الوكيل ضمن الحد الأقصى لمجموعة التوظيف. للتمييز بين الاستثناءات التي يجب احتسابها وتلك التي لا ينبغي احتسابها ، يمكن تكوين استثناء على أنه يتطلب محطة عمل. راجع إدارة الاستثناءات لمزيد من المعلومات.

أوصاف الحقول

تتيح لك صفحة "مجموعات الحد الأقصى للتوظيف" إنشاء مجموعات توظيف قصوى وتحريرها وحذفها. الحقول الموجودة على

الصفحة عند إنشاء مجموعة توظيف قصوى أو تحريرها أو حذفها موضحة أدناه.

الحقل	الوصف
الحد الأقصى لاسم مجموعة التوظيف	الاسم الفريد لمجموعة التوظيف القصوى.
الحد الأقصى للتوظيف	الحد الأقصى لعدد الوكلاء الذين يمكنهم العمل في وقت واحد في أي واحد الوقت.

الحقل	الوصف
تعيين وكلاء	نقل العاملين من الأجزاء "متوفر" إلى "المعين" لتعيينهم إلى الحد الأقصى لمجموعة التوظيف.

إنشاء توزيع

يتكون التوزيع من بيانات الاتصال لمدة أسبوع واحد لكل فاصل زمني مدته 30 دقيقة من اليوم. تتضمن البيانات ما يلي:

عمود	الوصف
نسبة الاتصال	النسبة المئوية لإجمالي جهات اتصال اليوم للفاصل الزمني. ملاحظة عند التصدير، يتم التعبير عن نسبة الاتصال كرقم عشري، وليس كنسبة مئوية. على سبيل المثال، يتم عرض نسبة جهات الاتصال في الجدول ك يتم تصدير 2.03٪ إلى جدول بيانات ك 0.0203.
توزيع جهات الاتصال	عدد جهات الاتصال المستلمة في الفاصل. في حالة تمكينه على صفحة الإعدادات (إعداد تمكين جهات الاتصال المتوقعة كأرقام عشرية)، يمكن أن تحتوي هذه القيمة على منزلتين عشريتين كحد أقصى.
متوسط وقت التحدث	متوسط وقت التحدث أو المعالجة. متوسط وقت
العمل	متوسط وقت العمل بعد الاتصال.

يحدد التوزيع تقلبات حجم التلامس خلال الفواصل الزمنية لليوم. هذه هي الطريقة التي ينشئ بها WFM توزيعا:

1. تحسب WFM متوسط عدد جهات الاتصال المستلمة في الفترة المرجعية لكل فاصل زمني للجدول لكل يوم من أيام الأسبوع المحددة في طلب التوزيع. يتم تجاهل الأيام ذات المناسبات الخاصة. اختر من ستة إلى ثمانية أسابيع حديثة للفترة المرجعية ، مع الحرص على عدم استخدام أسبوع بحجم غير عادي ، مثل أسبوع عطلة.

   مثال لحساب متوسط حجم الاتصال للفاصل الزمني 8:30-9:00 AM يوم الاثنين ، يأخذ WFM مجموع الحجم للفاصل الزمني 8:30-9:00 AM لكل يوم اثنين
   في الفترة المرجعية ويقسم الإجمالي على عدد أيام الاثنين في الفترة المرجعية.

2. ثم يقسم WFM النتيجة لكل نصف ساعة على متوسط عدد جهات الاتصال المستلمة لليوم بأكمله لتحديد النسبة المئوية لجهات اتصال اليوم التي تصل خلال هذه الفترة.

3. يحسب WFM متوسط وقت التحدث (قوائم انتظار الخدمة التفاعلية) أو وقت المعالجة (قوائم انتظار الخدمة غير التفاعلية) وقيم وقت العمل بعد الاتصال لكل جهة اتصال لكل نصف ساعة.

مثال لحساب متوسط وقت التحدث / وقت المعالجة ل 8:30–9:00 AM الفاصل الزمني يوم الاثنين، يأخذ WFM مجموع وقت التحدث/وقت المعالجة لكل جهة اتصال بين الساعة 8:30 AM و9:00 AM لكل يوم اثنين في الفترة المرجعية ويقسم الإجمالي على عدد جهات الاتصال. يستخدم WFM نفس الطريقة لحساب متوسط وقت العمل.

المستقبل لا يكرر الماضي دائما. يمكن أن تتسبب الأحداث المستقبلية في تغيير توزيع جهات الاتصال. إذا كنت على علم بالأحداث القادمة التي قد تؤثر على إحدى التوزيعات، يمكنك تحرير التوزيع لحساب تلك الأحداث. بالنسبة لأي فاصل زمني مدته 30 دقيقة، يمكنك تغيير عدد جهات الاتصال المحتمل وصولها، ومتوسط وقت التحدث أو المعالجة، ومتوسط وقت العمل بعد الاتصال (راجع تحرير التوزيعات والتوقعات).

إرشادات لإنشاء توزيع

يعد اختيار فترة مرجعية مناسبة أمرا مهما لإنشاء توزيع مناسب لفترة التنبؤ الخاصة بك.

يمكنك إنشاء توزيع مرة واحدة وإعادة استخدامه لكل تنبؤ أو إنشاء توزيع جديد في كل مرة تقوم فيها بإنشاء تنبؤ. يتم ربط التوزيع والتنبؤ تلقائيا - يمكن أن تحتوي قائمة انتظار الخدمة على توزيع إنتاج واحد فقط وتوقعات إنتاج واحدة في أي وقت.

يعتمد نوع التوزيع الذي تقوم بإنشائه على نوع قائمة انتظار الخدمة التي تقوم بإنشائها لها. استخدم الإرشادات التالية عند إنشاء توزيع:

- إذا كانت بيانات جهات الاتصال اليومية أو الأسبوعية تتذبذب بشكل كبير، فاختر فترة مرجعية أطول. إذا كانت بيانات الاتصال الخاصة بك مستقرة إلى حد ما ، فاختر فترة مرجعية أقصر.
- إذا كانت بيانات الاتصال الخاصة بك مستقرة أو موسمية إلى حد ما ، فاختر فترة مرجعية أطول من نفس الفترة من العام الماضي.
- إذا كان لديك ما لا يقل عن عام من البيانات التاريخية ولم تتغير أنماط عملك وتوجيهك بشكل كبير ، فاستخدم فترة مرجعية من عام سابق تشبه فترة التنبؤ.
- إذا كان لديك أقل من عام من البيانات التاريخية أو تغيرت ظروف مركز الاتصال الخاص بك بشكل كبير ، فحدد فترة أحدث من المحتمل أن تحتوي على بيانات اتصال مشابهة لفترة التنبؤ.
- إذا كانت بيانات الاتصال مستقرة بشكل معقول على مدار العام ، فقد تذهب عدة أشهر دون الحاجة إلى إنشاء توزيع جديد.
- إذا كانت بيانات جهات الاتصال تختلف بشكل متكرر أو تظهر تباينا موسميا، فقد تحتاج إلى إعادة إنشاء التوزيع مرة واحدة على الأقل شهريا أو في كل مرة تقوم فيها بإنشاء توقعات.

ملاحظة تتجاهل التوزيعات التواريخ خلال فترة المرجع الخاصة بك التي لها أحداث خاصة معينة لها والتواريخ التي تم وضع علامة عليها كتواريخ مغلقة.

إدارة التوزيعات

استخدم صفحة طلبات التوزيع لإنشاء الإنتاج والتوزيعات المسماة.

يتم استخدام توزيع الإنتاج بشكل افتراضي لإنشاء تنبؤ. يمكن أن يكون هناك توزيع إنتاج واحد فقط. في المقابل ، يمكن أن يكون هناك العديد من التوزيعات المسماة. تستخدم التوزيعات المسماة لتحليل كيفية تأثير الظروف المختلفة على أحجام جهات الاتصال وجداول الوكلاء. يمكن إنشاء توزيع مسمى ببيانات تاريخية مثل توزيع الإنتاج ، ولكن يمكن أيضا إنشاؤه بدون أي بيانات تاريخية ثم ملؤه يدويا.

يمكنك أيضا استخدام توزيع مسمى بدلا من توزيع إنتاج لإنشاء تنبؤ.

ملاحظة إذا كنت واثقا من استقرار حجم جهة الاتصال وتوزيعها في مركز الاتصال الخاص بك ، فأنت تحتاج فقط إلى إنشاء توزيع واحد وتوقعات واحدة ، ولا تحتاج إلى استخدام المسمى التوزيعات.

توليد توزيع الإنتاج

إنشاء توزيع إنتاج

1. في صفحة طلب التوزيع، حدد الخيار إرسال طلب توزيع إنتاج.
2. حدد قائمة انتظار خدمة واحدة أو أكثر. قوائم انتظار الخدمة المتوفرة المدرجة هي تلك التي لا تحتوي على خانة الاختيار "عدم إنشاء تنبؤات أو جداول لقائمة انتظار الخدمة هذه" المحددة في صفحة إدارة قوائم انتظار الخدمة.
3. أدخل تاريخ البدء وتاريخ الانتهاء للفترة المرجعية المطلوبة في المنطقة الزمنية لقائمة انتظار الخدمة. يجب أن تحتوي الفترة المرجعية على بيانات تاريخية تشبه إلى حد كبير التواريخ التي تريد إنشاء توقعات لها. يجب أن تكون هناك بيانات لكل يوم محدد من أيام الأسبوع في الفترة المرجعية الخاصة بك. إذا لم تكن هناك بيانات ، WFM يملأ تلك الفترات بالأصفار.
4. حدد أيام الأسبوع التي تريد حساب توزيع لها. بشكل افتراضي، يتم تحديد كل يوم من أيام الأسبوع.
5. حدد ما إذا كنت تريد تحديث الأوقات القياسية لقائمة انتظار الخدمة (متوسط وقت التحدث ومتوسط وقت عمل ما بعد الاتصال) بناء على هذا التوزيع.
6. قم بجدولة الوقت الذي تريد تشغيل الطلب فيه. بشكل افتراضي، يتم تشغيل الطلب على الفور.
7. انقر على إرسال.

بمجرد تشغيل طلبك بنجاح، يمكنك عرض التوزيع وتحريره حسب الحاجة.

إنشاء توزيع مسمى
استخدم صفحة طلب التوزيع لإرسال طلب توزيع مسمى. يمكن للطلب إنشاء توزيع مسمى جديد أو استبدال توزيع مسمى موجود ببيانات جديدة.

إنشاء توزيع مسمى

1. في صفحة طلب التوزيع، حدد الخيار المطلوب: إرسال طلب توزيع مسمى جديد أو إرسال طلب توزيع مسمى موجود.
2. حدد قائمة انتظار خدمة. لاحظ أنه بينما يمكنك تحديد قوائم انتظار خدمة متعددة لتوزيع إنتاج، يمكنك تحديد قائمة انتظار خدمة واحدة فقط لتوزيع مسمى.
3. أدخل اسما فريدا للتوزيع المسمى إذا كان هذا طلبا جديدا، أو حدد اسم التوزيع المسمى الموجود إذا كنت تعيد استخدام اسم توزيع مسمى موجود.
4. أدخل تاريخ البدء وتاريخ الانتهاء للفترة المرجعية المطلوبة في المنطقة الزمنية لقائمة انتظار الخدمة. يجب أن تحتوي الفترة المرجعية على بيانات تاريخية تشبه إلى حد كبير التواريخ التي تريد إنشاء توقعات لها. يجب أن تكون هناك بيانات لكل يوم محدد من أيام الأسبوع في الفترة المرجعية الخاصة بك. إذا لم تكن هناك بيانات ، WFM يملأ تلك الفترات بالأصفار.
5. حدد أيام الأسبوع التي تريد حساب توزيع لها. بشكل افتراضي، يتم تحديد كل يوم من أيام الأسبوع.
6. حدد ما إذا كنت تريد تحديث الأوقات القياسية لقائمة انتظار الخدمة (متوسط وقت التحدث ومتوسط وقت عمل ما بعد الاتصال) بناء على هذا التوزيع.
7. قم بجدولة الوقت الذي تريد تشغيل الطلب فيه. بشكل افتراضي، يتم تشغيل الطلب على الفور.
8. انقر فوق تشغيل.

بمجرد تشغيل طلبك بنجاح، يمكنك عرض التوزيع وتحريره حسب الحاجة.

عرض توزيع

عرض توزيع

1. في صفحة التخطيط، حدد التوزيع.
2. حدد قائمة انتظار الخدمة التي قمت بتشغيل التوزيع لها.
3. حدد الإنتاج أو التوزيع المسمى. يظهر التوزيع في شكل جدولي ورسومي.
4. حدد يوم الأسبوع الذي تريد عرضه من القائمة المنسدلة. بدلا من ذلك، قم بتمرير البيانات المعروضة لأعلى أو لأسفل وانقر فوق الشريط الأسود في الأسفل لعرض بيانات اليوم التالي أو الشريط الأسود في الأعلى لعرض بيانات اليوم السابق.

ملاحظة يتم أيضا عرض المنطقة الزمنية لقائمة انتظار الخدمة هذه. إنه للقراءة فقط ولا يمكن تغييره من هذه الصفحة. في حالة تغيير المنطقة الزمنية لقائمة انتظار الخدمة في قوائم انتظار الخدمة
الصفحة ، يجب إعادة تشغيل أي توزيعات وتوقعات متأثرة أو تحريرها يدويا ، نظرا لأن تغيير المنطقة الزمنية لقائمة انتظار الخدمة لا ينعكس تلقائيا فيها.

العمل مع التوزيعات

بمجرد تشغيل توزيعة ، هناك عدد من الإجراءات التي يمكنك اتخاذها معها إلى جانب تحريرها. يتم التحكم في هذه الإجراءات بواسطة الأزرار الموجودة في الزاوية العلوية اليسرى من صفحة التوزيع. يتم وصف وظائف الزر في الجدول التالي.

لا تتوفر جميع الأزرار لكل من الإنتاج والتوزيعات المسماة.

الزر	الوظيفة
أنقذ	يحفظ توزيعة تم تحريرها.
حفظ باسم	يحفظ توزيعة باسم آخر. يحافظ هذا على التوزيع الأصلي وينشئ توزيعة مسماة جديدة.
اعاده تسميه	إعادة تسمية توزيع مسمى. لا تقوم هذه الوظيفة بنسخ التوزيع كما تفعل وظيفة Save As ، ولكنها تغير اسم هذا التوزيع. بمجرد التغيير، لن ترى الاسم القديم في أي قائمة من التوزيعات المسماة لقائمة انتظار الخدمة هذه.
حذف	يحذف التوزيع المسمى.
نسخ إلى الإنتاج	ينسخ التوزيع المسمى إلى الإنتاج. تقوم هذه الدالة بالكتابة فوق البيانات الموجودة في توزيع الإنتاج الحالي مع البيانات من هذا التوزيع المسمى. على سبيل المثال، إذا كان التوزيع المسمى يحتوي على بيانات يومي الاثنين والثلاثاء فقط ولكن توزيع الإنتاج يحتوي على بيانات لكل يوم من أيام الأسبوع، فبعد النسخة سيحتوي توزيع الإنتاج أيضا على بيانات يومي الاثنين والثلاثاء فقط.
تصدير	تصدير البيانات الموجودة في التوزيع كملف CSV باسم export.csv. يحتوي ملف التصدير على بيانات التوزيع لكل يوم من أيام الأسبوع. يمكن معالجة هذه البيانات في تطبيق جدول بيانات ثم نسخها مرة أخرى إلى التوزيع.

إنشاء توقعات

التوقعات هي توقع لعدد جهات الاتصال لكل فاصل زمني مدته 30 دقيقة من اليوم الذي سيتلقاه مركز الاتصال خلال فترة زمنية محددة. هناك ثلاثة أنواع من التوقعات:

- يتم استخدام توقعات الإنتاج لإنشاء جدول الإنتاج. يمكن أن يكون هناك توقعات إنتاج واحدة فقط.
- التوقعات المسماة هي تنبؤات "ماذا لو؟" ، وتستخدم لمراعاة محركات الحجم مثل الحملات التسويقية التي تنتج تغييرات في حجم جهات الاتصال أو متوسط وقت المناولة أو التغييرات في ساعات العمل. يمكن أن يكون هناك العديد من التوقعات المسماة.
- التوقعات الإستراتيجية هي توقعات مدتها خمس سنوات تعرض عدد الوكلاء المطلوبين شهريا لتلبية المتطلبات المتوقعة لقائمة انتظار الخدمة. يمكن أن يكون هناك توقع استراتيجي واحد فقط. يستخدم هذا التنبؤ لإنشاء تقارير التخطيط الاستراتيجي المختلفة.

يستخدم WFM بيانات جهات الاتصال التاريخية والتوزيع لإنشاء تنبؤ. ثم يتم استخدام التوقعات لإنشاء جدول زمني.

حول عملية التنبؤ

لإنشاء تنبؤ، يجب إكمال كل مهمة من المهام التالية.

إنشاء توزيع

قم بإنشاء توزيع (انظر إنشاء توزيع) أو استخدم توزيعا موجودا لقائمة انتظار الخدمة وفترة المرجع التي تحددها. اختر من ستة إلى ثمانية أسابيع حديثة للفترة المرجعية ، مع الحرص على عدم استخدام أسبوع بحجم غير عادي ، مثل أسبوع عطلة.

التوزيعات مسؤولة عن تحديد النسبة المئوية المتوقعة لحجم الاتصال اليومي الذي يحدث في كل فاصل زمني من اليوم. حدد فترة مرجعية تمثل توزيع جهات الاتصال المتوقع على أفضل وجه على مدار اليوم.

تحرير التوزيع

إذا لزم الأمر، قم بتحرير التوزيع (راجع تحرير التوزيعات والتوقعات). على سبيل المثال، إذا كنت تتوقع أن يكون حجم جهات الاتصال أقل في يوم معين من الأسبوع في فترة التنبؤ الخاصة بك، فيمكنك تقليل حجم جهات الاتصال في ذلك اليوم في التوزيع.

ملاحظة إذا تم تعيين حدث خاص لذلك اليوم (راجع حساب الأيام ذات أحجام جهات الاتصالغير الطبيعية)، فعندئذ يقوم WFM بتطبيع حجم جهة الاتصال بحيث تكون التوزيعات أكثر دقة. في هذه الحالة ، ليست هناك حاجة لضبط التوزيع يدويا.

حدد طريقة التنبؤ

هناك طريقتان للتنبؤ ، قياسي ومتقدم. الطريقة القياسية هي الطريقة القديمة التي تستخدمها WFM. تعامل هذه الطريقة جميع الأسابيع بنفس الطريقة: لا يمكن تمثيل الاختلافات في أحجام الاتصال أو التعامل مع الأوقات على أساس أسبوعي داخل شهر واحد. لذلك فهو لا يعكس التغيرات الموسمية في حجم الاتصال في أوقات مختلفة خلال الأسبوع والشهر. يوصى بهذه الطريقة إذا كان لديك عام واحد أو أقل من البيانات التاريخية لاستخدامها كبيانات مرجعية.

طريقة التنبؤ المتقدمة قادرة على عكس الاختلافات الموسمية في حجم الاتصال ووقت المعالجة بشكل أكثر دقة. يوصى بهذه الطريقة لمراكز الاتصال التي تعاني من تقلبات موسمية في حجم الاتصال ، والتي لديها أكثر من عام واحد من البيانات التاريخية المتاحة. كلما طالت الفترة المرجعية ، زادت دقة طريقة التنبؤ هذه في عكس الاختلافات الأسبوعية والشهرية والسنوية.

حدد مرجع reriod

يستخدم WFM البيانات التاريخية لتوقع المتطلبات المستقبلية. تعتمد الفترة المرجعية التي تختارها على طريقة التنبؤ التي تختارها.

- طريقة التنبؤ القياسية. حدد الفترة المرجعية بالبيانات التاريخية التي تشبه إلى حد كبير الفترة التي تريد إنشاء تنبؤ لها. يجب أن تعكس الفترة المرجعية التي تختارها أي أنماط أسبوعية من المحتمل أن تحدث خلال فترة التنبؤ. غالبا ما يوفر اختيار فترة مرجعية من عام قبل فترة التنبؤ أفضل انعكاس للأنماط الأسبوعية.
- طريقة التنبؤ المتقدمة. تعمل طريقة التنبؤ هذه بشكل أفضل مع فترة مرجعية أطول. حدد الفترة المرجعية لمدة عام أو أكثر باستخدام البيانات التاريخية التي تعكس عن كثب الأنماط الموسمية الأسبوعية والشهرية والسنوية التي من المحتمل أن تحدث خلال فترة التنبؤ.

لعرض البيانات التاريخية المتوفرة لك لقائمة انتظار الخدمة والفترة المرجعية التي تفكر فيها، استخدم صفحة عرض البيانات التاريخية وتحريرها (راجع عرض البيانات التاريخية وتحريرها).

توليد التوقعات

عند بدء تشغيل طلب التنبؤ، يقوم WFM بتنفيذ الخطوات التالية:

1. يطبق أي تعديلات حدث خاص قمت بتعيينها لقائمة انتظار الخدمة في فترة المرجع التاريخية.
2. ينشئ متوسط حجم الاتصال لكل يوم من أيام الأسبوع باستخدام بيانات من الفترة المرجعية (طريقة التنبؤ القياسية) أو ينشئ متوسط حجم الاتصال اليومي باستخدام بيانات من الفترة المرجعية (طريقة التنبؤ المتقدمة).

ملاحظة عند حساب أحجام التلامس، يتم تقريب WFM بالقرب من (لأعلى أو لأسفل إلى أقرب عدد صحيح) إلا عند يتم تقريب القيمة إلى الصفر. في هذه الحالة، القيمة هي تقريب ما يصل إلى 1.

3. إذا اخترت استخدام اتجاه تاريخي ، WFM يحدد معدل النمو السنوي بناء على الفترتين المرجعيتين المحددتين. يأتي معدل النمو السنوي من التغير في حجم الاتصال خلال التغيير في الوقت بين الفترتين المرجعيتين. يقاس التغير في الوقت بالمسافة بين منتصف تاريخ كل فترة مرجعية. إذا اخترت استخدام اتجاه متوقع ، فسيقوم WFM بتعديل توقعات الحجم وفقا لمعدل النمو السنوي الذي تقدمه. يتم تطبيق الاتجاه التاريخي والاتجاه المتوقع على فترة المقدمة بشكل مختلف. راجع استخدام الاتجاهات في التنبؤ للحصول على مزيد من المعلومات.
4. يضبط إسقاط مستوى الصوت لكل يوم من خلال عامل ضبط التلامس.
5. يطبق نسب الاتصال من التوزيع لكل فاصل زمني في اليوم. تتم إعادة توزيع جهات الاتصال لقوائم انتظار الخدمة غير التفاعلية التي تستخدم إعادة التوزيع الزوجي أو النسبي أثناء ساعات الإغلاق. وإلا، أخذ عدد جهات الاتصال من جهات الاتصال التي تصل أثناء ساعات فتح قائمة انتظار الخدمة. إذا تم إغلاق قائمة انتظار الخدمة أثناء فاصل زمني، يكون عدد جهات الاتصال صفرا.
6. بالنسبة لقوائم انتظار الخدمة غير التفاعلية، تضرب جهات الاتصال المسقطة لكل فاصل زمني في متوسط وقت المعالجة لتقدير مقدار وقت معالجة العامل المطلوب.
7. يستخدم خوارزمية لتحديد عدد العاملين المطلوبين لكل فاصل زمني لتحقيق أهداف مستوى الخدمة.

ملاحظة إذا تم إغلاق قائمة انتظار خدمة في أحد أيام الأسبوع، يجب تحرير قائمة انتظار الخدمة في صفحة "قوائم انتظار الخدمة" لإلغاء تحديد خانة الاختيار نشط لذلك اليوم من الأسبوع. إذا لم يكن هذا تم ، سيفشل طلب التنبؤ.

ملاحظة إذا كان هناك تاريخ مع ارتباط تاريخ ثابت خلال فترة التنبؤ ، WFM يستخدم وحدة التخزين من التاريخ المرجعي لاقتران تاريخ الشركة ، ولكن توزيع جهة الاتصال هذه الحجم حسب الفاصل الزمني لليوم يأتي من التوزيع.

مراجعة التوقعات

إذا كنت تعتقد أن قيم التوقعات ليست على الهدف، فيمكنك تحرير التوقعات (انظر تحرير التوزيعات والتوقعات).

إنشاء توقعات

استخدم صفحة طلبات التنبؤ لإنشاء توقعات الإنتاج والمسماة والتنبؤات الاستراتيجية.

المتطلبات الأساسية قبل إنشاء تنبؤ، يجب أن يكون لديك توزيع لكل قائمة انتظار خدمة تحددها.

إنشاء توقعات

1. من صفحة التوقعات، انقر على طلب جديد.
2. في صفحة طلب التنبؤ، حدد نوع التنبؤ الذي تريد إنشاؤه. يمكنك:
   - إنشاء توقعات إنتاج جديدة
   - إنشاء توقعات مسماة جديدة
   - إنشاء توقعات مسماة موجودة
   - إنشاء توقعات استراتيجية جديدة
3. أكمل الأقسام الموجودة في صفحة طلب التنبؤ كما هو موضح أدناه.
4. انقر على إرسال.

أوصاف القسم

ملاحظة ليس كل قسم مطلوبا لكل نوع من أنواع التنبؤ.

طريقة التنبؤ

حدد طريقة التنبؤ التي تريد استخدامها، متقدمة أو قياسية. تأخذ الطريقة المتقدمة في الاعتبار الأنماط الأسبوعية والشهرية والسنوية في بيانات الفترة المرجعية. الطريقة القياسية ليست حساسة لمثل هذه التغيرات الموسمية وهي أكثر ملاءمة إذا كان لديك أقل من عام واحد من البيانات التاريخية في الفترة المرجعية الخاصة بك.

ملاحظة تستخدم التنبؤات الاستراتيجية أسلوب التنبؤ القياسي فقط.

فترة التنبؤ

حدد تاريخي البدء والانتهاء للفترة التي تغطيها التوقعات.

نوع قائمة انتظار الخدمة

حدد نوع قائمة انتظار الخدمة التفاعلية أو غير التفاعلية لهذا التوقع.

ملاحظة يمكن تشغيل التنبؤات الاستراتيجية فقط لقوائم انتظار الخدمة التفاعلية.

قائمة انتظار الخدمة / قوائم انتظار الخدمة

حدد قائمة انتظار الخدمة التي تهدف إليها التوقعات. تكون كل قائمة من قوائم انتظار الخدمة المتوفرة من نوع قائمة انتظار الخدمة التي حددتها ولا تحتوي على خانة الاختيار "عدم إنشاء تنبؤات أو جداول لقائمة انتظار الخدمة هذه" المحددة في صفحة قوائم انتظار الخدمة (راجع إدارة قوائم انتظار الخدمة). يمكنك تحديد أكثر من قائمة انتظار خدمة لإنتاج أو توقعات استراتيجية. بالنسبة للتوقعات المسماة، يمكنك تحديد قائمة انتظار خدمة واحدة فقط.

ملاحظة يمكن تشغيل التنبؤات الاستراتيجية فقط لقوائم انتظار الخدمة التفاعلية.

عند تحديد قوائم انتظار الخدمة لتوقعات الإنتاج، تعرض كل قائمة انتظار خدمة سيناريو الانكماش الافتراضي المعين لها. يمكنك تحديد سيناريو انكماش مختلف إذا رغبت في ذلك أو جعل حقل سيناريو الانكماش فارغا بحيث لا يتم تطبيق أي انكماش على قائمة انتظار الخدمة هذه.

سيناريو الانكماش

حدد سيناريو الانكماش الذي تريد تطبيقه على التوقعات المسماة. يتكون سيناريو الانكماش من ما يصل إلى 12 أسبوعا من الانكماش بترتيب محدد (من الأسبوع الحالي إلى اثني عشر أسبوعا) والتي يتم تطبيقها على قائمة انتظار الخدمة عند تشغيل التنبؤ.

يتم عرض سيناريو الانكماش الافتراضي لقائمة انتظار الخدمة التي حددتها. يمكنك تحديد سيناريو انكماش مختلف من قائمة السيناريوهات التي تم تعيينها إلى قائمة انتظار الخدمة التي حددتها، أو جعل الحقل فارغا بحيث لا يتم تطبيق أي انكماش.

إزاحة أسبوع الانكماش

أدخل إزاحة أسبوع الانكماش المراد استخدامها. الإزاحة الافتراضية هي 0 ، مما يعني أنه سيتم تشغيل جدول في نفس الأسبوع الذي يتم فيه تشغيل هذه التوقعات. إذا كنت تنوي تشغيل الجدول بعد أسبوعين من تشغيل التوقعات ، فإن إزاحة أسبوع الانكماش هي 2. هذا يخبرنا أن WFM أن نبدأ في حساب انكماش الأسبوع 0 بعد أسبوعين من الآن عندما تقوم بالفعل بتشغيل الجدول الزمني. سيكون هناك المزيد من الاستثناءات في الجدول في ذلك الوقت ، لذلك سيكون الانكماش المتوقع قيمة أقل مما لو قمت بتشغيل الجدول الآن للفترة أسبوعين في المستقبل.

اسم التنبؤ

إذا كنت تقوم بإنشاء توقعات مسماة جديدة، فأدخل اسما فريدا للتنبؤ. إذا كنت تقوم بإنشاء توقعات مسماة موجودة، فحدد ذلك التنبؤ المسمى من القائمة المنسدلة.

توزيع

حدد التوزيع المراد استخدامه. إذا قمت بتحديد قوائم انتظار خدمة متعددة، فيجب أن يكون هذا هو توزيع الإنتاج. إذا قمت بتحديد قائمة انتظار خدمة واحدة، فيمكن أن تكون هذه قائمة انتظار توزيع الإنتاج أو توزيعة مسماة. أيا كان نوع التوزيع الذي تختاره، يجب أن يكون قد تم تشغيله لقوائم انتظار الخدمة التي حددتها.

خيارات الاتجاه

حدد خيار الاتجاه الذي سيتم استخدامه (راجع استخدام الاتجاهات في التنبؤ).

- لا يوجد اتجاه—استخدم هذا الخيار إذا ظل مستوى صوت جهة الاتصال ثابتا بمرور الوقت.
- الاتجاه التاريخي—استخدم هذا الخيار لتحديد الاتجاه من البيانات التاريخية في فترتين مرجعيتين.

- الاتجاه المتوقع—استخدم هذا الخيار إذا كنت تريد التنبؤ بحجم جهات الاتصال باستخدام معدل نمو سنوي مطبق على البيانات في الفترة المرجعية.

الفترة المرجعية

أدخل الفترة المرجعية التي سيتم استخدامها في التوقعات. تعتمد الفترة المرجعية على خيار الاتجاه الذي تختاره.

إذا اخترت...	ثم...
لا يوجد اتجاه	أدخل تاريخي البدء والانتهاء للفترة المرجعية. بالنسبة لطريقة التنبؤ المتقدمة، اختر أطول فترة مرجعية ممكنة تمثل ظروف عملك الحالية.
الاتجاه التاريخي	أدخل نطاقين مرجعيين لاستخدامهما لحساب الاتجاه. النطاق 1 يجب أن يكون أسبوع واحد أو أكثر. هذه هي نقطة البداية المستخدمة لحساب التغير في حجم التلامس بمرور الوقت. بالنسبة للنطاق 2، اختر أطول فترة مرجعية ممكنة تعكس الظروف الحالية في عملك. يمثل هذا الموسمية ، أو التباين الطبيعي بين الأشهر لشركتك. يعمل نموذج الاتجاه التاريخي على النحو الأمثل عندما يكون كلا النطاقين بنفس الطول.
الاتجاه المتوقع	أدخل نطاقا مرجعيا واحدا ونسبة مئوية لمعدل النمو السنوي. لمواقع طريقة التنبؤ المتقدمة ، اختر أطول فترة مرجعية ممكنة تمثل ظروف عملك الحالية.

وقت التعامل مع جهات الاتصال

اختر المصدر الذي تريد استخدامه لمتوسط وقت التحدث (ATT) ومتوسط وقت عمل ما بعد الاتصال (AWT) المستخدم لإنشاء التوقعات. يمكنك اختيار حساب هذه القيم من التوزيع الذي حددته، أو استخدام ATT وAWT اللذين تم تكوينهما لقائمة انتظار الخدمة في صفحة قوائم انتظار الخدمة.

عامل تعديل جهات الاتصال

(اختياري) أدخل عامل ضبط جهة الاتصال لضبط مستوى صوت جهة الاتصال المتوقع لأعلى أو لأسفل. القيمة الافتراضية هي 1.0 ، مما يعني عدم وجود تغيير.

هدف مستوى الخدمة

قم بتعيين هدف مستوى الخدمة، إذا رغبت في ذلك.

- إذا كانت التوقعات لقوائم انتظار الخدمة التفاعلية، فحدد خانة الاختيار "تكوين هدف مستوى الخدمة". عند تحديده، يتم عرض جدول يحتوي على هدف مستوى الخدمة القياسي

التي تم تكوينها في صفحة قوائم انتظار الخدمة الخاصة بقائمة انتظار الخدمة. يمكنك بعد ذلك تعديل النسبة المئوية لمستوى الخدمة حسب الفاصل الزمني حسب الرغبة.

- إذا كانت التوقعات تتعلق بقوائم انتظار الخدمة غير التفاعلية، عرض حقل حد المعالجة. أدخل عدد الدقائق (من 0 إلى 4320) التي يجب فيها معالجة جهات الاتصال لتحقيق هدف مستوى الخدمة.

جدولة الطلب

قم بجدولة الوقت والتاريخ اللذين تريدان تشغيل طلب التنبؤ هذا. بشكل افتراضي، يتم تشغيل الطلب على الفور. بمجرد تشغيل طلبك بنجاح، يمكنك عرض التوقعات وتحريرها حسب الحاجة.

عرض توقعات

عرض توقعات

1. في صفحة التخطيط، حدد تنبؤ.
2. على الجانب الأيمن من الصفحة، حدد ما يلي:
   - نوع التنبؤ - قياسي أو استراتيجي
   - قائمة انتظار الخدمة
   - الإنتاج أو التوقعات المسماة
   - تاريخ التوقعات
   - المنطقة الزمنية لعرض بيانات التنبؤ. بشكل افتراضي يتم عرضه في المنطقة الزمنية لقائمة انتظار الخدمة.
3. تظهر التوقعات في شكل جدول ورسومي. يمكنك اختيار مشاهدته على مستويات تكبير مختلفة.
   - Day view (D): يعرض البيانات بفواصل زمنية مدتها 30 دقيقة لليوم المحدد
   - عرض الأسبوع (W): يعرض البيانات اليومية لكل يوم في الأسبوع المحدد المكون من 7 أيام
   - عرض الشهر (M): يعرض البيانات اليومية لكل يوم في الشهر المحدد

العمل مع التوقعات

بمجرد تشغيل توقعات ، هناك عدد من الإجراءات التي يمكنك اتخاذها معها إلى جانب تحريرها. يتم التحكم في هذه الإجراءات بواسطة الأزرار الموجودة في الزاوية اليمنى العليا من صفحة التوقعات. يتم وصف وظائف الزر في الجدول التالي.

لا تتوفر جميع الأزرار للإنتاج والمسماة والتوقعات الاستراتيجية.

الزر	الوظيفة
أنقذ	يحفظ توقعات تم تحريرها.
حفظ باسم	يحفظ إنتاج أو توقعات مسماة باسم آخر. يحافظ هذا على التوقعات الأصلية وينشئ تنبؤا جديدا مسمى يتضمن أي تعديلات أجريتها على التوقعات.
اعاده تسميه	إعادة تسمية توقعات مسماة. لا تقوم هذه الوظيفة بنسخ التوقعات كما تفعل وظيفة "حفظ باسم" ، ولكنها تغير اسم هذا التنبؤ. بمجرد التغيير ، لن ترى الاسم القديم في أي قائمة من التوقعات المسماة لقائمة انتظار الخدمة هذه.
حذف	يحذف التنبؤ المسمى.
نسخ إلى الإنتاج	ينسخ التوقعات المسماة إلى الإنتاج. تقوم هذه الدالة بالكتابة فوق البيانات في توقعات الإنتاج الحالية مع البيانات من هذه التوقعات المسماة. على سبيل المثال ، إذا كانت التوقعات المسماة تحتوي على بيانات ليومي الاثنين والثلاثاء فقط ولكن توقعات الإنتاج تحتوي على بيانات لكل يوم من أيام الأسبوع ، فبعد النسخة ، ستحتوي توقعات الإنتاج أيضا على بيانات يومي الاثنين والثلاثاء فقط.
تصدير	تصدير البيانات الموجودة في التوقعات كملف CSV باسم export.csv. بالنسبة للإنتاج والتنبؤات المسماة، يمكنك تحديد تاريخ بدء وانتهاء للبيانات المراد تصديرها لمدة تصل إلى عام من البيانات، بالإضافة إلى مستوى التكبير/التصغير (فاصل زمني أو أسبوع أو شهر). التصدير الافتراضي هو النطاق الزمني ومستوى التكبير/التصغير والمنطقة الزمنية التي تعرضها عند النقر فوق الزر تصدير. بالنسبة للتنبؤات الاستراتيجية، يمكنك تحديد تاريخ بدء وانتهاء للبيانات المراد تصديرها من 1 إلى 60 شهرا من البيانات. المدة الزمنية الافتراضية هي 60 شهرا. مستوى التكبير/التصغير الافتراضي هو حسب الشهر، مع عدم وجود خيار للتغيير إلى أي مستوى تكبير/تصغير آخر. يمكن معالجة هذه البيانات في تطبيق جدول بيانات ثم نسخها مرة أخرى إلى التوقعات.

استيراد توقعات

هناك بعض المواقف التي قد ترغب فيها في استيراد بيانات التنبؤ. على سبيل المثال ، إذا لم تكن هناك بيانات تاريخية متاحة ، فلا يمكن حساب التنبؤ لك. أو ربما تتعامل قائمة انتظار خدمة معينة مع تذاكر المشاكل ، وعدد الوكلاء المطلوبين للقيام بذلك معروف بالفعل وتريد فقط إنشاء ملف

الجدول الزمني لهؤلاء الوكلاء. استيراد البيانات يجعل هذا ممكنا.

يتم استخدام البيانات المستوردة لملء جدول التوقعات الظاهر في صفحة التوقعات. إنه أكثر كفاءة من ملء هذا الجدول يدويا خلية واحدة في كل مرة. يمكن أن تكون التوقعات المستوردة توقعات إنتاج أو توقعات مسماة.

ملاحظة يجب أن يكون هناك صف لكل فاصل زمني (إجمالي 48 صفا في اليوم)، باستثناء اليوم الذي تنتقل فيه منطقتك الزمنية إلى التوقيت الصيفي أو منه. في اليوم الذي يذهب فيه التوقيت الصيفي
حيز التنفيذ سيكون هناك 46 صفا ، وفي اليوم الذي ينتهي فيه التوقيت الصيفي سيكون هناك 50 صفا.

ملاحظة إذا قمت باستيراد توقعات ليوم يحتوي بالفعل على توقعات، سيتم الكتابة فوق هذه التوقعات الموجودة.

يتم استيراد التوقعات كملفات CSV.

- يمكن أن تكون التوقعات ليوم واحد أو لعدة أيام.
- يجب أن تكون التوقعات لقائمة انتظار خدمة تفاعلية أو غير تفاعلية واحدة في كل مرة.
- يفترض أن تكون بيانات التنبؤ في المنطقة الزمنية لقائمة انتظار الخدمة.
- يجب أن يتضمن ملف CSV صفا لكل فاصل زمني مدته 30 دقيقة في كل يوم (إجمالي 48 صفا) في اليوم، ويجب أن تكون البيانات الموجودة في كل صف بتنسيق HH:MM.

ملاحظة إذا حاولت إعادة استيراد تنبؤ قمت بتصديره على مستوى التكبير/التصغير الأسبوع أو الشهر، فستتلقى رسالة خطأ تفيد بأنك تفتقد نطاق من الفترات. هذا لأن أ
تعرض التوقعات على مستوى الأسبوع البيانات في فواصل زمنية مدتها ثلاث ساعات، وتعرض التوقعات على مستوى الشهر البيانات حسب اليوم.

أفضل الممارسات إذا كنت تخطط لاستيراد توقع يتضمن حقولا بدون قيم، فأدخل 0 (صفر) في هذه الحقول قبل استيراد الملف.

استيراد توقعات

1. في صفحة طلب التنبؤ، حدد الخيار استيراد تنبؤ .
2. حدد نوع التوقعات التي تريد استيرادها:
   - إذا كنت تقوم باستيراد توقعات إنتاج، فحدد قائمة انتظار الخدمة المخصصة لها.
   - إذا كنت تقوم باستيراد تنبؤ مسمى موجود، فحدد قائمة انتظار الخدمة الخاصة به والتوقعات المسماة.
   - إذا كنت تقوم باستيراد توقعات مسماة جديدة، فحدد قائمة انتظار الخدمة وأدخل اسما للتوقعات المسماة الجديدة.
3. اختر الملف الذي تريد استيراده، ثم انقر فوق تحميل لاستيراد التوقعات.

بمجرد تحميل التوقعات ، يمكن عرضها وتحريرها مثل أي توقعات أخرى.

استيراد توقعات عندما تعرف بالفعل عدد الوكلاء المتوقعين
يتضمن ملف CSV الحقول التالية عندما تعرف بالفعل عدد العاملين المتوقعين.

الحقل	الوصف
التاريخ	تاريخ التوقعات بتنسيق YYYY-MM-DD. ملاحظة قد يتم تغيير تنسيق التاريخ في ملفات CSV بواسطة تطبيق جدول بيانات مثل Microsoft Excel إلى التنسيق الذي في التطبيق كإعداد افتراضي. كن على دراية بهذا الاحتمال وتأكد من تكوين أعمدة التاريخ بحيث يكون تنسيق التاريخ صحيحا.
فترة	فاصل 30 دقيقة بتنسيق HH:MM. ملاحظة يجب أن يكون هناك صف لكل فاصل زمني (إجمالي 48 صفا في اليوم).
توقعات الوكلاء	عدد العوامل المتوقعة للفاصل. أدخل 0 (صفر) في أي فاصل زمني يتم فيه إغلاق قائمة انتظار الخدمة.

في ملف الاستيراد هذا المثال، يتم توفير قيمة AgentsForecast. في هذه الحالة ، يستخدم WFM القيم المقدمة ولا يحسب القيم الخاصة به.

التاريخ ، الفاصل الزمني ، توقعات الوكلاء
2016-01 -01,00:00,10
2016-01-01,00:30,12
2016-01-01,01:00,16
...

استيراد تنبؤ عندما تريد حساب عدد العاملين المتوقعين
يتضمن ملف CSV الحقول التالية بأي ترتيب عندما تريد WFM حساب عدد الوكلاء المتوقعين استنادا إلى المقاييس التي توفرها.

الحقل	الوصف
التاريخ	تاريخ التوقعات بتنسيق YYYY-MM-DD. ملاحظة قد يتم تغيير تنسيق التاريخ في ملفات CSV بواسطة

الحقل	الوصف
	تطبيق جدول البيانات مثل Microsoft Excel إلى التنسيق الذي تم تعيينه في التطبيق كتنسيق افتراضي. كن على دراية بهذا الاحتما وتأكد من تكوين أعمدة التاريخ بحيث يكون تنسيق التاريخ صحيحا.
فترة	فاصل 30 دقيقة بتنسيق HH:MM.
	ملاحظة يجب أن يكون هناك صف لكل فاصل زمني (إجمالي 48 صفا في اليوم).
جهات الاتصالتوقعات	عدد جهات الاتصال المتوقعة للفاصل. أدخل 0 (صفر) في أي الفاصل الزمني لإغلاق قائمة انتظار الخدمة. إذا تم تمكين هذا الرقم في صفحة الإعدادات العامة WFM (تمكين جهات الاتصال المتوقعة كأرقام عشرية)، فيمكن أن يحتوي هذا الرقم على منزلتين عشريتين كحد أقصى (راجع تكوين WFM إعدادات) على مستوى النظام). إذا تم إدخال أكثر من منزلتين عشريتين ، يتم تقريب الرقم إلى أقرب منزلتين عشريتين ما لم ينتج عن ذلك رقم 0.00 ، وفي هذه الحالة يكون الرقم المعروض هو 1.
متوسطTalkTimeتوقعات	متوسط وقت التحدث لكل جهة اتصال بالثواني المتوقعة للفاصل الزمني.
متوسطوقت العملتوقعات	متوسط وقت العمل بعد الاتصال بالثواني المتوقع ل فترة.
~~ServiceLevelPercentForecast~~	~~النسبة المئوية المتوقعة لمستوى الخدمة للفاصل.~~
ServiceLevelTimeForecast	مقدار الوقت المتوقع بالثواني للرد على جهة اتصال.

في هذا المثال، سيتم حساب قيمة AgentsForecast بواسطة WFM لأنه لم يتم توفير قيم في الملف.

```
Date,Interval,ContactsForecast,AverageTalkTimeForecast,AverageWorkTimeForecast'S erviceLevelPercentForecast,
ServiceLevelTimeForecast
2016-01-01,00:00,100,120,30,80,20
2016-01-01,00:30,102,110,35,80,20
2016-01-01,01:00,103,90,40,80,20
...
```

استخدام الاتجاهات في التنبؤ

عندما تختار إنشاء توقعات مع الاتجاهات، WFM بحساب معدل نمو سنوي في حجم الاتصال.

اختيار الفترات المرجعية هو فن يجب أن يأخذ في الاعتبار أي تقلبات موسمية في البيانات التاريخية. إذا كانت البيانات التاريخية موسمية ، فمن الأفضل استخدام نفس الأجزاء من عامين مختلفين لتحديد الاتجاه.:

Webex يستخدم WFO الاتجاهات الخطية للتنبؤ. يمكنك استخدام خيارين مختلفين للاتجاه لإنشاء توقعات:

- الاتجاه التاريخي—يستخدم WFM البيانات التاريخية من الفترة المرجعية التي اخترتها لحساب النسبة المئوية لتغير حجم جهة الاتصال لكل يوم من أيام الأسبوع التي يتم تطبيقها بعد ذلك على كل تاريخ في فترة التنبؤ.
- الاتجاه المتوقع—يستخدم WFM معدل النمو السنوي الذي تقدمه لحساب التغير في حجم جهة الاتصال لكل تاريخ في فترة التنبؤ.

الاتجاهات التاريخية

طريقة التنبؤ القياسية

يستخدم خيار الاتجاه هذا فترتين مرجعيتين. لكل فترة من الفترتين المرجعيتين للاتجاه ، يتم حساب متوسط حجم الاتصال لكل يوم من أيام الأسبوع ، بالإضافة إلى متوسط التاريخ لكل يوم من أيام الأسبوع. على سبيل المثال ، إذا كانت هناك خمس حالات ليوم الأربعاء في الفترة المرجعية ، فإن متوسط الأربعاء هو المثيل الثالث لذلك اليوم.

بالإضافة إلى ذلك ، لكل فترة مرجعية ، يتم حساب المتوسط الإجمالي لحجم الاتصال ومتوسط التاريخ. بعد ذلك ، يتم دمج النتائج من الفترتين المرجعيتين لإنتاج معدل نمو ومدة نمو. من هذا ، يتم حساب معدل النمو السنوي.

في التنبؤ باستخدام اتجاه تاريخي ، يتم حساب نقطة بداية التنبؤ عن طريق تمديد خط الاتجاه من نقطة منتصف الفترة المرجعية الثانية إلى بداية التنبؤ. في الرسم البياني أدناه ، تفصل بين الفترتين المرجعيتين عام واحد وكان هناك نمو بنسبة 100 في المائة على مدار العام (صحيح لجميع أيام الأسبوع). يمتد هذا النمو حتى يناير من العام التالي عندما تبدأ التوقعات.

طريقة التنبؤ المتقدمة

يستخدم خيار الاتجاه هذا فترتين مرجعيتين. بالنسبة لكل فترة من الفترتين المرجعيتين للاتجاه ، يتم حساب متوسط حجم الاتصال لكل يوم من أيام الأسبوع ، بالإضافة إلى متوسط تاريخ الفترة المرجعية. على سبيل المثال ، إذا كانت هناك خمس حالات ليوم الأربعاء في الفترة المرجعية ، فإن متوسط الأربعاء هو المثيل الثالث لذلك اليوم.

بمجرد حساب المتوسط الإجمالي لحجم الاتصال ومتوسط التاريخ لكل فترة مرجعية ، يتم استخدام هذه القيم لإنتاج اختلاف في حجم الاتصال والفرق في الوقت. يتم حساب معدل النمو السنوي من هذا.

في التنبؤ باستخدام اتجاه تاريخي ، يتم حساب نقطة البداية للتنبؤ عن طريق تمديد خط الاتجاه من نقطة المنتصف في الفترة المرجعية الثانية إلى بداية التنبؤ. في الرسم البياني أدناه ، تفصل بين الفترتين المرجعيتين عام واحد وكان هناك نمو بنسبة 100 في المائة على مدار العام. يمتد هذا النمو حتى يناير من العام التالي عندما تبدأ التوقعات.

ألف - الاتجاهات المتوقعة

طريقة التنبؤ القياسية

في التنبؤ باستخدام اتجاه متوقع يوفره المستخدم، يمكنك إدخال فترة مرجعية واحدة ومعدل نسبة مئوية للنمو السنوي. مثال بسيط هو معدل نمو سنوي قدره 100 في المئة. بعد عام كامل، سيكون حجم المكالمات قد تضاعف (زاد بنسبة 100 بالمائة). معدل النمو هو نفسه لجميع أيام الأسبوع ، ولكن قد يكون ميل الاتجاه الخطي المرتبط بكل يوم من أيام الأسبوع مختلفا (انظر تأثير يوم الأسبوع).

يتم حساب متوسط حجم المكالمات على أساس كل يوم من أيام الأسبوع ويتم ترحيله إلى اليوم الأول من التنبؤ. لا يهم مقدار الوقت المنقضي بين الفترة المرجعية وبداية التوقعات (انظر الرسم البياني أدناه). إذا بدأت التوقعات في نفس اليوم من الأسبوع ، فستكون قيم البداية متطابقة بين التوقعات. إذا بدأ في يوم مختلف من الأسبوع ، فسيكون هناك هامش خطأ صغير حيث يتم تطبيق الاتجاه على كل تاريخ تنبؤ.

طريقة التنبؤ المتقدمة

في التنبؤ باستخدام اتجاه متوقع يوفره المستخدم، يمكنك إدخال فترة مرجعية واحدة ومعدل نسبة مئوية للنمو السنوي. مثال بسيط هو معدل نمو سنوي قدره 100 في المئة. بعد عام كامل، سيكون متوسط حجم المكالمات اليومية قد تضاعف (زاد بنسبة 100 بالمائة).

يتم حساب متوسط حجم المكالمات اليومية من الفترة المرجعية بأكملها ويتم ترحيلها إلى اليوم الأول من التنبؤ. لا يهم مقدار الوقت المنقضي بين الفترة المرجعية وبداية التوقعات (انظر الرسم البياني أدناه). نظرا لوجود عوامل موسمية متضمنة ، فإن قيمة تنبؤ البداية ستكون قريبة جدا من قيمة الفترة المرجعية للبداية فقط إذا بدأت التوقعات في نفس اليوم من الأسبوع وشهر السنة ويوم الشهر.

تأثير يوم من الأسبوع

نظرا لأن الأيام المختلفة من الأسبوع عادة ما يكون لها أحجام مكالمات مختلفة ، فإن تأثير معدل النمو السنوي الموحد يختلف حسب يوم الأسبوع. في المثال أدناه ، معدل النمو السنوي هو 100 بالمائة. يتم عرض متوسط حجم المكالمات في بداية ونهاية كل يوم من أيام الأسبوع في الجدول التالي:

يوم من أيام الأسبوع	حجم المكالمة الأولي	حجم المكالمة بعد **1** سنة
الأحد	50	100
الأثنين	50	100
الثلاثاء	50	100
الأربعاء	100	200
الخميس	100	200
الجمعة	200	400
السبت	100	200

تظهر الخطوط الحمراء المتقطعة خط الاتجاه الناتج عن معدل النمو.

أمثلة: التنبؤ لمدة عام باستخدام طريقة التنبؤ القياسية

يحتوي هذا القسم على أمثلة للسلوك المتوقع للتنبؤات على مدار العام والتي تم إجراؤها بمعدلات نمو محددة. معدل النمو السنوي هو مقدار النمو المتوقع الذي شوهد بعد عام كامل من بداية التوقعات.

ملاحظة تستخدم الصيغة 365 يوما في السنوات العادية و 366 يوما في السنوات الكبيسة كطول السنة. في السنة العادية ، يؤثر مقدار النمو في اليوم 365 من التوقعات على متوسط المكالمة
الحجم المستخدم للتنبؤ يساوي المتوسط بالإضافة إلى النمو المتوقع.

مثال 1 : معدل النمو الإيجابي

في هذا المثال ، معدل النمو السنوي هو 50 بالمائة. في نهاية عام واحد، يجب أن يزيد حجم المكالمة لكل يوم من أيام الأسبوع إلى 1.5 ضعف قيمته الأصلية.

يوم من أيام الأسبوع	حجم المكالمة الأولي	حجم المكالمة بعد **1** سنة
الأحد	50	75
الأثنين	50	75
الثلاثاء	50	75
الأربعاء	100	150
الخميس	100	150

يوم من أيام الأسبوع	حجم المكالمة الأولي	حجم المكالمة بعد **1** سنة
الجمعة	200	300
السبت	100	150

مثال ٢ : معدل النمو صفري

في هذا المثال، لا يوجد أي تغيير في أحجام المكالمات حسب اليوم من الأسبوع (معدل نمو سنوي قدره صفر بالمائة). التوقعات لكل يوم من أيام الأسبوع ثابتة تماما.

يوم من أيام الأسبوع	حجم المكالمة الأولي	حجم المكالمة بعد **1** سنة
الأحد	50	50
الأثنين	50	50
الثلاثاء	50	50
الأربعاء	100	100
الخميس	100	100
الجمعة	200	200
السبت	100	100

مثال ٣ : معدل النمو السلبي

في هذا المثال، ينخفض مستوى صوت المكالمة. في الرسم البياني الأول ، يشير معدل النمو السنوي البالغ -50 بالمائة إلى أن أحجام المكالمات لكل يوم من أيام الأسبوع هي نصف قيمتها الأولية بعد عام واحد.

يوم من أيام الأسبوع	حجم المكالمة الأولي	حجم المكالمة بعد **1** سنة
الأحد	50	25
الأثنين	50	25
الثلاثاء	50	25
الأربعاء	100	50
الخميس	100	50
الجمعة	200	100
السبت	100	50

في الرسم البياني الثاني ، معدل النمو السنوي هو -200 في المئة. في هذه الحالة، يصل حجم المكالمات إلى الصفر في منتصف العام. بمجرد أن يجبر معدل النمو السلبي التوقعات على التقارب إلى الصفر ، فإنه يصل إلى القاع ولا يمكن أن يكون أقل من ذلك. بسبب تأثير يوم الأسبوع (انظر تأثير يوم الأسبوع) ، تتقارب جميع أيام الأسبوع إلى الصفر في نفس النقطة الزمنية تقريبا.

أمثلة: التنبؤ لمدة عام باستخدام طريقة التنبؤ المتقدمة

يحتوي هذا القسم على أمثلة للسلوك المتوقع للتنبؤات على مدار العام والتي تم إجراؤها بمعدلات نمو محددة. معدل النمو السنوي هو مقدار النمو المتوقع الذي شوهد بعد عام كامل من بداية التوقعات.

ملاحظة تستخدم الصيغة 365 يوما في السنوات العادية و 366 يوما في السنوات الكبيسة كطول السنة. لن يكون مقدار النمو في اليوم 365 من التوقعات مساويا تماما لمعدل النمو السنوي ،
ولكن يجب أن يكون قريبا جدا وضمن هامش خطأ مقبول.

مثال 1 : معدل النمو الإيجابي

في هذا المثال ، معدل النمو السنوي هو 50 بالمائة. يزداد متوسط حجم المكالمات بحيث يزيد متوسط حجم المكالمة في نهاية عام واحد إلى 1.5 ضعف قيمته الأصلية. في الجدول والرسم البياني أدناه، يبدأ متوسط حجم المكالمات من 497.7 ويرتفع إلى 745.7 بعد عام واحد. يظهر الجدول متوسط حجم المكالمات لليوم الأخير من كل شهر.

شهر	الفترة المرجعية المتوسط اليومي حجم المكالمة	متوسط حجم المكالمات في نهاية الشهر
يناير	497.7	518.1
فبراير	497.7	537.2
مارس	497.7	558.3
أبريل	497.7	578.8
مايو	497.7	599.9
يونيو	497.7	620.3
يوليو	497.7	641.5
أغسطس	497.7	662.6
سبتمبر	497.7	683.0
أكتوبر	497.7	704.1

شهر	الفترة المرجعية المتوسط اليومي حجم المكالمة	متوسط حجم المكالمات في نهاية الشهر
نوفمبر	497.7	724.6
ديسمبر	497.7	745.7

مثال ٢ : معدل النمو السلبي

في هذا المثال، ينخفض مستوى صوت المكالمة. في الجدول الأول والرسم البياني ، يتم تطبيق معدل نمو سنوي قدره -50 بالمائة بحيث يكون متوسط حجم المكالمات اليومية بعد عام واحد نصف ما هو عليه في بداية فترة التنبؤ. في الجدول أدناه، يتم عرض متوسط المكالمة اليومية لكل شهر.

شهر	الفترة المرجعية المتوسط اليومي حجم المكالمة	متوسط مكالمة **Voilume** في نهاية الشهر
يناير	497.7	477.3
فبراير	497.7	458.2
مارس	497.7	437.1
أبريل	497.7	416.6
مايو	497.7	395.5
يونيو	497.7	375.1
يوليو	497.7	353.9
أغسطس	497.7	332.8
سبتمبر	497.7	312.4
أكتوبر	497.7	291.3
نوفمبر	497.7	270.8
ديسمبر	497.7	249.7

في الرسم البياني الثاني ، معدل النمو السنوي هو -200 في المئة. في هذه الحالة، يصل حجم المكالمات إلى الصفر في منتصف العام. بمجرد أن يجبر معدل النمو السلبي التوقعات على التقارب إلى الصفر ، فإنه يصل إلى القاع ولا يمكن أن يكون أقل من ذلك. نظرا لأنماط الوصول في يوم من الأسبوع ، قد لا تصل جميع الأيام إلى الصفر في نفس النقطة الزمنية ، كما هو موضح في الرسم البياني.

التوقعات الاستراتيجية

التوقعات الاستراتيجية هي 5 سنوات طويلة. يستخدم معدل النمو السنوي لحساب النمو المتوقع في نقطة زمنية مدتها عام واحد ولحساب ميل الخط الذي يصف النمو المستمر لحجم المكالمة. يظهر هذا في الرسم البياني أدناه كمعدل نمو سنوي كاتجاه خطي. لا يتم تطبيق معدل النمو بشكل مستقل على كل سنة من التوقعات الاستراتيجية. يوضح الخط الأحمر المتقطع ما يحدث عندما يتم تطبيق معدل النمو على كل سنة لاحقة من التوقعات.

أمثلة على التنبؤ الاستراتيجي

فيما يلي بعض الأمثلة على معدل النمو السنوي كاتجاه خطي (اتجاه متوقع) في التنبؤ الاستراتيجي. معدلات النمو السنوية الموضحة هي 100 في المائة وصفر في المائة و -50 في المائة. في جميع الأمثلة ، نقطة البداية هي نفسها. لاحظ أن معدل نمو -50 في المائة خلال السنة الأولى يصل إلى الصفر في نهاية السنة 2 ، ثم يظل هناك لبقية التوقعات. وتجدر الإشارة أيضا إلى معدل النمو البالغ صفر بالمائة (لا يوجد تغيير في حجم المكالمات للتوقعات).

إدارة ارتباطات تاريخ الشركة

ارتباط التاريخ الثابت هو رابط بين تاريخين يقعان في أيام مختلفة من الأسبوع من سنة إلى أخرى. تعد ارتباطات تاريخ الشركة مفيدة لأنه عندما ينشئ WFM تنبؤا ، فإنه يستخدم البيانات التاريخية من نفس اليوم من الأسبوع.

للتأكد من أن WFM يستخدم تاريخا يحتوي على بيانات مماثلة لتوقعاته، يجب عليك إنشاء اقترانات تواريخ ثابتة.

> مثال لإنشاء توقعات ليوم الأربعاء الموافق 1 يناير 2014، يستخدم WFM بيانات من يوم الأربعاء الموافق 2 يناير 2013. ومع ذلك ، فإن تاريخ 2014 هو يوم رأس السنة الجديدة وتاريخ 2013 هو
> يوم بعد يوم رأس السنة الجديدة. من المحتمل أن تكون بيانات الاتصال للتاريخين مختلفة بشكل كبير بسبب العطلة. يؤدي إنشاء اقتران تاريخ ثابت بين 1 يناير 2014 و1 يناير 2013 إلى تصحيح هذا عند إنشاء تنبؤ.

إذا لم تكن لديك بيانات تاريخية كافية في قاعدة بيانات WFM لاستخدام اقترانات تواريخ ثابتة، فيمكنك إنشاء تنبؤ ثم تحرير البيانات الخاصة بهذا التاريخ المحدد لتعكس المعلومات الصحيحة (راجع تحرير التوزيعات والتوقعات).

نسخ جمعيات تاريخ الشركة

بمجرد حفظ اقترانات تاريخ الشركة لقائمة انتظار خدمة، يمكنك نسخها إلى قائمة انتظار خدمة أخرى.

نسخ اقترانات تاريخ الشركة من قائمة انتظار خدمة إلى أخرى

1. حدد قائمة انتظار الخدمة التي تريد نسخ اقترانات تاريخ الشركة الخاصة بها.
2. في الحقل نسخ إلى قائمة انتظار الخدمة، حدد قائمة انتظار الخدمة الهدف.
3. انقر على نسخ.

ملاحظة يقوم إجراء النسخ بالكتابة فوق أي اقترانات تاريخ ثابتة قد تم إعدادها لقائمة انتظار الخدمة الهدف.

أوصاف الحقول

استخدم صفحة اقترانات تاريخ الشركة لإنشاء اقترانات تاريخ الشركة وتحريرها وحذفها لقوائم انتظار الخدمة الفردية.

لا يمكنك تحرير التواريخ المقترنة بمجرد إعدادها، ولكن يمكنك تحرير أوصافها. إذا ارتكبت خطأ في تحديد التاريخين، فاحذف اقتران التاريخ وابدأ من جديد.

الحقول الموجودة في صفحة جمعيات تاريخ الشركة موصوفة أدناه.

الحقل	الوصف
قائمة انتظار الخدمة	قائمة انتظار الخدمة التي تريد إنشاء اقترانات تاريخ ثابتة لها.
قم بإقران هذا التاريخ المستهدف المستقبلي	التاريخ في المستقبل الذي تريد ربطه بتاريخ مرجعي سابق. هذا هو التاريخ الذي ستقوم بإنشاء توقعات له.
مع هذا التاريخ المرجعي التاريخي	التاريخ في الماضي الذي يحتوي على بيانات تاريخية مشابهة لما تتوقعه في التاريخ المستقبلي.
الوصف	وصف للتواريخ المرتبطة لتحديدها، مثل "يوم رأس السنة الجديدة" أو "حدث المبيعات السنوي". هذا هو الحقل الوحيد الذي يمكنك تحريره بمجرد حفظ اقتران تاريخ ثابت.
الزر "إضافة"	انقر فوق إضافة لإضافة التواريخ المقترنة إلى الجدول.
الزر "حذف"	إذا كنت تريد حذف اقتران تاريخ، فحدد خانة الاختيار المجاورة له في الجدول وانقر فوق حذف.
نسخ إلى قائمة انتظار الخدمة	قائمة انتظار الخدمة الهدف التي تريد نسخ الخدمة المعروضة إليها جمعيات تاريخ شركة قائمة الانتظار.

حساب الأيام ذات أحجام الاتصال غير الطبيعية

استخدم صفحة الأحداث الخاصة لإنشاء الأحداث الخاصة وإدارتها وتعيينها إلى قوائم انتظار الخدمة. الحدث الخاص هو نوع من الأحداث التي تتسبب في انحراف مستوى صوت جهة الاتصال عن المعدل الطبيعي. يمكن أن يتسبب الحدث الخاص في زيادة مستوى الصوت أو انخفاضه. عند تعيين حدث خاص لقائمة انتظار خدمة، يقوم WFM بإجراء تعديلات لتأثير الحدث الخاص عن طريق إزالته من التوزيعات وتسويته في التوقعات.

عند فحص حدث تاريخي خاص ، ضع في اعتبارك ما يلي:

- ما قائمة انتظار الخدمة التي يؤثر عليها الحدث الخاص؟ يرتبط الحدث الخاص دائما بقائمة انتظار الخدمة.
- ما نوع الحدث هو هذا الحدث الخاص؟ يمكنك تكوين أنواع عامة من الأحداث الخاصة بقيم افتراضية. بمجرد إنشاء حدث خاص عام ، يمكنك تحديده من قائمة أنواع الأحداث الخاصة المتاحة متى احتجت إليه.
- متى يحدث الحدث الخاص؟
- كم يوما بعد الحدث الخاص يظهر تأثير حجم جهة الاتصال؟ تأثير انقطاع التيار الكهربائي فوري. يحدث تأثير تغيير تنسيق الفاتورة بعد أن تقوم الخدمة البريدية بتسليم الفواتير ويفتح العملاء البريد.
- ما المدة التي يستغرقها تأثير حجم الاتصال بالأيام؟ قد يستمر تأثير انقطاع التيار الكهربائي ليوم واحد فقط ، إذا تمت استعادة الخدمة خلال ذلك الوقت. من المرجح أن يستمر تأثير تغيير شكل الفاتورة لعدد من الأيام ، لأن العملاء يتعاملون مع الفواتير في أوقات مختلفة.
- ما هي نسبة التأثير؟ يتم تحديد ذلك بقسمة حجم جهة الاتصال الذي حدث مع الحدث الخاص على حجم جهة الاتصال الذي قد يحدث على الأرجح في غياب الحدث الخاص.

التأثير على طلبات التوزيع

إذا كانت الفترة المرجعية التي تحددها في طلب توزيع تتضمن حدثا خاصا، استبعاد تاريخ الحدث الخاص من الفترة المرجعية. هذا يضمن أن أنماط الاتصال غير الطبيعية (بما في ذلك أوقات التعامل مع جهات الاتصال) في يوم الحدث الخاص لا تؤثر على أنماط توزيع جهات الاتصال.

مثال ضع في اعتبارك انقطاع التيار الكهربائي الذي يتسبب في انخفاض حجم الاتصال اليومي إلى النصف: إنه أمر طبيعي في الصباح ولكنه يذهب إلى الصفر في فترة ما بعد الظهر. حدث خاص بنسبة تأثير 0.5 هو
انشاء. سيتم استبعاد تاريخ هذا الحدث الخاص ، إذا كان جزءا من فترة مرجعية ، من تلك الفترة المرجعية.

التأثير على طلبات التنبؤ

إذا كانت الفترة المرجعية التي تحددها في طلب التنبؤ تتضمن حدثا خاصا، حساب حجم جهة الاتصال الذي تمت تسويته بقسمة حجم جهة الاتصال الفعلي في يوم الحدث الخاص على عامل التأثير. إنه:

حجم الاتصال الطبيعي = حجم الاتصال الفعلي في تاريخ الحدث الخاص ÷ عامل التأثير

في مثال انقطاع التيار الكهربائي ، لنفترض أن حجم الاتصال الفعلي في اليوم الذي حدث فيه انقطاع التيار الكهربائي كان 5000 جهة اتصال. الحدث الخاص بانقطاع التيار الكهربائي له عامل تأثير يبلغ 0.5. باستخدام المعادلة أعلاه:

حجم الاتصال الطبيعي = 10000 = 0.5 ÷ 5000

تم تطبيع حجم الاتصال في الفترة المرجعية إلى 10000 جهة اتصال للتعويض عن تأثير الحدث الخاص ، مما يجعل التوقعات أكثر دقة.

حدود المناسبات الخاصة
تستخدم الأحداث الخاصة لإبطال آثار التغيير المفاجئ وغير المتكرر في حجم الاتصال في الماضي للتأكد من أن التوقعات لا تتضمن هذه الحالات الشاذة.

لا يمكن استخدام الأحداث الخاصة للتنبؤ بالتغيرات في حجم جهات الاتصال بسبب الأحداث المستقبلية، مثل حملة تسويقية قادمة. يمكن استيعاب هذه الأنواع من الأحداث إما تلقائيا أو يدويا أثناء عملية التنبؤ.

أوصاف الحقول

الحقول الموجودة على الصفحة عند إنشاء حدث خاص أو تحريره أو حذفه موضحة أدناه.

الحقل	الوصف
اسم الحدث الخاص	اسم للحدث الخاص. الحد الأقصى للأحرف = 50.
تأخير التأثير	التأخير في أيام كاملة بين وقوع الحدث الخاص ومتى إنه يؤثر في الواقع على مركز الاتصال. القيمة الافتراضية = 0.
مدة التأثير	عدد الأيام الكاملة التي تتوقع أن تكون فيها تأثيرات الحدث الخاص آخر. القيمة الافتراضية = 1.
نسبة التأثير	تأثير الحدث الخاص على حجم الاتصال العادي. القيمة الافتراضية = 1.

الحقول الموجودة على الصفحة عند تعيين حدث خاص لقائمة انتظار خدمة موضحة أدناه.

الحقل	الوصف	
قائمة انتظار الخدمة	حدد قائمة انتظار الخدمة التي تريد تعيين الحدث الخاص لها. حدث خاص	حدد الحدث
الخاص الذي تريد تعيينه إلى قائمة انتظار الخدمة. تاريخ الحدث حدد تاريخ الحدث الخاص.		
تأخير التأثير	يتم ملء هذا الحقل تلقائيا بالقيمة التي تم تكوينها للحدث الخاص. يمكنك تغييره إذا رغبت في ذلك.	
مدة التأثير	يتم ملء هذا الحقل تلقائيا بالقيمة التي تم تكوينها للحدث الخاص.	

الحقل	الوصف
	يمكنك تغييره إذا رغبت في ذلك.
نسبة التأثير	يتم ملء هذا الحقل تلقائيا بالقيمة التي تم تكوينها للحدث الخاص. يمكنك تغييره إذا رغبت في ذلك.
التعليق	(اختياري) التعليق على الحدث الخاص.
الزر "تعيين"	انقر فوق هذا الزر لتعيين الحدث لقائمة انتظار الخدمة. يضاف إلى جدول الأحداث المعينة.
الزر "حذف"	انقر فوق هذا الزر لحذف الحدث الخاص المحدد من المعين جدول الأحداث.

البيانات في ملخص التوقعات

يتم حساب البيانات الموجودة في صف "ملخص التوقعات" كما هو موضح في الجدول التالي.

ملاحظة يتم حساب الإجماليات والمتوسطات في صف "ملخص التنبؤ" على مدار أربع وعشرين ساعة. لا تقتصر هذه الحسابات على ساعات فتح وإغلاق قائمة انتظار الخدمة الخاصة بك
قد اختارت.

عمود	حساب الملخص
الوكلاء الفعليون	المتوسط المرجح للقيم في العمود: SUM (مدة فترة × الفعلية للوكلاء) ÷ SUM (مدة الفترة)
توقعات الوكلاء	المتوسط المرجح للقيم في العمود، مع تقريبه إلى العدد الصحيح التالي: SUM (توقعات الوكلاء × مدة الفترة) ÷ SUM (مدة الفترة)
توقعات الوكلاء الانكماش المطبق	المتوسط المرجح لمدة الفترة، مقربا إلى العدد الصحيح nexst. توقعات الوكلاء ÷ ([1 - نسبة الانكماش] ÷ 100) ملاحظة في قوائم انتظار الخدمة منخفضة الحجم مع كمية صغيرة من الانكماش ، يمكن أن يبدو أنه لم يتم تطبيق الانكماش لأن كلاهما يعرض عمود توقعات الوكلاء وهذا العمود نفس القيمة. على سبيل المثال، بسبب التقريب إلى العدد الصحيح التالي، يظهر الرمز

عمود	حساب الملخص
الوكلاء المجدولة	يتم عرض توقعات الوكلاء الفعلية البالغة 0.2 1. إذا تم تطبيق انكماش بنسبة 5٪ ، فإن النتيجة لا تزال أقل من 1. ونتيجة لذلك، يعرض كلا العمودين القيمة 1. المتوسط المرجح للقيم في العمود:
متوسط وقت التحدث الفعلي	SUM (الوكلاء المجدولة × مدة الفترة) ÷ SUM (مدة الفترة) المتوسط المرجح للقيم في العمود:
متوسط توقعات وقت التحدث	SUM (متوسط وقت التحدث الفعلي × جهات الاتصال الفعلية) ÷ SUM (جهات الاتصال الفعلية) المتوسط المرجح للقيم غير الصفرية في العمود:
متوسط وقت العمل الفعلي	SUM (متوسط توقعات وقت التحدث × توقعات جهات الاتصال) ÷ SUM (توقعات جهات الاتصال). المتوسط المرجح للقيم في العمود:
متوسط وقت العمل المتوقع	SUM (متوسط وقت العمل الفعلي × جهات الاتصال الفعلية) ÷ SUM (جهات الاتصال الفعلية) المتوسط المرجح للقيم غير الصفرية في العمود:
جهات الاتصال الفعلية	SUM (متوسط توقعات وقت العمل × توقعات جهات الاتصال) ÷ SUM (توقعات جهات الاتصال) مجموع القيم في العمود.
توقعات جهات الاتصال	مجموع قيم الأعمدة. إذا تم تمكينه في صفحة الإعدادات العامة (تمكين جهات الاتصال المتوقعة كأرقام عشرية)، يمكن أن تحتوي هذه القيمة على منزلتين عشريتين كحد أقصى. في حالة التحرير، تتغير الخلايا الموجودة في كل صف من العمود: (قيمة الملخص الجديدة ÷ قيمة الملخص القديمة) × قيمة الخلية القديمة إذا كانت قيمة الملخص القديمة صفرا، يتم تعيين كل خلية إلى: قيمة الملخص ÷ عدد الخلايا

عمود	حساب الملخص
صافي الوكلاء	جدولة الوكلاء - توقعات الوكلاء
صافي وكلاء مع انكماش	الوكلاء المجدولون — الوكلاء المتوقعون مع انكماش مستوى الخدمة ٪
الفعلي	المتوسط المرجح للقيم في العمود: SUM (مستوى الخدمة الفاصل٪ × جهات الاتصال المقدمة) ÷ SUM (جهات الاتصال الفاصلة)
توقعات مستوى الخدمة ٪	المتوسط المرجح للقيم في العمود: SUM (توقعات مستوى الخدمة ٪ × توقعات جهات الاتصال) ÷ SUM (توقعات جهات الاتصال) بشكل افتراضي، هذه هي القيمة التي تم تكوينها كهدف مستوى خدمة في صفحة قائمة انتظار الخدمة، ولكن يمكن تغييرها إلى قيمة مختلفة إذا رغبت في ذلك. يمكن تحرير بيانات قائمة انتظار الخدمة التفاعلية فقط.
توقعات وقت مستوى الخدمة	المتوسط المرجح للقيم في العمود: SUM (توقعات وقت مستوى الخدمة × توقعات جهات الاتصال) ÷ SUM (توقعات جهات الاتصال) بشكل افتراضي، هذه هي القيمة التي تم تكوينها كهدف مستوى خدمة في صفحة قائمة انتظار الخدمة، ولكن يمكن تغييرها إلى قيمة مختلفة إذا رغبت في ذلك.
إجمالي الانكماش٪	متوسط جميع نسب الانكماش.

ملاحظة إذا كانت قيمة الملخص 0٪، وقمت بتغييره إلى قيمة أخرى أكبر من 0٪، تطبيق هذه القيمة على كل فاصل زمني بالتساوي عبر جميع الفواصل. على سبيل المثال، إذا قمت بتغيير قيمة الملخص من 0٪ إلى 10٪ ، تطبيق 10٪ على كل فترة. وم ذلك، إذا كانت قيمة الملخص أكبر من 0٪ أو أقل منها، وقمت بتحريرها إلى قيمة خرى أكبر من 0٪ أو أقل منها، تحديث قيم الفاصل الزمني بشكل متناسب عبر فة الفواصل بحيث تكون قيمة الملخص مساوية للقيمة التي أدخلتها أو قريبة م ا.

تحرير التوزيعات والتوقعات

يمكن تحرير التوزيعات والتنبؤات بعدة طرق، كما هو موضح أدناه.

سحب نقاط البيانات في الرسم البياني

يمكنك سحب نقاط البيانات على الخطوط في الرسومات البيانية للتنبؤ والتوزيع لزيادة أو إنقاص القيمة التي تمثلها نقاط البيانات هذه.

ملاحظة لا يمكنك سحب خطوط في رسم بياني يتم عرضه أفقيا.

هناك بعض البيانات التي لا يمكن تحريرها عن طريق سحب نقاط البيانات.

- في التنبؤ، لا يمكنك تحرير أي بيانات فعلية (مثل جهات الاتصال الفعلية) أو عدد الوكلاء المجدولة (الوكلاء المجدولون).
- في التوزيع، لا يمكنك تحرير بيانات نسبة الاتصال (نسبة جهة الاتصال)، ولكن يمكنك تحرير القيم الأخرى في التوزيع.

تحرير البيانات في الجدول

يمكنك تحرير الحقول في الجدول. تنعكس التغييرات التي تجريها على الفور في الرسم البياني.

- انقر نقرا مزدوجا فوق خلية جدول لتحريرها. اضغط على الخروج من الخلية أو اضغط على Enter للقيمة الجديدة "الالتصاق".
- اضغط على Tab لنقل خلية إلى خلية إلى اليمين.
- اضغط على Shift+Tab لنقل خلية إلى أخرى إلى اليسار.
- اضغط على Enter للانتقال لأسفل بمقدار خلية واحدة في كل مرة.
- اضغط على Shift+Enter للانتقال بمقدار خلية واحدة للأعلى بمقدار خلية واحدة في كل مرة.

ملء جدول فارغ

إذا لم تتوفر بيانات تنبؤ أو توزيع في يوم معين، فيمكنك استخدام وظيفة الاستيراد أو ملء جدول التوقعات أو التوزيع يدويا لذلك اليوم باستخدام الزر تهيئة. يظهر هذا الزر في أعلى يمين الصفحة فقط في حالة عدم وجود بيانات تنبؤ أو توزيع لقائمة انتظار الخدمة والتاريخ المحددين.

ملاحظة يظهر الزر تهيئة على صفحة "التنبؤ" فقط على مستوى تكبير اليوم. لا يتم عرضه أبدا للتنبؤات الاستراتيجية.

عند النقر فوق الزر ، يتم ملء الجدول بالأصفار في كل فاصل زمني من اليوم الذي تعرضه. يمكنك بعد ذلك نسخ البيانات ولصقها في الجدول أو إدخالها يدويا.

تحرير الإجماليات على صفحة التوزيع

يسرد الجدول التالي الحقول في صفحة التوزيع التي يمكنك تحرير قيمة الملخص الخاصة بها، وكيفية تأثير هذا التحرير على البيانات الموجودة في الجدول.

الحقل	التأثير على البيانات
متوسط وقت التحدث	يتم تطبيق قيمة الملخص الجديدة كما هي طوال الفترة الزمنية. يؤدي هذا التحرير إلى إعادة حساب قيمة توقعات الوكلاء في كل فاصل زمني.
متوسط وقت العمل	يتم تطبيق قيمة الملخص الجديدة كما هي طوال الفترة الزمنية. يؤدي هذا التحرير إلى إعادة حساب قيمة توقعات الوكلاء في كل فاصل زمني.

تحرير الإجماليات على صفحة التوقعات

يسرد الجدول التالي الحقول في صفحة التوقعات التي يمكنك تحرير قيمة الملخص الخاصة بها، وكيفية تأثير هذا التحرير على البيانات الموجودة في الجدول. عند تحرير قيمة ملخصة، يعاد توزيع قيم التنبؤ على كل فاصل زمني. يؤدي هذا بدوره إلى إعادة حساب قيمة الملخص الفعلية، والتي قد لا تكون مطابقة للقيمة التي أدخلتها.

الحقل	التأثير على البيانات
توقعات الوكلاء	يتم توزيع قيمة الملخص الجديدة بشكل متناسب طوال الوقت الفترة بناء على قيم التحرير المسبق. إذا كانت قيم التحرير المسبق كلها صفرا، فإن القيمة الجديدة يتم توزيعها بالتساوي عبر جميع الفواصل الزمنية في الفترة. لا يؤدي هذا التعديل إلى إعادة حساب أي مقاييس أخرى. يسمح بهذا التحرير فقط على مستوى التكبير/التصغير الفاصل.
توقعات الوكلاء الانكماش المطبق	تتغير القيم الموجودة في هذا العمود إذا تم تغيير نسبة الانكماش.
متوسط توقعات وقت التحدث	يتم تطبيق قيمة الملخص الجديدة كما هي طوال الفترة الزمنية. يؤدي هذا التحرير إلى إعادة حساب قيمة توقعات الوكلاء في كل فاصل زمني.
متوسط وقت العمل المتوقع	يتم تطبيق قيمة الملخص الجديدة كما هي طوال الفترة الزمنية. يؤدي هذا التحرير إلى إعادة حساب قيمة توقعات الوكلاء في كل فاصل زمني.
توقعات جهات الاتصال	يتم توزيع قيمة الملخص الجديدة بشكل متناسب طوال الوقت

الحقل	التأثير على البيانات
	الفترة بناء على قيم التحرير المسبق. إذا كانت قيم التحرير المسبق كلها صفرا، فإن القيمة الجديدة يتم توزيعها بالتساوي عبر جميع الفواصل الزمنية في الفترة. يؤدي هذا التحرير إلى إعادة حساب قيمة توقعات الوكلاء في كل فاصل زمني.
توقعات مستوى الخدمة ٪	يتم تطبيق قيمة الملخص الجديدة على كافة الفواصل الزمنية
	مرحلة زمنية. يؤدي هذا التحرير إلى إعادة حساب قيمة توقعات الوكلاء في كل فاصل زمني.
توقعات وقت مستوى الخدمة	يتم تطبيق قيمة الملخص الجديدة كما هي طوال الفترة الزمنية. يؤدي هذا التحرير إلى إعادة حساب قيمة توقعات الوكلاء في كل فاصل زمني.
إجمالي الانكماش٪	يتم تطبيق قيمة الملخص الجديدة على كافة الفواصل الزمنية
	مرحلة زمنية. إذا كانت كل القيم في الفواصل متشابهة، فإن تغيير قيمة الملخص يؤدي إلى ظهور نفس القيمة في كل فاصل زمني.

ملاحظة قد تتغير الأرقام التي تراها بعد إجراء عمليات التحرير على مستويي تكبير/تصغير الأسبوع والشهر ولكن قبل الحفظ (ومن المحتمل أن تتغير) قليلا بعد حفظ التغييرات ونشرها في بيانات الفاصل الزمني الأساسية.

تحرير الإجماليات في توقعات استراتيجية

يمكنك تحرير أي عمود توقعات استراتيجية على مستوى تكبير/تصغير السنة باستثناء توقعات الوكلاء، التي يتم حسابها من القيم الموجودة في الأعمدة الأخرى.

ملاحظة تمثل قيمة "ملخص توقعات جهات الاتصال" إجمالي عدد جهات الاتصال لهذا العام. إذا تم تغيير هذه القيمة إلى قيمة يصل متوسطها إلى أقل من 0.5 مكالمة في اليوم، تقريبها لأسفل إلى الصفر. لذلك، من الممكن رؤية صفر لقيمة توقعات جهات الاتصال الشهرية.

نسخ البيانات ولصقها في الجدول

يمكنك نسخ البيانات ولصقها في الجدول باستخدام مفاتيح اختصار Windows القياسية.

- انقر واسحب باستخدام الماوس لتحديد صفوف وأعمدة معينة في الجدول أو جدول بيانات، أو اضغط على Ctrl+A لتحديد الجدول أو جدول البيانات بالكامل.

- استخدم Ctrl+C لنسخ الخلايا المحددة إلى الحافظة بتنسيق قيم مفصولة بعلامات جدولة (TSV) أو قيمة مفصولة بفواصل (CSV). ينسخ هذا الإجراء كلا من الأعمدة القابلة للتحرير والأعمدة للقراءة فقط إذا كنت تنسخ البيانات من داخل الجدول.
- استخدم Ctrl+V للصق محتويات الحافظة في خلايا الجدول. يمكنك اللصق في مجموعة مختارة خصيصا من الخلايا ، أو مجرد تحديد الخلية التي تصبح الزاوية العلوية اليمنى من البيانات الملصقة. يتم لصق البيانات في الخلايا المحددة، ما لم يكن العمود المحدد للقراءة فقط. لا يمكنك لصق البيانات المنسوخة في أعمدة للقراءة فقط. إذا كانت البيانات المنسوخة كبيرة جدا بحيث لا يمكن احتواؤها في منطقة اللصق المحددة، فسيقوم اللصق بتوسيع التحديد إلى حجم البيانات الموجودة في الحافظة. على سبيل المثال ، إذا حددت منطقة 2 × 2 ولكن البيانات الموجودة على الحافظة هي 3 × 3 ، لصق 3 × 3. يتم تمييز البيانات الملصقة في الجدول.

تطبيق عامل ضبط على عمود

يمكنك تطبيق عامل تعديل لتحرير كل قيمة في عمود جدول توزيع أو تنبؤ بنفس النسبة المئوية. على سبيل المثال، لزيادة القيم في عمود بنسبة 20 بالمائة، يمكنك تطبيق عامل ضبط 1.2.

لتطبيق عامل الضبط ، انقر نقرا مزدوجا فوق رأس العمود وأدخل القيمة المطلوبة في مربع الحوار الناتج. يتوفر مربع الحوار فقط للأعمدة التي يمكنك تحريرها بهذه الطريقة.

يمكنك ضبط الأعمدة التالية في التوقعات:

- توقعات جهات الاتصال
- متوسط وقت التحدث
- متوسط وقت العمل المتوقع
- إجمالي الانكماش٪
- توقعات الوكلاء الانكماش المطبق
- توقعات الوكلاء
- توقعات مستوى الخدمة ٪
- توقعات وقت مستوى الخدمة

يمكنك ضبط الأعمدة التالية في التوزيع:

- متوسط وقت التحدث
- متوسط وقت العمل

إدارة جدولة الأنشطة

تمكنك الصفحات الموجودة في قسم الأنشطة في إدارة التطبيقات من إعداد الاستثناءات والمشاريع وإدارتها.

إدارة الاستثناءات

تتيح لك صفحة الاستثناءات إنشاء استثناءات وتحريرها وحذفها وتعيينها. الاستثناءات هي الأنشطة التي تبعد الوكلاء عن الخدمة. أمثلة على الاستثناءات هي الاجتماعات والتدريب والإجازة.

يمكن وضع استثناءات في جدول الوكيل بعدة طرق:

- يطلبها الوكلاء عبر طلب استثناء للتواريخ الماضية والمستقبلية (راجع طلب استثناء). يجب الموافقة على هذا النوع من الاستثناءات من قبل مشرف الوكيل قبل تطبيقه على الجدول.
- يتم تعيينه للوكلاء قبل تشغيل الجدول بواسطة مشرف أو مجدول (راجع تعيين استثناء). عند إنشاء جدول، يطبق WFM الاستثناء على جدول العامل وينقل الفواصل لاستيعابه. يحاول WFM أيضا جدولة عامل آخر للعمل في ذلك التاريخ لضمان تغطية المتطلبات لقائمة انتظار الخدمة.
- يتم تعيينه للوكلاء بعد تشغيل الجدول بواسطة مشرف أو مجدول باستخدام صفحة جداول الوكلاء (راجع إدراج نشاط). يضمن تعيين استثناءات بعد تشغيل الجدول أن يعكس الجدول الظروف الحالية بدقة وأنه يتم حفظ محفوظات الاستثناءات.
- تم تعيينه للوكلاء كحدث جدولة ديناميكي.
- يتم تعيينه للوكلاء كاستثناء لإجازة جدولة ديناميكية خلال اليوم أو استثناء إجازة.

يمكن مراجعة قائمة الوكلاء المعينين استثناء معين في تقرير الاستثناءات المعينة (ارجع).

في معظم الحالات ، يكون موضع الاستثناء واضحا ويتطابق تماما مع ما تم طلبه. ومع ذلك ، في حالات قليلة ، يكون موضع الاستثناء أقل وضوحا لأن الموضع يجب أن يتبع قواعد معينة بناء على طلب الاستثناء أو الاستثناء المعين والجدول الحالي للوكيل ، كما هو موضح أدناه.

لتشغيل الجداول مع الاستثناءات المعينة

عند تشغيل جدول، يبحث المجدول في الاستثناءات المعينة لكل عامل ويحاول وضع استثناءات مجدولة مقابلة في الجدول الخاص بذلك العامل. قد تتطابق الاستثناءات المجدولة أو لا تتطابق تماما مع أوقات البدء / الإيقاف للاستثناء المعين.

> ملاحظة من الممكن أنه عند تعيين استثناءات يوم كامل واستثناءات يوم جزئي مع نوبات عمل متغيرة، قد يتم وضع الاستثناءات في أيام اختيارية عندما لا يكون لدى الوكلاء نوبات.

بالنسبة للاستثناءات المخصصة ليوم كامل:

- يتم تطبيق الاستثناء المعين لليوم بأكمله على التحول بأكمله إذا تم إنشاء واحد لذلك اليوم. إذا لم يتم إنشاء أي تحول لذلك اليوم ، فلن يتم وضع الاستثناء في الجدول.
- بالنسبة لطريقة الجدولة المتوازنة، إذا كان هناك استثناء طوال اليوم في يوم وردية عمل متغير، فإن المجدول بشكل عام لا يستخدم ذلك اليوم إذا كانت هناك أيام أخرى تحتاج فيها إلى العامل. ومع ذلك ، يفضل المجدول جدولة ذلك اليوم إذا لم تكن هناك أيام أخرى تحتاج فيها إلى العامل.

بالنسبة للاستثناءات المخصصة لجزء من اليوم:

- يتم وضع الاستثناءات المعينة لجزء اليوم الجزئي فقط على جزء الجدول حيث يمكن وضع وردية (أي أن العامل متاح للعمل).
- إذا لم يتداخل أي جزء من الاستثناء المعين حيث يمكن وضع وردية، فلن يتم وضع الاستثناء في الجدول.

لطلبات الاستثناء والتوجيه والإجازات المعتمدة

تؤدي طلبات الاستثناء والتوجيه والإجازات إلى إنشاء استثناءات معينة في وقت الموافقة، لكل من الطلبات التي تتم الموافقة عليها يدويا وتلقائيا. قد يتم أو لا يتم وضع الاستثناء في الجدول في وقت الموافقة كما هو موضح أدناه.

في حالة عدم وجود جدول:

- في حالة عدم وجود جدول للوكيل، لا يتم وضع الاستثناء على الجدول في وقت الموافقة. يستمر إنشاء الاستثناء المعين بحيث إذا أو عندما يتم تشغيل scehdule ، يحاول المجدول وضع الاستثناء في الجدول الخاص بالعامل استنادا إلى قواعد تشغيل جدول مع استثناءات معينة.

عند وجود جدول:

- بالنسبة لطلبات اليوم بأكمله ، يتم وضع استثناء في الجدول على أي أنشطة مدفوعة في نوبات تبدأ في ذلك اليوم. يتم استبدال أي أنشطة غير مدفوعة الأجر في تلك المناوبات بنشاط غير متوفر. إذا لم يكن لدى الوكيل وردية في ذلك اليوم، فلن تتم إضافة الاستثناء إلى جدول العامل.
- بالنسبة لطلبات اليوم الجزئي ، يتم وضع استثناء في الجدول للفترة الزمنية المطلوبة على أي أنشطة مدفوعة موجودة خلال تلك الفترة الزمنية. يتم استبدال أي أنشطة متداخلة غير مدفوعة الأجر في تلك التحولات بنشاط غير متوفر. إذا لم يكن لدى الوكيل أي أنشطة مدفوعة حالية خلال تلك الفترة الزمنية، فلن تتم إضافة الاستثناء إلى جدول الوكيل.

أفضل الممارسات لا تحذف الاستثناءات التي لم تعد مستخدمة إذا تم تعيينها مسبقا للوكلاء. إذا تم حذفها ، فستفقد البيانات التاريخية المرتبطة بها. قم بإلغاء تنشيط استثناءات بدلا من ذلك.

إنشاء استثناءات وتحريرها وحذفها

الحقول الموجودة على الصفحة عند تحرير استثناء موجود أو حذفه، أو عند إنشاء استثناء جديد، موضحة أدناه.

ملاحظة لا يمكن حذف الاستثناءات التي تم استخدامها مسبقا في جدول ولا تزال في محفوظات الجدول.

الحقل	الوصف
معلومات الاستثناء	الاسم الفريد للاستثناء. الحد الأقصى للأحرف = 50.
تنشيط الاستثناء	حدد خانة الاختيار لتنشيط الاستثناء وإتاحته ل استخدام. إذا قمت بإلغاء تحديد خانة الاختيار، فلن يكون الاستثناء متوفرا للاستخدام (تم إلغاء تنشيطه).
هذا الاستثناء هو نشاط مدفوع	حدد خانة الاختيار إذا كان نشاط الاستثناء نشاطا مدفوعا. يمكن تجاوز هذا الإعداد عند تعيين الاستثناء إلى وكيل.
يتطلب هذا النشاط محطة عمل	حدد خانة الاختيار إذا كان نشاط الاستثناء يتطلب أن يشغل العامل الذي تم تعيينه له محطة عمل. عند تحديده ، يتم حساب الاستثناء عند حساب العدد الإجمالي للوكلاء المجدول في نفس الوقت (الحد الأقصى للتوظيف). راجع تحديد عدد الوكلاء المطلوب جدولتهم للحصول على مزيد من المعلومات.
عنوان URL للارتباط التشعبي	عنوان URL لصفحة الويب التي يجب على العامل زيارتها لتنفيذ الاستثناء النشاط ، إذا كان ذلك مطلوبا. يجب عليك استخدام عنوان URL الكامل (بما في ذلك "http" و "https" و "www" حسب الحاجة). يظهر عنوان URL في الاستثناء في "الجدول الزمني".
النص المطلوب عرضه	النص الاختياري الذي يظهر كارتباط تشعبي في الاستثناء بدلا من عنوان URL.
البيانات الوصفية للنشاط	(اختياري) تعيين قيمة بيانات تعريف افتراضية إلى أو إزالة قيمة افتراضية قيمة البيانات الوصفية من، الاستثناء. لمزيد من المعلومات حول تكوين قيم بيانات التعريف، راجع إدارة قيم البيانات التعريفية للنشاط.
اللون	اللون الذي يمثل هذا الاستثناء في الجدول.

تعيين استثناء

الحقول الموجودة على الصفحة عند تعيين استثناء لعامل واحد أو أكثر موصوفة أدناه.

ملاحظة لا يمكنك تحرير استثناء معين. يمكنك تراكب استثناء معين مع استثناء معين جديد لنفس الوكلاء والتاريخ/الوقت. ثم يتم استبدال الاستثناء المعين الأول
مع الاستثناء المعين الجديد في المرة التالية التي يتم فيها تشغيل الجدول الزمني لهؤلاء الوكلاء.

الحقل	الوصف
استثناء	الاستثناء الذي تريد تعيينه للوكلاء.
هذا الاستثناء هو نشاط مدفوع	بشكل افتراضي، تعرض خانة الاختيار هذه الحالة المدفوعة المعينة للاستثناء. عند تعيين الاستثناء لعامل واحد أو أكثر في هذه الصفحة، يمكنك تحديد خانة الاختيار أو إلغاء تحديدها لتجاوز هذا الإعداد.
الوكلاء	الوكلاء الذين يمكنك تعيينهم للاستثناء. يمكنك تعيين وكيل واحد أو عدة وكلاء أو جميعهم للاستثناء.
بلح	تاريخ البدء وتاريخ الانتهاء لنشاط الاستثناء. يمكنك أيضا إدخال تاريخ بدء ثم تحديد عدد من التكرارات لنشاط متكرر. إذا أدخلت عددا من التكرارات، يتم تعطيل حقل "تاريخ الانتهاء".
مدة	وقت البدء ووقت انتهاء نشاط الاستثناء. إذا اخترت "يوم كامل"، تعطيل حقلي "وقت البدء" و"وقت الانتهاء". يحسب الحقل "ساعات للقراءة فقط" طول الفترة الزمنية للنشاط استنادا إلى وقتي البدء والانتهاء. ▪ إذا كان الاستثناء المعين استثناء طوال اليوم، فسيكون ذلك اليوم في المنطقة الزمنية لعرض كل وكيل. ▪ إذا كان الاستثناء المعين استثناء ليوم جزئي، فستكون الأوقات الموجودة في حقلي وقت البدء ووقت الانتهاء في المنطقة الزمنية للعميل. ومع ذلك، يرى الوكلاء الاستثناء في المنطقة الزمنية للعرض الخاصة بهم.
يوم كامل	حدد خانة الاختيار هذه إذا استمر النشاط طوال يوم العمل بأكمله. عند تحديدهما، يتم تعطيل حقلي وقت البدء ووقت الانتهاء.
التردد	تكرار النشاط - اليوم أو الأسبوع أو الشهر أو السنة.
حدوث	بناء على اختيارك للتكرار، يعرض هذا القسم الخيارات التي يمكنك اختيارها لتعيين التكرار اليومي أو الأسبوعي أو الشهري أو السنوي.
ملاحظة	(اختياري) أضف معلومات إضافية حول الاستثناء الخاص بالوكلاء المعينين. المعلومات التي تدخلها مرئية لهؤلاء

الحقل	الوصف
	العاملون في "جدولي الزمني" عند جدولة الاستثناء. يمكنك عرض الملاحظة أو تحريرها أو حذفها في جداول الوكيل. لا يمكنك تحرير ملاحظة موجودة هنا، ولكن يمكنك تراكب الاستثناء المعين باستثناء جديد لنفس الوكلاء المعينين ونفس الوقت والتاريخ اللذين يتضمنان ملاحظة مختلفة. ثم يحل الاستثناء الجديد محل الاستثناء الأصلي في المرة التالية التي يتم فيها تشغيل جدول لهؤلاء الوكلاء.

أمثلة على تكوين التكرار والحدوث

توضح الأمثلة التالية كيف يمكنك تعيين تكرار وحدوث الاستثناءات اليومية والأسبوعية والشهرية والسنوية.

مرة واحدة فقط

لتعيين استثناء يحدث مرة واحدة فقط، استخدم هذه الإعدادات.

الحقل	إعداد
تاريخ البدء، تاريخ الانتهاء	نفس التاريخ
التردد	يوم
الحدوث اليومي	كل 1 يوم

مرة واحدة في الأسبوع

لتعيين استثناء يحدث مرة واحدة في الأسبوع يوم الاثنين لمدة 10 أسابيع، استخدم هذه الإعدادات.

الحقل	إعداد
بدء العرض	تاريخ أول يوم اثنين في السلسلة
عدد مرات التواجد	10
التردد	أسبوع
التكرار الأسبوعي	كل 1 أسابيع
في هذه الأيام	الأثنين

ملاحظة : الأيام المحددة باللون الأزرق، والأيام غير المحددة باللون الأبيض.

مرة واحدة في الشهر

لتعيين استثناء يحدث مرة واحدة في الشهر في يوم الاثنين الثاني لمدة 12 شهرا، استخدم هذه الإعدادات.

الحقل	إعداد
بدء العرض	تاريخ أول يوم اثنين في السلسلة
عدد مرات التواجد	12
التردد	شهر
التواجد الشهري	حدد الخيار وأكمل العبارة كما يلي: "الثاني الاثنين من كل 1 أشهر."

مرة واحدة في السنة

لتعيين استثناء يحدث مرة واحدة في السنة في 15 يناير لمدة خمس سنوات، استخدم الإعدادات التالية:

الحقل	إعداد
بدء العرض	أول 15 يناير في السلسلة
عدد مرات التواجد	5
التردد	سنة
الحدوث السنوي	حدد الخيار الأول وأكمل العبارة كما يلي: "كل يناير في هذا التاريخ: 15."

إدارة أنواع الاستثناءات

استخدم صفحة أنواع الاستثناءات لإنشاء أنواع الاستثناءات وتحريرها وحذفها. نوع الاستثناء هو استثناء عام أو عالي المستوى يحدده الوكلاء عند طلب استثناء.

إذا كنت تعتقد أن وكلاءك سيحددون نوع استثناء مناسبا عند طلب إجازة، فيمكنك إنشاء أنواع استثناءات أقل عمومية. إذا كنت تعتقد أن وكلاءك لن يختاروا نوع استثناء مناسبا، فيمكنك إنشاء عدد صغير من أنواع الاستثناءات الواسعة جدا ومطالبة الوكلاء بتضمين تعليق وصفي عندما يطلبون إجازة.

مثال لدى الوكيل موعد مع الطبيب ، لذلك عند طلب إجازة ، يختار نوع استثناء الإجازة المرضية ثم يكتب تعليقا يشير إلى أن الطلب يتعلق بالطبيب
موعد. يعمل نوع الاستثناء هذا كعنصر نائب حتى يوافق مشرف العامل على الطلب. عند الموافقة على الطلب ، يقوم المشرف بإدخال الاستثناء المحدد "موعد الطبيب".

ملاحظة يتم تعيين أنواع الاستثناءات التي تقوم بإنشائها تلقائيا إلى طريقة عرض Enterprise وطريقة العرض المعينة لك.

أوصاف الحقول

ملاحظة لا يمكنك تحرير أو حذف أنواع الاستثناءات التي ليست ضمن طريقة العرض الخاصة بك. إذا كان نوع استثناء ضمن طريقة العرض الخاصة بك يحتوي على استثناءات معينة له ليست ضمن طريقة العرض الخاصة بك، فلا يمكنك تحريرها نوع الاستثناء. هذا يضمن أنه لا يمكنك إزالة الاستثناءات التي لا يمكنك عرضها عن غير قصد.

الحقول الموجودة على الصفحة موضحة أدناه.

الحقل	الوصف
اسم نوع الاستثناء	اسم نوع الاستثناء الفريد. الحد الأقصى للأحرف = 50.
الاستثناء الافتراضي	استثناء سير العمل الافتراضي المستخدم لهذا النوع من الاستثناءات (راجع أتمتة معالجة طلبات الوكيل).

إدارة المشاريع

استخدم صفحة المشاريع لإنشاء المشاريع وتحريرها وحذفها. المشروع هو نشاط يمنع العاملين من الاستجابة لجهات الاتصال. يتم تعيين المشاريع بشكل عام لتحسين استخدام وقت خمول العامل عندما يكون حجم الاتصال منخفضا. تحدث هذه الأنشطة في كل وردية عمل ويمكن تعيينها ليوم واحد أو أكثر في الأسبوع.

WFM يفحص التغطية لكل فاصل زمني ويقوم بجدولة المشروع لفترة يكون فيها أقل تأثير على التغطية.

ملاحظة يتم جدولة المشاريع أخيرا ، بعد أخذ ظروف العمل والاستثناءات في الاعتبار. لا يتم جدولتها على وجبات الغداء أو الاستراحات أو الاستثناءات. لا ينبغي أن تكون المشاريع
تم تكوينه ليكون طويلا مثل نوبة كاملة ، ولكن بدلا من ذلك يجب تكوينه في فترات زمنية أصغر حتى يتمكنوا من مراعاة وجبات الغداء وفترات الراحة والاستثناءات.

هناك نوعان من المشاريع: المشاريع المطلوبة والمشاريع غير المطلوبة (الافتراضية). المشاريع المطلوبة هي المشاريع التي يجب تنفيذها ، وبالتالي يجب جدولتها في أفضل وقت حتى لو لم يكن هناك فاصل زمني تسمح فيه التغطية عادة بذلك. تتم جدولة المشاريع غير المطلوبة عندما يكون ذلك ممكنا ، مع مراعاة متطلبات التغطية ، ويتم جدولتها بناء على الأولوية المخصصة لها.

تتم جدولة المشاريع بهذا الترتيب:

- المشروع المطلوب
- مشروع غير مطلوب، الأولوية 0

- مشروع غير مطلوب، الأولوية 1
- مشروع غير مطلوب، الأولوية 2
- وهكذا.

ملاحظة يمكنك تغيير حالة المشروع من مطلوب إلى غير مطلوب أو غير مطلوب إلى مطلوب. لا يدخل هذا التغيير حيز التنفيذ حتى يتم إعادة تشغيل الجدول. لا يؤثر على المجدولة بالفعل المشاريع.

أوصاف الحقول

أفضل الممارسات لا تحذف المشاريع. إذا قمت بحذف مشروع، فقد جميع البيانات التاريخية المرتبطة به.

ملاحظة لا يمكنك حذف مشروع إذا كان مجدولا حاليا.

الحقول الموجودة على الصفحة موضحة أدناه.

الحقل	الوصف
اسم المشروع	الاسم الفريد للمشروع.
هذا مشروع مطلوب	حدد خانة الاختيار هذه إذا كان المشروع مطلوبا. إذا قمت بذلك ، فسيقوم المشروع ب يتم جدولتها قبل المشاريع غير المطلوبة في أفضل مكان ممكن للتغطية. وقد يتسبب ذلك في نقص الموظفين.
أولوية	(المشاريع الاختيارية فقط) رقم من صفر إلى تسعة يصف أولوية المشروع ، مع كون الصفر هو الأولوية القصوى. إذا تم تعيين مشروع كمشروع مطلوب، يعرض هذا الحقل "–1" للقراءة فقط.
عنوان URL للارتباط التشعبي	عنوان URL لصفحة الويب التي يجب على الوكيل زيارتها لتنفيذ المشروع النشاط ، إذا كان ذلك مطلوبا. يجب عليك استخدام عنوان URL الكامل (بما في ذلك "http" و "https" و "www" حسب الاقتضاء). يظهر عنوان URL في نشاط المشروع في الجدول الخاص بي.
النص المطلوب عرضه	أدخل نصا اختياريا سيظهر كارتباط تشعبي في نشاط المشروع بدلا من عنوان URL.
هذا المشروع نشاط مدفوع الأجر	حدد خانة الاختيار إذا كان هذا المشروع نشاطا مدفوعا.
تفعيل هذا المشروع	حدد خانة الاختيار هذه لتنشيط المشروع. لا يمكن أن يكون المشروع

الحقل	الوصف
	مجدول حتى يتم تنشيطه.
تاريخ البدء / تاريخ الانتهاء	يمكن جدولة تواريخ البدء والانتهاء للفترة التي يعمل عليها الوكلاء المشروع. ملاحظة يعامل المجدول تواريخ بدء المشروع وانتهائه كتواريخ تقويمية وليس تواريخ تحول.
وقت البدء/وقت الانتهاء	أوقات البدء والانتهاء للفترة التي يمكن خلالها جدولة الوكلاء للعمل في المشروع. ملاحظة يستند المجدول وقت بدء المشروع وانتهائه على المنطقة الزمنية لجدولة العامل.
زيادة الجدول	زيادة الجدول التي تحدد الفواصل الزمنية التي يكون فيها المشروع يمكن أن تبدأ. على سبيل المثال، إذا اخترت زيادة قدرها 15 دقيقة وكان وقت البدء 08:00، فيمكن للوكلاء بدء العمل في مشروع في الساعة 08:00 و08:15 و08:30 وهكذا.
أيام يمكن للوكلاء العمل في المشروع	الأيام التي تشير إلى أيام الأسبوع التي يمكن جدولة الوكلاء للعمل في المشروع. الأيام المحددة باللون الأزرق. بشكل افتراضي، يتم تحديد كل يوم من أيام الأسبوع.
الحد الأدنى للمدة	(المشاريع الاختيارية فقط) الحد الأدنى لطول الفترة الزمنية التي يمكن أن يكون فيها العاملون من المقرر العمل في المشروع. لا يمكن أن تكون هذه القيمة أقل من وحدة المدة ويجب أن تكون من مضاعفات وحدة المدة.
المدة القصوى	(المشاريع الاختيارية فقط) الحد الأقصى لطول الفترة الزمنية التي يمكن أن يكون فيها العاملون من المقرر العمل في المشروع. يجب أن تكون هذه القيمة من مضاعفات وحدة المدة ويجب أن تكون على الأقل نفس الحد الأدنى للمدة.
مدة الوحدة	(المشاريع الاختيارية فقط) الكتلة الأساسية للوقت الذي يتم فيه جدولة العوامل للعمل على المشروع. على سبيل المثال، إذا كانت وحدة المدة 30 دقيقة وكان من المقرر أن يعمل أحد الوكلاء في المشروع لمدة 60 دقيقة أثناء نوبة العمل، فقد يكون هذا الوقت وحدتي مدة متتاليتين يبلغ مجموعهما 60 دقيقة، أو وحدة مدة واحدة مدتها 30 دقيقة في الصباح ووحدة أخرى مدتها 30 دقيقة في فترة ما بعد الظهر.

الحقل	الوصف
مدة	(المشاريع المطلوبة فقط) المدة التي يتم فيها جدولة عمل الوكلاء في المشروع المطلوب. الافتراضي = 30 دقيقة.
حدد إجمالي عدد الساعات التي تقضيها في هذا المشروع في الأسبوع	حدد خانة الاختيار إذا كنت تريد تحديد إجمالي عدد الساعات المنقضية في المشروع في الأسبوع. عند تحديد خانة الاختيار، يظهر خيار الحد الأقصى للساعات في الأسبوع.
الحد الأقصى للساعات في الأسبوع	الحد الأقصى لعدد الساعات في الأسبوع الذي يمكن للوكيل العمل فيه مشروع. حدد أحد الخيارين للإشارة إلى ما إذا كان بإمكان العامل العمل عدة أيام في الأسبوع أو يوم واحد فقط في الأسبوع في المشروع.
الوكلاء	الوكلاء المختارون للعمل في المشروع.
ملاحظة	(اختياري) أضف معلومات إضافية حول المشروع. تكون المعلومات التي تدخلها مرئية للوكلاء في "الجدول الزمني الخاص بي" عند جدولة المشروع وللمحللين في صفحة جداول الوكلاء. يمكنك تحرير الملاحظة أو حذفها هنا أو في جداول الوكلاء. إذا قمت بتحرير الملاحظة هنا، تحديث الملاحظة في المرة التالية التي يتم فيها تشغيل الجدول.
البيانات الوصفية للنشاط	(اختياري) تعيين قيمة بيانات تعريف افتراضية إلى أو إزالة قيمة افتراضية قيمة البيانات الوصفية من المشروع. لمزيد من المعلومات حول تكوين قيم بيانات التعريف، راجع إدارة قيم البيانات التعريفية للنشاط.
اللون	اللون الذي يمثل هذا المشروع في الجدول.

إنشاء جدول زمني

إنشاء جدول زمني

1. قم بالوصول إلى صفحة طلب الجدولة.
2. حدد طريقة الجدولة التي تريد استخدامها. بشكل افتراضي، يتم تحديد الخيار متوازن.

- يعمل الخيار المتوازن على مساواة التوظيف على أفضل وجه ممكن عبر فترات اليوم استنادا إلى تكوينات المستخدم ونوبات العمل، مما ينتج عنه جداول زمنية توزع الوكلاء المتاحين بشكل متساو.

ملاحظة عند تمكين الحد الأقصى للتوظيف، يأخذ هذا الخيار الحد في الاعتبار عند إنشاء جدول.

أفضل الممارسات استخدم إعدادات أولوية قائمة انتظار الخدمة لضبط سلوك الجدولة. إذا كانت نتائج جدولة قوائم انتظار خدمة متعددة غير مرضية (ل
على سبيل المثال، تحتاج إلى تقليل نقص الموظفين في قائمة انتظار خدمة مهمة)، تأكد من أن الأولوية المخصصة لقائمة انتظار الخدمة هذه بعيدة كل البعد عن الأولويات المعينة لقوائم انتظار الخدمة الأخرى. على سبيل المثال، يتم تعيين أولوية 4 لقائمة انتظار الخدمة الهامة بينما يتم تعيين أولويات 90 و100 لقوائم انتظار الخدمة الأخرى (راجع أولوية قائمة انتظار الخدمة).

- يركز الخيار "حسب الأولوية" (الذي كان يسمى سابقا الخيار الافتراضي) الموظفين المتاحين في وقت مبكر من الأسبوع وفي الفترات الأولى يمكن جدولتهم. إذا كنت تعاني من نقص في الموظفين ، فإن هذا ينتج عنه جداول تميل إلى تلبية متطلبات التوظيف في وقت مبكر من الأسبوع واليوم بدلا من تلك اللاحقة في الأسبوع واليوم.

ملاحظة حتى عند تمكين الحد الأقصى للتوظيف، لا يأخذ هذا الخيار الحد في الاعتبار عند إنشاء الجدول.

أفضل الممارسات إذا لم يكن هناك عدد كاف من الوكلاء لتزويد كافة قوائم انتظار الخدمة بالموظفين بشكل كامل، فإن استخدام الخيار "حسب الأولوية" يؤدي إلى أن تكون قوائم انتظار الخدمة ذات الأولوية الأعلى أكثر اكتمالا
مزودة بالموظفين مقارنة بقوائم انتظار الخدمة ذات الأولوية الأقل. ضع في اعتبارك استخدام الخيار متوازن لتحقيق توازن أكبر بين الموظفين عبر أيام الأسبوع وخلال يوم واحد وبين قوائم انتظار الخدمة.

3. حدد خانة الاختيار جدولة مخصصة إذا كنت تريد جدولة وكلاء محددين دون تغيير جداول الوكلاء المجدولة بالفعل لقائمة انتظار الخدمة. راجع إضافة وكيل إلى جدول موجود للحصول على مزيد من المعلومات حول كيفية إنشاء جدول مخصص.

4. حدد واحدة أو أكثر من المجموعات متعددة المهارات و/أو قوائم انتظار الخدمة المراد جدولتها.

ملاحظة إذا كانت قوائم انتظار الخدمة التي تحددها لها حد أدنى من مدة كتلة الجدولة التي تم تكوينها في صفحة قوائم انتظار الخدمة (راجع إدارة قوائم انتظار الخدمة)، إطالة
الوقت المستغرق لتشغيل جداولك، خاصة إذا كانت جداولك معقدة (على سبيل المثال، تتضمن العديد من الوكلاء وقوائم انتظار الخدمة وظروف العمل وتستخدم نوبات عمل متغيرة).

5. أدخل تاريخ البدء وعدد الأسابيع للفترة التي تريد جدولتها. تاريخ البدء المستخدم هو اليوم الأول المكون من الأسبوع من الأسبوع الذي يحتوي على التاريخ الذي تدخله.

6. حدد خانة الاختيار تدوير نوبات العمل إذا كنت تريد أن يقوم WFM بتدوير نوبات العمل تلقائيا وفقا لتناوب نوبات العمل التي تم تكوينها لكل وكيل مجدول. إذا لم يتم تحديد خانة الاختيار، فيجب عليك تكوين وردية عمل للأسبوع المحدد في صفحة المستخدمين الخاصة بالوكيل، أو

يجب أن يكون الوكلاء قد أكملوا اختيار وردية عمل الجدولة الديناميكية لتلك الأسابيع.

أفضل الممارسات حدد دائما خانة الاختيار "تدوير نوبات العمل" حتى إذا لم تكن تقوم بتدوير نوبات العمل. إذا كان تاريخ وردية العمل التي تم تكوينها لوكيل لا يتطابق مع تواريخ هذا الجدول، سيفشل تشغيل الجدول. عند تحديد خانة الاختيار وعدم قيامك بتدوير نوبات العمل، يتجاهل WFM التاريخ المدرج في وردية العمل التي تم تكوينها للعامل، وفي الواقع، يقوم بتدوير وردية العمل الفردية من أسبوع لآخر.

7. قم بجدولة الوقت الذي تريد تشغيل الطلب فيه. بشكل افتراضي، يتم تشغيل الطلب على الفور.

ملاحظة ستنجح طلبات الجدولة حتى إذا لم تكن هناك بيانات تنبؤ لأي يوم من الأيام التي تقوم بتشغيل الجدول لها. يفترض WFM أن التوقعات هي صفر في التواريخ التي لا تحتوي على بيانات التنبؤ. يمكن أن يؤثر هذا على كيفية جدولة الوكلاء.

8. انقر على إرسال.

ملاحظة سيفشل طلب جدول إذا لم تكن هناك بيانات متوقعة لأي من الأيام التي تقوم بتشغيل الجدول لها. أيضا، في حالة ارتباط أي من المجموعات متعددة المهارات أو قوائم انتظار الخدمة مع الوكلاء الذين تشمل نوبات عملهم اليوم الأخير من الأسبوع ، يجب أن تكون هناك بيانات متوقعة لأول يومين من الأسبوع التالي. إذا لم تكن هناك بيانات لهذين اليومين الإضافيين ، فمن المفترض أن تكون التوقعات صفرا (0) ، وهو ما يمكن أن يؤثر على كيفية جدولة الوكلاء. قد تكون هناك حاجة إلى أيام إضافية في حالة تطبيق أنشطة حالة العمل غير مدفوعة الأجر التي تدفع نوبة العمل من اليوم الأخير من الأسبوع عبر منتصف الليل إلى اليومين الأولين من الأسبوع التالي (يمكن أن يكون يوم نوبة العمل الممتد بعد تطبيق شرط العمل بحد أقصى 48 ساعة عند تضمين الفترات غير مدفوعة الأجر).

إضافة وكيل إلى جدول موجود

تسمح لك الجدولة المخصصة بدمج وكلاء معينين في الجدول الحالي لقائمة انتظار الخدمة دون إعادة تشغيل الجدول. هذا يتجنب تعطيل جداول الوكلاء الحاليين.

تتضمن بعض الأسباب التي تجعلك تستخدم الجدولة المخصصة إضافة وكلاء معينين حديثا إلى جدول زمني موجود أو وكيل يعود من الإجازة.

من المهم ملاحظة

- تستخدم الجدولة المخصصة طريقة الجدولة المتوازنة فقط.
- تبدأ الجداول المخصصة في اليوم الأول الافتراضي من الأسبوع.
- يمكن استخدام الجدولة المخصصة مع نوبات عمل التوفر الثابتة والمتغيرة والديناميكية.

- تنطبق الجدولة المخصصة على العاملين متعددي المهارات، إما كأعضاء في قوائم انتظار خدمة متعددة أو في مجموعة متعددة المهارات.

إنشاء جدول زمني مخصص

إنشاء جدول زمني مخصص

1. قم بالوصول إلى صفحة طلب الجدولة.
2. بشكل افتراضي، يتم تحديد الخيار متوازن. هذه هي طريقة الجدولة الوحيدة المسموح بها مع الجدولة المخصصة.
3. حدد خانة الاختيار جدولة مخصصة .
4. من الجزء متوفر، حدد عاملا واحدا أو أكثر تريد جدولته وانقلهم إلى الجزء المعين.
5. قم بتكوين التواريخ التي تريد جدولة الوكلاء المحددين لها. أدخل تاريخ البدء وعدد الأسابيع للفترة التي تريد جدولتها. تاريخ البدء المستخدم هو اليوم الأول المكون من الأسبوع من الأسبوع الذي يحتوي على التاريخ الذي تدخله.

   ملاحظة إذا كان أحد العاملين سيبدأ في منتصف الأسبوع، فيمكنك وضع استثناءات غير مدفوعة للأيام التي لا تكون [illegible] موجودة ثم قم بتشغيل الجدول المخصص لهذا الأسبوع.

6. حدد خانة الاختيار تدوير نوبات العمل إذا كنت تريد أن يقوم WFM بتدوير نوبات العمل تلقائيا وفقا لتناوب نوبات العمل التي تم تكوينها لكل وكيل مجدول. إذا لم يتم تحديد خانة الاختيار، فيجب عليك تكوين وردية عمل للأسبوع المحدد في صفحة المستخدمين الخاصة بالوكيل، أو يجب أن يكون الوكلاء قد أكملوا تحديد وردية عمل الجدولة الديناميكية لتلك الأسابيع.

   أفضل الممارسات حدد دائما خانة الاختيار "تدوير نوبات العمل" حتى إذا لم تكن تقوم بتدوير نوبات العمل. إذا كان تاريخ وردية العمل التي تم تكوينها لوكيل لا يتطابق مع تواريخ هذا الجدول، سيفشل تشغيل الجدول. عند تحديد خانة الاختيار وعدم قيامك بتدوير نوبات العمل، يتجاهل WFM التاريخ المدرج في وردية العمل التي تم تكوينها للعامل، وفي الواقع، يقوم بتدوير وردية العمل الفردية من أسبوع لآخر.

7. قم بجدولة الوقت الذي تريد تشغيل الطلب فيه. بشكل افتراضي، يتم تشغيل الطلب على الفور.

   ملاحظة يمكن تشغيل طلبات الجدولة بشكل متزامن طالما أنها لا تتضمن نفس العاملين أو قوائم انتظار الخدمة.

8. انقر على إرسال.

عرض طلبات الخادم من مستخدمي WFM

استخدم صفحة طلبات المستخدم لعرض و/أو حذف طلبات الخادم (مثل طلبات الجدولة والتخطيط والبيانات) التي قدمها المستخدمون.

عند تقديم طلب مستخدم، تتم إضافته إلى قائمة الانتظار. تتم معالجة الطلبات واحدا تلو الآخر. تعرض القائمة نوع الطلب ووقت وتاريخ تقديم الطلب واسم المستخدم الذي قدم الطلب والحالة الحالية للطلب.

يمكن تصفية الطلبات وفرزها حسب أي عمود. تبقى الطلبات في القائمة حتى يتم حذفها.

أوصاف الحقول

الحقل	الوصف
معايير الاختيار	
عرض طلبات المستخدم	يعرض نتائج طلب المستخدم المطابقة.
اختر نوع الطلب	نوع طلب المستخدم المراد عرضه. بشكل افتراضي ، تتضمن النتائج كل الطلبات انواع.
حدد مقدم الطلب	اسم المستخدم الذي أرسل الطلب. بشكل افتراضي ، النتائج قم بتضمين جميع أنواع الطلبات.
اختر الحالة	حالة طلبات المستخدم للعرض. بشكل افتراضي، تتضمن النتائج الطلبات من جميع الحالات.
تاريخ البدء / تاريخ الانتهاء	(اختياري) نطاق التواريخ التي يتم عرض النتائج لها. إذا قمت بذلك عدم تحديد تاريخ البدء/الانتهاء، يتم عرض جميع النتائج المطابقة.
قائمة طلبات المستخدمين	
حذف	لحذف طلبات المستخدم المحددة. حدد طلبا عن طريق تحديد خانة الاختيار المناسبة في القائمة. حدد خانة الاختيار الموجودة أعلى الجدول لتحديد كافة نتائج طلبات المستخدم. ملاحظة لا يمكنك حذف الطلبات التي تم وضع علامة عليها ك قيد التقدم. يمكن أن تكون الطلبات التي تم وضع علامة عليها كناجحة وفاشلة ومعلقة محذوف.
تفاصيل	يعرض المزيد من التفاصيل حول أي طلب. لعرض مزيد من التفاصيل حول

الحقل	الوصف
	طلب، انقر فوق عرض التفاصيل. تظهر التفاصيل أسفل جدول قائمة طلبات المستخدمين.
تاريخ/وقت الطلب	تاريخ ووقت إرسال طلب المستخدم.
نوع الطلب	نوع طلب المستخدم.
الطالب	اسم المستخدم الذي أرسل الطلب.
الحالة	حالة إكمال/تشغيل الطلب. يتم عرض الطلبات التي تمت جدولتها للتشغيل في تاريخ/وقت لاحق على أنها "معلقة".

ملاحظة إذا كان طلب الالتقاط معلقا لفترة أطول مما يبدو معقولا، فاستشر السجل لمعرفة الأسباب المحتملة لعدم وجود طلب قيد المعالجة.

إدارة الوقت بعيدا

تتيح لك المراسلة إدارة الطلبات.

- يمكن للوكلاء طلب إجازة واستثناءات وتوجيه وجدولة العروض والصفقات مع الوكلاء الآخرين في الفريق من وجهة نظرهم. يمكنهم أيضا قبول أو رفض صفقات الجدول الزمني والعروض وطلبات التوجيه وتعديل طلباتهم الخاصة.
- يستخدم المشرفون والمجدولون المراسلة للموافقة على طلبات الوكيل أو رفضها.

يمكن فرز صفوف الطلبات بترتيب تصاعدي أو تنازلي بالنقر فوق رأس العمود.

مراسلة الوكلاء

تتكون المراسلة للوكلاء من قائمة لإنشاء طلبات جديدة وثلاثة صناديق بريد:

- البريد الوارد—يحتوي على جميع الطلبات التي تتلقاها
- علبة الصادر—تحتوي على جميع الطلبات التي تقدمها
- المربع العام—يحتوي على تداولات الجدول العام وطلبات التوجيه

طريقة العرض الافتراضية هي علبة الصادر. يمكن الاحتفاظ بالطلبات حتى الحد الأقصى لوقت الاستبقاء الذي تم تكوينه بواسطة مسؤول النظام WFM التنبؤ والجدول الزمني والطلب والبيانات التاريخية (راجع تعريف WFM

فترة الاحتفاظ). يمكنك حذف الطلبات حتى يغير مستخدم آخر حالة الطلب. لا يمكنك حذف الطلبات من أي صناديق بريد بنفسك بعد قبولها أو الموافقة عليها أو رفضها. يتم حذف الطلبات بواسطة النظام عند اجتياز فترة الاحتفاظ التي تم تكوينها.

تتغير حالات الطلبات عندما يشق الطلب طريقه عبر النظام. من المهم تحديث صندوق البريد بشكل دوري حتى تتمكن من الاطلاع على أحدث الحالات. استخدم طرق تحديث صفحة المستعرض القياسية، مثل الضغط على F5 أو النقر فوق الزر "تحديث" على شريط أدوات المستعرض. (يتم عرض علبة الصادر بعد التحديث، حتى إذا كنت تعرض علبة الوارد أو المربع العام.)

قم بالوصول إلى صناديق البريد الخاصة بك عن طريق النقر فوق رمز صندوق البريد في شريط أدوات المراسلة. من اليسار إلى اليمين، الرموز هي علبة الصادر وعلبة الوارد والمربع العام والطلبات الجديدة.

طلبات البحث

يمكنك البحث عن الطلبات في أي مربع. عند تشغيل بحث، يتم تطبيق عوامل التصفية على الطلبات الموجودة في كافة صفحات المربع الذي تبحث فيه.

طلبات البحث

1. انقر فوق تصفية لفتح لوحة التصفية.
2. حدد المعايير التي تريد البحث من خلالها.
3. انقر على بحث. يتم إغلاق لوحة التصفية عند تشغيل البحث.

يتم الاحتفاظ بمعايير البحث حتى تغادر الصفحة. لتعديل معايير البحث، انقر فوق تصفية لفتح لوحة التصفية وتغيير المعايير.

كيفية تصفية حقول التاريخ

هناك طريقتان لتصفية الطلبات حسب التاريخ: النطاق الزمني والتواريخ المحددة. يتم تعيين حقول التاريخ إلى نطاق التاريخ بشكل افتراضي. يقوم خيار نطاق التاريخ بتصفية الطلبات من خلال قائمة منسدلة بالنطاقات المحددة المتعلقة بتاريخ اليوم. يتضمن خيار "تواريخ محددة" حقلي تاريخ يتيحان لك تصفية الطلبات المتعلقة بتواريخ محددة. استخدم حقول "تواريخ محددة" لإدخال تاريخ البدء أو تاريخ الانتهاء أو كليهما لتعيين معلمات نطاق التاريخ.

للتصفية حسب نطاق التاريخ، حدد خيار نطاق من القائمة المنسدلة.

للتصفية حسب تواريخ محددة، أدخل تاريخا في أي من الحقلين التاليين أو كليهما:

- أدخل تاريخا في الحقل الأيمن للتصفية حسب تاريخ البدء، والذي يقوم بتصفية الطلبات حسب التواريخ في تاريخ الإدخال أو بعده
- أدخل تاريخا في الحقل الأيمن للتصفية حسب تاريخ الانتهاء، والذي يقوم بتصفية الطلبات حسب التواريخ الموجودة في تاريخ الإدخال أو قبله
- أدخل التواريخ في كلا الحقلين لإرجاع الطلبات في أو بين التواريخ التي تم إدخالها

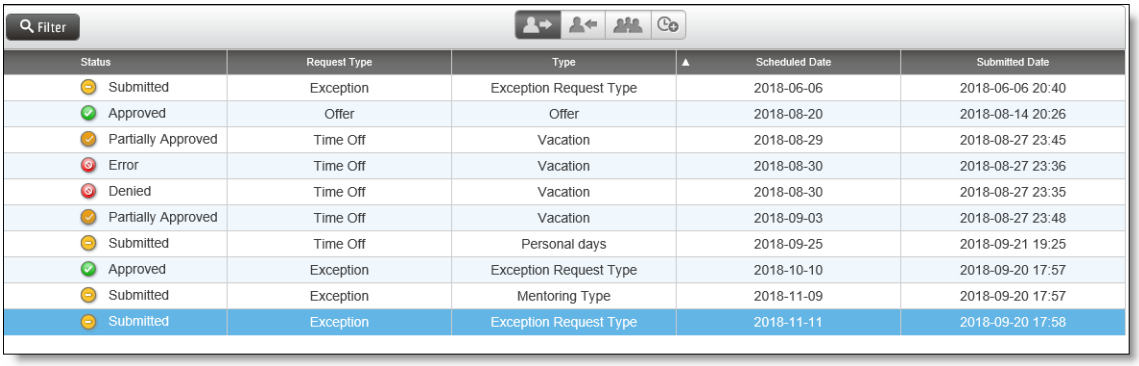
معايير البحث

يصف الجدول التالي كافة معايير البحث المتوفرة لعمليات البحث.

الحقل	الوصف
نوع الطلب	نوع الطلب الذي حدده الوكيل من القائمة المنسدلة "طلب جديد" قائمة عند إنشاء الطلب.
النوع الفرعي	لنوع الاستثناء أو نوع الإجازة. الخيار الذي اختاره العامل من القائمة المنسدلة النوع عند إنشاء الطلب.
الوكيل	العامل الذي أرسل الطلب في علبة الوارد الخاصة بك أو الوكيل الذي تلقى الطلب في علبة الصادر الخاصة بك.
الحالة	الحالة الحالية للطلب.
تاريخ التقديم	التاريخ الذي قدم فيه الوكيل الطلب.
تاريخ الجدول	التاريخ الذي حدده الوكيل لتنفيذ الإجراء المطلوب.

علبه الصادر

تحتوي علبة الصادر على جميع الطلبات التي قمت بإجرائها بترتيب تصاعدي للتاريخ المجدول. يمكنك عرض تفاصيل الطلب وتعديله أو حذفه إذا لم تتم الموافقة عليه أو رفضه بعد.



يصف الجدول التالي الحقول الموجودة في علبة الصادر.

الحقل	الوصف
الحالة	حالة الطلب. الحالات المحتملة هي: ■ تمت الموافقة—تمت الموافقة على طلبك من قبل مشرفك. تمت الموافقة عليه جزئيا—تمت الموافقة على جزء من طلب الإجازة من قبل مشرفك. ■ معلق—ينتظر طلب جدول التداول أو عرض الجدول الزمني ردا من وكيل آخر. يمكن تحريرها أو حذفها. ■ في الانتظار—ينتظر عرض جدول زمني أو طلب جدولة تداول ردك. يمكن قبولها أو رفضها. ■ تم الإرسال—طلبك في انتظار رد من مشرفك. يمكن تحريرها أو حذفها. ■ تم الرفض—تم رفض طلبك من قبل مشرفك. ■ خطأ—يحتوي طلبك على خطأ. ■ مرفوض - رفض وكيل آخر طلب تداول الجدول الزمني الخاص بك. ■ مرفوض—لقد رفضت طلب جدول تداول وكيل آخر.
نوع الطلب	النوع العام للطلب.
النوع	نوع الطلب المحدد. على سبيل المثال، إذا كان نوع الطلب هو إجازة، فقد يكون النوع عطلة.

الحقل	الوصف
التاريخ المجدول	تاريخ وقوع الحدث المطلوب. بشكل افتراضي، يتم فرز علبة الصادر بحلول هذا التاريخ بترتيب تصاعدي. يمكنك النقر فوق رأس العمود للتبديل بين الترتيب التصاعدي والتنازلي.
تاريخ التقديم	تاريخ ووقت تقديم الطلب. لاحظ أن التجارة العامة لا تعرض العروض تاريخا تم إرساله حتى يقبلها شخص ما.

استخدام علبة الصادر

انقر نقرا مزدوجا فوق طلب في علبة الصادر لعرض تفاصيله.

تحرير طلب لم تتم الموافقة عليه أو قبوله بعد

1. انقر نقرا مزدوجا فوق الطلب.
2. قم بالتحرير حسب الرغبة.
3. انقر على إرسال.

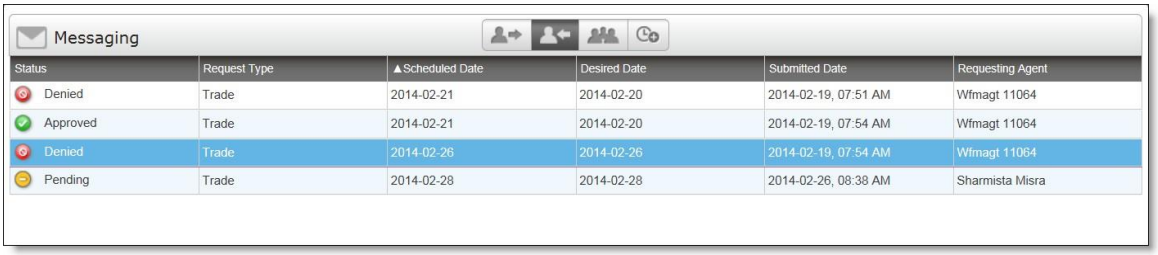
حذف طلب لم تتم الموافقة عليه أو قبوله بعد

1. انقر نقرا مزدوجا فوق الطلب.
2. انقر على حذف.

علبة الوارد

يحتوي صندوق الوارد على جميع الطلبات التي تلقيتها بترتيب التاريخ المجدول. يمكنك عرض تفاصيل الطلب وتعديله أو حذفه إذا لم تتم الموافقة عليه أو رفضه بعد.

ملاحظة يتمتع المشرفون بالسلطة النهائية على أي جدول زمني للصفقات وطلبات التوجيه ، لذلك قد يتم رفض طلب التجارة أو التوجيه الذي تقبله من قبل هذا المستخدم.



يصف الجدول التالي الحقول الموجودة في علبة الوارد.

الحقل	الوصف
الحالة	حالة الطلب. الحالات المحتملة هي كما يلي: ■ تمت الموافقة عليه—تمت الموافقة على طلبك وتحديث جدولك وفقا لذلك. ■ معلق—الطلب المقبول في انتظار رد من وكيل آخر. يمكن تحريرها أو حذفها. ■ تم الإرسال—الطلب في انتظار رد من مشرفك. يمكن تحريرها أو حذفها. ■ المهام—الطلب في انتظار رد منك. يمكن قبولها أو رفضها. ■ تم الرفض—تم رفض طلبك من قبل مشرفك. ■ خطأ—يوجد خطأ في الطلب. ■ مرفوض—لقد رفضت طلب تداول جدول أعمال وكيل آخر. ■ مرفوض—رفض وكيل آخر طلب جدول التداول الخاص بك.
نوع الطلب	النوع العام للطلب.
التاريخ المجدول	تاريخ وقوع الحدث المطلوب. بشكل افتراضي، يتم فرز علبة الوارد بحلول هذا التاريخ بترتيب تصاعدي. يمكنك النقر فوق رأس العمود للتبديل بين الترتيب التصاعدي والتنازلي.
التاريخ المطلوب	التاريخ الذي يريد الوكيل الطالب استلامه (التاريخ المجدول في جدولة طلب العرض وجدولة طلب التجارة).
تاريخ الإرسال	تاريخ ووقت تقديم الطلب. لاحظ أن التجارة العامة لا تعرض العروض تاريخا تم إرساله حتى يقبلها شخص ما.
الوكيل الطالب	اسم الوكيل الذي يطلب جدول تداول أو عرض أو توجيه طلب.

التعامل مع البريد الوارد

قبول أو رفض طلب جدول التداول

1. انقر نقرا مزدوجا فوق الطلب لفتحه.
2. انقر فوق تحليل لمقارنة جدولك بجدول الوكيل الطالب في اليومين. هذا يخبرك إذا كنت متاحا لقبول التجارة.
3. انقر على قبول أو رفض.

تأكيد أو رفض طلب عرض جدول مقبول

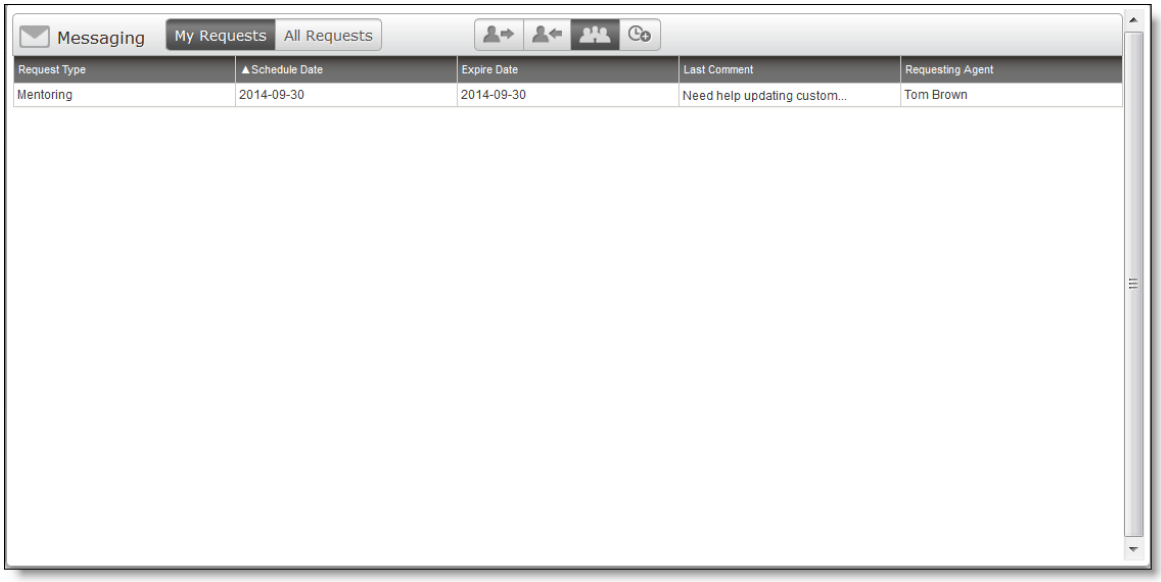
1. انقر نقرا مزدوجا فوق الطلب لفتحه.
2. انقر فوق تحليل لمقارنة جدولك لليوم المحدد بالجدول المعروض.
3. انقر فوق تأكيد لقبول طلب العرض أو رفض لرفض طلب العرض.

تأكيد أو رفض طلب توجيه مقبول

1. انقر نقرا مزدوجا فوق الطلب لفتحه.
2. مراجعة الطلب المقبول.
3. انقر فوق تأكيد لقبول المرشد أو رفض لرفض المرشد.

صندوق عام

يحتوي المربع العام على جميع عروض الجدول العام المتاحة وجدولة الصفقات وطلبات التوجيه من الوكلاء في طريقة العرض الخاصة بك والمتاحة لأي وكيل لقبولها. يمكنك عرض تفاصيل الطلب وتقييم الطلب وقبول الطلب (إذا رغبت في ذلك).



ملاحظة يتمتع المستخدمون الذين لديهم إذن لإدارة الرسائل بالسلطة النهائية على أي صفقات جدول زمني وعروض جدولة وطلبات توجيه ، لذلك قد يتم رفض الطلب الذي تقبله من قبل ذلك مستخدم.

يصف الجدول التالي الحقول الموجودة في المربع عام.

الحقل	الوصف
نوع الطلب	النوع العام للطلب.
تاريخ الجدول	التاريخ الذي يريد فيه مقدم الطلب التخلي عن التوجيه أو جدولته جلسة. بشكل افتراضي، يتم فرز المربع العام حسب هذا التاريخ بترتيب تصاعدي.
تاريخ انتهاء الصلاحية	تاريخ انتهاء صلاحية الطلب. تنتهي صلاحية الطلب في الساعة 23:59 من هذا التاريخ. بعد انتهاء صلاحية الطلب، لم يعد بإمكانك قبول الطلب أو إلغاؤه.
التعليق الاخير	تم إدخال التعليق الأخير على الطلب.
الوكيل الطالب	اسم الوكيل الذي يطلب جدولة التداول أو جدولة العرض أو طلب التوجيه.

العمل مع الصندوق العام

قبول طلب جدول التداول

1. انقر نقرا مزدوجا فوق الطلب لفتحه.
2. حدد التاريخ الذي تريد تداوله للتاريخ الوارد في الطلب.
3. انقر فوق تحليل لمقارنة الجدولين والتأكد من أن التاريخ المقترح يعمل.
4. انقر فوق قبول.

قبول طلب عرض جدول زمني

1. انقر نقرا مزدوجا فوق الطلب لفتحه.
2. انقر فوق تحليل لمقارنة جدولك لليوم المحدد بالجدول المعروض.
3. انقر فوق قبول إذا كنت تريد قبول العرض أو إلغاء لإغلاق الطلب دون قبوله.

قبول طلب التوجيه

1. انقر نقرا مزدوجا فوق الطلب لفتحه.
2. راجع تفاصيل طلب التوجيه وقارن جدولك الزمني بجدول مقدم الطلب للتأكد من أن الفترة الزمنية تناسبك.
3. انقر فوق قبول إذا كنت تريد قبول طلب التوجيه أو إلغاء لإغلاق الطلب دون قبوله.

الطلبات

تمكنك قائمة طلب جديد من إنشاء طلب للاستثناءات والإجازات وجدولة العروض وجدولة الصفقات والتوجيه.

- طلب استثناء
- طلب إجازة
- طلب جدول زمني للعرض
- طلب جدول تداول
- طلب التوجيه

تحرير طلب أو حذفه

يمكن تحرير الطلبات أو حذفها في مواقف معينة. يوضح الجدول التالي الوقت الذي يمكنك فيه تحرير طلب أو حذفه.

نوع الطلب	حالة	الإجراء المسموح به
جدولة العرض (عام)	المعلقه	تحرير، حذف
جدول التجارة (خاص)	المعلقه	تحرير
جدول التجارة (عام)	المعلقه	تحرير، حذف
التوجيه	المعلقه	تحرير، حذف
استثناء	مقدم	تحرير، حذف
اجازة	مقدم	تحرير، حذف

تحرير طلب

1. انقر نقرا مزدوجا فوق الطلب لفتحه.
2. قم بتحرير الطلب حسب الرغبة.
3. انقر على إرسال.

حذف طلب

1. انقر نقرا مزدوجا فوق الطلب لفتحه.
2. انقر على حذف.

طلب استثناء

استخدم طلب استثناء لطلب تغيير في جدولك الزمني للأنشطة غير المخطط لها مثل الاجتماعات والدورات التدريبية وفترات الراحة غير المجدولة والتغيب. يتم إرسال طلبك إلى مشرفك للموافقة عليه.

يمكن طلب استثناءات لكل من التواريخ المستقبلية والماضية. يتم استخدام استثناءات التواريخ الماضية لتصحيح نسبة التزامك. على سبيل المثال ، إذا اضطررت إلى العودة إلى المنزل مريضا بالأمس ، فستظهر إحصاءاتك أنك غير ملتزم لأنك لم تتبع جدولك الزمني. يؤدي طلب استثناء للإجازة الشخصية للوقت الذي كنت فيه خارج المكتب إلى تصحيح الجدول الزمني ونسبة التزامك بذلك اليوم.

ملاحظة بالنسبة لطلبات اليوم بأكمله، يتم وضع استثناء في الجدول على أي أنشطة مدفوعة في نوبات تبدأ في ذلك اليوم (بغض النظر عما إذا كان الاستثناء مدفوعا أم لا). أي غير مدفوع
يتم استبدال الأنشطة في تلك التحولات بنشاط غير متوفر في الجدول. إذا لم يكن لديك مناوبة في ذلك اليوم ، فلن تتم إضافة الاستثناء إلى جدولك الزمني.
بالنسبة لطلبات اليوم الجزئي ، يتم وضع استثناء في الجدول الخاص بالفترة الزمنية المطلوبة على أي أنشطة مدفوعة موجودة خلال تلك الفترة الزمنية (بغض النظر عما إذا كان الاستثناء مدفوعا أم لا). يتم استبدال أي أنشطة متداخلة غير مدفوعة الأجر في تلك التحولات بنشاط غير متاح في

الجدول الزمني. على سبيل المثال ، إذا كان الاستثناء يغطي جزئيا وجبة غداء غير مدفوعة الأجر ، فإن الجزء غير المتداخل يظل غداء. يتم استبدال الجزء الذي يتداخل مع الاستثناء ب "غير متوفر". إذا لم يكن لديك أي أنشطة مدفوعة حالية خلال تلك الفترة الزمنية ، فلن تتم إضافة الاستثناء إلى جدولك.
يتم التعامل مع طلبات الاستثناء بهذه الطريقة لضمان بقاء الوقت المدفوع لليوم كما هو قبل تطبيق الاستثناء وبعده.

يصف الجدول التالي الحقول الموجودة في مربع الحوار طلب استثناء.

الحقل	الوصف
تاريخ الاستثناء	التاريخ الذي تريد حدوث الاستثناء فيه. يظهر التاريخ الحالي بالعلاقة: افتراضي.
نوع الاستثناء	قائمة منسدلة بأنواع الاستثناءات المتوفرة.
يوم كامل	حدد خانة الاختيار للإشارة إلى أن الاستثناء ليوم كامل. عند تحديدهما، يتم إخفاء حقلي وقت البدء ووقت الانتهاء.
وقت البدء	الوقت الذي يبدأ فيه الاستثناء.
وقت الانتهاء	الوقت الذي ينتهي فيه الاستثناء.
كتابة تعليق	(اختياري) انقر لإدخال تعليق بخصوص طلب الاستثناء. ماكس الأحرف = 140.

إنشاء طلب استثناء جديد

1. انقر فوق طلب جديد واختر طلب استثناء من القائمة.
2. أكمل الحقول.
3. انقر على إرسال.

يتدفق طلب استثناء عبر النظام كما هو موضح في الجدول التالي.

مستخدم	الإجراء	يظهر هنا	حالة
الوكيل أ	ينشئ طلبا جديدا	علبة الصادر الخاصة بالعامل أ	المعلقه
مشرف	يتلقى الطلب	صندوق مهام المشرف	ما يجب القيام به
مشرف	يوافق/يرفض الاستثناء	علبة الصادر الخاصة بالعامل أ	موافق عليه/مرفوض

مستخدم	الإجراء	يظهر هنا	حالة
		كل صندوق المشرف	موافق عليه/مرفوض

لمزيد من المعلومات حول إرسال طلبات الاستثناءات، راجع حول التغييرات التلقائية في الطلبات.

طلب جدول تداول

استخدم طلب جدول التداول لتداول يوم عمل مجدول كامل أو جزئي مع يوم عمل مجدول كلي أو جزئي لشخص آخر. يمكن أن تكون طلبات التداول هذه مع وكيل محدد (تجارة خاصة) أو مع أي وكيل من وجهة نظرك (تجارة عامة). يمكنك أن تطلب تداول نوبات العمل في نفس اليوم (على سبيل المثال، قد ترغب في مقايضة وردية العمل من الساعة 7:00 AM إلى 3:00 مساء مع وردية عمل شخص آخر من الساعة 10:00 AM إلى 6:00 مساء) أو لأيام مختلفة (على سبيل المثال، قد ترغب في مقايضة يوم الاثنين بعطلة يوم الجمعة).

إذا كنت ترغب في تداول أجزاء متعددة من جدولك الزمني (على سبيل المثال ، إذا كنت ترغب في تداول نوبة مقسمة) ، فيجب عليك إرسال طلبات منفصلة لكل جزء من التحول.

ملاحظة يجب تكوين قائمة انتظار الخدمة الرئيسية للوكلاء لتنفيذ جدول تجاري أو عرض.

يصف الجدول التالي الحقول الموجودة في مربع الحوار "جدولة طلب التجارة" لليوم بأكمله.

الحقل	الوصف
التجارة العامة	حدد خانة الاختيار هذه لنشر جدول التداول الخاص بك في المربع العام للجميع الوكلاء من وجهة نظرك. قم بإلغاء تحديد خانة الاختيار هذه للتداول مع وكيل معين في صفقة خاصة.
تأكيد	(الصفقات العامة فقط) تذكير بأنه سيطلب منك تأكيد أو رفض صفقة مقترحة من وكيل الرد. خانة الاختيار هذه للقراءة فقط ولا يمكن إلغاء تحديدها.
الوكيل الطالب	(للقراءة فقط) الاسم.
التاريخ المجدول	التاريخ الذي تريد التداول فيه. بشكل افتراضي ، يعرض تاريخ الغد. يوم كامل حدد
	خانة الاختيار هذه للتداول ليوم كامل.
الوكيل المستجيب	(الصفقات الخاصة فقط) الوكيل الذي تريد التداول معه يتحول. التاريخ المجدول
	(الصفقات الخاصة فقط) التاريخ الذي تريد التداول به.
تاريخ انتهاء الصلاحية	(الصفقات العامة فقط) تاريخ انتهاء صلاحية الطلب.

الحقل	الوصف
كتابة تعليق	(اختياري) انقر لإدخال تعليق بخصوص طلب الاستثناء. أي لا يتم حفظ التعليق الذي تضيفه حتى يتم حفظ طلب الاستثناء نفسه. الحد الأقصى للأحرف = 250.

يصف الجدول التالي الحقول الموجودة في مربع الحوار جدولة طلب التجارة ليوم جزئي.

الحقل	الوصف
التجارة العامة	حدد خانة الاختيار هذه لنشر جدول التداول الخاص بك في المربع العام للجميع الوكلاء من وجهة نظرك. قم بإلغاء تحديد خانة الاختيار هذه للتداول مع وكيل معين في صفقة خاصة.
تأكيد	(الصفقات العامة فقط) تذكير بأنه سيطلب منك تأكيد أو رفض صفقة مقترحة من وكيل الرد. خانة الاختيار هذه للقراءة فقط ولا يمكن إلغاء تحديدها.
الوكيل الطالب	(للقراءة فقط) الاسم.
التاريخ المجدول	التاريخ الذي تريد التداول فيه. بشكل افتراضي ، يعرض تاريخ الغد. يوم كامل قم بإلغاء
تحديد خانة الاختيار هذه للتداول في يوم جزئي.	
الوقت	أدخل أوقات البدء والانتهاء للساعات التي تريد تداولها. الوكيل المستجيب
	(الصفقات الخاصة فقط) الوكيل الذي تريد التداول معه يتحول. التاريخ المجدول
	(الصفقات الخاصة فقط) التاريخ الذي تريد التداول به.
الوقت	(الصفقات الخاصة فقط) أدخل أوقات البدء والانتهاء للساعات التي تريد التداول بها.
تاريخ انتهاء الصلاحية	(الصفقات العامة فقط) تاريخ انتهاء صلاحية الطلب.
كتابة تعليق	(اختياري) انقر لإدخال تعليق بخصوص طلب التداول. أي لا يتم حفظ التعليق الذي تضيفه حتى يتم حفظ طلب التجارة نفسه. الحد الأقصى للأحرف = 250.

إنشاء طلب جدول تداول جديد

1. انقر فوق طلب جديد، ثم اختر جدولة طلب التداول من القائمة.
2. أكمل الحقول.

3. إذا كانت هذه صفقة خاصة ، فانقر فوق تحليل لمقارنة جدولك في تاريخ التداول المقترح مع جدول الشخص الذي تريد التداول معه للتأكد من أن التجارة ممكنة.
4. إذا رغبت في ذلك، انقر فوق كتابة تعليق وأدخل تعليقا.
5. انقر على إرسال.

يتدفق طلب تداول جدول خاص عبر النظام كما هو موضح في الجدول التالي.

مستخدم	الإجراء	يظهر هنا	حالة
الوكيل أ	ينشئ طلبا جديدا	علبة الصادر الخاصة بالعامل أ	المعلقه
الوكيل ب	يتلقى طلب التداول	علبة الوارد الخاصة بالعامل ب	ما يجب القيام به
الوكيل ب	يقبل/يرفض طلب التداول	علبة الصادر الخاصة بالعامل ب	تم الإرسال/الرفض
الوكيل أ	يتلقى إجابة العميل ب	علبة الوارد الخاصة بالعامل أ	تم الإرسال/الرفض
مشرف	يتلقى طلب التداول المقبول للموافقة عليه	صندوق مهام المشرف	ما يجب القيام به
مشرف	يوافق/يرفض التجارة	علبة الصادر الخاصة بالعامل أ	موافق عليه/مرفوض
		علبة الوارد الخاصة بالعامل ب	موافق عليه/مرفوض
		كل صندوق المشرف	موافق عليه/مرفوض

يتدفق طلب تداول الجدول العام عبر النظام كما هو موضح في الجدول التالي.

مستخدم	الإجراء	يظهر هنا	حالة
الوكيل أ	ينشئ طلبا جديدا	علبة الصادر الخاصة بالعامل أ	المعلقه
جميع الوكلاء	انظر التجارة في الصندوق العام	الصندوق العام للوكلاء	غير قابل للتطبيق
الوكيل ب	يقبل طلب التداول	علبة الوارد الخاصة بالعامل ب	المعلقه
الوكيل أ	يتلقى إجابة العميل ب	علبة الصادر الخاصة بالعامل أ	ما يجب القيام به
الوكيل أ	يؤكد أو يرفض	علبة الصادر الخاصة بالعامل أ	تم الإرسال/الرفض

حالة	يظهر هنا	الإجراء	مستخ
	قبول الوكيل ب		(يؤدي رفض الطلب إلى إنشاء نسخة من الطلب تظهر عليه مرفوض ، ويعود الطلب الأصلي إلى معلق)
	يتلقى الوكيل ب تأكيد/رفض	علبة الوارد الخاصة بالعامل ب	تم الإرسال/الرفض
	الوكيل "أ"		
مشرف	يتلقى طلب التداول المقبول	صندوق مهام المشرف	ما يجب القيام به
	والمؤكد للموافقة عليه		
مشرف	يوافق/يرفض التجارة	علبة الصادر الخاصة بالعامل أ	موافق عليه/مرفوض
		علبة الوارد الخاصة بالعامل ب	صندوق المشرف
		المعتمد / المرفوض	موافق عليه/مرفوض

طلب إجازة

استخدم طلب إجازة لجدولة أنواع مختلفة من الإجازات من العمل. يمكنك طلب عدة أيام وأنواع إجازة في طلب واحد. على سبيل المثال ، إذا كنت تريد إجازة لمدة أسبوع ولكن ليس لديك أيام إجازة كافية لتغطية خمسة أيام ، فيمكنك أيضا استخدام إجازة من إحدى الفئات الأخرى لتعويض الفرق.

ملاحظة لا يمكنك إرسال طلبات الإجازات للتواريخ في الماضي.

يمكنك إرسال خيارات متعددة للحصول على إجازة بترتيب الأفضلية (الخيار الأول أو الثاني أو الثالث). على سبيل المثال ، قد ترغب في أخذ إجازة لمدة أسبوع في يونيو كخيارك الأول لقضاء إجازة ، لكنك تشير أيضا إلى أن أسبوع عطلة في يوليو هو خيارك الثاني وأسبوع عطلة في أغسطس هو خيارك الثالث. سيوافق مشرفك على أحد خياراتك الثلاثة.

بمجرد الإرسال ، يمكنك تعديل طلبك أو حذفه إذا لم تتم الموافقة عليه بعد.

يمكن لمشرفك اختيار الموافقة على بضعة أيام فقط من طلب إجازة لعدة أيام. على سبيل المثال ، قد ترغب في أخذ إجازة أيام الاثنين والثلاثاء والأربعاء. ومع ذلك ، يحتاج مشرفك إلى العمل يوم الاثنين ، وبالتالي يوافق على طلبك فقط ليومي الثلاثاء والأربعاء.

ملاحظة لا يمكن لمشرفك تغيير عدد الساعات المطلوبة في يوم واحد.

لديك أيضا خيار سحب طلب إجازة بعد الموافقة على طلبك. على سبيل المثال ، يتم إلغاء حدث كنت ستحضره وطلبت إجازة له. من خلال سحب طلب الإجازة الخاص بك ، يتم إعادتك إلى الجدول ويتم تحديث رصيد وقت الإجازة الخاص بك لإعادتك تلك الساعات.

يتضمن مربع الحوار طلب إجازة جدولا يوضح مقدار الإجازات المتوفرة لديك ومقدار ما استخدمته ومقدار الوقت المتبقي في كل فئة من فئات الإجازة. يتم تجميع هذه المعلومات من طلبات الإجازة التي قدمتها.

ملاحظة عند طلب إجازة، يتم سرد الساعات التي تطلبها في العمود الساعات المعلقة. وعند الموافقة عليها، تنتقل إلى عمود الساعات المعتمدة. في اليوم التالي لك بالفعل
عند استخدام الإجازة، تنتقل الساعات إلى عمود الساعات المستخدمة ولم تعد مدرجة في عمود الساعات المعتمدة.

ملاحظة إذا طلبت يوم عطلة كامل، يستند عدد الساعات المضافة إلى العمودين "الساعات المعلقة" و"الساعات المعتمدة" إلى مقدار أنشطة المناوبة المدفوعة في ذلك اليوم. إذا كان لديك فقط
الأنشطة غير المتوفرة أو المتوفرة في ذلك اليوم، تكون القيمة المضافة إلى "الساعات المعلقة" و"الساعات المعتمدة" صفرا. إذا لم يكن لديك أي أنشطة (وهي ليست مثل النشاط غير المتاح) ، فإن القيمة المضافة هي ساعات FTE اليومية.

يمكن أن تساعدك أزرار أيام القائمة وتخصيص الإجازات عند طلب إجازة.

- زر قائمة الأيام—يعرض ملخصا لطلبات الإجازات
- زر تخصيص الإجازات—يتيح لك التحقق مما إذا كانت هناك ساعات إجازة متاحة في اليوم الذي تريد إقلاعه فيه

يتدفق طلب الإجازة عبر النظام كما هو موضح في الجدول التالي.

مستخدم	الإجراء	يظهر هنا	حالة
الوكيل أ	ينشئ طلبا جديدا	علبة الصادر الخاصة بالعامل أ	المعلقه
مشرف	يتلقى الطلب	صندوق مهام المشرف	ما يجب القيام به
مشرف	يوافق/يوافق جزئيا/يرفض الإجازة	علبة الوارد الخاصة بالعامل أ	موافق عليه/موافق عليه جزئيا/مرفوض
		علبة الصادر الخاصة بالمشرف	موافق عليه/موافق عليه جزئيا/مرفوض
الوكيل أ	السحب سابقا	علبة الصادر للعامل أ	السحب المطلوب

حالة	يظهر هنا	الإجراء	مستخ
	طلب معتمد		
مشرف	استلام طلب السحب	صندوق مهام المشرف	طلب السحب
مشرف	يقر بالانسحاب	علبة الوارد الخاصة بالعامل أ	علبة صادر
	المشرف المسحوبة		سحب

إنشاء طلب إجازة جديد

1. انقر فوق طلب جديد واختر طلب إجازة من القائمة.
2. من القائمة المنسدلة النوع، اختر نوع الإجازة المطلوبة.
3. من القائمة المنسدلة الاختيار، اختر تفضيل الإجازة (الخيار الأول أو الثاني أو الثالث).
4. من حقل التاريخ ، انقر فوق رمز التقويم لتحديد يوم. التواريخ ذات الخلفية الرمادية في التقويم غير متاحة للإجازة. لا يمكنك إضافة نفس اليوم مرتين في نفس الطلب (على سبيل المثال، في كل من الخيار الأول والثاني).
5. انقر على إضافة.
6. كرر إضافة التواريخ إلى الطلب. استخدم خيار الخيار الأول والثاني والثالث حسب الرغبة.
7. (اختياري) أضف تعليقا بالنقر فوق كتابة تعليق . يمكن أن يساعد التعليق مشرفك في اتخاذ قرار الموافقة.
8. انقر على إرسال.

ملاحظة إذا لم يكن لديك ساعات متوفرة كافية لنوع الإجازة التي تطلبها، يفشل الطلب.

لمزيد من المعلومات حول إرسال طلبات الإجازة، راجع حول التغييرات التلقائية في الطلبات.

تعديل طلب إجازة تم إرساله ولكن لم تتم الموافقة عليه بعد

1. في علبة الصادر، انقر نقرا مزدوجا فوق طلب الإجازة الذي تريد تحريره. الطلبات التي يمكنك تعديلها تكون بحالة تم الإرسال.
2. في مربع الحوار طلب إجازة ، انقر فوق تحرير. يتم توسيع مربع الحوار بحيث يمكنك إضافة يوم جديد، وإضافة زر حذف (علامة X) بجوار أيام العطلة الحالية المطلوبة. يمكنك أيضا إضافة تعليق يشرح سبب تغيير طلب إجازتك. يمكن أن يساعد التعليق مشرفك في اتخاذ قرار الموافقة.

3. قم بتحرير طلبك حسب الرغبة عن طريق إضافة أيام عطلة جديدة أو حذف أيام العطلة الحالية.

ملاحظة إذا كنت ترغب في تغيير الأوقات في اليوم المطلوب، يجب حذف اليوم الأصلي وإضافته مرة أخرى مع الأوقات الجديدة. على سبيل المثال، إذا طلبت في الأصل 8:00–11:00 AM يوم الاثنين ، ولكن تحتاج إلى تغيير ذلك إلى 3:00 - 1:00 مساء ، احذف الإدخال ليوم الاثنين وأضفه مرة أخرى ، هذه المرة مع أوقات البدء والانتهاء الجديدة.

4. عند الانتهاء من تحرير الطلب، انقر فوق تحديث.

حذف طلب إجازة تم إرساله ولكن لم تتم الموافقة عليه بعد

1. في علبة الصادر، انقر نقرا مزدوجا فوق طلب الإجازة الذي تريد تحريره. الطلبات التي يمكنك تعديلها تكون بحالة تم الإرسال.
2. في مربع الحوار طلب إجازة ، انقر فوق حذف.

سحب طلب إجازة تمت الموافقة عليه

1. في علبة الصادر، انقر نقرا مزدوجا فوق طلب الإجازة الذي تريد سحبه. سيكون للطلب حالة تمت الموافقة عليه أو تمت الموافقة عليه جزئيا.
2. في مربع الحوار طلب إجازة، أدخل تعليقا لشرح سبب السحب، إذا رغبت في ذلك.
3. انقر فوق سحب الطلب.

يظل الطلب المسحوب في علبة الصادر بحالة "موافق عليه" أو "موافق عليه جزئيا" حتى يقر مشرفك بالسحب. في ذلك الوقت، تتغير حالة الطلب إلى "مسحوب".

ملاحظة إذا لم يوافق مشرفك على طلب السحب الخاص بك ، فسيظل لديك هذه الإجازة ولن تكون مدرجا في الجدول الزمني.

أوصاف الحقول

يصف الجدول التالي الحقول الموجودة في مربع الحوار طلب إجازة.

الحقل	الوصف
عرض الساعات المتاحة ل	النطاقات الزمنية لخطط العطلات التي تم تعيينك لها.
النوع	نوع الإجازة: العطلات العائمة وأيام العطلة والأيام الشخصية والإجازة.

الحقل	الوصف
	ملاحظة قد لا تتوفر بعض أنواع الإجازة. تحدد تفاصيل المسؤول وخطة الإجازة أنواع الوقت قبالة التي هي متاحة. يتم تحديد كيفية تحديد كل نوع من أنواع الإجازات هذه بواسطة مركز الاتصال الخاص بك.
مجموع الساعات	إجمالي عدد الساعات المتاحة لك لنوع الإجازة.
الساعات المستخدمة	عدد الساعات التي استخدمتها لنوع الإجازة.
الساعات المعتمدة	عدد الساعات التي تمت الموافقة عليها لنوع الإجازة ولكن لم تؤخذ بعد.
الساعات المعلقة	عدد الساعات التي طلبتها لنوع الإجازة الذي لم تتم الموافقة عليها بعد من قبل مشرفك. ملاحظة بينما يمكنك طلب خيارات متعددة للحصول على إجازة، يتم أخذ الخيار الأول فقط في الاعتبار عند حساب الساعات المعلقة.
الساعات المتبقية	عدد الساعات المتبقية لنوع الإجازة المتبقية. هذه القيمة يتم حسابه على النحو التالي: الساعات المتبقية = إجمالي الساعات - (الساعات المستخدمة + الساعات المعتمدة + الساعات المعلقة)
علامات التبويب الأولى والثانية والثالثة	علامات التبويب التي تعرض تفضيلات طلب الإجازة في هذا الطلب.
النوع	حدد نوع الإجازة التي تطلبها.
الاختيار	اختر تفضيل الإجازة من القائمة المنسدلة.
التاريخ	حدد اليوم الذي تريد إجازته من التقويم. يجب عليك تحديد كل يوم على حدة. انقر فوق إضافة لإضافة التاريخ إلى علامة التبويب الخيار الأول أو الثاني أو الثالث.
يوم كامل	حدد خانة الاختيار هذه إذا كنت تريد الإقلاع طوال اليوم. عند تحديدهما، يتم تعطيل حقلي وقت البدء ووقت الانتهاء.
وقت البدء	إذا كنت تأخذ يوم عطلة جزئيا، فأدخل وقت بدء الإجازة.

الحقل	الوصف
وقت الانتهاء	إذا كنت تأخذ يوم عطلة جزئيا، فأدخل وقت انتهاء الإجازة.
زر مخصصات الإجازات	يعرض تخصيصات الإجازات المتاحة لقائمة انتظار خدمة محددة و الشهر التقويمي. يمكنك هذا من التحقق مما إذا كانت هناك ساعات إجازة متاحة في اليوم الذي تريد الإقلاع فيه. لمزيد من المعلومات، راجع عرض تخصيصات الإجازة.
الزر "قائمة أيام"	يعرض ملخص إجازتك. تسرد هذه النافذة المنبثقة جميع طلبات الإجازة التي تمت الموافقة عليها والمعلقة بترتيب التاريخ.

عرض مخصصات الإجازات

ملاحظة تتوفر هذه الميزة فقط إذا قام المسؤول بتكوين WFM لعرض زر تخصيصات الإجازات (راجع تكوين إعدادات WFM على مستوى النظام).

يتم عرض النافذة المنبثقة تخصيصات الإجازات عند النقر فوق الزر "تخصيصات الإجازة" في طلب إجازة. ويعرض وقت الإجازة المتاح الحالي المخصص لقائمة انتظار الخدمة في تاريخ محدد.

ملاحظة اليوم الذي يظهر كلا من المخصصات المتاحة وفجوة التنبؤ الإيجابية هو عموما خيار أفضل لأخذ إجازة.

الحقل	الوصف
التاريخ	تاريخ التخصيص.
المخصصات المتاحة	العدد الحالي لمخصصات الإجازات المتاحة في ذلك اليوم في FTEs أو ساعات، بناء على كيفية تكوين المسؤول لنظامك.
فجوة التنبؤ	متوسط الفجوة بين FTEs المجدولة والمتوقعة لذلك اليوم. يتم عرض هذه القيمة دائما في FTEs. يشير الرقم السلبي إلى نقص الموظفين ، ويشير الرقم الإيجابي إلى زيادة عدد الموظفين.

طلب جدول زمني للعرض

استخدم طلب عرض جدول لجعل كل أو جزء من اليوم الذي من المقرر أن تعمل فيه متاحا لوكيل آخر للعمل. على سبيل المثال ، إذا كان لديك التزام بعيدا عن العمل يوم الأربعاء ، فأنت تعرض مناوبتك على أي شخص آخر يمكنه العمل في ذلك اليوم. يتم ترحيل عرض الجدول إلى المربع العام لجميع الوكلاء في طريقة العرض الخاصة بك.

يصف الجدول التالي الحقول الموجودة في مربع الحوار جدولة طلب العرض.

الحقل	الوصف
الوكيل الطالب	(للقراءة فقط) الاسم.
التاريخ المجدول	التاريخ الذي تريد عرضه على الوكلاء الآخرين للعمل. بشكل افتراضي، يتم عرضه تاريخ الغد. لا يمكنك اختيار تاريخ في الماضي.
يوم كامل	حدد خانة الاختيار هذه لتقديم يوم كامل.
تاريخ انتهاء الصلاحية	تاريخ انتهاء صلاحية طلبك. في ذلك الوقت، لم يعد يظهر في علبة الصادر أو في المربع العام. يجب أن يكون تاريخ انتهاء الصلاحية قبل التاريخ المجدول.
تأكيد	حدد خانة الاختيار هذه إذا كنت ترغب في تأكيد قبول الوكيل للعرض قبل إرساله إلى مشرفك للموافقة عليه.
كتابة تعليق	(اختياري) انقر لإدخال تعليق بخصوص جدول طلب العرض. لا يتم حفظ أي تعليق تضيفه حتى يتم حفظ طلب عرض الجدول نفسه. الحد الأقصى للأحرف = 250.

يصف الجدول التالي الحقول الموجودة في مربع الحوار طلب عرض جدولة يوم جزئي.

الحقل	الوصف
الوكيل الطالب	(للقراءة فقط) الاسم.
التاريخ المجدول	التاريخ الذي تريد عرضه على الوكلاء الآخرين للعمل. بشكل افتراضي، يتم عرضه تاريخ الغد. لا يمكنك اختيار تاريخ في الماضي.
يوم كامل	قم بإلغاء تحديد خانة الاختيار هذه لتقديم يوم جزئي.
الوقت	أدخل وقت البدء والانتهاء للساعات التي تريد تقديمها لوكيل آخر.
تاريخ انتهاء الصلاحية	تاريخ انتهاء صلاحية طلبك. في ذلك الوقت، لم يعد يظهر في علبة الصادر أو في المربع العام. يجب أن يكون تاريخ انتهاء الصلاحية قبل التاريخ المجدول.
تأكيد	حدد خانة الاختيار هذه إذا كنت ترغب في تأكيد قبول الوكيل للعرض قبل إرساله إلى مشرفك للموافقة عليه.
كتابة تعليق	(اختياري) انقر لإدخال تعليق بخصوص جدول طلب العرض.

الحقل	الوصف
	لا يتم حفظ أي تعليق تضيفه حتى يتم حفظ طلب عرض الجدول نفسه. الحد الأقصى للأحرف = 250.

إنشاء طلب عرض جدول جديد

1. انقر فوق طلب جديد، ثم اختر جدولة طلب عرض من القائمة.
2. أكمل الحقول.
3. انقر على إرسال.

يتدفق طلب عرض الجدول بدون تأكيد عبر النظام كما هو موضح في الجدول التالي.

مستخدم	الإجراء	يظهر هنا	حالة
الوكيل أ	ينشئ طلبا جديدا	علبة الصادر الخاصة بالعامل أ	المعلقه
جميع الوكلاء	تلقي العرض	الصندوق العام للوكلاء	غير قابل للتطبيق
الوكيل ب	يقبل العرض	علبة الوارد الخاصة بالعامل ب	مقدم
		علبة الصادر الخاصة بالعامل أ	مقدم
مشرف	يتلقى العرض المقبول	صندوق مهام المشرف	ما يجب القيام به
مشرف	يوافق / يرفض العرض	كل صندوق المشرف	موافق عليه/مرفوض
		علبة الصادر الخاصة بالعامل أ	موافق عليه/مرفوض
		علبة الوارد الخاصة بالعامل ب	موافق عليه/مرفوض

يتدفق طلب عرض جدول مع تأكيد عبر النظام كما هو موضح في الجدول التالي.

مستخدم	الإجراء	يظهر هنا	حالة
الوكيل أ	ينشئ طلبا جديدا	علبة الصادر الخاصة بالعامل أ	المعلقه
جميع الوكلاء	تلقي العرض	الصندوق العام للوكلاء	غير قابل للتطبيق
الوكيل ب	يقبل العرض	علبة الوارد الخاصة بالعامل ب	المعلقه

مستخدم	الإجراء	يظهر هنا	حالة
الوكيل أ	يتلقى العرض المقبول	علبة الصادر الخاصة بالعامل أ	ما يجب القيام به
		علبة الوارد الخاصة بالعامل ب	المعلقه
الوكيل أ	يؤكد/يرفض العرض	علبة الصادر الخاصة بالعامل أ	تم الإرسال / الرفض (يؤدي رفض الطلب إلى إنشاء نسخة من الطلب تظهر عليه مرفوض ، ويعود الطلب الأصلي إلى معلق)
		علبة الوارد الخاصة بالعامل ب	تم الإرسال/الرفض
مشرف	يتلقى العرض المقبول	صندوق مهام المشرف	ما يجب القيام به
		كل صندوق المشرف	موافق عليه/مرفوض
		علبة الصادر الخاصة بالعامل أ	موافق عليه/مرفوض
		علبة الوارد الخاصة بالعامل ب	موافق عليه/مرفوض

طلب التوجيه

استخدم طلب التوجيه لطلب التدريب الفردي من وكيل زميل. يتم نشر جميع طلبات التوجيه في المربع العام، ويمكن لأي وكيل الرد. يجب أن يوافق المشرف أو المسؤول على طلب التوجيه. عند الموافقة على الطلب، تتم إضافة الاستثناء إلى جدولك الزمني وإلى جدول مرشدك.

يصف الجدول التالي الحقول الموجودة في مربع الحوار طلب توجيه.

الحقل	الوصف	
تاريخ التوجيه	التاريخ الذي تريد جدولة جلسة التوجيه فيه. نوع الاستثناء	حدد الاستثناء
المناسب من القائمة المنسدلة.		
وقت البدء	وقت بدء جلسة التوجيه.	
وقت الانتهاء	وقت انتهاء جلسة التوجيه.	
الوصف	وصف للغرض من جلسة التوجيه. الحد الأقصى للأحرف =	

الحقل	الوصف
	251.

إنشاء طلب توجيه جديد

1. انقر فوق طلب جديد، ثم اختر طلب توجيه من القائمة.
2. أكمل الحقول.
3. انقر على إرسال.

يتدفق طلب التوجيه عبر النظام كما هو موضح في الجدول التالي.

مستخدم	الإجراء	يظهر هنا	حالة
الوكيل أ	ينشئ طلبا جديدا	علبة الصادر الخاصة بالعامل أ	المعلقه
جميع الوكلاء	انظر الطلب في عام Box	الصندوق العام للوكلاء	غير قابل للتطبيق
الوكيل ب	يقبل التوجيه طلب	علبة الوارد الخاصة بالعامل ب	المعلقه
الوكيل أ	يستلم العميل ب جواب	علبة الصادر الخاصة بالعامل أ	ما يجب القيام به
الوكيل أ	يؤكد/يرفض الوكيل قبول ب	علبة الصادر الخاصة بالعامل أ	تم الإرسال/الرفض (رفض الطلب ينشئ نسخة من الطلب الذي يظهر نفى على ذلك ، و يذهب الطلب الأصلي العودة إلى معلق)
	يستقبل العميل ب الوكيل تأكيد أ أو رفض	علبة الوارد الخاصة بالعامل ب	تم الإرسال/الرفض
مشرف	يتلقى المقبولة و التوجيه المؤكد طلب الموافقة	صندوق مهام المشرف	ما يجب القيام به

مستخدم	الإجراء	يظهر هنا	حالة
مشرف	يوافق على/يرفض طلب التوجيه	علبة الصادر الخاصة بالعامل أ	موافق عليه/مرفوض
		علبة الوارد الخاصة بالعامل ب	صندوق المشرف
		المعتمد / المرفوض	موافق عليه/مرفوض

لمزيد من المعلومات حول إرسال طلبات التوجيه، راجع حول التغييرات التلقائية في الطلبات.

حول التغييرات التلقائية في الطلبات

في معظم الحالات، إذا تمت الموافقة على الطلب، يقوم Webex WFO بتحديث جدول العامل تماما كما هو مطلوب. ومع ذلك ، في بعض الحالات التي يتم فيها تقديم طلب مدفوع ، قد Webex WFO تغيير الطلب للتأكد من عدم جدولة الوكيل لوقت مدفوع الأجر أكثر مما يجب أن يعمل الوكيل. وفيما يلي أمثلة على هذه الحالات.

الحالة 1: يقدم الوكيل طلبا مدفوعا يتداخل مع نشاط غير مدفوع الأجر

يقدم الوكيل طلبا مدفوعا جزئيا أو كليا للتوجيه أو الإجازة أو الاستثناء. يتداخل الطلب مع نشاط غير مدفوع الأجر في جدول موجود. تمت الموافقة على الطلب. وفي هذه الحالة، يستبدل Webex WFO نشاطا غير مدفوع الأجر (على سبيل المثال، غداء غير مدفوع الأجر) في جدول الوكيل بنشاط "غير متوفر".

مثل

أنت تطلب إجازة مدفوعة الأجر ، 3:00 - 7:00 AM مساء. الجدول الحالي هو:

- في الخدمة، 7:00–11:00 AM
- غداء غير مدفوع الأجر، من الساعة 11:00 إلى الساعة 11:30 AM
- في الخدمة، 11:30 AM–3:00 مساء

بعد الموافقة على الطلب ، يكون الجدول الزمني:

- إجازة مدفوعة الأجر، من 7:00 إلى 11:00 AM
- غير متوفر، من 11:00 إلى 11:30 AM
- إجازة مدفوعة الأجر، 11:30 AM–3:00 عصرا

الحالة 2: من المقرر أن يعمل الوكيل خلال الوقت المطلوب

يقدم الوكيل طلبا مدفوعا جزئيا أو كليا للتوجيه أو الإجازة أو الاستثناء. يكون الطلب للأوقات التي لم يتم فيها جدولة عمل العامل. تمت الموافقة على الطلب. في هذه الحالة، لا يقوم Webex WFO بإدراج الطلب المعتمد في جدول العامل.

مثل
يطلب الوكيل إجازة مدفوعة الأجر ، من الساعة 5:00 إلى 7:00 مساء. الجدول الحالي هو:

- في الخدمة، 9:00 AM–5:00 مساء

بعد الموافقة على الطلب ، يظل جدول الوكيل كما هو.

الحالة 3: من المقرر أن يعمل الوكيل خلال جزء فقط من الطلب

يقدم الوكيل طلبا مدفوعا جزئيا أو كليا للتوجيه أو الإجازة أو الاستثناء. يكون الطلب لجدول موجود، ومن المقرر أن يعمل الوكيل أثناء جزء من الطلب. تمت الموافقة على الطلب. في هذه الحالة، يقوم Webex WFO بإدراج جزء من الطلب المعتمد في جدول العامل.

مثل
يطلب الوكيل إجازة مدفوعة الأجر ، 6:00 - 4:00 مساء. الجدول الحالي هو:

- في الخدمة، 9:00 AM–5:00 مساء

بعد الموافقة على الطلب ، يكون جدول الوكيل:

- في الخدمة، 9:00 AM–4:00 مساء
- إجازة مدفوعة الأجر، 4:00–5:00 مساء

أفضل الممارسات إذا أراد الوكلاء إرسال طلب مدفوع لوقت في جدولهم الحالي لا يعملون فيه ، فيجب عليهم الاتصال بمشرفهم.

ملاحظه
(المناولة اليدوية فقط) إذا أراد المشرفون الموافقة على طلب مدفوع الأجر لفترة لم يتم جدولة الوكيل الذي قدم الطلب للعمل في جدول موجود، فيجب عليهم القيام بما يلي:

1. في جداول الوكيل، انتقل إلى التاريخ الذي طلبه الوكيل.
2. إدراج نشاط مدفوع الأجر (في الخدمة أو العمل الإضافي) للوقت الذي طلبه الوكيل.
3. الموافقة على الطلب.

مراسلة المعتمدين على الطلبات

تتكون المراسلة للمستخدمين الحاصلين على إذن لإدارة المراسلة من علبتي بريد:

- مربع المهام—يعرض جميع الطلبات التي تتطلب اتخاذ إجراء منك (طريقة العرض الافتراضية)
- مربع الكل—يحتوي على جميع الطلبات المرسلة إليك

يمكن الاحتفاظ بالطلبات حتى الحد الأقصى لوقت الاستبقاء الذي تم تكوينه بواسطة مسؤول النظام WFM التنبؤ والجدول الزمني والطلب والبيانات التاريخية (راجع تحديد فترة الاحتفاظ WFM).

قم بالوصول إلى صناديق البريد الخاصة بك عن طريق النقر فوق رمز صندوق البريد في شريط أدوات المراسلة. من اليسار إلى اليمين ، الرموز هي مربع المهام ومربع الكل.

ملاحظة المشرفون الذين هم أيضا وكلاء لديهم علبة بريد مزدوجة، واحدة مع وجهة نظر العامل وواحدة مع وجهة نظر المشرف. يمكنك التبديل بين طريقتي العرض باستخدام "طلباتي" و"الكل"
أزرار الطلبات. انقر فوق طلباتي لرؤية علبة بريد الوكيل وكافة الطلبات لرؤية علبة بريد المشرف.

طلبات البحث

يمكن للمستخدمين الذين لديهم إذن إدارة المراسلة إجراء نوعين من عمليات البحث. مثل المستخدمين الآخرين ، يمكنك تشغيل بحث أساسي بمعايير بحث قياسية. بالإضافة إلى البحث الأساسي، إذا كان لديك إذن إدارة المراسلة، فيمكنك تشغيل بحث مخصص، حيث يمكنك اختيار المعايير التي تريد تضمينها في البحث. يمكنك تشغيل البحث عن الطلبات في أي صندوق بريد. عند تشغيل بحث، يتم تطبيق عوامل التصفية على الطلبات الموجودة في كافة صفحات صندوق البريد الذي تقوم بالبحث فيه.

تشغيل بحث أساسي

1. انقر فوق تصفية لفتح لوحة التصفية.
2. حدد المعايير التي تريد البحث من خلالها.
3. انقر على بحث. يتم إغلاق لوحة التصفية عند تشغيل البحث.

تشغيل بحث مخصص

1. انقر فوق تصفية لفتح لوحة التصفية.
2. انقر فوق بحث مخصص.
3. استخدم القائمة المنسدلة تحديد عامل تصفية لتحديد عامل تصفية.
4. انقر فوق إضافة لإضافة عامل التصفية إلى البحث المخصص.
5. أدخل معايير البحث المناسبة لكل عامل تصفية.
6. انقر على بحث. يتم إغلاق لوحة التصفية عند تشغيل البحث.

يتم الاحتفاظ بمعايير البحث حتى تغادر الصفحة. لتغيير معايير البحث، انقر فوق تصفية لفتح لوحة التصفية وتغيير المعايير.

كيفية تكوين حقول التاريخ

هناك طريقتان لتصفية الطلبات حسب التاريخ: النطاق الزمني والتواريخ المحددة. يتم تعيين حقول التاريخ إلى نطاق التاريخ بشكل افتراضي. يقوم خيار نطاق التاريخ بتصفية الطلبات من خلال قائمة منسدلة بالنطاقات المحددة المتعلقة بتاريخ اليوم. يتضمن خيار "تواريخ محددة" حقلي تاريخ يتيحان لك تصفية الطلبات المتعلقة بتواريخ محددة. استخدم حقول "تواريخ محددة" لإدخال تاريخ البدء أو تاريخ الانتهاء أو كليهما لتعيين معلمات نطاق التاريخ.

للتصفية حسب نطاق التاريخ، حدد خيار نطاق من القائمة المنسدلة.

للتصفية حسب تواريخ محددة، أدخل تاريخا في أي من الحقلين التاليين أو كليهما:

- أدخل تاريخا في الحقل الأيمن للتصفية حسب تاريخ البدء، والذي يقوم بتصفية الطلبات حسب التواريخ في تاريخ الإدخال أو بعده
- أدخل تاريخا في الحقل الأيمن للتصفية حسب تاريخ الانتهاء، والذي يقوم بتصفية الطلبات حسب التواريخ الموجودة في تاريخ الإدخال أو قبله
- أدخل التواريخ في كلا الحقلين لإرجاع الطلبات في أو بين التواريخ التي تم إدخالها

معايير البحث

يصف الجدول التالي جميع معايير البحث المتوفرة لعمليات البحث الأساسية والمتقدمة.

الحقل	الوصف
نوع الطلب	نوع الطلب الذي حدده الوكيل من القائمة المنسدلة "طلب جديد" قائمة عند إنشاء الطلب.
النوع الفرعي	لنوع الاستثناء أو نوع الإجازة. الخيار الذي اختاره العامل من القائمة المنسدلة النوع عند إنشاء الطلب.
فريق	الفريق الذي ينتمي إليه العامل الذي أنشأ الطلب.
قائمة انتظار الخدمة	قائمة انتظار الخدمة التي ينتمي إليها العامل الذي أنشأ الطلب. رسم خرائط المهارات
	خريطة المهارات التي ينتمي إليها العامل الذي أنشأ الطلب.
الوكيل	العامل الذي أرسل الطلب في علبة الوارد الخاصة بك، أو العامل الذي استلم الطلب في علبة الصادر الخاصة بك.
رتبة الوكيل	رتبة الوكيل الذي أنشأ الطلب.
تاريخ بدء الوكيل	تاريخ بدء العامل.

الحقل	الوصف
الحالة	الحالة الحالية للطلب.
تاريخ التقديم	التاريخ الذي قدم فيه الوكيل الطلب.
تاريخ الجدول	التاريخ الذي حدده الوكيل لتنفيذ الإجراء المطلوب.

الموافقة على الطلبات أو رفضها

تظهر الطلبات التي تتطلب موافقتك في مربع المهام الخاص بك. بمجرد الموافقة على الطلب أو رفضه ، تتم إزالته من مربع المهام الخاص بك. تتم أرشفة جميع الطلبات التي تلقيتها في All Box.

لمزيد من المعلومات حول الموافقة على الطلبات، راجع حول التغييرات التلقائية على الطلبات.

طلبات الاستثناء

يمكنك مربع الحوار الموافقة على طلب استثناء من الموافقة على طلب استثناء أحد العاملين أو رفضه.

الموافقة على طلب استثناء أو رفضه

1. انقر نقرا مزدوجا فوق الطلب لفتحه.
2. في حالة الموافقة على الطلب، حدد استثناء الجدول المناسب من القائمة المنسدلة. هذا ما يظهر في الجدول. انقر فوق قراءة التعليق لعرض أي تعليقات مرفقة بطلب الاستثناء. يمكنك أيضا كتابة تعليق، إذا رغبت في ذلك.

   ملاحظة يظهر رمز "قراءة التعليق" باللون الأحمر إذا كان هناك تعليق واحد على الأقل مرفق بالطلب.

3. انقر على موافقة أو رفض.

ملاحظة بالنسبة لطلبات اليوم بأكمله، يتم وضع استثناء في الجدول على أي أنشطة مدفوعة في نوبات تبدأ في ذلك اليوم (بغض النظر عما إذا كان الاستثناء مدفوعا أم لا). أي غير مدفوع

يتم استبدال الأنشطة في تلك التحولات بنشاط غير متوفر في الجدول. إذا لم يكن لدى الوكيل وردية في ذلك اليوم، فلن تتم إضافة الاستثناء إلى جدول العامل.

بالنسبة لطلبات اليوم الجزئي ، يتم وضع استثناء في الجدول الخاص بالفترة الزمنية المطلوبة على أي أنشطة مدفوعة موجودة خلال تلك الفترة الزمنية (بغض النظر عما إذا كان الاستثناء مدفوعا أم لا). يتم استبدال أي أنشطة متداخلة غير مدفوعة الأجر في تلك التحولات بنشاط غير متوفر في الجدول. على سبيل المثال ، إذا كان الاستثناء يغطي جزئيا وجبة غداء غير مدفوعة الأجر ، فإن الجزء غير المتداخل يظل غداء. يتم استبدال الجزء الذي يتداخل مع الاستثناء ب "غير متوفر". إذا لم يكن لدى الوكيل أي أنشطة مدفوعة حالية خلال تلك الفترة الزمنية ، فإن

لا يتم إضافة استثناء إلى جدول العامل.
يتم التعامل مع طلبات الاستثناء بهذه الطريقة لضمان بقاء الوقت المدفوع لليوم كما هو قبل تطبيق الاستثناء وبعده.

يصف الجدول التالي الحقول الموجودة في مربع الحوار الموافقة على طلب استثناء.

الحقل	الوصف
من	اسم الوكيل الذي يطلب الاستثناء.
طلب	نوع الطلب.
تاريخ الاستلام	وقت وتاريخ استلامك للطلب.
النوع	نوع الاستثناء، كما يختاره الوكيل.
تاريخ الجدول	تاريخ الاستثناء.
مدة	مدة الاستثناء.
استثناء الجدول	حدد وصف الاستثناء الذي سيظهر في الجدول إذا كان تمت الموافقة على الاستثناء.

طلبات الإجازات
يمكنك مربع الحوار "الموافقة على طلب الإجازة" من الموافقة على طلب إجازة من أحد الوكلاء أو الموافقة عليه جزئيا أو رفضه. يمكنك أيضا الإقرار بسحب الوكيل لطلب إجازة تمت الموافقة عليه مسبقا.

ملاحظة إذا تداخل طلب إجازة مع طلب إجازة تمت الموافقة عليه مسبقا، فلا يمكن الموافقة على الطلب.

الموافقة على طلب إجازة أو الموافقة عليه جزئيا أو رفضه

1. انقر نقرا مزدوجا فوق الطلب لفتحه.
2. حدد قائمة انتظار الخدمة المناسبة من القائمة المنسدلة.
3. انقر فوق علامات التبويب الأولى والثانية والثالثة لعرض طلبات الإجازات المصنفة للعامل. يمكنك الموافقة على الإجازة المطلوبة في علامة تبويب واحدة فقط من علامات التبويب هذه. يجب تحديد علامة التبويب هذه عند الموافقة على الطلب أو الموافقة عليه جزئيا.
4. إذا رغبت في ذلك، انقر فوق ساعات لعرض ملخص لساعات الوكيل الإجمالية والمستخدمة والمعتمدة والمعلقة والمتبقية. انقر فوق قراءة التعليق لعرض أي تعليقات مرفقة بالطلب. انقر فوق كتابة تعليق لإضافة تعليق.

5. بشكل افتراضي، يتم تحديد كل يوم في الطلب في العمود موافقة. إذا كنت تريد رفض جزء من طلب متعدد الأيام، فقم بإلغاء تحديد خانة الاختيار الموجودة بجوار الأيام التي سيتم رفضها.
6. حدد استثناء الجدول المناسب من القائمة المنسدلة. هذا ما يظهر في الجدول.
7. انقر على الموافقة المحددة للموافقة على الطلب أو الموافقة عليه جزئيا، أو انقر على رفض لرفض الطلب.

الإقرار بسحب الوكيل لطلب إجازة تمت الموافقة عليه

1. انقر نقرا مزدوجا فوق الطلب الذي يتميز بحالة طلب السحب.
2. انقر على الإقرار بالسحب.

ملاحظة إذا لم تقر بطلب السحب ، فسيظل لدى الوكيل إجازة معتمدة ولن يكون مدرجا في الجدول الزمني لذلك الوقت عندما تقر بأن
السحب ، يتم تحديث رصيد إجازة الوكيل (ولكن لا يتم تخصيص مهلة انتظار الخدمة) ويتم إعادة الوكيل إلى الجدول ولكن مع عدم تعيين أي أنشطة له أو لها.
يجب عليك إما تشغيل جدول مخصص أو إضافة أنشطة يدويا إلى جدول الوكيل في صفحة جداول الوكيل.

أفضل الممارسات استخدم محفوظات الجدول والاستعادة لعرض جدول الوكيل قبل الموافقة على طلب الإجازة (راجع التراجع عن تغيير الجدول). يمكنك استخدام هذا ك
مرجع لإضافة أنشطة يدويا إلى جدول العامل، أو استعادة الجدول إذا كان ذلك مناسبا من إصدار سابق.

يصف الجدول التالي الحقول الموجودة في مربع الحوار "الموافقة على طلب إجازة".

الحقل	الوصف
من	اسم الوكيل الذي يطلب إجازة.
طلب	نوع الطلب.
تاريخ التقديم	وقت وتاريخ قيام الوكيل بتقديم الطلب. هذا هو نفس الوقت وتاريخ استلامك للطلب.
قائمة انتظار الخدمة	حدد قائمة انتظار الخدمة المناسبة من القائمة المنسدلة. هذه الخدمة يتم استخدام قائمة الانتظار لتحديد فجوة التنبؤ.
علامات التبويب الأولى والثانية والثالثة	علامات التبويب التي تعرض الخيارات الأولى والثانية والثالثة للإجازات المطلوبة من قبل الوكيل.

الحقل	الوصف
النوع	نوع طلب الإجازة.
التاريخ	تاريخ الإجازة المطلوبة.
يوم	يوم الأسبوع من الإجازة المطلوبة.
وقت البدء	وقت بدء الإجازة المطلوبة.
وقت الانتهاء	وقت انتهاء الإجازة المطلوبة.
فجوة التنبؤ (FTEs)	الفرق في FTEs بين عدد الوكلاء المجدولين و عدد العاملين المتوقعين في توقعات الإنتاج الحالية لقائمة انتظار الخدمة المحددة. يمكنك استخدام هذا الرقم كدليل لتحديد ما إذا كانت هناك تغطية كافية في ذلك اليوم لمنح طلب الإجازة. ملاحظة توجد قيمة في هذا الحقل فقط إذا تم إنشاء توقعات إنتاج.
فجوة التخصيص (FTEs أو ساعات)	مخصصات الإجازات المتاحة لليوم المطلوب ، معروضة إما في FTEs (مكافئات الدوام الكامل) أو بالساعات. يعتمد التنسيق الذي تراه على ما إذا كان المسؤول قد قام بتكوين WFM لعرض FTEs أو ساعات العمل (راجع تكوين إعدادات WFM على مستوى النظام).
صدق	بشكل افتراضي، يتم تحديد كافة خانات الاختيار. قم بإلغاء تحديد خانة الاختيار الموجودة بجوار أي يوم لطلب متعدد الأيام لرفض الإجازة لذلك اليوم.
استثناء الجدول	حدد وصف الاستثناء الذي سيظهر في الجدول إذا كان تمت الموافقة على الاستثناء.

الموافقة على طلب التداول أو العرض

يسمح لك مربع الحوار "الموافقة على طلب تداول" بتحليل طلب تداول أو طلب عرض ثم الموافقة عليه أو رفضه. يتم استخدام نفس مربع الحوار لكل من الصفقات والعروض.

ملاحظة يتم استبدال فترات الراحة والغداء الموجودة في كل جدول مشارك في تداول يومي جزئي خلال وقت الخدمة بقائمة انتظار الخدمة الرئيسية للوكيل. تتم مقارنة الجدول الزمني على أساس النطاق ، ظروف العمل العامة التي تم إعدادها لتحديد ما إذا كان يتم تعيين غداء أو استراحة. إذا قسمت إحدى الصفقات جدولا زمنيا ، تتم مقارنة كل جزء من الجدول المقسم بشكل فردي بظروف العمل الحالية. من المهم أن يتم تعيين الوكلاء الذين يقدمون عروض جدول اليوم الجزئي أو الصفقات إلى ملف تعريف حالة العمل الذي يحتوي على شرط لأي طول مناوبة محتمل قد يكون لديهم بعد

يتم قبول العرض أو التجارة. إذا لم تتطابق حالة العمل القائمة على النطاق مع طول الجدول الزمني المتداول ، فلن يتم تعيين استراحة أو غداء.
يتم إعادة تعيين أي استثناءات إلى وكيل الاستلام ، ولا يتم نقل هذه الاستثناءات لاستيعاب استراحة أو غداء.
تتم إعادة تعيين المشاريع إلى الوكيل المتلقي حتى إذا كان ذلك ينتهك الحد الأدنى أو الأقصى لعدد الدقائق التي يمكن أن يقضيها الوكيل في المشروع في يوم واحد. قد يتم تقسيم وقت المشروع أو اقتطاعه ولكن لا يتم نقله لاستيعاب وجبة غداء أو استراحة.

الموافقة على أو رفض جدول التداول أو طلب العرض

1. انقر نقرا مزدوجا فوق الطلب لفتحه.
2. استخدم قسم جداول الوكلاء لتحليل الجدولين للتأكد من إمكانية تداولهما. انقر فوق اقرأ التعليق إذا تم إرفاق أي تعليقات بالتجارة أو طلب العرض.
3. انقر على موافقة أو رفض.

يصف الجدول التالي الحقول الموجودة في مربع الحوار الموافقة على طلب التجارة.

الحقل	الوصف
من	اسم الوكيل الذي طلب الصفقة.
طلب	نوع طلب التجارة عالي المستوى.
النوع	نوع الطلب التجاري.
تاريخ التقديم	وقت وتاريخ قيام الوكيل بتقديم الطلب. هذا هو نفس الوقت وتاريخ استلامك للطلب.
من أجل	اسم الوكيل الآخر المشارك في التجارة.
من التاريخ	التاريخ المجدول الأول المتضمن في التجارة.
حتى الآن	التاريخ المجدول الثاني المتضمن في التجارة. يظهر هذا الحقل فقط عندما تكون هناك أيام مختلفة متضمنة في طلب التجارة.
من جدول الوكيل	الجدول الزمني للوكيل الذي يطلب الصفقة. استخدم شريط التمرير للعرض الجدول الزمني الكامل للوكيل.
الاسم	اسم الوكيل.
التاريخ	التاريخ المحدد في طلب التداول.

الحقل	الوصف
إلى جدول الوكيل	الجدول الزمني للوكيل الذي يقبل الصفقة.
حالة الإتاحة	يشير إلى ما إذا كان جدول العامل "من" يتناسب مع جدول "إلى". قائمة انتظار الخدمة
	يشير إلى ما إذا كان العاملان يدعمان نفس قوائم انتظار الخدمة أو مختلفة. افرقهيشير إلى ما
إذا كان العاملان ينتميان إلى نفس الفريق أو إلى فرق مختلفة.	
التحولات المتداخلة	يشير إلى ما إذا كان العاملان لديهما نوبات متداخلة.
المنطقة الزمنية	يشير إلى ما إذا كان العاملان في نفس المنطقة الزمنية أو في منطقة زمنية مختلفة.
رسم خرائط المهارات	يشير إلى ما إذا كان العاملان ينتميان إلى نفس تعيين المهارات أو إلى تخطيط مهارات مختلف.
استثناء	يشير إلى ما إذا كان جدول أي من العاملين يتضمن استثناء.

الموافقة على طلب التوجيه

يسمح لك مربع الحوار الموافقة على طلب التوجيه بتحليل طلب التوجيه ثم الموافقة عليه أو رفضه.

الموافقة على طلب التوجيه أو رفضه

1. انقر نقرا مزدوجا فوق الطلب لفتحه.
2. راجع تفاصيل طلب التوجيه. انقر فوق قراءة التعليقات إذا كانت هناك أي تعليقات مرفقة بطلب التوجيه.
3. انقر على موافقة أو رفض.

إذا وافقت على الطلب، تحديث جداول كلا الوكلاء على الفور لعرض جلسة التوجيه.

يصف الجدول التالي الحقول في مربع الحوار الموافقة على طلب التوجيه.

الحقل	الوصف	
من	اسم الوكيل الذي طلب التوجيه. نوع الاستثناء	نوع الاستثناء الذي
اختاره الوكيل مقدم الطلب. من أجل	اسم الوكيل الذي قبل طلب التوجيه.	

الحقل	الوصف
تاريخ التوجيه	تاريخ جلسة التوجيه.
طلب	نوع الطلب.
وقت البدء	وقت بدء جلسة التوجيه.
تاريخ التقديم	وقت وتاريخ قيام الوكيل بتقديم الطلب. هذا هو نفس الوقت وتاريخ استلامك للطلب.
وقت الانتهاء	وقت انتهاء جلسة التوجيه.
استثناء الجدول	الاستثناء الذي سيظهر في جداول الوكلاء.
كلا الوكلاء في الخدمة	نعم أو لا. يشير إلى ما إذا كان كل من الوكيل الطالب والمقبول موجودا الخدمة خلال الفترة الزمنية المقترحة للتوجيه.

أتمتة معالجة طلبات الوكلاء

توفر مهام سير العمل طريقة لأتمتة معالجة طلبات الوكلاء. يمكنك تكوين مهام سير العمل للموافقة على الطلبات أو رفضها تلقائيا أو لفرض المعالجة اليدوية لتغييرات الجدول. يتم تشغيل مهام سير العمل بواسطة أنواع مختلفة من طلبات العامل (تسمى "الأحداث"). يمكنك إنشاء مهام سير عمل منفصلة لكل نوع من الأحداث.

يتم إنشاء مهام سير العمل من قاعدة وقواعد افتراضية تقوم بتوفيرها. يحتوي كل سير عمل على مجموعة من القواعد، ولكل قاعدة قائمة من الشروط. عند استيفاء شروط قاعدة، يتم تنفيذ الإجراء الذي تم تكوينه لتلك القاعدة، ولا يتم تقييم القواعد اللاحقة. يتم تقييم القواعد بالترتيب الذي تظهر به في جدول القواعد. إذا لم يستوف الحدث أيا من القواعد التي تم تكوينها، فتدخل القاعدة الافتراضية حيز التنفيذ.

بشكل افتراضي، يتم تطبيق مهام سير العمل بشكل عام. ومع ذلك، يمكنك إضافة شروط تمنع تطبيق قاعدة بشكل عام.

مثال تحتوي قاعدة الموافقة التلقائية على طلب توجيه على شرط يقيده بقائمة انتظار خدمة واحدة بدلا من مركز الاتصال بأكمله.

يجب أن يكون لديك إذن إدارة مهام سير عمل WFM للوصول إلى هذه الصفحة. نظرا لعمومية مهام سير العمل، يمنحك إذن "إدارة مهام سير العمل" WFM طريقة العرض Enterprise لهذه الصفحة فقط.

إذا لم يكن قد تم تعيين طريقة عرض المؤسسة بالفعل، فإن إذن إدارة مهام سير العمل WFM يمنحك عرض المؤسسة لهذه الصفحة فقط.

إنشاء سير عمل

1. حدد نوع الطلب الذي تريد أتمتته من القائمة المنسدلة للحدث .
2. (جدولة طلبات التحرير فقط) عين المستخدمين الذين ينطبق عليهم سير العمل عن طريق تحديد أسمائهم من العمود "متوفر" ونقلهم إلى العمود "معين".
3. انقر فوق إضافة أسفل جدول القواعد.
4. أدخل اسما للقاعدة في حقل اسم القاعدة.
5. (اختياري) إذا كنت لا تريد أن تكون القاعدة نشطة على الفور، فقم بإلغاء تحديد المربع تنشيط . خلاف ذلك ، اترك المربع محددا.
6. قم بتعيين شروط القاعدة ضمن قسم الشروط. لمزيد من المعلومات حول الشروط، راجع شروط قاعدة البناء.
7. حدد الإجراء الذي يحدث عند استيفاء جميع الشروط من القائمة المنسدلة الإجراء .
8. انقر على حفظ.

مثال على سير العمل

تريد إعداد سير عمل لطلبات الاستثناءات. تريد أن تكون هناك قاعدتان: واحدة للموافقة على الطلب والأخرى لرفض الطلب.

الموافقة على القاعدة

في هذا المثال، لكي تتم الموافقة على طلب استثناء تلقائيا، يجب أن يستوفي الطلب شرطين: يجب أن يدعم مقدم الطلب قائمة انتظار خدمة البريد الإلكتروني ويجب أن يكون قد عمل لدى الشركة لمدة 90 يوما على الأقل.

تبدو شروط قاعدة "الموافقة" مثل الجدول التالي. تطابق جميع الشروط.

متغيّر	المشغِّل	القيمة
قائمة انتظار الخدمة	يساوي	البريد الإلكتروني
أيام منذ تاريخ بدء شركة الوكيل	أكبر من أو يساوي	90

حدد موافقة من القائمة المنسدلة الإجراء لهذه القاعدة.

رفض القاعدة

لكي يتم رفض طلب الاستثناء تلقائيا ، يجب أن يستوفي مقدم الطلب أحد الشرطين: الوكيل غير مجدول ومؤهل للأنشطة ، أو أن الوكيل قد تم توظيفه من قبل الشركة لمدة تقل عن 90 يوما.

تبدو شروط قاعدة الرفض مثل الجدول التالي. تطابق أي من الشروط.

متغيّر	المشغِّل	القيمة
الوكيل مجدول ومؤهل للأنشطة	يساوي	خطأ
أيام منذ تاريخ بدء شركة الوكيل	اقل	90

حدد رفض من القائمة المنسدلة الإجراء لهذه القاعدة.

القاعدة الافتراضية

يتم تنفيذ القاعدة الافتراضية إذا لم يتم استيفاء جميع القواعد الأخرى. نتيجة لذلك ، لا توجد شروط مرتبطة به. القاعدة الافتراضية موجودة في كل حدث سير عمل وهي دائما الأخيرة في جدول القواعد. في هذا المثال، يكون الإجراء المتخذ في حالة عدم استيفاء أي من القواعد الأخرى هو المعالجة اليدوية.

الرفض التلقائي والمعالجة اليدوية

يحدث الرفض التلقائي والمعالجة اليدوية إذا تم استيفاء شروط التشغيل التالية بغض النظر عما إذا كان قد تم تكوين أي قواعد سير عمل أم لا.

الرفض التلقائي

تؤدي الحالات التالية إلى الرفض التلقائي للطلب.

نوع الطلب	شروط الزناد
استثناء	■ العامل غير نشط. ■ لا يتم توظيف الوكيل في تواريخ الطلب.
التوجيه	■ أي من العاملين غير نشط. ■ لا يتم توظيف أي من الوكلاء. ■ الطلب يتعلق بتاريخ جدول في التاريخ الماضي أو الحالي.
جدولة التحرير	■ العامل غير نشط.

نوع الطلب	شروط الزناد
	■ لا يتم توظيف العامل خلال التواريخ التي تم تحريرها.
جدولة العرض	■ أي من العاملين غير نشط. ■ لا يتم توظيف أي من الوكلاء في تواريخ الطلب. ■ الطلب يتعلق بتاريخ جدول في التاريخ الماضي أو الحالي. ■ تاريخ انتهاء صلاحية الطلب في الماضي أو التاريخ الحالي. ■ التاريخ المطلوب للطلب في الماضي أو التاريخ الحالي. ■ لدى وكيل الاستقبال بالفعل أنشطة مجدولة بخلاف "متاحة/غير متوفرة" في الوقت الذي سيتم فيه وضع الأنشطة المجدولة المنسوخة. ■ ليس لدى وكيل العرض أي أنشطة مجدولة في تاريخ الجدول الزمني.
جدولة التجارة	■ أي من العاملين غير نشط. ■ لا يتم توظيف أي من الوكلاء في تواريخ الطلب. ■ الطلب يتعلق بتاريخ جدول في التاريخ الماضي أو الحالي. ■ تاريخ انتهاء صلاحية الطلب في الماضي أو التاريخ الحالي. ■ التاريخ المطلوب للطلب في الماضي أو التاريخ الحالي. ■ قام الوكيل بجدولة أنشطة أخرى غير المتاحة / غير المتاحة في الوقت الذي سيتم فيه وضع الأنشطة المجدولة المنسوخة إذا لم يتم تداولها بعيدا. ■ ليس لدى وكيل العرض أنشطة مجدولة في تاريخ الجدول الزمني، أو أن الوكيل المتلقي ليس لديه أنشطة مجدولة في التاريخ المطلوب.
اجازة	■ العامل غير نشط. ■ لا يتم توظيف الوكيل في تواريخ الطلب. ■ ليس لدى العامل قائمة انتظار خدمة رئيسية معينة. ■ لا تكفي مخصصات الإجازات المتبقية لقائمة انتظار الخدمة الرئيسية للوكيل للإجازة المطلوبة.

نوع الطلب	شروط الزناد
	▪ FTE الافتراضية في اليوم التي تم تكوينها في الإعدادات العامة ليست إيجابية. ▪ لم يتم تعيين ملف تعريف FTE للعامل. ▪ تاريخ الطلب في الماضي ، بما في ذلك إذا كان تاريخ الطلب هو التاريخ الحالي ولكن الوقت في الماضي. ▪ للطلب نطاق تاريخ ووقت متداخلين. ▪ للطلب أوقات بدء وانتهاء متطابقة.

التعامل اليدوي التلقائي

تؤدي الحالات التالية إلى تشغيل المعالجة اليدوية التلقائية للطلب.

نوع الطلب	شروط الزناد
استثناء	▪ تمت الموافقة على الطلب، ولكن استثناء سير العمل لنوع الاستثناء الطلب غير نشط. ▪ تمت الموافقة على الطلب، ولكن لم يتم تحديد استثناء لسير العمل لنوع الاستثناء الذي هو الطلب. ▪ كان من الممكن الموافقة على الطلب ، لكن الوكيل ليس لديه فترات مناوبة عمل متاحة ضمن نطاق التاريخ / الوقت المطلوب.
التوجيه	▪ تمت الموافقة على الطلب، ولكن استثناء سير العمل لنوع الاستثناء الطلب غير نشط. ▪ تمت الموافقة على الطلب، ولكن لم يتم تحديد استثناء لسير العمل لنوع الاستثناء الذي هو الطلب. ▪ كان من الممكن الموافقة على الطلب ، ولكن لا توجد فترات ضمن نطاق التاريخ / الوقت المطلوب حيث يكون لكلا الوكلاء فترات مناوبة عمل متاحة.
جدولة التحرير	كان من الممكن الموافقة على الطلب ، لكن الوكيل ليس لديه فترات مناوبة العمل المتاحة في تاريخ تحرير الجدول.
جدولة العرض	بلا

نوع الطلب	شروط الزناد
جدولة التجارة	بلا
اجازة	■ تمت الموافقة على الطلب، ولكن استثناء سير العمل لنوع الإجازة المحدد غير نشط، أو لم يعد مقترنا بنوع الإجازة المحدد، أو لا يوجد استثناء مقترن بنوع الإجازة المحدد يعد استثناء سير عمل. ■ كان من الممكن الموافقة على الطلب ، لكن الوكيل ليس لديه فترات مناوبة عمل متاحة ضمن نطاق التاريخ / الوقت المطلوب.

أوصاف الحقول

الحقول الموجودة في صفحة مهام سير العمل موصوفة أدناه.

الحقل	الوصف
الحدث	الحدث الذي تريد تحرير سير عمله الخاص به.
تعيين مستخدمين (جدولة طلبات التحرير فقط)	المستخدمون الذين ينطبق عليهم سير عمل تحرير الجدول. تسمح مهام سير عمل تحرير الجدول للمسؤولين أو المحللين WFM بمنع المشرفين أو المجدولين المبتدئين من تحرير جداول الوكيل.
جدول القواعد	يسرد جدول القواعد جميع القواعد التي تم تكوينها للحدث المحدد. استخدم السهمين لأعلى ولأسفل لإعادة ترتيب القواعد داخل القائمة. تكون القاعدة الافتراضية دائما في آخر القائمة ولا يمكن نقلها أو حذفها. يمكنك إضافة قواعد أو نسخها أو حذفها باستخدام الأزرار الموجودة أسفل الجدول.
اسم القاعدة	الاسم الفريد للقاعدة. تتم إضافة هذا الاسم إلى قسم التعليقات الخاص بالطلب عند معالجة الطلب بنجاح بواسطة سير العمل.
تفعيل هذه القاعدة	خانة الاختيار هذه لتنشيط القاعدة. بشكل افتراضي، يتم تنشيط قاعدة. سوف لا يتم تقييمها إذا تم إلغاء تحديد خانة الاختيار هذه.
شروط	ينشئ هذا القسم قائمة شروط القاعدة. يمكن أن تتداخل الشروط حتى عمق خمسة مستويات. انقر فوق إضافة شرط لإضافة صف آخر. انقر فوق الزر (x) x لحذف صف الشرط الحالي. انقر فوق إضافة مجموعة تابعة لإضافة مجموعة شروط فرعية.

الحقل	الوصف
	لمزيد من المعلومات حول كيفية إنشاء الشروط، راجع بناء شروط القاعدة.
الإجراء	الإجراء الذي يجب اتخاذه عند استيفاء الشروط الواردة في القاعدة.

- موافقة—تمت الموافقة على الطلب.
- رفض—تم رفض الطلب.
- المعالجة اليدوية—يجب أن يوافق المشرف على الطلب أو يرفضه.
- قائمة الانتظار - لا تتم الموافقة على الطلب أو رفضه، ولكنه في نمط انتظار. تستمر WFM في تقييم الطلب على أساس يومي حتى تؤثر قاعدة مختلفة على الطلب أو يتم التعامل مع الطلب يدويا.

شروط قاعدة البناء

يسمح لك قسم الشروط ببناء شروط القاعدة التي يجب أن يستوفيها الحدث حتى يتم تقييم القاعدة على أنها صحيحة. الشروط هي مجموعات من بيانات AND وبيانات OR.

ملاحظة من الممكن إنشاء قواعد وشروط لا يمكن أن تعمل أو حيث لن يتم تقييم القواعد اللاحقة مطلقا. Webex لا تتحقق WFO من صحة القواعد والشروط التي تضعها. راجع بعناية
منطق القواعد والشروط الخاصة بك للتأكد من أنهم يفعلون ما تريد منهم القيام به.

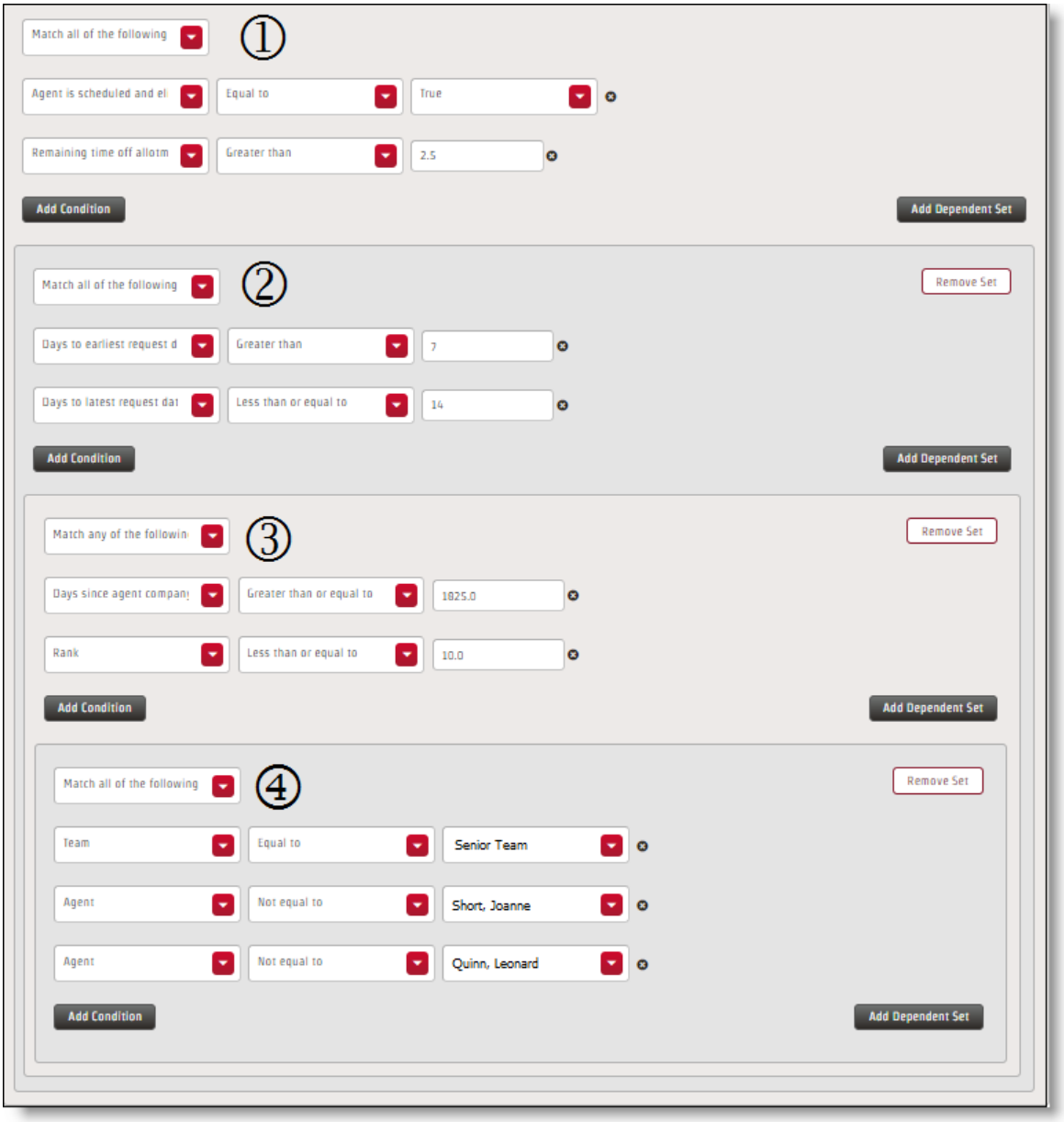
كل مستوى من مستويات مجموعة الشروط عبارة AND ("مطابقة جميع الشروط التالية") أو
أو بيان ("تطابق أي من الشروط التالية"). بشكل عام ، يمكنك تبديل عبارات AND و OR عند ظروف التداخل. إذا كانت العبارة الأساسية لمجموعة الشروط عبارة AND ، فإن تداخل عبارة AND أخرى تحتها مباشرة لا يحدث فرقا ، على الرغم من أنك قد ترغب في القيام بذلك لتجميع بعض عبارات الشرط التي تتعلق ببعضها البعض بطريقة ما.

يحتوي كل صف شرط على ثلاثة مكونات: المتغير وعامل التشغيل والقيمة (بعض المتغيرات لها مكون رابع: النسبة المئوية). تعتمد عوامل التشغيل وأنواع القيم على المتغير الذي تختاره. تستخدم الشروط عناصر التحكم التالية:

- شرط جديد—لإضافة صف شرط جديد في نفس مستوى الصف الحالي
- X—لحذف الصف
- إضافة مجموعة تابعة—إضافة عبارة "و" أو "أو" جديدة
- إزالة مجموعة—لإزالة المجموعة التابعة من الشرط

ملاحظة لا يمكن حذف صف الشرط الأول. يجب أن تحتوي القاعدة على صف شرط واحد على الأقل.

فيما يلي مثال على مجموعة شروط. أرقام وسائل الشرح موضحة أدناه.



شرح	الوصف
1	مجموعة الشروط AND هذه هي مجموعة الشروط الشاملة. يجب استيفاء كل عبارة شرط على هذا المستوى حتى تكون القاعدة صحيحة.

شرح	الوصف
2	تحدد مجموعة شروط AND هذه الفترة الزمنية التي تحدث خلالها التواريخ المطلوبة. يجب أن يكون الطلب لمدة تتراوح بين 7 و 14 يوما من التاريخ الحالي. كان من الممكن وضع الشروط الواردة في بيان AND هذا في المستوى الأول. يتم تجميعها معا لتوفير إشارة مرئية بأنها مرتبطة.
3	تحدد مجموعة شروط غرفة العمليات هذه الوكلاء الذين سيتم النظر في طلبهم. ▪ يجب أن يكون الوكيل قد تم توظيفه لمدة 1,825 يوما على الأقل. ▪ يجب أن يكون للوكيل رتبة أقل من أو تساوي 10. ▪ يجب تقييم مجموعة الشرط في وسيلة الشرح الرابعة على أنها صحيحة.
4	مجموعة الشرط AND هذه هي شرط فرعي للمجموعة في وسيلة الشرح ثلاثة. يحدد الوكلاء الذين ستتم الموافقة على طلبهم تلقائيا. يجب أن ينتمي الوكيل إلى الفريق الأول ، ولكن يتم استبعاد جوان شورت وليونارد كوين لسبب إداري.

المتغيرات

يحدد الجدول التالي المتغيرات المتوفرة للاستخدام في بيان الشرط. لا يتوفر كل متغير لكل حدث.

متغيّر	الوصف
الوكيل	معرف الوكيل (يتم عرض اسم الوكيل). إذا كان هناك وكيلان مشتركان في الطلب، يتم التحقق من الطلب مقابل كلا العاملين. إذا كان عامل التشغيل "يساوي"، يتم تقييم الشرط إلى "صواب" إذا كان أي من معرفي العامل يساوي القيمة. إذا كان عامل التشغيل "لا يساوي"، يتم تقييم الشرط إلى true إذا كان كلا معرفي العامل لا يساويان القيمة.
الوكيل مجدول ومؤهل للأنشطة	ما إذا كان الوكيل قد قام بجدولة الأنشطة للتواريخ والنطاقات الزمنية في الطلب. يعتبر الوكيل لديه أنشطة مجدولة لتاريخ (ونطاق زمني ، إن أمكن) إذا تمت جدولة الوكيل لأي شيء باستثناء "غير متوفر" للتاريخ (وضمن النطاق الزمني ، إن أمكن). إذا كان لدى الوكيل بعض النطاق الزمني المجدول للطلب فقط ، فلا يزال يعتبر صحيحا.

متغيّر	الوصف
	إذا كان هناك عاملان مشتركان في الطلب، يتم التحقق من المتغير مقابل كلا العاملين. يكون المتغير صحيحا إذا كان لدى كلا العاملين جداول لكافة التواريخ في الطلب. بالنسبة لأنواع الطلبات المحددة التالية، يكون المتغير صحيحا إذا تم استيفاء المعايير المذكورة. ▪ طلبات الإجازات—تتم جدولة الوكيل لجميع التواريخ أو النطاقات الزمنية في اختيار الإجازة. ▪ جدولة العرض/جدولة طلبات التداول—تتم جدولة كلا الوكلاء لأي أنشطة باستثناء ما هو متاح/غير متوفر. ▪ جدولة طلبات العرض—التحقق من الوكيل الطالب هو لتاريخ الجدول. لا يتم إجراء هذا الفحص للعامل المستجيب. ▪ جدولة طلبات التداول—يكون التحقق الخاص بالوكيل الطالب لتاريخ الجدول، ويكون التحقق الخاص بالوكيل المستجيب للتاريخ المطلوب. ▪ طلبات التوجيه - يجب أن يكون لدى كلا العاملين أنشطة مجدولة لنفس الفترات في النطاق الزمني.
أقل من الحد الأدنى للأيام في الأسبوع	وردية عمل الوكيل أقل من الحد الأدنى للأيام في الأسبوع الذي حدده شرط الحد الأدنى / الحد الأقصى للساعات.
أقل من الحد الأدنى لساعات العمل في اليوم	وردية عمل الوكيل أقل من الحد الأدنى لعدد الساعات في اليوم المحدد بواسطة شرط الحد الأدنى/الحد الأقصى للساعات.
أقل من الحد الأدنى للساعات في الأسبوع	وردية عمل الوكيل أقل من الحد الأدنى للساعات في الأسبوع الذي حدده شرط الحد الأدنى/الحد الأقصى للساعات.
أيام منذ تاريخ بدء شركة الوكيل	عدد الأيام بين تاريخ بدء شركة الوكيل وتاريخ تقييم الطلب. إذا كان هناك وكيلان مشاركان في الطلب ، التحقق منه مقابل كلا العاملين. يجب أن يقيم كلا العاملين على أنه صحيح حتى يتم تقييم الحالة على أنها صحيحة. التنسيق: عدد يصل إلى خمسة أرقام (لا يمكن أن يكون سالبا).
أيام منذ قسم الوكيل	عدد الأيام بين تاريخ بدء قسم الوكيل و

متغيّر	الوصف
تاريخ البدء	طلب تاريخ التقييم. إذا كان هناك وكيلان مشاركان في الطلب ، التحقق منه مقابل كلا العاملين. يجب أن يقيم كلا العاملين على أنه صحيح حتى يتم تقييم الحالة على أنها صحيحة. التنسيق: عدد يصل إلى خمسة أرقام (لا يمكن أن يكون سالبا).
الأيام حتى أقرب تاريخ للطلب	عدد الأيام من التاريخ الحالي إلى أقرب تاريخ في طلب. التاريخ الحالي هو التاريخ الذي يتم فيه تقييم الطلب بواسطة سير العمل. التنسيق: عدد يصل إلى خمسة أرقام ، موجب أو سلبي.
الأيام حتى تاريخ آخر طلب	عدد الأيام من التاريخ الحالي إلى آخر تاريخ في الطلب. التاريخ الحالي هو التاريخ الذي يتم فيه تقييم الطلب بواسطة سير العمل. التنسيق: عدد يصل إلى خمسة أرقام ، موجب أو سلبي.
أيام لطلب التاريخ	عدد الأيام من التاريخ الحالي إلى تاريخ الطلب. التيار التاريخ هو التاريخ الذي يتم فيه تقييم الطلب بواسطة سير العمل. التنسيق: عدد يصل إلى خمسة أرقام ، موجب أو سلبي.
يتجاوز الحد الأقصى للأيام في الأسبوع	تتجاوز وردية عمل الوكيل الحد الأقصى للأيام في الأسبوع التي تحددها حالة الحد الأدنى / الحد الأقصى للساعات.
يتجاوز الحد الأقصى للساعات في اليوم	تتجاوز وردية عمل الوكيل الحد الأقصى للساعات في اليوم الذي يحدده شرط الحد الأدنى/الحد الأقصى للساعات.
يتجاوز الحد الأقصى للساعات في الأسبوع	تتجاوز وردية عمل الوكيل الحد الأقصى لعدد الساعات في الأسبوع الذي يحدده شرط الحد الأدنى/الحد الأقصى للساعات.
استثناء (مجدول)	الاستثناء المحدد موجود في جدول العامل. تنطبق هذه المعايير على كل من الاستثناءات المجدولة والمعينة التي تتداخل مع يوم أو وقت الإجازة المطلوب (إذا كان يوما جزئيا). ملاحظة سير عمل إجازة باستخدام استثناء حيث لن تعمل المعايير مع نوبة عمل عبر منتصف الليل وتم تعيينها استثناءات (لا يوجد جدول حتى الآن). في مثل هذه الحالات ، استخدم اليدوي

متغيّر	الوصف
	معالجه.
نوع الاستثناء	نوع الاستثناء المحدد في طلب العامل.
الفجوة بين الساعات المتاحة والساعات المطلوبة	تعتمد الساعات المتاحة على حقل الساعات المتبقية في طلب الإجازة. يمكن أن تكون القيمة عددا عشريا. إذا لم يتم تمكين تكامل نظام إدارة الموارد البشرية، يتم حساب عدد الساعات المتاحة في الوقت الذي تتم فيه معالجة الطلب من خلال سير العمل لسنة الإجازة التي يقع فيها تاريخ الطلب. إذا تم تمكين تكامل نظام إدارة الموارد البشرية ، فإن عدد الساعات المتاحة يعتمد على آخر البيانات المستوردة من نظام إدارة الموارد البشرية ولا يرتبط بأي سنة عطلة. ولا تعدل هذه القيمة لطلبات الإجازات الأخرى التي تم إدخالها منذ آخر عملية استيراد/تصدير لنظام إدارة الموارد البشرية. ملاحظة إذا تم تحديد اليوم بأكمله لتاريخ الإجاز ، فإن الإجازة لكل يوم مستخدم تساوي الحد الأدنى للساعات في الأسبوع ل ملف تعريف FTE مرتبط بالوكيل مقسوما عل خمسة. إذا لم يكن لدى العامل ملف تعريف FTE معين، فإن الشرط (وقاعدة سير عمل) لا ينطبقان. لاحظ أنه إذا كان الحد الأدنى للساعات في الأسبوع في ملف تعر ف FTE صفرا، فإن ساعات الإجازة لكامل تاريخ الإجازة تكون صفرا أيضا. التنسيق: رقم يصل إلى 10 أرقام برقم عشري واحد وموجب أو سالب.
الفجوة بين الوكلاء المجدولين ووكلاء التنبؤ	عدد العاملين المجدولين مطروحا منه عدد توقعات الوكلاء (أسوأ الحالات لكافة قوائم انتظار الخدمة المرتبطة بالوكلاء)، لكافة التواريخ والنطاقات الزمنية في الطلب. لكل قائمة انتظار خدمة مرتبطة بالعامل عبر تخطيط المهارات وكل قائمة انتظار خدمة عضو للمجموعات متعددة المهارات المرتبطة بالوكيل، يتحقق سير العمل كل فترة خمس دقائق في تواريخ الطلب والنطاق الزمني للحصول على الفرق بين الوكلاء المجدولين والتنبؤات. إذا تم تحديد اليوم بأكمله في الطلب ، التحقق من جميع الفترات المتاحة للوكيل في التاريخ. لن يقوم بضبط العوامل المجدولة للانكماش. إذا كانت النسبة المئوية المحددة للفترات على الأقل تفي بالشرط ، يتم تقييم الشرط إلى صواب.

متغيّر	الوصف
	إذا كان هناك عاملان مشاركان في الطلب، فيجب أن يقيم كلا العاملين إلى صواب حتى يتم تقييم الشرط إلى صحيح. بالنسبة لطلبات الإجازات، يجب تقييم جميع التواريخ في الاختيار المحدد إلى صحيح. يجب أن تحتوي كافة قوائم انتظار خدمة الوكلاء على توقعات للتواريخ، ويجب أن يكون لدى الوكلاء أنشطة مجدولة لكافة التواريخ والنطاقات الزمنية في الطلب. يحتوي هذا المتغير على حقلي قيمة، أحدهما يقبل عددا عشريا والآخر يقبل نسبة مئوية. يحتوي الحقل العشري على قيمة الفجوة. يحتوي حقل النسبة المئوية على النسبة المئوية لفواصل الخمس دقائق في التواريخ والنطاقات الزمنية في الطلب والتي يجب أن تفي بالشرطي. التنسيق: رقم يصل إلى 10 أرقام برقم عشري واحد أو موجب أو سالب.
الفجوة بين العوامل المجدولة مع عوامل الانكماش والتنبؤ	عدد العاملين المجدولين مطروحا منه عدد الوكلاء المتوقعين (أسوأ حالة لكافة قوائم انتظار الخدمة المرتبطة بالوكلاء) المعدل للانكماش لكافة التواريخ والنطاقات الزمنية في الطلب. يتم حساب الانكماش المطبق على العدد المتوقع من العاملين استنادا إلى فئات الانكماش والسيناريوهات المحددة في طلب التنبؤ لقائمة انتظار الخدمة. لكل قائمة انتظار خدمة مرتبطة بالعامل عبر تخطيط المهارات وكل قائمة انتظار خدمة عضو للمجموعات متعددة المهارات المرتبطة بالوكيل، يتحقق سير العمل كل فترة خمس دقائق في تواريخ الطلب والنطاق الزمني للحصول على الفرق بين الوكلاء المجدولين والتنبؤات. إذا تم تحديد اليوم بأكمله في الطلب ، التحقق من جميع الفترات المتاحة للوكيل في التاريخ. لن يقوم بضبط العوامل المجدولة للانكماش. إذا كانت النسبة المئوية المحددة للفترات على الأقل تفي بالشرط ، يتم تقييم الشرط إلى صواب. إذا كان هناك عاملان مشاركان في الطلب، فيجب أن يقيم كلا العاملين إلى صواب حتى يتم تقييم الشرط إلى صحيح. بالنسبة لطلبات الإجازات ، يجب تقييم جميع التواريخ في الاختيار المحدد

متغيّر	الوصف
	إلى الحقيقة. يجب أن تحتوي كافة قوائم انتظار خدمة الوكلاء على توقعات للتواريخ، ويجب أن يكون لدى الوكلاء أنشطة مجدولة لكافة التواريخ والنطاقات الزمنية في الطلب. يحتوي هذا المتغير على حقلي قيمة، أحدهما يقبل عددا عشريا والآخر يقبل نسبة مئوية. يحتوي الحقل العشري على قيمة الفجوة. يحتوي حقل النسبة المئوية على النسبة المئوية لفواصل الخمس دقائق في التواريخ والنطاقات الزمنية في الطلب والتي يجب أن تفي بالشرطي. التنسيق: رقم يصل إلى 10 أرقام برقم عشري واحد أو موجب أو سالب.
ساعات مدفوعة الأجر في اليوم	عدد الساعات المدفوعة يوميا لكلا الوكلاء بعد جدول التجارة أو عرض الجدول الزمني للأيام المتأثرة. يتم التحقق من صحة هذا الشرط فقط عندما يكون صحيحا لكلا العاملين. التنسيق: رقم يصل إلى رقمين برقم عشري واحد.
ساعات مدفوعة الأجر في الأسبوع	عدد الساعات المدفوعة في الأسبوع لكلا الوكلاء بعد الجدول عرض التجارة أو الجدول الزمني لأسابيع الجدول المتأثرة. ملاحظة يأخذ هذا الشرط في الاعتبار نوبات العمل التي تبدأ في أسبوع الجدول الحالي فقط. الوقت الذي ينتمي إلى تحول من لا يتم ترحيل أسبوع الجدول السابق إلى الأسبوع الحالي. يعتبر أي وقت يمتد إلى الأسبوع الحالي كجزء من نوبة من الأسبوع السابق جزءا من أسبوع الجدول السابق. يتم التحقق من صحة هذا الشرط فقط عندما يكون صحيحا لكلا العاملين. التنسيق: رقم يصل إلى رقمين برقم عشري واحد (القيم المسموح بها: - 168 إلى 168).
طلب يوم جزئي	يشير إلى أنه طلب يوم جزئي.
مشروع	واحد أو أكثر من المشاريع المحددة في جدول الوكيل. يتداخل المشروع مع يوم أو وقت الإجازة المطلوب (إذا كان يوما جزئيا).

متغيّر	الوصف
رتبة	رتبة الوكيل. إذا لم يتم تحديد رتبة الوكيل ، التعامل معها على أنها 99999. إذا كان هناك عاملان مشاركان في الطلب، فيجب أن يقيم كلا العاملين إلى صواب حتى يتم تقييم الشرط إلى صحيح. القيم المسموح بها: من 0 إلى 99999.
تخصيصات الإجازات المتبقية	تخصيصات الإجازات المتبقية لقائمة انتظار الخدمة الرئيسية للوكيل والتي مرتبط بالوكيل عبر تعيين المهارات أو مجموعة المهارات المتعددة. يتم تكوين تخصيصات الإجازات في المنطقة الزمنية الافتراضية. يجب أن يكون العامل مرتبطا بملف تعريف FTE صالح. إذا كان الطلب ليوم كامل: ▪ يتم أخذ التخصيص من تاريخ بداية منتصف الليل من تاريخ الطلب في المنطقة الزمنية لعرض الوكيل المحولة إلى المنطقة الزمنية الافتراضية. ▪ تخصيص الإجازة = (FTE الساعات الأسبوعية للملف الشخصي ÷ 5) ÷ (FTE الافتراضي في اليوم) إذا كان الطلب ليوم جزئي: ▪ النطاق الزمني للطلب هو تحويل المنطقة الزمنية لعرض العامل إلى المنطقة الزمنية الافتراضية. ▪ يتم تقسيم الفترة الزمنية المحولة في منتصف الليل. يتم تقسيم كل فترة زمنية فرعية على FTE الافتراضي لكل يوم متبقي للوصول إلى القيمة التي تم إزالتها لكل تاريخ. إذا لم يتم تكوين تخصيص الإجازات لأي من هذه التواريخ، تجاهل قاعدة الشرط وسير العمل.
نفس الجدول الزمني الأسبوع	يشير إلى ما إذا كان كلا التاريخين لأسبوع الجدول نفسه.
نفس قوائم انتظار الخدمة	يدعم العاملون نفس مجموعة قوائم انتظار الخدمة. على سبيل المثال، أحد الوكلاء الذي يدعم SQ1 و SQ2 عبر تعيين المهارات يعتبر دعما لنفس مجموعة قوائم انتظار الخدمة كعامل آخر ينتمي إلى مجموعة متعددة المهارات تتكون من SQ1 و SQ2. إذا كانت المجموعة متعددة المهارات تحتوي على المزيد من قوائم انتظار الخدمة، فلن يتم احتسابها على أنها نفسها.

متغيّر	الوصف
	يعتبر العامل الذي يدعم SQ1 عبر تعيين المهارات لديه مجموعة مختلفة من قوائم انتظار الخدمة عن عامل آخر يدعم SQ1 وSQ2 عبر تعيين المهارات. إذا لم يكن لدى أحد العاملين في الطلب قائمة انتظار خدمة مرتبطة، اعتبار الوكلاء يدعمون نفس قوائم انتظار الخدمة فقط إذا لم يكن لدى العامل الآخر أيضا قائمة انتظار خدمة مقترنة.
نفس الفريق	الوكلاء لديهم فريق مشترك.
قائمة انتظار الخدمة	قوائم انتظار الخدمة المقترنة بالعامل من خلال تخطيط المهارات أو مجموعة متعددة المهارات. إذا كان هناك عاملان مشتركان في الطلب ، التحقق من هذا الشرط مقابل كلا العاملين. إذا كان عامل التشغيل "يساوي"، يتم تقييم الشرط إلى "صواب" إذا كان لدى أي من العاملين قائمة انتظار خدمة يكون معرفها مساويا للقيمة. إذا كان عامل التشغيل "غير يساوي"، يتم تقييم الشرط إلى "صواب" إذا لم يكن لدى كلا العاملين أي قوائم انتظار خدمة يكون معرفها مساويا للقيمة. في حالة عدم وجود قوائم انتظار خدمة مرتبطة بالعاملين المشاركين في الطلب، يعتبر الشرط (وقاعدة سير العمل) غير قابل للتطبيق ويتم تجاهله.
قوائم انتظار الخدمة لديها توقعات	إذا كان هناك توقع لكافة التواريخ في الطلب لكل قائمة انتظار خدمة مرتبط بالوكيل عبر تخطيط المهارات وكل قائمة انتظار خدمة عضو لمجموعة متعددة المهارات مرتبطة بالوكيل. إذا كان هناك عاملان مشتركان في الطلب، يتم التحقق من هذا الشرط مقابل كافة قوائم انتظار الخدمة الخاصة بكلا العاملين. بالنسبة لطلب الإجازة، يتم التحقق من هذا الشرط مقابل جميع التواريخ في الاختيار المحدد. في حالة عدم وجود قوائم انتظار خدمة مرتبطة بالوكلاء المشاركين في الطلب، يعتبر الشرط (والقاعدة) غير قابل للتطبيق ويتم تجاهله.

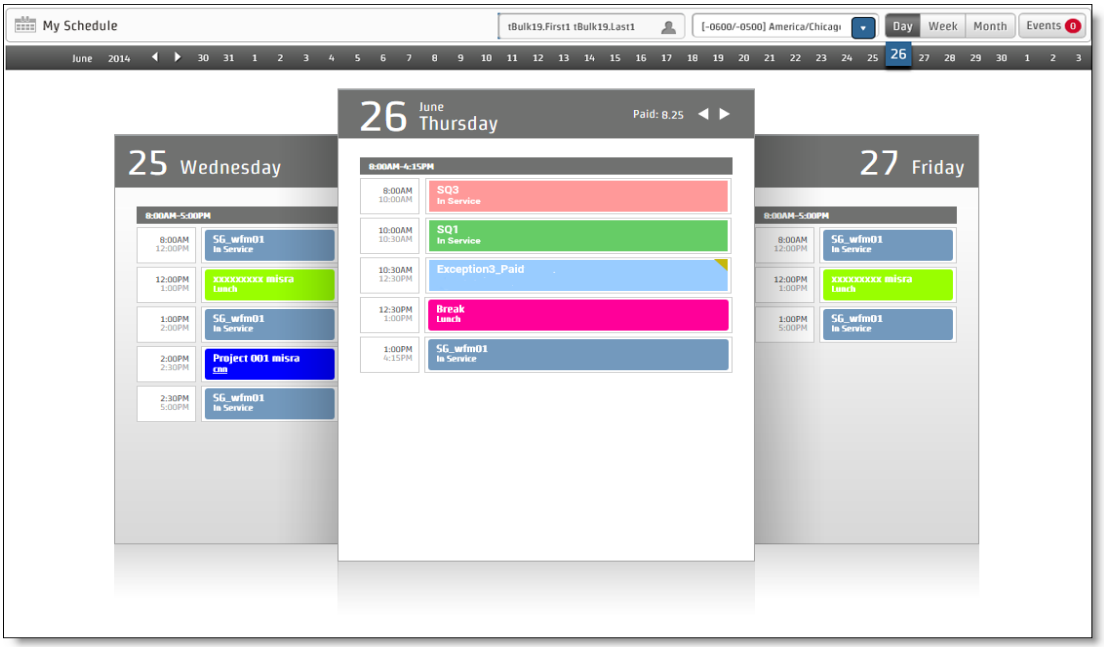
متغيّر	الوصف
فريق	اسم الفريق الذي ينتمي إليه الوكيل. إذا كان هناك عاملان مشتركان في الطلب ، التحقق من هذا الشرط مقابل كلا العاملين. إذا كان عامل التشغيل يساوي ، يتم تقييم الشرط إلى صحيح إذا كان لدى أي من العاملين فريق معرف له يساوي القيمة. إذا كان عامل التشغيل "غير يساوي"، يتم تقييم الحالة إلى true إذا لم يكن لدى كلا العاملين أي فريق يكون معرفه مساويا للقيمة.

عرض الجداول وتحريرها

يمكنك عرض الجدول الزمني الخاص بك أو إدارة جداول الوكلاء.

عرض الجدول الزمني الخاص بك

يتيح لك تطبيق "الجدول الزمني" عرض الجدول الزمني حسب اليوم أو الأسبوع أو الشهر.



بشكل افتراضي، يعرض تطبيق "الجدول الزمني" جدول اليوم في طريقة عرض اليوم في المنطقة الزمنية التي تم تكوينها لك من قبل المسؤول. يمكنك أيضا عرض الجدول الخاص بك في طريقة عرض الأسبوع والشهر لأي تاريخ تم إنشاء جدول.

ملاحظة إذا كان لمشروع أو نشاط استثناء ملاحظة مقترنة به، يظهر مثلث مظلل في الزاوية اليمنى العليا. مرر مؤشر الماوس فوق النشاط لعرض الملاحظة.

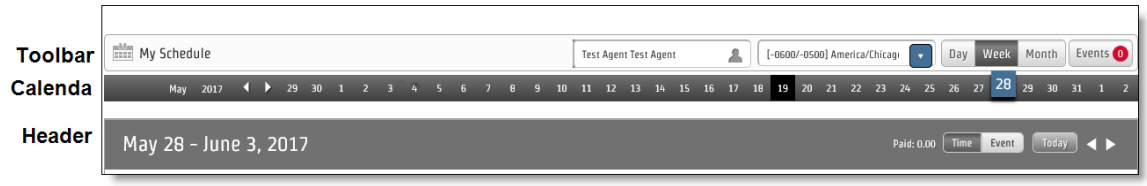
إذا كان لديك إذن لتحرير الجداول، فيمكنك عرض الجدول الخاص بك وجداول الوكلاء في فرقك، ويمكنك تغيير المنطقة الزمنية التي يتم عرض الجدول فيها.

يتم ترميز الأنشطة بالألوان وفقا لأنواعها. يتم تكوين الألوان من قبل المسؤول. على سبيل المثال، قد يتم عرض الفواصل باللون الأرجواني والاجتماعات باللون الأزرق. يكون الترميز اللوني مرئيا في أي عرض جدول تختاره، إما كخلفية لقائمة النشاط أو كشريط أو مربع بجوار النشاط.

تخصيص طريقة عرض الجدول الزمني

يتيح لك شريط أدوات "الجدول الزمني" عرض الجدول حسب اليوم أو الأسبوع أو الشهر.

يعرض الرسم أدناه شريط الأدوات وشريط التقويم والعنوان الذي يراه المستخدمون الذين لديهم إذن بتحرير الجداول. طريقة عرض العامل متطابقة باستثناء أن حقلي تحديد عامل وتحديد منطقة زمنية غير موجودين على شريط الأدوات.



تصف الجداول التالية الوظائف المتوفرة في شريط أدوات "الجدول الزمني" وشريط التقويم والرأس.

وظائف شريط الأدوات

الحقل	الوصف
تقويم الجوال	(مصادقة SAML فقط) انقر للوصول إلى عنوان URL الذي تستخدمه أو إعادة تعيينه لمزامنة جدول عمل Webex WFO مع تطبيق تقويم تابع لجهة خارجية مثل Microsoft Outlook أو تقويم Apple. راجع عرض الجدول الزمني في تطبيق تقويم آخر.
حدد الوكيل	(المستخدمون الذين لديهم إذن تعديل الجدول فقط) حدد الوكيل من القائمة المنسدلة التي تريد عرض جدولها.
حدد المنطقة الزمنية	(المستخدمون الذين لديهم إذن تعديل الجدول فقط) حدد منطقة زمنية في لعرض جدول الوكيل. بشكل افتراضي، يتم عرض الجدول

وظائف شريط الأدوات (تابع)

الحقل	الوصف
	في المنطقة الزمنية للعرض. راجع حول المناطق الزمنية للحصول على شرح تفصيلي للمناطق الزمنية وكيفية ارتباطها بالجداول.
يوم/أسبوع/شهر	انقر لتحديد عرض الجدول المطلوب. العرض الافتراضي هو طريقة عرض اليوم للتاريخ الحالي. انقر فوق السهمين لليسار ولليمين لعرض الجداول في الماضي أو المستقبل، أو حدد يوما أو شهرا معينا من شريط التقويم.

وظائف شريط التقويم

الحقل	الوصف
الشهر والسنة	يتم عرض الشهر والسنة المعروضين في الطرف الأيسر من شريط التقويم. يمكنك الانتقال بسرعة إلى تاريخ آخر بالنقر فوق الشهر والسنة واختيار الفترة المطلوبة من القائمة المنسدلة.
عرض اليوم/عرض الأسبوع	انقر فوق أي تاريخ محدد من الأسابيع الخمسة للتواريخ المعروضة في شريط التقويم لعرض الجدول الخاص بذلك التاريخ أو الأسبوع الذي يتضمن ذلك التاريخ. يحتوي كل تاريخ على تلميح أداة يسمي يوم الأسبوع. انقر فوق السهمين الأيمن والأيسر لتغيير الشهر المعروض. يتم تمييز التاريخ المعروض باللون الأحمر. تاريخ اليوم مظلل باللون الأسود. في طريقة عرض الأسبوع، يتم عرض تفاصيل كل نشاط في تلميح أداة عند تمرير المؤشر فوق النشاط. يمكن أن تتضمن طريقتا عرض اليوم والأسبوع أيضا ارتباطا تشعبيا مرتبطا بنشاط الجدول. على سبيل المثال، إذا تمت جدولة التعلم الإلكتروني، انقر فوق الارتباط التشعبي الموجود في الجدول لعرض موقع ويب التدريب على التعلم الإلكتروني.
عرض الشهر	انقر فوق أي شهر من الاثني عشر شهرا المعروضة لعرض الجدول لذلك الشهر. يتم عرض ستة أسابيع في طريقة عرض الشهر، بدءا من الأسبوع الذي يوجد فيه اليوم الأول من الشهر المحدد. انقر فوق السهمين الأيمن والأيسر لتغيير السنة المعروضة. يتم تمييز الشهر المعروض باللون الأحمر. الشهر الحالي مظلل باللون الأسود. تقتصر أنشطة جدول كل يوم على أربعة أحداث مدرجة. يظهر "المزيد" في أسفل مربع التاريخ إذا كان هناك أكثر من أربعة أنشطة في ذلك اليوم. يتم تلخيص الجدول بأكمله في تلميح أداة عند تمرير المؤشر فوق الشريط أعلى كل مربع تقويم.

وظائف الرأس

الحقل	الوصف
مدفوع	إجمالي الساعات المدفوعة المجدولة في اليوم أو الأسبوع أو الشهر المعروض.
الوقت	(عرض الأسبوع فقط) يعرض جدول كل يوم لإظهار طول كل نشاط على شبكة كل ساعة. إذا تجاوز الجدول منتصف الليل، عرض جميع الأنشطة بعد منتصف الليل في اليوم التالي.
الحدث	(عرض الأسبوع فقط) يعرض جدول كل يوم كقائمة بالأنشطة. يتم عرض جميع الأنشطة الخاصة بالمناوبة في اليوم الذي يبدأ فيه التحول ، حتى إذا تجاوز التحول منتصف الليل إلى اليوم التالي. يوصى بهذا العرض لطباعة جدول.
اليوم	(عرض الأسبوع والشهر فقط) انقر لعرض الأسبوع أو الشهر الذي يحتوي على جدول اليوم.
الأسهم لليسار/لليمين	انقر للانتقال يوما واحدا أو أسبوعا واحدا أو شهرا واحدا ذهابا وإيابا في جدول، بناء على طريقة العرض التي تستخدمها.

طباعة الجدول الزمني الخاص بك

استخدم وظيفة الطباعة في المستعرض لطباعة جدولك. طريقة العرض الموصى بطباعتها هي طريقة عرض الأسبوع التي تم تعيينها لعرض الجداول اليومية حسب الحدث وليس حسب الوقت.

قد تحتاج إلى تغيير الإعدادات الافتراضية للطباعة لتحقيق أفضل نتيجة (ضبط اتجاه الصفحة والهوامش وما إلى ذلك). راجع وثائق المستعرض الخاص بك حول كيفية التعامل مع إعدادات الطباعة.

حول المناطق الزمنية

يتم تعيين منطقة زمنية للعرض لجميع مستخدمي WFM من قبل المسؤول. الإعداد الافتراضي هو المنطقة الزمنية التي تم تعيينها لمؤسستك (المنطقة الزمنية الافتراضية). بالنسبة لمركز اتصال به جميع المواقع في نفس المنطقة الزمنية، من المحتمل أن يتم استخدام المنطقة الزمنية الافتراضية لجميع مستخدمي WFM. ومع ذلك، إذا كان لمركز الاتصال مواقع في مناطق زمنية متعددة، فيمكن تعيين منطقة زمنية خاصة بالمستخدم للمستخدمين الموجودين في مناطق زمنية أخرى غير المنطقة الزمنية الافتراضية حتى يروا جداولهم بالتوقيت المحلي.

مثال يتم تعيين المنطقة الزمنية الافتراضية لمؤسستك على أنها المنطقة الزمنية المركزية، والتي تتضمن شيكاغو. العامل "أ" موجود في شيكاغو، لذا فإن المنطقة الزمنية للعرض الخاصة به هي المنطقة الزمنية الافتراضية. ومع ذلك ، فإن العامل ب في لوس أنجلوس ، لذلك تم تعيين المنطقة الزمنية للعرض الخاصة بها على المنطقة الزمنية للمحيط الهادئ ، والعامل C في مدينة نيويورك ، لذلك تم تعيين المنطقة الزمنية لعرضه على المنطقة الزمنية الشرقية. يرى الوكلاء الثلاثة جداولهم في منطقتهم الزمنية المحلية.

من الممكن للمستخدمين رؤية جداولهم في منطقة زمنية مختلفة عن تلك التي يتواجدون فيها بالفعل. ما يتم رؤيته يعتمد على كيفية قيام المسؤول بتكوين المناطق الزمنية للعرض الخاصة به؟ ونتيجة لذلك، فإن الأوقات المعروضة في التطبيق وعنصر واجهة المستخدم "الجدول الزمني" لا تتطابق بالضرورة مع التوقيت المحلي المعروض على أجهزة الكمبيوتر الخاصة بهم.

كما يرى المستخدمون الذين لديهم إذن لتحرير الجداول جداولهم وجداول الوكلاء في فرقهم في المنطقة الزمنية للعرض المعينة لحساب المستخدم الخاص بهم. على سبيل المثال، إذا قام مشرف موجود في المنطقة الزمنية المركزية بعرض جدول عامل موجود في منطقة توقيت المحيط الهادي، عرض جدول هذا العامل بالتوقيت المركزي لأن هذه هي المنطقة الزمنية لعرض المشرف.

يمكن للمستخدمين الذين لديهم إذن لتحرير الجداول التحكم في المنطقة الزمنية التي تظهر في "الجدول الزمني" عن طريق تغييرها في القائمة المنسدلة للمنطقة الزمنية. على سبيل المثال، قد يرغب المشرف في رؤية جدول الوكيل كما يراه الوكيل، خاصة إذا كان هذا الوكيل بعيدا عن المشرف وكان فارق التوقيت أكثر من بضع ساعات. في هذه الحالة، يقوم المشرف بتحديد المنطقة الزمنية المحلية للعامل من القائمة المنسدلة للمنطقة الزمنية.

> ملاحظة المنطقة الزمنية المعروضة في القائمة المنسدلة تحديد منطقة زمنية ليست المنطقة الزمنية للعرض المعينة للمستخدم الذي يتم عرض جدوله في "الجدول الخاص بي". إنه يعكس المنطقة الزمنية فقط
> تم اختياره من قبل المستخدمين الذين لديهم إذن لتحرير الجداول لعرض جدول الوكيل. الطريقة الوحيدة التي يمكنك من خلالها معرفة ما هي المنطقة الزمنية للعرض الخاصة بالمستخدم هي البحث عن المنطقة الزمنية للعرض التي تم تعيينها في سجل المستخدمين الخاص بالمستخدم.

عرض جدولك الزمني في تطبيق تقويم آخر

يمكن للوكلاء عرض جداولهم خارج العمل من خلال تطبيق تقويم تابع لجهة خارجية على جهاز محمول أو كمبيوتر شخصي عن طريق الاشتراك في موجز iCal من Webex WFO. Webex يدعم WFO أي جهاز يحتوي على تطبيق تقويم يمكنه معالجة ملفات ICS، بما في ذلك تلك المدرجة في الجدول التالي.

الجهاز	التطبيق
اي فون/آيباد	تطبيق التقويم، Microsoft Outlook
كمبيوتر شخصي	Microsoft Outlook
الهواتف / الأجهزة اللوحية التي تعمل بنظام Android	Microsoft Outlook وتقويم Google وتطبيقات الجهات الخارجية التي يمكنها قراءة ملفات iCal

بمجرد اشتراك الوكلاء في موجز iCal، يقوم بتحديث تطبيق التقويم الخاص بهم بعدد أسابيع الجدول التي تم تكوينها في حقل "عدد أسابيع الجدول المرئية للوكلاء" في صفحة الإعدادات العامة WFM (راجع تكوين إعدادات WFM على مستوى النظام).

تسمح بعض تطبيقات التقويم للمستخدمين بتكوين عدد المرات التي تطلب فيها اشتراكات التقويم الخاصة بهم التحديثات. ومع ذلك ، يحد Webex WFO تطبيقات التقويم لتقديم 5 طلبات كل 10 دقائق. الطلبات التي تتجاوز هذا الحد ستعرض رمز حالة HTTP 403 ("ممنوع").

يمكن للوكلاء فقط (وليس المشرفين أو المبرمجين أو المسؤولين) الاشتراك في موجز iCal من Webex WFO. يمكن للوكلاء عرض الجدول الزمني الخاص بهم فقط. لا يتم عرض الترميز اللوني الذي يظهر في واجهة WFM عند عرض جدول WFM على جهازك المحمول أو الكمبيوتر الشخصي.

ملاحظة سيتم عرض الجدول الزمني الخاص بك في المنطقة الزمنية للعرض التي تم تكوينها. إذا نظرت إلى جدولك على جهاز عندما تكون في منطقة زمنية مختلفة، تحويل الجدول ليتم عرضه في ذلك الوقت
منطقة. ومع ذلك، لن تتطابق تسميات وقت النشاط مع ذلك الوقت، بل ستعكس المنطقة الزمنية للعرض التي تم تكوينها.

الاشتراك في موجز iCal

للحصول على تعليمات حول كيفية الاشتراك في موجز iCal، راجع الوثائق الخاصة بتطبيق التقويم على الأجهزة التي يستخدمها وكلاؤك. بشكل عام، يشترك وكلاؤك عن طريق نسخ عنوان URL الخاص بموجز iCal من Webex WFO ولصقه في حقل اشتراك في تطبيق التقويم الخاص بهم.

يعتمد عنوان URL الذي يقوم وكلاؤك بنسخه ولصقه على طريقة المصادقة التي قام المستأجر بتنفيذها.

الدليل النشط (AD) أو مصادقة Webex WFO

الاشتراك في موجز iCal في بيئة مصادقة AD أو Webex WFO

1. حدد كيفية الاشتراك في موجز iCal من Webex WFO من خلال الرجوع إلى الوثائق الخاصة بتطبيق التقويم على جهازك.
2. انسخ عنوان URL التالي والصقه في حقل الاشتراك في تطبيق التقويم الخاص بك:
3. قم بتسجيل الدخول إلى Webex WFO عند مطالبتك بذلك.

مصادقة SAML

إذا كان المستأجر يستخدم مصادقة SAML، فيجب تحديد خانة الاختيار "iCal Sync with SSO" في صفحة الإعدادات العامة WFM قبل أن يتمكن المستخدمون من الاشتراك في موجز iCal. (انظر تكوين WFM إعدادات) على مستوى النظام عند تحديد خانة الاختيار هذه، يقوم Webex WFO بتوفير زر تقويم الجوال للوكلاء على شريط أدوات "جدولي الزمني"، الذي يوفر لهم عنوان URL يمكنهم استخدامه للاشتراك في جدول العمل الخاص بهم.

عنوان URL هذا فريد ويتم إنشاؤه عشوائيا لكل وكيل. ومع ذلك ، فهي ليست محمية بكلمة مرور. إذا تم اختراق عنوان URL الخاص بالوكيل، فيجب على العامل إعادة تعيين عنوان URL. عندما يقوم أحد الوكلاء بإعادة تعيين عنوان URL، يقوم Webex WFO بإنشاء عنوان URL جديد وإلغاء تنشيط عنوان URL القديم. للاستمرار في تلقي تحديثات الجدول الزمني من Webex WFO، يجب على العامل إعادة تكوين اشتراكات التقويم الحالية لاستخدام عنوان URL الجديد.

الاشتراك في موجز iCal في بيئة مصادقة SAML

1. حدد كيفية الاشتراك في موجز iCal من Webex WFO من خلال الرجوع إلى الوثائق الخاصة بتطبيق التقويم على جهازك.
2. في Webex WFO، انتقل إلى الجدول الزمني الخاص بي.
3. في شريط أدوات الجدول الخاص بي، انقر فوق تقويم الجوال.
4. انسخ والصق عنوان URL الفريد من تقويم الجوال في حقل الاشتراك في تطبيق التقويم الخاص بك.

إعادة تعيين عنوان URL في بيئة مصادقة SAML

1. في Webex WFO، انتقل إلى الجدول الزمني الخاص بي.
2. في شريط أدوات الجدول الخاص بي، انقر فوق تقويم الجوال.
3. انقر فوق إعادة تعيين عنوان الويب. Webex ينشئ WFO عنوان URL جديدا.
4. في تطبيق التقويم الخاص بك، أعد تكوين اشتراكك في موجز iCal من Webex WFO.

جدولة ديناميكية للوكلاء

تمكنك ميزة الجدولة الديناميكية من إنشاء جدولك الخاص لأسابيع محددة إذا تم تكوينه للقيام بذلك بواسطة المسؤول أو المجدول الخاص بك.

إذا تم تضمينك في حدث جدولة ديناميكية، فسترى استثناء حدث يظهر في جدولك اليومي. يتضمن الاستثناء رابطا ينقلك إلى صفحة الجدولة الديناميكية للعامل.

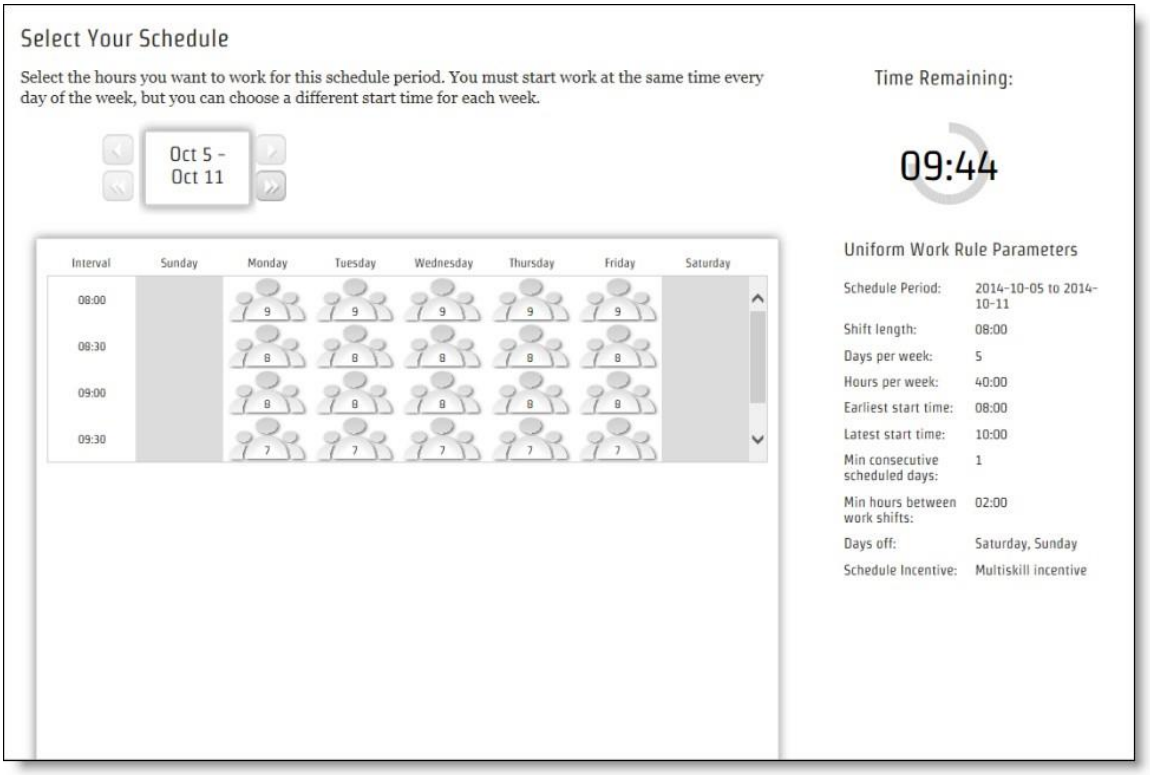
> ملاحظة المرة الوحيدة التي يمكنك إنشاء الجدول الخاص بك هي أثناء الاستثناء. بمجرد انقضاء ذلك الوقت، يمكنك فقط عرض صفحة الجدولة الديناميكية للعامل وليس تحريرها.

عند وصولك إلى الصفحة لأول مرة، سترى ما يلي:

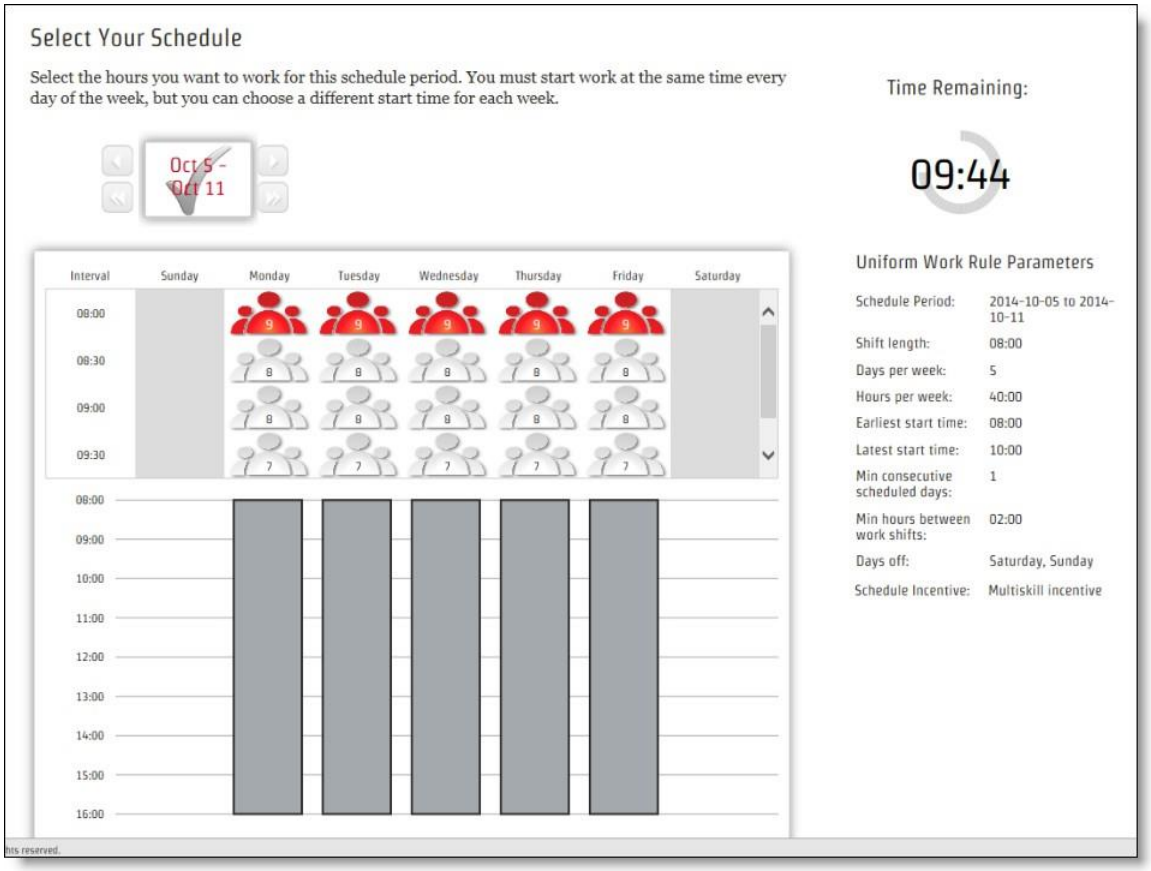
- معلمات قاعدة العمل للجدول الذي ستقوم بإنشائه. هناك ثلاثة أنواع من قواعد العمل: موحدة وهجينة ومتغيرة.
- أيقونات التوظيف التي تعطيك فكرة عن احتياجات التوظيف للفترات الزمنية التي تغطي الأوقات التي يمكنك فيها بدء نوبتك. في هذا الرسم ، تشير المعلمات إلى أنه يمكنك بدء العمل في أي وقت بين الساعة 08:00 و 10:00 ، لذلك يتم عرض رموز التوظيف لكل فاصل نصف ساعة بين تلك الأوقات.

ملاحظة كافة الأوقات المعروضة على هذه الصفحة هي في المنطقة الزمنية لعرض (المستخدم).

- مؤقت للعد التنازلي يخبرك بمقدار الوقت المتبقي لك لإنشاء جدولك الزمني وإرساله. بمجرد وصول مؤقت العد التنازلي إلى الصفر ، لم يعد بإمكانك تعديل جدولك أو إرساله.



عند تحديد الجدول الزمني الخاص بك ، يتم تصويره بواسطة أشرطة رمادية أسفل قسم رمز التوظيف.



رموز التوظيف

تصور رموز التوظيف الحاجة النسبية إلى التوظيف من أجل نوبة تبدأ في تلك الفترة.

إذا قام المسؤول بتكوين الجدولة الديناميكية لتضمين أرقام الموظفين، فسترى رقما على أيقونة التوظيف. ينقل الرقم نفس المعلومات مثل رمز التوظيف. إنها مجرد طريقة بديلة لعرضها.

يتم تحديد رمز التوظيف ورقمه حسب نوع قاعدة العمل التي تم تكوينها لوردية العمل.

قاعدة العمل	حساب
زي	متوسط الحاجة إلى التوظيف عبر جميع أيام العمل للنوبات التي تبدأ في الفاصل الزمني.
هجينة	متوسط الحاجة إلى الموظفين لطول المناوبة في ذلك اليوم بدءا من الفاصل الزمني.
متغيّر	متوسط الحاجة إلى التوظيف لطول المناوبة المحدد لذلك اليوم الذي يبدأ في الفاصل الزمني. عند عرض الصفحة لأول مرة، يعتمد الرمز المعروض على الحد الأدنى لطول المناوبة الذي تمت تهيئته. عندما تقوم بتحديد طول التحول، يتغير الرمز والرقم وفقا لذلك.

إنشاء الجدول الزمني الخاص بك

هام لديك وقت محدود لإنشاء جدولك الزمني. راقب مؤقت العد التنازلي حتى لا ينفد الوقت. بمجرد وصول المؤقت إلى الصفر ، لم يعد بإمكانك التعديل أو الإرسال
جدولك الزمني.

إنشاء الجدول الزمني الخاص بك

1. في جدولك، انقر فوق الارتباط الموجود في استثناء الجدولة الديناميكية للوصول إلى صفحة الجدولة الديناميكية للعامل.
2. استنادا إلى معلمات قاعدة العمل المدرجة على يمين شبكة الجدولة، حدد وقت البدء لكل يوم ستعمل فيه. استخدم رموز التوظيف لمساعدتك في تحديد المناوبات التي لديها معظم متطلبات التوظيف والاختيار وفقا لذلك.

تعرض الأيام المخصصة كأيام عطلة عمودا رماديا بدلا من أي رموز توظيف.

إذا كنت تقوم بالجدولة وفقا لقاعدة عمل متغيرة ، ويسمح لك بتحديد يوم عطلة ، فلا تحدد رمز التوظيف لذلك اليوم.

3. عندما يتم تكوين كل يوم في الأسبوع مع وردية عمل، تظهر علامة اختيار في مربع التاريخ لإعلامك بأن أسبوع العمل قد اكتمل:

4. إذا كنت تريد جدولة أكثر من أسبوع واحد، فانقر فوق السهم الأيمن بجوار مربع التاريخ للانتقال إلى الأسبوع التالي، ثم قم بإنشاء جدول لهذا الأسبوع.

ملاحظة قد يتم تطبيق نوع مختلف من قواعد العمل على كل أسبوع تقوم بجدولته.

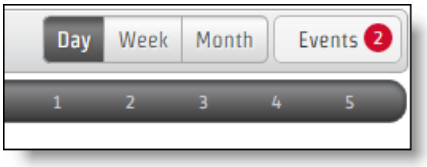
5. عند الانتهاء من الجدولة كل أسبوع، انقر فوق إرسال.

الجدولة الديناميكية اليومية للوكلاء

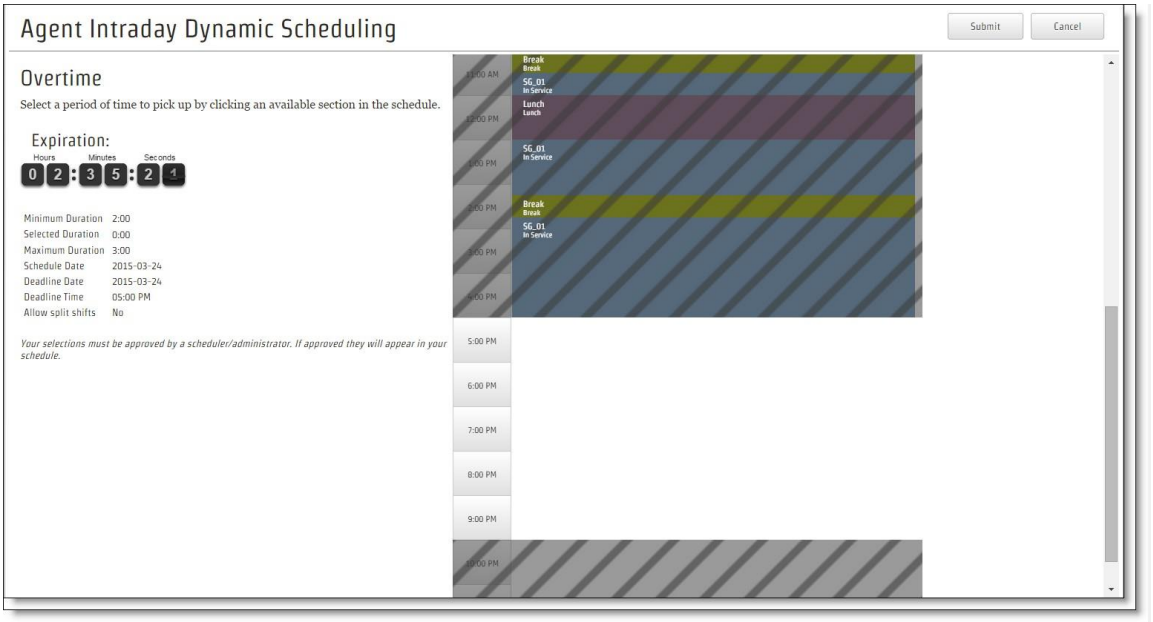
تمكنك ميزة الجدولة الديناميكية خلال اليوم من إضافة العمل الإضافي الطوعي أو الإجازة أو كل من العمل الإضافي الطوعي والإجازة إلى جدولك الخاص إذا دعاك المسؤول أو المجدول للقيام بذلك. عادة ما تكون هذه التغييرات لليوم الحالي أو لبضعة أيام في المستقبل. إذا رأى المسؤول أو المجدول أن عدد جهات الاتصال أقل أو أعلى من المتوقع، فقد يقرر تلبية متطلبات التغطية الفعلية من خلال منح بعض الوكلاء الذين يدعمون قائمة انتظار الخدمة المتأثرة خيار أخذ إجازة أو إضافة وقت إضافي.

ملاحظة يمكنك جدولة العمل الإضافي الطوعي ليوم ليس لديك جدول حاليا.

إذا كنت أحد الوكلاء المدعوين للمشاركة في حدث جدولة ديناميكية خلال اليوم، فسترى رقما معروضا على زر الأحداث في صفحة "الجدول الزمني". في هذه الصورة، تمت دعوة الوكيل للمشاركة في حدثين.



يتم عرض صفحة الجدولة الديناميكية خلال اليوم للعامل عند النقر فوق الارتباط الموجود في دعوة الحدث. تعرض طريقة العرض الأولية جدولك الزمني ليوم الحدث. جدولك الحالي مظلل باللون الرمادي. يتم عرض فترة الحدث كمنطقة فارغة.

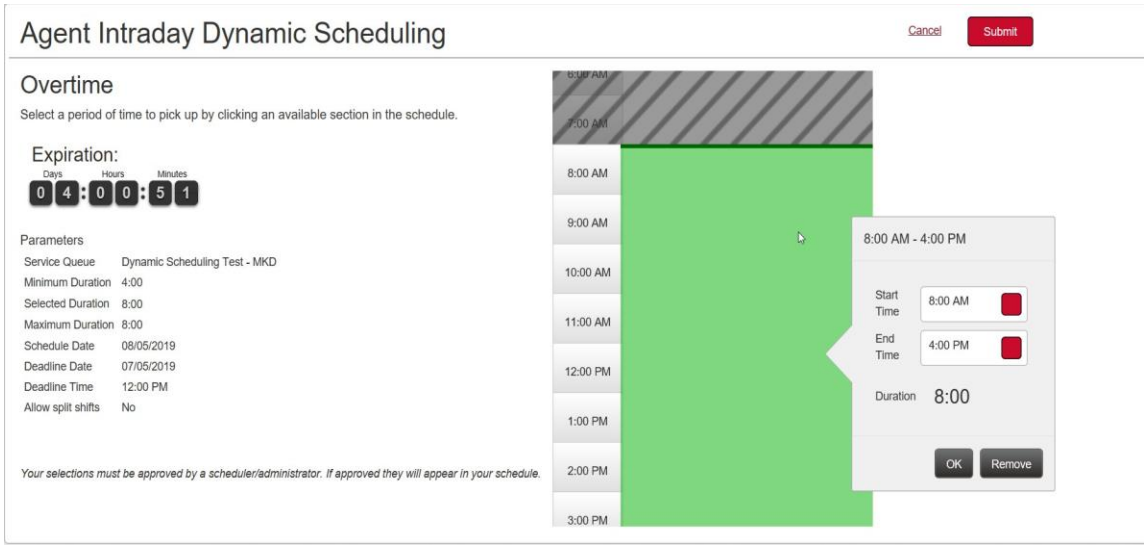


يلخص النص الموجود على يسار الصفحة تفاصيل التغييرات التي يمكنك إجراؤها على جدولك ويعلمك ما إذا كان يجب الموافقة على تغيير الجدول الزمني قبل أن يدخل حيز التنفيذ.

عند تهيئة شروط الحد الأدنى/الحد الأقصى للساعة لك، تظهر أيضا تفاصيل شرط الحد الأدنى/الحد الأقصى للساعة على يمين الصفحة. يجب أن تكون تغييرات الجدول الزمني الخاص بك ضمن حدود الحد الأدنى / الحد الأقصى للساعة حتى يتم تقديم الطلب.

تغيير الجدول الزمني

1. انقر فوق زر الأحداث لعرض أسماء الأحداث كارتباطات.
2. انقر فوق الارتباط لعرض صفحة الجدولة الديناميكية اليومية للعامل لهذا الحدث.
3. انقر في المنطقة الفارغة لعرض لوحة منبثقة. يمكنك إما النقر فوق الفواصل الزمنية في المنطقة الفارغة لتحديدها أو تكوين وقت البدء وطول الوقت الذي تريد تحديده. يتم تظليل المناطق المحددة باللون الأخضر (العمل الإضافي) أو الأحمر (إجازة). يمكنك أيضا سحب المناطق المحددة لتغيير الوقت الذي تريد تحديده. بشكل افتراضي، سحب اللقطات إلى زيادات خمس دقائق. لسحب التحديد بزيادات قدرها دقيقة واحدة، اضغط على مفتاح Shift أثناء السحب. حرر زر الماوس قبل مفتاح Shift أو سيعود إلى زيادات مدتها خمس دقائق.



4. تعرض الصفحة نوعا واحدا من تغيير الجدول في كل مرة. إذا تمت دعوتك لتغيير جدولك الزمني مع كل من الإجازة الطوعية والعمل الإضافي ، فهناك أزرار في أعلى الصفحة تسمى OT و VTO. استخدم هذه الأزرار للتبديل بين نوعي تغيير الجدول.
5. إذا تم منحك خيار جدولة العمل الإضافي أو الإجازة في مقاطع متعددة - لا يلزم أن يكون العمل الإضافي أو الإجازة مقطعا واحدا مستمرا - تتم إضافة زر إضافة وإزالة إلى النافذة. باستخدام هذه الأزرار ، يمكنك إضافة مقطع أو إزالة مقطع حسب الحاجة.
6. عند الانتهاء، انقر فوق حفظ. يتم عرض نافذة منبثقة تحتوي على الجدول الزمني الذي تمت مراجعته. انقر فوق إرسال لتأكيد التغييرات وإرسالها أو فوق إلغاء للعودة إلى الجدولة الديناميكية خلال اليوم للعامل، حيث يمكنك إجراء المراجعات وحفظها ثم إرسالها.

إذا تم إعداد الحدث بحيث تتم الموافقة على التغييرات تلقائيا، تحديث جدولك على الفور. إذا تم إعداد الحدث ليتطلب موافقة المسؤول أو المجدول الخاص بك، فلن يتم تحديث الجدول الخاص بك حتى تتم الموافقة على التغييرات. إذا لم تتم الموافقة على التغييرات التي أجريتها ، فستعرف ذلك لأنه لم يتم تحديث جدولك الزمني.

في الحالة التالية، Webex يستبدل WFO نشاطا غير مدفوع الأجر في جدولك بنشاط "غير متوفر".

تكوين الأحداث الديناميكية خلال اليوم	أفعالك
يتضمن إجازة طوعية تستخدم استثناء مدفوع الأجر.	▪ يمكنك إضافة إجازة طوعية ، وتتداخل هذه الإجازة الطوعية مع نشاط غير مدفوع الأجر في جدولك الحالي.

تكوين الأحداث الديناميكية خلال اليوم	أفعالك
	■ تتم الموافقة على التغييرات التي أجريتها يدويا أو تلقائيا.

إدارة جداول الوكلاء

يمكن للمشرفين والمجدولين والمسؤولين القيام بالعديد من المهام المختلفة في صفحة جداول العامل:

- عرض جداول الوكلاء
- فرز جداول الوكلاء وتصفيتها
- تحرير جداول الوكيل:
  - إضافة نشاط
  - العثور على أفضل وقت لجدولة نشاط
  - نقل نشاط
  - حذف نشاط
  - تحسين فترات الراحة والغداء
  - التراجع عن تغيير الجدول الزمني
  - جداول التداول بين وكيلين
  - إزالة وكيل من جدول
- عرض التزام الوكيل وتوافقه
- تحقق من التغطية المتوقعة

المتطلبات الأساسية

أنت مشرف أو مجدول أو مسؤول مع وكلاء معينين لعرض WFM الخاص بك. تم تشغيل جدول للوكلاء الذين تقوم بعرضهم. لتحرير الجداول، تحتاج إلى إذن تحرير الجداول.

موقع الصفحة

الجداول الزمنية والتخطيط > جداول الوكلاء

الاجراءات

عرض جداول الوكلاء

1. حدد مجموعة قائمة انتظار خدمة الوكلاء أو قائمة انتظار الخدمة أو تعيين المهارات أو الفريق من القائمة المنسدلة معايير البحث. يتم عرض جدول اليوم للمجموعة مع الوكلاء مرتبة حسب وقت البدء. الأنشطة مرمزة بالألوان.
2. مرر مؤشر الماوس فوق أحد الأنشطة للحصول على مزيد من المعلومات.

ملاحظة في بعض الأحيان، يظهر إطار معلومات النشاط لإظهار وقت بدء أو انتهاء غير صحيح للنشاط. يمكن أن يحدث هذا لأن الأنشطة في طبقتين. الطبقة السفلى في
الجدول الزمني مخصص لأنشطة الخدمة والعمل الإضافي والتعيين والخدمة المغلقة. الطبقة العليا مخصصة للاستراحات ووجبات الغداء والمشاريع والاستثناءات. إذا قمت بالتمرير فوق نشاط الطبقة السفلية، فستعرض نافذة المعلومات المدة الزمنية الكاملة لهذا النشاط دون التفكير في أي أنشطة طبقة عليا قد تكون فوقه.
لا يظهر الحقل وردية العمل في نافذة معلومات النشاط إذا تمت جدولة العامل باستخدام التوفر الديناميكي.

فرز جداول الوكلاء وتصفيتها

يمكنك تطبيق العديد من عوامل التصفية على جداول الوكلاء بحيث لا ترى سوى المعلومات ذات الصلة بك.

- لفرز الجدول حسب اسم الوكيل أو رتبته أو تاريخ البدء، انقر فوق القائمة المنسدلة الوكلاء أعلى يمين الشاشة.
- للاطلاع على جدول خاص بوكيل معين، أدخل اسم الوكيل في حقل تصفية الوكلاء أعلى الصفحة.
- للاطلاع على جدول لتاريخ مختلف، انقر على الشهر و/أو السنة و/أو اليوم في أعلى الصفحة.
- للاطلاع على عرض أوسع للجدول، انقر على أسبوع أو يوم في الزاوية العلوية اليسرى.
- لمعرفة كيف تبدو الجداول للوكلاء في مناطق زمنية مختلفة، حدد منطقة زمنية من القائمة المنسدلة المنطقة الزمنية.
- لتثبيت وكيل في أعلى القائمة، مرر مؤشر الماوس فوق اسم الوكيل وانقر فوق رمز السهم. لإزالة تثبيت أحد الوكلاء، انقر فوق رمز السهم مرة أخرى.
- لإنشاء قائمة مخصصة بقوائم انتظار الخدمة و/أو مجموعات قوائم انتظار الخدمة و/أو الفرق و/أو تعيينات المهارات، حدد تحديد من أسفل القائمة المنسدلة معايير البحث (ضمن مخصص).

إضافة نشاط

1. حدد إدراج نشاط من القائمة المنسدلة الإجراءات . يتم فتح مربع الحوار إدراج نشاط.
2. انقر فوق تحديد الوكيل (رمز الشخص). يتم عرض قائمة بالوكلاء المتوفرين.
3. حدد الوكلاء من القائمة. تظهر أسماء الوكلاء في المربع وكلاء. (لإزالة وكيل، انقر فوق اسمه في مربع الوكلاء وانقر فوق إزالة.)
4. انقر فوق إغلاق.
5. أدخل وقت بدء النشاط ووقت انتهائه، أو حدد وقت البدء مع المدة لإدخال مدة بدلا من وقت الانتهاء.
6. حدد نوع النشاط من القائمة المنسدلة النشاط . في حالة ظهور المزيد من القوائم المنسدلة، قم بتضييق نطاق نوع النشاط حسب الحاجة.
7. إذا كان النشاط مدفوعا، فحدد خانة الاختيار مدفوع . إذا كان النشاط غير مدفوع الأجر، فقم بإلغاء تحديد هذا المربع. يتم تحديد هذا المربع أو مسحه تلقائيا حسب نوع النشاط الذي تحدده.
8. انقر فوق إدراج. يتم إغلاق النافذة "إدراج نشاط"، ويظهر النشاط في جداول الوكلاء.
9. انقر على حفظ (أعلى يسار الصفحة). يتم فتح مربع الحوار حفظ تغييرات الجدول.
10. انقر على حفظ. يتم إغلاق مربع الحوار حفظ تغييرات الجدول.

العثور على أفضل وقت لجدولة نشاط

اتبع هذه الخطوات لجدولة نشاط بحيث يكون له أقل تأثير على مستوى الخدمة.

1. حدد البحث عن الوقت الأمثل من القائمة المنسدلة الإجراءات . يتم فتح مربع الحوار البحث عن الوقت الأمثل.
2. حدد اليوم الأول الذي يمكن أن يحدث فيه النشاط من تقويم تاريخ البدء. يمكنك تحديد تاريخ خلال الأسبوع الحالي.
3. حدد آخر يوم يمكن أن يحدث فيه النشاط من تقويم تاريخ الانتهاء. يمكنك تحديد تاريخ خلال الأسبوع الحالي.
4. أدخل أقرب وقت يمكن أن يبدأ فيه النشاط في الحقل "وقت البدء".
5. أدخل آخر وقت يمكن أن يبدأ فيه النشاط في حقل وقت الانتهاء.
6. أدخل المدة التي سيستغرقها النشاط في حقول المدة.
7. أدخل عدد الوكلاء الذين سيقومون بالنشاط في "لا. من الوكلاء".
8. انقر على تحليل. يتم عرض الأوقات الممكنة في قسم نتائج التحليل.

ملاحظة يظهر عمود الفجوة الفرق بين عدد العاملين المتوقعين وعدد العاملين المجدولة فعليا. يشير الرقم الإيجابي إلى زيادة عدد الموظفين. سلبي
يشير الرقم إلى نقص الموظفين.

9. عندما تختار وقتا، انقر فوق الرقم الموجود في العمود وكلاء الخدمة أو الوكلاء المجدولون. يتم فتح مربع الحوار إدراج نشاط.
10. انقل العاملين الذين سيقومون بالنشاط من العمود "متوفر" إلى العمود "معين".
11. حدد النشاط من القائمة المنسدلة تحديد نشاط . في حالة ظهور المزيد من القوائم المنسدلة، قم بتضييق نطاق نوع النشاط حسب الحاجة.
12. إذا كان النشاط مدفوعا، فحدد خانة الاختيار مدفوع . إذا كان النشاط غير مدفوع الأجر، فقم بإلغاء تحديد هذا المربع. يتم تحديد هذا المربع أو مسحه تلقائيا حسب نوع النشاط الذي تحدده.
13. انقر فوق إدراج. يتم إغلاق مربع الحوار إدراج نشاط.
14. انقر على حفظ (أعلى يسار الصفحة). يتم فتح مربع الحوار حفظ تغييرات الجدول.
15. انقر على حفظ. يتم إغلاق مربع الحوار حفظ تغييرات الجدول.

نقل نشاط

1. انقر نقرا مزدوجا فوق جدول العامل. ينقسم الجدول الزمني إلى صفين ، مع فترات راحة وغداء ومشاريع خاصة فوق وقت الخدمة.
2. اسحب نشاطا إلى وقت مختلف. يتغير وقت البدء ووقت الانتهاء. إذا كان درج التغطية مفتوحا، ضبط التغطية المتوقعة عند تحرير النشاط.
3. انقر نقرا مزدوجا فوق الصف السفلي (الثابت) لطي جدول العامل مرة أخرى في صف واحد.
4. انقر على حفظ (أعلى يسار الصفحة). يتم فتح مربع الحوار حفظ تغييرات الجدول.
5. انقر على حفظ. يتم إغلاق مربع الحوار حفظ تغييرات الجدول.

حذف نشاط

لحذف نشاط من جدول أحد الوكلاء، قم بإدراج نشاط آخر فوقه.

1. انقر بزر الماوس الأيمن فوق النشاط، وحدد إدراج من القائمة المنسدلة. يتم فتح مربع الحوار إدراج نشاط مع ملء وقت بدء النشاط ووقت انتهائه.
2. حدد نشاطا جديدا من القائمة المنسدلة النشاط . في حالة ظهور المزيد من القوائم المنسدلة، قم بتضييق نطاق نوع النشاط حسب الحاجة.

ملاحظة لإعادة العامل إلى قائمة انتظار الخدمة، حدد في الخدمة. حدد قائمة انتظار الخدمة من القائمة المنسدلة معايير البحث.

3. انقر فوق إدراج. تظهر رسالة تحذير.

4. انقر على تجاوز التعارض. يتم إغلاق رسالة التحذير، وتتم إزالة النشاط من جدول العامل.
5. انقر على حفظ (أعلى يسار الصفحة). يتم فتح مربع الحوار حفظ تغييرات الجدول.
6. انقر على حفظ. يتم إغلاق مربع الحوار حفظ تغييرات الجدول.

تحسين فترات الراحة والغداء

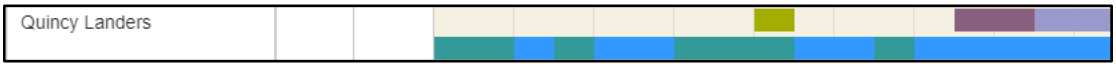
يساعدك تحسين فترات الراحة والغداء على زيادة التغطية إلى أقصى حد دون تشغيل جدول زمني جديد.

هام يمكنك تحسين فترات الراحة والغداء التي تبدأ ساعة واحدة على الأقل في المستقبل. لنقل نشاط يبدأ قبل ذلك، انتقل إلى نقل نشاط.

1. حدد تحسين الجداول من القائمة المنسدلة الإجراء (أعلى يمين الصفحة). يتم فتح مربع الحوار تحسين الجداول.
2. حدد تاريخ البدء وتاريخ الانتهاء للتحسين. تاريخ اليوم هو التاريخ الافتراضي.
3. (اختياري) لاستبعاد بعض العاملين من التحسين، انقلهم من معين إلى متوفر.

ملاحظة بعد تشغيل المحسن، لا يمكنك اختيار تغييرات معينة للاحتفاظ بها أو تجاهلها. إذا كنت بحاجة إلى الاحتفاظ بـ[illegible]اول بعض الوكلاء دون تغيير، فقم باستبعادهم الآن.

4. (اختياري) لاستبعاد فترات الراحة أو الغداء من التحسين، قم بإلغاء تحديد خانة الاختيار فواصل أو وجبات غداء . وإلا، فاترك هذه المربعات محددة.
5. انقر على تحسين. يخبرك مربع الحوار جداول الوكلاء بعدد جداول الوكلاء التي تم تغييرها.
6. انقر فوق إغلاق. يتم إغلاق مربع الحوار جداول العامل. يتم تقسيم الجداول التي تم تغييرها إلى صفين.



7. انقر على حفظ (أعلى يسار الصفحة). يتم فتح مربع الحوار حفظ تغييرات الجدول.
8. انقر على حفظ. يتم إغلاق مربع الحوار حفظ تغييرات الجدول، ويتم تطبيق التغييرات على جداول الوكلاء.

جداول التداول بين وكيلين

يمكنك تداول جداول وكيلين لنفس اليوم أو أيام مختلفة أو عدة أيام.

هام لجداول التداول ، يجب تضمين كلا الوكلاء في جدول تم تشغيله للإطار الزمني للتداول.

ملاحظة عندما يتجاوز الجدول منتصف الليل، من المقرر أن يبدأ العامل العمل في اليوم الذي يبدأ فيه الجدول.

1. حدد جدول التجارة من القائمة المنسدلة الإجراءات. يتم فتح مربع الحوار جدول التداول.
2. حدد زر اختيار الإطار الزمني في قسم نوع التجارة. إذا حددت يوما مختلفا أو
   أيام متعددة، من التاريخ وإلى التاريخ يتم عرض حقلي في قسم التواريخ.
3. حدد الوكلاء الذين تتداول جداولهم من قوائم من الوكيل وإلى الوكيل.

ملاحظة يظهر فقط العاملون الذين تم تعيينهم للفريق في طريقة العرض الرئيسية الخاصة بك في هذه القوائم.

4. حدد تواريخ التداول من قسم التواريخ. يتم عرض جداول الوكلاء ، مما يسمح لك بمقارنتها لمعرفة ما إذا كانت التجارة ممكنة.
5. انقر على تطبيق. يتم فتح مربع الحوار تطبيق الصفقة.
6. انقر فوق نعم. يتم إغلاق مربعي الحوار تطبيق التجارة وجدول التداول.

التراجع عن تغيير الجدول الزمني

1. انقر بزر الماوس الأيمن فوق جدول العامل، وحدد محفوظات الجدول من القائمة المنسدلة. يتم عرض صفحة "محفوظات الجدول" و"الاستعادة".
2. في قسم النتائج، انقر فوق أي رقم في العمود معرف تفاصيل المراجعة. يتم عرض الإصدارات المختلفة من جدول العامل.
3. انقر فوق استعادة بجوار الجدول الذي تريد إعادته إلى العامل. يتم عرض مربع الحوار تأكيد.
4. انقر فوق نعم. يتم عرض رسالة تأكيد، ويتم عرض التغيير في قائمة مراجعات الجدول في صفحة محفوظات الجدول واستعادته.

ملاحظة إذا قمت باستعادة جدول يتضمن صفقة، فقط العامل الذي قمت باستعادة جدوله يحصل على تغيير الجدول. لا يحصل الوكيل الآخر الذي تداول التحولات على تغيير في الجدول الزمني حتى تقوم بذلك
استعادة جدولهم يدويا.

إزالة وكيل من جدول

لإزالة وكيل من جدول، أضف نشاطا غير مدفوع الأجر خلال نوبة عمله بأكملها (على غرار الطريقة التي حذف نشاط).

1. (اختياري) لإزالة العامل من تاريخ آخر غير التاريخ، انقر فوق التاريخ.
2. انقر بزر الماوس الأيمن فوق وقت الخدمة للعامل، وحدد إدراج من القائمة المنسدلة. يتم فتح مربع الحوار إدراج نشاط.

3. (اختياري) إذا كان وقت البدء ووقت الانتهاء لا يغطيان وردية عمل العامل بالكامل، فحدد الأوقات الصحيحة.
4. حدد نشاطا من القائمة المنسدلة النشاط من شأنه إزالة العامل من قائمة الانتظار. في حالة ظهور المزيد من القوائم المنسدلة، قم بتضييق نطاق نوع النشاط حسب الحاجة.

ملاحظة يختلف النشاط الذي يجب تحديده استنادا إلى كيفية إعداد شركتك Webex WFO. الأنشطة الشائعة لإزالة العامل هي "استثناء " و "غير متوفر".

5. إذا لزم الأمر، قم بإلغاء تحديد خانة الاختيار مدفوع .
6. انقر فوق إدراج. يتم عرض رسالة تحذير.
7. انقر على تجاوز التعارض. يظهر التغيير في جدول العامل.
8. انقر على حفظ (أعلى يسار الصفحة). يتم فتح مربع الحوار حفظ تغييرات الجدول.
9. انقر على حفظ. إذا كان التغيير ينتهك أي قواعد جدولة خاصة بالوكيل، يتم عرض رسالة تحذير. وإلا، إغلاق مربع الحوار حفظ تغييرات الجدول.
10. (اختياري) انقر على تجاهل وحفظ. يتم إغلاق رسالة التحذير.

عرض التزام الوكيل وتوافقه

1. انقر فوق درج الالتزام (المثلث الأحمر الصغير) على يمين أسماء الوكلاء.

يفتح الدرج لعرض التزام الوكلاء في الوقت الفعلي. تعني الدائرة الخضراء أن الوكيل يلتزم حاليا بجدوله الزمني. الدائرة الحمراء تعني أنهم غير ملتزمين. يعرض هذا الدرج أيضا النشاط المجدول للوكلاء والحالة الحالية والمدة (المدة التي قضوها في حالتهم الحالية) ورمز السبب (RC) ونسب الالتزام والمطابقة لليوم. يتم تحديث هذه المعلومات تلقائيا كل 30 ثانية.

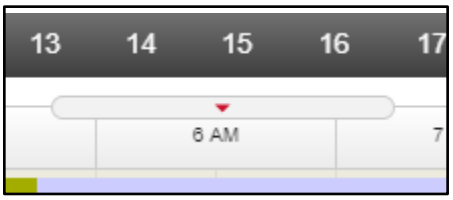
Agents		Schedule Activity	Agent State	Duration	RC	A %	C %
Quincy Landers		Lunch	Logged Out	69:49:31	--	11	0
Matt Rueben		In Service	After Call Work	0:07	--	40	87
Beth Bryant		In Service	Logged Out	68:18:42	--	0	0
Juana Urshela		Lunch	Ready Available	2:10	--	58	115

2. انقر فوق اسم أحد الوكلاء للاطلاع على مزيد من المعلومات حول هذا الوكيل. انقر فوق اسم الوكيل مرة أخرى لإغلاق الدرج.

ملاحظة قد تختلف الأرقام الموجودة في درج الوكيل اختلافا طفيفا عن الأرقام الموجودة في درج الالتزام الكلي لأن هذين الدرجين يتم تحديثهما بمعدلات مختلفة و لأن
يتم تقريب الأرقام الموجودة في درج الالتزام.

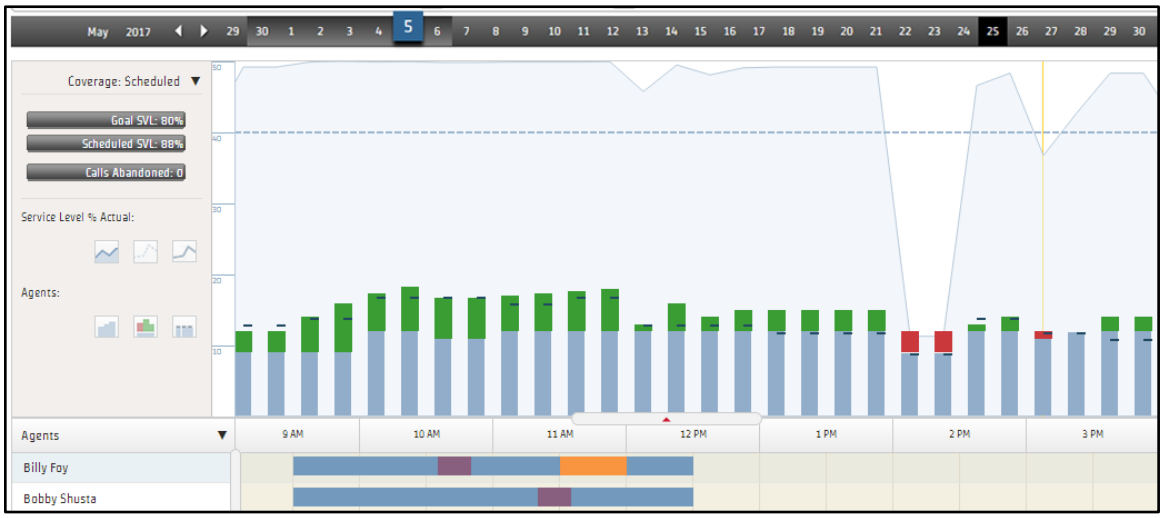
تحقق من التغطية المتوقعة

1. انقر فوق درج التغطية (مثلث أحمر صغير) في أعلى منتصف الشاشة.

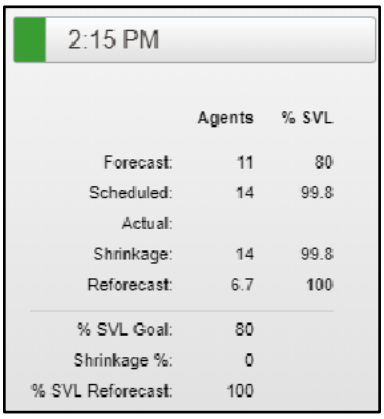


يفتح درج التغطية لعرض مستوى التغطية المتوقع لهذا اليوم. يمثل كل شريط عمودي 15 دقيقة ويقارن عدد الوكلاء المجدول بالعدد الذي تحتاجه لحجم جهات الاتصال المتوقع.

يعني الجزء العلوي الأخضر على الشريط أن لديك أكثر من عدد كاف من الوكلاء المجدولين. يعني الجزء العلوي الأحمر أنه ليس لديك عدد كاف من الوكلاء المجدولين. يعني الشريط الأزرق العادي أن لديك بالضبط عدد الوكلاء الذين يجب أن تحتاجهم. بالنسبة للفترات الزمنية التي انقضت، تمثل الشرطة السوداء المستوى الفعلي للتغطية.



2. انقر فوق شريط عمودي للحصول على مزيد من المعلومات حول فترة ال 15 دقيقة هذه.



مواضيع ذات صلة

- تخصيص صفحة جداول الوكلاء
- حول المناطق الزمنية
- فرز قائمة الوكلاء
- حول الأدراج
- تحرير الجداول
- حول جدولة التاريخ والاستعادة
- تداول جداول اثنين من الوكلاء

- العثور على أفضل وقت لممارسة النشاط
- تحسين فترات الراحة والغداء
- تحرير صفحة الجدولة الديناميكية لأحد الوكلاء

تخصيص صفحة جداول الوكلاء

يتحكم شريط أدوات جداول الوكلاء في الوكلاء الذين تراهم في صفحة جداول الوكلاء. الحقول والأزرار موصوفة في الجدول أدناه.

ملاحظة حتى تقوم بتحديد واحد أو أكثر من مجموعات قوائم انتظار الخدمة أو قوائم انتظار الخدمة أو تعيينات المهارات أو الفرق، تكون صفحة "جداول العامل" فارغة. يستمر التحديد ويتم عرضه افتراضيا في اختيارك التالي جلسة.

الحقل/الزر	الوصف
حدد المنطقة الزمنية	اختر تفضيلات منطقتك الزمنية من القائمة المنسدلة. المنطقة الزمنية للمستخدم المسجل دخوله حاليا (المحدد في صفحة إدارة المستخدمين) في هذا الحقل بشكل افتراضي. عند تغيير هذه القيمة، تظهر المنطقة الزمنية المحددة في صف المنطقة الزمنية. ملاحظة تتم إعادة تعيين المنطقة الزمنية عند الخروج بعيدا عن صفحة جداول العامل.
حدد المعايير	اختر واحدا أو أكثر من قوائم انتظار الخدمة و/أو مجموعات قوائم انتظار الخدمة و/أو الفرق و/أو تعيينات المهارات لعرض جداول هؤلاء الوكلاء (لمزيد من المعلومات، راجع التحديد المخصص). للاطلاع على الوكلاء الذين تمت جدولتهم لمجموعة متعددة المهارات، حدد قوائم انتظار الخدمة المقترنة بمجموعة المهارات المتعددة أو فريق العامل. يمكنك كتابة الاسم بالكامل أو جزء منه في الحقل للعثور عليه بسهولة أكبر. هذا الحقل غير حساس لحالة الأحرف.
تصفية الوكلاء	تصفية الوكلاء في الصفحة الحالية عن طريق كتابة أحرف في اسم الوكيل. من أجل على سبيل المثال، إذا كتبت "br" في الحقل، عرض الأسماء التي تحتوي على الأحرف "br" فقط. هذا الحقل غير حساس لحالة الأحرف. لا يمتد عامل التصفية إلى العوامل المدرجة في الصفحات غير المرئية في قائمة متعددة الصفحات.
الإجراءات	انقر لعرض قائمة خيارات تسمح لك بتعديل الوكلاء

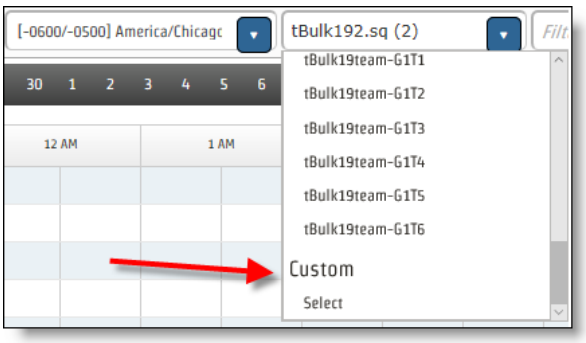
الحقل/الزر	الوصف
	الجداول الزمنية عن طريق إدراج الأنشطة وجداول التداول ، تأخذك إلى جدول اليوم بنقرة واحدة ، وتجاهل أي تغييرات أجريتها ولكن لم تقم بحفظها بعد ، وتحسين وجبات الغداء والاستراحات ، والعثور على الوقت الأمثل للنشاط الذي تريد إدراجه.
أنقذ	حفظ التغييرات في قاعدة البيانات وتحديث جدول الإنتاج.
ترحيل الصفحات	تتيح لك أداة ترحيل الصفحات التنقل عبر قائمة طويلة من الوكلاء على صفحات متعددة. انقر فوق الأسهم المزدوجة للانتقال إلى الصفحة الأولى أو الأخيرة. انقر فوق الأسهم الفردية للانتقال إلى الأمام أو الخلف بمقدار صفحة واحدة في كل مرة. يظل الوكلاء الذين تقوم بتثبيتهم في أعلى القائمة هناك عند الانتقال إلى صفحة أخرى. تنطبق عوامل التصفية على الصفحة التي تعرضها حاليا فقط.
الأسبوع / اليوم / الساعة	عرض جداول الوكيل حسب الأسبوع أو اليوم أو الساعة. تستمر التغييرات التي تطرأ على التاريخ وطريقة العرض من جلسة إلى أخرى.

تحديد مخصص

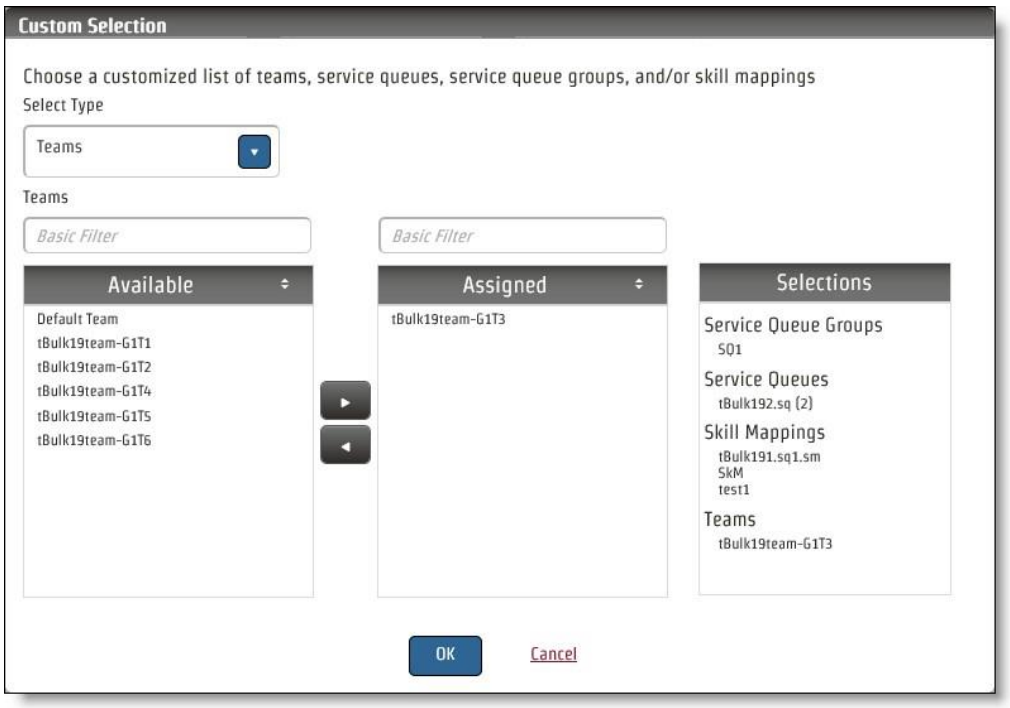
إذا كنت ترغب في عرض جداول قوائم انتظار الخدمة المتعددة ومجموعات قوائم انتظار الخدمة والفرق وتعيينات المهارات، فاستخدم مربع الحوار تحديد مخصص لتحديدها.

لإعداد تحديد مخصص:

1. قم بالتمرير إلى أسفل القائمة المنسدلة تحديد المعايير في شريط أدوات جداول العامل إلى الفئة مخصصة، ثم انقر فوق تحديد.



يتم عرض مربع الحوار تحديد مخصص.



2. من الحقل تحديد النوع ، حدد تعيينات قائمة انتظار الخدمة أو مجموعة قائمة انتظار الخدمة أو الفريق أو المهارات. يتم عرض الكيانات المتوفرة من النوع الذي حددته في الجزء متوفر.
3. انقل الكيانات التي تريد عرض جداولها إلى الجزء المعين. يتم أيضا سرد تحديدك في جزء التحديدات.
4. كرر الخطوتين 2 و3 حتى تقوم بإنشاء قائمة بالكيانات المطلوبة التي تريد عرض جداولها. عند الانتهاء، انقر فوق موافق. يتم عرض الوكلاء المنتمين إلى الكيانات المحددة في صفحة جداول الوكيل، ويظهر "مخصص" في حقل تحديد المعايير على شريط الأدوات.

يستمر التحديد المخصص ويتم عرضه في المرة التالية التي تقوم فيها بتسجيل الدخول.

لتعديل تحديد مخصص:

1. في الحقل تحديد معايير ، انقر فوق تحديد. يتم عرض مربع الحوار تحديد مخصص مع التحديدات المحفوظة.
2. قم بتعديل التحديدات حسب الرغبة ثم انقر فوق موافق.

حول المناطق الزمنية

هناك أربعة أنواع من المناطق الزمنية المستخدمة في Webex WFO: المنطقة الزمنية الافتراضية والمنطقة الزمنية للعرض والمنطقة الزمنية للجدولة والمنطقة الزمنية لقائمة انتظار الخدمة. تساعد هذه الأنواع المختلفة من المناطق الزمنية على تجنب الارتباك عند إنشاء جداول الوكلاء وعرضها للوكلاء الموجودين في مناطق زمنية مختلفة حول العالم.

> ملاحظة تؤثر هذه المناطق الزمنية بشكل أساسي على WFM. في QM ، يتم ختم التسجيلات بالوقت في مصدر الالتقاط (على سبيل المثال ، خادم التسجيل أو الكمبيوتر الشخصي المزود بسطح المكتب الذكي). يمكن أن يكون هذا مختلفا عن حيث يوجد العامل الذي يتم تسجيله.

المنطقة الزمنية الافتراضية

عادة ما تكون المنطقة الزمنية الافتراضية هي المنطقة الزمنية التي يقع بها المكتب الرئيسي لمؤسستك. ويتم تكوينه في صفحة الإعدادات العامة (إدارة التطبيقات > الإدارة > الإعدادات العامة). يتم استخدام هذه المنطقة الزمنية لختم أحداث النظام والسجلات والبيانات الملتقطة مثل إحصائيات الوكيل.

عرض المنطقة الزمنية

المنطقة الزمنية المعروضة هي المنطقة الزمنية المحلية للمستخدم، وتستخدم للمعلومات التي يعرضها المستخدم الفردي على صفحات مثل "الجدول الزمني" و"جداول الوكيل" والمراسلة. يتم تكوينه في صفحة المستخدمين (إدارة التطبيقات > تكوين المستخدم > المستخدمين) لكل مستخدم على حدة.

إذا لم يتم تكوين المنطقة الزمنية للعرض ، استخدام المنطقة الزمنية الافتراضية في مكانها. إذا كان المستخدمون موجودين في المنطقة الزمنية الافتراضية، فقد لا يكون من الضروري تكوين منطقة زمنية للعرض لكل مستخدم.

جدولة المنطقة الزمنية

يتم استخدام المنطقة الزمنية للجدولة لجدولة الوكلاء. عند تعيين منطقة زمنية لجدولة لكل عامل، يمكن تكوين نوبات العمل المحايدة للمنطقة الزمنية. وهذا يعني أنه إذا قمت بإعداد وردية عمل تبدأ في الساعة 8:00 AM وتنتهي في الساعة 5:00 مساء ثم قمت بتعيين وردية العمل هذه إلى وكلاء في منطقتين زمنيتين مختلفتين، فإن وردية العمل تبدأ في الساعة 8:00 AM في المنطقة الزمنية المحلية لكل وكيل.

تعمل جدولة المنطقة الزمنية أيضا على التخلص من الارتباك المحتمل عند تطبيق التوقيت الصيفي في مناطق زمنية مختلفة، كما تتيح نسخ الجداول وتحريرها دون الحاجة إلى حساب فروق المنطقة الزمنية يدويا.

المنطقة الزمنية لقائمة انتظار الخدمة

تستخدم المنطقة الزمنية لقائمة انتظار الخدمة لتفسير ساعات فتح وإغلاق قائمة انتظار الخدمة. بشكل افتراضي، تكون هذه المنطقة الزمنية هي نفسها المنطقة الزمنية الافتراضية لمؤسستك، ما لم يتم تكوين منطقة زمنية مختلفة لقائمة انتظار خدمة معينة في صفحة قوائم انتظار الخدمة (إدارة التطبيقات > قوائم انتظار الخدمة > قوائم انتظار الخدمة).

المناطق الزمنية وجداول الوكلاء

بشكل افتراضي، تعرض صفحة جداول الوكيل الجداول في المنطقة الزمنية لعرض المستخدم الذي قام بتسجيل الدخول، من منتصف الليل إلى منتصف الليل للأسبوع المحدد. يمكنك تغيير المنطقة الزمنية إلى أي منطقة زمنية أخرى عن طريق تحديد منطقة زمنية جديدة من القائمة المنسدلة المنطقة الزمنية.

أفضل الممارسات إذا كنت تريد عرض الجداول في منطقة زمنية أخرى، فقم بتغيير المنطقة الزمنية قبل تحرير الجدول لأن تغيير المنطقة الزمنية يؤدي إلى بدء جلسة جديدة.

ملاحظة يتم عرض الالتزام للوكلاء في المناطق الزمنية المحددة الخاصة بهم، ولكن يستمر إجراء حسابات الالتزام من منتصف الليل إلى منتصف الليل في المنطقة الزمنية الافتراضية للعميل. هذا يساعد على ضمان
أن ترى نفس البيانات عبر جميع الوكلاء ولديك نفس درجات الالتزام ليوم واحد في المنطقة الزمنية للعميل.

حول ملاحظات النشاط

ملاحظة النشاط هي نص يمكن إرفاقه بمشروع أو نشاط استثناء في جدول العامل. توفر الملاحظة مزيدا من المعلومات حول النشاط.

مثال لديك استثناء يسمى "اجتماع" يستخدم للعديد من أنواع الاجتماعات. عند تعيين استثناء الاجتماع لوكلاء الفريق 1 ، تقوم بإدخال "اجتماع الفريق ، أحضر الكمبيوتر المحمول" في
حقل الملاحظات. ثم يمكنك تعيين استثناء الاجتماع لوكلاء الفريق 2 لاجتماع مختلف. بالنسبة لهذا الاجتماع، يمكنك إدخال "مراجعة حول التعامل مع العملاء غير الراضين" في حقل الملاحظات.

يمكن الاطلاع على هذه الملاحظات بعدة طرق.

- صفحة جداولي وأداة مستكشف بيانات جداولي—يظهر مثلث مظلل في الزاوية العلوية اليسرى لأي نشاط مجدول يحتوي على ملاحظة مرفقة. مرر مؤشر الماوس فوق النشاط لعرض الملاحظة.
- صفحة جداول العامل—مرر مؤشر الماوس فوق استثناء أو نشاط مشروع في جدول العامل لعرض الملاحظة الموجودة أسفل النافذة المنبثقة لمعلومات النشاط.
- صفحة المشاريع —في حقل الملاحظة.
- صفحة المستخدمون —يظهر مثلث مظلل في الزاوية العلوية اليسرى من استثناء مع ملاحظة مدرجة في قسم الاستثناءات المعينة. مرر مؤشر الماوس فوق اسم الاستثناء لعرض الملاحظة.

يمكن إضافة الملاحظات إلى الاستثناءات والمشاريع بالطرق التالية.

- إضافة ملاحظة لمشروع في صفحة المشاريع .
- إضافة ملاحظة لاستثناء عند تعيين الاستثناء لوكلاء محددين في الاستثناءات صفحة.

- أضف ملاحظة إلى استثناء أو مشروع عند إدراج نشاط في جداول الوكلاء في صفحة جداول الوكلاء .
- أضف ملاحظة إلى استثناء أو مشروع موجود في صفحة جداول الوكلاء بالنقر بزر الماوس الأيمن فوق النشاط واختيار تحرير ملاحظة.

يمكن تحرير الملاحظات في مواقع مختلفة.

- صفحة جداول الوكيل (عرض الساعة أو الفاصل الزمني فقط)—انقر بزر الماوس الأيمن فوق نشاط المشروع أو الاستثناء وحدد تحرير ملاحظة من القائمة المنبثقة.
- صفحة المشاريع —يمكنك تحرير مشروع لتغيير الملاحظة المقترنة به. في المرة التالية التي تقوم فيها بتشغيل الجدول، يتم تحديث الملاحظة.
- صفحة الاستثناءات —بمجرد تعيين استثناء، لا يمكن تحرير ملاحظته من صفحة الاستثناءات، ولكن يمكنك تراكب الاستثناء المعين مع استثناء جديد يكون نسخة مكررة من الاستثناء الأصلي (نفس الوكلاء المعينين، نفس التاريخ/الوقت) ولكن له ملاحظة مختلفة. يظهر الاستثناء الجديد في جداول العامل في المرة التالية التي يتم فيها تشغيل الجدول.

مواضيع ذات صلة

- عرض الجدول الزمني الخاص بك
- إدراج نشاط
- إضافة ملاحظات النشاط وتحريرها
- إدارة الاستثناءات
- إدارة المشاريع
- إدارة المستخدمين

فرز قائمة الوكلاء

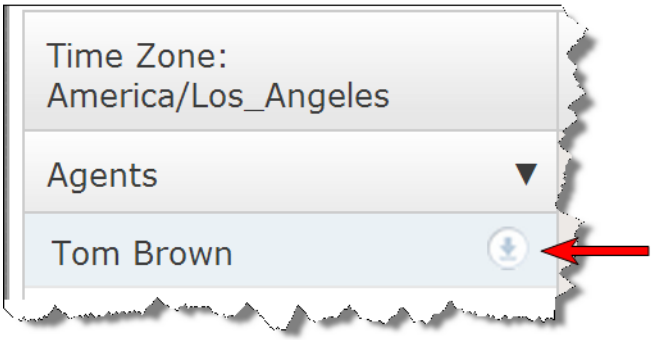
استخدم أيقونة المثلث في رأس عمود الوكلاء للتحكم في كيفية فرز العاملين في شبكة الجدول. يمكنك فرز العاملين بترتيب تصاعدي حسب ما يلي:

- الاسم الأول.
- اسم العائلة.

- وقت الوصول. يتم فرز الوكلاء وفقا للنشاط المجدول الأول في الجدول، ثم حسب الاسم الأخير، ثم حسب الاسم الأول. يتم إدراج الوكلاء المتاحين ولكن غير المجدولين بعد الوكلاء المجدولين، ويتم إدراج الوكلاء غير المتاحين وغير المجدولين في النهاية.
- رتبة. يتم فرز الوكلاء بناء على رتبتهم كما تم تعيينهم في صفحة الوكلاء. ثم يتم فرز الوكلاء من نفس الرتبة حسب الاسم الأول. يتم سرد الوكلاء الذين ليس لديهم رتبة بعد أولئك الذين لديهم رتبة.
- تاريخ بدء الشركة. يتم فرز الوكلاء حسب أقدميتهم في الشركة ، مع إدراج الأقل رتبة عليا أولا.
- تاريخ بدء القسم. يتم فرز الوكلاء حسب أقدميتهم في القسم. يتم سرد أولئك الذين لديهم أقل أقدمية أولا.

يمكن تحسين قائمة الوكلاء بشكل أكبر عن طريق تثبيت عامل في أعلى القائمة. عند تثبيت أحد الوكلاء، لا يخضع العامل لأي فرز ويظهر دائما في أعلى قائمة الوكلاء في الجدول. يمكنك تثبيت عدة عوامل ، ويكون العامل الذي تم تثبيته مؤخرا في الأعلى.

لتثبيت أحد الوكلاء، مرر المؤشر فوق اسم العامل، ثم انقر فوق أيقونة الدبوس التي تظهر في الجانب الأيسر من الخلية (انظر أدناه). لإزالة تثبيت العامل، انقر فوق الرمز مرة أخرى. يخضع العامل على الفور لطريقة الفرز المستخدمة في قائمة الوكلاء.



ملاحظة يتم إلغاء تثبيت العاملين الذين تم تثبيتهم عند تبديل قائمة انتظار الخدمة أو مجموعة قائمة انتظار الخدمة أو تعيين المهارات أو الفريق أو التجميع المخصص في شريط أدوات جداول العامل.

تحرير الجداول

يمكن تحرير جداول الوكلاء عن طريق إدراج الأنشطة أو نسخها أو نقلها أو حذفها في صفحة جداول الوكلاء. يمكنك تحرير الجداول فقط للوكلاء الذين تم تعيينهم لفريق في طريقة العرض الرئيسية الخاصة بك. العاملون الذين لم يتم تعيينهم لفريق في طريقة العرض الرئيسية الخاصة بك للقراءة فقط ويظهرون أيقونة قفل بجوار أسمائهم.

ملاحظة يمكن أن تكون مدة جلسات تحرير جدول العامل الفردي 8 ساعات كحد أقصى، وهناك حد أقصى يبلغ 100 دقيقة من وقت الخمول. عند الوصول إلى هذه الحدود ، يجب عليك تسجيل الدخول مرة أخرى إلى استعادة جلستك.

ملاحظة لا توجد حدود لعدد جلسات التحرير التي يمكن أن تكون قيد التقدم في وقت واحد.

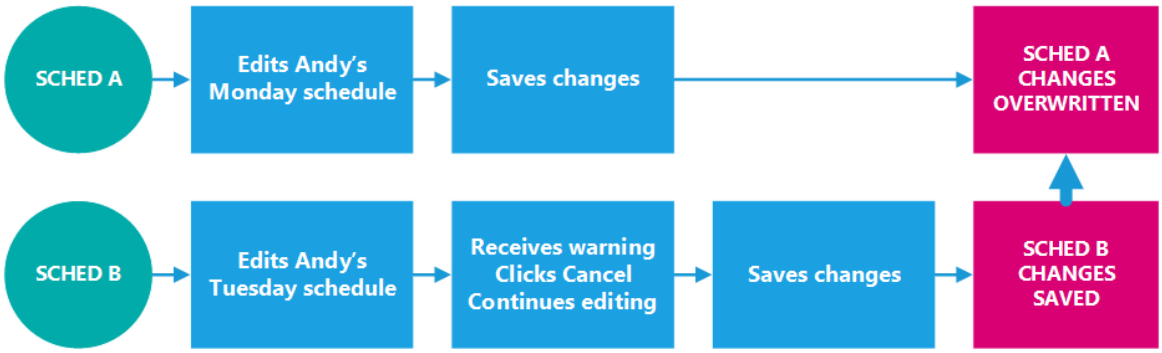
إذا تم تغيير جداول الوكيل وحفظها بواسطة مستخدم آخر أو وافق سير عمل تلقائي على طلب يؤثر على أسبوع الجدول أثناء عرض جدول العامل وتحريره، فستتلقى رسالة تحذير تفيد بأن الجدول قد تغير. لديك بعد ذلك خياران للاختيار من بينها.

- يمكنك تحديث طريقة عرض الجدول، مما يؤدي إلى فقدان التغييرات غير المحفوظة.
- يمكنك إلغاء الرسالة، مما يؤدي إلى إمكانية الكتابة فوق التغييرات التي أجراها مستخدم آخر على الجدول عند حفظ التغييرات. يحدث هذا فقط إذا كنتما تعملان وفقا لجدول نفس العامل.

فيما يلي أمثلة لما يحدث عندما يقوم مستخدمان بتحرير جدول الأسبوع نفسه.

مثل

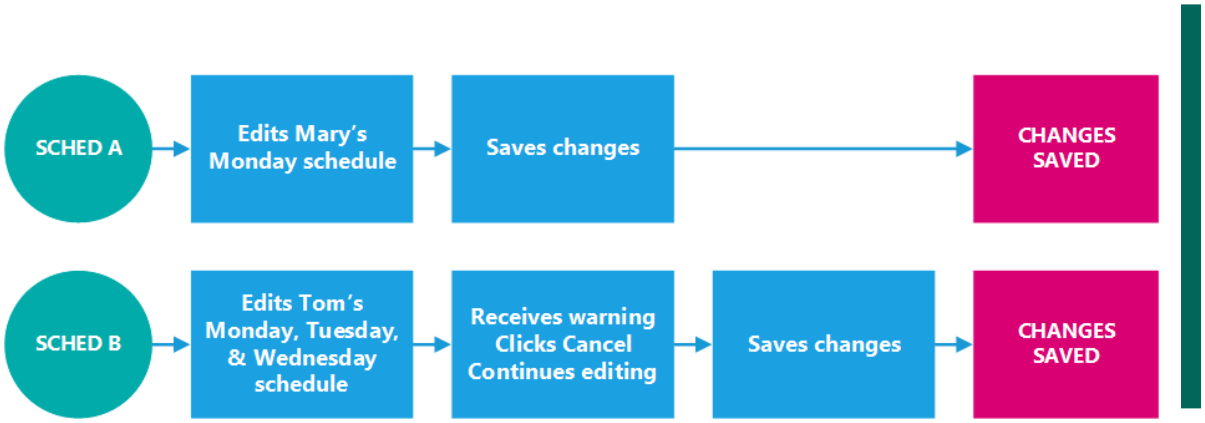
يقوم المجدول أ بتحرير جدول آندي يوم الاثنين وحفظ هذه التغييرات. يقوم المجدول ب بتحرير جدول أندي يوم الثلاثاء في نفس الوقت ويتلقى رسالة التحذير. ينقر المجدول ب فوق إلغاء، ويكمل تعديلاته ويحفظها. يتم حفظ إصدار المجدول ب من جدول آندي للأسبوع، ويتم الكتابة فوق التغييرات التي أجراها المجدول أ.



مثل

يقوم المجدول أ بتحرير جدول ماري يوم الاثنين وحفظ هذه التغييرات. يقوم المجدول ب بتحرير جدول توم أيام الاثنين والثلاثاء والأربعاء في نفس الوقت ويتلقى رسالة التحذير.

ينقر المجدول ب على إلغاء ويكمل ويحفظ تعديلاته على جدول توم. لا تتأثر تعديلات المجدول أ على جدول ماري بالتغييرات التي تم إجراؤها على جدول توم لذلك يتم حفظ التغييرات التي تم إجراؤها على كل من جداول ماري وتوم.



التعديلات وقائمة الاستثناءات المعينة

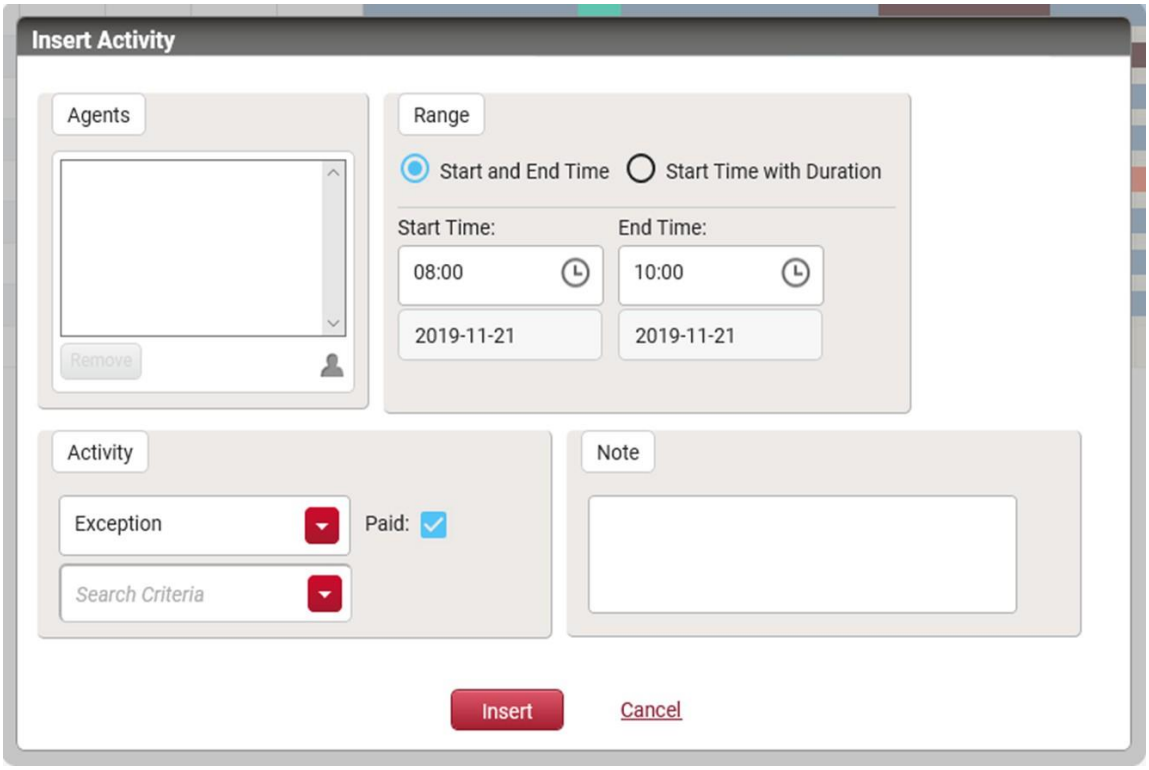
عندما تقوم بتحرير أو حذف نشاط استثناء معين في جدول أحد الوكلاء، تنعكس هذه التغييرات في قائمة الاستثناءات المعينة المعروضة في صفحة المستخدمين الخاصة بذلك العامل (راجع إنشاء مستخدمين وتحريرهم). وهذا يضمن أنه عند تشغيل جدول جديد، يتم تضمين الاستثناءات المعينة المحررة في الجدول الجديد.

هناك بعض الاستثناءات لما سيظهر في قائمة الاستثناءات المعينة التي يتم تحريرها. وتشمل هذه:

- الأنشطة التي تم إنشاؤها قبل الإصدار 10.4
- أنشطة التوجيه
- جدولة الأنشطة التجارية
- استعادة محفوظات الجدول الزمني

إدراج نشاط

يسمح لك مربع الحوار إدراج نشاط بإضافة نشاط إلى جداول العامل.



اتبع هذه الخطوات لإدراج نشاط في جدول واحد أو أكثر من جداول الوكيل.

ملاحظة إذا لم يتم تمكين ميزة تحذير تعارض جدول العامل (راجع أدناه)، سيتم استبدال أي أنشطة متعارضة جزئية أو كلية بواسطة النشاط المدرج الجديد.

إدراج نشاط (لم يتم تمكين تحذير تعارض جدول العامل)

1. في صفحة جداول العاملين، اعرض جدول الوكيل لمجموعة قائمة انتظار الخدمة المطلوبة أو قائمة انتظار الخدمة أو تخطيط المهارات أو الفريق أو التجميع المخصص.
2. اختر الإجراءات > إدراج نشاط من شريط أدوات جداول الوكلاء أو انقر بزر الماوس الأيمن فوق جدول أحد الوكلاء وحدد إدراج لعرض مربع الحوار إدراج نشاط مع تحديد ذلك العامل بالفعل.
3. أكمل الحقول الموجودة في مربع الحوار كما هو موضح في الجدول أدناه، ثم انقر فوق إدراج لإدراج النشاط الجديد في جداول الوكلاء.
4. انقر فوق حفظ لحفظ تغيير الجدول.

يصف الجدول التالي الحقول الموجودة في مربع الحوار إدراج نشاط.

الحقل	الوصف
الوكلاء	الوكلاء المشاركون في هذا النشاط. انقر فوق حقل تحديد الوكيل لاختيار وكيل واحد أو أكثر من القائمة. يظهر فقط الوكلاء الذين تم تعيينهم للفريق في طريقة العرض الرئيسية في هذه القائمة.
الزر "إزالة"	حدد وكيلا واحدا أو أكثر وانقر فوق هذا الزر لإزالتهم من قائمة.
النطاق	اختر خيار نطاق زمني.
وقت البدء	أدخل وقت وتاريخ بدء النشاط. ▪ حقل الوقت—يعرض الساعة 00:00 بشكل افتراضي. يمكنك كتابة وقت البدء بزيادات قدرها دقيقة واحدة في حقل الوقت، أو يمكنك تحديد وقت البدء من القائمة المنسدلة بزيادات قدرها 15 دقيقة. ▪ حقل التاريخ—التاريخ المختار للنشاط. التاريخ الافتراضي هو اليوم.
مدة	مدة النشاط بالساعات والدقائق. يظهر هذا الخيار فقط عند تحديد وقت البدء بالمدة.
وقت الانتهاء	أدخل وقت وتاريخ انتهاء النشاط. ▪ حقل الوقت—يعرض الساعة 00:00 بشكل افتراضي. يمكنك كتابة وقت الانتهاء بزيادات قدرها دقيقة واحدة في حقل الوقت، أو يمكنك تحديد وقت الانتهاء من القائمة المنسدلة بزيادات قدرها 15 دقيقة. ▪ حقل التاريخ—التاريخ المختار للنشاط. التاريخ الافتراضي هو غدا.
النشاط	حدد نوع النشاط الذي سيتم إدراجه في الجدول.
	ملاحظة إذا قمت بتحديد استثناء، يتم حفظ الاستثناء في قائمة الاستثناءات المعينة للعامل في صفحة المستخدمين الخاصة بالعامل و سيتم تضمينه في حالة إعادة تشغيل الجدول. كما أن إدراج استثناءات من صفحة جداول الوكلاء لن يؤدي إلى إنشاء استثناء طوال اليوم بل إلى إنشاء استثناءات جزئية لليوم.
معايير البحث	حدد نوع النشاط المحدد. يظهر الحقل تحديد النوع فقط للأنشطة التي يمكن تحديدها بشكل أكبر.

الحقل	الوصف
البيانات الوصفية للنشاط	(اختياري) تعيين قيمة بيانات تعريف إلى قيمة بيانات تعريف أو إزالتها من النشاط. يؤدي تعيين قيمة بيانات تعريف أو إزالتها هنا إلى تجاوز قيمة بيانات التعريف الافتراضية التي قمت بتعيينها عند تكوين النشاط. لمزيد من المعلومات حول تكوين قيم بيانات التعريف، راجع إدارة قيم البيانات التعريفية للنشاط.
مدفوع	حدد خانة الاختيار مدفوع إذا كان النشاط المجدول يتم احتسابه ضمن عدد ساعات عمل العامل خلال الأسبوع. يتم تحديد خانة الاختيار أو إلغاء تحديدها افتراضيا بناء على النشاط الذي تحدده.
ملاحظة	(اختياري) أدخل نصا لوصف النشاط بشكل أكبر. يظهر هذا الحقل فقط إذا كان النشاط المحدد استثناء أو مشروعا.

تحذيرات تعارض جدول العامل

إذا تم تمكين ميزة التحذير من تعارض جدول العامل في صفحة الإعدادات العامة WFM (راجع تكوين إعدادات WFM على مستوى النظام)، فستتلقى رسالة تحذير إذا قمت بتحرير جدول بحيث يؤدي التحرير الذي تقوم به إلى تعارض مع استراحة العامل أو الغداء أو المشروع أو الاستثناء. يمكن أن يكون تعديلك نتيجة سحب نشاط أحد الوكلاء وإفلاته، أو إدراج نشاط لوكيل واحد أو أكثر، أو العثور على الأوقات المثلى.

على سبيل المثال، إذا قمت بإدراج نشاط في جداول العديد من الوكلاء، وكان أحد هؤلاء الوكلاء يعاني من تعارض في الجدول الزمني مع النشاط الجديد، فسترى هذه الرسالة:

يمكنك تجاوز التعارض أو معالجته يدويا أو إلغاء تعديلك.

إذا اخترت تجاوز التعارض، فسيقوم النشاط الذي تقوم بإدراجه بالكتابة فوق النشاط المجدول مسبقا للعامل كليا أو جزئيا. على سبيل المثال، إذا كان لدى أحد العاملين غداء لمدة نصف ساعة مجدول من الساعة 9:30 AM إلى 10:00 AM، وكان النشاط الذي تقوم بإدراجه يمتد من الساعة 9:15 AM إلى 9:45 AM، يتم تقصير استراحة الغداء للعامل بمقدار 15 دقيقة إلى 9:45 AM إلى 10:00 AM.

إذا اخترت إلغاء تعديل الجدول، إلغاء إجراء إدراج نشاط تماما. يمكنك البدء مرة أخرى باستخدام وقت مختلف للنشاط.

إذا اخترت معالجة التعارض يدويا، منحك الفرصة لتحرير جدول العامل عن طريق سحب النشاط المتعارض إلى وقت آخر حتى يتم حل التعارض. في هذا المثال نفسه، يمكن سحب استراحة غداء العامل لتبدأ في الساعة 10:00 AM بدلا من الساعة 9:30 AM لتجنب التعارض مع النشاط المدرج.

بعد نقل النشاط المتعارض، انقر فوق إعادة المحاولة لإدراج النشاط في جدول العامل المتعارض. إذا لم يعد هناك تعارض، يتم إدراج النشاط ويمكنك النقر فوق حفظ لإنهاء تغيير الجدول.

إدراج نشاط يختار تجاوز التعارضات

1. في صفحة جداول العامل، اختر الإجراءات > إدراج نشاط من شريط أدوات جداول الوكيل أو انقر بزر الماوس الأيمن في أي مكان على صفحة الجدول وحدد إدراج لعرض مربع حوار إدراج نشاط فارغ.
2. أكمل الحقول في مربع الحوار حسب الرغبة وانقر فوق إدراج لإدراج النشاط الجديد في جدول العامل.
3. في حالة وجود تعارضات، انقر فوق تجاوز في رسالة التحذير لتجاهل التعارضات وإدراج النشاط الجديد فوق الأنشطة المتعارضة.
4. انقر فوق حفظ لحفظ تغيير الجدول.

إدراج نشاط اختيار معالجة التعارضات يدويا

1. في صفحة جداول العامل، اختر الإجراءات > إدراج نشاط من شريط أدوات جداول الوكيل أو انقر بزر الماوس الأيمن في أي مكان على صفحة الجدول وحدد إدراج لعرض مربع حوار إدراج نشاط فارغ.
2. أكمل الحقول في مربع الحوار حسب الرغبة وانقر فوق إدراج لإدراج النشاط الجديد في جدول العامل.
3. في حالة وجود تعارضات، انقر فوق المعالجةاليدوية في رسالة التحذير. يتم تحميل جداول العامل بالجداول المتعارضة المثبتة أعلى الصفحة، والمميزة بعلامة تعجب في دائرة حمراء.
4. نقل الأنشطة حسب الضرورة لإزالة التعارضات. لمزيد من المعلومات حول الأنشطة المتحركة، راجع تحرير الجداول باستخدام السحب والإفلات.

5. عند حل كافة التعارضات، انقر فوق "إعادة المحاولة " على شريط الأدوات لإدراج النشاط الجديد في جداول الوكلاء المتعارضين.

ملاحظة إذا كان هناك بعض جداول العامل تفضل تجاوزها بدلا من معالجتها يدويا، اتركها متعارضة عند النقر فوق "إعادة المحاولة". ستتلقى رسالة تحذير أخرى.

اختر تجاوز لتجاوز تلك الجداول المحددة.

6. انقر فوق حفظ لحفظ تغيير الجدول.

مخصصات الإجازات واعتبارات خطة الإجازة

Webex لا يسمح WFO للمستخدمين بإرسال طلبات إجازة للتواريخ في الماضي. لتصنيف غياب الوكيل كإجازة بشكل صحيح، قد تقرر إدراج استثناء في جدول الوكيل بعد الغياب.

ومع ذلك، Webex لا تعالج المنظمة دائما استثناء يدرجه المشرف في جدول الوكيل بعد الغياب بنفس الطريقة التي يعالج بها طلب الإجازة الذي يقدمه الوكيل قبل الغياب من خلال المراسلة.

يؤثر هذا الاختلاف على ما يلي:

- تخصيصات الإجازات—Webex لا تطرح WFO استثناء تم إدراجه في جدول سابق من الإجمالي الجاري لتخصيصات الإجازات المتبقية. هذا صحيح حتى إذا كان الاستثناء مرتبطا بنوع عطلة.
- وقت الإجازة—إذا تم دمج Webex WFO مع نظام إدارة الموارد البشرية، فإنه لا يطرح استثناء تم إدراجه في جدول سابق من إجمالي وقت الإجازة المتبقي. يتم تحديث إجمالي التشغيل هذا مرة واحدة فقط يوميا عن طريق استيراد بيانات الإجازات من نظام إدارة الموارد البشرية.

يلخص الجدول التالي كيفية طرح طلبات الإجازة قبل الغياب وإدراج الاستثناءات بعد الغياب من كل من الإجماليات الجارية في الأنظمة المتكاملة لنظام إدارة الموارد البشرية والأنظمة غير المتكاملة لنظام إدارة الموارد البشرية.

	إدراج الاستثناء بعد غياب	طلب إجازة قبل غياب	إجمالي الجري
وقت العطلة	HRMS—مطروح		HRMS - غير مطروح غير
	غير نظام إدارة الموارد البشرية—مطروح		HRMS - مطروح
مخصصات الإجازات	HRMS—مطروح		HRMS—غير مطروح
	غير نظام إدارة الموارد البشرية—مطروح		غير نظام إدارة الموارد البشرية - غير مطروح

حذف نشاط

يمكنك حذف نشاط من جدول الوكيل عن طريق إدراج نشاط آخر بنفس وقت البدء والانتهاء فوقه.

مثال لدى الوكيل استثناء معين لاجتماع الفريق في جدوله الزمني الذي يمتد من الساعة 9:00 إلى الساعة 10:00 AM يوم الثلاثاء. ومع ذلك ، بعد تشغيل الجدول ، يتم إلغاء اجتماع الفريق. من أجل
إزالة اجتماع الفريق من جدول العامل، يقوم المجدول بإدراج وقت في الخدمة الذي يمتد من الساعة 9:00 إلى الساعة 10:00 AM يوم الثلاثاء.

إذا كان النشاط استثناء معينا، فيمكن إزالته أيضا عن طريق حذفه من جدول الاستثناءات المعينة في صفحة المستخدمين الخاصة بالوكيل (راجع إدارة المستخدمين). ومع ذلك ، فإن هذا يترك فجوة حيث لا يتم جدولة أي شيء للفاصل الزمني حيث كان الاستثناء. لكي يظل العامل مجدولتا بشكل مستمر دون ثغرة ، يجب عليك القيام بأحد الإجراءات التالية:

- أعد تشغيل الجدول.
- افتح صفحة جداول الوكلاء واملأ الجزء الفارغ بنشاط آخر أو اسحب النشاط أثناء الخدمة إلى اليسار أو اليمين لملء الفجوة.

أفضل الممارسات احذف الأنشطة دائما من صفحة جداول الوكلاء وليس من جدول الاستثناءات المعينة. السبب الوحيد الذي قد يجعلك تحذف استثناء من المعين
جدول الاستثناءات هو أنه تم إنشاء الاستثناء في الإصدار 10.3 أو إصدار سابق. لا يتم تحديث هذه الاستثناءات أو حذفها تلقائيا عند تغييرها أو حذفها في الإصدار 10.4.

تحرير الجداول باستخدام السحب والإفلات

يمكنك تغيير وقت البدء والانتهاء لجدول الوكيل ونقل الأنشطة المجدولة ضمن جدول اليوم باستخدام تقنيات السحب والإفلات.

مع عرض الجداول في طريقة عرض الساعة، انقر نقرا مزدوجا فوق شريط جدول العامل لبدء إجراء السحب والإفلات. عند القيام بذلك، ينقسم شريط الجدول إلى قسمين. يصبح الوقت العام، مثل وقت الخدمة، هو الشريط السفلي، ويصبح الوقت المحدد، مثل الاستثناءات والفواصل، هو الشريط العلوي.

- استخدم المؤشر لسحب طرفي الشريط السفلي إلى اليسار واليمين لتغيير وقت بدء التحول ووقت انتهائه.
- في الشريط العلوي، استخدم المؤشر لسحب نشاط مجدول إلى وقت جديد.

بشكل افتراضي، تنجذب تغييرات الجدول إلى زيادات مدتها خمس دقائق. لإجراء تغييرات بزيادات قدرها دقيقة واحدة، اضغط مع الاستمرار على مفتاح Shift أثناء السحب (حرر زر الماوس قبل المفتاح Shift أو ينجذب تغيير الجدول إلى زيادات مدتها خمس دقائق).

ملاحظة لا يمكن نقل استثناء حدث جدولة ديناميكية خارج وقت العامل في الخدمة.

يجب النقر فوق حفظ لحفظ التغييرات التي أجريتها على الجدول. إذا كنت ترغب في إلغاء التغييرات التي أجريتها ولكن لم يتم حفظها بعد، فحدد إما تجاهل التغييرات من القائمة المنسدلة الإجراءات أو انقر فوق الزر تحديث في المستعرض لإعادة تحميل الصفحة بالجدول الأصلي.

إضافة ملاحظات النشاط وتحريرها

يمكن إرفاق الملاحظات بأنشطة المشروع والاستثناء في جدول العامل. تحتوي هذه الملاحظات على مزيد من المعلومات حول النشاط. يمكنك إضافة ملاحظة، أو تحرير ملاحظة موجودة، إلى نشاط مجدول من صفحة جداول الوكيل.

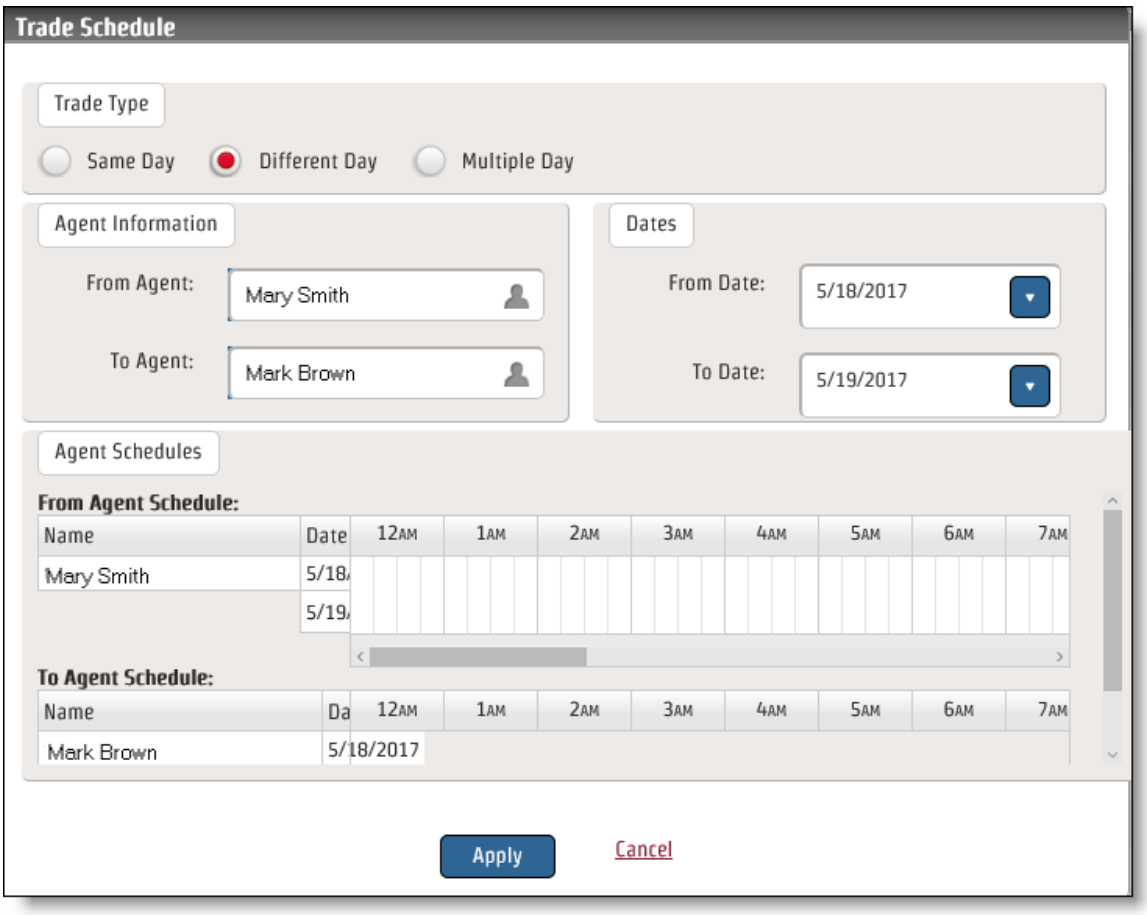
ملاحظة إذا كنت تخضع لقاعدة تحرير جدول تقيد قدرتك على إجراء تغييرات على ملاحظات النشاط حول الاستثناءات والمشاريع، فيمكنك عرض ملاحظات النشاط الموجودة عن طريق تمرير مؤشر الماوس فوق
ولكن لا يمكن تحريرها. إذا قمت بإدراج استثناء أو مشروع في الجدول، فلن تتمكن من إضافة ملاحظة نشاط إليه.

إضافة ملاحظة نشاط أو تحريرها

1. أثناء عرض صفحة جداول الوكيل في عرض الساعة، انقر بزر الماوس الأيمن فوق النشاط المطلوب في جدول الوكيل.
2. في القائمة المنبثقة الناتجة ، حدد تحرير الملاحظة.
3. في مربع الحوار تحرير ملاحظة، أضف ملاحظة أو حرر الملاحظة الموجودة.
4. انقر فوق تحديث.
5. انقر فوق حفظ لحفظ الجدول المحدث.

تداول جداول اثنين من الوكلاء

يتيح لك مربع الحوار جدول التداول تداول الجداول بين وكيلين.



يمكنك تداول الجداول الزمنية لنفس اليوم أو أيام مختلفة أو عدة أيام. يبقى الوقت المجدول في مكانه ، لأن ذلك يعتمد على احتياجات التغطية. ما يتغير هو العامل الذي يعمل في الساعات المجدولة.

عندما يقوم وكيل التداول بجدولة ذلك بعد منتصف الليل ، من المقرر أن يبدأ الوكيل العمل في اليوم الذي يبدأ فيه الجدول.

يصف الجدول التالي الحقول الموجودة في مربع الحوار جدول التداول.

الحقل	الوصف
نوع التجارة	نوع التجارة لهذا الإجراء. خياراتك هي التالية: ▪ اليوم نفسه—تداول الجداول في اليوم نفسه. عند تحديد هذا الخيار، يظهر حقل "تاريخ الجدول". يتم تحديد هذا الخيار افتراضيًا. على سبيل المثال ، يمكنك استخدام هذا الخيار لتداول جدول العميل أ 00 :15-00 :07 مع الوكيل ب 09: 00-17: 00

الحقل	الوصف
	الجدول الزمني في نفس اليوم. ▪ أيام مختلفة—تداول الجداول على يومين. عند تحديد هذا الخيار، يظهر حقلا "من تاريخ" و"إلى تاريخ". يعمل هذا الخيار تماما كما يعمل خيار نفس اليوم ، فقط في يومين منفصلين. ▪ أيام متعددة—تداول جداول متعددة الأيام. عند تحديد هذا الخيار، يظهر حقلا "تاريخ البدء" و"تاريخ الانتهاء". على سبيل المثال، إذا اخترت 1/23/2019 في حقل تاريخ البدء و1/27/2019 في حقل تاريخ الانتهاء، فستقوم بتداول جداول العميل "أ" من الاثنين إلى الجمعة مع جداول العميل "ب" من الاثنين إلى الجمعة.
معلومات الوكيل	الوكلاء المشاركون في التجارة: ▪ من الوكيل - الوكيل الأول الذي تريد تداول جدوله الزمني ▪ إلى الوكيل - الوكيل الثاني الذي تريد تداول جدوله الزمني يظهر فقط الوكلاء الذين تم تعيينهم للفريق في طريقة العرض الرئيسية الخاصة بك في قائمة من وكيل أو إلى وكيل.
بلح	التواريخ التي تنطوي عليها التجارة. تواريخ التداول المحتملة هي كما يلي: ▪ تاريخ الجدول الزمني—التاريخ الذي تريد تداول الجداول فيه. اكتب التاريخ يدويا أو انقر فوق الحقل واختر التاريخ من نافذة التقويم المنبثقة. ▪ من التاريخ—أول تاريخ مجدول ينطوي عليه التداول. ▪ حتى تاريخ—التاريخ المجدول الثاني المتضمن في الصفقة. ▪ تاريخ البدء—اليوم الأول من وردية العمل التي تريد تداولها. ▪ تاريخ الانتهاء—اليوم الأخير من وردية العمل التي تريد تداولها.
جداول الوكلاء	الجدول الزمني لكلا العاملين، معروضا جنبا إلى جنب. هذه تسمح لك بما يلي قارن جداول الوكلاء قبل النقر فوق تطبيق. ▪ من جدول الوكيل—الجدول الحالي للوكيل الأول

الحقل	الوصف
	▪ إلى جدول الوكيل—الجدول الحالي للوكيل الثاني يتم تزويدك بمعلومات حول توفر إلى الوكيل، الفرق والمنطقة الزمنية والاستثناءات وقائمة انتظار الخدمة والتحولات المتداخلة وتعيين المهارات لمساعدتك في تحديد ما إذا كانت التجارة ممكنة أم لا.

جداول التداول بين وكيلين

1. انقر فوق إجراءات > جدول التداول لعرض مربع الحوار جدول التداول.
2. أكمل الحقول.
3. انقر على تطبيق. يتم تطبيق الجداول المتداولة على الفور على جدول الإنتاج.

ملاحظة لجداول التداول، يجب تضمين كلا العاملين في جدول تم تشغيله للإطار الزمني للتداول.

نسخ أنشطة الجدول الزمني

تتيح لك صفحة نسخ أنشطة الجدول إمكانية نسخ أنشطة الجدول بعدة طرق. يمكنك:

- نسخ الأنشطة من جدول أحد الوكلاء في يوم معين إلى جداول الوكلاء الآخرين في أيام محددة
- نسخ جداول وكلاء متعددين من أيام محددة في أسبوع معين إلى أسابيع أخرى

تستبدل وظيفة النسخ أنشطة الجدول الهدف خلال الفترات الزمنية المحددة بأنشطة العامل المصدر. تظهر أي أنشطة استثناء معينة يتم نسخها تلقائيا في جدول الاستثناءات المعينة للوكلاء المستهدفين في صفحة المستخدمين الخاصة بالوكلاء، وستظهر في جداول الوكلاء الهدف في حالة إعادة تشغيل الجدول.

ملاحظة يجب عدم تحديد الأنشطة ذات النطاقات الزمنية المتداخلة عند نسخ تاريخ واحد إلى عدة أيام. على سبيل المثال ، إذا حاولت نسخ وردية 7 AM مساء - 5:30 وكان هناك أيضا 7-12 AM نشاط PM غير متوفر يمكنك تحديده للنسخ ، ثم سيظهر جزء 12 AM-5:30 AM من المناوبة فقط في اليوم الأخير المحدد للنسخة. والسبب في ذلك هو أن النشاط غير المتاح يحل محل الجزء 12 AM-5:30 AM من وردية اليوم السابق حيث يضع Webex WFO الأنشطة لليوم الحالي.

ملاحظه
إذا قمت بنسخ الأنشطة من وكلاء المصدر الذين يدعمون قوائم انتظار خدمة مختلفة عن الوكلاء الهدف، فكن على دراية بأنه قد يتم حذف هذه الأنشطة من جداول وكلاء المصدر عند تشغيل جدول مستقبلي لقوائم انتظار الخدمة الخاصة بهم. لتجنب هذه المشكلة ، يمكنك القيام بأحد

التاليه:

- انسخ النشاط من وكيل مصدر له نفس قوائم انتظار الخدمة في مناوبته مثل العامل الهدف.
- قم بتعيين النشاط إلى العامل الهدف وقم بتشغيل الجدول.

يستخدم "نسخ أنشطة الجدولة" المنطقة الزمنية للجدولة المعينة للوكيل المصدر عند نسخ الأنشطة. تظهر الأنشطة المنسوخة تلقائيا في جدول العامل الهدف في المنطقة الزمنية لعرض العامل الهدف.

ملاحظة إذا تم إنشاء الأنشطة المنسوخة في إصدار أقدم من الإصدار 10.3، ثم لا يتم تحديث جدول الاستثناءات المعينة، وإذا تم إعادة تشغيل الجدول، لا تظهر الاستثناءات المنسوخة.

ومع ذلك، تنعكس الاستثناءات المنسوخة في مستكشف البيانات للوكلاء المستهدفين.

المتطلبات الأساسية

- إذن إدارة WFM أو إدارة الجداول أو تحرير الجداول

الاجراءات

نسخ الأنشطة المجدولة لأحد الوكلاء إلى جداول الوكلاء الآخرين (نسخ الأنشطة)

الأنشطة المنسوخة من الجدول المصدر تحل محل الأنشطة التي يتم تضمينها بالكامل ضمن نفس الفواصل الزمنية في الجداول المستهدفة. يتم اقتطاع الجداول المستهدفة التي تحتوي على أنشطة متداخلة (ولكن ليست شاملة بالكامل) بحيث تتم إزالة الجزء المتداخل ويبقى الجزء غير المتداخل. ستبقى أنشطة الجدول المستهدف غير المتداخلة أو المشمولة بأي أنشطة مصدر كما هي حاليا في الجداول المستهدفة. يتم نسخ الأنشطة المنسوخة في المنطقة الزمنية لعرض المستخدم المنسوخ.

1. **حدد نسخ الأنشطة المجدولة للوكيل من تاريخ واحد إلى وكلاء / تواريخ أخرى**

   خيار.

2. في قسم جدول المصدر، حدد الوكيل الذي تريد نسخ جدوله وتاريخ هذا الجدول. ثم يملأ جدول الجدول بجدول الوكيل في ذلك التاريخ.
3. حدد خانات الاختيار الموجودة بجوار الأنشطة التي تريد نسخها.

ملاحظة إذا كان لدى العامل أنشطة "غير متوفر" أو "متوفرة" التي تتقاطع مع منتصف الليل في المنطقة الزمنية للعرض، يتم قطع هذه الأنشطة في منتصف الليل عند عرضها على الصفحة. هذا
يمنع نسخ الأنشطة التي تمتد عبر تواريخ متعددة. الأنشطة التي تتجاوز يومين من منتصف الليل تكون خارج الفترة الزمنية المسموح بها ولا يتم نسخها.

4. في قسم الجداول المستهدفة ، حدد الوكلاء والتواريخ التي تريد نسخ الأنشطة المحددة إليها. في حالة عدم وجود جدول زمني لأسبوع مستهدف، ستتم إضافة العناصر النائبة حسب الاقتضاء.
5. انقر على نسخ.

نسخ الأنشطة المجدولة لعدة وكلاء إلى أسابيع أخرى (نسخ المناوبات)

إزاحة المصدر ليوم من أيام الأسبوع تحل تماما محل التحول المستهدف في ذلك اليوم من الأسبوع. الأيام المستهدفة التي لم يتم جدولتها في مناوبة المصدر تظل كما كانت. إذا كان التاريخ المستهدف لا يحتوي على أنشطة مجدولة، وإذا كانت أنشطة المصدر لا تحتوي على تحول إلى مكان في هذا اليوم، ملء اليوم بالأنشطة غير المتوفرة. يتم نسخ الأنشطة المنسوخة في المنطقة الزمنية لعرض الوكلاء المنسوخين.

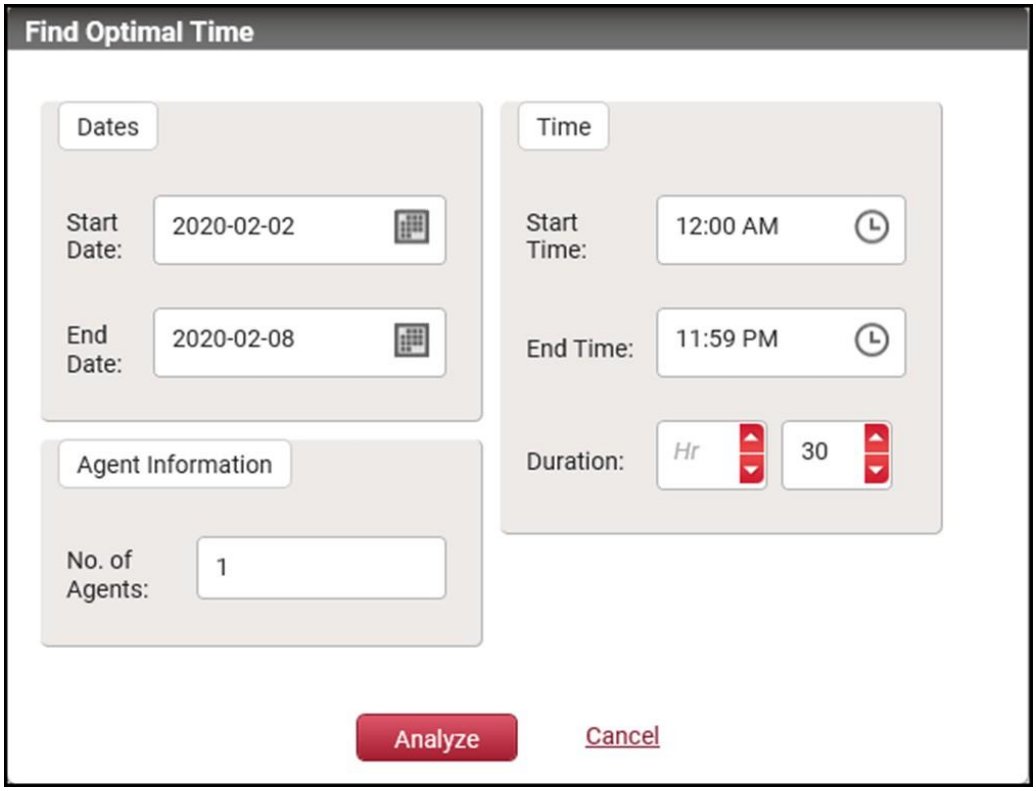
1. **حدد انسخ الجدول اليومي لوكيل واحد أو أكثر من أسبوع واحد إلى أسابيع أخرى**
خيار.
2. في قسم جداول المصدر، حدد الوكلاء الذين تريد نسخ جداولهم وأسبوع الجدول. بغض النظر عن اليوم الذي تدخله في حقل الأسبوع في الأسبوع، يتم عرض اليوم الأول من الأسبوع الذي تمت تهيئته.
3. في جدول الأيام ، حدد أيام الأسبوع المحددة التي تريد نسخ جداولها. بشكل افتراضي، يتم تحديد كل يوم من أيام الأسبوع.
4. في قسم الجداول المستهدفة، حدد الأسابيع التي تريد نسخ الجداول إليها. عند النقر فوق أي يوم في الأسبوع، يتم إدخال تاريخ اليوم الأول من ذلك الأسبوع في الجزء المعين. لإزالة أسبوع، حدده وانقر على إزالة.

ملاحظة يتم ترحيل سمات تاريخ التحول الذي تقوم بنسخه إلى التاريخ المستهدف ، لذلك سيكون التحول عبر منتصف الليل من الأربعاء إلى الخميس من الأربعاء إلى الخميس في الهدف
أسبوع.

5. انقر على نسخ.

العثور على أفضل وقت لممارسة النشاط

يساعدك مربع الحوار البحث عن الوقت الأمثل في العثور على أفضل وقت في جدول العامل لإدراج نشاط بحيث يكون له تأثير ضئيل على مستوى الخدمة قدر الإمكان. لإدراج نشاط، يجب عليك تحديد قائمة انتظار خدمة في صفحة جداول الوكلاء التي تحتوي على توقعات وجدول.



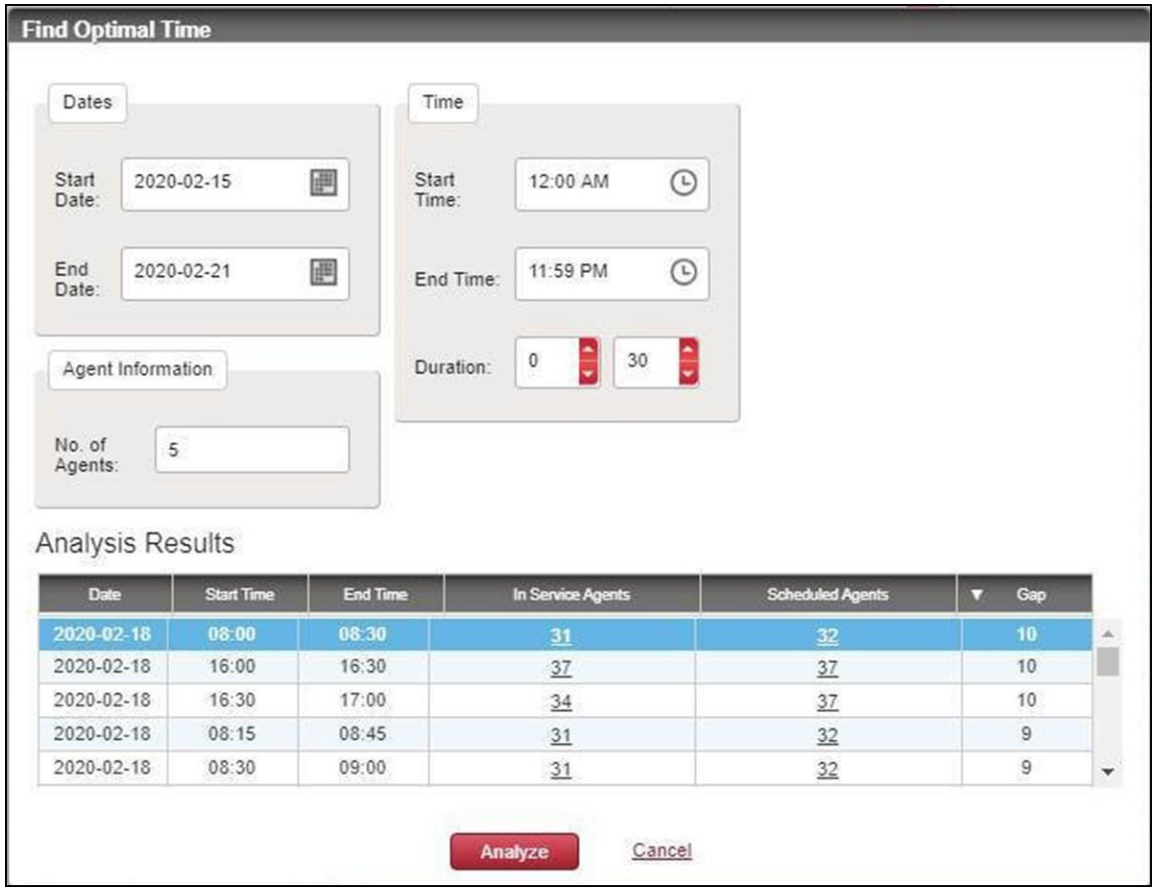
يصف الجدول التالي الحقول الموجودة في مربع الحوار البحث عن الوقت الأمثل.

الحقل	الوصف
بدء العرض	تاريخ بدء النطاق الزمني الذي يجب أن يتم فيه النشاط. بشكل افتراضي، هذا هو اليوم الأول من الأسبوع الذي تعرض جدوله. يمكنك اختيار تاريخ خلال هذا الأسبوع. إذا كنت ترغب في اختيار تاريخ في أسبوع لاحق، فيجب عليك عرض ذلك الأسبوع في صفحة جداول الوكيل.
انتهاء العرض	تاريخ انتهاء نطاق التاريخ الذي يجب أن يتم فيه النشاط. بشكل افتراضي ، هذه هي نهاية الأسبوع الذي تعرض جدوله. يمكنك اختيار أي تاريخ خلال الأسبوع. إذا كنت ترغب في اختيار تاريخ في أسبوع لاحق، فيجب عليك عرض ذلك الأسبوع في صفحة جداول الوكيل.
وقت البدء	أقرب وقت يمكن أن يبدأ فيه النشاط.
وقت الانتهاء	آخر وقت يمكن أن يبدأ فيه النشاط.

الحقل	الوصف
مدة	مقدار الوقت الذي يجب أن يستمر فيه النشاط.
لا. عدد الوكلاء	عدد الوكلاء الذين تريد تنفيذ النشاط.

لمعرفة الوقت الأمثل:

1. أكمل الحقول الموجودة في مربع الحوار البحث عن الوقت الأمثل.
2. انقر على تحليل. يعثر WFM على أفضل الأوقات للنشاط ويدرجها في القائمة المنبثقة نتائج التحليل.

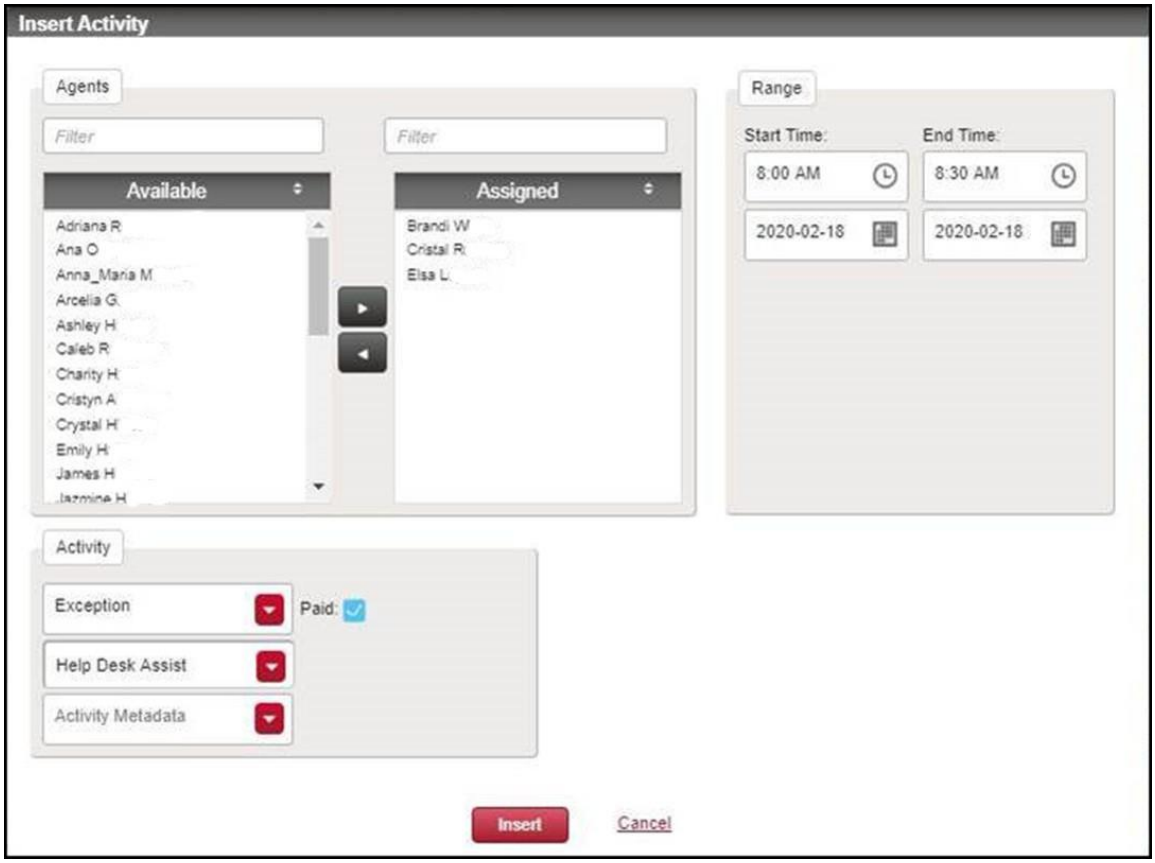


يسرد جدول نتائج التحليل الفترات الزمنية المرشحة للنشاط. الحقول في الجدول هي التالية.

الحقل	الوصف
التاريخ	تاريخ الفترة الزمنية.
وقت البدء	وقت بدء الفترة الزمنية.
وقت الانتهاء	وقت انتهاء الفترة الزمنية.
في وكلاء الخدمة	عدد الوكلاء الذين هم في الخدمة طوال مدة الفترة الزمنية.
الوكلاء المجدولون	عدد الوكلاء الذين تمت جدولتهم خلال الفترة الزمنية. هذه يمكن جدولة الوكلاء لأي نشاط ، بما في ذلك الخدمة والاستراحة والاستثناء والمشروع وما إلى ذلك.
ثغر	الفجوة الإيجابية أو السلبية بين عدد الوكلاء المتوقعين والوكلاء المجدولين الفعليين. يشير الرقم الإيجابي إلى زيادة عدد الموظفين ، ويشير الرقم السلبي إلى نقص الموظفين. لاحظ أن هذا لا يأخذ في الاعتبار عدد العوامل المتوقعة مع الانكماش المطبق.

استخدم قيمة الفجوة لمساعدتك في تحديد الفترة الزمنية التي يجب استخدامها للنشاط. بشكل افتراضي، يتم عرض الوقت الأمثل (أكبر فرق بين الوكلاء أثناء الخدمة والوكلاء المتوقعين) في السطر الأول من قائمة نتائج التحليل. إذا كان هذا الرقم سالبا ، فحاول زيادة نطاق تاريخ البدء / تاريخ الانتهاء ، أو تقليل عدد الوكلاء المطلوبين.

بمجرد أن تقرر، انقر فوق الرقم المرتبط تشعبيا في حقلي وكلاء الخدمة أو الوكلاء المجدولين في الفترة الزمنية المحددة. يؤدي ذلك إلى فتح مربع الحوار إدراج نشاط مع ملء حقول النطاق تلقائيا استنادا إلى تحديد الفترة الزمنية الخاصة بك.



يحتوي جزء "العاملون" على أسماء الوكلاء الذين تم إدراجهم كوكلاء خدمة أو عملاء مجدولين في جدول نتائج التحليل.

لإضافة النشاط إلى جداول الوكلاء المحددين:

1. حدد الوكلاء الذين تريد تنفيذ النشاط لهم.
2. أكمل قسمي تعيين الاستثناء والنشاط.
3. انقر على "إدراج"
4. انقر على حفظ.

التراجع عن تغيير الجدول الزمني

تمكنك صفحة محفوظات الجدول والاستعادة من مراجعة محفوظات مراجعات جدول العامل واستعادة مراجعة سابقة للجدول الحالي.

ملاحظة للحصول على نظرة عامة حول هذه الميزة، راجع حول محفوظات الجدول والاستعادة،

يمكنك الوصول إلى صفحة "محفوظات الجدول" و"الاستعادة" بطريقتين:

- انقر بزر الماوس الأيمن فوق جدول الوكيل في صفحة جداول الوكلاء واختر سجل الجدول من قائمة السياق. يؤدي ذلك إلى عرض الصفحة التي تحتوي على نتائج البحث لذلك الوكيل وتاريخ الجدول الذي كنت تعرضه.
- انتقل إلى الصفحة في إدارة التطبيقات (إدارة التطبيقات > إدارة الجداول > جدولة التاريخ والاستعادة). يؤدي ذلك إلى عرض الصفحة التي تحتوي على نتائج البحث لتاريخ جدول اليوم.

البحث في سجل الجداول

استخدم معايير البحث للعثور على جدول الوكيل الذي تريد الرجوع إليه.

البحث في سجل الجدول لجدول وكيل معين

1. أدخل تاريخ جدول محدد أو نطاقا من تواريخ الجدول. هذا هو الحد الأدنى لمعايير البحث المطلوبة.
2. أضف المزيد من معايير البحث إذا رغبت في ذلك، على النحو التالي. كل هذه المعايير اختيارية.

معايير	الوصف
اسم الوكيل	العاملون في القائمة المنسدلة هم وكلاء نشطون في فرق في العرض الرئيسي. يمكنك اختيار تضمين وكلاء غير نشطين في القائمة عن طريق تحديد خانة الاختيار "إظهار المستخدمين غير النشطين".
عرض المنطقة الزمنية	المنطقة الزمنية المستخدمة عند عرض نتائج البحث.
تاريخ المراجعة	تاريخ إجراء مراجعة الجدول.
تم التغيير بواسطة	اسم المستخدم الذي قام بتغيير الجدول.
نوع المراجعة	نوع التغيير الذي تم إجراؤه على الجدول.
معرف الحدث	المعرف الفريد الذي يحدد كل جدول وكيل تم تضمينه في التغيير. ملاحظة إذا كان هناك جداول عا[illegible] متعددة التي تم تغييرها في تغيير واحد محفوظ، كل من هذه الجداول له معرف الحدث نفسه، ولكن مع[illegible]ات المراجعة الفردية.

3. انقر على بحث. يتم عرض نتائج البحث في جدول النتائج.
4. انقر فوق إعادة تعيين لمسح حقول معايير البحث وإدخال معايير بحث جديدة.

جدول النتائج

استنادا إلى معايير البحث، يمكن أن يحتوي جدول النتائج على نتيجة واحدة أو عدة نتائج لعامل معين، أو لعدة وكلاء إذا بحثت باستخدام معرف الحدث. إذا كانت هناك نتائج متعددة لعامل فردي، فإن معرف المراجعة يحدد الترتيب الذي تم به إجراء التغييرات على جدول ذلك العامل، مع كون أعلى رقم معرف مراجعة هو أحدث تغيير.

ملاحظة كل نتيجة لمراجعة الجدول هي لتحول. إذا قام أحد الوكلاء بتقسيم التحولات لتاريخ ما أثناء تشغيل جدول، فإن كل نوبة من التحولات لها نتيجة مراجعة الجدول الخاصة بها. إذا لم يكن جدول الوكيل
تم تغييره أثناء تشغيل الجدول الزمني ، ولا توجد نتيجة مراجعة لهذا العامل.

يمكن فرز جدول النتائج حسب أي عمود من أعمدة الجدول بترتيب تصاعدي أو تنازلي بالنقر فوق رأس العمود.

استعادة جدول

استعادة جدول الوكيل إلى إصدار سابق

1. قم بالوصول إلى صفحة محفوظات الجدول والاستعادة بالنقر بزر الماوس الأيمن فوق جدول العامل في صفحة جداول الوكيل أو بالانتقال إليه في إدارة التطبيقات.
2. إذا قمت بالوصول إلى الصفحة من خلال إدارة التطبيقات، فاستخدم حقول معايير البحث لتحديد موقع جدول العامل الذي تريد استعادته.
3. في جدول نتائج البحث، انقر فوق الارتباط التشعبي معرف المراجعة في الصف المناسب.
4. انقر فوق استعادة بجوار المراجعة التي تريد استعادتها.

مثال: استعادة جدول

في جدول النتائج، انقر فوق معرف مراجعة الارتباط التشعبي لعرض محفوظات جدول العامل. يعرض سجل الجدول كل مراجعة تم إجراؤها على جدول ذلك العامل خلال فترة الاحتفاظ بالبيانات.

ملاحظة لكل مراجعة للجدول تظهر ، هناك ساعة واحدة من الوقت غير المجدول (بني مع فقس متقاطع داكن) معروضة في كل نهاية شريط الجدول. يتم عرض هذه الفترات الزمنية الإضافية فقط ل
حدد الجدول، ولا تتم استعادتها عند استعادة مراجعة.

على سبيل المثال، يعرض سجل الجدول الخاص بهذا العامل الجدول الحالي وثلاثة تغييرات:

شرح	الوصف
4	يعرض هذا الصف أقدم مراجعة. تحتوي هذه النسخة الأصلية من جدول الوكيل على استثناء معين (النشاط الوردي) المقرر إجراؤه في الساعة 9:15 AM.

شرح	الوصف
3	يعرض هذا الصف المراجعة الثانية الأحدث. في هذه المراجعة، تم نقل الاستثناء المعين من 9:15 AM إلى 2:30 مساء وتم نقل استراحة الغداء (النشاط الأزرق) من 11:00 AM إلى 12:00 مساء.
2	يعرض هذا الصف أحدث مراجعة. وهو مطابق دائما للتنقيح الحالي في الصف 1. في هذه المراجعة ، تم نقل الاستثناء المعين مرة أخرى إلى الساعة 1:00 مساء وعادت استراحة الغداء إلى الساعة 11:00 AM.
1	يعرض هذا الصف الجدول الحالي للعامل. يتم عرضه دائما في صفحة محفوظات الجدول بحيث يمكنك مقارنته بالمراجعات السابقة. عندما يكون هناك العديد من المراجعات ، يمكن تمرير خطوط المراجعة هذه لأعلى ولأسفل بينما يظل الجدول الحالي في مكانه.

إذا كان من الضروري استعادة جدول العامل إلى الإصدار حيث يكون الاستثناء المعين في الساعة 2:30 مساء والغداء في الساعة 12:00 ظهرا ، فيمكنك عرض محفوظات الجدول والنقر فوق الزر استعادة في الصف 3. ثم يعود الجدول الحالي للعامل إلى هذا الإصدار. يعرض سجل جدول الوكيل الآن مراجعة جديدة توضح هذا التغيير:

مثال: السلوك عند الاستعادة خلال جدول موجود

إذا كان النطاق الزمني الذي تتم فيه استعادة المراجعة يحتوي بالفعل على نوبة واحدة أو أكثر للعامل (بما في ذلك الوقت المتاح) تصل إلى 24 ساعة، يتم استبدال هذه التحولات بنشاط "غير متوفر" قبل تطبيق المراجعة المستعادة. على سبيل المثال:

قبل الاستعادة	المراجعة المستعادة	بعد الاستعادة
12 - 6 AM مساء المناوبة 3 مساء - 6 مساء التحول	9 مناوبة 5:30 - AM مساء	6 AM–9 AM غير متوفرة 5:30 - 9 AM مساء الفترة المستعادة 5:30 مساء - 6 مساء غير متوفر
12 - 8 AM ظهرا التحول 12 ظهرا - 4 مساء متاح	المناوبة من 12 ظهرا إلى 4 عصرا	12 - 8 AM ظهرا غير متوفر 12 ظهرا - 4 مساء استعادة التحول

حول جدولة التاريخ والاستعادة

ملاحظة للحصول على إجراءات حول كيفية عرض محفوظات جدول العامل واستعادة الجداول السابقة، راجع التراجع عن تغيير الجدول.

يمكنك استعادة جدول الوكيل إلى إصدار سابق باستخدام ميزة "سجل الجدول" و"الاستعادة". وهي متوفرة للاستخدام مع الجداول السابقة والحالية والمستقبلية للوكلاء الموجودين ضمن طريقة العرض الرئيسية الخاصة بك.

يتم تعقب محفوظات الجدول بمجرد تمكين الاستبقاء وتتراكم من تلك النقطة الزمنية حتى طول فترة الاحتفاظ. افتراضيا، تكون فترة الاحتفاظ 7 أيام، ولكن يمكن للمسؤول تغيير هذه القيمة. إذا احتاج جدول العامل لسبب ما إلى العودة إلى إصدار سابق من أجل التراجع عن التغييرات التي تم إجراؤها، فيمكن استعادة مراجعة الجدول المناسبة من محفوظات الجدول طالما أنها ضمن فترة الاحتفاظ.

يمكنك عرض محفوظات الجدول واستعادتها من موقعين:

- صفحة جداول الوكيل (انقر بزر الماوس الأيمن فوق جدول الوكيل واختر سجل الجدول من قائمة السياق)
- صفحة "محفوظات الجدولة" و"الاستعادة" في إدارة التطبيقات (راجع التراجع عن تغيير الجدول

من المهم ملاحظة

ضع في اعتبارك أن الاستعادة لا تؤثر على:

- الحدود الدنيا / القصوى حسب الوكيل (يمكن انتهاكها)
- قائمة الاستثناءات المعينة في صفحة المستخدمون
- استخدام تخصيص الإجازات
- طلبات الجدولة الديناميكية خلال اليوم
- التوافر الديناميكي
- تعديلات الجدول المعلقة
- حسابات الالتزام والمطابقة
- نظام إدارة الموارد البشرية
- خطط العطلات
- طلبات المراسلة

ملاحظة إذا انتهكت استعادة الحد الأقصى لشروط التوظيف، فسوف تفشل.

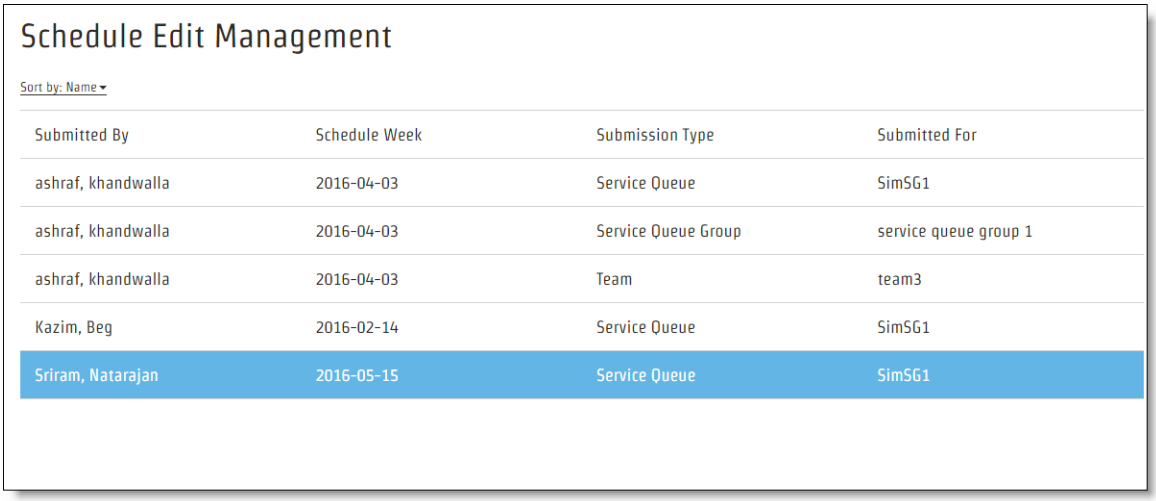
تؤدي استعادة جدول زمني متضمن في صفقة إلى استعادة جدول الوكيل المحدد فقط. لا يتم تغيير جدول الوكيل الآخر وتبقى ساعات التداول.

مثال يتداول العميل "أ" في نوبة يوم الثلاثاء مع وردية يوم الأربعاء للوكيل "ب". ومع ذلك ، تتم استعادة جدول الوكيل أ إلى ما كان عليا
قبل التداول مع الوكيل ب بحيث يكون الوكيل أ مرة أخرى
من المقرر أن تعمل يوم الثلاثاء. لا يتم تغيير جدول العميل B بواسطة الاستعادة بحيث لا يزال من المقرر أن يعمل يوم الثلاثاء وليس يو
الأربعاء.

عند وجود جداول وكلاء متعددة متضمنة في التغيير، يتم تعريفهم كمجموعة لها معرف حدث. هذا يجعل من السهل العثور على كل جدول تم تغييره إذا أصبح من الضروري استعادته إلى إصدار سابق.

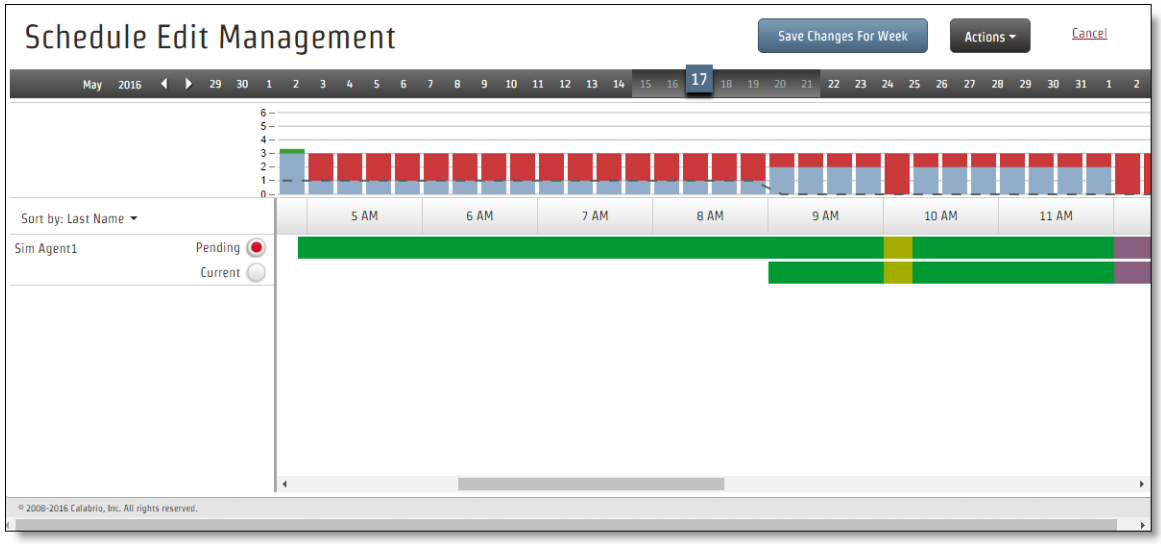
الموافقة على أو رفض تغييرات الجدول الزمني التي أجراها المشرفون

تتوفر صفحة إدارة تحرير الجدول للمستخدمين الذين لديهم إذن إدارة WFM ممكن لدورهم. يسرد عمليات تحرير الجدول التي أجراها المشرفون الذين يتم التحكم في قدراتهم التحريرية بواسطة قاعدة تحرير الجدول (راجع تقييد قدرة المشرف على تحرير الجداول) والذين تم تضمينهم في سير عمل حدث تحرير الجدول. يتم تعليق التعديلات التي أجراها هؤلاء المشرفون حتى تتم الموافقة عليها أو رفضها من قبل المسؤول أو المجدول.



عند النقر فوق أحد الإدخالات، يتم عرض صفحة تعرض التغييرات التي أجراها المشرف. تعرض هذه الصفحة الجدول الحالي لكل وكيل والجدول المعلق مع التغييرات المقترحة من المشرف.

يمكنك عرض كيفية تأثر التغطية والموظفين بالتغيير عن طريق التبديل بين الخيارات المعلقة والحالية لكل وكيل. مرر المؤشر فوق أي من الأشرطة أعلى الجدول لعرض عدد العاملين المتوقعين والمجدولين للفاصل الزمني.



الموافقة على تغييرات الجدول أو رفضها

1. للموافقة على تغيير الجدول، حدد الخيار معلق بجوار اسم العامل. لرفض تغيير الجدول، حدد الخيار الحالي .

ملاحظة يمكنك تحديد كافة الجداول المعلقة أو كافة الجداول الحالية مرة واحدة من زر الإجراءات على شريط الأدوا

2. انقر على حفظ التغييرات للأسبوع.

إدارة جدول اليوم

تستلزم إدارة جدول اليوم ما يلي:

- قدم للوكلاء المحددين الفرصة لأخذ إجازة طوعية أو عمل إضافي أو كليهما عندما يكون الجدول الزمني الذي تم إنشاؤه زائدا عن الموظفين أو ناقصي الموظفين في قائمة انتظار الخدمة.
- تحقق من تغطية التوظيف ، بما في ذلك التزام الوكيل والمطابقة.
- يمكنك زيادة التغطية إلى أقصى حد دون تشغيل جدول جديد.

تقديم العمل الإضافي الطوعي أو الإجازة

تتيح لك الجدولة الديناميكية خلال اليوم ضبط التوظيف بدقة لتلبية الظروف الحالية من خلال منح وكلاء محددين الفرصة لأخذ إجازة طوعية أو العمل الإضافي أو كليهما عندما يؤدي الجدول الزمني الذي تم إنشاؤه إلى زيادة عدد الموظفين أو نقص الموظفين في قائمة انتظار الخدمة.

يمكن أن تكون تغييرات الجدول لليوم الحالي أو اليوم التالي. يمكن تكوين تغييرات الجدول التي بدأها الوكيل هذه لتتطلب الموافقة أو تدخل حيز التنفيذ على الفور دون الحاجة إلى أي موافقة.

من صفحة الجدولة الديناميكية خلال اليوم، يمكنك القيام بما يلي:

- استعراض تغطية جدول قائمة انتظار الخدمة
- إنشاء حدث جدولة ديناميكية جديد خلال اليوم
- عرض قائمة بأحداث الجدولة الديناميكية الموجودة خلال اليوم وتحريرها

ملاحظة يوصى بشدة باستخدام ملفات تعريف حالة العمل لتحسين وجبات الغداء والاستراحات اليومية للعامل.

الان

يتم فتح صفحة الجدولة الديناميكية خلال اليوم في عرض الحدث، الذي يسرد جميع الأحداث الموجودة. انقر فوق استعراض ثم حدد قائمة انتظار خدمة من القائمة المنسدلة لعرض جدول قائمة انتظار الخدمة هذه وتغطيتها للتاريخ الحالي. يمكنك اختيار تاريخ مختلف إذا رغبت في ذلك.

بمجرد عرض الجدول الزمني والتغطية لقائمة انتظار الخدمة، يمكنك:

- حدد قائمة انتظار خدمة أخرى من القائمة المنسدلة قائمة انتظار الخدمة.
- حدد تاريخا مختلفا على شريط التقويم. يمكنك تحديد تاريخ اليوم أو أي تاريخ في المستقبل.
- حدد توقعات مختلفة من القائمة المنسدلة توقعات. يمكنك أيضا تحديد إعادة التنبؤ لإعادة توقع الجدول. يمكن أن يساعدك تغيير التوقعات المستخدمة في تحديد مستويات التوظيف التي تحتاجها في اليوم المحدد.

ملاحظة يمكن استخدام إعادة التنبؤ للتاريخ الحالي فقط.

عرض الأحداث الموجودة

انقر فوق زر الحدث (الزاوية العلوية اليمنى من صفحة الجدولة الديناميكية خلال اليوم) لعرض قائمة بالأحداث الموجودة للتواريخ الحالية والمستقبلية. يمكنك النقر فوق الزر إعدادات بجوار أي من الأحداث المدرجة لعرض صفحة أحداث الجدولة الديناميكية خلال اليوم لهذا الحدث. إذا كان الحدث مستمرا، يتم عرض ساعة للعد التنازلي في أعلى الصفحة توضح مقدار الوقت المتبقي للوكلاء للتسجيل في الحدث.

يتم وصف الحقول الموجودة في القائمة في الجدول التالي.

الحقل	الوصف
إعدادات	انقر فوق هذا الزر لعرض الجدولة الديناميكية خلال اليوم أو تحريرها أو حذفها

الحقل	الوصف
	حدث.
النوع	نوع التغيير في الجدول: VTO (إجازة طوعية) أو OT (العمل الإضافي) أو كليهما.
اسم الحدث	اسم حدث الجدولة الديناميكية خلال اليوم. انقر على اسم الحدث لعرض صفحة الجدولة الديناميكية خلال اليوم للحدث.
قائمة انتظار الخدمة	قائمة انتظار الخدمة التي ينطبق عليها الحدث المدرج.
تاريخ الجدول	تاريخ الجدول المعدل.
الحالة	هذه الأرقام الثلاثة هي، من اليسار إلى اليمين: ▪ عدد الوكلاء الذين تمت الموافقة على تغييرات جدولهم (معتمد) ▪ عدد الوكلاء الذين أرسلوا تغييرا في الجدول، ولكن لم تتم الموافقة عليه بعد (معلق) ▪ إجمالي عدد الوكلاء المدعوين للمشاركة في الحدث (إجمالي الوكلاء المعينين)

إنشاء حدث جدولة ديناميكية جديد خلال اليوم

انقر فوق الزر إنشاء حدث (الزاوية اليمنى العليا من صفحة الجدولة الديناميكية خلال اليوم) لإنشاء حدث جديد.

يتم شرح الأقسام الموجودة في صفحة أحداث الجدولة الديناميكية خلال اليوم أدناه.

اسم حدث الجدولة الديناميكية خلال اليوم

الأسماء الفريدة للحدث.

الموعد النهائي لاستجابة الوكيل

يستخدم هذا القسم لتكوين الوقت الذي يجب أن يستجيب فيه الوكلاء للحدث بجداولهم المنقحة والموعد النهائي وما إذا كان يجب الموافقة على ردهم يدويا.

الحقل	الوصف
تاريخ الموعد النهائي	أدخل التاريخ الذي تمت فيه دعوة الردود الواردة من الوكلاء لتغيير الجداول الزمنية مستحقة.

الحقل	الوصف
وقت الموعد النهائي	أدخل الوقت في التاريخ الذي تمت فيه دعوة الردود الواردة من الوكلاء إلى تغيير جداولهم مستحقة.
الموافقة على تغييرات جدول الوكيل تلقائيا	حدد خانة الاختيار هذه إذا كنت تريد أن تدخل تغييرات جدول الوكلاء حيز التنفيذ تلقائيا. في حالة المسح، يجب الموافقة يدويا على جميع تغييرات جدول الوكيل.
السماح بالحد الأدنى / الحد الأقصى للساعات في اليوم / الأسبوع الانتهاكات	حدد خانة الاختيار هذه إذا كنت تريد أن تنتهك تغييرات جدول الوكيل قيود الحد الأدنى/الأقصى للساعات المعينة للعامل.

قائمة انتظار الخدمة

حدد قائمة انتظار الخدمة التي تريد تغيير جدولها.

فترة تغيير الجدول

ملاحظة هذه الحقول هي الحقول الوحيدة التي يمكن تحديثها بعد إنشاء حدث.

الحقل	الوصف
تاريخ الجدول	حدد تاريخ فترة تغيير الجدول.
تغيير وقت البدء	أدخل وقت بدء فترة تغيير الجدول بتنسيق 24 ساعة. ملاحظة لتحديد منتصف الليل، أدخل **0:00** يدويا.
تغيير وقت الانتهاء	أدخل وقت انتهاء فترة تغيير الجدول بتنسيق 24 ساعة. ملاحظة لتحديد منتصف الليل، أدخل **24:00** يدويا.

تنبؤ

حدد التوقعات المستخدمة للإشارة إلى احتياجات التوظيف لتاريخ تغيير الجدول. يمكنك اختيار توقعات الإنتاج أو توقعات مسماة أو إعادة توقع خلال اليوم.

خيار تغيير الجدول الزمني

اختر نوع تغيير الجدول الذي تريد تقديمه للوكلاء المحددين:

- الإجازة الطوعية - يتخلى الوكلاء عن الوقت خلال الفترات الزمنية المكتظة بالموظفين
- العمل الإضافي—يحصل الوكلاء على وقت إضافي خلال الفواصل الزمنية التي تعاني من نقص في الموظفين

- كلاهما—يتخلى الوكلاء عن الوقت أثناء الفواصل الزمنية المكتظة بالموظفين ويلتقطون وقتا إضافيا أثناء الفواصل الزمنية التي تعاني من نقص الموظفين

معلمات الإجازة الطوعية

تظهر هذه الحقول عندما تختار خيار الإجازة الطوعية أو تغيير الجدولين معا.

الحقل	الوصف
الحد الأدنى من الإجازات	أدخل الحد الأدنى من الإجازات التي يمكن أن يأخذها الوكيل. الحد الأقصى
لوقت الإجازة	أدخل الحد الأقصى للإجازات التي يمكن أن يأخذها الوكيل.
السماح بتحديدات الإجازات المتعددة	حدد خانة الاختيار هذه للسماح للوكلاء بأخذ إجازة في مقاطع متعددة خلال فترة تغيير الجدول - أي أنه لا يلزم أن تكون الإجازة متجاورة.
عتبة هدف التوظيف	أدخل مقدار زيادة عدد الموظفين (رقم موجب) أو نقص الموظفين (رقم سالب) مسموح به خلال كل فاصل زمني في فترة تغيير الجدول.
الاستثناء الذي يجب استخدامه	حدد الاستثناء الذي سيتم استخدامه للإجازة الطوعية في الوكيل جدول.

معلمات العمل الإضافي

تظهر هذه الحقول عندما تختار خيار "إجازة العمل الإضافي" أو "كلا الجدولين".

الحقل	الوصف
الحد الأدنى من العمل الإضافي	أدخل الحد الأدنى لمقدار العمل الإضافي الذي يمكن للوكيل القيام به. هذا الحقل عند تحديد خيار تغيير العمل الإضافي أو كلا الجدولين.
الحد الأقصى للعمل الإضافي	أدخل الحد الأقصى لمقدار العمل الإضافي الذي يمكن أن يأخذه الوكيل. هذا الحقل عند تحديد خيار تغيير العمل الإضافي أو كلا الجدولين.
السماح بتحديدات متعددة للعمل الإضافي	حدد خانة الاختيار هذه للسماح للوكلاء بتولي العمل الإضافي في مقاطع متعددة خلال فترة تغيير الجدول - أي أنه لا يلزم أن يكون العمل الإضافي متجاورا. تظهر خانة الاختيار هذه فقط عند تحديد خيار تغيير العمل الإضافي أو كلا الجدولين.
فرض فجوة دنيا بين التحول والبدء	حدد خانة الاختيار هذه إذا كنت تريد المطالبة بوجود حد أدنى من الوقت بين المناوبة العادية للوكيل وبدء العمل الإضافي.

الحقل	الوصف
من العمل الإضافي	
الحد الأدنى لمدة الفجوة	أدخل الحد الأدنى من الوقت الذي يمكن أن يحدث بين المناوبة العادية للوكيل وبداية العمل الإضافي.
عتبة هدف التوظيف	أدخل مقدار زيادة عدد الموظفين (رقم موجب) أو نقص الموظفين (رقم سالب) مسموح به خلال كل فاصل زمني في فترة تغيير الجدول.

الوكلاء

حدد الوكلاء الذين تريد دعوتهم للمشاركة في حدث الجدولة الديناميكية خلال اليوم. العاملون المدرجون في الجزء "متوفر" هم أولئك الذين يدعمون الخدمة التي حددتها.

ملاحظة بالنسبة لأحداث العمل الإضافي الطوعي فقط (لا تشمل الأحداث الخاصة بالعمل الإضافي الطوعي والإجازة الطوعية)، لديك خيار تحديد وكلاء خارج قائمة انتظار الخدمة المحددة من أجل شارك في الحدث. يمنحك هذا مزيدا من المرونة لتلبية متطلبات التغطية الخاصة بك. لجعل هؤلاء العاملين مرئيين في الجزء متوفر، حدد خانة الاختيار "أريد تعيين وكلاء في قوائم انتظار خدمة أخرى للحدث". لاحظ أنه إذا قمت بتحديد خانة الاختيار، وتعيين وكلاء خارجيين للحدث، ثم إلغاء تحديد خانة الاختيار، فستتم إزالة هؤلاء العاملين الخارجيين من جزئي "متوفر" و"معين".

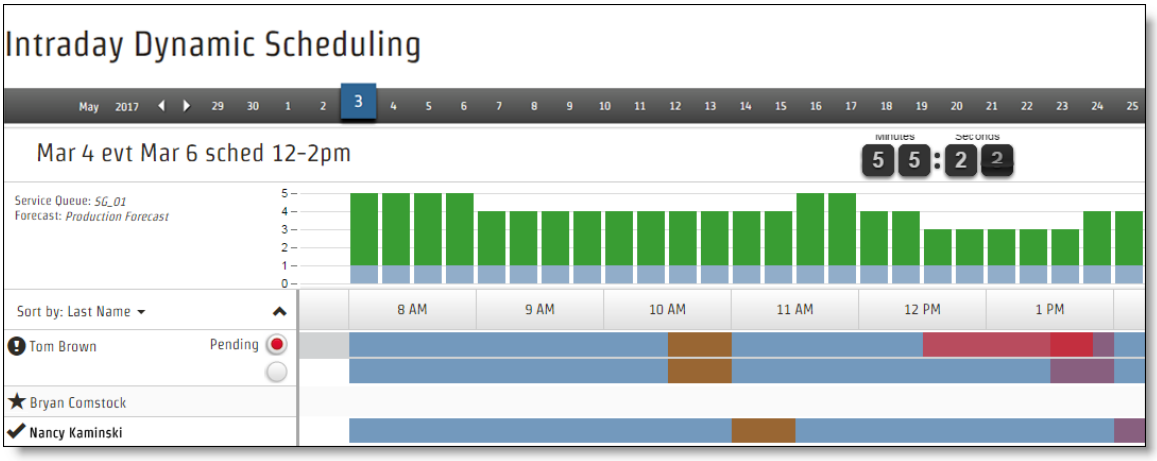
قد لا يتمكن الوكيل المدعو من المشاركة في الحدث لأن جدول الوكيل لا يتوافق مع متطلبات الحدث. في هذه الحالة، يرى العامل رسالة تفيد بأن تحديد الإجازة أو العمل الإضافي لم يعد متاحا للحدث.

ملاحظة يمكن للوكلاء الاشتراك في العمل الإضافي الطوعي في الأيام التي ليس لديهم جدول زمني.

الموافقة على تغييرات الجدول

إذا تم تكوين حدث جدولة ديناميكية خلال اليوم للموافقة تلقائيا على تغييرات جدول العامل (يتم تحديد خانة الاختيار "الموافقة على تغييرات جدول الوكيل تلقائيا")، فعندئذ يظهر تغيير الجدول على الفور في جدول العامل.

تظهر تغييرات جدول العامل التي تحتاج إلى موافقة في صفحة الجدولة الديناميكية خلال اليوم لهذا الحدث.



يتم تمييز أسماء الوكلاء الذين تمت دعوتهم للمشاركة في حدث جدولة ديناميكية خلال اليوم بواحد من ثلاثة رموز (كما هو موضح في الرسم أعلاه).

- نجمة—تشير إلى الوكيل الذي تمت دعوته للمشاركة في الحدث ولكنه لم يرد بعد
- علامة اختيار—تشير إلى الوكيل الذي أجرى تغييرات في الجدول وتمت الموافقة على هذه التغييرات، إما تلقائيا أو يدويا
- علامة تعجب—تشير إلى الوكيل الذي تنتظر تغييراته الموافقة اليدوية

إذا كانت تغييرات أحد الوكلاء تنتظر موافقتك، فهناك شريطان للجدول بجوار اسم الوكيل. الشريط العلوي هو الجدول المقترح (معلق) والشريط السفلي هو الجدول الحالي للوكيل. عند التبديل بين الجدول الحالي للوكيل والجدول الزمني المعلق للوكيل الذي تم تغييره، يتم تحديث التغطية لمساعدتك في تحديد ما إذا كنت تريد قبول التغيير المعلق أم لا.

قبول الجدول الزمني المقترح من الوكيل

1. حدد الخيار معلق .
2. على شريط الأدوات، انقر فوق حفظ .

في الحالة التالية، Webex يستبدل WFO نشاطا غير مدفوع الأجر في جدول العامل الذي أرسل التغييرات بنشاط "غير متوفر".

تكوين الأحداث الديناميكية خلال اليوم	إجراءات الوكيل
يتضمن إجازة طوعية تستخدم استثناء مدفوع الأجر.	▪ يضيف الوكيل إجازة طوعية، وتتداخل هذه الإجازة الطوعية مع نشاط غير مدفوع الأجر في الجدول الحالي للوكيل.

تكوين الأحداث الديناميكية خلال اليوم	إجراءات الوكيل

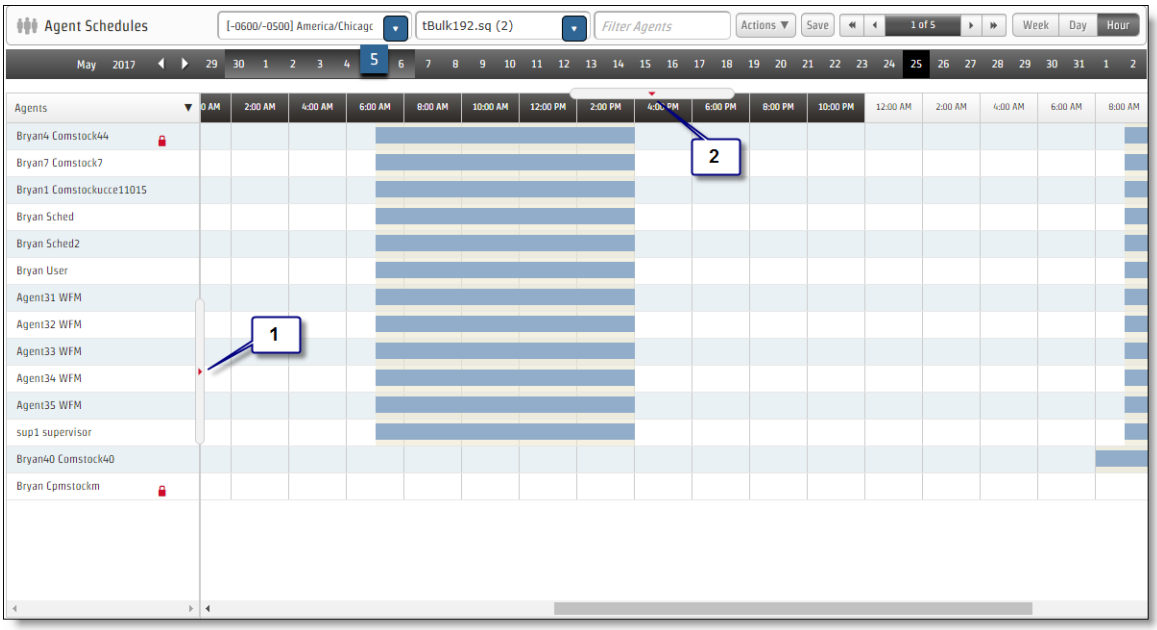
- تتم الموافقة على تغييرات الوكيل يدويا أو تلقائيا.

رفض الجدول الزمني المقترح من الوكيل

1. حدد الخيار الحالي .
2. على شريط الأدوات، انقر فوق حفظ.

حول الأدراج

الدرج هو جزء يتم فتحه وإغلاقه بالنقر فوق عنصر تحكم في صفحة جداول العامل.



تتوفر ثلاثة أدراج:

- درج تفاصيل التزام الوكيل—يتم عرضه بالنقر فوق اسم أحد الوكلاء في قائمة الوكلاء
- درج الالتزام—يتم عرضه بالنقر فوق عنصر تحكم السهم (رقم 1 في الشكل) الموجود على يسار قائمة الوكلاء
- درج التغطية—يتم عرضه بالنقر فوق عنصر تحكم السهم (رقم 2 في الشكل) أسفل شريط التقويم

ملاحظة لا يتوفر درج التغطية عند تصفية جداول العامل حسب الفريق.

التحقق من تغطية التوظيف

يتوفر درج التغطية فقط لمجموعات قائمة انتظار الخدمة وقائمة انتظار الخدمة. يتم فتحه وإغلاقه بالنقر فوق عنصر تحكم السهم أسفل شريط التقويم.

يحتوي درج التغطية على طرق العرض التالية:

- التغطية: عرض مجدول (العرض الافتراضي)
- التغطية: عرض الانكماش
- التغطية: عرض إعادة التنبؤ
- خلال اليوم: عرض البيانات
- خريطة تغطية متعددة المهارات

يمكنك استخدام درج التغطية لمعرفة كيف WFM التنبؤ بما ستقوم به قائمة انتظار الخدمة لكل يوم وفاصل زمني. يوضح لك ما إذا كانت توقعاتك دقيقة عند مقارنتها بجدول الإنتاج ويسمح لك بإجراء تغييرات في جدول ما بعد الإنتاج.

ملاحظة يتم حساب بيانات مستوى الخدمة في كافة صفحات التغطية باستخدام الإجماليات اليومية في طرق عرض الساعة واليوم والإجماليات الأسبوعية في عرض الأسبوع.

استنادا إلى المقاييس المعروضة في درج التغطية، يمكنك تحرير الجدول لتحسين هدف مستوى الخدمة الكلي. على سبيل المثال، يمكنك إعادة جدولة استراحة أحد الوكلاء لتحدث بعد 30 دقيقة لحل مشكلة تتعلق بالتوظيف. يمكن لمرونة الجدول الزمني هذه أن تحدث فرقا كبيرا نحو الحفاظ على هدف مستوى الخدمة اليومية.

ملاحظة إذا لم تشاهد التغطية التي تحتاجها عند تحرير الجدول، فقد يرجع ذلك إلى الحد الأدنى لقيمة مدة الجدولة المعينة لقائمة انتظار الخدمة هذه أو قائمة انتظار خدمة أخرى. ضع في اعتبارك تقصير
الحد الأدنى للمدة أو إزالة إعداد الحد الأدنى للمدة تماما للسماح بمزيد من المرونة في تلبية متطلبات التغطية.

يتم تحديث المقاييس في هذا الدرج تلقائيا عند تغيير جدول الإنتاج.

يمكنك اختيار المعلومات التي يتم عرضها في مخطط التغطية بالنقر فوق أزرار المقاييس الموجودة على يسار الرسم البياني وإيقاف تشغيلها. يمكنك معرفة ما إذا كان قد تم تشغيل أحد الأزرار إذا تغيرت حدود الزر من الرمادي الفاتح إلى الرمادي الداكن.

تظهر نافذة منبثقة عندما تنقر فوق شريط في أي من أدراج التغطية.

المعلومات الواردة في النافذة المنبثقة مفصلة في الجدول التالي.

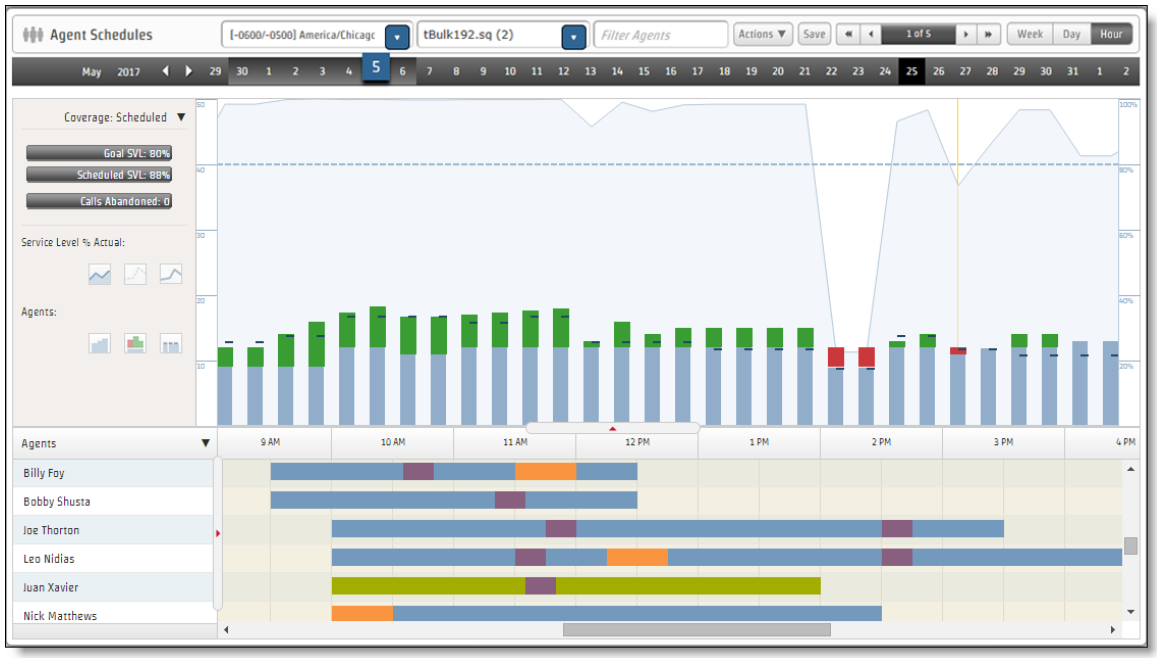
ملاحظة تعرض قوائم انتظار الخدمة التفاعلية المعلومات في عمودي "العاملين" و"٪ SVL". تعرض قوائم انتظار الخدمة غير التفاعلية وأي مجموعات قوائم انتظار خدمة المعلومات في الوكلاء فقط عمود.

الحقل	الوصف
تنبؤ	عدد العاملين والنسبة المئوية لمستوى الخدمة المتوقعة للفاصل.
المقرر	عدد العاملين ونسبة مستوى الخدمة المجدولة للفاصل. لا يشمل هذا الرقم الوكلاء غير النشطين أو الوكلاء الذين تم إنهاء خدمتهم ولكنهم ما زالوا مدرجين في الجدول. ملاحظة في حالة جدولة عامل لمجموعة متعددة المهارات، يساهم العامل في وزن قائمة انتظار الخدمة إلى عدد المجدولة الوكلاء. على سبيل المثال، إذا كان وزن قائمة انتظار الخدمة 30 بالمائة في المجموعة متعددة المهارات، فإن العامل المجدول للمجموعة متعددة المهارات يساهم ب 0.3 عامل مجدول لقائمة انتظار الخدمة هذه.
حقيقي	العدد الفعلي للوكلاء ونسبة مستوى الخدمة للفاصل.
انكماش	يتم تطبيق عدد الوكلاء بعد الانكماش على عدد الوكلاء المجدولين ونسبة مستوى الخدمة المتوقعة لهذا العدد من الوكلاء.

الحقل	الوصف
إعادة التنبؤ	عدد العاملين المعاد توقعه استنادا إلى عدد جهات الاتصال المعاد توقعه ومتوسط وقت المعالجة المعاد توقعه، بالنظر إلى هدف مستوى الخدمة المطلوب (النسبة المئوية والثواني). هذه البيانات متاحة للنصف ساعة الحالية وما بعدها.
٪ هدف SVL	(قوائم انتظار الخدمة التفاعلية فقط) هدف النسبة المئوية لمستوى الخدمة.
انكماش٪	نسبة الانكماش المطبقة على الفاصل الزمني.
٪ إعادة التنبؤ	النسبة المئوية لمستوى الخدمة المعاد توقعه. تتوفر هذه البيانات بالنسبة ل نصف ساعة الحالية وما بعدها.

التغطية: عرض مجدول

التغطية: العرض المجدول هو العرض الافتراضي في درج التغطية. فهو يوضح مدى نجاح قائمة انتظار الخدمة في تحقيق هدف مستوى الخدمة الخاص بها من خلال مقارنة بيانات الوقت الفعلي بجدول الإنتاج.



يمكنك تهيئة المخطط لعرض أي من المقاييس التالية أو جميعها بالنقر فوق أزرار القياس المناسبة وإيقاف تشغيلها:

- (قوائم انتظار الخدمة الفردية فقط) مستوى الخدمة ٪ مجدول
- (قوائم انتظار الخدمة الفردية فقط) مستوى الخدمة النسبة المئوية للهدف
- (قوائم انتظار الخدمة الفردية فقط) مستوى الخدمة ٪ الفعلي
- الوكلاء المجدولة
- توقعات الوكلاء
- الوكلاء الفعليون
- (قوائم انتظار الخدمة الفردية غير التفاعلية أو مجموعات قوائم انتظار الخدمة فقط) الحد الأقصى لجهات الاتصال في قائمة الانتظار

تعرض اللوحة اليسرى أيضا المقاييس التالية للفترة الزمنية المحددة:

- (قوائم انتظار الخدمة التفاعلية فقط) الهدف SVL ٪
- (قوائم انتظار الخدمة التفاعلية فقط) نسبة SVL المجدولة
- (الأيام الحالية والماضية فقط لمدة Unified CCE ACD) نسبة SVL الفعلية
- المكالمات المهملة

تفسير المخطط

التغطية: يعرض مخطط العرض المجدول شريطا مكدسا ورسما بيانيا خطيا ليوم محدد. الأشرطة والخطوط مرمزة بالألوان للمساعدة في التفسير. يمثل كل شريط فاصلا زمنيا مدته 15 دقيقة في طرق عرض اليوم والساعة وفاصلا زمنيا مدته 60 دقيقة في عرض الأسبوع.

يصف الجدول التالي الألوان المستخدمة في الشريط المكدس لكل فاصل.

اللون	الوكلاء المجدولة
أزرق فاتح	عدد الوكلاء المجدولين.
أزرق غامق	العدد الفعلي للوكلاء.
أحمر	عدد الوكلاء المتوقعين. يشير إلى وجود نقص في الوكلاء.
أخضر	عدد الوكلاء المتوقعين. يشير إلى وجود فائض من الوكلاء المجدولين.

لتحديد الوقت الأقل اضطرابا لإدراج نشاط، قارن بين الوكلاء المجدولين وتوقعات الوكلاء في المخطط. يمكنك استخدام الفجوة لتحديد عدد الوكلاء المتاحين للنشاط المخطط له دون التأثير على التغطية.

إذا كان هناك وكلاء إضافيون متاحون، فيمكنك جدولة نشاط دون التأثير على هدف مستوى الخدمة. على سبيل المثال، إذا كان الفاصل الزمني من 10:30 إلى 11:00 يحتوي على فائض من أربعة وكلاء مجدولين، فيمكنك جدولة اجتماع مدته 30 دقيقة مع أربعة وكلاء خلال ذلك الوقت.

إذا كان عدد الوكلاء المجدولة أقل مما تتطلبه التوقعات ، فأنت بحاجة إلى تغيير جداول الوكلاء للوفاء بمتطلبات الجدول.

يصف الجدول التالي الخطوط المستخدمة لتمثيل مستويات الخدمة المختلفة في المخطط. يمكنك مقارنة درجات مستوى الخدمة الفعلية بمستوى الخدمة المجدول وهدف مستوى الخدمة لمعرفة ما يحدث بالضبط في مركز الاتصال. يوضح المخطط مدى قرب مركز الاتصال من تحقيق هدف مستوى الخدمة.

بالنسبة لقوائم انتظار الخدمة غير التفاعلية، يعرض المخطط الحد الأقصى الفعلي لجهات الاتصال في قائمة الانتظار.

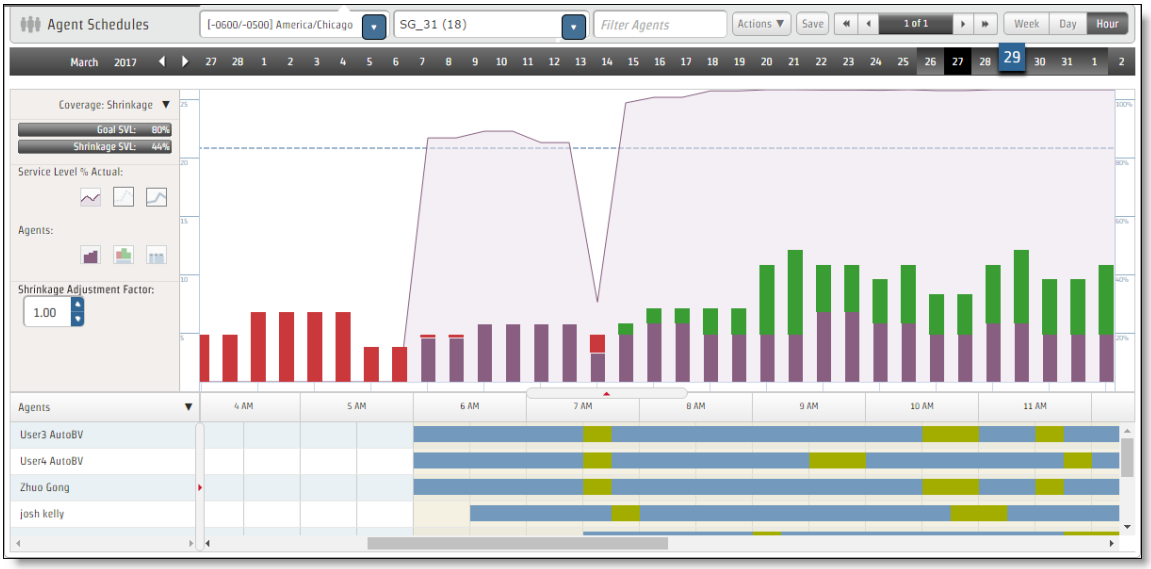
ملاحظة يتوفر الرسم البياني الخطي الذي يمثل مستويات الخدمة أو مقاييس قائمة الانتظار فقط لقوائم انتظار الخدمة الفردية، وليس لمجموعات قوائم انتظار الخدمة.

الخط	مستوى الخدمة
أزرق فاتح	(قوائم انتظار الخدمة التفاعلية) مستوى الخدمة ٪ مجدول (قوائم انتظار الخدمة غير التفاعلية فقط) الحد الأقصى لجهات الاتصال في قائمة الانتظار
أزرق متقطع	(قوائم انتظار الخدمة التفاعلية فقط) مستوى الخدمة ٪ الهدف
أزرق غامق	(قوائم انتظار الخدمة التفاعلية فقط) مستوى الخدمة ٪ الفعلي

التغطية: عرض الانكماش

تعرض طريقة عرض التغطية: الانكماش تأثير الانكماش على قدرة الجدول على تلبية مستوى الخدمة. يمكنك ضبط نسبة الانكماش لترى كيف يؤثر ذلك على تحقيق هدف مستوى الخدمة.

ملاحظة يتم تطبيق الانكماش فقط على التواريخ والأوقات المستقبلية.



يمكنك تكوين المخطط لعرض أي من المقاييس التالية أو جميعها بالنقر فوق أزرار القياس المناسبة وإيقاف تشغيلها:

- (قوائم انتظار الخدمة التفاعلية فقط) مستوى الخدمة٪ انكماش
- (قوائم انتظار الخدمة التفاعلية فقط) مستوى الخدمة ٪ الهدف
- (قوائم انتظار الخدمة التفاعلية فقط) مستوى الخدمة ٪ الفعلي
- (قوائم انتظار الخدمة غير التفاعلية فقط) الحد الأقصى لجهات الاتصال في قائمة الانتظار
- انكماش العوامل
- توقعات الوكلاء
- الوكلاء الفعليون

يتم تعيين حقل عامل ضبط الانكماش افتراضيا على 1.00 (لا يوجد تعديل من سيناريو الانكماش الافتراضي المطبق على قائمة انتظار الخدمة). يمكنك تغيير العامل لأعلى أو لأسفل لمعرفة كيفية تأثير هذه التغييرات على الجدول واستخدام تلك المعلومات لتحديد ما إذا كان الجدول يحتاج إلى تعديل بحيث يتم تحقيق هدف مستوى الخدمة. على سبيل المثال، إذا قمت بإدخال 2.00 كعامل ضبط، فإن نسبة الانكماش المطبقة على كل فاصل الزمني تتضاعف.

لضبط عامل ضبط الانكماش:

1. في الحقل "عامل ضبط الانكماش"، استخدم السهمين لأعلى ولأسفل لتغيير عامل الضبط إلى قيمة جديدة. تتراوح القيم الصالحة من 0.00 إلى 10.00.

2. انقر في أي مكان في المخطط لتطبيق عامل الضبط الجديد على كل فاصل زمني. يتم تحديث المخطط ليعكس عامل تعديل الانكماش الجديد.

ملاحظة لا يؤثر عامل التعديل على التوقعات الفعلية الخاصة بك على صفحة التخطيط. إنه فقط لأغراض العرض على هذه الصفحة.

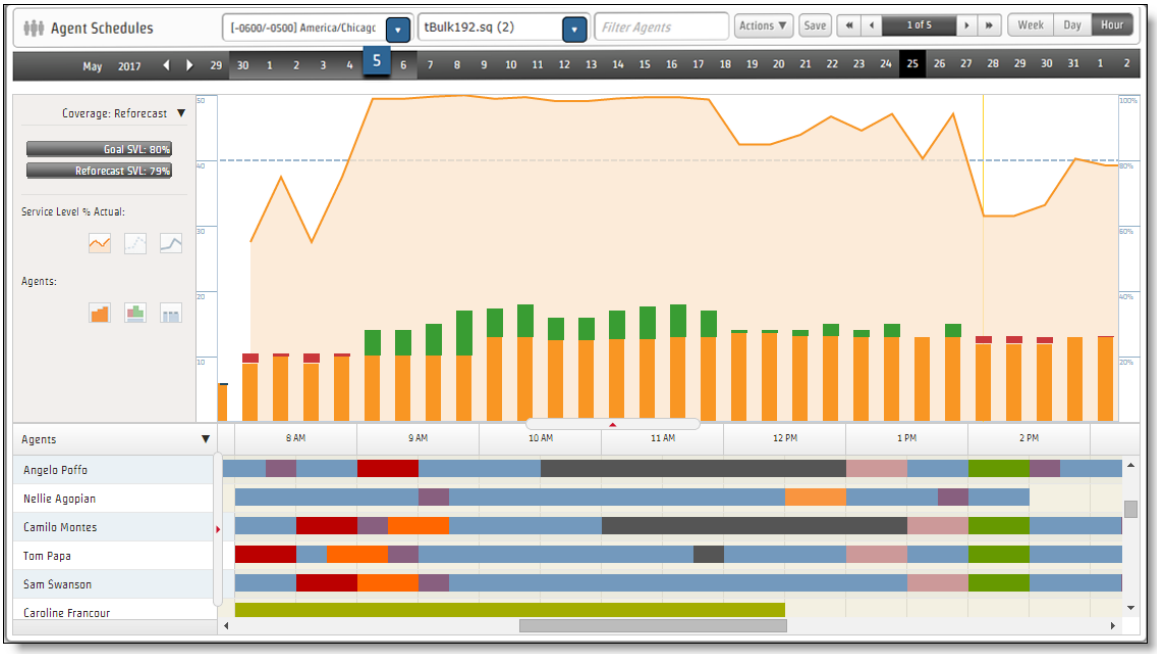
تعود قيمة "عامل ضبط الانكماش" إلى القيمة الافتراضية عندما تقوم بتحديث النافذة. لا يمكنك حفظ نسب الانكماش التي تمت مراجعتها.

التغطية: عرض إعادة التنبؤ

تعرض طريقة عرض التغطية: إعادة التنبؤ تأثير مقاييس إعادة التنبؤ على بيانات التغطية بحيث يمكن تحرير الجداول استنادا إلى ما تشير قياسات إعادة التنبؤ إلى أنه قد يحدث.

لعرض طريقة العرض Reforecast:

- حدد التاريخ الحالي، واضبط مستوى التكبير/التصغير على ساعة، وحدد قائمة انتظار خدمة فردية.



يمكنك تهيئة المخطط لعرض أي من المقاييس التالية أو جميعها بالنقر فوق أزرار القياس المناسبة وإيقاف تشغيلها:

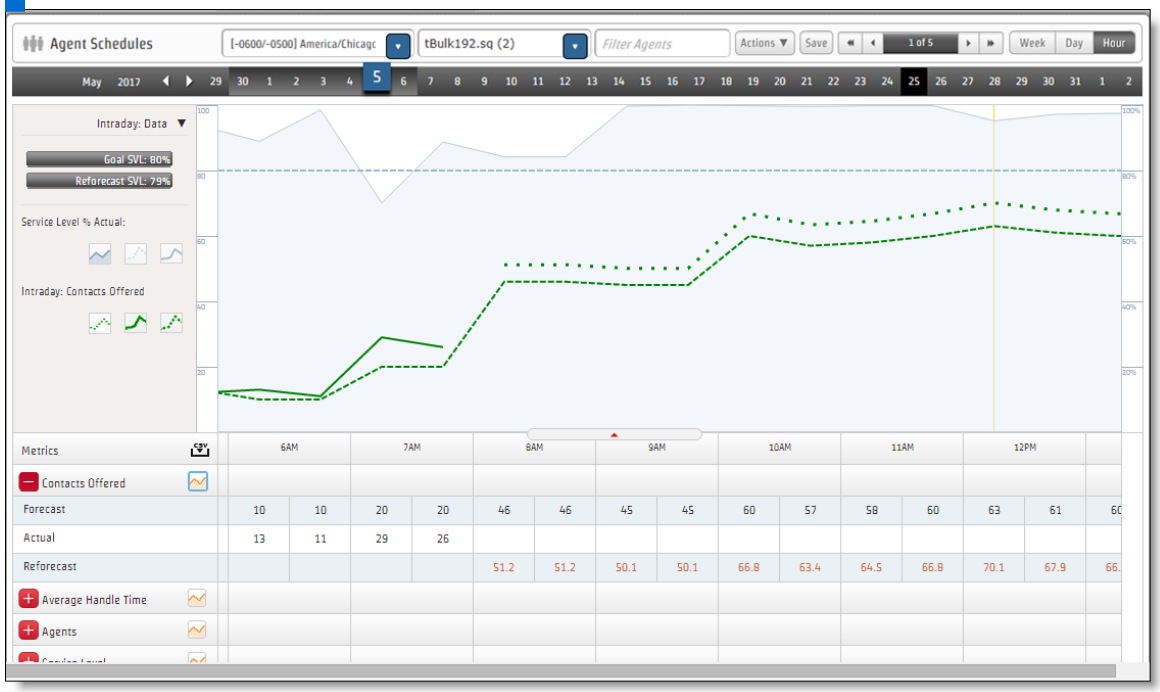
- (قوائم انتظار الخدمة التفاعلية فقط) إعادة التنبؤ بمستوى الخدمة
- (قوائم انتظار الخدمة التفاعلية فقط) مستوى الخدمة ٪ الهدف
- (قوائم انتظار الخدمة التفاعلية فقط) مستوى الخدمة ٪ الفعلي

- (قوائم انتظار الخدمة غير التفاعلية فقط) الحد الأقصى لجهات الاتصال في قائمة الانتظار
- الوكلاء المجدولة
- إعادة توقع الوكلاء
- الوكلاء الفعليون

خلال اليوم: عرض البيانات

تعرض طريقة عرض البيانات خلال اليوم: البيانات البيانات الفعلية مقارنة بالبيانات المتوقعة في شكل مخطط.

ملاحظة لعرض طريقة عرض البيانات خلال اليوم، قم بتعيين مستوى التكبير/التصغير إلى ساعة، ثم حدد قائمة انتظار خدمة فردية.



يمكنك تهيئة المخطط لعرض أي من المقاييس التالية أو جميعها بالنقر فوق أزرار القياس المناسبة وإيقاف تشغيلها:

- ٪ مستوى الخدمة—(قوائم انتظار الخدمة التفاعلية فقط) مجدول وهدف وفعلي. متاح دائما.
- جهات الاتصال المعروضة - تنبؤ وفعلية وإعادة تنبؤ. متوفر عند النقر فوق الزر إظهار في الرسم البياني في درج جهات الاتصال المعروضة. إذا تم تمكينها في صفحة WFM تكوين إعدادات WFM على مستوى النظام (تمكين جهات الاتصال المتوقعة كأرقام عشرية)، يمكن أن تحتوي قيمة توقعات جهات الاتصال على منزلتين عشريتين كحد أقصى، على الرغم من عرض منزل واحد فقط.

- متوسط وقت المعالجة - التنبؤ والفعلي وإعادة التنبؤ. متوفر عند النقر فوق الزر إظهار في الرسم البياني في درج متوسط وقت المعالجة.
- الوكلاء—مجدول، متوقع، فعلي، وإعادة تنبؤ. متوفر عند النقر فوق الزر إظهار في الرسم البياني على درج الوكلاء.
- مستوى الخدمة—(قوائم انتظار الخدمة التفاعلية فقط) إعادة التنبؤ. متوفر عند النقر فوق الزر إظهار في الرسم البياني في درج مستوى الخدمة.
- الحد الأقصى لجهات الاتصال في قائمة الانتظار (قوائم انتظار الخدمة غير المتداخلة فقط) الفعلي. متوفر عند النقر فوق الزر إظهار في الرسم البياني في درج الحد الأقصى لجهات الاتصال في قائمة الانتظار.

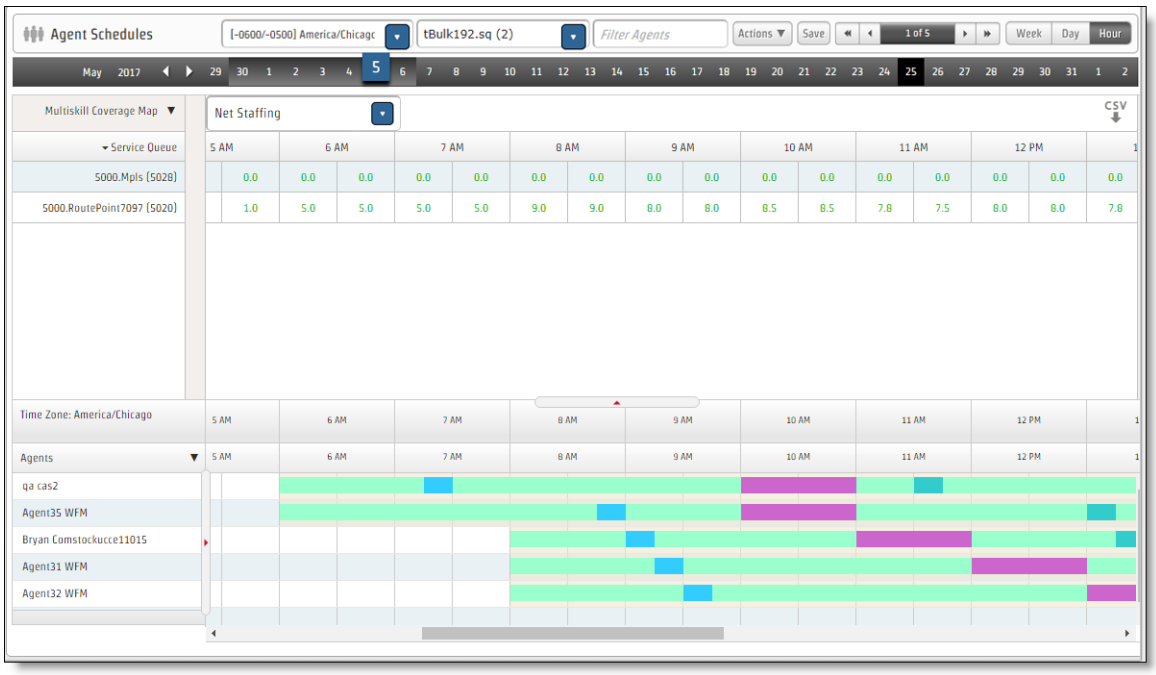
يتم توفير البيانات المستخدمة لإنشاء المخطط في شكل جدول في الأدراج أسفل المخطط. تعرض الأدراج الجدولية المقاييس التالية لفترات زمنية مدتها 30 دقيقة:

- جهات الاتصال المعروضة - تنبؤ وفعلية وإعادة تنبؤ. إذا تم تمكينها في صفحة الإعدادات العامة (تمكين جهات الاتصال المتوقعة كأرقام عشرية)، يمكن أن تحتوي قيمة توقعات جهات الاتصال على منزلتين عشريتين كحد أقصى، على الرغم من عرض منزل واحد فقط.
- متوسط وقت المعالجة - التنبؤ والفعلي وإعادة التنبؤ.
- الوكلاء—التنبؤ، المجدول، الفعلي، وإعادة التنبؤ.
- مستوى الخدمة—(قوائم انتظار الخدمة التفاعلية فقط) التنبؤ والمجدول والفعلي وإعادة التنبؤ.
- الحد الأقصى لجهات الاتصال في قائمة الانتظار (قوائم انتظار الخدمة غير التفاعلية فقط) الفعلي.

يمكن تصدير البيانات الجدولية بتنسيق CSV بالنقر فوق رمز تنزيل CSV على يسار تصنيف المقاييس.

خريطة تغطية متعددة المهارات

تعرض طريقة عرض خريطة التغطية متعددة المهارات مستويات التوظيف لقوائم انتظار خدمة معينة يتم دمجها معا في طرق عرض التغطية الأخرى. يتوفر هذا الخيار فقط عند عرض الجداول الزمنية لمجموعة قائمة انتظار خدمة أو قائمة انتظار خدمة على مستوى تكبير/تصغير الساعة.



يمكنك عرض المقاييس التالية لكل قائمة انتظار خدمة على مستوى فاصل زمني مدته 30 دقيقة:

- توقعات الوكلاء
- الوكلاء المجدولة
- صافي التوظيف—العرض الافتراضي. ويحسب صافي ملاك الموظفين على النحو التالي:

  صافي التوظيف = الوكلاء المجدول - توقعات الوكلاء

يحتوي الجدول على بيانات لمجموعة كافة قوائم انتظار الخدمة التي يمكن للوكلاء المرئيين عملها. يتم عرض قوائم انتظار الخدمة التي تحتوي على توقعات لليوم المحدد فقط. يمكن للعامل العمل في قائمة انتظار خدمة إذا تم تعيينه إلى قائمة انتظار الخدمة هذه عبر تعيينات المهارات أو مجموعة متعددة المهارات، أو إذا كان لديه نشاط مجدول لقائمة انتظار الخدمة خلال ذلك الأسبوع.

ملاحظة العاملون المرئيون هم أولئك الذين يكونون مرئيين لك استنادا إلى طريقة العرض الخاصة بك.

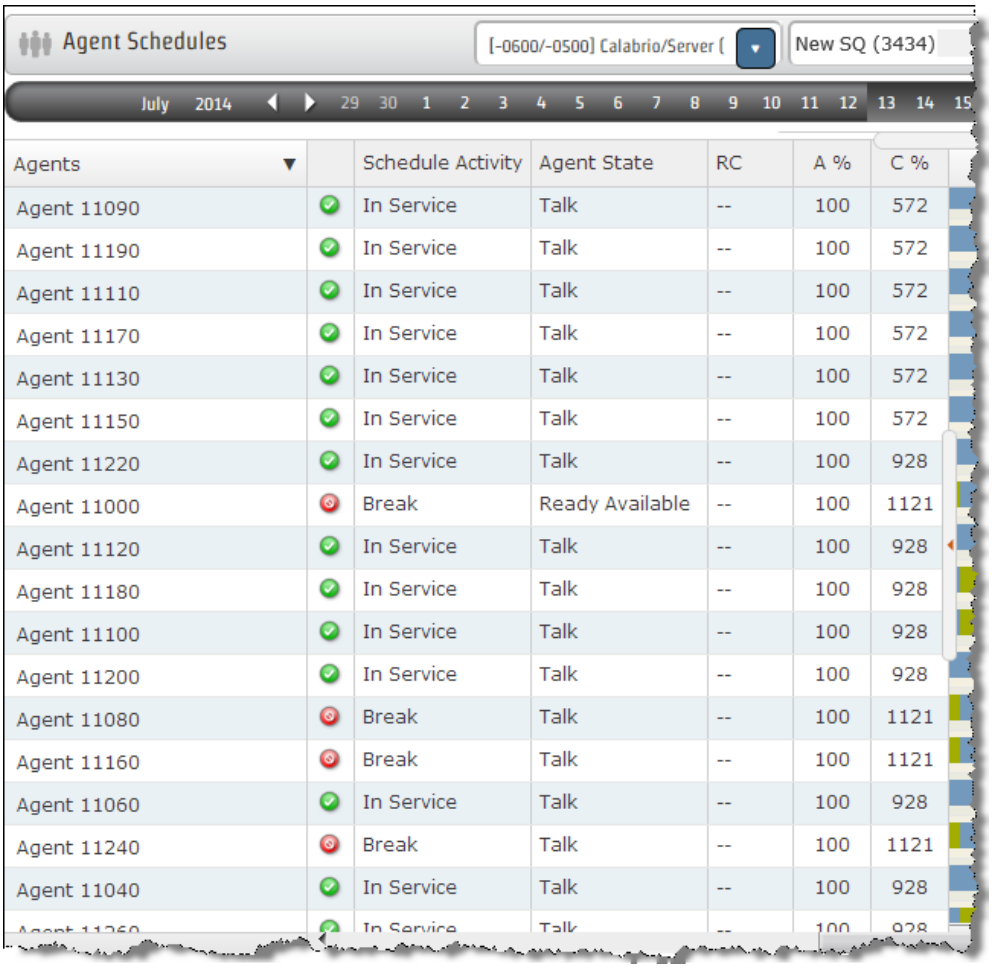
البيانات الموجودة في الجدول هي لقطة لقاعدة البيانات اعتبارا من الوقت الذي حددت فيه خيار "خريطة تغطية المهارات المتعددة". لا تنعكس أي تعديلات أو تغييرات غير محفوظة في الجدول الزمني في هذه البيانات. عند تغيير المقياس إلى عرض، يتم تحديث البيانات.

انقر على رمز تنزيل CSV على يسار تصنيف المقاييس لتصدير البيانات الجدولية بتنسيق CSV.

عرض التزام الوكيل وتوافقه

يعرض درج الالتزام بيانات الوكيل في الوقت الفعلي ونسب الالتزام والمطابقة للوكلاء في قائمة الوكلاء. افتحه وأغلقه بالنقر فوق عنصر تحكم السهم الموجود على يسار قائمة الوكلاء. عندما يكون الدرج مفتوحا، يتم تحديث البيانات كل 30 ثانية.

ملاحظة لا يتم تحديث درج الالتزام في نفس الوقت الذي يتم فيه تحديث عنصر واجهة المستخدم الالتزام في الوقت الفعلي مستكشف البيانات. راجع أداة الالتزام في الوقت الفعلي.



Agents		Schedule Activity	Agent State	RC	A %	C %
Agent 11090		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11190		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11110		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11170		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11130		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11150		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11220		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11000		Break	Ready Available	--	100	1121
Agent 11120		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11180		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11100		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11200		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11080		Break	Talk	--	100	1121
Agent 11160		Break	Talk	--	100	1121
Agent 11060		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11240		Break	Talk	--	100	1121
Agent 11040		In Service	Talk	--	100	928

يجمع WFM بيانات حالة الوكيل في الوقت الفعلي من ACD ويقارنها بجداول الوكيل لحساب نسب الالتزام والمطابقة. يتم حساب قيم الالتزام والمطابقة كل 15 دقيقة.

ملاحظة يتم تحديث نسب الالتزام والمطابقة في درج الالتزام كل 30 ثانية ويتم تقريبها إلى عدد صحيح. قد تختلف هذه النسب عن

يتم عرض النسب المئوية في درج "تفاصيل الالتزام" لأنه يتم تحديث كل درج بمعدل مختلف، ويعرض درج "تفاصيل الالتزام" نسب الالتزام والتوافق في صورة عدد عشري بدلا من عدد صحيح.

هام يجب إنشاء خادم بيانات ثان لإرسال بيانات الإنتاجية إلى مستكشف البيانات للوكلاء الذين يدعمون قائمة انتظار خدمة غير تفاعلية. إ
لم يكن خادم بيانات WFO Webex الإضافي هذا
قيد الاستخدام والعامل يدعم قائمة انتظار خدمة غير تفاعلية، لا يتلقى مستكشف البيانات بيانات الإنتاجية لهذا العامل. هذا صحيح على الرغم من أن المعلومات مرئية في درج تفاصيل الالتزام. وهذا يعني أن العامل لن يلتزم بتقارير Data Explorer.

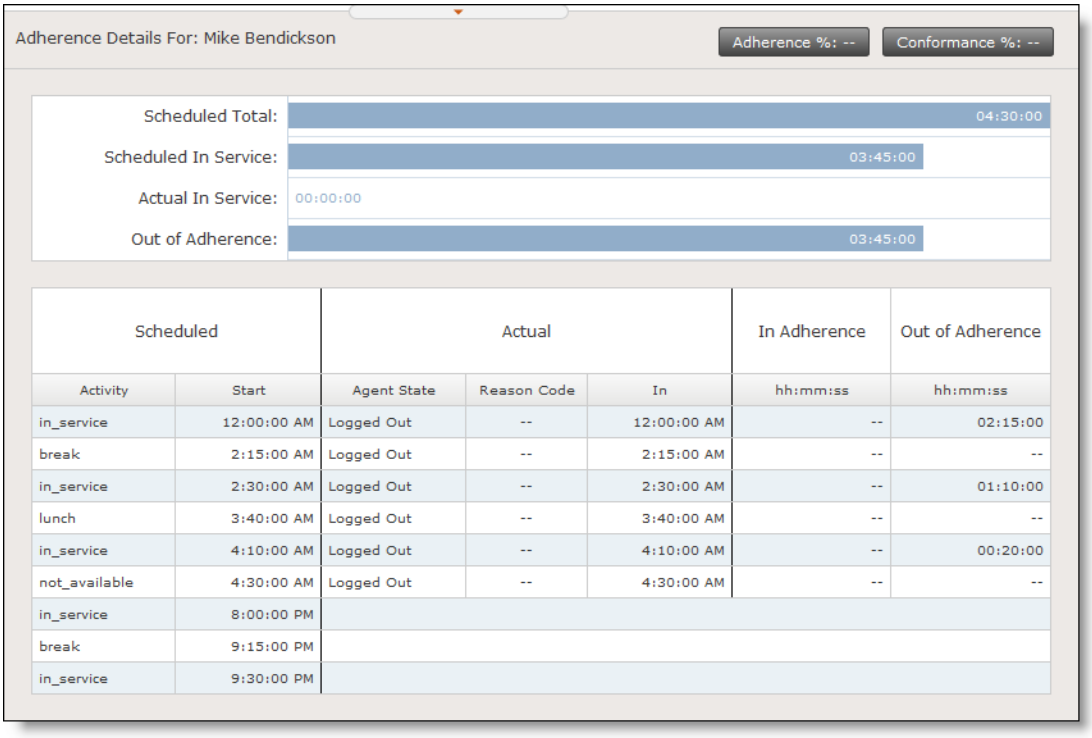
يسرد الجدول التالي الحقول الموجودة في درج الالتزام.

الحقل	الوصف
الوكلاء	اسم الوكيل.
أيقونات الكرة الحمراء أو الخضراء	تشير الكرة الخضراء إلى أن العامل ملتصق. تشير الكرة الحمراء إلى أن الوكيل خارج الالتزام.
جدولة النشاط	النشاط المجدول الحالي للوكيل.
حالة الوكيل	حالة الوكيل ACD للعامل.
RC	رمز السبب أو الوصف (إن وجد) المرتبط بحالة ACD العامل. رموز السبب هي تلك المرتبطة بقائمة انتظار الخدمة الرئيسية للعامل.
% A	نسبة التزام العامل. الالتزام هو النسبة المئوية للوقت الذي يتبع فيه الوكلاء جداولهم. عند حساب الالتزام ، يأخذ WFM في الاعتبار أوقات الوصول والمغادرة المجدولة ، وفترات الراحة ، ووجبات الغداء ، والوقت الذي يقضيه في الأنشطة المجدولة. ثم يقارن النشاط الفعلي بالنشاط المجدول كل مللي ثانية من خلال وردية العمل. على سبيل المثال ، الوكيل الذي من المقرر أن يكون في الخدمة في الساعة 09:00 وتسجيل الخروج في الساعة 16:00 ، والذي يلتزم بهذا الجدول الزمني طوال اليوم ، يلتزم بنسبة 100٪. يتم حساب الالتزام بالصيغة التالية: [(تم تكوين دقائق الالتزام بالجدول - الدقائق غير الملتزمة) ÷ دقائق الالتزام بالجدول المهيأة] × 100

الحقل	الوصف
	في هذه الصيغة، "دقائق الالتزام بالجدول الزمني المكونة" هي مجموع الوقت المجدول للأنشطة التي تم تعيين خيار حساب الالتزام لها على نعم (راجع تخصيص تعيينات حالة الالتزام). ملاحظة إذا كانت الصيغة تنتج رقما سالبا، يعرض الحقل صفرا.
% C	نسبة مطابقة العامل. المطابقة هي النسبة المئوية للوقت الذي يعمل فيه الوكيل بمقدار الوقت المناسب ، بغض النظر عن الوقت من اليوم الذي يعمل فيه العامل. لا يأخذ الالتزام بالجدول الزمني أوقات الوصول والمغادرة في الاعتبار. على سبيل المثال ، الوكيل الذي من المقرر أن يعمل من الساعة 08:00 إلى الساعة 16:00 ولكنه يعمل بدلا من ذلك من الساعة 10:00 إلى الساعة 18:00 سيكون متوافقا مع الجدول الزمني ولكنه لا يلتزم به. يتم حساب المطابقة وفقا للمعادلة التالية: (إجمالي الوقت الذي يكون فيه العامل في حالة جاهز أو حديث أو معلق أو حالة عمل) ÷ (إجمالي الوقت الحالي المجدول أثناء الخدمة) × 100 لا يشمل وقت الخدمة الغداء أو الاستراحات أو المشاريع أو الاستثناءات. ملاحظة (Five9 ACDs فقط) يتم التقاط بيانات الوقت الحقيقي في الفاصل الزمني طوال فترة الفاصل. ومع ذلك ، فإن البيانات يمكن استردادها بواسطة خدمات الويب API الطلبات فقط لعدد معين من المرات في الدقيقة والساعة واليوم. (استشر دعم عملاء Five9 للحصول على مزيد من المعلومات حول هذه الحدود وكيفية تغييرها إذا لزم الأمر. واجهات برمجة التطبيقات المستخدمة هي getUsersInfo و getSkills و getAgentGroups و runReport.) ولهذا السبب، إذا تم تعيين الفاصل الزمني إلى قيمة صغيرة جدا، يمكن تفويت البيانات في الالتقاط بعد تقديم الحد الأقصى لعدد طلبات API للساعة إذا كان الوقت بين آخر التقاط مسموح به وبداية الساعة التالية أطول من الفاصل الزمني للالتقاط. لتحديد الحد الأدنى للفاصل الزمني، استخدم هذه الصيغة: 3600 ÷ الحد الأقصى للمكالمات API في الساعة = الحد الأدنى للفاصل الزمني بالثواني

عرض الالتزام التفصيلي لوكيل

يتم فتح درج تفاصيل الالتزام وإغلاقه بالنقر فوق اسم أحد الوكلاء في قائمة الوكلاء. يوضح مدى حفاظ الوكيل على الالتزام بالجدول الزمني منذ بداية اليوم. يتم حساب الالتزام باستخدام بيانات حالة العامل التي تم التقاطها من ACD في الوقت الفعلي. ولهذا السبب، فإن القيم المعروضة أعلى درج تفاصيل الالتزام (الإجمالي المجدول، والمقرر في الخدمة، والفعلي في الخدمة، وخارج الالتزام) تعكس البيانات في الوقت الذي تفتح فيه الدرج وقد تختلف عن القيم المعروضة في جزء التفاصيل. يمكنك تحديث البيانات في الدرج عن طريق إغلاقه ثم إعادة فتحه.



يمكنك استخدام درج "تفاصيل الالتزام" للقيام بما يلي:

- قارن الأنشطة المجدولة للوكيل بإحصائيات الوقت الفعلي حول الوكيل من ACD
- تفسير إحصائيات الالتزام

يصف الجدول التالي حقول درج تفاصيل الالتزام.

عمود	الوصف
نسبة الالتزام	درجة التزام العامل. يتم تحديث قيمة النسبة المئوية في كل مرة الدرج مفتوح. يتم عرض القيمة كرقم عشري ويتم حسابها كل 15 دقيقة.

عمود	الوصف
	ملاحظة قد تختلف هذه القيمة عن قيمة A ٪ في درج الالتزام لأن كل درج يقوم بالتحديث بمعدل مختلف ولأن القيم يتم تقريبها في درج الالتزام.
المطابقة ٪	درجة مطابقة العامل. يتم تحديث قيمة النسبة المئوية كل وقت فتح الدرج. يتم عرض القيمة كرقم عشري ويتم حسابها كل 15 دقيقة. ملاحظة قد تختلف هذه القيمة عن قيمة C ٪ في درج الالتزام لأن كل درج يقوم بالتحديث بمعدل مختلف ولأن القيم يتم تقريبها في درج الالتزام.
الإجمالي المجدول	إجمالي الوقت الذي تمت جدولة عمل الوكيل فيه للتاريخ المحدد. إذا كان التاريخ المحدد هو التاريخ الحالي ، ويتم حساب القيمة إلى وقت فتح الدرج. تتضمن هذه القيمة الوقت المدفوع فقط وليس الوقت غير المدفوع.
مجدول في الخدمة	إجمالي الوقت الذي من المقرر أن يكون فيه العامل في الخدمة ومتاحا ل تعامل مع مكالمات التاريخ الحالي في وقت فتح الدرج. عندما يكون العاملون في الخدمة، يكونون إما مستعدين لمعالجة مكالمة أو يعالجون مكالمة بالفعل.
الفعلي في الخدمة	إجمالي الوقت الذي يكون فيه العامل جاهزا أو معالجا في الوقت الحالي ل التاريخ الحالي. ملاحظة في وقت الخدمة يعتمد فقط على موجز الوقت الفعلي من ACD ويتضمن أي وقت يقضيه العامل في جاهز ، حالات التحدث والانتظار والعمل. وقد لا يتطابق ذلك مع وقت "في الخدمة" في التقارير الأخرى، نظرا لأن تلك التقارير الأخرى تستند إلى خلاصات البيانات السابقة.
خارج الالتزام	إجمالي الوقت الذي يكون فيه العامل غير ملتزم بالتاريخ الحالي في الوقت الدرج مفتوح.
المقرر	قائمة بالأنشطة المجدولة وأوقات بدئها لليوم المحدد.
حقيقي	بيانات العامل الفعلية للقيم الثلاث التالية: ▪ حالة العامل—حالة العامل من ACD

عمود	الوصف
	▪ رمز السبب—رمز السبب المرتبط بحالتي "خارج الخدمة" و"غير جاهز" ▪ في—الوقت الذي دخل فيه العامل في حالة العامل
في الالتزام	الوقت في الالتزام لكل حالة وكيل. إذا كان التاريخ المحدد هو التاريخ الحالي، يتم حساب القيمة حتى الوقت الحالي.
خارج الالتزام	مهلة الالتزام لكل حالة وكيل. إذا كان التاريخ المحدد هو التاريخ الحالي، يتم حساب القيمة حتى الوقت الحالي.

تحسين فترات الراحة والغداء

يتيح لك إجراء "تحسين الجداول" زيادة التغطية إلى أقصى حد دون تشغيل جدول جديد. من الممكن أن يكون هناك عدد من الأشياء التي تغيرت منذ تشغيل الجدول (تمت إضافة استثناءات ، وأخذ الوكلاء إجازة ، وما إلى ذلك) التي تؤثر على التغطية. يساعد تحسين الجداول الزمنية عن طريق نقل وجبات الغداء والاستراحات على تعويض ذلك.

يؤثر التحسين فقط على أنشطة حالة العمل (وجبات الغداء وفترات الراحة) في نوبات العمل التي تحتوي على أنشطة مجدولة لقائمة انتظار الخدمة المحددة أو مجموعة المهارات المتعددة التي تتضمن قائمة انتظار الخدمة المحددة للتاريخ المحدد.

ملاحظة يمكن أن يؤدي هذا إلى تغطية أسوأ لقوائم انتظار الخدمة الأخرى التي تمت جدولة العامل في ذلك التاريخ. لكل نشاط حالي لظروف العمل في المناوبة، يقوم المحسن بتحريكها فقط
الأنشطة ضمن قيودها والحد الأقصى لحدود حقل تعديل التحسين (إذا تم تعيينها). يتم ذلك لكل من الساعات المدفوعة وظروف العمل ذات طول المناوبة الموجودة حاليا في نوبات عمل الوكيل. لن يقوم المحسن بنقل فترات الراحة ووجبات الغداء المضافة عبر إجراء إدراج نشاط في صفحة جداول الوكيل. من الجيد تشغيل المحسن قبل تغيير فترات الراحة والغداء يدويا.

يتوفر هذا الإجراء في صفحة جداول الوكلاء للتواريخ الحالية والمستقبلية عند تحديد قائمة انتظار خدمة وجدولة وكيل واحد على الأقل. ولا يتوفر عند تحديد مجموعة قائمة انتظار خدمة أو تعيين مهارات أو فريق أو تجميع مخصص.

ملاحظة لتحسين جداول التواريخ الحالية، يجب أن تبدأ وجبات الغداء والاستراحات ساعة واحدة على الأقل من الوقت الحالي (مقربة إلى أقرب خمس دقائق)، ويجب أن تتوفر عشر دقائق على الأقل
قبل نهاية وجبات الغداء أو الاستراحات المحتملة. يسمح دائما بالتغييرات اليدوية.

يتم تحسين الوكلاء بالترتيب الذي يظهرون به في صفحة جداول الوكلاء. يمكنك تغيير هذا الترتيب باستخدام القائمة المنسدلة عمود العامل للفرز أو عن طريق تثبيت الوكلاء في أعلى القائمة.
يؤثر التحسين على جميع الوكلاء عبر صفحات متعددة، وليس فقط على تلك الموجودة في الصفحة المرئية.

ملاحظة يمكن تكوين المحسن ليتم تشغيله من 1 إلى 30 مرة في كل مرة تقوم فيها بالنقر فوق الإجراء (راجع "الحد الأقصى لمحاولات تحسين الجدول" في تهيئة إعدادات WFM على مستوى النظام
صفحة). بشكل افتراضي ، يتم تشغيله من خلال جداول الوكيل حتى 10 مرات. إذا حقق أقصى قدر من التحسين قبل الوصول إلى الحد الذي تم تكوينه ، فإنه يتوقف.

ستتلقى رسالة إعلام بعد تشغيل الإجراء توضح عدد الوكلاء والجداول التي تم تحسينها. عند إغلاق رسالة الإعلام، يقوم النظام بتحديث الصفحة الحالية لكافة الوكلاء الذين تم تحسين وجبات الغداء والاستراحة الخاصة بهم. لا يتم حفظ جداول الوكلاء التي تم تغييرها حتى تنقر فوق حفظ.

يتم توسيع جداول الوكلاء الذين تم تحسينهم إلى إدخالين لذلك التاريخ، كما لو كنت قد نقرت نقرا مزدوجا فوق جدول هذا العامل. إذا قمت بتحديد تاريخ مختلف في أسبوع الجدول الذي لم يتم فيه تحسين العامل، فلن يتم توسيع جدول العامل. يؤدي النقر للخلف إلى التاريخ الذي تم تحسينه إلى توسيع جدول العامل مرة أخرى. يتم الاحتفاظ بتوسيع الجدول المكون من قيدين للوكيل في تاريخ حتى يحدث أحد الإجراءات التالية:

- يتم إجراء تحسين آخر في تاريخ محدد
- تم تحديث الصفحة
- النقر المزدوج فوق جدول الوكيل
- يتم حفظ الجدول أو تجاهله

ينطبق توسيع الجدول المكون من إدخالين عبر صفحات متعددة.

يمكنك إجراء تغييرات إضافية على الجداول المحسنة بالنقر نقرا مزدوجا فوق جدول لإظهار توسيع الجدول المكون من إدخالين. يمكنك تشغيل المحسن عدة مرات في نفس التاريخ دون حفظ وتشغيل المحسن في تواريخ متعددة في نفس أسبوع الجدول دون حفظ بين كل تاريخ محسن.

بمجرد تشغيل المحسن وعرض الصفوف الموسعة للجداول المحسنة، يكون ما يلي صحيحا:

- لا يمكنك استبعاد الوكلاء من التحسين. عليك إما حفظ أو تجاهل جميع الجداول المحسنة للوكلاء.
- لا يمكنك تحديد جداول وكيل محسنة محددة لحفظها.

لتحسين الجداول الزمنية:

1. في صفحة جداول الوكيل، انقر فوق الإجراءات وحدد تحسين الجداول.
2. قم بتكوين إجراء التحسين.

- حدد تاريخا محددا أو نطاقا زمنيا. بشكل افتراضي، يتم تحديد التاريخ الحالي. يجب أن يكون التاريخ أو نطاق التاريخ الذي تحدده ضمن أسبوع الجدول.
- إذا كنت تريد استبعاد وكلاء معينين من التحسين، فانقلهم من الجزء المعين إلى الجزء المتوفر. بشكل افتراضي، يتم سرد كافة العاملين في الجدول في الجزء المعين.
- حدد ما إذا كنت تريد تحسين فترات الراحة أو الغداء أو كليهما. بشكل افتراضي ، يتم تحديد كل من فترات الراحة والغداء.

3. انقر على تحسين. يقوم المحسن بتشغيل عدد المرات التي تم تكوينها، أو حتى يتم تحسين الجدول، ويعرض رسالة تخبرك بعدد العاملين الذين تم تحسينهم وعدد الأنشطة التي تم نقلها.
4. إذا رغبت في ذلك ، قم بتحسين الجدول مرة أخرى. يمكنك تشغيل الإجراء عدة مرات كما تريد. في كل مرة يقوم بتشغيل العدد المكون من المرات من خلال الجدول. بعد الانتهاء من المحسن ، يتم عرض الجداول التي تم تغييرها في وضع التحرير (مقسمة إلى شريطين). يمكنك مراجعة التغييرات وإجراء التغييرات اليدوية إذا رغبت في ذلك. إذا كنت تقوم بتحسين نطاق من التواريخ، يمكنك عرض التغييرات التي تم إجراؤها في كل تاريخ في النطاق.
5. عند الانتهاء، انقر فوق حفظ لحفظ التغييرات التي تم إجراؤها على الجدول.

القيود المفروضة على التحسين

يأخذ المحسن في الاعتبار قيود نشاط حالة العمل هذه عند نقل وجبات الغداء والاستراحات:

- الحد الأدنى من التأخير
- الحد الأقصى للتأخير
- الحد الأدنى للفاصل الزمني
- زياده
- الحد الأقصى لحقل تعديل التحسين (إذا تم تعيينه)

لن يتم نقل الغداء أو الاستراحة إذا تعذر استيفاء هذه القيود ، أو إذا كان ما يلي صحيحا:

- الموقع الذي يمكن نقل الغداء أو الاستراحة إليه مشغول حاليا بوجبة غداء أو استراحة أو مشروع أو استثناء آخر.
- الغداء أو الاستراحة يعبر منتصف الليل.

- تمت إزالة الغداء أو الاستراحة من حالة العمل ، أو تمت إزالتها ثم إضافتها مرة أخرى.

إذا تغير قيد النشاط بحيث لا يمكن نقل النشاط في وقت لاحق ، فلن يتم نقله.

لن يقوم المحسن بإضافة أو حذف وجبات الغداء أو الاستراحات ، ولن يغير سماتها (الاسم والنوع والمدة ومدة الجزء المدفوع واللون).

لن يقوم المحسن بنقل وجبات الغداء والاستراحات فوق أو جزئيا في ظل الاستثناءات أو المشاريع أو وجبات الغداء أو الاستراحات الحالية.
إذا كان الغداء أو الاستراحة يحتوي على جزء مدفوع وغير مدفوع ، فلن يحاول المحسن التبديل الذي يظهر في الجزء غير المتداخل. يضع دائما الجزء المدفوع قبل الجزء غير المدفوع.

أمثلة على التحسين

مثال **1**: تم نقل الفاصل يدويا بواسطة المسؤول في نوبة واحدة ، ولم يتم تعيين الحد الأقصى لتعديل التحسين

الوكيل لديه مناوبة مدتها أربع ساعات (1:00 - 9:00 AM مساء) مع استراحة واحدة (10:30 AM) ، ويمكنك نقل الاستراحة إلى 12:00 مساء. الاستراحة لها تأخير لمدة ساعة واحدة كحد أدنى وساعتين كحد أقصى للتأخير في حالة ساعات عمل مدفوعة الأجر لمدة أربع ساعات.

Name	Type	Min Delay	Max Delay	Duration	Increment	Min Interval	Paid Portion	Color	Color ID
4Hr_1Br1HrMin2HrMax_Break	Break	01:00	02:00	00:15	5	00:00	00:15		#A3AD00

بعد إجراء التغيير اليدوي، يعرض الجدول الفاصل في الساعة 12:00 ظهرا:

بعد تحسين وجبات الغداء والاستراحات ، يتم نقل الاستراحة بين الساعة 10:00 و 11:00 AM.

مثال **2**: كسر تم نقله يدويا بواسطة المسؤول في نوبة واحدة ، مجموعة ضبط التحسين القصوى

الوكيل لديه مناوبة مدتها أربع ساعات (9:00 AM - 1:00 مساء) مع استراحة واحدة (10:30 AM) ، ويمكنك نقل الاستراحة إلى 12:00 مساء. يحتوي الاستراحة على تأخير لمدة ساعة واحدة كحد أدنى وساعتين كحد أقصى للتأخير في حالة عمل مدتها أربع ساعات مع تعديل تحسين أقصى مدته خمس عشرة دقيقة.

Name	Type	Min Delay	Max Delay	Duration	Increment	Min Interval	Paid Portion	Color	Color ID
4Hr_1Br1HrMin2HrMax_Break	Break	01:00	02:00	00:15	5	00:00	00:15		#A3AD00

بعد إجراء التغيير اليدوي، يعرض الجدول الفاصل في الساعة 12:00 ظهرا:

بعد تحسين وجبات الغداء والاستراحات ، لا يوجد تغيير في جدول الوكيل.

عرض تقارير الجدولة

للحصول على معلومات حول QM القياسية وتقارير WFM التي تأتي مع Webex WFO، وللحصول على إرشادات حول كيفية تشغيل تقرير قياسي، راجع QM التقارير القياسية و WFM التقارير القياسية.

ملاحظة WFM تعكس التقارير البيانات كما تظهر في المنطقة الزمنية للمستأجر التي تم تكوينها بواسطة مسؤول النظام لديك. إذا طلبت تقرير WFM وكانت المنطقة الزمنية للعرض قبل وقت المستأجر ، قد لا يحتوي تقريرك على أي بيانات.

ملاحظة بعض القيم في التقارير هي قيم محسوبة، وتخضع للتقريب لأعلى أو لأسفل. وبسبب هذا التقريب، قد تختلف قليلا عن قيم البيانات التاريخية.

ضع خططا طويلة الأجل

يستلزم وضع خطط طويلة الأجل ما يلي:

- تقدير متطلبات مركز الاتصال وتكاليفه المستقبلية.
- تكوين إجازة الوكيل وإدارتها.

تقدير الاحتياجات المستقبلية

يمكنك قسم التخطيط الاستراتيجي في إدارة التطبيقات من تقدير متطلبات وتكاليف مركز الاتصال المستقبلية.

إدارة الموارد الاستراتيجية

استخدم صفحة الموارد الإستراتيجية لإنشاء موارد استراتيجية وتحريرها وحذفها. الموارد الاستراتيجية هي الأشخاص والمعدات الرأسمالية التي تشكل مركز الاتصال الخاص بك. يتم استخدام الموارد الاستراتيجية التي تقوم بتكوينها هنا لإنشاء تقارير التخطيط الاستراتيجي التي تقدر التكاليف والمتطلبات المستقبلية.

ملاحظه

للحصول على معلومات حول QM القياسية وتقارير WFM التي تأتي مع Webex WFO، وللحصول على إرشادات حول كيفية تشغيل تقرير قياسي، راجع QM التقارير القياسية و WFM التقارير القياسية .

المورد الأساسي هو العامل. يتم حساب جميع الموارد الأخرى بشكل مباشر أو غير مباشر من حيث عدد الوكلاء في مركز الاتصال.

مثال تقوم بتكوين مسؤول واحد لكل 50 مشرفا، ويمكنك تكوين مشرف واحد لكل 20 وكيلا. المشرف له علاقة مباشرة بعدد الوكلاء ، و المسؤول لديه علاقة غير مباشرة بعدد الوكلاء من خلال عدد المشرفين.

ملاحظة مورد العامل هو مورد نظام. يمكنك تحرير تفاصيل مورد العامل، ولكن لا يمكنك حذفه.

تظهر الحقول التالية على هذه الصفحة.

الحقل	الوصف
اسم المورد	اسم هذا المورد. يجب أن يكون هذا الاسم فريدا.
فئة الموارد	نوع المورد. يمكن أن يكون المورد موردا بشريا (الموظفون و المقاولون) أو بند كبير (المعدات والأثاث والتركيبات).
تكلفة الموارد	تكلفة المورد شهريا أو سنويا أو كنفقات لمرة واحدة. يجب أن تكون التكلفة عددا صحيحا أكبر من أو يساوي صفرا. إذا اخترت الإنفاق لمرة واحدة، فحدد العمر الافتراضي للمورد بالأشهر. يجب أن تكون هذه القيمة عددا صحيحا (0-999).
نسبة الموارد	نسبة مثيل واحد من هذا المورد إلى كمية أخرى مورد استراتيجي لمورد آخر. يجب أن تكون هذه القيمة رقما (0-

الحقل	الوصف
	9999). بشكل مباشر أو غير مباشر، يتم تعريف كل مورد فيما يتعلق بمورد العامل. ملاحظة هذا الحقل غير موجود لمورد نظام العامل، حيث أن العامل هو المورد الأساسي.
العدد الحالي للموارد	الكمية الحالية لهذا المورد الاستراتيجي في مركز الاتصال. هذا يجب أن تكون القيمة رقما (99999–0). إذا كان المورد موردا بشريا، فاستخدم عدد FTE العاملين. إذا كان المورد الاستراتيجي عبارة عن نفقات لمرة واحدة ، فاستخدم عدد الموارد التي لم يتم إطفاء تكلفتها بالكامل بعد.

إدارة خطط التوظيف

استخدم صفحة خطط التوظيف لإنشاء خطط التوظيف وتحريرها وحذفها. خطة التوظيف هي سلسلة من خطوات التوظيف التي تصف عملية تعيين وكلاء لتلبية المتطلبات المستقبلية في مركز الاتصال الخاص بك. يتم استخدام خطط التوظيف جنبا إلى جنب مع الموارد الاستراتيجية والتوقعات الاستراتيجية لإنشاء التقرير.

ملاحظة بمجرد إنشاء خطة توظيف، لا تتغير خطوات التوظيف الفردية، حتى إذا تم تحرير هذه الخطوات أو حذفها في صفحة "خطوات التوظيف". راجع إدارة خطوات التوظيف.

تظهر الحقول التالية على هذه الصفحة.

الحقل	الوصف
اسم الخطة	اسم خطة التوظيف. يجب أن يكون هذا الاسم فريدا.
تفاصيل الخطة	قائمة بخطوات التوظيف المتاحة والمعينة لخطة التوظيف. يمكنك إعادة ترتيب خطوات التوظيف المعينة باستخدام الأسهم لأعلى / لأسفل. تعرض قائمة خطوات التوظيف المتاحة اسم الخطوة ومدتها ومعدل الاستنزاف.

إدارة خطوات التوظيف

استخدم صفحة خطوات التوظيف لإنشاء خطوات التوظيف وتحريرها وحذفها. خطوة التوظيف هي أحد مكونات خطة التوظيف. يتم استخدام المقاييس التي تقوم بتكوينها لكل خطوة لتحديد عدد المرشحين الذين يجب عليهم الدخول في خط أنابيب التوظيف لتلبية متطلبات الوكيل المستقبلية على النحو الذي تحدده التوقعات الاستراتيجية.

لاستخدامها في التنبؤ، يجب أن تكون خطوات التوظيف جزءا من خطة التوظيف في صفحة خطط التوظيف. ارجع إلى إدارة خطط التوظيف.

ملاحظه
لا يؤثر تحرير خطوة توظيف في هذه الصفحة على أي خطط توظيف تتضمن تلك الخطوة. على سبيل المثال، إذا قمت بإنشاء خطوة مدتها خمسة أيام، وأضفتها إلى خطة توظيف، ثم غيرت مدة تلك الخطوة لاحقا إلى ثلاثة أيام، فستحتفظ الخطوة في خطة التوظيف هذه بمدة خمسة أيام. إذا أضفت الخطوة إلى خطة توظيف مختلفة، فإن مدتها في خطة التوظيف الجديدة هي ثلاثة أيام.

وبالمثل، فإن حذف خطوة توظيف في هذه الصفحة لا يؤدي إلى إزالتها من أي خطط توظيف تمت إضافتها إليها بالفعل.

تظهر الحقول التالية على هذه الصفحة.

الحقل	الوصف
اسم الخطوة	اسم خطوة التوظيف. يجب أن يكون هذا الاسم فريدا.
مدة	عدد الأيام التي تستغرقها الخطوة. يجب أن تكون هذه القيمة عددا صحيحا (1-999).
معدل الاستنزاف	عدد المرشحين من أصل 100 الذين انقطعوا عن عملية التوظيف خلال هذه الخطوة. يجب أن تكون هذه القيمة عددا صحيحا (1-100).

تحليل تكاليف المناوبة لقائمة انتظار خدمة

ينشئ طلب تحليل موازنة المناوبة البيانات اللازمة لتحليل تكاليف المناوبة لقائمة انتظار خدمة واحدة أو أكثر.

ملاحظة يجب أن تكون هناك توقعات إنتاج للفترة التي تريد تحليلها لتشغيل الطلب بنجاح.

بمجرد تشغيل هذا الطلب، يمكنك تشغيل تقرير تحليل موازنة التحول. يعرض هذا التقرير تكلفة الوردية لقائمة انتظار الخدمة. يمكنك فقط عرض هذا التقرير لقوائم انتظار الخدمة التي قمت مسبقا بتقديم طلب تحليل موازنة المناوبة لها.

إنشاء طلب تحليل موازنة التحول

1. في صفحة طلب تحليل موازنة المناوبات، أدخل تاريخ البدء وتاريخ الانتهاء للفترة التي تريد تحليل بياناتها.
2. حدد قائمة انتظار خدمة واحدة أو أكثر.

3. أضف معلمات التحولات التي تريد تحليلها. انقر فوق إضافة لإضافة صف إلى الجدول، ثم أدخل معلمات الإزاحة لكل صف:
   - حدد طول التحول من القائمة المنسدلة.
   - أدخل نسبة الاستخدام المطلوبة. هذه هي النسبة المئوية للوقت الذي يقضيه العاملون في الخدمة.
   - أدخل الحد الأقصى لعدد الوكلاء المتاحين للعمل. إذا كنت تريد WFM تحديد ذلك، أدخل 9999.
   - حدد أيام الأسبوع التي تريد استخدامها في التحليل. حدد الكل لتحديد كل يوم من أيام الأسبوع بنقرة واحدة.
4. جدولة الطلب. بشكل افتراضي، يتم تشغيل الطلب على الفور.

إدارة إجازات الوكيل

يتيح لك قسم التخطيط العطلي في إدارة التطبيقات تكوين إجازة الوكيل وإدارتها.

إدارة ملفات تعريف مكافئة بدوام كامل

إذا كنت تستخدم ميزتي التخطيط الاستراتيجي والعطلات، فيجب عليك إنشاء ملفات تعريف مكافئة بدوام كامل وتعيين وكلاء لهذه الملفات الشخصية. يستخدم WFM ملفات تعريف مكافئة بدوام كامل عند إنشاء الخطط الاستراتيجية وتحليل طلبات الإجازة.

مكافئ الدوام الكامل (FTE) يساوي إجمالي ساعات الشخص المجدولة مقسوما على عدد الساعات في الأسبوع التي تشكل شخصا بدوام كامل (على سبيل المثال ، 40 ساعة أو 35 ساعة). قد يتكون FTE من عدة أفراد بدوام جزئي تساوي ساعات عملهم مجتمعة في الأسبوع الشخص بدوام كامل ، ولكن قد لا يتحملون نفقات المزايا.

لأغراض التنبؤ والتخطيط ، تحتاج إلى تحديد عدد الساعات التي يتم دفعها للوكيل في الأسبوع (على سبيل المثال ، 20 أو 35 أو 40 ساعة). يستخدم WFM هذه القيمة لتحديد عدد العوامل FTE المطلوبة للتنبؤ. إذا كان عدد الساعات المدفوعة 40 والتوقعات تستدعي 80 ساعة ، فأنت بحاجة إلى عاملين بدوام كامل.

مثال يحتوي مركز الاتصال على 100 وكيل. FTE هو 40 ساعة مدفوعة الأجر في الأسبوع (160 ساعة في الشهر) ، ويكسب وكيل FTE $3,000 شهريا. يطلب من جميع الوكلاء أخذ ثماني ساعات من التدريب هذا الشهر. هذا هو 800 ساعة من التدريب لهذا الشهر (8 × 100). إذا قمت بتغيير عدد ساعات التدريب إلى FTEs ، فستحتاج إلى خمسة (160 ÷ 800) FTEs ، وهو ما يتوافق مع $15,000 قضاها في التدريب لهذا الشهر ($3,000 × 5). باستخدام التخطيط الاستراتيجي لتحديد التكاليف مقدما ، يمكن للمديرين طلب ساعات تدريب أقل فيما يتعلق بميزانيتهم أو توزيع التدريب على مدى شهرين أو ثلاثة أشهر.

أوصاف الحقول

استخدم صفحة ملفات تعريف مكافئات الدوام الكامل لإنشاء ملفات تعريف مكافئة بدوام كامل وتحريرها وحذفها. الحقول الموجودة

في صفحة ملفات تعريف مكافئات الدوام الكامل موضحة أدناه.

الحقل	الوصف
اسم FTE	اسم فريد لملف تعريف FTE.
الحد الأدنى للساعات في الأسبوع	الحد الأدنى لعدد الساعات المدفوعة في الأسبوع لهذا الملف الشخصي. الحد
الأقصى للساعات في الأسبوع	الحد الأقصى لعدد الساعات المدفوعة في الأسبوع لهذا الملف الشخصي.
تعيين وكلاء	قم بتعيين وكلاء لملف التعريف هذا. هذا مطلوب للتخطيط للعطلات. و لا يمكن للوكيل طلب إجازة ما لم يتم تعيين الوكيل إلى ملف تعريف FTE.

إدارة أنواع الإجازات

تمكنك صفحة أنواع العطلات من إنشاء أنواع الإجازات وإدارتها وإقران الاستثناءات بأنواع إجازات محددة. يتيح لك ذلك تخصيص ما يعنيه كل نوع عطلة بالضبط في مركز الاتصال الخاص بك.

ملاحظة يتم تعيين أنواع العطلات التي تقوم بإنشائها تلقائيا إلى طريقة عرض Enterprise وطرق العرض المعينة لك.

الاستثناءات هي الأنشطة التي تبعد الوكلاء عن الخدمة. يمكنك تعيين استثناءات متعددة لنفس نوع العطلة، ولكن لا يمكن تعيين كل استثناء إلا إلى نوع عطلة واحد. يجب تحديد استثناء واحد ليكون استثناء سير العمل. لمزيد من المعلومات حول استثناءات سير العمل، راجع أتمتة معالجة طلبات العامل.

تتضمن أمثلة أنواع العطلات ما يلي:

- أيام المرض
- واجب هيئة المحلفين
- العطلات العائمة
- إجازة

باستخدام أنواع الإجازات وخطط العطلات ، يسمح لك Webex WFO بتتبع عدد ساعات كل نوع من أنواع الإجازات التي استخدمها الوكيل.

في الأنظمة ذات تكامل نظام إدارة الموارد البشرية (انظر "دمج نظام إدارة الموارد البشرية الخاص بك مع Webex WFO" في *Webex* الدليل المرجعي لاستيراد بيانات منظمة الأغذية العالمية)، يتم تصدير هذه المعلومات إلى ملف يمكن استيراده إلى نظام إدارة الموارد البشرية على أساس يومي.

ملاحظة إذا قمت بالتكامل مع HRMS، لم تقم بإعداد خطط الإجازات في Webex WFO. يتم إنشاؤها داخل نظام إدارة الموارد البشرية.

في الأنظمة التي لا تحتوي على تكامل نظام إدارة الموارد البشرية، يتم تطبيق هذه المعلومات على خطة الإجازة التي تم تكوينها لكل وكيل. في كلا النظامين، يتم عرض ساعات الإجازات المتاحة للوكيل في صفحة إدارة المستخدمين ويمكن الإبلاغ عنها في تقرير حالة الإجازة.

إنشاء نوع عطلة

1. حدد إنشاء نوع عطلة جديد.
2. أدخل اسم نوع الإجازة في حقل نوع الإجازة (على سبيل المثال، "أيام مرضية" أو "إجازة فجيعة").
3. حدد استثناء واحدا أو أكثر لتطبيقه على هذا النوع من العطلات.
4. انقر على حفظ.

بعد إنشاء نوع عطلة، يمكنك تضمينه في خطة إجازة واحدة أو أكثر (راجع إدارة خطط العطلات).

تحرير نوع عطلة

1. حدد تحرير نوع عطلة موجود أو حذفه.
2. حدد نوع الإجازة من القائمة المنسدلة نوع العطلة.
3. قم بإجراء أي تغييرات مطلوبة على نوع العطلة.
4. انقر على حفظ.

حذف نوع عطلة

1. حدد تحرير نوع عطلة موجود أو حذفه.
2. حدد نوع الإجازة من القائمة المنسدلة نوع العطلة.
3. انقر على حذف.

ملاحظة لا يمكنك تحرير أو حذف أنواع العطلات التي ليست ضمن طريقة العرض الخاصة بك. إذا كان نوع عطلة ضمن طريقة العرض الخاصة بك يحتوي على استثناءات معينة له ليست ضمن طريقة العرض الخاصة بك، فلا يمكنك تحرير ذلك نوع الإجازة. هذا يضمن أنه لا يمكنك إزالة الاستثناءات التي لا يمكنك عرضها عن غير قصد.

ملاحظة عند حذف نوع عطلة، يتم حذفه من كافة خطط العطلات التي تستخدمه.

أوصاف الحقول

استخدم صفحة أنواع العطلات لتعيين استثناءات لكل نوع من أنواع العطلات.

الحقول الموجودة في صفحة أنواع العطلات عند تحرير نوع عطلة موجود أو حذفه، أو عند إنشاء نوع عطلة جديد، موضحة أدناه.

الحقل	الوصف
الاستثناءات	يعين استثناءات لنوع العطلة. حدد استثناء واحدا ليكون استثناء سير العمل المستخدم لهذا النوع من العطلات. ملاحظة يجب تحديد استثناء سير عمل لكل نوع عطلة حتى تتم الموافقة على طلبات الإجازات تلقائيا من خلال سير عمل (راجع أتمتة معالجة طلبات الوكلاء لمزيد من المعلومات).
نوع العطلة	اسم نوع الإجازة.

إدارة خطط الإجازات

تحدد خطط الإجازات خطط الإجازة المخصصة للوكلاء. يمكنك إنشاء خطط إجازات متعددة لإدارة الإجازات لأنواع مختلفة من الوكلاء (على سبيل المثال، الوكلاء بدوام جزئي والوكلاء المتفرغين). تستخدم خطط العطلات أنواع الإجازات لوصف كيفية تتبع الوكلاء لإجازاتهم (راجع إدارة أنواع العطلات). أما كيفية إدارة ذلك فهي خاصة بمركز الاتصال الخاص بك.

أفضل الممارسات تهدف خطط العطلات الفردية (ولكنها ليست مطلوبة) إلى أن تمتد لمدة عام كامل (من 1 يناير حتى 31 ديسمبر).

ملاحظة صفحة "خطط الإجازة" موجودة فقط في الأنظمة التي لا تستخدم تكامل HRMS. تحصل الأنظمة التي تستخدم تكامل نظام إدارة الموارد البشرية على خطط عطلاتها من نظام إدارة الموارد البشرية (انظر التكامل مع نظام إدارة الموارد البشرية).

إنشاء خطة عطلة

1. أدخل اسما فريدا للخطة في حقل اسم الخطة.
2. أدخل تاريخ بدء الخطة في حقل "تاريخ البدء".
3. أدخل تاريخ انتهاء في حقل "تاريخ الانتهاء".

4. حدد نوع إجازة لتعيينه، وخصص ساعات له. لمزيد من المعلومات حول إنشاء أنواع العطلات، راجع إدارة أنواع العطلات.
5. تعيين وكلاء لخطة الإجازة.
6. انقر على حفظ.

تحرير خطة عطلة

1. حدد خطة إجازة من القائمة المنسدلة تحديد خطة .
2. قم بتغيير القيم في أي من حقول خطة العطلة.
3. انقر على حفظ.

نسخ خطة إجازة

ملاحظة يؤدي نسخ خطة إجازة إلى نسخ جميع المعلومات الموجودة في الخطة الأصلية (بما في ذلك الوكلاء المعينين لها). إذا كان هناك أي تداخل في التاريخ بين خطط الإجازة الجديدة والأصلية ، فسيكون جميع الوكلاء تم حذفه من الخطة الأصلية.

1. حدد خطة إجازة من القائمة المنسدلة تحديد خطة .
2. أدخل اسم خطة إجازة في حقل اسم الخطة الجديدة. إذا كانت خطة الإجازة الجديدة هي نفسها الخطة الأصلية مع تواريخ العام التالي ، فلن تحتاج إلى تغيير اسم خطة الإجازة الجديدة.
3. أدخل تاريخ بدء الخطة في حقل "تاريخ البدء".
4. أدخل تاريخ انتهاء في حقل "تاريخ الانتهاء".
5. انقر على حفظ.

حذف خطة إجازة

1. حدد خطة إجازة من القائمة المنسدلة تحديد خطة .
2. انقر على حذف.

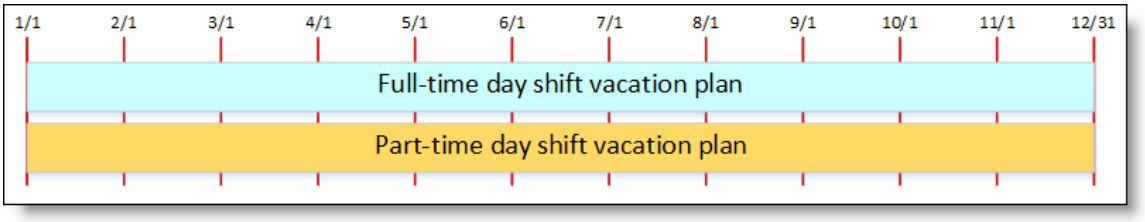
أمثلة على خطة الإجازة

ستحدد شركتك متطلبات كل خطة عطلة. على سبيل المثال، قد يكون ما يلي سمات خطة الإجازة للوكلاء المبتدئين المتفرغين (تم تعريف أنواع الإجازات في صفحة أنواع العطلات):

الحقل	القيمة
اسم الخطة	وردية يومية بدوام كامل (مستوى الدخول)
بدء العرض	1 يناير 2016
انتهاء العرض	31 ديسمبر 2016
أنواع العطلات	■ الأيام الشخصية والمرضية - 24 ساعة ■ إجازة الفجيعة - 16 ساعة ■ عطلة عائمة - 24 ساعة ■ واجب هيئة المحلفين - 40 ساعة ■ أيام العطلة - 80 ساعة
تعيين وكلاء	■ آدمز ، آن ■ بيكر ، بن ■ كلارك ، شارلوت الخ.

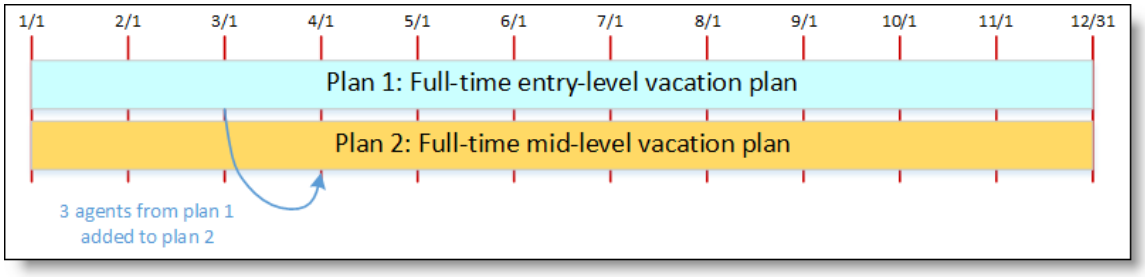
يمكنك إنشاء خطط إجازة بتواريخ متداخلة. ومع ذلك ، لا يمكن تعيين الوكلاء إلا لخطة إجازة واحدة في أي تاريخ معين.

مثال ١ : خطط الإجازات المتداخلة بدون عوامل مشتركة



هذه خطط إجازة صالحة ، لأنه على الرغم من تداخلها ، لا يوجد وكلاء مشتركون بين الخطتين.

مثال ٢ : نقل الوكلاء بين خطط الإجازات

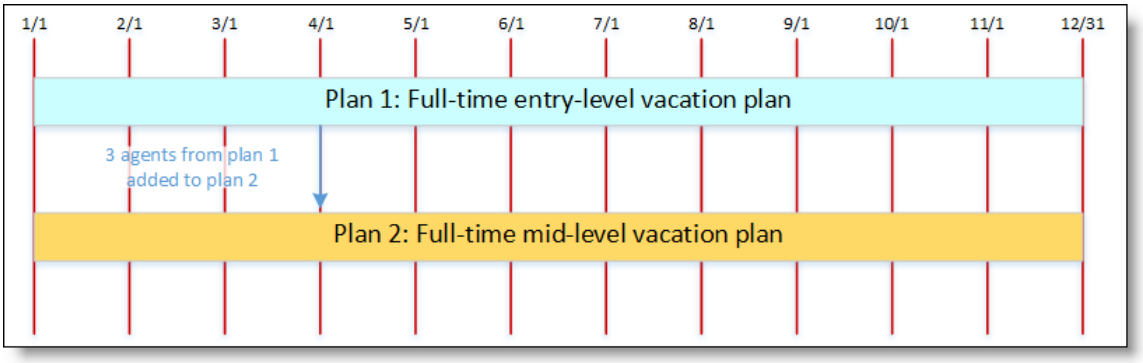


في هذا المثال، قام العميل بإعداد خطط إجازات تختلف بناء على مستوى خبرة الوكيل. في 1 أبريل ، سيتأهل ثلاثة وكلاء لإضافتهم إلى خطة الإجازة 2. يريد المسؤول نقل هؤلاء العاملين بشكل استباقي إلى خطة الإجازة 2 في 1 مارس.

تدخل التغييرات التي تطرأ على خطط العطلات حيز التنفيذ على الفور ، ولا يمكن أن يكون الوكلاء في نفس الوقت في الخطة 1 والخطة 2. يعرض النظام رسالة خطأ.

يمكنك اتخاذ إجراءين في هذه الحالة:

- قم بتعيين الوكلاء للخطة 2 في 1 مارس. بعد تعيين الوكلاء للخطة 2، لن يتم تعيينهم للخطة 1 بعد ذلك وسيكونون نشطين في الخطة 2. من 1 مارس إلى 1 أبريل ، سيكون لديهم امتيازات الإجازة المخصصة للخطة 2 (على الرغم من أنهم لم يكسبوها بعد). لن يتأثر الوكلاء الآخرون الموجودون في الخطة 1 بالتغيير.
- قم بإلغاء التغيير، وفي 1 أبريل، أضف الوكلاء من الخطة 1 إلى الخطة 2.



أوصاف الحقول

استخدم صفحة "خطط الإجازة" لتعيين خطط العطلات أو إنشائها أو تحريرها أو نسخها أو حذفها.

ملاحظة يمكن تعيين وكيل لخطة إجازة واحدة فقط في أي تاريخ (لا يمكن تعيين نفس الوكيل لخطط إجازات متداخلة).

الحقول الموجودة في صفحة "خطط العطلات" موضحة أدناه.

حقول	الوصف
اسم الخطة	اسم فريد للخطة. مثال مثال على الاسم الصحيح هو "خدمة بدوام كامل تصل إلى 5 سنوات".
حدد الخطة	حدد الخطة التي تريد نسخها أو تحريرها أو حذفها.
بدء العرض	تاريخ بدء خطة الإجازة، بتنسيق YYYY-MM-DD. بدلا من ذلك ، يمكنك اختيار تاريخ باستخدام محدد التاريخ.
انتهاء العرض	تاريخ انتهاء خطة الإجازة، بتنسيق YYYY-MM-DD. بدلا من ذلك ، يمكنك اختيار تاريخ باستخدام محدد التاريخ.
أنواع الإجازات / الساعات المخصصة	حدد نوع عطلة متاح وقم بتخصيص عدد الساعات لذلك النوع. كرر ذلك لكل نوع عطلة تريد تخصيص ساعات له. يمكنك إضافة ما يصل إلى 20 نوعا من العطلات إلى خطة عطلة واحدة.
تعيين وكلاء	حدد الوكلاء الذين تريد تعيين هذه الخطة لهم. يمكن أن يكون الوكيل تم تعيينه لخطة واحدة فقط في أي تاريخ معين.
اسم الخطة الجديدة	اسم خطة الإجازة الجديدة التي تريد نسخ القيم إليها. يظهر هذا الحقل فقط عند تحديد خيار نسخ الخطة.

إدارة مخصصات الإجازات

في صفحة تخصيصات الإجازة، يمكنك تعيين الحد الأقصى للوقت الذي يمكن للوكلاء في قائمة انتظار الخدمة إقلاعه كل يوم من أيام السنة.

يمكنك تكوين تخصيصات الإجازات في FTEs (مكافئات الدوام الكامل) أو بالساعات، بناء على الوحدة التي حددها المسؤول في صفحة الإعدادات العامة WFM (راجع تكوين WFM الإعدادات) على مستوى النظام.

استخدام مخصصات الإجازات مع طلبات الإجازات

عندما يوافق المشرف على طلب إجازة الوكيل إما ليوم عطلة جزئي أو كامل ، WFM يطرح مقدار الوقت الذي يطلبه الوكيل من مخصصات الإجازة التي تم إدخالها لذلك اليوم. يمكن أن تساعد معرفة مقدار الإجازة المتبقية في يوم معين كلا من الوكلاء والمشرفين على القيام بذلك

قرارات مستنيرة حول طلب الإجازة والموافقة عليها.

ملاحظة إذا كان طلب الإجازة يمر عبر سير عمل، يجب أن يكون لدى العامل قائمة انتظار خدمة رئيسية تم تكوينها حتى يتم حساب التخصيصات بشكل صحيح. يبحث سير العمل عن
قائمة انتظار الخدمة لخصم المخصصات منها.

يمكن للمشرفين والوكلاء معرفة مقدار مخصصات الإجازات المتبقية عند قيامهم بما يلي:

- المشرفون—إلقاء نظرة على عمود فجوة التخصيص أثناء مراجعة طلبات الإجازات (راجع الموافقة على الطلبات أو رفضها).
- الوكلاء—انظر إلى عمود التخصيص المتاح أثناء إنشاء طلبات الإجازات (راجع طلب إجازة).

ملاحظة تتوفر هذه الميزة فقط إذا قام المسؤول بتكوين WFM لعرض زر تخصيصات الإجازات (راجع تكوين إعدادات WFM على مستوى النظام).

ملاحظة لن يرى الوكلاء أبدا قيمة سالبة في مخصصات الإجازة. إذا انخفضت القيمة إلى ما دون الصفر ، فسيرى الوكيل صفرا باعتباره التخصيص المتبقي. هذا لا يشجع الوكلاء على
أخذ إجازة في الأيام التي تعاني من نقص الموظفين.

يرى المشرفون والوكلاء مخصصات الإجازات المتبقية في FTEs أو الساعات ، اعتمادا على الوحدة التي حددها المسؤول.

حساب مخصصات الإجازات مع طلبات الإجازات

تشرح الأقسام التالية كيف تطرح WFM طلبات الإجازات من مخصصات الإجازة.

طلبات الإجازات مع FTEs أو ساعات العمل

عندما يوافق المشرف على طلب إجازة، يعتمد المبلغ الذي تطرحه WFM من مخصصات الإجازات ليوم الطلب على ما إذا كان المسؤول قد قام بتكوين WFM لعرض FTEs أو الساعات:

- FTEs—يستخدم WFM الصيغة التالية:

مخصصات الإجازات لليوم - (عدد الساعات في طلب إجازة جزئية أو يوم كامل ÷ FTE الافتراضي في اليوم)

ملاحظة يتم تكوين FTE الافتراضي في اليوم في الصفحة تكوين إعدادات WFM على مستوى النظام .

- الساعات—يستخدم WFM الصيغة التالية:

مخصصات الإجازة لليوم - عدد الساعات في طلب إجازة جزئية أو يوم كامل

طلبات الإجازة ليوم كامل

في الحسابات أعلاه، يعتمد مقدار الوقت الذي يتم طرحه بواسطة طلب إجازة يوم كامل على ما إذا كان لدى وكلائك جداول زمنية للأيام التي يطلبون فيها إجازة:

- لدى الوكلاء جداول زمنية—يستخدم WFM مقدار الوقت المدفوع الذي من المقرر أن يعمل فيه الوكيل في اليوم الذي يطلبون فيه إجازة.
- ليس لدى الوكلاء جداول زمنية بعد—يستخدم WFM جزءا من الحد الأدنى لساعات العامل في الأسبوع (تم تكوينه وتعيينه في صفحة إدارة ملفات تعريف مكافئة بدوام كامل) لحساب عدد الساعات التي تساوي يوما كاملا:

الحد الأدنى للساعات في الأسبوع ÷ 5 = عدد الساعات في طلب إجازة يوم كامل

ملاحظة عندما يطلب الوكلاء إجازة ليوم ليس لديهم جداول زمنية له بعد، WFM دائما قسمة الحد الأدنى لساعاتهم في الأسبوع على خمسة، وليس على عدد أيام الأسبوع التي قوائم انتظار الخدمة الخاصة بهم مفتوحة بالفعل.

يوضح الجدول التالي ما يحدث لتخصيصات الإجازات عندما يقدم ثلاثة وكلاء طلبات إجازة ليوم 10 سبتمبر وتتحقق جميع الشروط التالية:

- ليس لدى الوكلاء حتى الآن جداول زمنية ليوم 10 سبتمبر.
- الوكلاء لديهم حد أدنى مختلف لساعات العمل في الأسبوع.
- FTE الافتراضي في اليوم هو 8 ساعات.
- وحدة العرض لتخصيصات الإجازات هي FTEs.
- مخصصات الإجازة ليوم 10 سبتمبر هي 3 FTEs.

طالب الإجازة	حساب الحد الأدنى للساعات في الأسبوع	حساب الأثر **(FTEs)**
الوكيل أ	20 دقيقة ساعة. ÷ 4 = 5	4 ÷ 8 = 0.5 FTEs
الوكيل ب	30 دقيقة ساعات ÷ 6 = 5	6 ÷ 8 = 0.75 FTEs
العامل ج	40 دقيقة ساعة. ÷ 8 = 5	8 ÷ 8 = 1.0 FTEs
مجموع		2.25 FTEs

بعد موافقة المشرف على طلبات الإجازة هذه ، فإن مخصصات الإجازة المتبقية ليوم 10 سبتمبر هي 0.75 FTEs.

ملاحظة إذا كان العامل ينتمي إلى قوائم انتظار خدمة متعددة، فإن المشرف الذي يوافق على طلب إجازة يحدد التخصيص FTE لقائمة انتظار الخدمة التي تنطبق عليها.

نسخ مخصصات الإجازات

يمكنك نسخ تخصيصات مهلة قائمة انتظار الخدمة إلى سنة أخرى أو إلى قائمة انتظار خدمة أخرى لأي سنة.

يقوم إجراء النسخ بنسخ سنة كاملة من تخصيصات الإجازات دفعة واحدة، ويحل محل أي تخصيصات إجازة تم تكوينها مسبقا لقائمة انتظار الخدمة التي تقوم بالنسخ إليها. يحدث هذا الاستبدال حتى إذا قمت بإدخال FTEs أو ساعات في أشهر أقل لقائمة انتظار الخدمة التي تقوم بنسخها مقارنة بقائمة انتظار الخدمة التي تقوم بالنسخ إليها.

مثال 1: تحتوي قوائم انتظار الخدمة على مخصصات إجازة لمدة عام كامل

تعرض القائمة التالية ما يحدث عند نسخ تخصيصات الإجازات من قائمة انتظار خدمة تحتوي على سنة كاملة من FTEs أو ساعات إلى قائمة انتظار خدمة أخرى تحتوي أيضا على سنة كاملة من FTEs أو ساعات:

- الموقف—تم تكوين تخصيصات الإجازات لكل من قائمة انتظار الخدمة A وقائمة انتظار الخدمة B. تحتوي قائمة انتظار الخدمة A على FTEs أو ساعات تم إدخالها لعام 2018 بأكمله ، وتحتوي قائمة انتظار الخدمة B على FTEs أو ساعات تم إدخالها لعام 2019 بأكمله.
- الإجراء—تقوم بنسخ تخصيصات الإجازات الموجودة في قائمة انتظار الخدمة "أ" في عام 2018 إلى تخصيصات الإجازات التي ستحصل عليها قائمة انتظار الخدمة "ب" في عام 2019.
- النتيجة—تحل تخصيصات مهلة قائمة انتظار الخدمة "أ" محل جميع تخصيصات الإجازات الخاصة بقائمة انتظار الخدمة "ب". تخصيصات إجازة قائمة انتظار الخدمة B لعام 2019 هي الآن نفس مخصصات إجازة قائمة انتظار الخدمة A لعام 2018.

مثال 2: تحتوي قوائم انتظار الخدمة على تخصيصات إجازة لعدد مختلف من الأشهر

تعرض القائمة التالية ما يحدث عند نسخ تخصيصات الإجازات من قائمة انتظار خدمة تحتوي على FTEs أو ساعات شهر فقط إلى قائمة انتظار خدمة أخرى بها سنة كاملة من FTEs أو ساعات:

- الموقف—تم تكوين تخصيصات الإجازات لكل من قائمة انتظار الخدمة A وقائمة انتظار الخدمة B. تحتوي قائمة انتظار الخدمة "أ" على FTEs أو الساعات المدخلة لشهر مارس 2018 فقط، بينما تحتوي قائمة انتظار الخدمة "ب" على FTEs أو الساعات المدخلة لعام 2019 بأكمله.
- الإجراء—تقوم بنسخ تخصيصات الإجازات الموجودة في قائمة انتظار الخدمة "أ" في عام 2018 إلى تخصيصات الإجازات التي ستحصل عليها قائمة انتظار الخدمة "ب" في عام 2019.
- النتيجة—تحل تخصيصات مهلة قائمة انتظار الخدمة "أ" محل جميع تخصيصات الإجازات الخاصة بقائمة انتظار الخدمة "ب". الآن ، لا تحتوي قائمة انتظار الخدمة B فقط على نفس FTEs أو ساعات شهر مارس 2019 مثل قائمة انتظار الخدمة A لشهر مارس 2018. تحتوي قائمة انتظار الخدمة B أيضا على نفس FTEs أو ساعات العمل لبقية عام 2019 مثل قائمة انتظار الخدمة A لبقية عام 2018 ، مما يعني أنها لا تحتوي على أي منها. الرغم

تحتوي قائمة انتظار الخدمة "أ" على تخصيصات إجازة تم تكوينها لشهر واحد محدد فقط، ويملأ إجراء النسخ جميع الأشهر الأخرى في تخصيصات مهلة قائمة انتظار الخدمة "ب" بالفراغات.

تخصيصات الإجازات والمناطق الزمنية

تعكس قائمة تخصيصات الإجازات التي يراها الوكلاء في طلب الإجازة المنطقة الزمنية الافتراضية، على الرغم من عرض طلب الإجازة الخاص بالوكيل وإرساله في المنطقة الزمنية لعرض الوكيل.

يتم اقتطاع تخصيصات الإجازات من حاوية قائمة انتظار الخدمة استنادا إلى اليوم الذي تغطيه معظم الفترة الزمنية في المنطقة الزمنية الافتراضية. إذا تم تقسيم الإجازة بالتساوي بين يومين ، يتم إخراج التخصيص من الدلو لتاريخ بدء الفترة الزمنية.

في الجدول أدناه أمثلة لما يحدث عندما يتجاوز طلب إجازة العامل (EST) منتصف الليل في المنطقة الزمنية الافتراضية (PST). كما هو موضح، فإن التاريخ الذي تقع فيه معظم الإجازات في المنطقة الزمنية الافتراضية يحدد حاوية قائمة انتظار الخدمة التي يتم سحب التخصيص منها.

طلب إجازة **(EST)**	المنطقة الزمنية الافتراضية **(PST)**	دلو التخصيص المتأثر
10 أكتوبر ، 00:00 10 أكتوبر ، 24:00	10 أكتوبر ، 21:00 (3 ساعات) 11 أكتوبر ، 21:00 (21 ساعة)	11 أكتوبر
10 أكتوبر ، 00:00 10 أكتوبر ، 05:00	9 أكتوبر ، 21:00 (3 ساعات) 10 أكتوبر ، 02:00 (ساعتان)	9 أكتوبر/تشرين الأول
10 أكتوبر ، 00:00 10 أكتوبر ، 06:00	9 أكتوبر ، 21:00 (3 ساعات) 10 أكتوبر ، 03:00 (3 ساعات)	9 أكتوبر/تشرين الأول

أوصاف الحقول

استخدم صفحة تخصيصات الإجازات لإدخال تخصيصات الإجازات لقوائم انتظار الخدمة وتحريرها ونسخها وحذفها. الحقول الموجودة

على الصفحة عند تحرير تخصيصات الإجازات موصوفة أدناه.

الحقل	الوصف
قائمة انتظار الخدمة	قائمة انتظار الخدمة التي تريد تكوين التخصيصات لها. سنة السنة التي تريد تكوين التخصيصات لها.
شهر	الشهر الذي تريد تكوين التخصيصات له. إذا قمت بتحديد شهر معين، يمكنك تكوين التخصيصات لذلك الشهر فقط. إذا قمت بتحديد الكل، يمكنك تكوين التخصيصات للعام بأكمله.

الحقل	الوصف
دخول سريع	لإدخال القيم بسرعة في جدول التخصيص ، أدخل التخصيص المطلوب لكل يوم من أيام الأسبوع. ثم يتم تطبيق هذه القيمة على كل يوم مقابل من أيام الأسبوع في جدول التخصيص. عندما يكون المؤشر في الحقل ليوم محدد، يتم تمييز الأيام المقابلة في جدول التخصيص باللون الأزرق. يمكنك تحرير القيم في جدول التخصيص بعد تعبئته باستخدام الإدخال السريع. يمكنك فقط إدخال أعداد صحيحة في حقول الإدخال السريع. يمكن أن تكون القيم التي تقوم بإدخالها إما FTEs أو ساعات، بناء على الوحدة التي حددها المسؤول (راجع تهيئة الإعدادات على مستوى النظام WFM).

الحقول الموجودة على الصفحة عند نسخ تخصيصات الإجازات موصوفة أدناه.

الحقل	الوصف
قائمة انتظار الخدمة	قائمة انتظار الخدمة مع التخصيصات التي تريد نسخها. سنة السنة مع التخصيصات التي تريد نسخها.
نسخ إلى قائمة الانتظار	قائمة انتظار الخدمة التي تريد نسخ التخصيصات إليها. نسخ إلى السنة السنة التي تريد نسخ المخصصات إليها.

تقارير إجازات الوكيل

للحصول على معلومات حول QM القياسية وتقارير WFM التي تأتي مع Webex WFO، وللحصول على إرشادات حول كيفية تشغيل تقرير قياسي، راجع QM التقارير القياسية و WFM التقارير القياسية.

تحليل جهات الاتصال والأشخاص والعمليات

يستلزم تحليل جهات الاتصال والأشخاص والعمليات ما يلي:

- جمع البيانات ومعالجتها باستخدام مهام التحليلات.
- تنظيم البيانات من النصوص وإجراءات سطح المكتب التلقائية ومشغلات أحداث سطح المكتب الذكي.
- عرض البيانات في لوحات البيانات على صفحة لوحة بيانات "إحصاءات Google".

إنشاء مهام التحليلات

استخدم صفحة "إدارة المهام" لجمع البيانات ومعالجتها باستخدام مهام "إحصاءات Google". تقوم هذه المهام بتحليل البيانات الحالية أو التي تم التقاطها مسبقا. ويمكن أن تتضمن هذه البيانات التسجيلات الصوتية ونص البريد الإلكتروني وبيانات سطح المكتب والأحداث.
Webex يضع WFO البيانات المعالجة في قاعدة بيانات قابلة للبحث.

يمكن أن تكون مهام التحليلات مستمرة (يتم تشغيلها كلما وردت بيانات جديدة إلى النظام) أو مخصصة (يتم تشغيلها مرة واحدة في وقت وتاريخ محددين).

عند جدولة مهام "إحصاءات Google"، تذكر النقاط التالية.

- في حالة فشل مهمة تحويل الكلام إلى نص، Webex يعيد WFO المحاولة في وقت لاحق لإكمال المهمة.
- المنطقة الزمنية في "إدارة المهام" هي المنطقة الزمنية الافتراضية لمؤسستك.

المتطلبات الأساسية

- تمتلك مؤسستك أحد هذه التراخيص:
  - أساسيات التحليلات
  - مؤسسة التحليلات
  - تحليلات سطح المكتب (تتيح لك إنشاء مهام تحليلات سطح المكتب)
- لديك إذن واحد على الأقل من الأذونات التالية:
  - إدارة تحليلات سطح المكتب
  - إدارة تحليلات الكلام
  - إدارة تحليلات تحويل الكلام إلى نص

- إدارة تحليلات النص
- إدارة التحليلات التنبؤية

- لإنشاء مهمة، لديك نطاق على مجموعة واحدة على الأقل. إذا كان لديك نطاق لفريق فقط وليس المجموعة التي ينتمي إليها الفريق، فلا يمكنك إنشاء مهمة لهذا الفريق.
- (لتحليل سطح المكتب) يتم تكوين التطبيقات ومواقع الويب على صفحة مدير سطح المكتب.
- (لتحليل سطح المكتب) يتم تكوين حقلي التطبيق وموقع الويب في صفحة المدير الميداني.
- (لتحليل الصوت والنص) يتم تكوين العبارات وفئات العبارات في صفحة مدير العبارات.

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > التحليلات > إدارة المهام

الاجراءات

إنشاء مهمة جديدة

1. انقر فوق إنشاء مهمة.
2. أدخل اسما فريدا للمهمة في حقل الاسم .
3. حدد نوع المهمة التي تريد إنشاؤها من القائمة المنسدلة النوع . تختلف الحقول المعروضة بناء على نوع المهمة التي تحددها. انقر فوق نوع المهمة أدناه للاطلاع على بقية الخطوات.

تحليلات سطح المكتب

تحويل الكلام إلى نص (النسخ)

تحليلات النص

درجة التقييم التنبؤية

صافي نقاط الترويج التنبؤية

QM تلقائي

تحليلات سطح المكتب

تعالج هذه المهمة بيانات تحليلات سطح المكتب التي تم تحميلها وتدمج تلك المعلومات مع بيانات تسجيل الصوت والشاشة الخاصة بالوكلاء. تحتاج إلى إذن إدارة تحليلات سطح المكتب للعمل مع مهام تحليلات سطح المكتب.

1. في القسم تشغيل المهمة ، قم بتكوين وقت تشغيل المهمة والنطاق الزمني للبيانات التي يجب أن تقوم المهمة بتحليلها.

جارية ومخصصة ازرار	لتشغيل المهمة كلما وردت بيانات جديدة إلى النظام، حدد مستمر. يؤدي ذلك إلى تعطيل حقول التاريخ والوقت والنطاق. لتشغيل المهمة مرة واحدة فقط، حدد **Ad-Hoc**.
جدولة المهمة	حدد تاريخ بدء المهمة ووقتها. يمكن أن يكون التاريخ تاريخ اليوم أو تاريخ مستقبلي. يجب أن يكون الوقت في المستقبل. لا يمكن أن يكون الوقت الحالي.
تحديد المكالمات	حدد تاريخ البدء وتاريخ الانتهاء لنطاق البيانات الذي تريده تريد معالجة المهمة. يجب أن يكون تاريخ البدء في الماضي بيوم واحد على الأقل. لا يمكن أن يكون تاريخ اليوم. يجب أن يكون تاريخ الانتهاء لاحقا لتاريخ البدء ولكن قبل تاريخ اليوم.

2. في قسم المجموعات والفرق ، قم بتعيين مجموعات وفرق للمهمة. تتوفر فقط المجموعات والفرق ضمن نطاقك.

ملاحظة إذا قمت بتعيين مجموعة ولكن لم تقم بتعيين فريق، يقوم Webex WFO بتعيين المهمة لكافة الفرق داخل تلك المجموعة.

3. انقر على حفظ.

تحويل الكلام إلى نص (النسخ)

تقوم هذه المهمة بنسخ التسجيلات الصوتية ثم البحث في النص عن العبارات المعرفة مسبقا (التي تقوم بتكوينها في صفحة Phrase Manager) وتخزين النتائج في قاعدة بيانات قابلة للبحث. تحتاج إلى إذن إدارة تحويل الكلام إلى تحليلات نصية للتعامل مع مهام التحويل إلى نصوص.

1. حدد اللغة المقترنة بالمهمة من القائمة المنسدلة اللغة . تحدد اللغة التي تختارها ما يظهر في قائمة فئات العبارات المتاحة.

ملاحظة قد تتطلب بعض اللغات في هذه القائمة المنسدلة تكوينا إضافيا لتطبيق Webex WFO. تشاور مع الدعم لضمان اللغة
تم تكوين ما تريد نسخه لك.

2. (اختياري) بالنسبة لنسخ اللغة الإنجليزية، حدد تمكين في قسم تحليل المشاعر لجعل Webex WFO يحلل المشاعر المعبر عنها في جهة اتصال. يمكنك عرض مشاعر جهة اتصال واحدة في مشغل الوسائط ويمكنك تصفية جهات الاتصال في صفحة التفاعلات استنادا إلى الشعور. يقوم التحليل المعنوي أيضا بإنشاء صافي نقاط سمعة الوكيل، والذي يظهر في مشغل الوسائط. حدد تعطيل للحفاظ على موارد النظام.
3. حدد تمكين في قسم نتائج العبارة للحصول على نصوص بحث WFO Webex لجميع العبارات المحددة مسبقا النشطة لمؤسستك. حدد تعطيل للحفاظ على موارد النظام (غير مستحسن: تعد نتائج العبارة مكونا مهما في العديد من ميزات Analytics).
4. حدد علامة فهرس موجودة، أو أنشئ علامة فهرس جديدة للمهمة.
5. في القسم تشغيل المهمة ، قم بتكوين وقت تشغيل المهمة والنطاق الزمني للبيانات التي يجب أن تقوم المهمة بتحليلها.

جارية ومخصصة ازرار	لتشغيل المهمة كلما وردت بيانات جديدة إلى النظام، حدد مستمر. يؤدي ذلك إلى تعطيل حقول التاريخ والوقت والنطاق. لتشغيل المهمة مرة واحدة فقط، حدد **Ad-Hoc**.
جدولة المهمة	حدد تاريخ بدء المهمة ووقتها. يمكن أن يكون التاريخ تاريخ اليوم أو تاريخ مستقبلي. يجب أن يكون الوقت في المستقبل. لا يمكن أن يكون الوقت الحالي.
تحديد المكالمات	حدد تاريخ البدء وتاريخ الانتهاء لنطاق البيانات الذي تريده تريد معالجة المهمة. يجب أن يكون تاريخ البدء في الماضي بيوم واحد على الأقل. لا يمكن أن يكون تاريخ اليوم. يجب أن يكون تاريخ الانتهاء لاحقا لتاريخ البدء ولكن قبل تاريخ اليوم.

6. (اختياري) لإنشاء ملخصات للمكالمات المكتوبة، حدد زر الاختيار تمكين في الذكاء الاصطناعي قسم ملخص التفاعل.
7. أدخل النسبة المئوية التقريبية للمكالمات المطلوب نسخها في حقل النسبة المئوية . Webex يمنح WFO كل مكالمة الفرصة المحددة ليتم نسخها بدلا من نسخ نسبة مئوية من إجمالي المكالمات المستلمة خلال فترة زمنية محددة. ينتج عن ذلك عينة تمثيلية من المكالمات التي يتم نسخها عند ورود المكالمات. سيكون هناك بعض الانحراف عن النسبة المئوية ، لكن هذا الانحراف يصبح أقل أهمية بمرور الوقت.

8. (اختياري) قم بتكوين الشروط التي يجب استيفاؤها لنسخ المكالمة. تبعا للشرط الذي تختاره، تظهر حقول إضافية للمعامل وقيمة أو نطاق زمني.

ملاحظة إذا كنت تستخدم هذا المقطع الاختياري، لا يتم نسخ المكالمات التي لا تفي بشروط التصفية.

9. في قسم المجموعات والفرق ، قم بتعيين مجموعات وفرق للمهمة. تتوفر فقط المجموعات والفرق ضمن نطاقك.

ملاحظة إذا قمت بتعيين مجموعة ولكن لم تقم بتعيين فريق، يقوم Webex WFO بتعيين المهمة لكافة الفرق داخل تلك المجموعة.

10. انقر على حفظ.

تحليلات النص

تبحث هذه المهمة في البريد الإلكتروني الذي تم التقاطه أو نص الدردشة عن العبارات المعرفة مسبقا (التي تقوم بتكوينها في صفحة مدير العبارات) وتخزن النتائج في قاعدة بيانات قابلة للبحث. تحتاج إلى إذن إدارة تحليلات النص للعمل مع مهام تحليلات النص.

1. حدد علامة فهرس موجودة، أو أنشئ علامة فهرس جديدة للمهمة.
2. في القسم تشغيل المهمة ، قم بتكوين وقت تشغيل المهمة والنطاق الزمني للبيانات التي يجب أن تقوم المهمة بتحليلها.

جارية ومخصصة ازرار	لتشغيل المهمة كلما وردت بيانات جديدة إلى النظام، حدد مستمر. يؤدي ذلك إلى تعطيل حقول التاريخ والوقت والنطاق. لتشغيل المهمة مرة واحدة فقط، حدد **Ad-Hoc**.
جدولة المهمة	حدد تاريخ بدء المهمة ووقتها. يمكن أن يكون التاريخ تاريخ اليوم أو تاريخ مستقبلي. يجب أن يكون الوقت في المستقبل. لا يمكن أن يكون الوقت الحالي.
تحديد المكالمات	حدد تاريخ البدء وتاريخ الانتهاء لنطاق البيانات الذي تريده تريد معالجة المهمة. يجب أن يكون تاريخ البدء في الماضي بيوم واحد على الأقل. لا يمكن أن يكون تاريخ اليوم. يجب أن يكون تاريخ الانتهاء لاحقا لتاريخ البدء ولكن قبل تاريخ اليوم.

3. في قسم المجموعات والفرق ، قم بتعيين مجموعات وفرق للمهمة. تتوفر فقط المجموعات والفرق ضمن نطاقك.

ملاحظة إذا قمت بتعيين مجموعة ولكن لم تقم بتعيين فريق، يقوم Webex WFO بتعيين المهمة [illegible]افة الفرق داخل تلك المجموعة.

4. في القسم فئات العبارات، قم بتعيين فئات العبارات للمهمة.

5. انقر على حفظ.

ملاحظة بالنسبة لمهام تحليلات النص المخصصة التي تعالج أكثر من 200 جهة اتصال، قد يستغرق الأمر بضع دقائ[illegible] حتى يظهر العدد الكامل لجهات الاتصال التي تمت معالجتها وفشلت وإجمالي جهات الاتصال، حتى بعد انتهاء حالة الم[illegible]ة.

درجة التقييم التنبؤية

تستخدم هذه المهمة نماذج التعلم الآلي للتنبؤ بدرجة تقييم جهة الاتصال. تحتاج إلى إذن إدارة التحليلات التنبؤية للعمل مع المهام التنبؤية.

هام التنبؤات معقدة وتتطلب العمل في أماكن متعددة داخل Webex WFO. راجع تكوين التوقعات لمزيد من المعلوم[illegible].

ملاحظة يمكن لمهام نقاط التقييم التنبؤية تحليل جهات الاتصال الصوتية فقط. الأنواع الأخرى من جهات الاتصال لا [illegible]عم درجات التقييم التنبؤي.

1. في القسم تشغيل المهمة ، قم بتكوين وقت تشغيل المهمة والنطاق الزمني للبيانات التي يجب أن تقوم المهمة بتحليلها.

جارية ومخصصة ازرار	لتشغيل المهمة كلما وردت بيانات جديدة إلى النظام، حدد مستمر. يؤدي ذلك إلى تعطيل حقول التاريخ والوقت والنطاق. لتشغيل المهمة مرة واحدة فقط، حدد **Ad-Hoc**.
جدولة المهمة	حدد تاريخ بدء المهمة ووقتها. يمكن أن يكون التاريخ تاريخ اليوم أو تاريخ مستقبلي. يجب أن يكون الوقت في المستقبل. لا يمكن أن يكون الوقت الحالي.
تحديد المكالمات	حدد تاريخ البدء وتاريخ الانتهاء لنطاق البيانات الذي تريده تريد معالجة المهمة. يجب أن يكون تاريخ البدء في الماضي بيوم واحد على الأقل. لا يمكن أن يكون تاريخ اليوم. الشبكة

يجب أن يكون تاريخ الانتهاء بعد تاريخ البدء ولكن قبل تاريخ اليوم.

2. في قسم المجموعات والفرق ، قم بتعيين مجموعات وفرق للمهمة. تتوفر فقط المجموعات والفرق ضمن نطاقك.

ملاحظة إذا قمت بتعيين مجموعة ولكن لم تقم بتعيين فريق، يقوم Webex WFO بتعيين المهمة [illegible]افة الفرق داخل تلك المجموعة.

3. انقر على حفظ.

صافي نقاط الترويج التنبؤية

تستخدم هذه المهمة نماذج التعلم الآلي للتنبؤ بصافي نقاط الترويج لجهة الاتصال. تحتاج إلى إذن إدارة التحليلات التنبؤية للعمل مع المهام التنبؤية.

هام التنبؤات معقدة وتتطلب العمل في أماكن متعددة داخل Webex WFO. راجع تكوين التوقعات لمزيد من المعلومات.

ملاحظة يمكن لمهام نقاط الترويج الصافية التنبؤية تحليل جهات الاتصال الصوتية فقط. لا تدعم الأنواع الأخرى من [illegible]هات الاتصال نقاط الترويج الصافية التنبؤية.

1. في القسم تشغيل المهمة ، قم بتكوين وقت تشغيل المهمة والنطاق الزمني للبيانات التي يجب أن تقوم المهمة بتحليلها.

جارية ومخصصة ازرار	لتشغيل المهمة كلما وردت بيانات جديدة إلى النظام، حدد مستمر. يؤدي ذلك إلى تعطيل حقول التاريخ والوقت والنطاق. لتشغيل المهمة مرة واحدة فقط، حدد **Ad-Hoc**.
جدولة المهمة	حدد تاريخ بدء المهمة ووقتها. يمكن أن يكون التاريخ تاريخ اليوم أو تاريخ مستقبلي. يجب أن يكون الوقت في المستقبل. لا يمكن أن يكون الوقت الحالي.
تحديد المكالمات	حدد تاريخ البدء وتاريخ الانتهاء لنطاق البيانات الذي تريده تريد معالجة المهمة. يجب أن يكون تاريخ البدء في الماضي بيوم واحد على الأقل. لا يمكن أن يكون تاريخ اليوم. يجب أن يكون تاريخ الانتهاء لاحقا لتاريخ البدء ولكن قبل تاريخ اليوم.

2. في قسم المجموعات والفرق ، قم بتعيين مجموعات وفرق للمهمة. تتوفر فقط المجموعات والفرق ضمن نطاقك.

ملاحظة إذا قمت بتعيين مجموعة ولكن لم تقم بتعيين فريق، يقوم Webex WFO بتعيين المهمة لكافة الفرق داخل تلك المجموعة.

3. انقر على حفظ.

QM تلقائي

تتيح هذه المهمة للمستخدمين تعيين نماذج لمجموعات أو فرق مختلفة.

1. أدخل اسما للمهمة في حقل الاسم .
2. حدد QM تلقائي من القائمة المنسدلة النوع.
3. حدد اسما من القائمة المنسدلة اسم النموذج.
4. حدد المجموعات والفرق المطلوبة وانقر فوق إضافة الكل أو إزالة الكل.
5. انقر على حفظ.

تصفية المهام الموجودة

1. انقر على عوامل التصفية (رمز القمع، الزاوية العلوية اليمنى من الصفحة). تفتح لوحة عوامل التصفية .
2. قم بتكوين معايير البحث الخاصة بك.
3. انقر على تطبيق. يتم تحديث قائمة المهام. انقر فوق إعادة تعيين لرؤية جميع المهام.

إظهار الأعمدة أو إخفاؤها

1. انقر فوق إظهار/إخفاء الأعمدة (أيقونة الترس، الزاوية العلوية اليسرى من الصفحة). تفتح النافذة إظهار/إخفاء الأعمدة .
2. حدد خانات الاختيار أو قم بإلغاء تحديدها حسب الرغبة.
3. انقر على تطبيق. تغلق النافذة.

تحرير مهمة موجودة

ملاحظة لا يمكنك تحرير مهمة إذا بدأت المعالجة.

1. انقر نقرا مزدوجا فوق المهمة. يتم فتح صفحة المهمة.
2. قم بتحرير المهمة حسب الرغبة.
3. انقر على حفظ.

إلغاء مهمة قيد التقدم

لا يمكنك إلغاء مهمة إلا إذا كانت حالتها قيد التشغيل. لا يمكنك إلغاء المهام ذات الحالات الأخرى.

1. انقر نقرا مزدوجا فوق المهمة. يتم فتح صفحة المهمة.
2. في القسم معالجة المهام، انقر فوق إلغاء المعالجة. يتم فتح نافذة تأكيد.
3. انقر فوق نعم. تغلق النافذة.

حذف مهمة

ملاحظة لا يمكنك حذف مهمة مخصصة بعد تشغيلها. يحتفظ هذا التقييد بالبيانات التاريخية ومسار التدقيق.

1. انقر فوق حذف (رمز سلة المهملات). يتم فتح نافذة تأكيد.
2. انقر على حذف. تغلق النافذة.

مواضيع ذات صلة

- لمحة عن مهام "إحصاءات Google"
- إنشاء عناصر سطح المكتب وإدارتها—استخدم صفحة مدير سطح المكتب لتكوين مواقع الويب والتطبيقات على أنها معتمدة أو غير معتمدة لاستخدام الوكيل.
- عرض إجراءات الوكيل لجهة اتصال—عرض نتائج تحليلات سطح المكتب لجهة اتصال واحدة في صفحة التفاعلات.
- تحديد حقول موقع الويب ليتم تتبعها بواسطة Analytics—استخدم صفحة المدير الميداني لتحديد الحقول على صفحات الويب التي يستخدمها الوكلاء.
- إنشاء عبارات وفئات عبارات وإدارتها—استخدم صفحة مدير العبارات لتكوين عبارات لوظائف الصوتيات والنسخ والنصوص.
- إدارة حقول بيانات التعريف المخصصة—استخدم صفحة مدير بيانات التعريف لتكوين بيانات التعريف التي تطلب من WFO تحليل جهة اتصال Webex.
- عرض تحليلات العبارات لجهة اتصال—عرض نتائج عبارة جهة اتصال واحدة في صفحة التفاعلات.
- قراءة ملخص جهة اتصال—يمكنك عرض ملخص جهة اتصال صوتية في صفحة التفاعلات.
- قراءة تحويل تسجيل صوتي إلى نصوص—يمكنك عرض التحويل إلى نصوص لجهة اتصال واحدة في صفحة التفاعلات.
- قراءة جهة اتصال نصية—يمكنك عرض جهة اتصال نصية واحدة في صفحة التفاعلات.

- تكوين التوقعات—تعرف على كيفية إعداد نقاط التقييم التنبؤية ونقاط الترويج الصافية التنبؤية.

لمحة عن مهام "إحصاءات Google"

التغييرات في تراخيص "إحصاءات Google"

في حال تخفيض مستوى مؤسستك من ترخيص Analytics Essentials أو Analytics Enterprise إلى ترخيص Desktop Analytics، يعطل Webex WFO تلقائيا جميع المهام الحالية غير المكتبية. لا يؤثر هذا التعطيل على أية مهام قيد التقدم—على سبيل المثال، المهام المخصصة التي بدأت بالفعل أو المهام الجارية المجدولة أو التي بدأت.

البريد الإلكتروني ونص الدردشة

يمكنك إعداد مهمة تحليلات نصية مستمرة لتحليل رسائل البريد الإلكتروني بحثا عن نتائج عبارات محددة مسبقا. إذا لم يتم تكوين أي مهمة جارية ، فستظل جميع رسائل البريد الإلكتروني مفهرسة وحفظها كجهات اتصال بريد إلكتروني. يمكنك معالجة رسائل البريد الإلكتروني هذه كمهام مخصصة.

يجب عليك إعداد مهمة تحليلات نصية لتحليل رسائل البريد الإلكتروني أو الدردشات بحثا عن نتائج عبارات محددة مسبقا. إذا لم يتم تكوين أي مهمة، فإليك ما يحدث عند استيراد النص:

- لا يتم تحليل النص في "إحصاءات Google".
- لا تزال جهة الاتصال متوفرة في صفحة التفاعلات.
- لا يتم تحليل المشاعر في صفحة التفاعلات.

ملاحظة إذا اكتشف Webex WFO عنوان بريد إلكتروني عام غير مقترن بعامل أثناء استيراد بريد إلكتروني إلى خادم البريد، Webex يقوم WFO بإنشاء مستخدم جديد وإقران المستخدم بذلك
عنوان البريد الإلكتروني. ثم يظهر هذا المستخدم في قائمة المستخدمين ويضيف مستخدما إلى عدد المستخدمين.

اللغات والفرق

للحصول على قائمة كاملة باللغات المدعومة في Webex WFO، راجع "الترجمة واللغات المدعومة" في *Webex* دليل تثبيت WFO.

هام تتطلب اللغات تهيئة الخادم. قبل استخدام لغة في مهمة، تأكد من قيام مسؤول النظام بتكوين اللغة.

عند تشغيل مهمة كلام، تعتمد النتائج بشكل حصري على اللغة المحددة. هناك علاقة ضمنية بين الفرق واللغات. على سبيل المثال، إذا اخترت اللغة الفرنسية من القائمة المنسدلة اللغة عند تكوين مهمة، فستقوم المهمة بمعالجة جميع المكالمات باللغة الفرنسية للفرق المحددة. أي لغة ثانوية يتم التحدث بها أثناء تلك المكالمات تؤدي إلى نتائج سيئة.

أفضل الممارسات

إذا كان مركز الاتصال يدعم لغات متعددة، فيجب أن يرتبط كل فريق بلغة معينة.

ليس من غير المعتاد أن يكون وكيل واحد أو أكثر في الفريق ثنائي اللغة. في هذه الحالة، يقوم العاملون ثنائيو اللغة بالتبديل بين اللغات أثناء المكالمة أو من مكالمة إلى أخرى. إذا كان من المعروف أن العاملين في الفريق يستخدمون لغة ثانوية أثناء المكالمة، فقم بإنشاء علامة بيانات تعريف باستخدام صفحة مدير بيانات التعريف (إدارة التطبيقات > QM > QM التكوين > مدير بيانات التعريف) وقم بتعيين قيم اللغة المحتملة لعلامة بيانات التعريف. عندما يستخدم أحد الوكلاء لغة ثانوية أثناء مكالمة، يمكن للوكيل تعيين علامة بيانات التعريف هذه لتعريف اللغة المستخدمة. يمكنك بعد ذلك تشغيل مهمة للبحث عن جميع المكالمات المرتبطة بالفريق والتي تم وضع علامة عليها بعلامة بيانات تعريف اللغة المحددة.

مثل

الوكيل أ عضو في فريق المبيعات ويتحدث الفرنسية كلغة أساسية والإنجليزية كلغة ثانوية. عندما يتحول العميل "أ" إلى اللغة الإنجليزية لإجراء مكالمة، فإنه يضع علامة على المكالمة باستخدام علامة بيانات وصفية تسمى **VoiceLanguage** وقيمة اللغة الإنجليزية.

لتحليل مكالمات العامل أ باللغة الإنجليزية، يمكنك إنشاء مهمة تحويل الكلام إلى نص (نسخ إلى نصوص) تم تكوينها بالإعدادات التالية:

- اللغة: الإنجليزية
- الفريق: المبيعات

إذا قمت بتحديد الفرنسية من القائمة المنسدلة اللغة، فلن تسفر المهمة عن أية نتائج.

تحويل اللغة إلى نصوص لتسجيل البوابة

ينشئ تسجيل البوابة تسجيلا جذريا للمكالمة بأكملها من البداية إلى النهاية. إذا تم تحويل المكالمة ، فإن تسجيل الجذر هذا يحتوي على مقاطع متعددة ، واحدة للمكالمة الأولية وأخرى للتحويل. (إذا تم تحويل مكالمة عدة مرات، يكون كل تحويل عبارة عن مقطع منفصل.)

عند مطابقة هذا التسجيل، يقوم Webex WFO بنسخ المكالمة باستخدام لغة المقطع الأخير، وهي اللغة المرتبطة بمهمة تحويل الكلام إلى نص في المقطع الأخير. يمكن إقران مهمة تحويل الكلام إلى نص بلغة واحدة فقط. إذا كان الأشخاص في المكالمة يتحدثون لغة مختلفة بعد تحويل المكالمة، فسيستمر Webex WFO في محاولة نسخ المكالمة باللغة المستخدمة في الجزء الأخير.

> مثال يتحدث الوكيل والمتصل اللغة الإنجليزية لمقطع المكالمة الأول، المرتبط بمهمة تحويل الكلام إلى نص باللغة الإنجليزية. يقوم الوكيل بتحويل المتصل إلى وكيل يتحدث الإسبانية. هذه الثانية
> يرتبط المقطع بمهمة تحويل الكلام إلى نص باللغة الإسبانية. Webex يقوم WFO بنسخ كلا المقطعين من هذه المكالمة باللغة الإسبانية بعد تسوية التسجيل.

إذا لم يكن مقطع مكالمة مرتبطا بمهمة تحويل الكلام إلى نص، فلن يقوم Webex WFO بنسخ المقطع. إذا لم يكن الجزء الأخير من المكالمة مرتبطا بمهمة تحويل الكلام إلى نص، فلن يقوم Webex WFO بنسخ المكالمة.

> مثال يتحدث الوكيل والمتصل اللغة الإنجليزية لمقطع المكالمة الأول، المرتبط بمهمة تحويل الكلام إلى نص باللغة الإنجليزية. يقوم الوكيل بتحويل المتصل إلى وكيل يتحدث الإسبانية. هذه الثانية
> لا يرتبط المقطع بمهمة تحويل الكلام إلى نص. Webex لم يقم WFO بنسخ المكالمة.

تنظيم البيانات

يستلزم تنظيم البيانات ما يلي:

- إنشاء قوائم العبارات المستخدمة في مهام تحليلات الكلام والنص وإدارتها واستيرادها وتصديرها.
- قم بتكوين Webex WFO لتنفيذ العديد من الإجراءات تلقائيا عندما يفتح المستخدم أو يتفاعل مع تطبيق Windows أو موقع ويب.
- قم بتكوين الحقول المقترنة بمواقع الويب التي تم وضع علامة عليها للاستخدام في Smart Desktop.

إنشاء عبارات وفئات عبارات وإدارتها

استخدم صفحة مدير العبارات لإنشاء العبارات المستخدمة في مهام تحليل الكلام والنص وإدارتها واستيرادها وتصديرها.

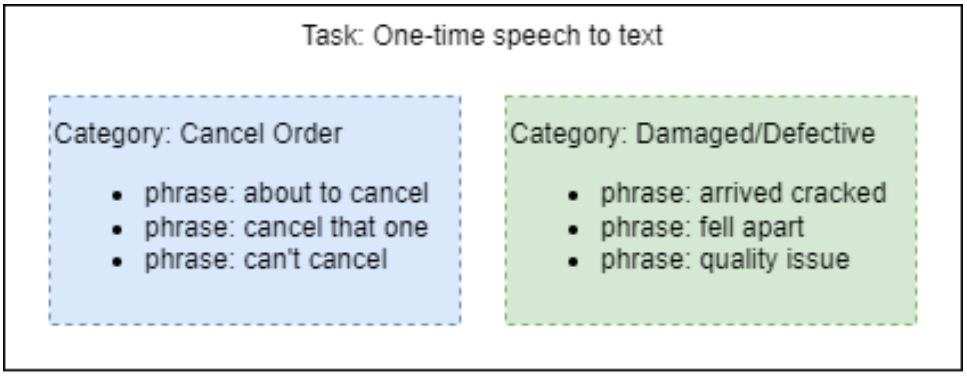
العبارة هي مجموعة من كلمة واحدة أو أكثر يمكن Webex WFO البحث عنها كوحدة نحوية واحدة في المهام الصوتية والنصية. عندما تقدم عبارة مهمة لنشاطك التجاري ، يبحث Webex WFO عن هذه العبارة في نسخ التسجيلات الصوتية والنص في رسائل البريد الإلكتروني والمحادثات.

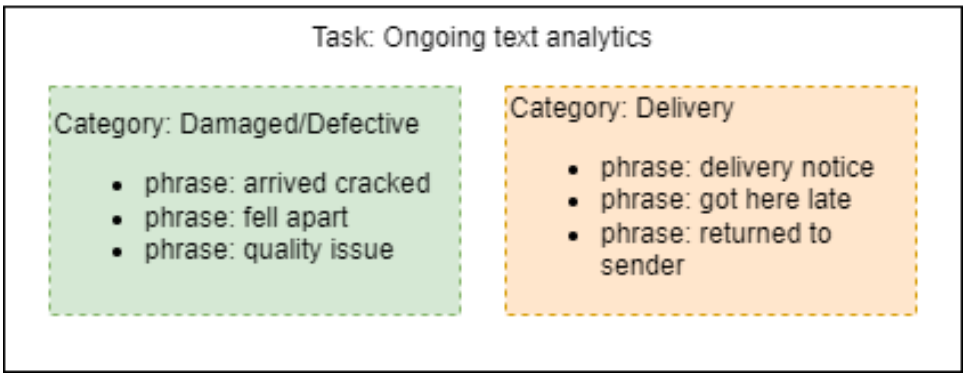
الفئة عبارة عن مجموعة من العبارات التي تنظمها معا لأن لها غرضا تجاريا أو لغة متشابهة. على سبيل المثال ، يمكن أن تحتوي فئة تسمى "إلغاء الطلب" على عبارات مثل "على وشك الإلغاء" و "إلغاء ذلك" وما إلى ذلك. يمكن لمهام التحليلات معالجة فئات عبارات وعبارات متعددة

يمكن استخدام الفئات في مهام متعددة. يمكنك أيضا استخدام الفئات لتجميع العبارات حسب اللغة. على سبيل المثال، يمكنك إنشاء فئة "عميل سعيد—باللغة الإنجليزية" للوكلاء الذين يتحدثون الإنجليزية وفئة "Client heureux—français" للوكلاء الذين يتحدثون الفرنسية.

المهمة هي وظيفة تخبر WFO Webex بالبحث في أنواع معينة من جهات الاتصال عن عبارات ضمن فئات محددة. يمكنك إدارة المهام في صفحة "إدارة المهام". راجع إنشاء مهام Analytics لمزيد من المعلومات حول المهام.

يوضح الرسم التخطيطي أدناه العلاقة بين العبارات والفئات والمهام.





المتطلبات الأساسية

- تمتلك مؤسستك إما ترخيص Analytics Essentials أو Analytics Enterprise.
- لديك إذن إدارة عبارات "إحصاءات Google".

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > التحليلات > مدير العبارات

الاجراءات

عرض العبارات في الفئات الموجودة

1. (اختياري) لعرض عبارات للغات أخرى غير الإنجليزية للولايات المتحدة، حدد لغة من القائمة المنسدلة أعلى لوحة فئات العبارات.
2. انقر فوق فئة في لوحة فئات العبارات. تظهر العبارات ضمن هذه الفئة في العبارات خشب.

عرض المهام التي تستخدم فئة

- انقر فوق أيقونة الخيارات (النقاط الثلاث) بجوار الفئة، ثم حدد المهام المرتبطة من القائمة المنسدلة. يتم فتح نافذة المهام المقترنة مع قائمة بجميع المهام التي تستخدم هذه الفئة، بالإضافة إلى نوع المهمة وجدولها الزمني (مستمر أو مخصص).

الحصول على اقتراحات لعبارات جديدة

Webex يستخدم WFO الذكاء الاصطناعي لإنشاء عبارات لإضافتها إلى فئاتك. تستند اقتراحات العبارات إلى عبارات "البذور" الموجودة بالفعل في الفئة.

1. انقر فوق الفئة في لوحة فئات العبارات.
2. في لوحة العبارات ، حدد خانة الاختيار المجاورة للعبارات "الأولية" التي تريد Webex WFO استخدامها لإنشاء اقتراحات.

أفضل الممارسات حدد ثلاث عبارات على الأقل. Webex يمكن ل WFO تقديم اقتراحات بناء على عبارة واحدة فق ، ولكن اختيار المزيد يمنحها المزيد من المواد للعمل معها.

3. في لوحة الاقتراحات ، انقر على تقديم اقتراحات. تظهر قائمة بالعبارات المقترحة.
4. انقر فوق اقتراح لإضافته إلى الفئة.
5. (اختياري) للحصول على مزيد من الاقتراحات، حدد خانة الاختيار المجاورة للعبارات الأولية وانقر فوق تقديم اقتراحات مرة أخرى.
6. عند الانتهاء من إضافة العبارات، انقر فوق حفظ.

إضافة عبارة جديدة

ملاحظة يمكن أن توجد العبارة في فئة واحدة فقط لكل لغة. إذا كنت بحاجة إلى إضافة عبارة موجودة إلى فئة جديدة بنفس اللغة، فاحذف العبارة أولا من فئتها القديمة.

ملاحظة يمكنك استخدام نفس العبارة بلغات متعددة.

1. انقر فوق الفئة التي ستدخل فيها العبارة الجديدة في لوحة فئات العبارات. تظهر العبارات الموجودة بالفعل في الفئة في لوحة العبارات .
2. في لوحة العبارات ، أدخل العبارة الجديدة في حقل الكتابة لإنشاء عبارة .
3. اضغط على المفتاح Enter. تضاف العبارة الجديدة إلى قائمة العبارات. بشكل افتراضي، تكون العبارة الجديدة نشطة.
4. انقر على حفظ.

إضافة فئة جديدة

1. في لوحة فئات العبارات، أدخل اسم الفئة في الحقل إنشاء فئة عبارة.

ملاحظة يجب أن يكون اسم الفئة فريدا. لا يمكنك استخدام نفس اسم الفئة بلغات مختلفة.

2. (اختياري) أدخل وصفا للفئة في حقل الوصف .
3. انقر على حفظ. تظهر الفئة ووصفها في قائمة الفئات.

تحرير عبارة

هام كن حذرا عند تحرير العبارات. يمكن أن يؤدي تحرير عبارة إلى عدم تطابق بين نتائج العبارة السابقة والنتائج الجديدة.

1. انقر على العبارة التي تريد تعديلها.
2. عدل العبارة.
3. اضغط على المفتاح Enter.

تحرير فئة

يمكنك تحرير اسم الفئة ووصفها.

1. انقر فوق أيقونة الخيارات (النقاط الثلاث) بجوار الفئة ثم حدد تحرير من القائمة المنسدلة.
2. قم بتحرير الفئة.
3. انقر على حفظ.

تعطيل عبارة

يؤدي تعطيل عبارة إلى إزالتها من جميع مهام تحويل الكلام إلى نص (التحويل إلى نص). Webex لا يحدد WFO الزيارات للعبارات المعطلة.

1. انقر على العبارة.
2. حدد غير نشط من القائمة المنسدلة نشط .
3. انقر على حفظ.

تمكين عبارة

يؤدي تمكين عبارة Webex WFO للبحث عنها في جميع مهام تحويل الكلام إلى نص (النسخ).

1. انقر على العبارة.
2. حدد نشط من القائمة المنسدلة غير نشط .
3. انقر على حفظ.

حذف عبارة

يمكنك حذف عبارة فقط عندما تصل أي جهات اتصال تحتوي على نتائج لهذه العبارة إلى نهاية فترة الاحتفاظ بالبيانات ويتم حذفها.

1. حدد خانة الاختيار المجاورة للعبارة.
2. في الزاوية العلوية اليسرى من لوحة العبارات ، انقر فوق حذف. يتم حذف العبارة على الفور.

حذف فئة

هام يؤدي حذف فئة أيضا إلى حذف جميع عبارات الفئة. لا يمكن التراجع عن حذف فئة.

1. انقر فوق أيقونة الخيارات (النقاط الثلاث) بجوار الفئة ثم حدد حذف من القائمة المنسدلة. يتم فتح نافذة تأكيد.
2. انقر على حذف. تغلق النافذة.

استيراد الفئات والعبارات

يمكنك استخدام ملف CSV لاستيراد فئات وعبارات جديدة وتحديث الفئات والعبارات الموجودة. يجب أن يتضمن الملف الذي تقوم باستيراده الأعمدة المدرجة في الجدول أدناه، بالترتيب الموضح (من أعلى إلى أسفل = الترتيب من اليسار إلى اليمين في الملف). إذا كان هناك خطأ في التنسيق، يفشل الاستيراد.

ملاحظة يمكن أن توجد العبارة في فئة واحدة فقط لكل لغة.

مثال تحاول استيراد العبارة أ إلى الإنجليزية (الولايات المتحدة) الفئة ب، ولكن العبارة أ موجودة بالفعل باللغة الإنجليزية (الولايات المتحدة) الفئة ج. Webex لا تضيف WFO العبارة أ إلى اللغة الإنجليزية (الولايات المتحدة) الفئة ب.

مثال تريد استيراد العبارة أ إلى الإنجليزية (المملكة المتحدة) الفئة د. العبارة أ موجودة بالفعل باللغة الإنجليزية (الولايات المتحدة) الفئة ج. Webex نجح WFO في إضافة العبارة أ إلى اللغة الإنجليزية (المملكة المتحدة) الفئة د.
العبارة A موجودة الآن باللغتين الإنجليزية (المملكة المتحدة) الفئة D والإنجليزية (الولايات المتحدة) الفئة ج.

1. انقر فوق أيقونة الخيارات (النقاط الثلاث) أعلى لوحة فئات العبارات وحدد استيراد من القائمة المنسدلة. يفتح مستكشف الملفات على جهازك.
2. حدد موقع الملف CSV ثم انقر فوق فتح.

أفضل الممارسات نحن بصدد إزالة الحقول الصوتية والأصوات والثقة. نوصي بعدم استخدام هذه الأعمدة في ملف CSV الذي تم استيراده.

عمود	الوصف
فئة	(مطلوب) اسم الفئة.
تَعْبِير	(مطلوب) نص العبارة.
صوتي	لم يعد هذا العمود مستخدما.
يبدو مثل	لم يعد هذا العمود مستخدما.
ثقة	لم يعد هذا العمود مستخدما.
الحالة	(مطلوب) **0** (صفر) إذا تم تعطيل العبارة في "إحصاءات Google"، أو **1** إذا تم تفعيل العبارة في "إحصاءات Google".
معرف اللغة	(مطلوب) رمز اللغة المكون من حرفين والبلد المكون من حرفين رمز العبارة ، بالتنسيق **nn-nn**. يسرد الجدول أدناه اللغات المدعومة.

اللغة	رمز
عربي	آر آر
الدانمركية	DK-دا
الهولندية (هولندا)	NL-NL
العربية (المملكة العربية السعودية)	en-au
الإنجليزية (اليورو)	EN-EU
العربية (المملكة العربية السعودية)	en-za

عمود	الوصف	
اللغة	رمز	
	العربية (المملكة المتحدة)	EN-UK
	العربية (الولايات المتحدة)	en-us
	الفنلندية	فاي فاي
	الفرنسية (كندا)	فر-كاليفورنيا
	الفرنسية (فرنسا)	fr-fr
	الألمانية (ألمانيا)	دي دي
	الإيطالية	إنه كذلك
	النرويجية	لا لا لا
	البرتغالية (البرازيل)	بي تي بي آر
	الأسبانية (اليورو)	إي إس إي يو
	الأسبانية (أمريكا الشمالية)	إي إس إم إكس
	السويدية	SV-SE

تصدير الفئات والعبارات

يمكنك تصدير جميع بيانات مدير العبارات إلى ملف CSV.

- انقر فوق أيقونة الخيارات (النقاط الثلاث) أعلى لوحة فئات العبارات وحدد تصدير الكل من القائمة المنسدلة. يتم تنزيل ملف باسم phrases.csv إلى جهازك.

مواضيع ذات صلة

- إنشاء مهام Analytics - قم بتهيئة عمليات WFO Webex التي تبحث في جهات الاتصال الصوتية والنصية عن

العبارات.

- عرض تحليلات العبارات لجهة اتصال—عرض نتائج عبارة جهة اتصال واحدة في صفحة التفاعلات.

تحديد المواقع الإلكترونية والتطبيقات التي سيتم تتبعها بواسطة "إحصاءات Google"

استخدم صفحة "إدارة سطح المكتب" لتكوين Webex WFO لتنفيذ إجراءات متنوعة تلقائيا عندما يفتح المستخدم تطبيق Windows أو موقع ويب أو يتفاعل معه. تسمى هذه الإجراءات التلقائية المكونة بأحداث عنصر سطح المكتب.

مثال لمنع التسجيلات من التقاط البيانات الحساسة، تريد Webex WFO إيقاف التسجيل مؤقتا عندما ينقر أحد الوكلاء في حقل رقم بطاقة الائتمان في إدارة الطلبات
واستئناف التسجيل عندما ينقر الوكيل خارج حقل رقم بطاقة الائتمان.

يمكنك إضافة التطبيقات ومواقع الويب المستهدفة يدويا أو دفعة واحدة باستخدام وظيفة الاستيراد. تتيح لك وظيفة التصدير الحصول على قائمة بجميع التطبيقات ومواقع الويب التي تم إعدادها في Desktop Manager.

يمكنك أيضا وضع علامة على تطبيقات ومواقع ويب معينة على أنها "معتمدة" أو "غير معتمدة" في هذه الصفحة. يمكنك ذلك من تحديد الوكلاء الذين يقومون بالوصول إلى التطبيقات ومواقع الويب التي لم توافق شركتك على استخدامها.

المتطلبات الأساسية

- تمتلك مؤسستك أحد التراخيص التالية:
  - أساسيات التحليلات
  - مؤسسة التحليلات
  - تحليلات سطح المكتب

ملاحظة يتيح لك ترخيص Desktop Analytics وضع علامة على مواقع الويب والتطبيقات كمعتمدة أو غير معتمدة ليستخدمها الوكلاء. (انظر إنشاء عناصر سطح المكتب وإدارتها لـ تعليمات.) لا يسمح لك بتكوين الإجراءات التلقائية مثل إيقاف تسجيل المكالمة مؤقتا واستئنافه.

- لديك إذن إدارة تحليلات سطح المكتب.

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > Desktop Manager > Analytics > Analytics

الاجراءات

- إنشاء عناصر سطح المكتب وإدارتها—إضافة عناصر سطح المكتب وتحريرها وتعيين حالتها؛ واستيراد بيانات عناصر سطح المكتب وتصديرها؛ وتعيين حالة عناصر سطح المكتب، ودفع التكوينات المحدثة إلى Smart

مستخدمو سطح المكتب.

- تكوين أحداث عنصر سطح المكتب—يمكنك إنشاء أحداث تلقائية لعناصر سطح المكتب وتحريرها.
- استخدام أداة علامة حقل التطبيق—احصل على المعلومات التي تحتاجها لتكوين حدث عنصر سطح المكتب الذي يتضمن حقولا في تطبيق Windows.

إنشاء عناصر سطح المكتب وإدارتها

قبل أن تتمكن من إنشاء حدث عنصر سطح مكتب تلقائي، يجب أن يكون لديك قائمة بالتطبيقات ومواقع الويب التي يتم تشغيل هذه الأحداث عليها.

الاجراءات

تصفية قائمة التطبيقات ومواقع الويب

1. استخدم حقل البحث وأزرار العرضفي شريط الأدوات لتصفية ما يظهر على صفحة مدير سطح المكتب.
   - أدخل أي سلسلة في حقل البحث لقصر القائمة على التطبيقات ومواقع الويب التي تحتوي أسماؤها على تلك السلسلة.
   - انقر فوق زري التطبيق أو الويبلعرض التطبيقات أو مواقع الويب فقط أو كليهما. يظهر الزر المحدد باللون الرمادي الداكن. يكون الزر غير المحدد باللون الرمادي الفاتح.
   - انقر فوق زر حالة التطبيق لتحديد الحالات التي تريد عرضها.
2. قم بإلغاء تحديد حقل البحث وحدد كافة الأزرار لعرض القائمة الكاملة للتطبيقات ومواقع الويب.

إضافة عنصر سطح مكتب جديد

1. انقر فوق عنصر سطح مكتب جديد. يتم فتح صفحة إضافة عنصر سطح مكتب جديد.
2. حدد نوع العنصر الذي تريد إضافته من ماذا تريد أن تفعل؟ خيارات. تظهر الحقول بناء على نوع العنصر الذي تحدده.
3. أكمل الحقول كما هو موضح أدناه. يحتوي هذا الجدول على جميع الحقول المحتملة التي قد تراها.

الحقل	الوصف
اسم التطبيق أو موقع الويب أو الحقل	أدخل اسما فريدا يسهل التعرف عليه لعنصر سطح المكتب.

الحقل	الوصف
ملف الطلب	أدخل اسم الملف التنفيذي لتطبيق Windows أنت تضيف. مثال word.exe
حالة التطبيق أو موقع الويب	حدد حالة التطبيق أو موقع الويب من القائمة المنسدلة. ملاحظة في كل مرة تعثر فيها مهمة تحليلات سطح المكتب على تطبيق أو موقع ويب جديد، يتم تعيين الحالة "جديد" له (راجع إنشاء مهام تحليلية). عند ظهور حالة جديدة، يجب تغيير الحالة إلى معتمد أو غير معتمد أو تجاهل.
الرابط	أدخل عنوان URL لموقع الويب. استخدم فقط أجزاء عنوان URL التي لا تحتوي على شرطة مائلة (/). مثل نعم: www.example.com نعم: www.example.com:1234 لا: لا: http://www.example.com www.example.com/website
خصائص التطبيق	يستخدم هذا القسم لتعريف حقل نص داخل تطبيق. يجب عليك استخدام أداة علامة حقل التطبيق للحصول على هذه المعلومات. تتوفر هذه الأداة على أي سطح مكتب مثبت عليه Smart Desktop. راجع استخدام أداة علامة حقل التطبيق لمعرفة كيفية استخدام الأداة وملء الحقول في هذا القسم.

4. انقر على حفظ. الحقول الموجودة على الصفحة واضحة، وتكون جاهزا لإضافة عنصر سطح مكتب جديد آخر. إذا انتهيت من إضافة عناصر جديدة، فانقر فوقإلغاء الأمر للعودة إلى صفحة "إدارة سطح المكتب".

تحرير عنصر سطح مكتب موجود

- انقر فوق عنصر سطح المكتب في الجزء الأيمن لعرض تفاصيل هذا العنصر في الجزء الأيسر. قم بالتحرير حسب الرغبة ثم انقر فوق حفظ.

تعيين حالة لعناصر متعددة

1. في الجزء الأيمن، حدد التطبيقات ومواقع الويب التي تريد تغيير حالتها.
2. حدد حالة من القائمة المنسدلة حالة التطبيق.
3. انقر على حفظ.

استيراد البيانات إلى مدير سطح المكتب

1. في قسم الاستيراد من الصفحة، انتقل إلى ملف CSV الذي تريد استيراده باستخدام استعراض زر.

يجب أن يحتوي ملف CSV على الأعمدة التالية بالترتيب كما هو مدرج من أعلى إلى أسفل. يجب أن يحتوي كل حقل في صف واحد على قيمة. يتبع CSV الذي يتم إنشاؤه عند تصدير البيانات هذا التنسيق.

ملاحظة الملفات المصدرة من إصدار ما قبل 11.0 من Webex WFOتحتوي على عمود إضافي "handleCode" لاستيراد هذه الملفات إلى Cloud/11.0 أو إصدار أحدث، يجب إزالة هذا العمود والبيانات المقترنة من ملف CSV.

عمود	الوصف
مفتاح	الاسم القابل للتنفيذ لتطبيق أو عنوان URL لموقع ويب.
اسم	اسم التطبيق أو موقع الويب.
status	حالة التطبيق أو موقع الويب.
نوع	نوع عنصر سطح المكتب: تطبيق أو محتوى (موقع ويب) أو نظام.

2. انقر فوق استيراد.

تصدير المعلومات من مدير سطح المكتب

- في القسم تصدير، انقر فوق تصدير لحفظ الملف أو فتحه. بشكل افتراضي، يتم تسمية ملف التصدير **desktopuse.csv**.

ملاحظة تحتوي الملفات المصدرة فقط على التطبيقات التي تم التصرف بناء عليها. لا تظهر كافة التطبيقات الموجودة في قائمة تطبيقات Desktop Manager في الملف المصدر.

دفع تكوينات التطبيقات ومواقع الويب المحدثة إلى أجهزة سطح المكتب الخاصة بالمستخدم

- انقر فوق الزر "تكوين دفع" لدفع أي تغييرات تم إجراؤها على التطبيقات أو مواقع الويب في Desktop Manager إلى أجهزة سطح المكتب الخاصة بالمستخدم.

تكوين أحداث عنصر سطح المكتب

تتيح لك صفحة تكوين حدث مدير سطح المكتب التحكم Webex كيفية استجابة WFO عند وصول المستخدمين إلى مواقع الويب والتطبيقات. يمكنك تكوين حدث واحد أو أكثر لأي عنصر سطح مكتب في صفحة مدير سطح المكتب. يتم تشغيل هذه الأحداث بواسطة Smart Desktop على كمبيوتر العامل في وقت التشغيل.

ملاحظة انظر Webex إيقاف WFO مؤقتا واستئنافه للحصول على معلومات حول استخدام أحداث عنصر سطح المكتب Webex بدأت WFO وظيفة الإيقاف المؤقت والاستئناف التلقائي في Webex عمليات تكامل WFO. Webex بدأت WFO الإيقاف المؤقت التلقائي والاستئناف باستخدام أحداث عنصر سطح المكتب غير متاح لجميع عمليات الدمج.

يتكون الحدث من المكونات التالية:

بدء تشغيل الزناد	ما يفعله المستخدم لبدء إجراء النظام **ينقر الوكيل في حقل رقم بطاقة الائتمان.**
إجراء النظام	ما يفعله سطح المكتب الذكي عند حدوث بدء تشغيل **سطح المكتب الذكي يوقف تسجيل الصوت والشاشة.**
مدة الإجراء	كم من الوقت قبل حدوث إجراء الإيقاف تلقائيا بدلا من تشغيل الإيقاف **يعيد Smart Desktop تشغيل الصوت وتسجيل الشاشة بعد دقيقة واحدة من نقر الوكيل في حقل رقم بطاقة الائتمان.**
إيقاف الزناد	(اختياري) ما يفعله المستخدم ويوقف إجراء النظام **ينقر الوكيل للخروج من حقل رقم بطاقة الائتمان.**
إيقاف العمل	(اختياري) ما يفعله سطح المكتب الذكي عند حدوث إيقاف تشغيل **يعيد Smart Desktop تشغيل الصوت وتسجيل الشاشة.**

عند إعادة تشغيل مكالمة مرتبطة بحدث في مشغل الوسائط، يتم تمييز الحدث باللون الأصفر في لوحة سطح مكتب مشغل الوسائط وفي مستكشف الوكيل.

لا يتعقب Smart Desktop أحداث سطح المكتب الجديدة أو المحدثة حتى يحدث أحد الإجراءات التالية:

- يقوم المستخدم بتسجيل الدخول إلى سطح المكتب الذكي أو تسجيل الخروج منه.
- انقر فوق تكوين الدفع في صفحة "إدارة سطح المكتب".
- يحدث تحديث يومي (بشكل افتراضي ، وقت عشوائي بين 4:00 و 4:30 AM).

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > التحليلات > مدير سطح المكتب > إضافة حدث

الاجراءات

إنشاء حدث عنصر سطح مكتب جديد عبر صفحة مدير سطح المكتب

1. في صفحة مدير سطح المكتب، حدد عنصر سطح المكتب الذي تريد إضافة حدث إليه.
2. انقر فوق إضافة حدث لفتح صفحة تكوين حدث مدير سطح المكتب.
3. حدد إنشاء حدث جديد.
4. (للتطبيقات فقط) في القسم نوع الحدث، اختر نوع الحدث الذي تريد إنشاءه.
   - حدث سطح المكتب—مشغل البدء للحدث هو شيء يقوم به المستخدم في أحد التطبيقات.
   - حدث تلقائي—مشغل البدء للحدث هو إشارة RTP يكتشفها Webex WFO تلقائيا. لمزيد من المعلومات حول الإشارة RTP، راجع تكوين الإعدادات العامة QM.
5. في حقل اسم الحدث، أدخل اسما يعرف الحدث بوضوح.

   هام يجب أن يكون لكل حدث في "إدارة سطح المكتب" اسم فريد.

6. في القائمة المنسدلة بدء تشغيل الحدث، حدد المشغل الذي يبدأ الحدث. تختلف المشغلات المدرجة استنادا إلى ما إذا كان عنصر سطح المكتب تطبيقا أو موقع ويب.

   ملاحظة يمكن أن يؤدي استخدام طرق متعددة لتشغيل الإيقاف المؤقت والاستئناف (مثل عناصر التحكم في التسجيل أحداث الويب وواجهات برمجة التطبيقات وإشارات الجهات الخارجية) في نفس الوقت إلى عدم إمكانية التنبؤ سلوك. لتجنب هذه المشكلات، استخدم طريقة واحدة فقط في المكالمة في كل مرة.

التطبيق (حدث سطح المكتب)

الزناد	الوصف
البرنامج يحصل على التركيز	تركز نافذة التطبيق أو مربع الحوار على لوحة المفاتيح.
البرنامج يفقد التركيز	ينتهي تركيز لوحة المفاتيح لنافذة التطبيق أو مربع الحوار تابوت.
خلق	يتم إنشاء نافذة أو مربع حوار للتطبيق. يمكنك استخدام إنشاء للإشارة إلى وقت بدء التطبيق إذا قمت بتحديد عنوان نافذة المستوى الأعلى كنص النافذة.
دمر	تم إتلاف نافذة أو مربع حوار. يمكنك استخدام "تدمير" للإشارة إلى وقت إغلاق التطبيق إذا قمت بتحديد عنوان نافذة المستوى الأعلى كنص النافذة. في حالة تشغيل مثيلات متعددة من نفس التطبيق، سيؤدي إغلاق مثيل واحد إلى إنشاء هذا الحدث، ولكن ستستمر المثيلات الأخرى في التشغيل.
انقر فوق حقل النص	يقوم المستخدم بتنفيذ إجراء يعطي تركيز لوحة المفاتيح إلى حقل النص في التطبيق.
انقر خارج حقل النص	يقوم المستخدم بتنفيذ إجراء يزيل تركيز لوحة المفاتيح لحقل نص في التطبيق.
نقرة الزر	ينقر المستخدم فوق أحد الأزرار في التطبيق.
تغيير العنوان	يتغير عنوان النافذة.

التطبيق (حدث مؤتمت)

الزناد	الوصف
RTP بدء المكالمة	Webex يكتشف WFO إشارة RTP واردة أو صادرة.
RTP توقف المكالمات	Webex لم يعد WFO يكتشف RTP واردة أو صادرة إشارة.

الموقع الإلكتروني

الزناد	الوصف
انقر فوق حقل النص	يقوم المستخدم بتنفيذ إجراء يعطي تركيز لوحة المفاتيح إلى حقل النص على صفحة ويب.
انقر خارج حقل النص	ينفذ المستخدم إجراء يزيل تركيز لوحة المفاتيح لحقل نص على صفحة ويب.
طلب موقع الكتروني	ينتقل المستخدم إلى عنوان URL المحدد في تفاصيل المشغل.
تقدم الصفحة طلبا خلفيا	يرسل عنوان URL المحدد في تفاصيل المشغل ملف XHR.

7. في قسم تفاصيل بدء التشغيل، أدخل التفاصيل التي تحدد التطبيقات أو مواقع الويب التي أطلقت مشغل البدء.

التطبيق

العنصر	الوصف
عنوان النافذة	اسم النافذة أو مربع الحوار المقترن ب حدث. ملاحظة هذا الحقل غير حساس لـ[illegible]الة الأحرف. ومع ذلك، يجب أن يتطابق النص مع اسم النافذة أو مربع الحوار الـ[illegible]ص ب الحدث الزناد للنجاح. أفضل الممارسات لا تحدد نافذة تحتوي على نص متغير. ملاحظة إذا تركت هذا الحقل فار[illegible]، يمكن لأي إطار في التطبيق المقترن تشغيل الحدث ما لم يكن المشغل هو تغيير العنوان. بالنسبة لمشغلا[illegible] تغيير العنوان، يجب أن يحتوي هذا الحقل على نص.
الزر	اسم الزر المرتبط بالحدث. ملاحظة يجب على المستخدمين [illegible]خدام الماوس الخاص بهم للنقر فوق الزر ل

العنصر	الوصف
	تشغيل حدث. Webex لا يتعرف WFO على المشغل إذا استخدم المستخدم مفتاحا على لوحة المفاتيح الخاصة به. على سبيل المثال، يجب على المستخدم النقر فوق الزر حفظ، وعدم استخدام تركيبة المفاتيح Ctrl+S.
الحقل	الحقل الذي يشغل إجراء النظام عندما ينقر المستخدم عليه أو يخرج منه. يجب تكوين الحقل في المدير الميداني (راجع تحديد حقول موقع الويب ليتم تتبعها بواسطة Analytics). يستخدم مع مشغلات "النقر فوق حقل النص" و "النقر خارج حقل النص" فقط.

الموقع الإلكتروني

العنصر	الوصف
الرابط	مسار موقع الويب المرتبط بالحدث. أدخل جزء عنوان URL الذي يأتي بعد اسم المضيف. مثال إذا كان عنوان URL الكامل لموقع الويب هو **http://www.example.com/website/page**، أدخل **/الموقع/الصفحة.** أفضل الممارسات أدخل دائما عنوان موقع الويب الذي تم حله. يستخدم المستخدمون الاختصارات بشكل متكرر عند إدخال عنوان URL في حقل عنوان المتصفح. يستخدم المتصفح DNS أو بعض الخدمات الأخرى لحل العنوان وسيعرض العنوان الذي تم حله في حقل العنوان (يتضمن العنوان "www" أو "http" المحذوف، على سبيل المثال). ملاحظة عند إدخال العنوان الذي تم حله في هذا الحقل، يقوم Webex WFO تلقائيا بتشغيل حدث عند مستخدم أدخل اختصارا للعنوان الذي تم حله.

العنصر	الوصف
	إذا قام أحد الوكلاء بالوصول إلى موقع ويب وتم تخزين الصفحة الخاصة بهذا الموقع مؤقتا، فلن يمر أي طلب عبر Smart Desktop. في هذه الحالة ، لا يمكن ل WFO Webex الوصول إلى أي مشغلات لموقع الويب ولن يعرض عنوان URL الخاص بموقع الويب.
الحقل	الحقل الذي يشغل إجراء النظام عندما ينقر المستخدم عليه أو يخرج منه. يجب تكوين الحقل في المدير الميداني (راجع تحديد حقول موقع الويب ليتم تتبعها بواسطة Analytics). يستخدم مع مشغلات "النقر فوق حقل النص" و "النقر خارج حقل النص" فقط.

8. في المقطع بدء إجراء النظام، انقر فوق إضافة لإضافة الإجراءات التي تحدث عند حدوث مشغل بدء. يمكنك تكوين أكثر من إجراء واحد لمشغل. عند استخدام أكثر من إجراء واحد، يتم التعامل مع الإجراءات كمعاملات تم تقييمها باستخدام AND منطقي. راجع إضافة إجراء نظام لمعرفة كيفية إضافة إجراءات وأوصاف للإجراءات المتوفرة.
9. في قسم مدة الإجراء، أدخل المدة الزمنية (بالثواني) قبل حدوث إجراء إيقاف مهيأ تلقائيا بدلا من تشغيل الإيقاف. الحد الأقصى للمدة التي يمكنك تعيينها هو 3600 ثانية. إذا قمت بتعيين قيمة في هذا القسم، فيجب عليك أيضا تكوين إجراء إيقاف واحد أو أكثر.

   ملاحظة إذا قمت بتعيين المدة إلى صفر ثانية، لن يحدث إجراء الإيقاف تلقائيا.

10. (اختياري) في القائمة المنسدلة إيقاف مشغل الحدث ، حدد المشغل الذي ينهي الحدث. تختلف المشغلات المدرجة استنادا إلى ما إذا كان عنصر سطح المكتب تطبيقا أو موقع ويب. راجع الخطوة 6 أعلاه للحصول على وصف للمشغلات المتاحة.
11. إذا حددت مشغل حدث إيقاف، فقم بتكوين قسم تفاصيل مشغل الإيقاف. راجع الخطوة 7 أعلاه للاطلاع على أوصاف حقول التفاصيل.
12. (اختياري ما لم تقم بتكوين مدة إجراء) في قسم إيقاف إجراءات النظام، أضف الإجراءات التي تحدث عند حدوث مشغل إيقاف. يمكنك تكوين أكثر من إجراء واحد لمشغل. عند استخدام أكثر من إجراء واحد، يتم التعامل مع الإجراءات كمعاملات تم تقييمها باستخدام AND منطقي.

13. انقر على حفظ. يتم حفظ الحدث ومسح الحقول الموجودة على الصفحة بحيث تكون جاهزا لإضافة حدث آخر إلى عنصر سطح المكتب. إذا انتهيت من إضافة أحداث جديدة، فانقر فوق إلغاء للعودة إلى صفحة مدير سطح المكتب.

إضافة إجراء نظام

1. في الحقل بدء إجراءات النظام أو إيقاف إجراءات النظام، حدد الإجراء الذي تريد حدوثه عند حدوث مشغل. ويرد وصف لهذه الإجراءات في الجدول أدناه.

الإجراء	الوصف
الإتاحة في "إحصاءات Google"	يعرض الحدث في مستكشف الوكيل. Webex يعرض WFO الأحداث في مستكشف العامل حتى إذا لم تقم بتحديد هذا المشغل.
إيقاف التسجيل مؤقتًا	يوقف مؤقتا أي تسجيل صوتي أو شاشة يحدث على سطح مكتب العامل. لا يؤثر إجراء نظام "إيقاف التسجيل مؤقتا" على مراقبة الشاشة الحية.
استئناف التسجيل	إعادة تشغيل الصوت وتسجيل الشاشة بعد "إيقاف التسجيل مؤقتا" فعل.
الوصول إلى موقع ويب	الانتقال إلى موقع الويب الذي تدخله في "طلب البدء" حقل URL.
كشط البيانات الوصفية	البحث عن حقل قمت بتمييزه بحقل التطبيق ، ثم يرفق أي نص في هذا الحقل كبيانات تعريف مخصصة بالمكالمة النشطة. إذا لم تكن هناك مكالمة نشطة، Webex يقوم WFO بإرفاق بيانات التعريف هذه بأحدث مكالمة.
إضافة إلى بيانات التعريف المخصصة	("انقر فوق حقل النص" و "انقر فوق حقل النص" فقط) إرفاق النص في حقل قمت بتعيينه في قسم الحقل من تفاصيل بدء التشغيل أو إيقافه كبيانات تعريف مخصصة للمكالمة النشطة. إذا لم تكن هناك مكالمة نشطة، Webex يقوم WFO بإرفاق بيانات التعريف هذه بأحدث مكالمة.
بدء الجزء	بدء تسجيل جديد وحذف أي جزء سابق من

الإجراء	الوصف
	تسجيل. في صفحة عناصر التحكم في التسجيل، يسمى هذا الإجراء "التقسيم" و"حذف" (راجع التسجيل عند الطلب).
إيقاف الجزء	لبدء تسجيل جديد والاحتفاظ بأي جزء سابق من التسجيل كتسجيل منفصل. في صفحة عناصر التحكم في التسجيل، يسمى هذا الإجراء "التقسيم" و"حفظ" (راجع التسجيل عند الطلب).
الجزء المنتسب	بدء تسجيل جديد وإقرانه بالتسجيل السابق
	تسجيل.
وضع علامة على جهة اتصال	يطبق سبب وضع علامة على المكالمة النشطة. في حالة عدم وجود مكالمة نشط، Webex يطبق WFO هذا السبب على المكالمة الأخيرة.
بدء تسجيل الشاشة	لبدء التسجيل على الشاشة فقط. إيقاف
تسجيل الشاشة	لإيقاف التسجيل على الشاشة فقط.

2. بناء على اختيارك للإجراء، قد تحتاج إلى إكمال حقل واحد أو أكثر من الحقول الأخرى. إذا تم تعطيل الحقل، فهو غير مطلوب للإجراء الذي اخترته.
   - حقل Windows—هذه القائمة المنسدلة مملوءة بالحقول التي تم تكوينها في صفحة المدير الميداني .
   - حقل البيانات الوصفية—يتم ملء هذه القائمة المنسدلة بالبيانات الوصفية التي تم تكوينها في صفحة مدير بيانات التعريف.
   - بدء (أو إيقاف) عنوان URL للطلب—أدخل عنوان URL لموقع الويب. يقوم Smart Desktop بإجراء طلب GET إلى عنوان URL هذا.
3. إذا أردت إضافة إجراء آخر، فانقر فوق إضافة وكرر الخطوتين 1 و2.

إنشاء حدث إيقاف مؤقت واستئناف عبر HTML

إذا كنت تتحكم في الصفحة التي يجب أن يتوقف فيها التسجيل مؤقتا ويستأنف ، فيمكنك إنشاء مشغلات إيقاف مؤقت واستئناف كأحداث HTML. هذه الطريقة مفيدة بشكل خاص للصفحات التي قد لا يتعرض فيها ملحق مستعرض Cisco لأحداث على مستوى الحقل، مثل الصفحات المخصصة بمكونات Salesforce Lightning.

هام لا تقم بدمج مشغلات أحداث HTML مع طرق الإيقاف المؤقت والاستئناف الأخرى.

- أضف هذه الأوامر إلى العناصر التي يجب أن تؤدي إلى إيقاف مؤقت واستئناف عندما يتفاعل العاملون معها:
  - document.dispatchEvent(حدث مخصص جديد('CALABRIO_PAUSE'))
  - document.dispatchEvent(حدث مخصص جديد('CALABRIO_RESUME'))

الأحداث المتداخلة

لا تقم بتهيئة الأحداث التي تتداخل مع بعضها البعض بشكل متكرر. عندما تتداخل أحداث متعددة ، تذكر النقاط التالية:

- لن تتداخل عمليات التشغيل المتعددة لنفس الحدث.

مثل

يحتوي الحدث المسمى "توافق PCI" على التكوين التالي:

- بدء تشغيل المشغل—ينقر العامل في حقل بطاقة الائتمان.
- بدء الإجراء—يتوقف Smart Desktop عن التسجيل.
- مدة الحدث—ثلاثون دقيقة (بالثواني)
- إيقاف المشغل—ينقر العامل في حقل العنوان.
- إيقاف الإجراء—يبدأ Smart Desktop التسجيل.

في هذه الحالة ، من الممكن للوكيل النقر داخل وخارج حقل بطاقة الائتمان عدة مرات قبل النقر في حقل العنوان. ومع ذلك، لا تبدأ عمليات التشغيل الجديدة لحدث توافق PCI في كل مرة ينقر فيها العامل في حقل بطاقة الائتمان. يتم تشغيل حدث توافق PCI في المرة الأولى فقط.

- يمكن عرض كل مشغل حدث بشكل مستقل. عند تشغيل أي حدث، يتم تنفيذ الإجراءات المرتبطة بالحدث.
- إذا تم تشغيل أكثر من حدث يستخدم إجراء إيقاف مؤقت أو استئناف في نفس الوقت (أي أنها تتداخل مع بعضها البعض)، يبدأ مشغل البدء الأول الحدث تلقائيا، ويوقف مشغل الإيقاف الأول جميع الأحداث المتداخلة، ويتم تجاهل المشغلات التالية.

مثال ينقر العامل فوق حقل تم تعيينه كإجراء إيقاف مؤقت ثم ينقر في حقل آخر تم تعيينه أيضا كإجراء إيقاف مؤقت. تجاهل إجراء الإيقاف المؤقت الثاني. وبالمثل ، فإن وقفة

ستنتهي الأحداث التي تسببت فيها هذه الإجراءات في المرة الأولى التي ينقر فيها العامل فوق حقل تم تعيينه كإجراء استئناف. يتم تجاهل إجراء الاستئناف الثاني.

مواضيع ذات صلة

- تحديد حقول موقع الويب التي سيتم تتبعها بواسطة Analytics
- إدارة حقول بيانات التعريف المخصصة
- Webex وقفة WFO واستئنافها

استخدام أداة علامة حقل التطبيق

تحصل أداة علامة حقل التطبيق على المعلومات التي تحتاجها لتكوين قسم خصائص التطبيق من صفحة عنصر سطح المكتب الجديد عندما يكون عنصر سطح المكتب الجديد تطبيقا وحقلا في Windows.

ملاحظة لا تعمل أداة علامة حقل التطبيق في حقول موقع ويب. لذلك يجب أن يكون متصفحك قد تم تكوينه بشكل صحيح واستخدام مفاتيح الاختصار Ctrl + M. راجع تحديد حقول موقع الويب ل
يتم تتبعها بواسطة Analytics للحصول على مزيد من المعلومات.

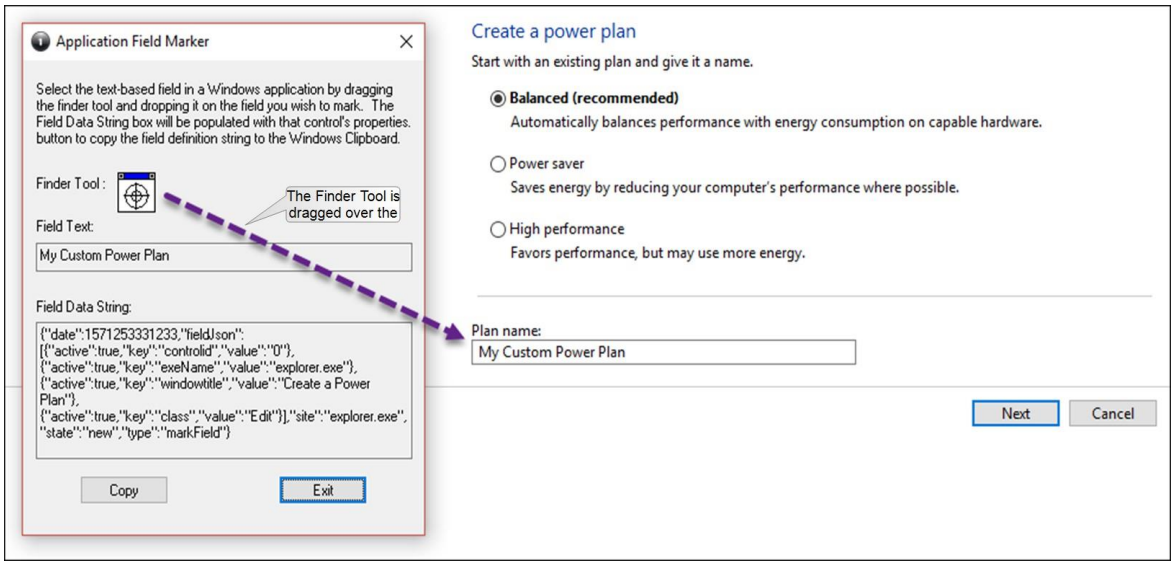
الاجراءات

استخدام أداة علامة حقل التطبيق

1. على جهاز الكمبيوتر الخاص بك ، انتقل إلى الموقع الذي توجد به أداة Application Field Marker القابلة للتنفيذ. الموقع الافتراضي هو:

   جيم : \\ ملفات البرنامج \\Webex WFO (x86) \\ سطح المكتب \\\ نشط \ApplicationFieldMarker.exe

2. انقر نقرا مزدوجا فوق الملف القابل للتنفيذ لتشغيل الأداة.
3. افتح التطبيق الذي يحتوي على الحقل الذي تريد تكوينه كعنصر سطح مكتب.
4. في أداة علامة حقل التطبيق، انقر فوق أداة الباحث واسحب عين الثور إلى الحقل في التطبيق الهدف. عند وضع الباحث فوق الحقل، يتم تمييز الحقل بحدود ثقيلة.
5. عند تحرير الماوس، يتم عرض سلاسل البيانات الخاصة بالحقل في جزء سلسلة بيانات الحقل، كما هو موضح في هذا المثال.



6. انقر فوق نسخ لنسخ النص إلى حافظة الكمبيوتر.
7. في الصفحة إضافة عنصر سطح مكتب جديد، الصق النص في حقل سلسلة التعريف.
8. انقر فوق تحليل الحقول. يتم تحميل الحقول ذات الصلة من نص سلسلة التعريف إلى الحقول الموجودة على يمين جزء سلسلة التعريف.

مواضيع ذات صلة

- إنشاء عناصر سطح المكتب وإدارتها
- تحديد حقول موقع الويب التي سيتم تتبعها بواسطة Analytics

تحديد حقول موقع الويب التي سيتم تتبعها بواسطة Analytics

تسرد صفحة المدير الميداني الحقول المرتبطة بمواقع الويب التي تم وضع علامة عليها للاستخدام في Smart Desktop.

> ملاحظة تدير صفحة "الإدارة الميدانية" حقول موقع ويب فقط. تتم إدارة حقول تطبيقات Windows على صفحة إدارة سطح المكتب.

بمجرد وضع علامة على حقل يتم إدراجه في صفحة المدير الميداني. من هناك يمكنك تكوين الحقل بالسلاسل التي تريد مطابقتها عند تشغيل أحداث وإجراءات سطح المكتب.

يعرض الجزء الأيمن من الصفحة موقع الويب والحقول المرتبطة به التي تم وضع علامة عليها. يتم تمييز الحقول الممكنة باللون الأخضر. عند تحديد حقل في الجزء الأيمن، تظهر إعداداته في الجزء الأيمن.

عند ظهور حقل لأول مرة في القائمة، يكون اسمه هو الطابع الزمني عند وضع علامة عليه. عند تكوين الحقل، يجب عليك استبدال الطابع الزمني باسم من اختيارك للمساعدة في التعرف عليه.

المتطلبات الأساسية

- تمتلك مؤسستك أحد التراخيص التالية:
  - أساسيات التحليلات
  - مؤسسة التحليلات
  - تحليلات سطح المكتب

ملاحظة يتيح لك ترخيص Desktop Analytics تحديد الحقول بحيث يمكنك مراقبة نشاط الوكيل. لا يسمح لك بتكوين الإجراءات التلقائية مثل الإيقاف المؤقت و استئناف تسجيل مكالمة.

- لديك إذن إدارة تحليلات سطح المكتب.
- لديك سطح المكتب الذكي مثبتا.
- يجب تكوين المستعرض بشكل صحيح قبل أن تتمكن من استخدام الحقل الذي يشير إلى مفاتيح الاختصار. رأى قم بتمكين إضافة Desktop Analytics في متصفحك للحصول على التفاصيل.

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > التحليلات > التحليلات > المدير الميداني

الاجراءات

ملاحظة إذا قمت بحذف حقل من صفحة "إدارة الحقل" المستخدمة في صفحة "إدارة سطح المكتب"، يجب تسجيل الخروج من Webex WFO ثم قم بتسجيل الدخول مرة أخرى حتى يصبح التغيير ساري المفعول.

وضع علامة على حقل على موقع ويب

1. مع عرض صفحة Field Manager ، افتح علامة تبويب جديدة في متصفحك.
2. انتقل إلى موقع الويب الذي تريد وضع علامة على حقوله.
3. انقر في الحقل المطلوب واضغط على **Ctrl+M**. يظهر الحقل في الجزء الأيمن من صفحة "مدير الحقل" مع طابع زمني بدلا من الاسم.

تصفية قائمة مواقع الويب والحقول

- أدخل سلسلة بحث في حقل "حقول البحث". يتم تحديث القائمة على الفور بالحقول التي تفي بمعايير البحث الخاصة بك. لا تتم تصفية البحث على أسماء مواقع الويب.
- استخدم أزرار عرض (الكل وجديد ومكون) لقصر القائمة على الحقول المعروضة. الحقول الجديدة هي تلك التي لم يتم تكوينها بعد.

تكوين حقل محدد

1. انقر فوق الحقل الموجود في الجزء الأيمن. يعرض الجزء الأيسر إعدادات الحقل وخصائصه في الجزء الأيسر.
2. قم بتحرير إعدادات الحقل.
   - يحتوي حقل موقع الويب على عنوان URL الخاص بموقع ويب حيث يوجد الحقل. انقر فوق ل

     افتح موقع الويب في علامة تبويب متصفح جديدة.
   - يحتوي حقل الاسم في البداية على الطابع الزمني لوقت وضع علامة على الحقل. يمكنك استبدال الطابع الزمني باسم يصف الحقل لسهولة التعرف عليه.
3. قم بتحرير خصائص الحقل. الخصائص هي البيانات التي تم التقاطها بواسطة علامة الحقل ويمكن أن تختلف من حقل إلى آخر.
   - حدد خانة الاختيار ممكن لتمكين البحث في السلاسل التي تطابق الحقل والقيمة المحددين عند تكوينها في إدارة سطح المكتب. إذا لم يتم تحديد خانة الاختيار، يتم تجاهل الحقل.
   - يحتوي عمود الحقل على اسم للقراءة فقط للخاصية المرتبطة بالحقل المحدد.
   - بشكل افتراضي، يحتوي حقل القيمة على قيمة الخاصية في الوقت الذي تم فيه وضع علامة على الحقل. أي قيمة يتم إدخالها في هذا الحقل يجب أن تكون قيمة مدعومة للموقع. يمكنك استخدام حرف البدل النجمي (*) في هذا الحقل.
4. انقر على حفظ.

مواضيع ذات صلة

- تحديد المواقع الإلكترونية والتطبيقات التي سيتم تتبعها بواسطة "إحصاءات Google"
- "تثبيت سطح المكتب الذكي Webex WVO" في *Webex* دليل تثبيت *WFOInstallation*

تمكين إضافة Desktop Analytics في متصفحك

يجب تثبيت Smart Desktop على جهاز الكمبيوتر الخاص بك وتنشيطه قبل أن تتمكن من وضع علامة على الحقول. يجب أن يكون لدى المستخدمين الذين لديهم إذن لإدارة حقول Desktop Analytics باستخدام صفحة Field Manager وعلى أسطح مكتب الوكلاء حيث تم تثبيت Smart Desktop المكون الإضافي المناسب لمستعرض Desktop Analytics الذي تم تكوينه للمتصفح الذي يستخدمونه.

المتطلبات الأساسية

- تمتلك مؤسستك أحد التراخيص التالية:
  - أساسيات التحليلات
  - مؤسسة التحليلات
  - تحليلات سطح المكتب
- يتم تثبيت Smart Desktop وتنشيطه على جهاز الكمبيوتر الخاص بك.

الاجراءات

قم بتمكين ملحق تحليلات سطح المكتب في Firefox

في المرة الأولى التي تقوم فيها بتسجيل الدخول إلى Webex WFO باستخدام Firefox ، سترى مربع حوار يخبرك بتثبيت ملحق متصفح Calabrio. حدد السماح بهذا التثبيت وانقر فوق متابعة. لا يلزم اتخاذ أي إجراء آخر.

تمكين المكون الإضافي "تحليلات سطح المكتب" في Microsoft Edge Chromium

في Edge Chromium ، انتقل إلى https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics- plugin / hecgknieibccghjmmhckdfeobjoffdf وانقر فوق إضافة إلى Chrome .

تفعيل المكون الإضافي "إحصاءات سطح المكتب" في Chrome

يمكن تنزيل إضافة Chrome أو تثبيتها من خلال إعدادات GPO. قم بتنزيل وتثبيت المكون الإضافي Calabrio Analytics، الإصدار 0.2.0.4. يوجد المكون الإضافي في:

https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf

ملاحظة في حالة عدم عمل النقر فوق الارتباط، انسخ عنوان URL والصقه في المستعرض.

مواضيع ذات صلة

"تثبيت سطح المكتب الذكي Webex WVO" في *Webex* دليل تثبيت *WFO*

نظرة عامة على لوحات معلومات التحليلات

صفحة Analytics عبارة عن لوحة معلومات تعرض بيانات حول جهات اتصال سطح المكتب والكلام والنص. يمكنك استخدام لوحة المعلومات الافتراضية أو لوحة المعلومات المشتركة لمستخدم آخر أو لوحات المعلومات المخصصة الخاصة بك. تعرض عناصر واجهة المستخدم لكل لوحة معلومات البيانات بناء على دورك ومجموعات البيانات التي تحددها. يعتمد وصولك إلى لوحات المعلومات على الأذونات التي تم تعيينها لك.

إذا هيأ المشرف "إحصاءات Google" للسماح بمشاركة لوحة البيانات، يمكنك تعيين أي لوحة معلومات تقوم بإنشائها كلوحة يمكن مشاركتها من قبل مستخدمين آخرين. يمكن لهؤلاء المستخدمين عرض لوحة المعلومات الخاصة بك (المملوءة بالبيانات التي تخصهم) ولكن لا يمكنهم تحريرها. يمكن لأحد غيرك تحرير لوحة المعلومات المشتركة.

العملية العامة لتكوين لوحة المعلومات هي كما يلي:

1. إنشاء لوحة معلومات جديدة.
2. إنشاء مجموعات بيانات للوحة المعلومات.
3. إنشاء عناصر واجهة مستخدم وإضافتها إلى لوحة المعلومات.
4. (اختياري) شارك لوحة المعلومات الجديدة مع الآخرين.

المتطلبات الأساسية

- تمتلك مؤسستك أحد التراخيص التالية:
  - أساسيات التحليلات
  - مؤسسة التحليلات
  - تحليلات سطح المكتب
- لديك إذن واحد على الأقل من الأذونات التالية:
  - عرض التحليلات
  - عرض تحليلات سطح المكتب
  - عرض تحليلات الكلام
  - عرض تحليلات تحويل الكلام إلى نص
  - عرض تحليلات النظام
  - عرض مقاييس النظام
  - عرض تحليلات النص
- تم تمكين مشاركة سطح المكتب (اختياري)

- تتم تهيئة جمع بيانات "إحصاءات Google" في "إدارة التطبيقات" في صفحات "إدارة المهام" و"إدارة العبارات" و"مدير سطح المكتب" و"المدير الميداني" و"تكوين التحليلات".

موقع الصفحة

التحليلات > لوحة معلومات التحليلات

الاجراءات

حدد لوحة معلومات موجودة لعرضها

- انقر على زر لوحات المعلومات على شريط أدوات Analytics وحدد لوحة معلومات حالية من القائمة الناتجة.

إنشاء لوحات معلومات واستخدامها

- إنشاء لوحة معلومات في "إحصاءات Google" وإدارتها
- إنشاء مجموعة بيانات وإدارتها
- إنشاء أداة "إحصاءات Google" وإدارتها
- فلترة البيانات في لوحة بيانات "إحصاءات Google"
- تكوين التوقعات

مواضيع ذات صلة

تخصيص لوحة معلومات Analytics

إنشاء مجموعة بيانات وإدارتها

تحدد مجموعات البيانات ما يظهر في الأدوات في صفحة لوحة بيانات "إحصاءات Google". ويجب تكوينها قبل إنشاء عنصر واجهة مستخدم.

تكون مجموعات البيانات فريدة للوحة معلومات معينة. عند إنشاء مجموعة بيانات للوحة معلومات واحدة، لن تظهر مجموعة البيانات هذه في أي لوحات معلومات أخرى.

المتطلبات الأساسية

- تمتلك مؤسستك أحد التراخيص التالية:
  - أساسيات التحليلات
  - مؤسسة التحليلات
  - تحليلات سطح المكتب
- لا تتوفر بعض مجموعات البيانات مع ترخيص Desktop Analytics. راجع مصادر البيانات أدناه للتعرف على مجموعات البيانات غير المضمنة في هذا الترخيص.
- لديك إذن عرض تحليلات النظام.

موقع الصفحة

التحليلات > لوحة معلومات التحليلات

الاجراءات

إنشاء مجموعة بيانات جديدة

1. على شريط أدوات Analytics، انقر على مدير مجموعة البيانات ثم إنشاء مجموعة بيانات جديدة.

   ملاحظة قد تضطر إلى النقر فوق "إلغاء تأمين " لتمكين الزر "إدارة مجموعة البيانات".

2. حدد مصدر بيانات من قائمة مصادر البيانات. ويرد أدناه وصف لمصادر البيانات المتاحة.
3. في مربع الحوار إدارة مجموعة البيانات - إنشاء جديد، قم بتكوين عوامل التصفية لمصدر البيانات الذي اخترته. تحدد عوامل التصفية هذه البيانات التي تظهر على لوحة المعلومات. يوجد مربع حوار مختلف لكل مصدر بيانات، مع عوامل تصفية بيانات مختلفة. يتم وصف عوامل تصفية البيانات المتوفرة أدناه.
4. عند الانتهاء من تكوين عوامل التصفية، انقر فوق إرسال لمشاهدة معاينة للبيانات المضمنة في مجموعة البيانات الجديدة. يمكن اقتطاع رؤوس الأعمدة المعروضة. انقر فوق إظهار كافة البيانات لرؤية كافة الأعمدة.

   إذا لم تكن الأعمدة المعروضة هي ما تريده، فانقر فوق "السابق" للعودة إلى مربع الحوار السابق وإعادة تكوين عوامل التصفية.

5. عندما تكون راضيا عن مجموعة البيانات، انقر فوق حفظ.
6. على شريط الأدوات، انقر فوق حفظ.

تحرير مجموعة بيانات

1. في شريط أدوات "إحصاءات Google"، انقر على مدير مجموعة البيانات.

ملاحظة قد تضطر إلى النقر فوق "إلغاء تأمين " لتمكين الزر "إدارة مجموعة البيانات".

2. انقر على تحرير بجوار مجموعة البيانات التي تريد تحريرها.
3. عند الانتهاء من تحرير مجموعة البيانات، انقر فوق إرسال لمشاهدة معاينة للبيانات المضمنة في مجموعة البيانات. قد يتم اقتطاع رؤوس الأعمدة المعروضة. انقر فوق إظهار كافة البيانات لرؤية كافة الأعمدة.

إذا لم تكن الأعمدة المعروضة هي ما تريده، فانقر فوق "السابق" للعودة إلى مربع الحوار السابق وإعادة تكوين عوامل التصفية.

4. عندما تكون راضيا عن مجموعة البيانات، انقر فوق حفظ.
5. على شريط أدوات "إحصاءات Google"، انقر على حفظ.

حذف مجموعة بيانات

1. على شريط أدوات "إحصاءات Google"، انقر على مدير مجموعة البيانات.

ملاحظة قد تضطر إلى النقر فوق إلغاء تأمين لتمكين رمز إدارة مجموعة البيانات.

2. انقر فوق حذف بجوار مجموعة البيانات التي تريد حذفها، ثم قم بتأكيد الحذف. عند حذف مجموعة بيانات، يتم حفظ التغييرات الموجودة على لوحة المعلومات على الفور.
3. انقر فوق إلغاء الأمر لإغلاق مربع الحوار Data Set Manager.

مصادر البيانات

يصف الجدول التالي مصادر البيانات المتوفرة. يمكنك تصفية العناصر بعلامة النجمة (*) باستخدام عوامل تصفية البيانات.

النوعان الأساسيان من مجموعات البيانات هما مجموعات بيانات العد ومجموعات بيانات الاتجاهات.

- يبلغ عدد مجموعات البيانات عن عدد المرات التي يحدث فيها الإجراء المحدد.
- تقوم مجموعات بيانات الاتجاه بالإبلاغ عن كيفية تغير الإجراء المحدد بمرور الوقت.

مجموعة البيانات	الوصف
عدد التطبيقات إحصائيات التطبيق	مقاييس الوصول إلى التطبيقات على سطح مكتب المستخدم. تعرض إحصائيات التطبيق إحصائيات الوصول لتطبيقات محددة.

مجموعة البيانات	الوصف
عدد استخدام التطبيق اتجاه استخدام التطبيق	مقاييس حول عدد المستخدمين الذين استخدموا التطبيق. يتضمن ذلك معلومات حول عدد المستخدمين الذين استخدموا واجهة مستخدم Webex WFO بالإضافة إلى عدد عملاء سطح المكتب الذين قاموا بالاتصال.
اتجاه تدقيق عدد التدقيق	مقاييس عمليات التدقيق في تسجيلاتك. ملاحظة تحتاج مؤسستك إلى ترخيص أساسيات "إحصاءات Google" أو "إحصاءات إنتربرايز" لاستخدام مجموعة البيانات هذه. هذه البيانات المجموعة غير متوفرة مع ترخيص Analytics Desktop.
عدد ملخص المكالمات اتجاه ملخص المكالمة	مقاييس إجمالي المكالمات التي لم يتم الرد عليها والمجابة.
عدد الأحداث إحصائيات الأحداث	يعرض عدد الأحداث تجميع مدة الحدث حسب العامل أو الفريق أو المجموعة. تعرض إحصائيات الحدث توزيع متوسط مدة الحدث.
عدد التحميلات المتميزة اتجاه التحميلات المعلقة	مقاييس الملفات التي لا تزال بحاجة إلى تحميلها. هذا مقياس للمكالمات التي حدثت ولكن لم يتم تحميل ملفات الوسائط المقابلة بعد.
عدد العبارات* اتجاه العبارة*	مقاييس نتائج استخدام العبارة في جهات الاتصال. وهذا يشمل النتائج الصوتية فقط. ملاحظة تحتاج مؤسستك إلى ترخيص أساسيات "إحصاءات Google" أو "إحصاءات إنتربرايز" لاستخدام مجموعة البيانات هذه. هذه البيانات المجموعة غير متوفرة مع ترخيص Analytics Desktop.
اتجاه إعادة تدوير عدد إعادة التدوير	مقاييس الملفات الموجودة في سلة المحذوفات. يتم جمع البيانات كل خمس دقائق.
تفاصيل التخزين عد تفاصيل التخزين الاتجاه	مقاييس الملفات المخزنة على القرص. يتضمن ذلك ملفات صوت المكالمة وملفات فيديو التقاط الشاشة ، بالإضافة إلى المجموعات المنطقية مثل التسجيلات (صوت المكالمة وفيديو التقاط الشاشة) بالإضافة إلى الإجمالي

مجموعة البيانات	الوصف
	الحجم (جميع الملفات الموجودة على القرص).
عدد الدعم اتجاه الدعم	مقاييس التحميل وتخزين القرص لالتقاط الحزم (PCAP) وملفات السجل.
عدد جهات الاتصال النصية* اتجاه جهة الاتصال النصية*	إجمالي عدد جهات اتصال البريد الإلكتروني والرسائل النصية. ملاحظة تحتاج مؤسستك إلى ترخيص أساسيات "إحصاءات Google" أو "إحصاءات إنتربرايز" لاستخدام مجموعة البيانات هذه. هذه البيانات المجموعة غير متوفرة مع ترخيص Desktop Analytics.
عدد مرات ظهور النص* اتجاه عدد مرات ظهور النص*	إجمالي عدد الزيارات النصية الفردية في البريد الإلكتروني وجهات الاتصال النصية. ملاحظة تحتاج مؤسستك إلى ترخيص أساسيات "إحصاءات Google" أو "إحصاءات إنتربرايز" لاستخدام مجموعة البيانات هذه. هذه البيانات المجموعة غير متوفرة مع تراخيص Desktop Analytics.
عدد المكالمات المنسوخة* اتجاه المكالمات المكتوبة*	مقاييس جهات الاتصال المكتوبة. ملاحظة تحتاج مؤسستك إلى ترخيص أساسيات "إحصاءات Google" أو "إحصاءات إنتربرايز" لاستخدام مجموعة البيانات هذه. هذه البيانات المجموعة غير متوفرة مع ترخيص Desktop Analytics. ملاحظه قد يختلف عدد المكالمات التي تراها في لوحة بيانات "إحصاءات Google" التي تستخدم مجموعة البيانات هذه عن عدد المكالمات التي تراها باستخدام معيار "لديه نسخ إلى نصوص" في فلتر محتوى جهة الاتصال في صفحة "التفاعلات"، وذلك لعدة أسباب: ▪ تحديث بيانات "إحصاءات Google" وبيانات QM في أوقات مختلفة. ▪ يضع "إحصاءات Google" علامة على المكالمة كمكالمة تم نسخها بعد فهرستها، ولكنه يضع علامة QM على مكالمة باستخدام ميزة "لديه نسخ إلى نصوص" إذا تم تحويل ملف تحويل إلى نصوص للمكالمة. تحدث الفهرسة بعد تحميل ملف التحويل إلى نصوص، لذلك قد تظهر تقارير المكالمات المكتوبة عددا في QM أكبر منه في "إحصاءات Google" إذا لم تحدث الفهرسة بعد.

مجموعة البيانات	الوصف
	▪ يمكن أن يكون لدى "إحصاءات Google" و QM سياسات احتفاظ مختلفة.
تحميل التفاصيل عدد تفاصيل التحميل الاتجاه	تحميل مقاييس ملفات الوسائط مقسمة حسب نوع الملف. يتضمن ذلك ملفات صوت المكالمات وملفات فيديو التقاط الشاشة وتطبيقات سطح المكتب وملفات استخدام موقع الويب وملفات البريد الإلكتروني النصية.
عدد ملخص التحميل اتجاه ملخص التحميل	تحميل مقاييس ملفات الوسائط المجمعة في مجموعات منطقية. يتضمن ذلك تسجيلات التحميلات (صوت المكالمة وفيديو التقاط الشاشة) وإجمالي التحميلات (جميع أنواع الملفات من تفاصيل التحميل).

عوامل تصفية البيانات

يصف الجدول التالي عوامل التصفية المتوفرة التي يمكن تهيئتها لمصادر البيانات المتوفرة. لا تنطبق جميع عوامل التصفية على كل نوع من أنواع مصادر البيانات.

الاسم	الوصف
الوكلاء	حدد وكيلا واحدا أو أكثر لتصفية البيانات حسبه. إذا لم تقم بتحديد وكيل واحد أو أكثر، تحديد جميع الوكلاء افتراضيا.
التجميع حسب	حدد الوحدة التي تريد تجميع أعداد الأحداث بها أو الاحصاءات.
حالات التطبيق	اختر حالات التطبيق التي تريد عرضها في عنصر واجهة المستخدم.
افترض كل المجموعات	حدد خانة الاختيار هذه لتجاوز قائمة المجموعات في التنقل لأسفل تفاصيل عناصر واجهة المستخدم المرتبطة بمجموعة البيانات هذه.
افترض جميع الفرق	حدد خانة الاختيار هذه لتجاوز قائمة الفرق في التنقل لأسفل تفاصيل عناصر واجهة المستخدم المرتبطة بمجموعة البيانات هذه.
فئات	حدد فئة واحدة أو أكثر لتصفية البيانات حسبها.
ثقة	أدخل الحد الأدنى لقيمة الثقة للنتيجة. القيم الصالحة هي 1-100.

الاسم	الوصف
	إرجاع النتائج حيث تكون قيمة الثقة 60 أو أكثر
النطاق الزمني	حدد النطاق الزمني الذي تريد عرض الأدوات له معلومات تاريخية. ملاحظة إذا تجاوز النطاق الزمني فترة الاحتفاظ ببيانات التحليلات، فستظهر القيم خارج فترة الاستبقاء على أنها 0 في القطعه. ملاحظه قد يختلف عدد المكالمات التي تراها عند استخدام عامل التصفية هذا عن عدد المكالمات التي تراها عند استخدام عامل تصفية النطاق الزمني في صفحة التفاعلات، وذلك لعدة أسباب: ▪ تحديث بيانات "إحصاءات Google" وبيانات QM في أوقات مختلفة. ▪ يمكن أن يكون لدى "إحصاءات Google" و QM سياسات احتفاظ مختلفة.
تمكين تصفية حالات التطبيق	حدد خانة الاختيار هذه للسماح للمستخدم بتعديل حالات التطبيق المحددة من شريط أدوات Analytics. عند مسح هذا المربع، لن تؤثر التغييرات التي تطرأ على حالات التطبيق المحددة من شريط أدوات Analytics على عنصر واجهة المستخدم.
تمكين تصفية الثقة	حدد خانة الاختيار هذه للسماح للمستخدم بتعديل قيمة الثقة المحددة من شريط أدوات Analytics. عند مسح هذا المربع، لن تؤثر التغييرات التي تطرأ على قيمة الثقة من شريط أدوات "إحصاءات Google" في الأداة.
تمكين تصفية التاريخ	حدد خانة الاختيار هذه لتمكين المستخدمين من تعديل نطاق التاريخ من شريط أدوات "إحصاءات Google". عند مسح هذا المربع، لن تؤثر التغييرات التي تطرأ على النطاق الزمني العام في شريط أدوات "إحصاءات Google" في عنصر واجهة المستخدم.
تمكين تصفية حالة التفاعل	حدد خانة الاختيار هذه للسماح للمستخدم بتعديل حالات التفاعل المحددة من شريط أدوات Analytics. عند إلغاء تحديد هذا المربع، تتغير التغييرات التي تطرأ على حالات التفاعل المحددة من

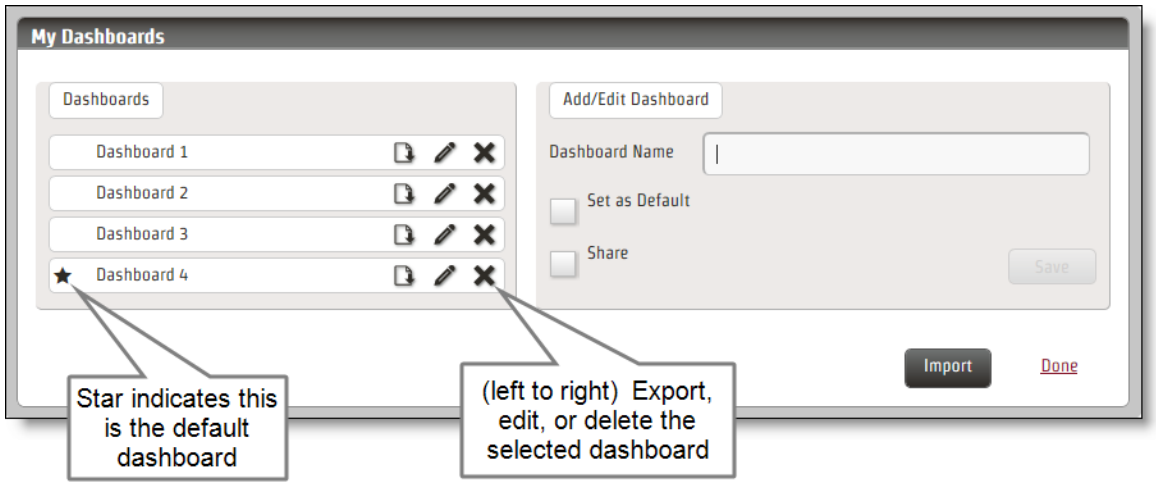
الاسم	الوصف
	لا يؤثر شريط أدوات Analytics على الأداة.
تمكين البحث عن النص	حدد خانة الاختيار هذه للسماح للمستخدم بالبحث عن عبارات من شريط أدوات التحليلات. عند مسح هذا المربع، لن يؤثر البحث عن عبارات من شريط أدوات "إحصاءات Google" في الأداة.
نوع الحدث	حدد نوع الحدث لمجموعة البيانات.
تجميع الملفات حسب	حدد الطريقة التي تريد بها ملف المجموعة.
تصفية الزيارات المتعددة	حدد خانة الاختيار هذه لحساب عدد العبارة ذات الأعلى مستوى الثقة وتصفية العبارات المماثلة بمستوى ثقة أقل. عندما يتم مسح هذا المربع ، تظهر جميع نتائج العبارات. يمكن أن تنشئ "إحصاءات Google" نتائج عبارات متعددة لعبارات متشابهة بمستويات ثقة مختلفة تحدث في الوقت نفسه تقريبا داخل التسجيل. مثال إذا أضفت عبارات ل "سيارة إسعاف" و"خدمة إسعاف"، يمكن أن تظهر نتائج متعددة عندما يحدد "إحصاءات Google" موقع عبارة "خدمة الإسعاف".
من التاريخ	تاريخ البدء للنطاق الزمني.
مجموعة حسب	حدد الطريقة التي تريد تجميع البيانات بها. يتم تحديد الخيارات المتاحة في هذا الحقل حسب نوع مجموعة البيانات التي تقوم بإنشائها.
المجموعات	حدد مجموعة واحدة أو أكثر لتصفية البيانات حسبها. إذا لم تقم بتحديد مجموعة واحدة أو أكثر، تحديد كافة المجموعات افتراضيا. إذا قمت بتحديد مجموعة واحدة أو أكثر، تحديد جميع الفرق لهذه المجموعات افتراضيا. يتم تقييد المجموعات بالأذونات التي تم تعيينها لك.
صناديق الرسم البياني	أدخل عدد الفواصل التي ستظهر في المدرج التكراري. صالح القيم هي أعداد صحيحة 3-100. القيمة الافتراضية هي 10.

الاسم	الوصف
حالات التفاعل	اختر حالات التفاعل التي تريد عرضها في عنصر واجهة المستخدم.
الاسم	الحد من العبارات المعرفة مسبقا حدد خانة الاختيار هذه لتصفية جهات الاتصال في مجموعة البيانات لتضمينها فقط تلك التي لها نتائج عبارة محددة مسبقا. يتم تعريف العبارات في مدير العبارات. اسم مجموعة البيانات.
العبارات	حدد عبارة واحدة أو أكثر لتصفية البيانات حسبها.
حجم الترتيب	أدخل عدد التطبيقات ذات الترتيب الأعلى التي تعرض النتائج. صالح القيم هي 100-10. القيمة الافتراضية هي 10.
النتيجة	حدد ما إذا كنت تريد إرجاع النتائج التي تحتوي أو لا تحتوي على العبارات المحددة لمجموعة البيانات هذه. ▪ إذا قمت بتحديد إرجاع جهات الاتصال بالعبارات المحددة، Webex يقوم WFO بالإبلاغ عن العدد الإجمالي لمطابقة العبارات بين جميع جهات الاتصال. ▪ إذا قمت بتحديد إرجاع جهات الاتصال بدون العبارات المحددة، Webex يقوم WFO بالإبلاغ عن عدد جهات الاتصال التي لا تحتوي على العبارات المحددة.
إظهار مواقع الويب فقط	حدد خانة الاختيار هذه لعرض الإحصائيات لمواقع الويب فقط الوصول اليها. عند مسح هذا المربع، يتم عرض الإحصائيات لكل من التطبيقات ومواقع الويب.
العلامات	حدد علامة واحدة أو أكثر لتصفية البيانات حسبها.
افرقه	حدد فريقا واحدا أو أكثر لتصفية البيانات حسبه. إذا لم تقم بتحديد فريق واحد أو أكثر، تحديد جميع الفرق افتراضيا.
أنواع النص	حدد نوعا واحدا أو أكثر من أنواع النصوص لتصفية البيانات حسبها.
حتى الآن	تاريخ انتهاء النطاق الزمني.

الاسم	الوصف
النوع	حدد نوع الاتجاه.
انواع	حدد نوعا واحدا أو أكثر لتصفية البيانات حسبه.

إنشاء لوحة معلومات في "إحصاءات Google" وإدارتها

يتم تحديد لوحات المعلومات وإنشائها وإدارتها من رمز لوحات المعلومات على شريط أدوات Analytics. انقر فوق الرمز لتحديد لوحة معلومات موجودة لعرضها من القائمة المعروضة. انقر فوق الزر إدارة أعلى قائمة لوحات المعلومات لفتح مربع الحوار لوحات المعلومات الخاصة بي. من هناك يمكنك إنشاء وإدارة لوحات المعلومات. تتوفر هذه الميزة فقط إذا كانت لديك الأذونات المناسبة.



ملاحظة تتم الإشارة إلى لوحات المعلومات المشتركة برمز قفل في لوحات المعلومات الخاصة بي. هذا يعني أنه يمكنك عرض لوحات المعلومات هذه ، لكن لا يمكنك تحريرها. يمكن لمالك لوحة المعلومات المشتركة فقط القيام بذلك.

المتطلبات الأساسية

- تمتلك مؤسستك أحد التراخيص التالية:
  - أساسيات التحليلات
  - مؤسسة التحليلات
  - تحليلات سطح المكتب
- لديك إذن عرض تحليلات النظام.

موقع الصفحة

التحليلات > لوحة معلومات التحليلات

الاجراءات

إنشاء لوحة معلومات

1. افتح لوحات المعلومات الخاصة بي.
2. اكتب اسما للوحة المعلومات الجديدة في حقل اسم لوحة المعلومات. اختياريا، يمكنك تعيين لوحة المعلومات هذه لتكون لوحة المعلومات الافتراضية، أو لمشاركة لوحة المعلومات مع مستخدمين آخرين.
3. (اختياري) حدد خانة الاختيار تعيين كافتراضي إذا كنت تريد استخدام لوحة المعلومات هذه كلوحة معلومات افتراضية في Analytics.
4. (اختياري) حدد خانة الاختيار مشاركة إذا كنت تريد مشاركة لوحة المعلومات هذه مع مستخدمين آخرين. لا تتوفر هذه الميزة إلا إذا فعل المشرف مشاركة لوحة المعلومات في صفحة تهيئة "إحصاءات Google".
5. انقر فوق حفظ ثم تم.

تحرير لوحة معلومات

1. افتح لوحات المعلومات الخاصة بي.
2. حدد لوحة المعلومات التي تريد تحريرها وانقر فوق تحرير (رمز القلم الرصاص).
3. قم بإجراء تغييراتك. يمكنك تغيير اسم لوحة المعلومات، وتعيينها أو إزالتها كلوحة معلومات افتراضية، ومشاركتها أو إلغاء مشاركتها مع مستخدمين آخرين.
4. انقر فوق حفظ ثم تم.

حذف لوحة معلومات

1. افتح لوحات المعلومات الخاصة بي.
2. انقر فوق حذف (الرمز X) بجوار لوحة المعلومات التي تريد حذفها.

ملاحظة عند حذف لوحة معلومات، يمكنك أيضا حذف كافة مجموعات البيانات وعناصر واجهة المستخدم المقترنة بلوحة المعلومات.

3. انقر فوق حفظ ثم تم.

تصدير لوحة معلومات

1. افتح لوحات المعلومات الخاصة بي.
2. انقر على تصدير بجوار لوحة المعلومات التي تريد تصديرها.
3. انقر فوق حفظ لحفظ لوحة المعلومات كملف باسم "dashboard.json" في موقع التنزيل الافتراضي الخاص بك، أو حفظ باسم لإعادة تسمية الملف وحفظه في موقع مختلف.

استيراد لوحة معلومات

1. افتح لوحات المعلومات الخاصة بي.
2. انقر فوق استيراد.
3. استعرض للوصول إلى الموقع حيث يتم حفظ لوحة المعلومات المطلوبة وحدد الملف. يحتوي الملف على امتداد .JSON
4. انقر على إرسال لاستيراد لوحة المعلومات.

ملاحظة إذا قمت باستيراد لوحة معلومات بنفس اسم إحدى لوحات المعلومات الموجودة، يتم إلحاق علامة نجمية باسم لوحة المعلومات التي تم استيرادها.

5. انقر على حفظ.

إنشاء أداة "إحصاءات Google" وإدارتها

هناك أربعة أنواع من أدوات Analytics: الرسم البياني وشبكة البيانات والنص وسحابة العبارات. يعرض كل نوع من عناصر واجهة المستخدم البيانات المحددة في مجموعة بيانات. يمكنك تخصيص لوحات معلومات Analytics عن طريق إنشاء عناصر واجهة مستخدم وترتيبها حسب رغبتك.

المتطلبات الأساسية

- تمتلك مؤسستك أحد التراخيص التالية:
  - أساسيات التحليلات
  - مؤسسة التحليلات
  - تحليلات سطح المكتب
- لديك إذن عرض تحليلات النظام.
- لقد قمت بإنشاء مجموعة بيانات (راجع إنشاء مجموعة بيانات وإدارتها).

موقع الصفحة

التحليلات > لوحة معلومات التحليلات

الاجراءات

إضافة عنصر واجهة مستخدم إلى لوحة المعلومات

1. اعرض لوحة المعلومات التي تريد إضافة عنصر واجهة مستخدم إليها.
2. انقر فوق إلغاء تأمين لتمكين الزر "إضافة عنصر واجهة مستخدم"، ثم انقر فوق "إضافة عنصر واجهة مستخدم".
3. اختر نوع عنصر واجهة المستخدم الذي تريد إضافته.
4. قم بتكوين الإعدادات لنوع عنصر واجهة المستخدم الذي حددته (راجع إعدادات المخطط وإعدادات شبكة البيانات وإعدادات النصوإعدادات سحابة العبارات).
5. انقر على حفظ.

يمكنك نقل الأدوات وتغيير حجمها على لوحة المعلومات. وعند تحريكها (انقر وانتظر بينما يتم وضع مؤشر الماوس في شريط أدوات عنصر واجهة المستخدم)، تظهر خطوط حمراء لمساعدتك على محاذاة عنصر واجهة المستخدم الذي تقوم بنقله مع عناصر واجهة المستخدم الأخرى القريبة. قم بتغيير حجم الأدوات بالنقر فوق الزاوية اليمنى السفلية من الأداة وسحبها.

تحتوي كل أداة على شريط أدوات:

1—الإعدادات. تحرير إعدادات عنصر واجهة المستخدم

2—تصدير **CSV**. تصدير البيانات من عنصر واجهة المستخدم إلى ملف بتنسيق CSV

3—طباعة. طباعة صورة عنصر واجهة المستخدم

4—حذف. حذف عنصر واجهة المستخدم

5—ملء الشاشة. يقوم بتبديل عنصر واجهة المستخدم بين حجمه العادي وحجم ملء الشاشة

إعدادات الرسم البياني

عند تحديد نوع المخطط لعنصر واجهة مستخدم، يجب تكوين الحقول التالية في مربع الحوار إعدادات المخطط.

إعدادات الحاوية

إعداد	الوصف
العنوان	اسم القطعة.
إخفاء العنوان	حدد خانة الاختيار هذه لإخفاء شريط عنوان عنصر واجهة المستخدم. يتم نقل الأدوات من شريط العنوان إلى النص الأساسي للأداة.
إخفاء الخلفية	حدد خانة الاختيار هذه لإزالة حد عنصر واجهة المستخدم.

خيارات الرسم البياني

إعداد	الوصف
العنوان	اسم المخطط.
النوع	نوع المخطط الذي تريد أن يظهر في عنصر واجهة المستخدم هذا. ▪ عادة ما تستخدم المخططات الخطية والمخططات المساحية لتوضيح كيفية تغير عنصر ما بمرور الوقت. تعرض المخططات الخطية المعلومات كسلسلة من النقاط المتصلة بمقاطع مستقيمة. تعرض المخططات المساحية البيانات بيانيا وتستند إلى مخطط خطي. يتم التأكيد على المنطقة الواقعة بين المحور والخط بالألوان. يتم استخدامه بشكل شائع لمقارنة كميتين أو أكثر داخل الرسم البياني. ▪ المخططات الشريطية هي مخططات ذات أشرطة مستطيلة لها أطوال تتناسب مع البيانات التي تمثلها. يمكن رسم المخططات الشريطية رأسيا أو أفقيا. تكون المخططات الشريطية المكدسة مفيدة عندما تحصل على نتائج متعددة في فئة واحدة أو أكثر. يمكن استخدام المخططات الشريطية المكدسة لتصوير الاتجاهات. ▪ المخططات الدائرية هي مخططات دائرية مقسمة إلى قطاعات توضح النسبة العددية. يسمح لك المخطط الدائري بتحديد تقاطعين للبيانات: السلسلة (البيانات التي تريد رسمها) والقيمة. تمثل الشريحة في المخطط الدائري السلسلة، ويمثل حجم الشريحة القيمة.
أسطورة	موضع وسيلة الإيضاح على الرسم البياني.
خطوة التسمية	تكرار الملصقات المرسومة على المحور السيني. يعرض المثال **1** تسمية على المحور السيني لكل نقطة بيانات. **2**

إعداد	الوصف
	يعرض تسمية على المحور X لكل نقطة بيانات أخرى.
تمكين التسميات	حدد خانة الاختيار هذه لعرض التسميات على المخطط.
إظهار تسميات نقاط البيانات	حدد خانة الاختيار هذه لعرض تسميات نقاط البيانات في المخطط.

اختيار مجموعة البيانات والشبكة المرجعية

إعداد	الوصف
حدد مجموعة البيانات	اختر إحدى مجموعات البيانات التي أنشأتها من القائمة المنسدلة. يتم عرض رؤوس الأعمدة المرتبطة بمجموعة البيانات.
عرض جميع البيانات	انقر فوق هذا الزر لعرض نسخة موسعة من العمود رؤوس.

خيارات الرسم البياني

إعداد	الوصف
المحور السيني	حدد المعلومات التي ستظهر على المحور x للمخطط. تعتمد الخيارات على مجموعة البيانات المحددة.
xis Y-A	حدد المعلومات التي ستظهر على المحور ص للمخطط. تعتمد الخيارات على مجموعة البيانات المحددة.
سلسلة	البيانات التي تريد قياسها على المحور السيني. ملاحظة يجب فرز البيانات الشائعة حسب التاريخ. إذا كنت ترغب في إنشاء مخطط اتجاه، فاختر من التاريخ أو إلى التاريخ من القائمة المنسدلة للسلسلة. لن يتم فرز مخطط الاتجاه منطقيا إذا اخترت معرف الوكيل أو اسم الوكيل أو العبارة أو الفئة.

إعدادات شبكة البيانات

عند تحديد نوع شبكة البيانات لعنصر واجهة مستخدم، يجب عليك تكوين الحقول التالية في مربع الحوار إعدادات شبكة البيانات.

إعدادات الحاوية

إعداد	الوصف
العنوان	اسم القطعة.
إخفاء العنوان	حدد خانة الاختيار هذه لإخفاء شريط عنوان عنصر واجهة المستخدم. يتم نقل الأدوات من شريط العنوان إلى النص الأساسي للأداة.
إخفاء الخلفية	حدد خانة الاختيار هذه لإزالة حد عنصر واجهة المستخدم.

تحديد مجموعة البيانات والشبكة المرجعية

إعداد	الوصف
حدد مجموعة البيانات	اختر إحدى مجموعات البيانات التي أنشأتها من القائمة المنسدلة. يتم عرض رؤوس الأعمدة المرتبطة بمجموعة البيانات.
عرض جميع البيانات	انقر فوق هذا الزر لعرض نسخة موسعة من العمود رؤوس.

خيارات الرسم البياني

يعرض هذا القسم الحقول التي تظهر في عنصر واجهة مستخدم شبكة البيانات. تعتمد الحقول المتوفرة على مجموعة البيانات المحددة. يتم عرض جميع الحقول المتوفرة في شبكة البيانات بشكل افتراضي. لإزالة حقل من شبكة البيانات، انقر فوق اسم الحقل. سيتم تعطيل الحقل. انقر فوق اسم الحقل مرة أخرى لتمكين الحقل، أو حدد الكل لتمكين كافة الحقول.

إعدادات النص

عند تحديد نوع النص لعنصر واجهة مستخدم، يجب عليك تكوين الحقول التالية في مربع الحوار إعدادات النص.

إعدادات الحاوية

إعداد	الوصف
العنوان	اسم القطعة.
إخفاء العنوان	حدد خانة الاختيار هذه لإخفاء شريط عنوان عنصر واجهة المستخدم. يتم نقل الأدوات من شريط العنوان إلى النص الأساسي للأداة.
إخفاء الخلفية	حدد خانة الاختيار هذه لإزالة حد عنصر واجهة المستخدم.

محرر النصوص

استخدم محرر النصوص لإنشاء النص الذي يظهر في عنصر واجهة المستخدم النصي وتحريره. يمكن تعيين النص الذي تدخله بخط غامق أو مائل أو تسطير. لا يمكنك التحكم في حجم النص.

إعدادات سحابة العبارة

سحابة العبارات هي تمثيل مرئي للعبارات. هذا التنسيق مفيد للتعرف بسرعة على أبرز العبارات حسب حجم الخط ولونه.

إعدادات الحاوية

إعداد	الوصف
العنوان	اسم القطعة.
إخفاء العنوان	حدد خانة الاختيار هذه لإخفاء شريط عنوان عنصر واجهة المستخدم. يتم نقل الأدوات من شريط العنوان إلى النص الأساسي للأداة.
إخفاء الخلفية	حدد خانة الاختيار هذه لإزالة حد عنصر واجهة المستخدم.

تحديد مجموعة البيانات والشبكة المرجعية

إعداد	الوصف
حدد مجموعة البيانات	اختر إحدى مجموعات البيانات التي أنشأتها من القائمة المنسدلة. يتم عرض رؤوس الأعمدة المرتبطة بمجموعة البيانات. ملاحظة تدعم سحابة العبارات أي مجموعة بيانات تحتوي على خيار عبارة (على سبيل المثال، تجميع حسب العبارة). إذا كانت العبارة عدد البيانات مجموعة يستخدم مجموعة حسب الفئة ، لا يمكنك إنشاء سحابة عبارات باستخدام

إعداد	الوصف
	مجموعة البيانات هذه.

عرض جميع البيانات انقر فوق هذا الزر لعرض نسخة موسعة من العمود رؤوس.

عرض تفاصيل عنصر واجهة المستخدم

يعرض جزء تفاصيل عنصر واجهة المستخدم شبكة بيانات تحتوي على البيانات التي تمثل مصدر التمثيل الرسومي. يمكنك فتح جزء التفاصيل بالنقر فوق عنصر أو نقطة بيانات داخل عنصر واجهة المستخدم، أو بالنقر فوق الزر تبديل ملء الشاشة في شريط الأدوات ثم الزر تفاصيل في الجزء العلوي من عنصر واجهة المستخدم.

ملاحظة يعرض عنصر واجهة مستخدم شبكة البيانات نفس المعلومات التي يحتوي عليها جزء التفاصيل. يمكنك التنقل لأسفل في تلك المعلومات تماما كما يمكنك في جزء التفاصيل.

تعرض شبكة البيانات الأولية تفاصيل عامة. لعرض تفاصيل أكثر تحديدا، انقر نقرا مزدوجا فوق أحد الصفوف للتنقل لأسفل في المعلومات. تتم إضافة مسارات التنقل في أعلى يمين جزء التفاصيل لمساعدتك على العودة إلى المكان الذي بدأت منه. ينقلك رمز الصفحة الرئيسية إلى طريقة العرض الأولية لشبكة البيانات.

تفتح أيقونة الإعداد الموجودة بجوار مسار مسار التنقل نافذة تكوين حيث يمكنك تحديد البيانات التي تريد عرضها في جزء التفاصيل.

إعلام المستخدمين باستخدام التطبيق غير المعتمد

يمكنك إرسال بريد إلكتروني لإعلام شخص أو أكثر بشأن استخدام تطبيق أو موقع ويب غير معتمد. عند التنقل لأسفل بما فيه الكفاية في جزء التفاصيل لإظهار شبكة تفاصيل العامل التي تحتوي على عمود تسمية التطبيق، يوجد رمز بريد إلكتروني بجوار ارتباط يسمي التطبيق أو موقع الويب المعني.

انقر فوق رمز البريد الإلكتروني لعرض نموذج بريد إلكتروني. يحتوي نص الرسالة الإلكترونية على المعلومات التالية:

- بيان يشير إلى استخدام طلب أو مستند غير معتمد
- اسم الوكيل
- تاريخ ووقت الوصول إلى التطبيق
- أسماء التطبيق والوثيقة
- عنوان URL لمشكلة استخدام التطبيق في مستكشف العامل
- (اختياري) تعليقاتك

ملاحظة انقر فوق الارتباط الموجود في العمود تسمية التطبيق للانتقال إلى "مستكشف العامل" لمعرفة تاريخ ووقت الوصول إلى التطبيق.

أدخل عنوان بريد إلكتروني واحدا أو أكثر، وقم بإلحاق أي تعليقات قد تكون لديك بنهاية الرسالة، ثم انقر فوق "موافق" لإرسال الإعلام.

فلترة البيانات في لوحة بيانات "إحصاءات Google"

المتطلبات الأساسية

- تمتلك مؤسستك أحد التراخيص التالية:
  - أساسيات التحليلات
  - مؤسسة التحليلات
  - تحليلات سطح المكتب
- لديك إذن عرض تحليلات النظام

موقع الصفحة

التحليلات > لوحة معلومات التحليلات

قم بتصفية البيانات في جميع الأدوات التي تظهر على لوحة المعلومات باستخدام أداة عوامل تصفية البيانات. يمكنك اختيار مرشح واحد أو أكثر لتطبيقه. عند إنشاء أكثر من عامل تصفية واحد، يجب أن تتطابق النتائج مع كافة معايير عامل التصفية.

> ملاحظة لا يمكن تصفية كافة أنواع البيانات. راجع إنشاء مجموعة بيانات وإدارتها للحصول على قائمة بالبيانات التي يمكن تصفيتها.

تنطبق أي عوامل تصفية بيانات تقوم بتعيينها على أي لوحة معلومات تقوم بعرضها أثناء الجلسة. ومع ذلك، إذا قمت بتسجيل الخروج ثم تسجيل الدخول مرة أخرى، فيجب عليك تكوين عوامل التصفية مرة أخرى. وهي لا تستمر من دورة إلى أخرى.

الإجراء

إضافة فلتر بيانات

1. انقر على عوامل تصفية البيانات.
2. انقر على إضافة فلتر.
3. في مربع الحوار إضافة عامل تصفية، حدد عامل التصفية. هناك أربعة أنواع من عوامل التصفية:
   - التحليل—التصفية حسب إحصاءات المكالمات والأحداث
   - جهة الاتصال—تصفية حسب تسجيل معلومات جهة الاتصال

- التاريخ—تصفية حسب المنطقة الزمنية
- المؤسسة—التصفية حسب الوكيل أو المجموعة أو الفريق

4. حدد عامل التشغيل (مثل أكبر من، أقل من، يحتوي على وهكذا) وأدخل قيمة. يمكن أن تتضمن القيمة أحرف بدل (* أو ؟). تعني علامة البدل النجمية أي عدد من الأحرف، وتعني علامة الاستفهام حرف بدل حرف واحد.

مثال عامل التصفية للعثور على المكالمات التي تتضمن أكثر من ثلاثة أحداث تحدث هو "التحدث عبر أحداث أكبر من 3".

5. انقر فوق موافق.

تخصيص لوحة معلومات Analytics

المتطلبات الأساسية

- تمتلك مؤسستك أحد التراخيص التالية:
  - أساسيات التحليلات
  - مؤسسة التحليلات
  - تحليلات سطح المكتب
- لديك إذن عرض تحليلات النظام.

موقع الصفحة

التحليلات > لوحة معلومات التحليلات

يتوفر شريط أدوات في صفحة لوحة بيانات "إحصاءات Google".

شريط أدوات التحليلات

يتيح لك شريط أدوات Analytics إدارة محتويات لوحة التحكم.

1—حقل البحث

يقوم حقل البحث بتصفية النص في عناصر واجهة المستخدم التي تستخدم مجموعات بيانات عدد جهات الاتصال واتجاه المحتوى وعدد جهات الاتصال النصية واتجاه جهة الاتصال النصية. يظهر هذا الحقل فقط إذا تم تحديد خانة الاختيار تمكين البحث في النص في مجموعة بيانات عدد جهات الاتصال.

2—حقل نطاق التاريخ العام

يعمل حقل النطاق الزمني العام على تصفية المعلومات التاريخية في عناصر واجهة المستخدم حسب النطاق الزمني. يؤثر تحديدك على جميع عناصر واجهة المستخدم في لوحة المعلومات التي تحتوي مجموعات البيانات الخاصة بها على خانة الاختيار تمكين تصفية التاريخ. يتوفر هذا الحقل عندما تكون لوحة المعلومات مقفلة.

3—حقل الثقة

يستخدم حقل الثقة لتعيين قيمة الثقة الدنيا للنتيجة. القيم الصالحة هي 1-100.

مثال عند تحديد قيمة 20، تعرض "إحصاءات Google" النتائج التي تكون فيها قيمة الثقة 20 أو أكثر.

تؤثر هذه القيمة على جميع عناصر واجهة المستخدم في لوحة المعلومات التي تم تكوين مجموعة بياناتها مع تحديد خانة الاختيار السماح بتجاوز الثقة. لا تستمر هذه القيمة من جلسة إلى أخرى.

4—عوامل تصفية البيانات

انقر فوق الزر عوامل تصفية البيانات لعرض مربع الحوار عوامل تصفية البيانات. استخدم مربع الحوار هذا لإضافة فلاتر تحدد بيانات التسجيل التي تظهر في أدواتك (راجع تصفية البيانات في لوحة بيانات Analytics).

ملاحظة يتم دعم عوامل تصفية البيانات فقط مع تحليلات الكلام.

5—حالة التفاعل

انقر فوق زر حالات التفاعل لتحديد حالات التفاعل (نشطة، وغير نشطة، وبعد عمل المكالمة، وفي وضع الانتظار) التي تريد عرض بيانات عنها في عناصر واجهة المستخدم. بشكل افتراضي، يتم تحديد كافة حالات التفاعل.

6—حالة التطبيق

انقر فوق زر حالة التطبيق لتحديد حالات التطبيق (موافق عليه، وغير معتمد، وتجاهل، وجديد) التي تريد عرض بيانات عنها في عناصر واجهة المستخدم الخاصة بك. بشكل افتراضي، يتم تحديد كافة حالات التطبيق باستثناء حالة التجاهل.

7—لوحات المعلومات

انقر فوق زر لوحات المعلومات لعرض قائمة بلوحات المعلومات المتوفرة لك. إذا كان لديك الدور والأذونات المناسبة، يمكنك الوصول إلى مربع الحوار لوحات معلوماتي بالنقر على الرابط إدارة (راجع إنشاء لوحة معلومات في Analytics وإدارتها).

8—طباعة

انقر على الزر طباعة لطباعة لقطة من لوحة معلومات Analytics.

9—قفل/إلغاء قفل

يقوم هذا الزر بالتبديل بين "مقفل" و"غير مقفل".

- عند القفل، لا يمكنك تغيير عناصر واجهة المستخدم على لوحة المعلومات أو تخطيطها.
- عند إلغاء القفل، يمكنك إضافة عناصر واجهة المستخدم وتحريرها وحذفها وتغيير تخطيطها.

ملاحظة لا يمكن إلغاء تأمين لوحات المعلومات المشتركة. لا يمكن تغييرها إلا من قبل أصحابها.

10—حفظ

انقر فوق الزر حفظ لحفظ التغييرات التي أجريتها على لوحة معلومات غير مؤمنة.

11—مدير مجموعة البيانات

تتيح لك إدارة مجموعة البيانات إنشاء مجموعات البيانات المرتبطة بلوحة المعلومات المعروضة وتعديلها وحذفها (راجع إنشاء مجموعة بيانات وإدارتها). يتم تمكين هذا الزر عند إلغاء قفل لوحة المعلومات.

12—إضافة عنصر واجهة مستخدم

انقر على الزر إضافة عنصر واجهة مستخدم لاختيار نوع عنصر واجهة مستخدم وتهيئة محتوى عنصر واجهة المستخدم هذا (راجع إنشاء عنصر واجهة مستخدم في Analytics وإدارته). يتم تمكين هذا الزر عند إلغاء قفل لوحة المعلومات.

13—أدوات التجانب

انقر فوق زر عناصر واجهة المستخدم لتكديس الأدوات في الزاوية اليسرى العليا. يتم تمكين هذا الزر عند إلغاء قفل لوحة المعلومات.

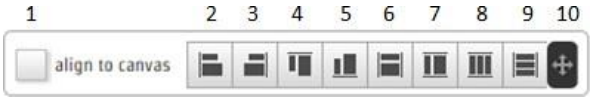
14—تحديد الأداة

انقر فوق أداة التحديد لتحديد عناصر واجهة المستخدم ثم محاذاتها على لوحة المعلومات. يمكنك تحديد عناصر واجهة المستخدم إما عن طريق سحب منطقة تحديد مستطيلة حولها أو الضغط على Ctrl + Click لتحديدها واحدة تلو الأخرى.
يتم تحديد عناصر واجهة المستخدم المحددة باللون الأحمر. يتم تمكين هذا الزر عند إلغاء قفل لوحة المعلومات. عند تحديد عناصر واجهة المستخدم باستخدام هذه الأداة، يتم فتح شريط أدوات محاذاة عنصر واجهة المستخدم وعرضه في الزاوية العلوية اليسرى من الصفحة.

يمكنك تحديد عناصر واجهة المستخدم طالما تم تمكين زر تحديد الأداة (يتحول إلى اللون الرمادي الداكن). يظل ممكنا حتى تنقر فوقه مرة أخرى لتعطيله. عند تعطيله ، لا يمكنك تحديد عناصر واجهة المستخدم.

شريط أدوات محاذاة عنصر واجهة المستخدم

يظهر شريط أدوات محاذاة عنصر واجهة المستخدم عند تحديد عناصر واجهة المستخدم على لوحة المعلومات باستخدام أداة التحديد على شريط أدوات "إحصاءات Google". بشكل افتراضي، يظهر شريط الأدوات في الزاوية العلوية اليمنى من لوحة المعلومات.



1—خانة الاختيار محاذاة إلى اللوحة القماشية

عند تحديد خانة الاختيار محاذاة إلى لوحة قماشية، يتم انجذاب عناصر واجهة المستخدم إلى أحد الحواف الخارجية للوحة المعلومات عند استخدام أزرار التحكم في المحاذاة.

مثال إذا تم تحديد خانة الاختيار وقمت بالنقر فوق محاذاة القاع، فإن جميع عناصر واجهة المستخدم المحددة تنجذب إلى الحافة السفلية للوحة المعلومات. إذا تم إلغاء تحديد خانة الاختيار وقمت بالنقر فوق "محاذاة أسفل"، فكل ما تبذلونه تقوم عناصر واجهة المستخدم المحددة بمحاذاة حوافها السفلية مع الحافة السفلية للعنصر واجهة المستخدم التي تم وضعها في أدنى موضع على لوحة المعلومات.

2—محاذاة لليسار

انقر فوق الزر "محاذاة لليسار" لمحاذاة الجوانب اليسرى لجميع عناصر واجهة المستخدم المحددة.

3—محاذاة لليمين

انقر فوق الزر "محاذاة لليمين" لمحاذاة الجوانب اليمنى لجميع عناصر واجهة المستخدم المحددة.

4—محاذاة لأعلى

انقر فوق الزر محاذاة لأعلى لمحاذاة قمم جميع عناصر واجهة المستخدم المحددة.

5—محاذاة القاع

انقر فوق الزر محاذاة لأسفل لمحاذاة قيعان جميع عناصر واجهة المستخدم المحددة.

6—عرض المباراة

انقر فوق الزر "مطابقة العرض" لتحديد حجم عرض جميع عناصر واجهة المستخدم المحددة إلى عرض الأداة الأوسع.

7—ارتفاع المباراة

انقر فوق الزر "مطابقة الارتفاع" لتحديد حجم ارتفاع جميع الأدوات المحددة إلى ارتفاع أطول عنصر واجهة مستخدم.

8—التوزيع أفقيا

انقر فوق الزر توزيع أفقي لنشر عناصر واجهة المستخدم المحددة بالتساوي والأفقي عبر لوحة المعلومات. يتم تغيير حجمها بنفس العرض مع لمس حوافها الجانبية.

9—التوزيع عموديا

انقر فوق الزر توزيع عمودي لنشر عناصر واجهة المستخدم المحددة بالتساوي والرأسي عبر لوحة المعلومات. يتم تغيير حجمها إلى نفس الارتفاع مع لمس حوافها العلوية والسفلية.

10—نقل شريط الأدوات

انقر مع الاستمرار فوق الزر "نقل شريط الأدوات" لسحب شريط الأدوات إلى أي مكان تريده على لوحة المعلومات. يبقى شريط الأدوات في هذا الموقع طوال مدة الجلسة.

مراقبة تركيز الوكلاء ونشاطهم

تسمح صفحة مستكشف الوكيل للمشرف أو المدير بعرض تركيز الوكيل ونشاطه لتاريخ محدد في طريقة عرض واحدة.

المتطلبات الأساسية

- تمتلك مؤسستك أحد التراخيص التالية:
  - أساسيات التحليلات
  - مؤسسة التحليلات
  - تحليلات سطح المكتب
- لديك إذن عرض تحليلات سطح المكتب.
- لا تستخدم مؤسستك تسجيل RTE (المعروف أيضا باسم تسجيل القطع). نظرا للطريقة التي يعالج بها تسجيل RTE بيانات سطح المكتب ، لا يتوفر مستكشف العامل للتكامل مع Cisco Webex Contact Center.

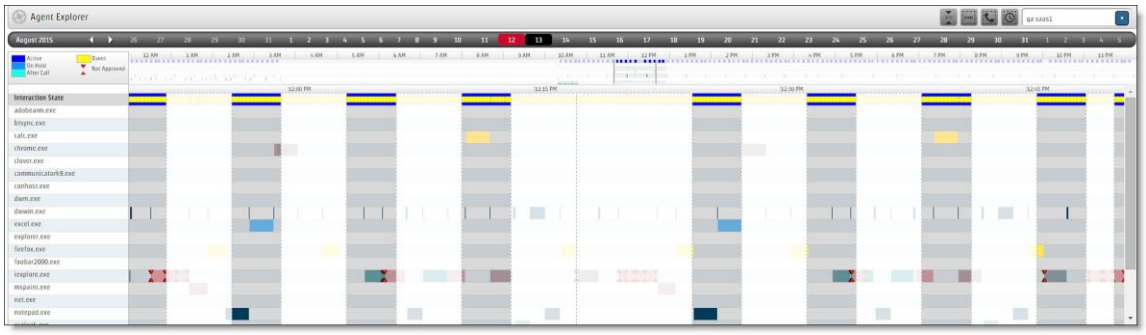
موقع الصفحة

مستكشف الوكيل

الاجراءات

عرض تركيز الوكيل ونشاطه:

1. حدد الوكيل من القائمة المنسدلة اختيار وكيل (أعلى يمين الصفحة). يتم عرض قائمة بالبرامج التي استخدمها العامل وحالة العامل أثناء استخدام تلك البرامج.



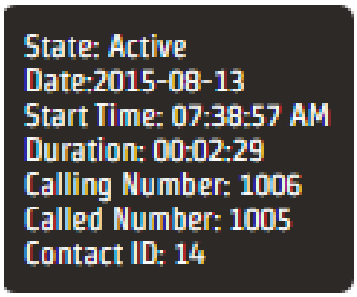
ملاحظة لمزيد من المعلومات حول ما يمكنك رؤيته في هذه الصفحة، راجع نظرة عامة على مستكشفالعاه .

2. (اختياري) انقر فوق أسهم التاريخ أو الشهر في الجزء العلوي من الشاشة لعرض تاريخ مختلف. لا يعرض مستكشف العامل معلومات اليوم أو التواريخ المستقبلية.
3. تنقل لأسفل للحصول على مزيد من المعلومات باستخدام إجراء واحد أو أكثر من الإجراءات أدناه.

اطلع على مزيد من المعلومات حول حالة تفاعل أو حدث أو مستند أو عنوان URL في اللوحة الرئيسية:

مرر مؤشر الماوس فوق العنصر. يظهر تلميح أداة.

مثال هذا تلميح أداة لحالة تفاعل.



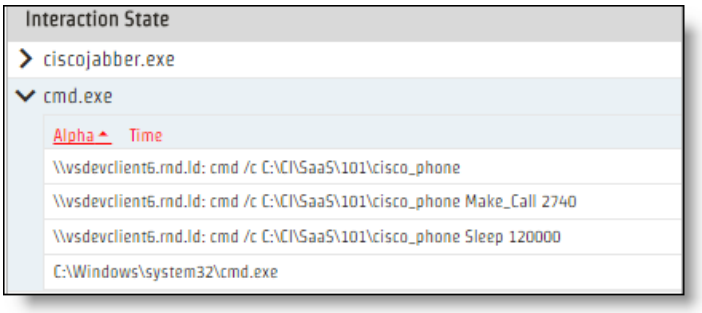
الاطلاع على تركيز الوكيل أثناء المكالمات فقط:

1. قم بتشغيل زر حدود المكالمة .
2. قم بإيقاف تشغيل زر حدود الخمول.

راجع المستندات أو عناوين URL التي وصل إليها الوكيل من تطبيق أو موقع ويب:

1. في العمود الموجود أسفل حالة التفاعل، انقر فوق السهم الموجود على يسار اسم التطبيق أو موقع الويب.
2. لفرز المستندات أو عناوين URL أبجديا، انقر فوق ألفا. لفرزها حسب الوقت الوكيل

الوصول إليها، انقر فوق الوقت.



أوقف علامات المحتوى غير المعتمدة:

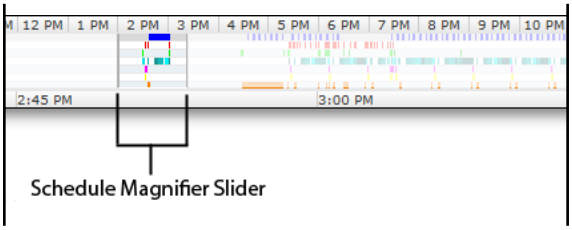
قم بإيقاف تشغيل الزر "علامات المحتوى غير المعتمدة ".

تسليط الضوء على نوع معين من الأحداث:

1. قم بتشغيل زر الأحداث . يتم فتح مربع الحوار الأحداث.
2. حدد نوع الحدث الذي تريد تسليط الضوء عليه.

قم بتكبير جزء من جدول الوكيل:

1. انقر فوق شريط تمرير "مكبر الجدول" في شريط مقياس الوقت أعلى الصفحة.
2. لعرض الجدول بزيادات قدرها 15 دقيقة، اسحب شريط التمرير أفقيا، أو انقر فوق وقت في شريط مقياس الوقت.



ملاحظة لا تعمل ميزات التكبير والتصغير في مستعرض ويب في "مستكشف العامل". إذا كنت تستخدم ميزة التكبير أو التصغير، فلن يتم عرض الوقت المحدد بشكل صحيح عند استخدام جدولة شريط تمرير المكبر.

تشغيل تسجيل مرتبط بحالة تفاعل:

1. انقر فوق حالة تفاعل مرتبطة بمكالمة. يتم تمييز العمود الموجود أسفل حالة التفاعل باللون الأرجواني.
2. انقر نقرا مزدوجا فوق حالة التفاعل. يفتح مشغل الوسائط.

3. انقر فوق تشغيل في مشغل الوسائط.
4. إذا كان لديك Speech Analytics، فانقر فوق علامة التبويب "الكلام " للاطلاع على العبارات المرتبطة بالتسجيل.

مواضيع ذات صلة

- نظرة عامة على مستكشف الوكيل
- تشغيل جهات الاتصال
- عرض إجراءات الوكيل لجهة اتصال—عرض التطبيقات ومواقع الويب التي استخدمها الوكيل في مكالمة معينة

نظرة عامة على مستكشف الوكيل

تحتوي صفحة مستكشف العوامل على الشبكة الرئيسية وشريط أدوات. يعرض الجزء الأيسر من الشبكة التطبيقات ومواقع الويب المستخدمة من قبل العامل. يظهر الجزء الأيسر وقت استخدام المستند أو عنوان URL. يتم عرضها بألوان مختلفة بحيث يمكنك بسهولة رؤية التغييرات التي تطرأ على تركيز العامل.

الأزرار الأربعة الموجودة على شريط الأدوات عبارة عن مفاتيح تبديل تتحكم في ما يتم عرضه في الشبكة. تحدد وسيلة الإيضاح الموجودة على اليسار أسفل شريط التقويم ما تعنيه الألوان والرموز الموجودة في الشبكة.

الزر	الاسم	الوصف
	علامات المحتوى غير المعتمدة	التبديل بين علامات المحتوى غير المعتمد التي تعين التطبيقات التي استخدمها العامل والتي لم تتم الموافقة عليها.
	احداث	يقوم بتبديل علامات الأحداث التي تشير إلى تركيز العامل على التطبيق الذي أدى إلى تشغيل الحدث. يتم تمييز الحدث باللون الأصفر في صف حالة التفاعل. عند التبديل إلى التشغيل، يتم فتح مربع الحوار الأحداث الذي يطالبك بتحديد نوع الحدث الذي تريد تمييزه. بشكل افتراضي، يتم تحديد جميع الأحداث.
	حدود المكالمة	تمييز مدة المكالمة باللون الرمادي. إذا كنت تريد رؤية تركيز الوكيل فقط أثناء المكالمة، فقم بتبديل زر حدود المكالمة إلى تشغيل الزر "حدود الخمول" ثم قم بإيقاف تشغيل الزر "حدود الخمول".

الزر	الاسم	الوصف
	حدود الخمول	لتمييز معلومات وقت الخمول بين جهات الاتصال باللون الأبيض، بما في ذلك التطبيقات المستخدمة أثناء ذلك الوقت. يتيح لك إيقاف تشغيل هذا الزر رؤية الطلبات المعتمدة وغير المعتمدة بوضوح أثناء الاتصال.

يظهر صف "حالة التفاعل" أسفل وسيلة الإيضاح مباشرة. تعرض حالة التفاعل حالة مكالمة العامل في نقطة زمنية محددة.

ملاحظة قد ترى تأمين النظام في أحد الصفوف أسفل حالة التفاعل. وهذا يعني أن سطح مكتب العامل كان مقفلا أو في وضع السكون ويعرض التطبيقات أو مواقع الويب التي تم التركيز عليها أثناء تلك الدولة.

تحليل بيانات ذكاء الأعمال

لوحة معلومات صفحتك الرئيسية

يتم تشغيل لوحة معلومات صفحتك الرئيسية بواسطة Data Explorer ويتم تخصيصها لدورك. يحدد دورك وأذوناتك كيفية عمل الصفحة الرئيسية. يمكن لبعض المستخدمين إنشاء صفحتهم الرئيسية الخاصة ، بينما يمكن للآخرين عرض صفحة رئيسية واحدة أو أكثر يقوم المشرفون والمسؤولون بإنشائها ومشاركتها.

المتطلبات الأساسية

- لديك بيانات اعتماد صالحة لتسجيل الدخول إلى Webex WFO
- قام مشرف أو مسؤول بإنشاء لوحة معلومات لدورك
- إذن إدارة لوحات المعلومات (اختياري)
- عرض إذن WFM لوحة المعلومات (مطلوب للمستخدمين WFM لرؤية لوحة معلومات الصفحة الرئيسية)
- عرض إذن QM لوحة المعلومات (مطلوب للمستخدمين QM لرؤية لوحة معلومات الصفحة الرئيسية)

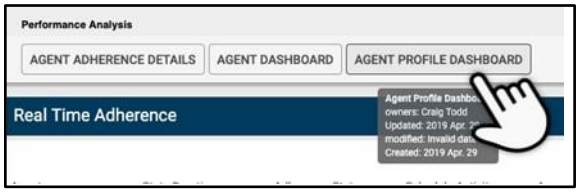
موقع الصفحة

وطن

الاجراءات

عرض لوحة معلومات أخرى

إذا كان لديك حق الوصول إلى لوحات معلومات متعددة ، فسترى أزرارا بأسماء لوحات المعلومات المختلفة في الجزء العلوي الأيسر من الصفحة الرئيسية. انقر فوق الزر الخاص بلوحة المعلومات المطلوبة. تصبح لوحة المعلومات التي تحددها هي التي يتم عرضها عند تسجيل الدخول أو العودة إلى الصفحة الرئيسية من مكان آخر في Webex WFO.



إنشاء لوحة القيادة الخاصة بك

إذا كان شريط الأدوات الموجود أعلى الصفحة يتضمن مستكشف البيانات، فلديك إذن باستخدامه لإنشاء لوحة المعلومات والصفحة الرئيسية الخاصة بك. يسرد قسم الموضوعات ذات الصلة الموضوعات التي يمكن أن تساعدك في إنشاء لوحة المعلومات الخاصة بك.

مواضيع ذات صلة

- إدارة قائمة لوحات معلومات وتقارير مستكشف البيانات
- إنشاء تقرير
- إنشاء لوحة معلومات
- تعيين صفحتك الرئيسية

إنشاء تقاريرك الخاصة باستخدام مستكشف البيانات

يتيح لك Data Explorer إنشاء التقارير ولوحات المعلومات الخاصة بك. تتضمن صفحة مستكشف البيانات قائمة بالتقارير الافتراضية ولوحات المعلومات التي يمكنك استخدامها كما هي، أو استخدامها كقوالب لبدء تطوير التقارير الخاصة بك.

التقرير هو أداة تستخدمها للإجابة على سؤال عمل. على سبيل المثال، يمكنك إنشاء تقرير يخبرك بإجمالي مبيعاتك في العام الماضي أو عدد جهات الاتصال التي نقلها أحد الوكلاء بين حزيران (يونيو) وآب (أغسطس). باستخدام مستكشف البيانات، يمكنك تحديد السؤال الذي سيجيب عليه تقريرك.

بمجرد حصولك على بيانات التقرير التي توفر لك معلومات مستهدفة ومفيدة، يمكنك تكوين مخطط أو جدول لتقديم تلك المعلومات بتنسيق مرئي يسهل فهمه. يمكن أن تعرض المخططات معلومة واحدة، مثل العنوان، أو تعرض الاتجاهات والعلاقات بين عدة مقاييس معقدة.

يمكن تجميع التقارير حسب الموضوع أو الموضوع في لوحات المعلومات. توفر لوحات المعلومات ثروة من المعلومات في لمحة ويمكن أن تكشف عن علاقات جديدة أو مخفية بين أنواع مختلفة من البيانات.

هام يمكن أن يؤثر مقدار التقارير وتعقيدها في لوحات معلومات مستكشف البيانات على الأداء. للحصول على الأداء الأمثل، حدد عدد التقارير المعقدة المضمنة في بياناتك
لوحات معلومات المستكشف.

إدارة قائمة لوحات معلومات وتقارير مستكشف البيانات

تحتوي صفحة مستعرض أصول مستكشف البيانات على قائمة بلوحات المعلومات والتقارير. يمكنك من خلال هذه الصفحة عرض لوحات المعلومات والتقارير ومشاركتها وإنشائها وإدارتها. يعتمد ما يمكنك فعله بالضبط في متصفح الأصول على الأذونات المخصصة لدورك.
الوظائف المتوفرة على صفحة متصفح الأصول هي:

عرض لوحات معلومات مستكشف البيانات القياسية

تعيين صفحتك الرئيسية

نسخ تقرير أو لوحة معلومات

مشاركة التقارير ولوحات المعلومات

إعداد تسليم البريد الإلكتروني للتقرير

وضع علامة على التقارير ولوحات المعلومات بالأدوار

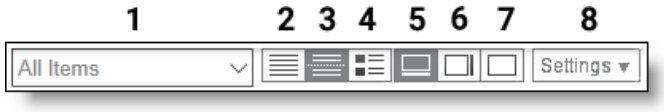
البحث في متصفح مواد العرض حسب العلامة

تصدير تقرير

حول شريط أدوات DX

يمكنك شريط أدوات مستكشف البيانات من تحديد عامل تصفية معرف مسبقا لتحديد العناصر التي تظهر في مستعرض الأصول. على سبيل المثال، يمكنك اختيار سرد التقارير ولوحات المعلومات التي شاركتها فقط أو تلك التي أنشأتها فقط. يمكنك أيضا البحث عن تقارير أو لوحات معلومات محددة حسب الاسم أو الوصف أو العلامة.

يمكن لصفحة متصفح مواد العرض عرض التقارير ولوحات المعلومات كقائمة مسطحة أو قائمة مصنفة أو رموز صور مصغرة عامة.
لتغيير العرض ، انقر فوق الرمز المطلوب في شريط الأدوات.



	الحقل / الزر	الوصف
1	القائمة المنسدلة "كافة العناصر"	حدد العناصر التي تريد عرضها على الصفحة منها القائمة المنسدلة.

الحقل /زر	الوصف
2 زر القائمة المسطحة	عرض العناصر الموجودة على الصفحة في قائمة مسطحة.
3 الزر "قائمة مصنفة"	عرض العناصر على الصفحة مجمعة كلوحات معلومات وتقارير.
4 زر الصور المصغرة	عرض العناصر على الصفحة كصور مصغرة. تمثل الصور الموجودة في الصور المصغرة إما لوحة معلومات أو تقريرا، وليست المظهر الفعلي للعنصر.
5 زر لوحة المعاينة السفلية	عرض لوحة معاينة العنصر في أسفل الصفحة.
6 زر لوحة المعاينة اليمنى	اعرض لوحة معاينة العنصر في الجانب الأيسر من الصفحة.
7 زر إخفاء لوحة المعاينة	لا يتم عرض معاينة أي عنصر.
8 القائمة المنسدلة الإعدادات	قم بتكوين إعدادات الصفحة. يتحكم هذا في كيفية فرز العناصر على الصفحة والخصائص التي يتم عرضها لكل عنصر.

عرض لوحات معلومات مستكشف البيانات القياسية

يأتي Data Explorer مزودا بمجموعة متنوعة من لوحات المعلومات المعدة مسبقا والتي يمكنك نسخها وتحريرها.

المتطلبات الأساسية

- لديك إذن مستكشف البيانات.
- (لنسخ لوحات المعلومات القياسية وتحريرها) لديك إذن إنشاء المحتوى.
- تختلف لوحات المعلومات المتاحة لك وفقا لاشتراكات Cisco التي تمتلكها مؤسستك. راجع لوحات المعلومات المتوفرة المعدة مسبقا للحصول على التفاصيل.

موقع الصفحة

مستكشف البيانات

الاجراءات

عرض لوحات معلومات مستكشف البيانات القياسية

تحتوي لوحات المعلومات القياسية على نظام في عمود المالك .

1. انقر على لوحة معلومات لفتحها.
2. انقر فوق مستكشف البيانات للعودة إلى قائمة لوحات المعلومات. (لا تنقر فوق الزر "رجوع" في المستعرض. هذا يعيدك إلى صفحتك الرئيسية.)

لوحات المعلومات المتوفرة المعدة مسبقا

لوحات معلومات QM

تتوفر لوحات المعلومات هذه إذا كانت مؤسستك تمتلك إدارة الجودة من Cisco.

لوحه القياده	الوصف
لوحة معلومات ملف تعريف الوكيل	لقطة من الأداء لأي وكيل واحد خلال آخر 30 يوما دعونا المشرفين والمديرين والمقيمين يحفرون مباشرة في جهات الاتصال لمزيد من المراجعة. يمكنك أيضا الوصول إلى لوحة المعلومات هذه عن طريق فتح جهة اتصال والنقر فوق اسم العامل.
لوحة معلومات ملف تعريف الوكيل - عرض الصفحة الرئيسية للوكيل	نظرة عامة شاملة على أداء وكيل واحد خلال آخر 30 يوما تتيح للوكيل التنقل مباشرة في جهات الاتصال التي تعامل معها لمزيد من المراجعة. يمكنك تعيين لوحة المعلومات هذه كصفحة رئيسية لأي وكيل. يرى كل وكيل بياناته فقط. راجع وضع علامة على التقارير ولوحات المعلومات مع الأدوار.
ملف تعريف وكيل تفاصيل	هذه لوحة معلومات فرعية يمكنك التنقل إليها من لوحة معلومات ملف تعريف الوكيل.
الحفر CCR	
CX Focus QM - لوحة معلومات تفاصيل جهة الاتصال (آخر 7 أيام)	يحتوي على عدد جهات الاتصال ومعلومات المدة لكل مجموعة من الأيام السبعة السابقة. يمكنك التنقل لأسفل لرؤية نتائج الفرق والوكلاء.
CX Focus QM - لوحة معلومات تفاصيل التقييمات (آخر 7 أيام)	يحتوي على درجات التقييم لكل مجموعة من الأيام السبعة السابقة. يمكنك التنقل لأسفل لرؤية نتائج الفرق والوكلاء.
CX Focus QM - لوحة معلومات تفاصيل NPS (آخر 7 أيام)	يحتوي على صافي نقاط الترويج لكل مجموعة من الأيام السبعة السابقة. يمكنك التنقل لأسفل لرؤية نتائج الفرق والوكلاء.

لوحه القياده	الوصف
QM نسبة جودة الوكيل (AQP)	يحتوي على عدد التقييمات المكتملة ومتوسط درجة التقييم. يمكنك التصفية حسب التاريخ ووقت بدء الاتصال والمجموعة والفريق والوكيل ونموذج التقييم والمقيم.
QM المقاييس الشائعة	يحتوي على متوسط الدرجات والتقييمات وأوقات الاتصال من السابق ثلاثون يوما.
QM نظرة عامة على تركيز تجربة العملاء	يحتوي على مدة الاتصال وعمليات التعليق ومتوسط التقييمات وصافي المروج النتيجة (NPS) من الثلاثين يوما السابقة.
الأدوات - QM فقط	الأدوات هي تطبيقات مبنية مسبقا يمكنك إفلاتها في لوحة القيادة للحصول عليها المعلومات دون الحاجة إلى كتابة استعلامات أو إنشاء تقارير. تحتوي لوحة المعلومات هذه على جميع عناصر واجهة المستخدم الخاصة QM. راجع عناصر واجهة المستخدم المتوفرة QM للحصول على مزيد من المعلومات حول كل عنصر واجهة مستخدم. أفضل الممارسات تأتي معظم الأدوات دون تعطيل أي عوامل تصفية تاريخ ، لذا فهي تسحب البيانات تلقائيا من أقصى حد ممكن. إذا قمت بتعطيل عوامل التصفية ، فقد يستغرق تحميل الأدوات وقتا طويلا ، واضبط عوامل التصفية على نطاق زمني أقصر.

لوحات معلومات WFM

تتوفر لوحات المعلومات هذه إذا كانت مؤسستك تمتلك Cisco Workforce Management.

لوحه القياده	الوصف
تفاصيل التزام الوكيل	يحتوي على معلومات الالتزام والمطابقة. يمكنك التصفية حسب التاريخ ، المجموعة والفريق والشخص.
WFM Focus CX - لوحة معلومات تفاصيل مدة الاتصال (اليوم)	هذه لوحة معلومات تابعة يمكنك التنقل إليها من لوحة معلومات رئيسية.
WFM Focus CX - لوحة معلومات تفاصيل حجم جهة الاتصال (اليوم)	هذه لوحة معلومات تابعة يمكنك التنقل إليها من لوحة معلومات رئيسية.
CX التركيز SL - WFM ، ASA ، التخلي عن لوحة معلومات التفاصيل	هذه لوحة معلومات تابعة يمكنك التنقل إليها من لوحة معلومات رئيسية.

لوحه القياده	الوصف
(اليوم)	
نظرة عامة WFM التركيز على تجربة العملاء اليوم	يحتوي على معلومات حول أحجام الاتصال ومستويات الخدمة لهذا اليوم.
WFM المقاييس الشائعة	يحتوي على معلومات التوظيف والجدولة للأيام السبعة السابقة.
توقعات WFM	يقارن الأحجام المتوقعة ومستويات الخدمة مع الأرقام الفعلية. يمكنك التصفية إلى مهارات وسيناريوهات ونطاقات زمنية محددة والمزيد. تتضمن لوحة المعلومات هذه ارتباطات إلى لوحات معلومات التنبؤ ذات الصلة.
WFM تفاصيل التوقعات	يقارن مقاييس التنبؤ التفصيلية مقابل المقاييس الفعلية لمختلف المهارات. يمكنك التصفية إلى مهارات وسيناريوهات ونطاقات زمنية محددة والمزيد.
WFM سيناريو التنبؤ	يقارن سيناريوهات ماذا لو لكل من التوقعات والجداول مع المقاييس الفعلية. يمكنك التصفية إلى مهارات وسيناريوهات ونطاقات زمنية محددة والمزيد.
مشرف WFM	يحتوي على مجموعة رئيسية من المقاييس لفهم الوكيل والفريق والموقع
	اداء. تتضمن هذه المقاييس الأداء حول جهات الاتصال والالتزام والأنشطة المجدولة والتغيب. يمكنك عرض الاتجاهات بمرور الوقت للمجموعة مع الوصول أيضا إلى مستوى تفاصيل الوكيل.
الحاجيات - WFM فقط	الأدوات هي تطبيقات مبنية مسبقا يمكنك إفلاتها في لوحة القيادة للحصول عليها رؤية دون الحاجة إلى كتابة استعلامات أو إنشاء تقارير. تحتوي لوحة المعلومات هذه على جميع عناصر واجهة المستخدم الخاصة WFM. راجع عناصر واجهة المستخدم المتوفرة WFM للحصول على مزيد من المعلومات حول كل عنصر واجهة مستخدم. أفضل الممارسات تأتي معظم الأدوات دون تعي أي عوامل تصفية تاريخ ، لذا فهي تسحب البيانات تلقائيا من أقصى حد ممكن. إذا يستغرق تحميل الأدوات وقتا طويلا ، واضبط عوامل التصفية على نطاق زمني أقصر.

لوحات معلومات على مستوى المجموعة

تتوفر لوحات المعلومات هذه إذا كانت مؤسستك تمتلك كلا من Cisco Quality Management وCisco Workforce Management.

لوحه القياده	الوصف
QM WFM المقاييس الشائعة	يحتوي على تقارير الجدولة والتوظيف والتقييم.
WFM QM CX التركيز نظرة عامة	يحتوي على تقارير عن حجم جهات الاتصال والتوظيف ودرجات التقييم.
الحاجيات - جميع الأدوات	الأدوات هي تطبيقات مبنية مسبقا يمكنك إفلاتها في لوحة القيادة للحصول عليها رؤية دون الحاجة إلى كتابة استعلامات أو إنشاء تقارير. تحتوي لوحة المعلومات هذه على جميع عناصر واجهة المستخدم. راجع عناصر واجهة المستخدم المتوفرة QM وعناصر واجهة المستخدم المتوفرة WFM لمزيد من المعلومات حول كل عنصر واجهة مستخدم.

لوحات معلومات التحليلات

تتوفر لوحات المعلومات هذه إذا كان لدى مؤسستك Cisco Analytics.

لوحه القياده	الوصف
البحث المتقدم عن الكلام	ابحث عن نتائج العبارة حسب التاريخ والثقة والمدة والفئة. المقارنة المعيارية الذكية للوكيل
	يحتوي على معلومات حول حجم جهة الاتصال ومدتها وأحداث المكالمة. يمكنك التصفية حسب التاريخ والمجموعة والفريق والوكيل ونوع جهة الاتصال ونتيجة العبارة.
التحليلات - فرص تدريب الوكلاء	يحتوي على نتائج للعبارات الأكثر استخداما والتي تشير إلى الحاجة إلى التدريب ، بالإضافة إلى معلومات حول درجات التقييم.
التحليلات - جهد العملاء	يحتوي على نتائج للعبارات الأكثر استخداما المتعلقة بالعملاء الجهد، مثل التحويلات والتصعيد، بالإضافة إلى معلومات حول أحداث المكالمات مثل الانتظار والصمت.
التحليلات - تجربة العملاء	يحتوي على نتائج لفئات العبارات العليا التي تؤثر على تجربة العملاء الإيجابية أو السلبية.
التحليلات - حل المكالمة الأولى	يتتبع الاتجاهات المتعلقة بأكبر محركات حل المكالمة الأولى مثل التصعيد والتحويلات وحواجز الخدمة. يحتوي على نتائج للعبارات التي تؤدي إلى عدم الدقة.
التحليلات - نظرة عامة رئيسية	يحتوي على معلومات حول الموضوعات والمناقشات في جهة الاتصال الخاصة بك في الوسط ، استنادا إلى فئات العبارات والزيارات. يساعد في تحديد الاتجاهات الإيجابية والسلبية بمرور الوقت ضمن الفئات الشائعة مثل تكرار الجهد أو التحويلات.

لوحه القياده	الوصف
التحليلات - التنقل التفصيلي حول العبارة	يحتوي على معلومات حول جهات الاتصال التي تحتوي على نتيجة عبارة معينة. أنت يمكن التصفية حسب التاريخ والمجموعة والفريق والوكيل وفئة العبارة والعبارة.
تفاصيل الحفر CCR	هذه لوحة معلومات تابعة يمكنك التنقل إليها من لوحة معلومات رئيسية. CCR تفاصيل الحفر
المشاعر	يتم فتح لوحة المعلومات هذه عندما تنقر فوق تقرير موجود داخل تقرير آخر لوحة معلومات التحليلات. يحتوي على معلومات حول جهات الاتصال في التقرير، مثل وقت البدء والوكيل والمدة.
CCR تفاصيل الحفر الذكية المقارنة المعيارية	يتم فتح لوحة البيانات هذه عندما تنقر على تقرير موجود ضمن لوحة معلومات أخرى في Analytics. يحتوي على معلومات حول جهات الاتصال في التقرير، مثل وقت البدء والوكيل وحالة التقييم.
التقييمات التنبؤية	يحتوي على درجات التقييم المتوقعة والفعلية لجهات الاتصال. يمكنك تصفية حسب التاريخ والمجموعة والفريق والوكيل ونموذج التقييم ونتيجة العبارة.
صافي نقاط الترويج التنبؤية	يحتوي على نقاط الترويج الصافية المتوقعة والفعلية لجهات الاتصال. يمكنك تصفية حسب التاريخ والمجموعة والفريق والوكيل ونوع جهة الاتصال ونتيجة العبارة.
تحليل المشاعر	يحتوي على معلومات المشاعر حسب القناة والوكيل والمزيد. يمكنك تصفية حسب التاريخ والمجموعة والفريق والوكيل وأعلى شعور ونتيجة العبارة.

CXI - لوحات معلومات مركز الاتصال

تتوفر لوحات المعلومات هذه إذا كانت مؤسستك تمتلك Cisco Data Management.

لوحه القياده	الوصف
CXI - مركز الاتصال - جهد العملاء	يوفر عرضا للجهد الذي يبذله العميل عند التفاعل مع مركز الاتصال الخاص بك. يقارن مقاييس مثل وقت التعامل وانتشار التصعيد مقابل مقاييس مثل NPS والمشاعر لإظهار كيف تؤثر زيادة الجهد على رضا العملاء.
CXI - مركز الاتصال - مشاركة الموظفين ورضاهم	يوفر عرضا شاملا لتفاعل الوكيل، كما تم قياسه بواسطة مقاييس مثل الاستخدام ومعدل التحويل ونتائج العبارات المرتبطة بالتصعيد. يمكنك التصفية حسب التاريخ والمجموعة والفريق والوكيل.
CXI - مركز الاتصال - تحسين العمليات	يتضمن مقاييس تعرض فرصا لتحسين العملية عبر مركز الاتصال. تساعدك أوقات الاتصال وسلوك الوكيل والالتزام بالبرنامج النصي وفرص التدريب واستخدام التطبيق في العثور على فرص التدريب

لوحه القياده	الوصف
	أو العمليات التي قد تحتاج إلى تحسين.
CXI - مركز الاتصال - تكرار المكالمات	يساعدك على تحديد ما إذا كان عملاؤك يجرون مكالمات متعددة إلى مركز الاتصال، مما قد يشير إلى عدم وجود حل للمكالمة الأولى. يعرض مقياس جهات الاتصال المهملة عدد العملاء الذين ينهون المكالمة عندما ينتظرون في قائمة الانتظار.
CXI - مركز الاتصال - تحسينات الأنظمة	يساعدك على مراقبة مشكلات الأنظمة وفرص التحسين. تظهر بيانات نتائج الكلام عدد المرات التي تظهر فيها مشكلات الأنظمة أثناء المكالمات. تظهر NPS وبيانات المشاعر كيفية تأثير هذه المشكلات على رضا العملاء ، وتوضح الرسوم البيانية لمدة المدة كيفية تأثيرها على طول المكالمة الإجمالي. يمكنك أيضا معرفة وكلاء التطبيقات الذين يقضون معظم الوقت فيها.
CXI - مركز الاتصال - تحسين القوى العاملة	يقدم نظرة عامة على أداء القوى العاملة ومجالات التحسين. تحتوي لوحة المعلومات على قسمين رئيسيين: يركز الجانب الأيسر على تقييمات الجودة من مكالمات الوكلاء، ويوفر الجانب الأيمن نظرة عامة على مقاييس أداء القوى العاملة الأخرى.
CXI - تفاصيل وقت التعامل	يمكنك الوصول إلى لوحة المعلومات هذه بمفردها أو عن طريق التنقل إليها من مقياس وقت المكالمة على لوحة معلومات مختلفة. يوفر المزيد من التفاصيل الدقيقة حول أوقات المعالجة ، بما في ذلك التقسيم بين وقت التحدث والانتظار ووقت العمل بعد المكالمة ، بالإضافة إلى الأوقات حسب المجموعة. يمكنك النقر فوق مجموعة للتنقل أكثر وصولا إلى الفريق أو العامل.
CXI - تفاصيل NPS	يمكنك الوصول إلى لوحة المعلومات هذه بمفردها أو عن طريق التنقل إليها من مقياس NPS على لوحة معلومات مختلفة. يساعدك على فهم الاتجاهات في درجات NPS الفعلية والتنبؤية ، بالإضافة إلى الفروق في NPS ودرجات NPS التنبؤية.
CXI - عبارة يضرب التفاصيل	يمكنك الوصول إلى لوحة المعلومات هذه بمفردها أو عن طريق التنقل إليها من تصل العبارة إلى مقياس على لوحة معلومات مختلفة. يعرض العدد المطلق والنسبي لنتائج العبارات لفئات العبارات والعبارات التي تحددها.
CXI - تفاصيل المشاعر	يمكنك الوصول إلى لوحة المعلومات هذه بمفردها أو عن طريق التنقل إليها من مقياس مشاعر على لوحة معلومات مختلفة. يساعدك على فهم الاتجاهات في مشاعر جهات الاتصال الخاصة بك.

مواضيع ذات صلة

- نسخ تقرير أو لوحة معلومات
- إدارة الأدوار والأذونات —يمكنك تعيين أذونات للسماح للمستخدمين بعرض معلومات مستكشف البيانات.
- الأدوات QM المتاحة—معلومات حول تطبيقات QM المعدة مسبقا والتي تظهر في بعض لوحات المعلومات القياسية.
- عناصر واجهة المستخدم WFM المتاحة—معلومات حول تطبيقات WFM المعدة مسبقا والتي تظهر في بعض لوحات المعلومات القياسية.

تعيين صفحتك الرئيسية

يتضمن مستكشف البيانات العديد من التقارير ولوحات المعلومات المعرفة مسبقا والتي يمكن لأي مستخدم تعيينها كصفحة رئيسية. على سبيل المثال، إذا كنت تستخدم QM، فيمكنك تعيين عناصر واجهة المستخدم - لوحة معلومات QM فقط كصفحتك الرئيسية.

يضع مستكشف البيانات علامات على التقارير ولوحات المعلومات الافتراضية حسب المنتج، بحيث يمكنك البحث عن التقارير ولوحات المعلومات ذات الصلة حسب علامة المنتج: WFM أو CWFM أو QM أو Analytics.

> ملاحظة تعرض لوحات المعلومات والتقارير البيانات الموجودة ضمن النطاق الخاص بك فقط. على سبيل المثال، إذا شارك مستخدم آخر تقريرا يقارن بين متوسط درجات التقييم للفريق "أ" والفريق "ب"، ولكن لديك على الفريق "أ" فقط، لا يعرض التقرير أي بيانات للفريق "ب".

يمكنك تعيين لوحة معلومات أو تقرير واحد فقط في كل مرة كصفحتك الرئيسية.

المتطلبات الأساسية

- إذن مستكشف البيانات—يمنحك حق الوصول للقراءة فقط إلى صفحة مستعرض مواد العرض في مستكشف البيانات

موقع الصفحة

مستكشف البيانات أو تقارير > مستكشف البيانات

الاجراءات

تعيين لوحة معلومات أو تقرير كصفحتك الرئيسية

1. انتقل إلى صفحة مستعرض أصول مستكشف البيانات.
2. انقر بزر الماوس الأيمن على لوحة تحكم أو تقرير مدرج في متصفح مواد العرض.

3. انقر على تعيين كصفحة رئيسية. يقوم مستكشف البيانات بتمييز لوحة المعلومات أو التقرير برمز صفحة رئيسية حمراء ويصبح التقرير أو لوحة المعلومات المحددة صفحتك الرئيسية.

نسخ تقرير أو لوحة معلومات

ما لم تتم مشاركة تقرير أو لوحة معلومات معك ويمنحك المالك الإذن بإجراء تغييرات عليه، فإن أفضل طريقة لأخذ تقرير أو لوحة معلومات موجودة وجعلها خاصة بك هي نسخها. أنت إذن مالك النسخة.

بمجرد أن تصبح المالك ، يمكنك تخصيصه ومشاركته كما يحلو لك.

المتطلبات الأساسية

- إذن مستكشف البيانات—يمنحك حق الوصول للقراءة فقط إلى صفحة مستعرض مواد العرض في مستكشف البيانات
- إذن إنشاء المحتوى—يمكنك من إنشاء لوحات المعلومات والتقارير وتحديثها وحذفها

موقع الصفحة

مستكشف البيانات أو تقارير > مستكشف البيانات

الاجراءات

نسخ تقرير أو لوحة معلومات تمت مشاركتها معك

1. انقر بزر الماوس الأيمن على التقرير المشترك أو لوحة المعلومات في صفحة متصفح مواد العرض.
2. انقر على نسخ. يضيف مستكشف البيانات نسخة من التقرير أو لوحة المعلومات ويجعلك مالكها.

مشاركة التقارير ولوحات المعلومات

بعد إنشاء تقرير أو لوحة معلومات، يمكنك السماح للمستخدمين الآخرين بالوصول إليها. عند مشاركة تقرير أو لوحة معلومات، يمكنك التحكم فيما يمكن للمستخدمين الآخرين فعله به - عرضه أو نسخه أو تحريره.

> ملاحظة تعرض التقارير ولوحات المعلومات البيانات الموجودة ضمن نطاقك فقط. على سبيل المثال، إذا شارك مستخدم آخر تقريرا يقارن بين متوسط درجات التقييم للفريق "أ" والفريق "ب"، ولكن لديك على الفريق "أ" فقط، لا يعرض التقرير أي بيانات للفريق "ب".

يمكنك مشاركة التقارير ولوحات المعلومات التي تمتلكها فقط. لمشاركة واحدة تمت مشاركتها معك، قم بإنشاء نسخة منها.

المتطلبات الأساسية

- إذن مستكشف البيانات—يمنحك حق الوصول للقراءة فقط إلى صفحة مستعرض مواد العرض في مستكشف البيانات
- إذن نشر المحتوى—يمكنك من مشاركة التقارير ولوحات المعلومات التي تمتلكها لمشاركة المجموعات التي تنتمي إليها

موقع الصفحة

مستكشف البيانات أو تقارير > مستكشف البيانات

الاجراءات

مشاركة تقرير أو لوحة معلومات

1. انقر بزر الماوس الأيمن على التقرير أو لوحة البيانات التي تريد مشاركتها على صفحة متصفح مواد العرض.
2. انقر على مشاركة. يتم فتح مربع الحوار مشاركة.
3. حدد مستوى الأذونات الذي تريد تعيينه للمستخدمين الآخرين الذين ينتمون إلى إحدى المجموعات المدرجة. يصف الجدول التالي مستويات الأذونات المتوفرة.

إذن	الوصف
بلا	يتعذر على المستخدمين الآخرين عرض العنصر. هذا الإذن هو الخيار الافتراضي لكافة المجموعات المسرودة.
منظر	يمكن للمستخدمين الآخرين عرض العنصر.
استكشف	(التقارير فقط) يمكن للمستخدمين الآخرين تغيير عوامل التصفية والمجموعات وعناصر التقرير الأخرى ولكن لا يمكنهم حفظ التغييرات.
حفظ باسم	يمكن للمستخدمين الآخرين إجراء تغييرات وحفظ نسخة من العنصر. لا يمكنهم الكتابة فوق العنصر الأصلي.
تحرير	يتمتع المستخدمون الآخرون بالإذن الكامل لتغيير العنصر الأصلي والكتابة فوقه. لاحظ أنه لا يوجد سجل تدقيق يوضح من قام بتحرير العنصر أو ما تم تغييره.

4. انقر فوق موافق.

يعرض عمود "مشترك إلى " في صفحة مستعرض مواد العرض الآن الأشخاص الذين تتم مشاركة العنصر معهم.

إعداد تسليم البريد الإلكتروني للتقرير

هام تم الإعلان عن انتهاء بيع التقارير المتقدمة من Cisco اعتبارا من 1 نوفمبر 2023 ولم تعد متاحة للشراء.

تتيح لك وظيفة التسليم جدولة تقرير تملكه ليتم تسليمه إلى المستلمين على فترات زمنية معينة. يمكنك تحديد تنسيق ملف التقرير والفاصل الزمني وطول الفترة الزمنية التي يتم تسليمها والمستلمين.

مثال أريد إرسال تقرير إحصائيات الوكيل الخاص بي بتنسيق PDF إلى جيمس سميث وأنجيلا براون يوميا في الساعة 10 AM حتى 31 مارس.

يمكن إجراء عمليات التسليم إلى كل من عناوين البريد الإلكتروني المرتبطة بمستخدمي WFO Webex وعناوين البريد الإلكتروني الخارجية لـ Webex WFO.

بمجرد الإعداد، يمكنك تحرير تفاصيل التسليم وبدء عمليات التسليم أو إيقافها من خلال وظيفة التسليم أو من صفحة التسليم (راجع إدارة تسليم البريد الإلكتروني للتقرير).

المتطلبات الأساسية

- تمتلك مؤسستك ترخيصا لإدارة البيانات.

  هام لا يتوفر تسليم البريد الإلكتروني للتقرير بدون ترخيص إدارة البيانات.

- لديك إذن تسليم التقرير—يسمح لك بتكوين وإدارة وقت إرسال التقرير الذي تملكه عبر البريد الإلكتروني وإلى من

موقع الصفحة

مستكشف البيانات أو تقارير > مستكشف البيانات

الاجراءات

إعداد تسليم تقرير

1. في صفحة مستعرض أصول Data Explorer، حدد موقع التقرير الذي تريد تسليمه. يجب أن تكون مالك التقرير.
2. انقر بزر الماوس الأيمن فوق التقرير وحدد تسليم من القائمة المنسدلة. يتم فتح النافذة "كافة عمليات التسليم ".
3. انقر فوق انقر لإضافة جدول تسليم لعرض مربع الحوار تحرير التسليم .

4. أكمل الحقول لتكوين جدول التسليم.
5. انقر فوق انقر لإضافة طريقة تسليم لعرض مربع الحوار تحرير تسليم البريد الإلكتروني.
6. انقر فوق في الجزء السفلي الأيسر من جزء المستلمين لعرض مربع الحوار اختيار المستلمين .
7. Expand the tenant user in the **Available** pane to show all available users, select the recipients, and .to move them to the **Selected** pane click **Add the selected accounts**

NOTE Only recipients who are Webex WFO users can be added in the Choose Recipients dialog box. You must return to the **Edit Email Delivery** dialog box to add external recipients.

8. Click the **Edit Email Delivery** button in the top left of the title bar to move back to the **Edit Email Delivery** dialog box.

NOTE Do not click **Set**. If you do, the delivery is saved and you are returned to the asset browser page. If you are not finished configuring your delivery, you will have to edit the delivery setup.

9. At the bottom of the dialog box, select formats for the report.

- If you opt to deliver the report as an image of the report as it appears in Data Explorer, the data format must be **None**.
- If you opt to deliver the report as data (a CSV or Excel file), the image format must be **None**.
- You can select a custom page size for the report. By default, reports are delivered in your default page size.

10. If you want to add an external recipient email address, click directly below the **Recipients** label or below an existing recipient’s name to bring up an editable field.

11. Type the external email address and press **Enter**.

12. Click **Set**. The delivery configuration is saved and you return to the asset browser page.

Manage report email delivery

The Delivery page enables you to control the sending and receiving reports by email. The page has two sections:

Deliveries from others panel—This upper panel lists reports sent to you by other users. You might be the only recipient of the report, or you might be a member of a sharing group and receive a report that also goes to the other members of the group. You can opt out of receiving these reports.

Your deliveries panel—This lower panel lists reports that you set up to be delivered to other users. You can start or stop (turn on or off) the delivery of a report here. This allows you to set up reports in advance to their being needed. For example, a report that shows the progress of a sales campaign is turned on only when the campaign is in progress, and is turned off after the campaign is done. The report can then be turned on again when the next sales campaign starts.

Each panel displays the name of the report being delivered, who the recipients are, and what the delivery schedule is.

Deliveries are set up on the Data Explorer asset browser page.

المتطلبات الأساسية

- Your organization has a Data Management license.

IMPORTANT Report email delivery is not available without a Data Management license.

- You have the Delivery Management permission—allows you to opt in and opt out of receiving scheduled reports by email from other users and to start and stop the report deliveries to other users that you have set up.
- You have the Report Delivery permission—allows you to configure and manage when and to whom a report that you own is emailed

Page location

Data Explorer > Settings > Delivery

Procedures

Manage deliveries from others

NOTE If a report is delivered to you at an email address outside of the email address used for you in Webex WFO, you cannot opt in or out of delivery to that address. This feature is available only for email addresses within Webex WFO.

- To discontinue receiving report deliveries set up by other users, select the **Opt-out** check box and click **Save**.
- To restart delivery, clear the **Opt-out** check box and click **Save**.

Manage your own deliveries

- To turn on a report's delivery, select the **On/Off** check box and click **Save**.
- To turn off a report's delivery, clear the **On/Off** check box and click **Save**.

Delete one of your own deliveries

- Select the delivery you want to delete and click − in the lower left corner of the **Your deliveries** panel, and then click **Save**.

Cancel changes you make to the page

- Click the **Revert** button to cancel any changes you make to the Delivery page. You must do this before you save your changes. After your changes are saved, you cannot revert them.

Related topics

- Set up report email delivery

وضع علامة على التقارير ولوحات المعلومات بالأدوار

إذا كنت تريد فقط للمستخدمين الذين لديهم دور معين الوصول إلى تقرير أو لوحة معلومات مشتركة، فيمكنك وضع علامة عليها باسم الدور المطلوب.

يمكنك وضع علامة على التقارير أو لوحات المعلومات التي تمتلكها فقط. لكي تصبح مالكا لتقرير أو لوحة معلومات تمت مشاركتها معك، انسخها (راجع نسخ تقرير أو لوحة معلومات).

ملاحظة إذا كان الدور لا يتضمن الوصول إلى مستكشف البيانات، تصبح لوحة المعلومات ذات العلامات الصفحة الرئيسية الافتراضية للأشخاص الذين لديهم هذا الدور.

المتطلبات الأساسية

- إذن مستكشف البيانات—يمنحك حق الوصول للقراءة فقط إلى صفحة مستعرض مواد العرض في مستكشف البيانات
- إذن نشر المحتوى—يمكنك من مشاركة التقارير ولوحات المعلومات التي تمتلكها لمشاركة المجموعات التي تنتمي إليها

موقع الصفحة

مستكشف البيانات أو تقارير > مستكشف البيانات

الاجراءات

وضع علامة على تقرير أو لوحة معلومات ذات دور

شرط

- (للعملاء الذين ينتقلون من الإصدار 10.4 إلى السحابة) يتم تعيين الدور إلى لوحات معلومات الصفحة الرئيسية لمستكشف البيانات: في إدارة التطبيقات > الإعدادات العامة > العامة > إدارة لوحة المعلومات، انقل الدور إلى مستكشف البيانات.

1. في صفحة مستكشف البيانات، انقر بزر الماوس الأيمن فوق التقرير أو لوحة المعلومات وحدد علامة من القائمة المنسدلة. يتم فتح النافذة علامات .
2. أدخل **c1_role**_ ثم اسم الدور.

هام يجب أن يتطابق اسم الدور مع الاسم الذي تستخدمه مؤسستك. تتوفر قائمة بالأدوار في أدوار > تكوين مستخدم > العام لإدارة التطبيقات > العام.

لإضافة دور اسمه كلمة واحدة، أدخل الاسم.

مثال **c1_role_Agent**

لإضافة دور يكون اسمه كلمات متعددة مفصولة بمسافات، قم بإحاطة العلامة بين علامتي اقتباس.

مثال **"c1_role_East** قائد فريق الساحل"

لإضافة أدوار متعددة في الوقت نفسه، أدخلها واحدا تلو الآخر مفصولة بمسافة.

مثال c1_role_Evaluator c1_role_East "وكيل ساحل"

3. انقر على إضافة علامة.
4. انقر فوق موافق. يتم إغلاق نافذة العلامة .

البحث في متصفح مواد العرض حسب العلامة

يمكنك البحث في متصفح مواد العرض بأي علامة. إذا كنت تبحث حسب علامة المنتج، يمكنك فقط رؤية علامات المنتجات المرخص لك باستخدامها. على سبيل المثال، إذا كان لديك ترخيص QM فقط، فسترى فقط العناصر المحددة مسبقا التي لها علامة QM، وليس العناصر التي لها علامة WFM أو Analytics.

ملاحظة اعتمادا على ترخيص WFM لديك، يتم تمييز الحقول WFM ب WFM (للجديد WFM) أو CWFM (للكلاسيكية WFM).

المتطلبات الأساسية

- إذن مستكشف البيانات—يمنحك حق الوصول للقراءة فقط إلى صفحة مستعرض مواد العرض في مستكشف البيانات

موقع الصفحة

مستكشف البيانات أو تقارير > مستكشف البيانات

الاجراءات

البحث عن التقارير ولوحات المعلومات حسب العلامة

1. في صفحة مستعرض الأصول، انقر فوق أيقونة البحث، ثم حدد علامات البحث.
2. في حقل البحث، اكتب العلامة المطلوبة. يعرض مستكشف البيانات التقارير ولوحات المعلومات الموسومة بهذه القيمة فقط.

ملاحظة إذا كان اسم العلامة عبارة عن كلمات متعددة مفصولة بمسافات، فقم بإحاطة الاسم بعلامات اقتباس مزدوجة. على سبيل المثال، للبحث عن عامل الساحل الشرقي، أدخل **"Agent East Coast"**.

تصدير تقرير

يتيح لك مستكشف البيانات تصدير التقارير. تحتوي كل صفحة تقرير على زر تصدير باسم . يتيح لك ذلك تصدير البيانات من تقرير بتنسيق CSV أو XLSX.

هام لتصدير نتائج تقرير، يجب حفظ معايير التصفية وأي عمليات تحرير أخرى قبل التصدير.

المتطلبات الأساسية

- إذن مستكشف البيانات—يمنحك حق الوصول للقراءة فقط إلى صفحة مستعرض مواد العرض في مستكشف البيانات

الاجراءات

تصدير تقرير

1. انقر على اسم التقرير في متصفح مواد العرض. يتم فتح صفحة التقرير.
2. انقر فوق تصدير باسم. يتم فتح مربع الحوار تصدير تقرير .
3. حدد تنسيق الملف الذي تريده للتصدير.
4. انقر فوق التالي. عندما تكون البيانات جاهزة ، يظهر رابط تنزيل.
5. انقر فوق الارتباط لتنزيل الملف.
6. انقر فوق إغلاق بعد اكتمال التنزيل.

إنشاء تقرير

التقارير هي اللبنات الأساسية لمستكشف البيانات التي تساعدك على تصور الاتجاهات في بياناتك. يمكنك إنشاء تقرير عن طريق تحديد السؤال الذي تريد الإجابة عليه وتكوين الإخراج بحيث يتم تقديم الإجابة بطريقة ذات معنى.

لبدء العملية ، يمكنك تقسيم السؤال إلى أجزائه الفردية:

- المقاييس—المقاييس التي تريد فهمها. هذه حقول عددية سيتم إجراء عمليات حسابية عليها ، مثل الجمع أو المتوسط.
- الموضوعات—كيف تريد تجميع المقاييس. هذه هي الحقول النصية التي يتم استخدامها كمجموعات نمط الفئة، مثل رقم معرف العامل أو اسم قائمة الانتظار.
- الفلاتر—الحدود التي تريد أن تقع المقاييس ضمنها، مثل الإطار الزمني أو القيم القصوى/الدنيا.

مثل

تريد معرفة عدد جهات الاتصال التي استمرت أكثر من عشر دقائق والتي تم التعامل معها من قبل كل وكيل في فريق الساحل الشرقي خلال شهر مارس.

- التدبير هو الاتصالات.
- الموضوعات هي الوكلاء في فريق الساحل الشرقي.
- عوامل التصفية هي جهات اتصال أطول من عشر دقائق وشهر مارس.

تشكل هذه المكونات الثلاثة هيكل التقارير التي يمكن أن تكون معقدة ومفيدة بشكل لا يصدق.

بمجرد إنشاء سؤال التقرير، يمكنك عندئذ تحديد كيفية عرض المعلومات الموجودة في التقرير. هناك مجموعة متنوعة من المخططات والجداول القابلة للتخصيص للاختيار من بينها.

إنشاء سؤال

التقارير هي اللبنات الأساسية لمستكشف البيانات التي تساعدك على تصور الاتجاهات في بياناتك. يمكنك إنشاء تقرير عن طريق تحديد السؤال الذي تريد الإجابة عليه وتكوين الإخراج بحيث يتم تقديم الإجابة بطريقة ذات معنى. هناك مجموعة متنوعة من المخططات والجداول القابلة للتخصيص للاختيار من بينها.

يمكنك استخدام لوحة الأسئلة لإنشاء سؤال. لبدء العملية ، قسم السؤال إلى أجزائه الفردية:

- ماذا—المقاييس (المقاييس) التي تريد فهمها. هذه حقول عددية سيتم إجراء عمليات حسابية عليها ، مثل الجمع أو المتوسط.
- كيف—كيف تريد تجميع المقاييس. هذه هي الحقول النصية التي يتم استخدامها كمجموعات نمط الفئة، مثل رقم معرف العامل أو اسم قائمة الانتظار.
- الفلاتر—الحدود التي تريد أن تقع المقاييس ضمنها، مثل الإطار الزمني أو القيم القصوى/الدنيا.

مثل

تريد معرفة عدد جهات الاتصال التي استمرت أكثر من عشر دقائق والتي تم التعامل معها من قبل كل وكيل في فريق الساحل الشرقي خلال شهر مارس.

- ما هو عدد جهات الاتصال (التدبير).
- كيف حال الوكلاء في فريق الساحل الشرقي (التجميع).
- تقصر عوامل التصفية التقرير على جهات الاتصال التي تزيد مدتها عن عشر دقائق والتي كانت من شهر مارس.

ملاحظة أثناء إنشاء السؤال، يوضح الجزء الموجود أسفل لوحة الأسئلة السؤال بلغة واضحة استنادا إلى تحديداتك في أقسام ماذا وكيف وعوامل التصفية.

إنشاء تقرير جديد

من أجل إنشاء سؤال ، تحتاج إلى تقرير لوضعه.

إنشاء تقريرك الجديد وتسميته

1. في الصفحة الرئيسية لمستكشف البيانات، انقر فوق تقرير جديد لعرض مصمم التقرير.
2. انقر فوق تقرير غير مسمى في شريط العنوان وأدخل اسما للتقرير الجديد.

اختر مقياسا

حدد المعلومات التي تريد عرضها في تقريرك. تسمى هذه القيم الرقمية بالتدابير.

هناك قائمة بالتدابير التي يمكنك الاختيار من بينها ، أو يمكنك إنشاء تدابير مخصصة خاصة بك. غالبا ما تستخدم مقاييس متعددة في التقارير. على سبيل المثال، قد يعرض التقرير الذي يعرض مدة الاتصال بالساعات أيضا متوسط مدة الاتصال.

ملاحظه

نسبة الالتزام - يتم حساب المقياس اليومي بعد إغلاق اليوم ثم يتم ختمه زمنيا فقط بتاريخ وليس بوقت. يعين المحرك قيمة زمنية تبلغ منتصف الليل بالتوقيت العالمي المنسق له. نظرا لأنه يتم تنفيذ التقارير في السياق الزمني للمستخدم الذي يقوم بتشغيل التقرير، فهناك تحول زمني بشكل افتراضي، وقد تبدو قيم الالتزام غير صحيحة في التقرير.

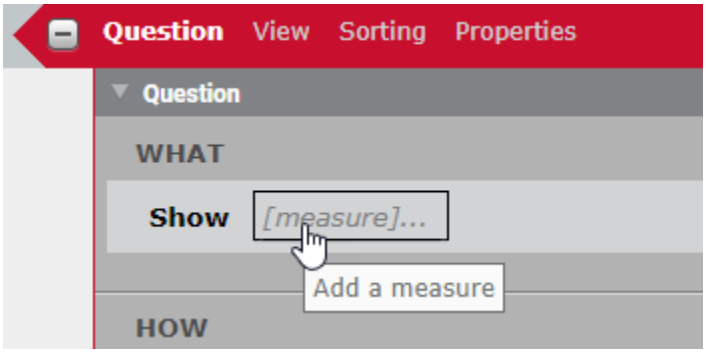
لضبط هذا ، لديك عدة خيارات:

1. قم بتعيين المنطقة الزمنية للتقرير إلى UTC.
2. قم بتعيين المنطقة الزمنية للمستخدم الذي يقوم بتشغيل التقرير إلى UTC.
3. تطبيق الصيغة المخصصة التالية على التقرير:

timeShiftValue ([الالتزام بمعاهدة التعاون بشأن البراءات]، [تاريخ الالتزام]، "الساعة"، -8)

تكوين مقاييس لتقرير جديد

1. في قسم ماذا من لوحة السؤال ، انقر فوق إظهار [قياس]. يتم فتح مربع الحوار تحديد مقياس .



بشكل افتراضي، يتم سرد جميع التدابير المتاحة، ولكن يمكنك البحث في القائمة وفرزها وتصفيتها.

- انقر على حسب العلامات لعرض المقاييس التي تنطبق فقط على مصادر البيانات المختلفة، مثل "إحصاءات Google" أو QM. تحتوي بعض المقاييس على علامات متعددة وبالتالي تظهر في أكثر من قائمة علامات.

انقر فوق المفضلة (أعلى يمين القائمة) لعرض المقاييس التي قمت بوضع علامة عليها كمفضلة فقط. لوضع علامة على مفضلة، انقر فوق المربع الموجود على يسار اسم المقياس في القائمة حتى تظهر نجمة صفراء. سيظل أي مقياس تقوم بوضع علامة عليه كمفضلة موسوما به من جلسة إلى أخرى.

انقر فوق فرز (أعلى يمين القائمة) لفرز قائمة المقاييس بترتيب تصاعدي/تنازلي. بشكل افتراضي، تكون القائمة بترتيب تصاعدي.

- أدخل اسم المقياس الذي تريد استخدامه في حقل البحث للعثور على هذا الحقل بسرعة.

2. حدد الإجراء الذي تريد تضمينه في التقرير من قائمة التدابير المتاحة.

يمكنك أيضا النقر فوق مخصص في الزاوية العلوية اليسرى لإنشاء مقياس مخصص. لمزيد من المعلومات حول التدابير المخصصة، راجع إنشاء مقياس مخصص.

3. (اختياري) قم بتخصيص كيفية ظهور المقياس في التقرير باستخدام لوحة تكوين القياس في أسفل مربع الحوار. هنا يمكنك تكوين تنسيق الرقم أو التاريخ للمقياس ، وكيفية تجميعه ، وتطبيق سمات المحتوى عليه. لمزيد من المعلومات حول تكوين مقياس، راجع تكوين مظهر مقياس.

4. انقر على إضافة.

يتم عرض المقياس الذي أضفته في لوحة السؤال، ويضاف حقل "إظهار" آخر أسفل الحقل الذي أكملته. استخدم هذا الحقل لإضافة مقاييس إضافية لسؤالك.

ملاحظة إذا كنت ترغب في تكوين مقياس قمت بإضافته بالفعل إلى المقطع ماذا ، انقر فوق الإجراء لفتح مربع الحوار تحديد إجراء مرة أخرى.

5. (اختياري) يتم عرض المقاييس كأعمدة بشكل افتراضي. انقر كأعمدة للتبديل إلى عرضها كصفوف.

اختيار تجميع

بعد تحديد موضوع سؤالك باستخدام المقياس ، حدد كيفية تجميع المعلومات. غالبا ما يكون مصطلح سؤال كيف هو تنظيم الأشخاص والأماكن والأشياء والأطر الزمنية التي توفر موضوعات أو ظروفا واقعية للتقرير. من الشائع أن يكون لديك مواضيع متعددة في التقرير.

تحديد كيفية قيام التقرير بتجميع المعلومات

1. في قسم "كيف " من لوحة السؤال، انقر فوق تجميع [تجميع]. يتم فتح مربع الحوار تحديد تجميع .

هناك خياران للتجميع، الموضوع أو الوقت. بشكل افتراضي ترى خيار الموضوع. إذا أردت التجميع حسب الوقت أو التاريخ، فانقر فوق الوقت في الزاوية العلوية اليسرى من مربع الحوار. يمكنك أيضا تحسين التجميع الزمني حسب الفترة.

ملاحظة تماما كما يمكنك مع المقاييس ، يمكنك تضييق نطاق الموضوعات والأوقات المعروضة حسب العلامة أو المفضلة ، أو فرزها بترتيب تصاعدي / تنازلي ، أو البحث عن معين
الموضوع أو الوقت بالاسم.

2. اختر التجميع المطلوب، ثم انقر فوق إضافة.

يتم عرض التجميع الذي أضفته في لوحة الأسئلة، ويضاف حقل [تجميع] آخر أسفل الحقل الذي أكملته. استخدم هذا الحقل لإضافة مجموعات إضافية إلى سؤالك.

ملاحظة إذا قمت بالتحديد مع الإجماليات في قسم المجموعة من لوحة السؤال وحدد الاحتفاظ بالإجماليات عند إنشاء ...ئيات، سيعرض المخطط القيمة الإجمالية كعمود إضافي.

تعيين عامل تصفية

الخطوة الأخيرة لتحديد السؤال هي اختيار عامل تصفية. يمكن للمقياس وحده إرجاع كمية كبيرة من المعلومات. يعمل عامل التصفية على استهداف المعلومات المحددة التي تريد تضمينها أو استبعادها في تقريرك. يمكنك تحديد قيم معينة لتضمينها أو استبعادها، أو يمكنك تعيين عوامل تصفية مقارنة النص أو نطاقها

عوامل تصفية المقارنة لتحديد نطاق القيم الذي يتم تضمينه في تقريرك.

ملاحظة يقوم مستكشف البيانات بالإبلاغ عن آخر عامين من البيانات. إذا كان نظامك يحتوي على الكثير من البيانات التاريخية، فقد تجد أنه من المفيد تهيئة عامل التصفية قبل تهيئة المقاييس والتجميعات.
يساعد هذا في تسريع عرض معاينة التقرير.

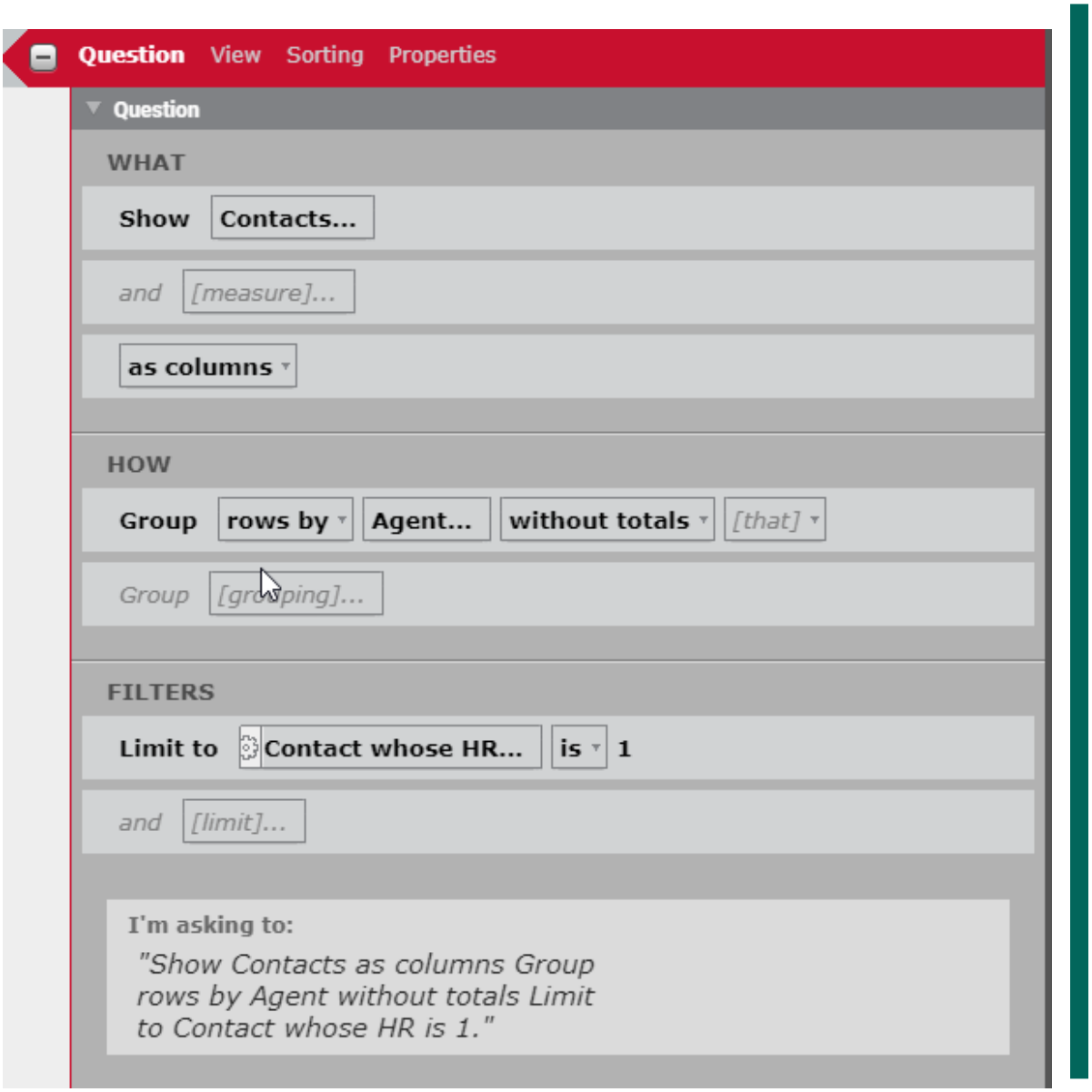
يستخدم قسم التصفية أيضا لتكوين الموضوعات المستخدمة جنبا إلى جنب مع المعلمات الموجودة على لوحة القيادة. على سبيل المثال، إذا كان تقريرك يسرد كل وكيل في مركز الاتصال، ولكنك تريد أن تتمكن من عرض البيانات لوكيل معين فقط، فإن المعلمة تسمح لك بتحديد هذا الوكيل ومشاهدة بياناته المعروضة في التقرير فقط.

تضمين قيم معينة فقط لموضوع ما في التقرير

1. في قسم عوامل التصفية من لوحة السؤال، انقر فوق حد ب [حد]. يتم فتح مربع الحوار تحديد عامل تصفية .
2. حدد موضوعا، ثم حدد حقلا لتصفية التقرير حسبه.
3. قم بإلغاء تحديد خانة الاختيار كافة القيم ، وحدد خانة الاختيار الخاصة بالقيم التي تريد تضمينها.
4. انقر فوق إضافة لتصفية التقرير.

مثل
تريد تضمين جهات الاتصال التي تم وضع علامة عليها للموارد البشرية فقط في تقريرك. أكمل مربع الحوار تحديد عامل تصفية كما يلي.

- في الجزء الأيمن، حدد جهة اتصال.
- في الجزء الأوسط، حدد الموارد البشرية.
- في الجزء الأيسر، ضمن علامة التبويب تحديد ، قم بإلغاء تحديد خانة الاختيار كافة القيم وحدد خانة الاختيار **1** (مما يعني صواب أو نعم).



استبعاد قيم معينة من التقرير

1. في قسم عوامل التصفية من لوحة السؤال، انقر فوق حد ب [حد]. يتم فتح مربع الحوار تحديد عامل تصفية .
2. حدد موضوعا، ثم حدد حقلا لتصفية التقرير حسبه.
3. قم بإلغاء تحديد خانة الاختيار كافة القيم ، ثم حدد خانة الاختيار الخاصة بواحدة أو أكثر من القيم التي تريد استبعادها.
4. انقر على إضافة.

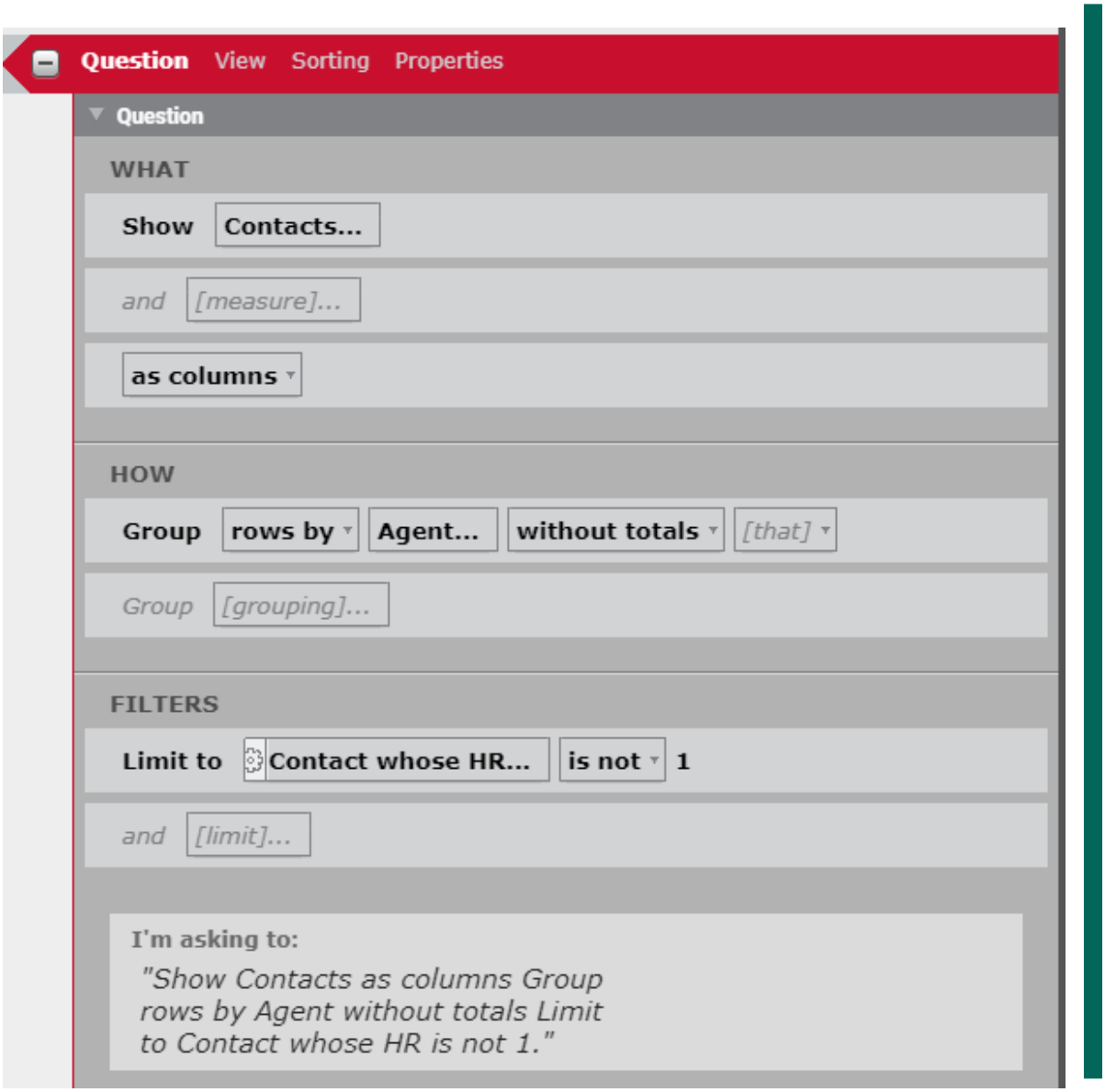
5. في قسم عوامل التصفية في لوحة الأسئلة، انقر فوق القائمة المنسدلة **is** في عامل التصفية الذي أنشأته، وحدد أنه ليس من القائمة المنسدلة.

مثل

تريد استبعاد جهات الاتصال التي تم وضع علامة عليها للموارد البشرية في تقريرك. لإكمال حدد مربع الحوار "عامل تصفية " كما يلي.

- في الجزء الأيمن، حدد جهة اتصال.
- في الجزء الأوسط، حدد الموارد البشرية.
- في الجزء الأيسر، ضمن علامة التبويب تحديد ، قم بإلغاء تحديد خانة الاختيار كافة القيم وحدد خ الاختيار **1** (مما يعني صواب أو نعم).

في قسم عوامل التصفية في لوحة السؤال، بجوار عامل التصفية الذي أضفته للتو، يكون التغيير إلى ليس في القائمة المنسدلة.



تضمين قيم أو استبعادها باستخدام عوامل تصفية المقارنة

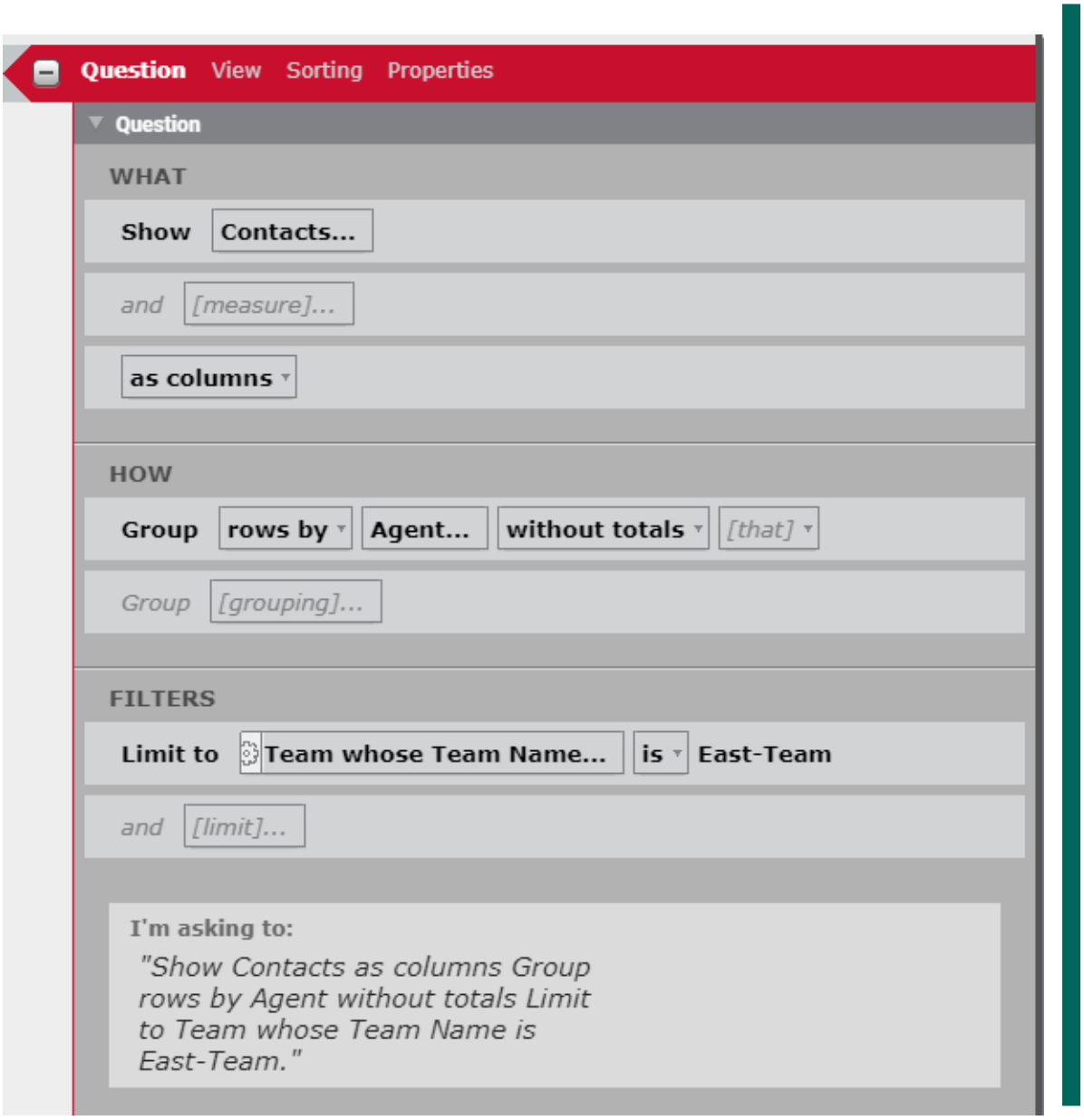
1. في قسم عوامل التصفية من لوحة السؤال، انقر فوق حد ب [حد]. يتم فتح مربع الحوار تحديد عامل تصفية .
2. حدد موضوعا، ثم حدد حقلا لتصفية التقرير حسبه.
3. قم بإلغاء تحديد خانة الاختيار كافة القيم ، ثم اتخذ أحد الإجراءات التالية:
   - حدد خانة الاختيار الخاصة بالقيمة لتعيينها كمقارنة.
   - على علامة التبويب تحديد ، أدخل قيمة بين علامتي اقتباس لتعيينها كمقارنة.

4. انقر على إضافة.
5. في قسم عوامل التصفية من لوحة السؤال، انقر فوق القائمة المنسدلة **is** في عامل التصفية الجديد وحدد عامل التشغيل الذي تريد تطبيقه على القيمة.

مثل

تريد تضمين الوكلاء الذين ينتمون إلى فريق الشرق فقط في تقريرك. أكمل مربع الحوار تحديد عامل تصفية كما يلي.

- في الجزء الأيمن، حدد الفريق.
- في الجزء الأوسط، حدد اسم الفريق.
- في الجزء الأيسر، على علامة التبويب تحديد ، قم بإلغاء تحديد خانة الاختيار كافة القيم وحدد خانة الاختيار فريق الشرق. بدلا من ذلك ، انقر فوق علامة التبويب تحديد وأدخل **"East- Team"** في جزء قيمة عامل التصفية.

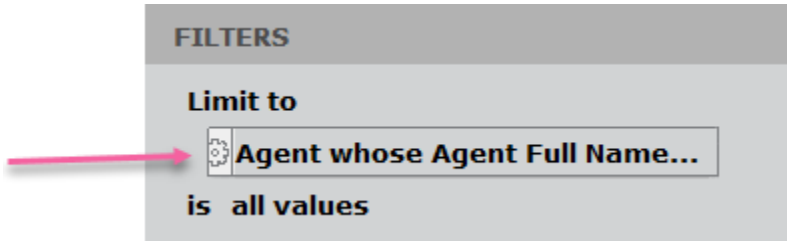


إضافة معلمة تقرير واحدة أو أكثر

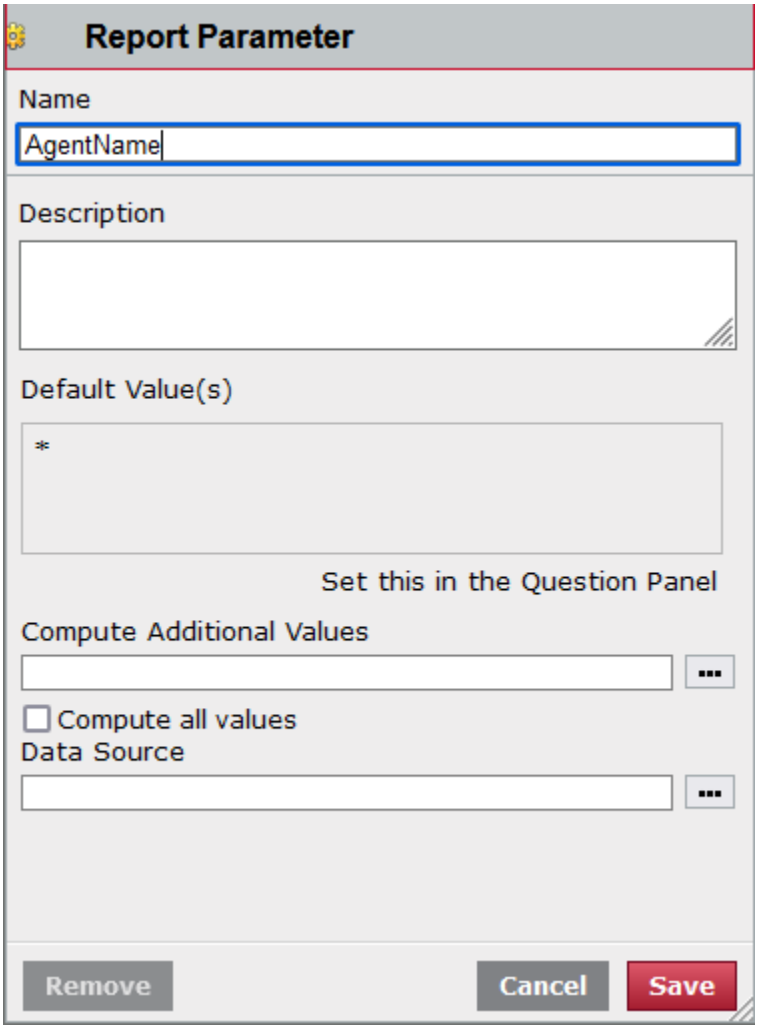
إذا كنت تنوي استخدام عنصر تحكم معلمة مثل منتقي الأعضاء لتصفية البيانات المعروضة في تقرير، فيجب عليك إضافة معلمة تقرير واحدة أو أكثر إلى التقرير. لمزيد من المعلومات حول استخدام المعلمات مع تقرير، راجع إضافة معلمة.

1. في قسم عوامل التصفية من لوحة السؤال ، انقر فوق حد ب [حد]. يتم فتح مربع الحوار تحديد عامل تصفية .
2. حدد موضوعا، ثم حدد حقلا لتصفية التقرير حسبه.

3. على علامة التبويب تحديد ، حدد خانة الاختيار كافة القيم .
4. انقر على إضافة. يتم عرض الموضوع في الحقل "الحد إلى ".
5. على يسار حقل الحد إلى، انقر فوق رمز الترس لفتح مربع الحوار معلمة التقرير.



6. في حقل الاسم ، أدخل اسما للمعلمة. لا يمكن أن يحتوي الاسم على مسافة. جميع الحقول الأخرى اختيارية.



7. انقر على حفظ. لاحظ أن رمز الترس قد تحول إلى اللون الأحمر، مما يشير إلى أنه تم تكوين المعلمة.
8. كرر هذا الإجراء مع أي عوامل تصفية أخرى تريد استخدامها في التقرير.

تصفية سجلات التنبؤ والالتزام وجدول الوكيل المحذوفة

بطبيعتها ، يتم تغيير سجلات التنبؤ والالتزام وجدول الوكيل بشكل متكرر. على سبيل المثال، قد يتم تغيير جدول الوكيل عدة مرات. وفي كل مرة يحدث فيها ذلك، يتم حذف سجل جدول ويتم إنشاء سجل جديد.

في قاعدة بيانات Data Explorer، لا يتم حذف هذه السجلات فعليا. بدلا من ذلك، يتم وضع علامة عليها كمحذوفة، ويبقى السجل في قاعدة البيانات. ينتج عن هذا العديد من السجلات التي لم تعد ذات صلة وقد ينتج عنها تقارير غير دقيقة إذا تم تضمينها. وفي هذه الحالة، يجب تصفية السجلات التي تم وضع علامة عليها كمحذوفة من تقريرك.

ملاحظة ضع في اعتبارك أنه قد تكون هناك أوقات تريد فيها تضمين هذه السجلات التي تم وضع علامة عليها في تقرير. على سبيل المثال، قد تحتاج إلى تدقيق عدد المرات التي كان فيها جدول وكيل معين
تغيير. في مثل هذه الحالة، لن تقوم بتصفية السجلات المحذوفة من تقريرك، لأن كل سجل يسجل تغييرا في الجدول.

تصفية سجلات التنبؤ والالتزام وجدول الوكيل المحذوفة

1. في قسم عوامل التصفية من لوحة السؤال ، انقر فوق حد ب [حد]. يتم فتح مربع الحوار تحديد عامل تصفية .
2. حدد موضوعا للتنبؤ أو الالتزام أو الجدول، وتحقق مما إذا كانت الحقول المرتبطة بهذا الموضوع تتضمن أيا من حقول العلامات التالية:
   - تم حذف تقرير الالتزام بالوكيل
   - تم حذف جدولة النشاط
   - تم حذف التوقعات
3. إذا حددت موقع أحد هذه الحقول، فحدده. قم بإلغاء تحديد خانة الاختيار كافة القيم وحدد **1** (1 = صواب أو نعم).
4. انقر على إضافة.
5. في قسم عوامل التصفية من لوحة السؤال ، انقر فوق القائمة المنسدلة **is** وحدد **is not**.

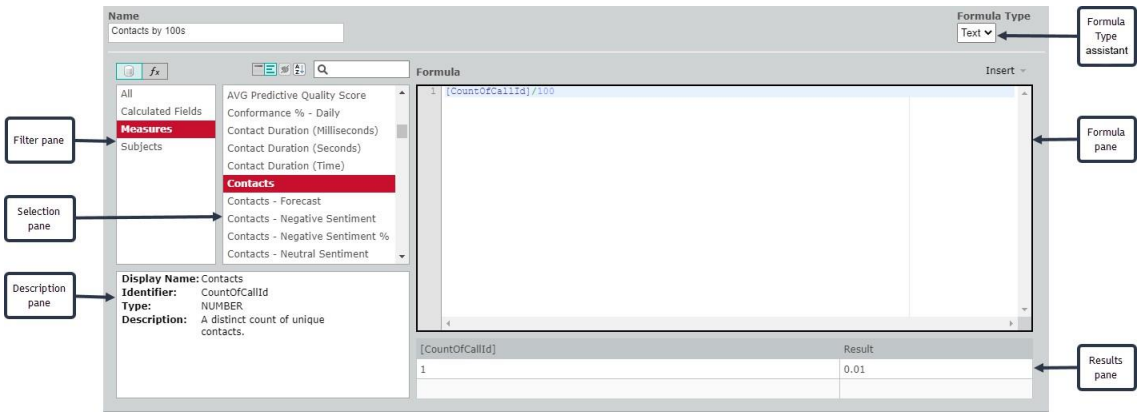
إنشاء مقياس مخصص

إذا كنت تريد إضافة مقياس إلى تقرير غير موجود في قائمة المقاييس، يمكنك إنشاء مقياس مخصص بالنقر فوق مخصص في الزاوية العلوية اليسرى من مربع الحوار تحديد مقياس .

تستخدم المقاييس المخصصة الصيغ لتغيير المقاييس والحقول الموجودة بالفعل في نموذج البيانات. يمكنك إنشاء صيغة عن طريق إدخال المقاييس وعوامل التشغيل يدويا في جزء الصيغة. يتضمن مربع الحوار إنشاء مقياس مخصص قوائم بالمقاييس وعوامل التشغيل والمراجع المتوفرة التي يمكنك الاختيار من بينها لإنشاء صيغة.

يتكون مربع الحوار إنشاء مقياس للمقاييس المخصصة من قسمين: لوحة محرر الصيغة في الأعلى ولوحة تكوين القياس في الأسفل. للحصول على معلومات حول لوحة تكوين المقياس، راجع تكوين مظهر مقياس.

محرر الصيغة خاص بالسياق. يسمح لك بتضمين عناصر البيانات والوظائف والميزات الأخرى فقط للصيغة المناسبة للمقياس الذي تحدده.



- يحتوي جزء "عامل التصفية" على الخيارات التي يمكنك استخدامها لتضييق عدد عناصر البيانات أو الوظائف المعروضة في جزء التحديدات. على سبيل المثال، إذا قمت بتحديد التدابير في جزء عامل التصفية، يتم سرد المقاييس فقط في جزء التحديدات. استخدم الأزرار الموجودة أعلى جزء التصفية من أجل التبديل بين عناصر البيانات والوظائف. عناصر البيانات هي الحقول المتوفرة للاستخدام في الصيغة الموجودة في مكتبة البيانات، والدالات هي مهام تشغيلية محددة.

- يعرض جزء التحديد العناصر أو الدالات التي يمكنك إضافتها إلى الصيغة. ما يتم عرضه يعتمد على تحديدك في جزء "عامل التصفية"؟ استخدم الأزرار الموجودة أعلى التحديد للتبديل بين أسماء ومعرفات عرض المقياس أو الوظيفة. يمكنك فرز عناصر أو وظائف البيانات بترتيب تصاعدي أو تنازلي باستخدام الزر فرز، والبحث عن عنصر أو دالة بيانات معينة باستخدام حقل البحث.

  ملاحظة هذا الزر غير مستخدم حاليا.

- يعرض جزء الوصف معلومات حول عنصر البيانات أو الوظيفة التي حددتها في جزء التحديد.

- يعرض جزء الصيغة الصيغة أثناء إنشائها. يتضمن هذا الجزء عناصر البيانات والدالات التي تحددها وأي عناصر صيغة أخرى تقوم بإدخالها يدويا.

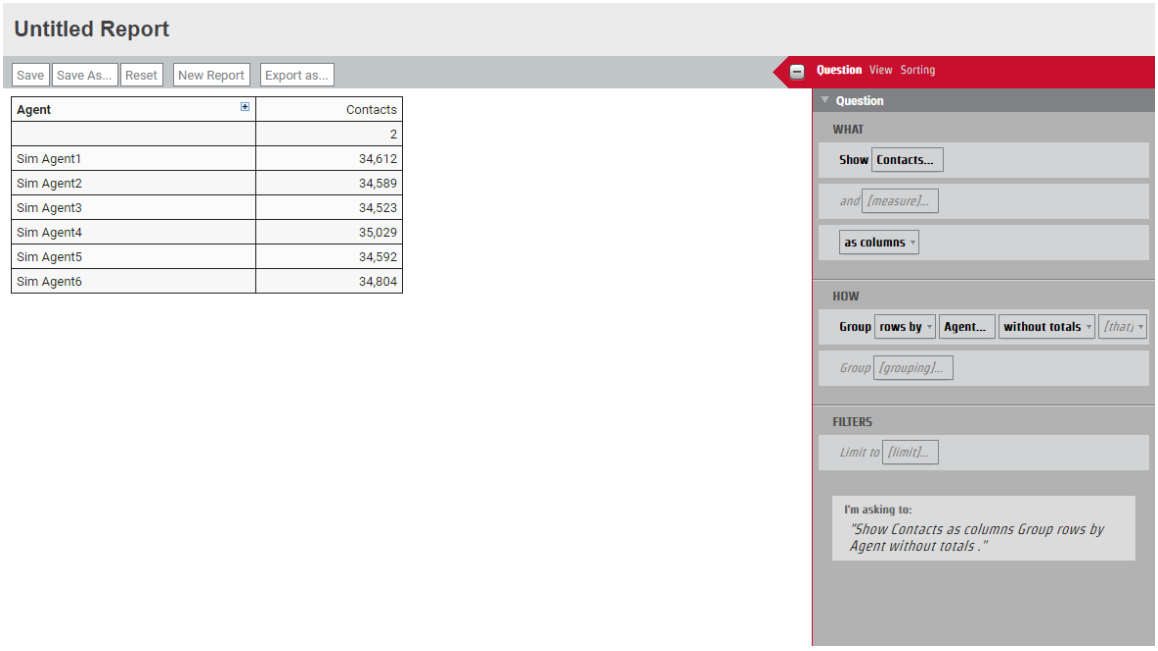
- يحاول جزء النتائج ترجمة الصيغة أثناء العمل وعرض النتيجة. سيتم عرض رسالة خطأ إذا كانت الصيغة الخاصة بك تحتوي على أخطاء.

- تمكنك القائمة المنسدلة مساعد نوع الصيغة من الوصول إلى المساعدين الذين يساعدونك في إنشاء أنواع مختلفة من الصيغ. الافتراضي هو صيغة نصية ، ولكن إلى جانب النص ، يمكنك الاختيار من بين أنواع صيغ الفرق والنسبة والمقياس والتقسيم والتحول الزمني. راجع إنشاء مقياس مخصص باستخدام مساعد نوع الصيغة للحصول على مزيد من المعلومات.

مثال على مقياس مخصص

وظيفة القياس المخصص هي أداة يمكن استخدامها لإنشاء العديد من أنواع الصيغ المختلفة بمستويات مختلفة من التعقيد. هناك عدة طرق لإنشاء صيغة. يوضح المثال التالي طريقة واحدة لإنشاء مقياس مخصص.

في هذا المثال، لنفترض أنك تريد الاطلاع على تقرير يتضمن عدد جهات الاتصال التي يتعامل معها وكلاؤك. يتلقى مركز الاتصال الخاص بك أعدادا كبيرة من جهات الاتصال ، لذلك سيعرض التقرير كل وكيل يتعامل مع جهات الاتصال التي يمكن أن يصل عددها بالآلاف كل عام. ومع ذلك، يمكنك استخدام التقرير للعثور على الوكلاء الذين يؤدون أداء أعلى أو أقل من بقية المجموعة، ورؤية العدد الدقيق لجهات الاتصال لكل منها يجعل من الصعب استيعابها في لمحة، كما هو موضح في هذا الرسم:



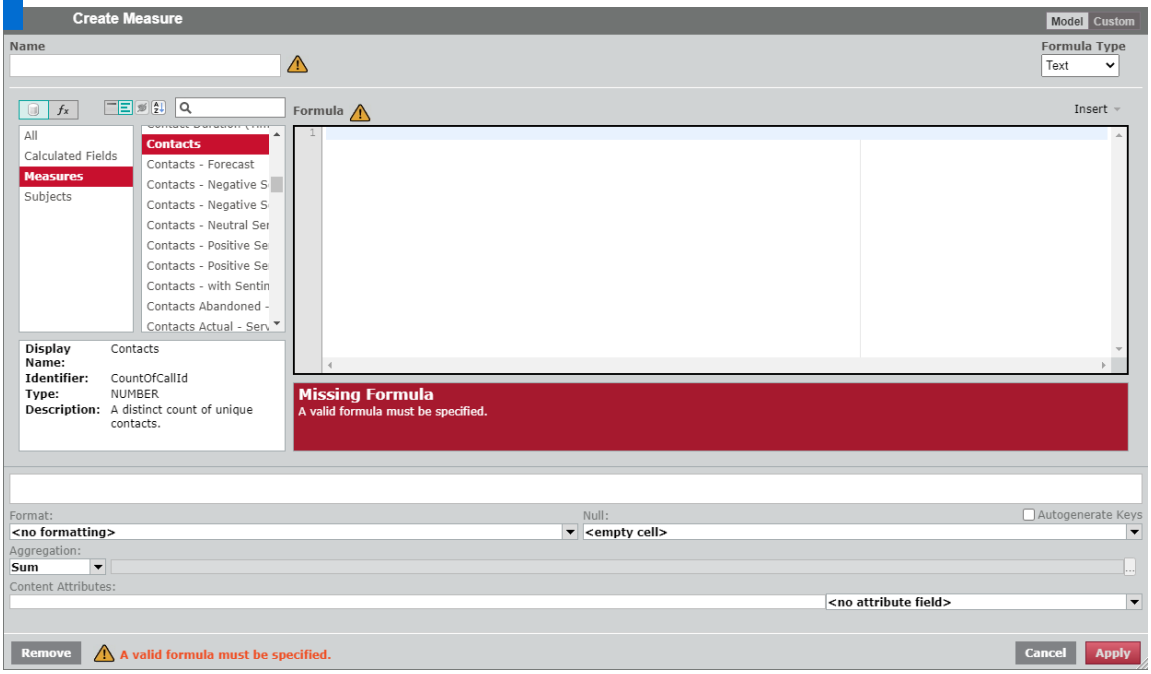
تتمثل طريقة حل هذه المشكلة في تقديم عدد جهات الاتصال كعوامل 1000 من أجل معرفة إنتاجية الوكيل في لمحة. سنوضح لك في هذا المثال كيفية إنشاء مقياس مخصص يقسم عدد جهات الاتصال على 1000.

إنشاء مقياس مخصص لتقسيم جهات الاتصال على 1000

1. في علامة تبويب السؤال في لوحة الأسئلة، انقر فوق إظهار [قياس]. يتم فتح مربع الحوار تحديد مقياس .
2. انقر فوق مخصص. يتم فتح مربع الحوار إنشاء مقياس. ستكون مربعات النص فارغة، وسيتم عرض العديد من التحذيرات في مربع الحوار.
3. أدخل جهات الاتصال بمقدار **1K** في مربع النص الاسم .

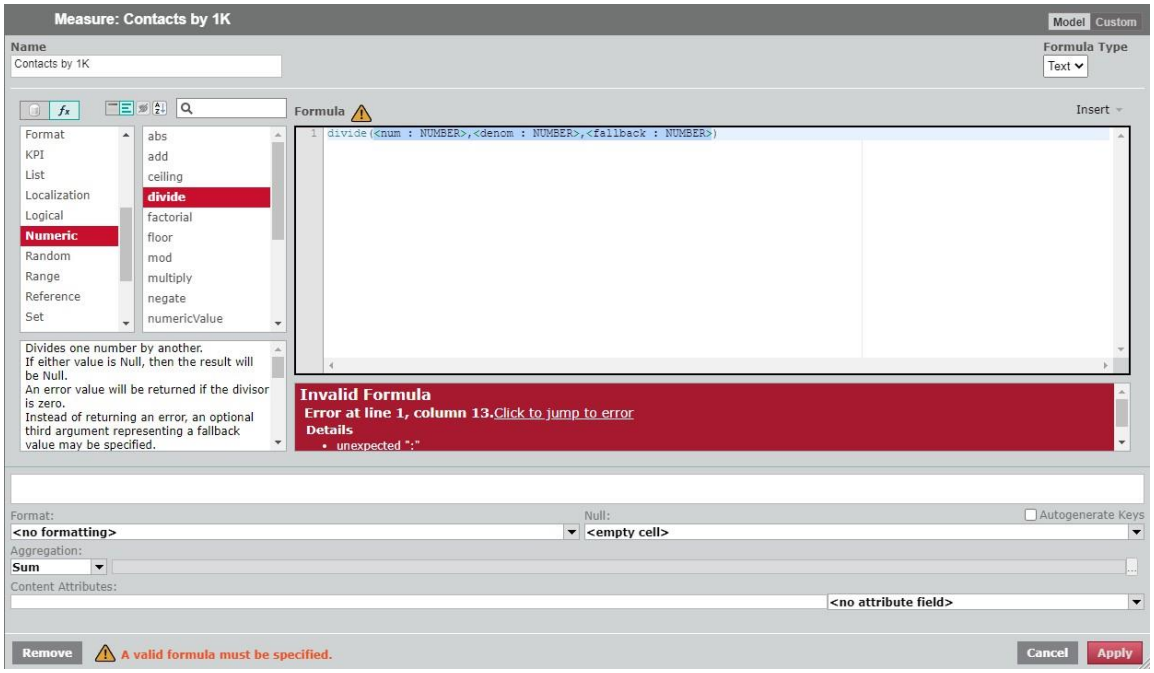
4. حدد موقع مقياس جهات الاتصال وحدده.

ملاحظة قد تحتاج إلى مسح حقل البحث لسلسلة بحث موجودة لعرض كافة النتائج في جزء التحديد.



5. لاستخدام وظيفة Divide ، انقر فوق تبديل عناصر / وظائف البيانات بحيث التصفية والتحديد وظائف عرض الأجزاء.

6. انقر فوق رقمي في جزء عامل تصفية الدالات، ثم انقر نقرا مزدوجا فوق تقسيم في جزء التحديد . يتم عرض نص الدالة Divide في جزء الصيغة.

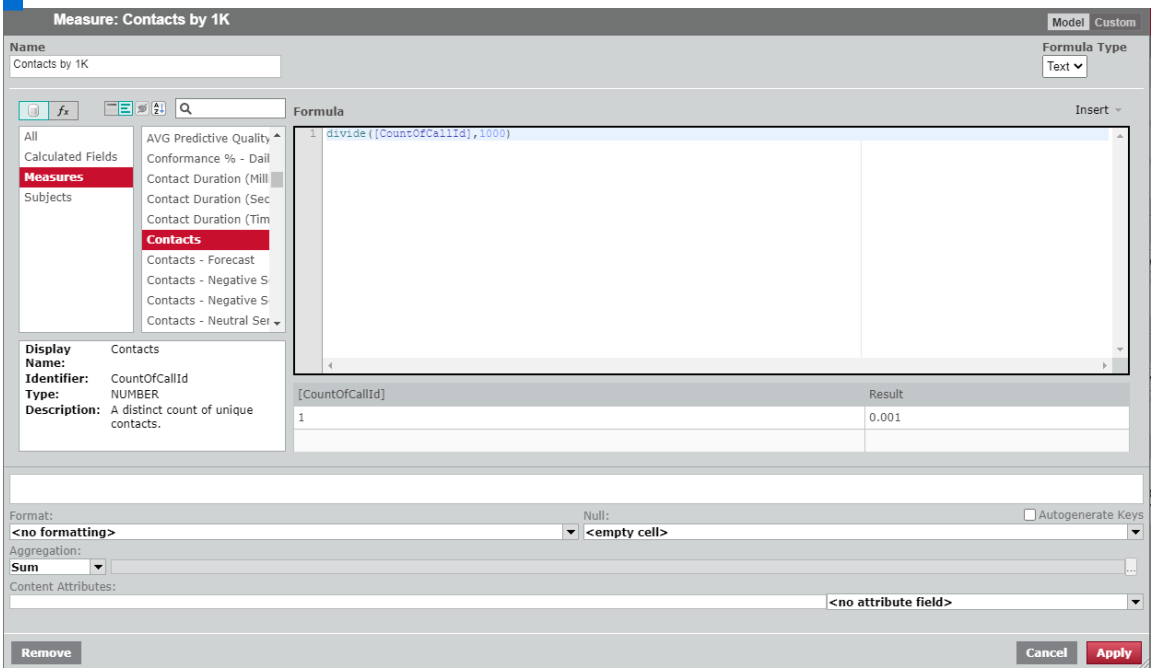


نص الدالة Divide هو مخطط تفصيلي للصيغة. يجب استبدال نص العنصر النائب بالقيم التي تريد تقسيمها بالترتيب الذي ستظهر به في معادلة رياضية.

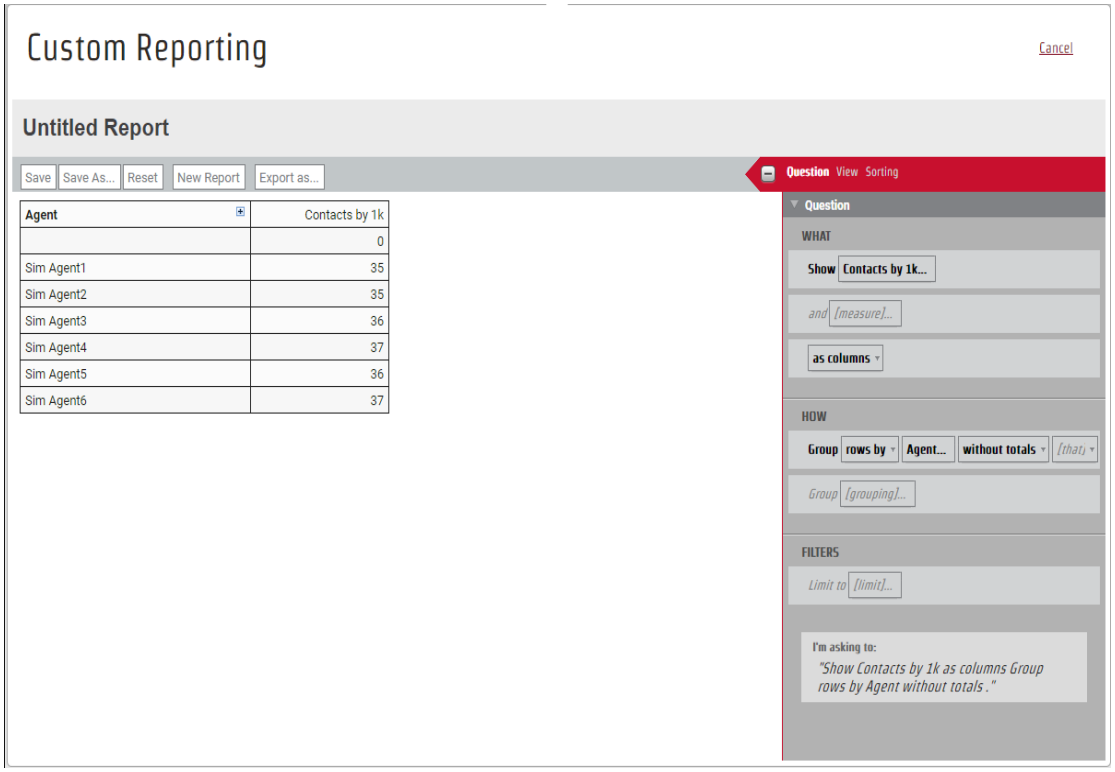
- <num: NUMBER>> هو البسط ، ويتم تقسيم الرقم. استبدل هذا باسم حقل جهة الاتصال.
- <المقوم: الرقم> هو المقام ، الرقم الذي تقسم عليه. استبدل هذا ب **1000**.
- <FALLBACK: NUMBER>> هي قيمة اختيارية يتم عرضها إذا أدت الصيغة إلى القسمة على صفر بدلا من إرجاع خطأ.

7. لاستبدال <num: NUMBER> بمقياس عدد جهات الاتصال، قم بتمييز <**num: NUMBER**> في جزء الصيغة.
8. انقر فوق مفتاح تبديل عناصر/وظائف البيانات لعرض قوائم عناصر البيانات.
9. انقر فوق تدابير في جزء عامل تصفية عناصر البيانات، ثم انقر نقرا مزدوجا فوق جهات الاتصال في جزء التحديد . يظهر نص جهات الاتصال في جزء الصيغة بدلا من <**num: NUMBER**>.
10. حذف <**denom: NUMBER**>، واكتب **1000** في مكانه. يعرض جزء النتائج عينة من العملية الحسابية.

ملاحظة لقد حذفنا أيضا< احتياطي: **NUMBER** >من الصيغة، لأننا لا نستخدم هذا العنصر الاختياري.



11. لعرض النتائج كعدد صحيح، في القسم تكوين القياس، حدد تنسيقا من القائمة المنسدلة تنسيق لا يتضمن أي منازل عشرية، مثل #,###.
12. انقر على إضافة. يظهر مقياسك المخصص الجديد في لوحة الأسئلة، ويعرض العمود الجديد في الجدول عدد جهات الاتصال مقسوما على 1000.



ملاحظة كما ذكرنا سابقا، يتضمن مربع الحوار إنشاء مقياس عدة خيارات لإنشاء الصيغ. كبديل لتحديد وظيفة وتحرير نص العنصر النائب، يمكنك

قم بإنشاء مقياس مخصص لقسمة عدد جهات الاتصال على 1000 عن طريق تحديد العناصر بشكل فردي أو إدخال الصيغة التالية يدويا في جزء الصيغة.

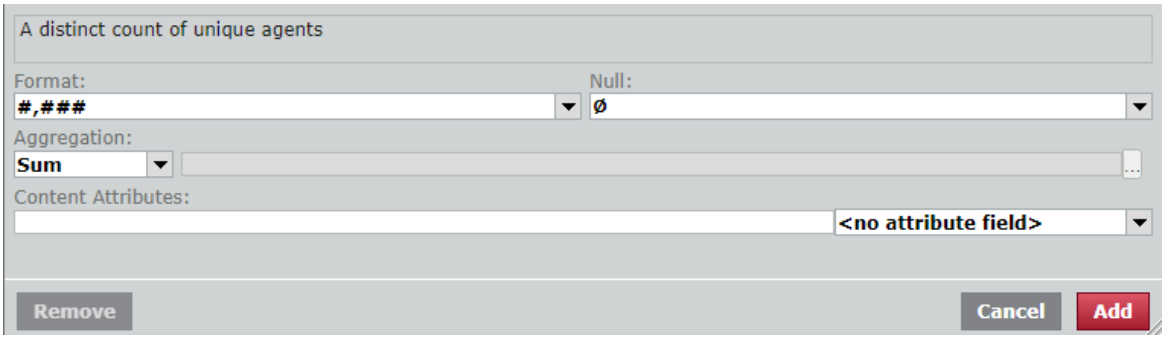
[كونتوف كاليد]/1000

مواضيع ذات صلة

- تكوين مظهر مقياس

تكوين مظهر مقياس

استخدم الحقول الموجودة أسفل مربع الحوار قياس لتخصيص كيفية ظهور مقياس في تقرير. تتوفر هذه اللوحة لكل من مقاييس النموذج (المقاييس التي تأتي مضمنة مسبقا في مستكشف البيانات) والمقاييس المخصصة (المقاييس التي تقوم بإنشائها بنفسك).



المتطلبات الأساسية

- لديك إذن إنشاء المحتوى.
- لقد أنشأت تقريرا يحتوي على مقياس واحد على الأقل.

موقع الصفحة

مستكشف البيانات > فتح تقرير

الاجراءات

تنسيق مقياس

1. في لوحة السؤال، انقر فوق المقياس. يفتح مربع الحوار قياس .
2. قم بتكوين المقياس حسب الحاجة باستخدام القوائم المنسدلة والحقول الموجودة أسفل مربع الحوار. يحدد الجدول أدناه الحقول المختلفة.

حقول التنسيق في مربع الحوار "قياس"

الحقل	التعريف
التنسيق	التنسيق الذي يتم عرض الأرقام والتواريخ والأوقات به. يمكنك تحديد تنسيق أو إدخال بناء جملة التنسيق.
فارغ	ما يظهر في تقرير عندما تكون القيمة التي تم إرجاعها فارغا (فارغا).

الحقل	التعريف
تجميع	طريقة دمج القيم. على سبيل المثال ، متوسط ، الحد الأقصى أو الحد الأدنى.
سمات المحتوى	سلسلة سمات المحتوى التي تحدد مقياس مظهر. راجع حول سمات المحتوى للحصول على أمثلة ومزيد من المعلومات.
القائمة المنسدلة سمات المحتوى	يمكنك استخدام القائمة المنسدلة الموجودة على يمين حقل سمات المحتوى لتطبيق سمات المحتوى المكونة مسبقا على المقياس دون الحاجة إلى إدخال أي شيء في حقل سمات المحتوى نفسه. أفضل الممارسات استخدم حقلا واحدا فقط من حقلي سمة المحتوى في المرة الواحدة. قد يؤدي استخدام كلا الحقلين في نفس الوقت إلى إلى نتائج غير متوقعة. تختلف خياراتك حسب طراز البيانات ويمكن أن تتضمن ما يلي: ▪ <حقل بدون سمة>—القيمة الافتراضية. لا يتم تطبيق سمات مكونة مسبقا. ▪ ATTR_CCRID_Link—يحول مقياس معرف تسجيل جهة الاتصال إلى ارتباط إلى التسجيل ويلون النص باللون الأزرق. ▪ ATTR_DURATION—يطبق تنسيق المدة المرتبط بالمقياس. ▪ ATTR_DURATION_hhmmss—لتطبيق تنسيق HH:MM:SS على المقياس. ▪ ATTR_kpiScoreColor— يحول النص إلى اللون الأبيض على خلفية من الأحمر (#A6192E) لمؤشرات الأداء الرئيسية التي تبلغ 0.7 وأقل، والأصفر (#FFC72C) لمؤشرات الأداء الرئيسية بين 0.7 و1.0، والأخضر (#279989) لمؤشرات الأداء الرئيسية 1.0 وما فوق. ▪ ATTR_NPS_ChartColors—لتطبيق اللون الأحمر (#A6192E) على NPS

الحقل	التعريف
	درجات من 0 إلى 6 ، والأصفر (#FFC72C) إلى درجات NPS من 7 و 8 ، والأخضر (279989 #) إلى درجات NPS من 9 و 10. ▪ ATTR_NPSColours — يطبق اللون الأحمر (#A6192E) على درجات NPS من -100 إلى 0، والأصفر (#FFC72C) على درجات NPS من 1 إلى 50، والأخضر (279989 #) إلى NPS يسجل 51 إلى 100. ▪ ATTR_PredictiveNPS_ChartColors— يطبق اللون الأحمر (#A6192E) على درجات NPS من 0 إلى 6، والأصفر (#FFC72C) على درجات NPS من 7 و8، والأخضر (#279989) على درجات NPS من 9 و10. ▪ ATTR_Quartile_Colors— يحول النص إلى الأبيض على خلفية من البط البري (#279989) للربع الأول، والأصفر (#FFC72C) للربع الثاني، والأصفر الداكن (#FF9D00) للربع الثالث، والمارون (#A61923) للربع الرابع. ▪ ATTR_SentimentChartColors— لتطبيق اللون الأحمر (#A6192E) على المشاعر السلبية، والأصفر (#FFC72C) على المشاعر المحايدة، والأخضر (#279989) على المشاعر الإيجابية.

3. انقر على تطبيق. يتم إغلاق نافذة القياس .

مواضيع ذات صلة

- حول سمات المحتوى—قائمة كاملة بجميع سمات المحتوى وبناء الجملة اللازم لاستخدامها

لمحة عن سمات المحتوى

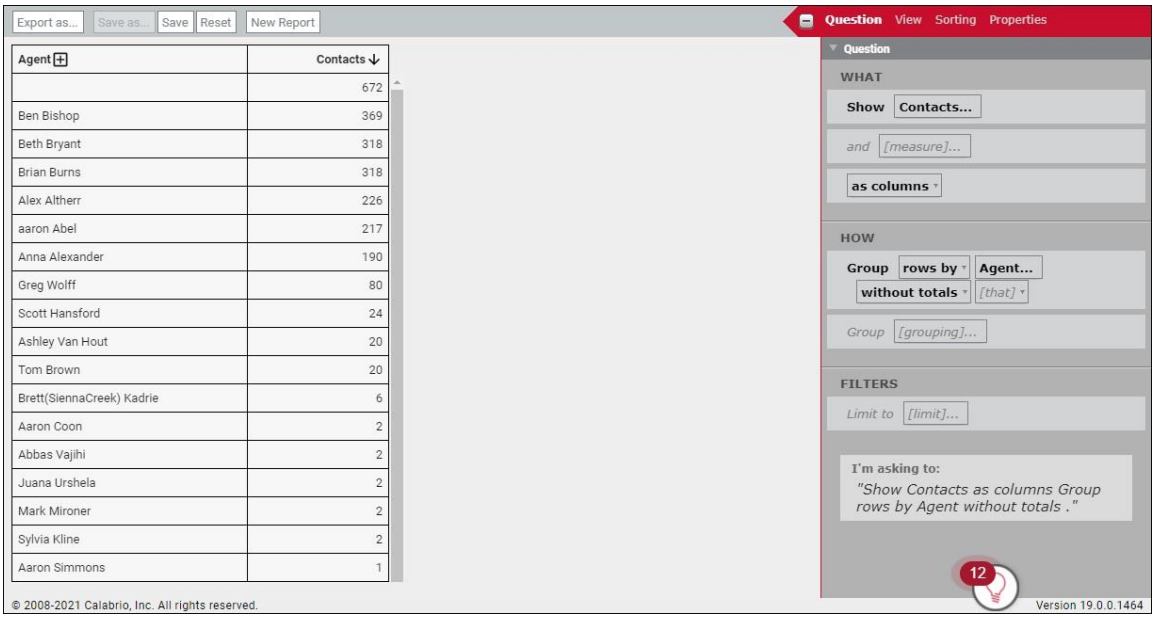
تطبق سمات المحتوى تغييرات ثابتة أو مشروطة على مقاييس محددة في التقرير.

يؤثر التغيير الثابت دائما على كيفية عرض المقياس. على سبيل المثال، يمكنك تطبيق سمات على مقياس بحيث يظهر دائما بنص غامق.

ينطبق التغيير الشرطي فقط عندما تفي قيمة المقياس بمعايير معينة. على سبيل المثال ، يمكنك تعيين شرط بحيث يظهر المقياس باللون الأحمر كلما كان رقما سالبا.

مثال 1: جعل الأرقام من 20 إلى 200 غامقة وزرقاء

يمكنك إنشاء تقرير يوضح عدد جهات الاتصال التي قام كل وكيل بمعالجتها. تريد بسهولة تحديد الوكلاء الذين تعاملوا مع ما بين 20 و 200 جهة اتصال. بدون تطبيق أي سمات محتوى، يبدو التقرير كما يلي:

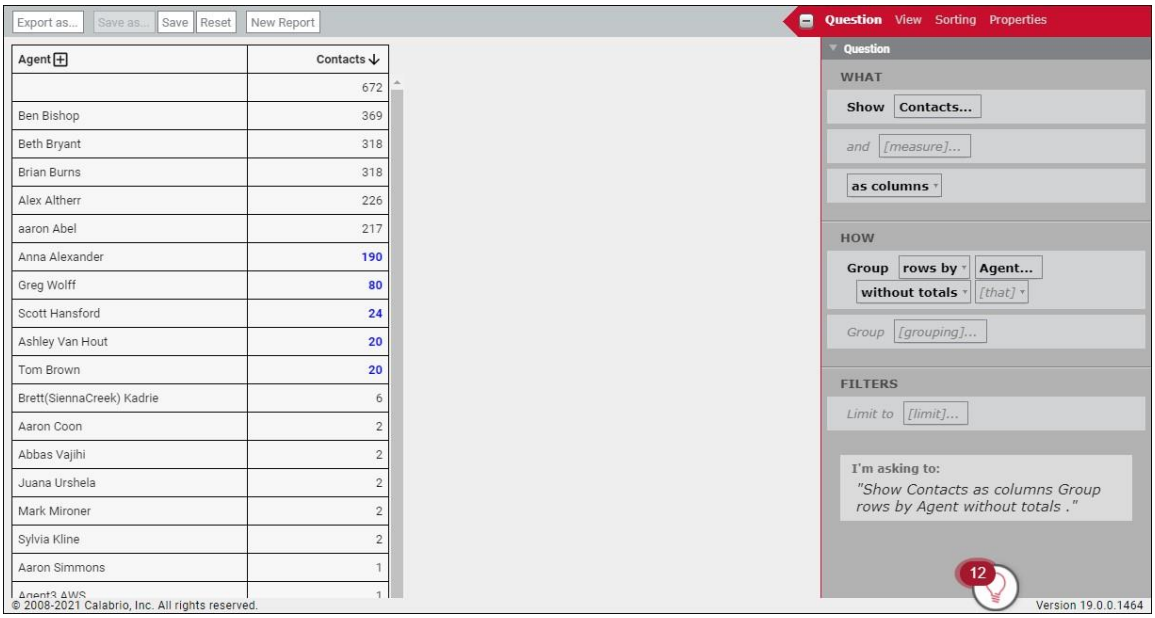


تريد أن تكون إجماليات جهات الاتصال من 20 إلى 200 زرقاء وغامقة. للقيام بذلك ، استخدم الكلمة الأساسية RANGE والسمات FORECOLOR و BOLD.

1. في لوحة السؤال ، انقر فوق جهات الاتصال. يفتح مربع الحوار قياس: جهات الاتصال .
2. في الحقل سمات المحتوى، أدخل النص التالي:

<المدى 20:200 <بالخط العريض; اللون الأمامي الأزرق>>

3. انقر على تطبيق. تظهر الأرقام من 20 إلى 200 في عمود جهات الاتصال بالتقرير بنص أزرق غامق.



مثال 2: أرقام الرموز اللونية كمنخفضة أو متوسطة أو عالية

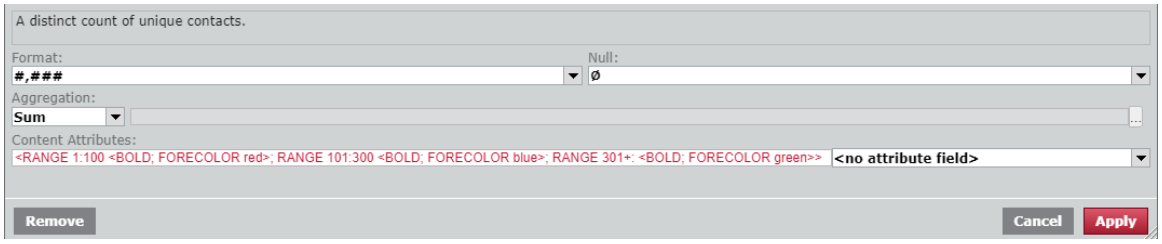
يمكنك مراجعة التقرير الذي قمت بإنشائه في المثال 1 لاستخدام المزيد من النطاقات والألوان التي تشير إلى كيفية أداء الوكلاء. تريد رؤية الوكلاء في ثلاثة نطاقات:

- الأداء المنخفض (أحمر): الوكلاء الذين تعاملوا مع ما بين جهة اتصال واحدة و100 جهة اتصال
- متوسط الأداء (باللون الأزرق): الوكلاء الذين تعاملوا مع ما بين 101 و300 جهة اتصال
- الأداء العالي (أخضر): الوكلاء الذين تعاملوا مع 301 جهة اتصال وما فوق

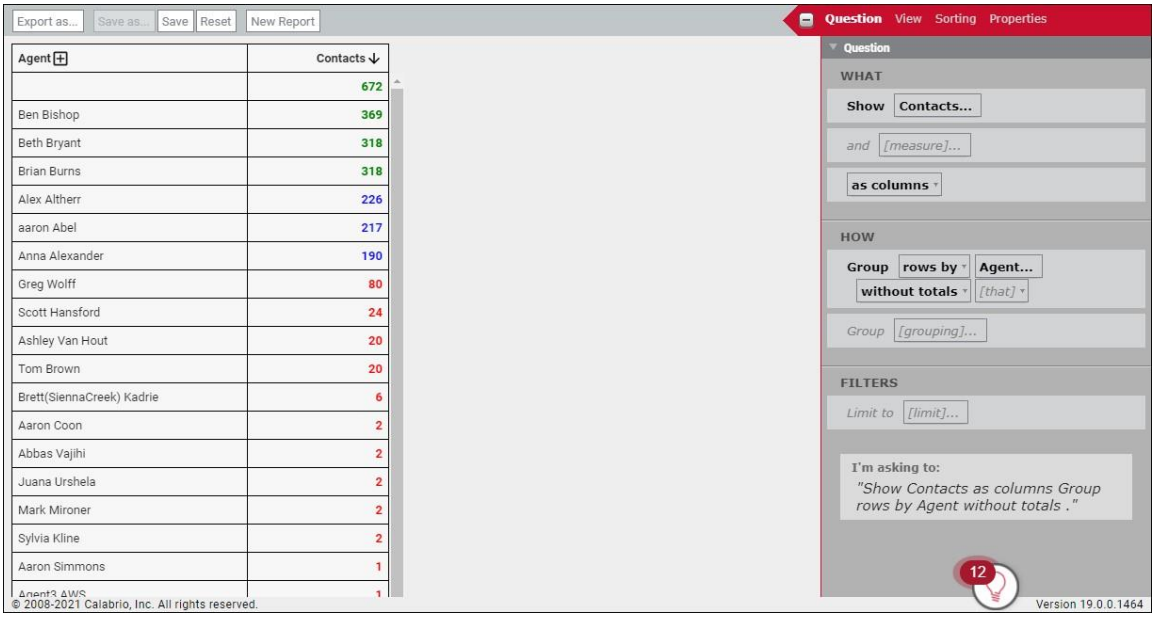
للقيام بذلك ، تداخل شروط RANGE متعددة. تظهر الألوان التي تحددها لكل نطاق إذا تم استيفاء أي من الشروط.

1. في لوحة السؤال ، انقر فوق جهات الاتصال. يفتح مربع الحوار قياس: جهات الاتصال .
2. في الحقل سمات المحتوى، أدخل النص التالي:

جريء; <النطاق 100 :1 <اللون الأحمر الأمامي> ؛ المدى 300 :101 <اللون الأمامي الأزرق> ؛ النطاق +301: <اللون الأخضر الأمامي>>



3. انقر على تطبيق. تظهر الأرقام الموجودة في عمود جهات الاتصال بالتقرير باللون الأحمر أو الأزرق أو الأخضر، وفقا لموقعها في النطاقات الثلاثة.

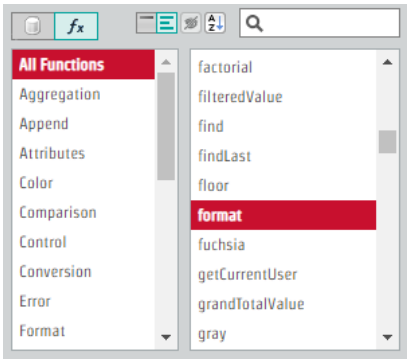


مثال 3: الحفاظ على تنسيق الحقول الزمنية عند تصدير تقرير

يمكنك إنشاء تقرير يعرض مدة جهات الاتصال بالثواني، وتحديد ATTR_DURATION_ hhmmss من القائمة المنسدلة سمة المحتوى لتنسيق هذه الثواني إلى ساعات ودقائق. ومع ذلك، عند تصدير التقرير، تظهر قيم المدة في التصدير بالثواني. Webex يقوم WFO بذلك بحيث يمكنك بسهولة استيراد التقارير إلى قواعد بيانات أو جداول بيانات أخرى. إذا كنت ترغب في الحفاظ على الساعات- وتنسيق الدقائق في التصدير، وإنشاء مقياس مخصص واستخدام سمات المحتوى DURATION وPATTERN.

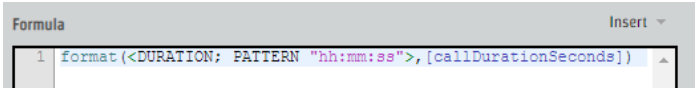
1. (اختياري) قم بإزالة مقياس المدة الأصلي من التقرير. إذا كنت بحاجة إلى كل من البيانات المنسقة وغير المنسقة في عملية التصدير، فتخط هذه الخطوة.
2. في لوحة السؤال ، انقر فوق [قياس]. يفتح مربع الحوار تحديد مقياس .
3. انقر فوق مخصص.

4. أدخل اسما للمقياس المخصص في حقل الاسم .
5. انقر فوق ***fx***.
6. حدد جميع الوظائف.
7. حدد التنسيق.



8. في حقل الصيغة ، أدخل النص التالي:

التنسيق (< المدة ؛ النمط "[callDurationSeconds],hh:mm:ss")



9. انقر على إضافة. تحافظ مدد المكالمات في التقرير المصدر الآن على تنسيق وقتها.

بناء جملة سمة المحتوى

يعرف هذا القسم النص المراد إدخاله في حقل سمة المحتوى في لوحة القياس.

أفضل الممارسات ليست كل سمات المحتوى مناسبة لجميع أنواع البيانات. على سبيل المثال، سمة الحد الأقصى للمنازل العشرية، التي تحدد الحد الأقصى لعدد المنازل العشرية إلى
العرض في قيمة، ليس له أي تأثير على التقرير الذي يرجع أرقاما صحيحة فقط.

ملاحظة تتوفر كافة البيانات الزمنية لإعداد التقارير في مستكشف البيانات بتنسيق UTC. لاستخدام تنسيق وقت مختلف، أضف موضوعا زمنيا كمقياس مخصص وقم بتطبيق سمة محتوى المنطقة الزمنية.

عنصر بناء الجملة	الغرض	مثال
أقواس زاوية	استخدم الأقواس الزاوية لإحاطة محتوى السمة.	<جريئة>
نص بأحرف كبيرة	استخدم النص بأحرف كبيرة لتحديد اسم السمة.	<الإيطالية>

مثال	الغرض	عنصر بناء الجملة
صواب / خطأ	بالنسبة للسمات المنطقية، حدد true لتمكينها و**false** لتعطيلها. السمة المنطقية التي لا تحدد صواب أو خطأ تكون بشكل افتراضي صواب.	<جريئة صحيحة> أو <جريئة> <بالخط العريض خطأ> يطبق التنسيق الغامق أو يزيله.
الفواصل المنقوطه	افصل بين تعريفات السمات المتعددة بفاصلة منقوطة.	<مائل; جريئة> يطبق التنسيق المائل والغامق.
إعلان القيمة الثابتة، بمسافة أو علامة يساوي	بالنسبة للسمات التي تتطلب تعيين قيمة، أدخل إعلان القيمة الثابتة بعد السمة وداخل أقواس الزاوية. يمكن فصل القيمة الثابتة عن السمة بمسافة أو علامة يساوي.	<اللون الأمامي الأزرق> <اللون الأمامي = أزرق> يطبق اللون الأزرق على النص.
علامتا اقتباس مزدوجتان	تضمين قيم النص في مزدوج علامات اقتباس.	<FONT_FACE "أريال"> يطبق الخط Arial على النص.
لا	بادئة سمة بدون لا لإلغاء تعيين قيمتها وفرض استخدام القيمة الافتراضية. يمكن استخدام هذا لتجاوز أي سمة.	<لا FONT_FACE> يتجاوز أي أنماط خطوط مخصصة قد تكون محددة في مكان آخر.

الكلمات الرئيسيه

يستخدم مستكشف البيانات الكلمات الأساسية الثلاث التالية لتعديل سمات المحتوى.

- خطأ—لتحديد ما إذا كانت هناك مشكلة تحدث في المقياس. (على سبيل المثال، عندما ينتج عن صيغة قسمة رقم على صفر.)
- **NULL**—يحدد مقياسا لا يرجع أي قيمة.
- النطاق—يحدد المقاييس بين حدين محددين.

استخدم هذه الكلمات الرئيسية لتعيين شروط لسمات المحتوى. تنطبق قواعد بناء الجملة التالية عند التعامل مع الكلمات الأساسية.

عنصر بناء الجملة	الغرض	مثال
المدى ن: ن	استخدم شرط الكلمة الأساسية RANGE متبوعا بالحدين الأدنى والعلوي للنطاق، مفصولين بنقطتين.	<النطاق 0:100 <بالخط العريض>> يعرض القيم في النطاق من 0 إلى 100 شاملا بنص غامق.
النطاق n:	استخدم شرط الكلمة الأساسية	<النطاق 0: <تسطير>>
النطاق: n	RANGE متبوعا إما بالحد الأدنى فقط أو الحد الأعلى فقط للإشارة إلى أن الحد غير شامل. يمكنك تطبيق سمات متعددة على النطاق.	تسطير القيم الأكبر من 0. <النطاق 0: <غامق; مائل>> يطبق التنسيق الغامق والمائل على القيم الأكبر من 0.
النطاق +n:	استخدم شرط الكلمة الأساسية	<النطاق +0: <تسطير>>
	RANGE متبوعا بالحد الأدنى وعلامة زائد للإشارة إلى أن الحد الأدنى غير شامل.	يطبق تسطير على القيم الأكبر من ولكن لا يتضمن 0.
النطاق: n-	استخدم شرط الكلمة الأساسية	<النطاق: 0- <جريئة>>
	RANGE متبوعا بالحد العلوي وعلامة الطرح ل	تطبيق الخط الغامق على القيم الأقل

مثال	الغرض	عنصر بناء الجملة
	تشير إلى أن الحد الأعلى غير شامل.	من ولكن ليس بما في ذلك 0.
خطأ فارغ	استخدم شروط الكلمات الأساسية	<فارغ، خطأ <اللون الخلفي
فارغ ، خطأ	NULL أو ERROR أو كليهما لاختبار ما إذا كانت القيمة فارغة أو قيمة خطأ. عند استخدام كليهما ، افصل الكلمات الرئيسية بفاصلة.	أحمر>> يعرض لون الخلفية باللون الأحمر إذا كانت هناك حالة فارغة أو خطأ.
شروط كلمات رئيسية متعددة بسمة واحدة	عند تعيين سمة واحدة لشروط كلمات رئيسية متعددة (RANGE ، NULL ، ERROR) ، افصل الشروط بفاصلة.	<فارغ ، النطاق 1:100<مائل>> مائل القيم الخالية والقيم بين 100-1 ضمنا.
شروط كلمات رئيسية متعددة ذات سمات متعددة	عند تعيين سمات مختلفة لشروط كلمات رئيسية متعددة (RANGE ، NULL ، ERROR) ، افصل الشروط بفاصلة منقوطة.	<لاغية <تسطير>; النطاق 1:100<مائل>> تسطير القيم الخالية والمائلة بين 100-1 ضمنا.
شروط الكلمات الرئيسية المتعددة المتداخلة	عند تداخل شروط الكلمات الأساسية المتعددة، يتم تطبيق السمات المحددة إذا تم استيفاء أي من الشروط.	<لاغية <تسطير>; النطاق +0: <مائل> ، المدى 0:100 <اللون الأحمر الأمامي> ؛ المدى 101:200 <اللون الأصفر> ؛ النطاق +201: اللون الأمامي أخضر > ؛ النطاق +201: <جريئة>>

عنصر بناء الجملة	الغرض	مثال
		يعرض كل القيم الأكبر من الصفر بخط مائل.
		يعرض كل القيم باللون الأحمر أو الأصفر أو الأخضر، استنادا إلى النطاقات المحددة. إذا كانت القيمة أعلى من 200، يتم تطبيق كل من اللون الأخضر والغامق.

اعتبارات بناء الجملة الإضافية

- معظم أسماء السمات حساسة لحالة الأحرف. من الأفضل استخدام الأحرف الكبيرة لجميع أسماء السمات.
- تساعد ثلاث كلمات أساسية، RANGE وNULL وERROR، في اختبار القيم وتطبيق التنسيق الشرطي بناء على النتائج.
- عند استخدام قيم السمة في صيغة ، تعتبر القيم الحرفية ثوابت.

سمات المحتوى لجميع أنواع البيانات

يمكن استخدام سمات المحتوى في هذا الجدول لجميع أنواع البيانات.

السمة	الوصف	مثال
موقع	يقوم بتكوين اسم الإعدادات المحلية كما هو محدد في رموز اللغة ISO-639 ورموز البلدان ISO-3166. يتم اشتقاق إعدادات التنسيق الافتراضية من الإعدادات المحلية.	<LOCALE "en"> <الإعدادات المحلية "fr_CA">
NULL_TEXT	يحدد النص الذي سيتم عرضه له قيم فارغة.	<NULL_TEXT> "لا توجد بيانات متاحة". >
بادئه	يستبق النص المحدد إلى قيمة. تتم إضافة نص البادئة بعد تطبيق تنسيقات أخرى. يمكن إضافة بادئة إلى القيم المنسقة من أي نوع. لا تتم إضافة البادئات إلى	<بادئة "دكتور">

السمة	الوصف	مثال
	قيم فارغة أو قيم خطأ، أو إلى قيم معينة باستخدام استبدال السمة.	
استبدل	يستبدل القيمة ب النص المحدد، حتى إذا كانت القيمة فارغة أو خطأ. لا يتم تطبيق أي سمات تنسيق نص أخرى، بما في ذلك PREFIX وSUFFIX، إذا تم تحديد قيمة REPLACE .	<استبدال "معلومات سرية">
لاحقه	يلحق النص المحدد بقيمة. تتم إضافة نص اللاحقة بعد تطبيق تنسيقات أخرى. يمكن إضافة لاحقة إلى القيم المنسقة من أي نوع. لا تتم إضافة اللواحق إلى قيم فارغة أو قيم خطأ، أو إلى القيم المعينة باستخدام السمة REPLACE (استبدال).	

سمات المحتوى لأنواع البيانات النصية

يمكن استخدام سمات المحتوى في هذا الجدول لأنواع البيانات النصية.

السمة	الوصف	مثال
اللون الخلفي	يستخدم اللون المحدد لملء الخلفية.	<اللون الخلفي "أبيض">
جريء	يعرض النص المحدد بخط غامق.	<جريئة>
DISPLAY_NAME	يستخدم النص المحدد لاستبدال اسم المقياس للعناوين. هذا مشابه للسمة HEAD. ومع ذلك ، يمكن أن تتضمن DISPLAY_NAME نص عامل التصفية ومحتوى متغير آخر. هذه السمة	<DISPLAY_NAME "الحد الأقصى لقيمة البيع">

السمة	الوصف	مثال
	لا يمكن استخدامها في التدابير الجمركية.	
<DROP_HEADING_PREFIX 4> <DROP_HEADING_PREFIX "-">	يقتطع عرض الأحرف المحددة من الجانب الأيسر من القيمة. يمكن تحديد هذه السمة كقيمة أو كحرف تحكم مثل علامة الطرح (-). يحدد هذا أنه يجب تجريد كل شيء على يسار علامة الطرح بما في ذلك علامة الطرح للعرض. هذه السمة مفيدة لمنع عرض البادئات التي ربما تمت إضافتها للتحكم في أوامر الفرز للقيم النصية في المجموعات النموذجية.	بادئة _DROP_HEADING
<FONT_FACE> "أريال">	للتحكم في الخط الذي سيتم استخدامه للنص. يدعم Data Explorer وجوه الخطوط الشائعة، باستخدام مكدسات خطوط CSS الشائعة الآمنة على الويب. إذا تم تحديد خط غير معروف ، عرض المحتوى وفقا لقواعد مكدس خطوط CSS ، وغالبا باستخدام وجه خط serif أساسي.	FONT_FACE
<اللون الأمامي البط البري>	يستخدم اللون المحدد لعرض النص. يدعم مستكشف البيانات قيم الألوان الشائعة التالية: أكوا ، أسود ، أزرق ، لون ، فوشيا ، رمادي ، أخضر ، جير ، كستنائي ، كحلي ، زيتون ، برتقالي ، بنفسجي ، أحمر ، فضي ، أزرق مخضر ، أبيض ، وأصفر. ملاحظة يمكنك أيضا تحديد أي قيمة RGBa باستخدام COLOR ( ) في صيغة.	اللون الأمامي

السمة	الوصف	مثال
عنوان	يستخدم النص المحدد لاستبدال اسم المقياس للعناوين. هذا مشابه لسمة DISPLAY_NAME. ومع ذلك، لا يمكن أن يتضمن HEADING نص عامل التصفية ومحتوى متغير آخر. يمكن استخدام هذه السمة في جميع المقاييس، بما في ذلك التدابير المخصصة.	<العنوان "الحد الأقصى لقيمة البيع">
مائل	يعرض النص المحدد بخط مائل.	<الإيطالية>
رابط	إضافة ارتباط تشعبي إلى عنوان URL المحدد. ملاحظة عند تحديد هذه السمة على مقياس، فإنها تضيف رابط إلى عنوان المقياس.	< الرابط "https://www.calabrio.com">
ملاحظه	يرفق ملاحظة بالنص المحدد بالمقياس الحالي. تظهر الملاحظة في تلميح الأداة الذي يظهر عند المرور فوق عنوان المقياس أو أي قيمة لهذا المقياس.	<ملاحظة "اسأل الحسابات الدائنة لمزيد من التفاصيل." >
يتوسطه خط	يعرض النص المحدد مع يتوسطه خط.	<يتوسطه خط>
تسطير	يعرض النص المحدد مع تسطير.	<تسطير>

سمات المحتوى لأنواع البيانات الرقمية

يمكن استخدام سمات المحتوى في هذا الجدول لأنواع البيانات الرقمية.

السمة	الوصف	مثال
BYTE_SCALE	يحدد مقياس إخراج البايت المطلوب	<BYTE_SCALE "كيلوبايت">

السمة	الوصف	مثال
	▪ إذا كان سيتم تنسيق القيمة "3287040" ، عرض "3,210 kB" لأن ÷ 287040 1024 = 3210 <BYTE_SCALE "تلقائي">	يجب أن تستخدم ، بزيادات قدرها 1024. النطاق من بايت (B) إلى يوتابايت (YB). يحتوي أيضا على خيار تلقائي لاختيار أفضل مقياس تلقائيا.
	▪ إذا كانت القيمة منسقة بمقياس <BYTE_ "تلقائي" < "9876543210" 9.198" "GB لأنه لا يمكن تقليله أكثر.	
<CURRENCY_CODE "EUR">	يحدد رمز العملة كما هو محدد في ISO-4217. إذا تم تحديد CURRENCY_SYMBOL أيضا، تكون لهذه السمة الأسبقية.	كود _CURRENCY
<CURRENCY_SYMBOL "$">	يحدد الرمز المراد استخدامه عند التنسيق. ملاحظة لكي يظهر الرمز ، يجب عليك أيضا تحديد <بدون تنسيق> في قائمة تحديد التنسيق لمربع الحوار تحديد مقياس.	رمز _CURRENCY
<المدة>	يحدد القيمة التي يجب عرضها ك	مدة
<المدة؛ رسم "H:MM:SS"> <المدة؛ نمط "##.mm"> ▪ يعرض عددا من الدقائق مع ما يصل إلى رقمين عشريين لكسر من الدقيقة. <المدة؛ رسم	المدة الزمنية. تستخدم هذه السمة النمط mm:ss بشكل افتراضي. يمكن دمجها مع السمة PATTERN لتحديد تنسيقات بديلة.	

السمة	الوصف	مثال	
	"مم:ss.00"> ▪ يعرض الدقائق والثواني ورقمين عشريين بالضبط لكسر من الثانية.		
ثابت	<ثابت 4>	يحدد عدد المنازل العشرية المراد عرضها لقيمة ما. إذا لزم الأمر ، يتم تقريب القيمة إلى العدد المحدد من المنازل العشرية.	
مقياس _INPUT_BYTE	<INPUT_BYTE_SCALE "MB"> ▪ إذا كان سيتم تنسيق القيمة "2" باستخدام مقياس "BYTE_ "MB"><، 2,048" kB" لأن هناك 1024 كيلو بايت في 1 MB.	يحدد مقياس البايت لرقم الإدخال. إذا لم يتم تحديده ، فمن المفترض أن تكون قيمة الإدخال بالبايت.	
مقياس INPUT_ _METRIC	<INPUT_METRIC_SCALE "ك"> ▪ إذا كانت القيمة "123456.789" مصحوبة ب "<METRIC_SCALE "M" > و <METRIC_UNIT يتم تنسيق "J" > ، ويتم عرض "123.457 MJ" نظرا لوجود 1000 kJ في 1 MJ.	يحدد المقياس المتري لرقم الإدخال.	
العدد الصحيح	<عدد صحيح>	تنسيق القيمة كعدد صحيح، وتقريبها إلى أقرب عدد صحيح.	
MAX_DP	<MAX_DP 2>	تحديد الحد الأقصى لعدد المنازل العشرية	

السمة	الوصف	مثال
	▪ إذا كانت القيمة "1.23" منسقة ب <MAX_DP 1>، يتم عرض "1.2". ▪ إذا تم تنسيق القيمة "1.23" ب <MAX_DP 2> ، عرض "1.23". ▪ إذا كانت القيمة "1.23" منسقة ب <MAX_DP 3> ، يتم عرض "1.23".	الأماكن المراد تضمينها في جزء الكسر من رقم منسق. إذا تجاوز عدد الأرقام المحدد عدد الأرقام في قيمة الكسر، يتم عرض كافة الأرقام المتوفرة. ملاحظة يتم تجاهل هذه القيمة إذا تم تحديد السمة FIXED.
<METRIC_SCALE "ك"> ▪ إذا كانت القيمة "123456789" مصحوبة ب <METRIC_UNIT "J" > هو ليتم تنسيقها، يكون "123,456.789 kJ" معروض. <METRIC_SCALE "تلقائي"> ▪ إذا كانت القيمة "0.0008" مصحوبة ب <METRIC_UNIT "W"> هو ليتم تنسيقها، يتم عرض " 800 uW".	يحدد المقياس الذي يجب أن يستخدمه ناتج المقياس المطلوب. يستخدم زيادات قدرها 1000. النطاق من بيكو (p) إلى يوتا (Y). يحتوي أيضا على خيار تلقائي لاختيار أفضل مقياس تلقائيا. يجب أن يكون METRIC_SCALE مصحوبا دائما METRIC_UNIT. الموازين المتوفرة: ▪ ف—بيكو ▪ ن—نانو ▪ U—مايكرو ▪ م - ميلي ▪ ك - كيلو ▪ م - ميجا ▪ G—giga ▪ تي تيرا ▪ ف - بيتا ▪ E—exa	مقياس _METRIC

السمة	الوصف	مثال
		■ Z—زيتا ■ Y—yotta ■ تلقائي—يختار تلقائيا أفضل مقياس. ■ "—علامات اقتباس فارغة للوحدة المترية الأساسية. على سبيل المثال ، متر بدلا من كيلومترات. ملاحظة بدلا من تحديد حرف البادئة ، يمكنك أيضا استخدام المكتوب مِيزَان.
راجع الأمثلة لمعرفة METRIC_SCALE.	يحدد الوحدة التي يتم عرضها في الناتج. METRIC_UNIT يجب أن يكون مصحوبا دائما METRIC_SCALE.	METRIC_UNIT
<MIN_DP 3> ■ إذا تم تنسيق القيمة "1.2" باستخدام <MIN_DP 1> ، عرض "1.2". ■ إذا كانت القيمة "1.2" منسقة ب <MIN_DP 2> ، يتم عرض "1.20". ■ إذا كانت القيمة "1.2" منسقة ب <MIN_DP 3>، يتم عرض "1.200".	تحديد الحد الأدنى لعدد المنازل العشرية الأماكن المراد تضمينها في جزء الكسر من رقم منسق. إذا تجاوز عدد الأرقام المحددة عدد الأرقام في قيمة الكسر ، يتم عرض جميع الأرقام المتاحة متبوعة بالأصفار لتحقيق العدد المحدد من الأرقام. ملاحظة يتم تجاهل هذه القيمة إذا تم تحديد السمة FIXED.	MIN_DP
<MIN_INT_DIGITS 3> ■ إذا كانت القيمة ".123" منسقة ب < MIN_ INT_DIGITS 0> ، فإن ".123" هي	يحدد الحد الأدنى لعدد الأرقام الصحيحة التي سيتم تضمينها في جزء العدد الصحيح من رقم منسق. إذا تجاوز عدد الأرقام المحددة	_MIN_INT أرقام

السمة	الوصف	مثال
	معروض. ▪ إذا كانت القيمة "123." منسقة ب < MIN_ INT_DIGITS <1>، "0.123" يتم عرضه. ▪ إذا كانت القيمة "123." منسقة ب < MIN_ INT_DIGITS 3> ، يتم عرض "000.123".	عدد الأرقام في القيمة الصحيحة ، جميع الأرقام المتاحة مسبوقة بأصفار لتحقيق العدد المحدد من الأرقام.
<نمط "#00.###,">	يحدد نمط التنسيق المراد استخدامه. ملاحظة لكي تظهر السمة بشكل صحيح، يجب أيضا تحديد <بدون تنسيق> من إسقاط التنسيق - أسفل القائمة في مربع الحوار تحديد مقياس .	رسم
<في المئة>	تنسيق القيمة كنسبة مئوية، عرض رمز ٪ وقياسه بمقدار 100. هذه السمة مفيدة للغاية لعرض القيم الكسرية.	المائه
<RADIX_CHAR ",">	يحدد الحرف الذي سيتم استخدامه ل فاصل عشري بالأرقام. يجب أن تكون قيمة سلسلة مكونة من حرف واحد.	RADIX_CHAR
<TRIPLE_CHAR "." >	يحدد الحرف الذي سيتم استخدامه ل فاصل التجميع (عادة الآلاف) في الأرقام. يجب أن تكون قيمة سلسلة مكونة من حرف واحد.	TRIPLE_CHAR

السمة	الوصف	مثال
	ملاحظة لمنع ظهور أي حرف، حدد سلسلة فارغة إلى قمعها.	

سمات المحتوى لأنواع بيانات التاريخ/الوقت

يمكن استخدام سمات المحتوى في هذا الجدول لأنواع بيانات التاريخ/الوقت.

السمة	الوصف	مثال
DATE_STYLE	يحدد نمط تنسيق التاريخ المراد تطبيقه. تتضمن الخيارات ما يلي: قصير ومتوسط وطويل وكامل وافتراضي ولا شيء.	<DATE_STYLE> "ممتلئ">
رسم	يحدد نمط التنسيق المراد استخدامه. هذا يمكن دمج السمة مع سمات أخرى، مثل DURATION للتحكم في عرض المدد الزمنية المخزنة رقميا. ملاحظة لكي تظهر السمة بشكل صحيح، يجب أيضا تحديد <لا تنسيق> في قائمة تحديد التنسيق في مربع الحوار تحديد مقياس.	<نمط "#00.###,">
TIME_STYLE	يحدد نمط التنسيق لتطبيقه على جزء الوقت من قيمة التاريخ/الوقت. تتضمن الخيارات ما يلي: قصير ومتوسط وطويل وكامل وافتراضي ولا شيء.	<TIME_STYLE> "قصير">
TIME_ZONE	يحدد المنطقة الزمنية المراد استخدامها للترجمة الفورية قيم التاريخ والوقت.	<TIME_ZONE "أمريكا / فانكوفر">

سمات المحتوى لأنواع البيانات الشبيهة بالقيمة المنطقية

لا يستخدم مستكشف البيانات "منطقي" كنوع بيانات. ومع ذلك ، فإنه يدعم التعامل مع قيم البيانات الرقمية 0 و 1 كقيم false / no و true / yes. يمكن استخدام سمات المحتوى في هذا الجدول لأنواع البيانات الرقمية التي تحتوي على قيم 0 أو 1.

السمة	الوصف	مثال
FALSE_TEXT	يحدد السلسلة المراد عرضها للقيم الخاطئة.	FALSE_TEXT> "غير متوفر". <
TRUE_TEXT	يحدد السلسلة المراد عرضها للقيم الحقيقية.	TRUE_TEXT "متوفر في المخزون". <

إنشاء طريقة عرض

بمجرد إنشاء السؤال لتقريرك، تكون جاهزا لتخصيص كيفية تصور البيانات. يمكنك القيام بذلك على علامة التبويب عرض في لوحة السؤال.

بشكل افتراضي، يتم تقديم تقريرك كجدول مع المقاييس التي اخترتها كأعمدة والبيانات كصفوف. هذا ما يتم عرضه أثناء تطوير سؤالك. على علامة التبويب عرض، يمكنك تخصيص الجدول أو تحديد نوع عرض آخر.

عند تحديد نوع عرض، يمكنك عندئذ التحديد من بين عدد من خيارات العرض وخيارات التصميم. تعتمد الخيارات على نوع العرض الذي تحدده. أثناء تحديد الخيارات وتخصيص طريقة العرض، تتم معاينة اختياراتك في جزء التقرير أثناء التنقل.

ليست كل أنواع العروض مناسبة لتقريرك. ستحتاج إلى التفكير في نوع المخطط الذي سيعمل بشكل أفضل مع بياناتك. بعض المخططات هي الأفضل في إظهار العلاقة بين عدة أجزاء من المعلومات ، بينما يمكن للآخرين عرض الاتجاهات بشكل أفضل بمرور الوقت. يمكن لبعض أنواع طرق العرض معالجة مقاييس متعددة ، بينما يمكن للآخرين عرض مقياس واحد فقط.

أنواع طرق العرض المتوفرة

فيما يلي أنواع طرق العرض المتوفرة حاليا. يحتوي كل نوع عرض على خيارات نمط للتحكم في التسميات والنص والألوان وما إلى ذلك.

- مخطط مساحي
- مخطط شريطي
- مخطط عمودي
- الرسم البياني المركب
- مخطط المقياس
- مخطط العنوان
- مخطط عنوان KPI
- مخطط ترتيب KPI
- مخطط خطي

- مخطط دائري
- مخطط مبعثر
- عرض الجدول
- طريقة عرض سحابة الكلمات

مخطط مساحي

تعرض المخططات المساحية بيانات مشابهة للمخطط الخطي، ولكن مع ملء المنطقة الواقعة أسفل الخط. غالبا ما تستخدم المخططات المساحية لعرض:

- تكوين المجموع والأجزاء التي تضيف ما يصل إلى الكل
- حجم التغيير
- الفرق بين اتجاهين أو أكثر يمكن أن تتعامل

المخططات المساحية مع مقاييس متعددة.

يمكنك اختيار أحد خيارات المخطط التالية للمرئيات الخاصة بك.

الخيار	الوصف
التراكب	(افتراضي) يعرض المنطقة أسفل أسطر متعددة لإظهار العلاقة عبر الفئات.
تراكب مع علامات	تراكب المخطط بنقاط تمثل نقاط بيانات فردية على الخطوط.
مكدسه	يعرض المنطقة تحت أسطر متعددة واحدا فوق الآخر لإظهار مقارنة بين الفئات.
مكدسة بأقلام التحديد	تراكب المخطط بنقاط تمثل نقاط بيانات فردية على الخطوط المكدسة.

بمجرد تحديد خيار المخطط المطلوب ، يمكنك بعد ذلك تخصيص المخطط الخاص بك بشكل أكبر باستخدام عناصر التحكم هذه:

- أسطورة
- التصميم
- القاب

- خيارات الشبكة
- عرض المحور
- تنسيق سلسلة البيانات
- عرض الاستثناءات

مخطط شريطي

تعرض المخططات الشريطية المعلومات كأشرطة أفقية على طول المحور ص، منفردة أو مكدسة. يمكن استخدام هذا النوع من المرئيات لعرض ما يلي بشكل فعال:

- توزيع البيانات مثل الاتجاهات والنطاقات
- مقارنة بين مجموعات القيم
- الاتجاه الذي يتطور بمرور الوقت يمكن

للمخططات الشريطية التعامل مع مقاييس متعددة.

يمكنك اختيار أحد خيارات المخطط التالية للمرئيات الخاصة بك.

الخيار	الوصف
2D	(افتراضي) يتم تقديم الأشرطة في بعدين ، شريط واحد لكل مقياس.
2D مكدسة	يتم تقديم الأشرطة في بعدين بمقاييس متعددة مكدسة لإظهار علاقة العناصر الفردية بالكل.
تبديل الاحتفاظ بالإجماليات	يعرض القيمة الإجمالية على المخطط كشريط إضافي يسمى "المجموع".

ملاحظة لعرض القيمة الإجمالية كعمود إضافي يجب أولا التحديد مع الإجماليات في قسم المجموعة من السؤال خشب.

بمجرد تحديد خيار المخطط المطلوب ، يمكنك بعد ذلك تخصيص المخطط الخاص بك بشكل أكبر باستخدام عناصر التحكم هذه:

- أسطورة
- التصميم

- القاب
- خيارات الشبكة
- عرض المحور
- تنسيق سلسلة البيانات
- عرض الاستثناءات

مخطط عمودي

تعرض المخططات العمودية المعلومات كأشرطة عمودية على طول المحور X الأفقي، منفردة أو مكدسة. يمكن استخدام هذا النوع من المرئيات لعرض ما يلي بشكل فعال:

- توزيع البيانات مثل الاتجاهات والنطاقات
- مقارنة بين مجموعات القيم
- اتجاه يتطور بمرور الوقت يمكن للمخططات

العمودية التعامل مع مقاييس متعددة.

يمكنك اختيار أحد خيارات المخطط التالية للمرئيات الخاصة بك.

الخيار	الوصف
2D	(افتراضي) يتم عرض الأعمدة في بعدين ، عمود واحد لكل مقياس.
2D مكدسة	يتم تقديم الأعمدة في بعدين مع مقاييس متعددة مكدسة لإظهار علاقة العناصر الفردية بالكل.
تبديل الاحتفاظ بالإجماليات	عرض القيمة الإجمالية على المخطط كعمود إضافي المسمى "الإجمالي".

ملاحظة لعرض القيمة الإجمالية كعمود إضافي يجب أولا التحديد مع الإجماليات في قسم المجموعة من السؤال خشب.

بمجرد تحديد خيار المخطط المطلوب ، يمكنك بعد ذلك تخصيص المخطط الخاص بك بشكل أكبر باستخدام عناصر التحكم هذه:

- أسطورة
- التصميم
- القاب
- خيارات الشبكة
- عرض المحور
- تنسيق سلسلة البيانات
- عرض الاستثناءات

الرسم البياني المركب

تتضمن المخططات المركبة كلا من الأعمدة والخطوط. وهي مفيدة عند مقارنة مجموعتين من القيم مثل التنبؤات والقيم الفعلية. يمكنهم التعامل مع تدابير متعددة.

يمكنك تخصيص المخطط باستخدام عناصر التحكم التالية:

- أسطورة
- التصميم
- القاب
- خيارات الشبكة
- عرض المحور
- تنسيق سلسلة البيانات
- عرض الاستثناءات

مخطط المقياس

تعرض مخططات المقاييس قيمة مقياس واحد كإبرة على قرص، مثل عداد السرعة. غالبا ما يتم استخدامها لعرض مقياس مهم واحد أو اتجاه يتطور بمرور الوقت.

يمكنك تخصيص المخطط باستخدام عناصر التحكم التالية:

- التصميم
- القاب
- خيارات القياس
- نطاقات

مخطط العنوان

يمكن استخدام مخططات العناوين لعرض مقياس مهم كرقم واحد ، دون أي تفاصيل أو انحرافات أخرى. غالبا ما يتم تجميعها مع تقارير أخرى من هذا القبيل على لوحة معلومات لإعطاء لقطة فورية للحالة الحالية لمؤسستك.

يمكنك تخصيص المخطط باستخدام عناصر التحكم التالية:

- التصميم
- القاب
- خيارات العنوان
- نطاقات

مخطط عنوان KPI

تعرض مخططات عناوين KPI قيمة واحدة تمثل مؤشر أداء رئيسي (KPI) قد يجد المستخدمون أنه من المفيد معرفته. يستخدم عنوان KPI مؤشرات الأداء الرئيسية التي تم تكوينها في صفحة تكوين KPI (إدارة التطبيقات > الإدارة > مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)).

يتيح لك هذا المخطط الحصول على رؤى من:

- مقياس مثل متوسط وقت المعالجة ودقة المكالمة الأولى وما إلى ذلك
- مؤشر أداء رئيسي عبارة عن مجموعة مجمعة من القيم التي تم إنشاؤها من صيغة مخصصة
- الحدود المقترحة التي تحرك الإجراء يمكنك

تخصيص الرسم البياني الخاص بك باستخدام:

- التصميم
- القاب
- خيارات عنوان KPI

مخطط ترتيب KPI

تصور مخططات تصنيف KPI البيانات مع تضمين العديد من المجموعات الفرعية ، مثل أعضاء الفريق أو الفرق في القسم. على سبيل المثال، يمكن أن يوضح هذا المخطط مدى نجاح الوكلاء في تحقيق أهدافهم، باستخدام الألوان والأسهم للإشارة إلى التغيير.

يتيح لك هذا المخطط الحصول على رؤى من:

- مقياس مثل متوسط وقت المعالجة ودقة المكالمة الأولى وما إلى ذلك
- مؤشر أداء رئيسي عبارة عن مجموعة مجمعة من القيم التي تم إنشاؤها من صيغة مخصصة

- متغيرات متعددة في مجموعة
- الحدود المقترحة التي تحرك الإجراء يمكنك

تخصيص هذا المخطط باستخدام:

- التصميم
- القاب
- خيارات ترتيب KPI

مخطط خطي

تعرض المخططات الخطية البيانات في سلسلة. هذا هو نوع المخطط الوحيد الذي يمكن أن يتضمن خط اتجاه. غالبا ما تستخدم المخططات الخطية لعرض المعلومات التالية:

- توزيع البيانات مثل الاتجاهات والنطاقات والقيم المتطرفة والاتجاهات
- مقارنة بين مجموعات القيم
- اتجاه بمرور الوقت عند استخدام محاور متعددة
- العلاقة بين مقياس وآخر

يمكنك اختيار أحد خيارات المخطط التالية للمرئيات الخاصة بك.

الخيار	الوصف
مستقيم	(افتراضي) خط مستقيم من نقطة بيانات إلى أخرى.
مباشرة مع أقلام التحديد	خط مستقيم من نقطة بيانات إلى أخرى مع نقاط تمثل كل نقطة بيانات.
علامات	يتم عرض النقاط عند كل نقطة بيانات بدون خط يربطها.
منحني	يربط خط التقويس السلس كل نقطة بيانات بالنقطة التالية.
منحني بأقلام تحديد	يربط خط التقويس السلس كل نقطة بيانات بالنقطة التالية بالنقاط تمثل نقاط البيانات.

بمجرد تحديد خيار المخطط المطلوب ، يمكنك بعد ذلك تخصيص المخطط الخاص بك بشكل أكبر باستخدام عناصر التحكم هذه:

- أسطورة
- التصميم
- القاب
- خيارات الشبكة
- عرض المحور
- تنسيق سلسلة البيانات
- عرض الاستثناءات

مخطط دائري

تعرض المخططات الدائرية مجموع مقياس واحد كدائرة كاملة، وتعرض حجم المكونات التي تشكل تلك الدائرة. تكون المخططات الدائرية أكثر فاعلية عندما يكون لديك عدد محدود من فئات البيانات التي تشكل جزءا من مجموعة واحدة.

يمكنك تخصيص المخطط باستخدام عناصر التحكم التالية:

- أسطورة
- التصميم
- القاب
- خيارات المخطط الدائري
- عرض الاستثناءات

مخطط مبعثر

تظهر المخططات المبعثرة الارتباطات بين مجموعات القيم التي لا يمكن تمثيلها في سلسلة أو فاصل زمني. إنها مفيدة لعرض:

- مقارنة بين مجموعات القيم
- توزيع الاتجاهات والميول ونطاقات المعلومات والقيم المتطرفة
- العلاقة بين مقياسين

يمكن للمخططات المبعثرة التعامل مع مقاييس متعددة. إذا كان لديك ثلاثة مقاييس، يصبح المخطط المبعثر مخططا فقاعيا. المخطط الفقاعي هو امتداد لمخطط مبعثر يستخدم للنظر في العلاقات بين ثلاثة مقاييس. تتوافق كل نقطة في مخطط فقاعي مع نقطة بيانات واحدة ، ويشار إلى قيم المقاييس لكل نقطة بالموضع الأفقي والموضع الرأسي وحجم النقطة.

يمكنك تخصيص المخطط باستخدام عناصر التحكم التالية:

- التصميم
- القاب
- خيارات الشبكة
- عرض المحور
- تنسيق سلسلة البيانات

عرض الجدول

عرض الجدول هو نوع العرض الافتراضي والمرئيات الأساسية. تعرض الجداول معلومات رقمية ويمكن استخدامها مع مقاييس متعددة. ويمكن فرزها بترتيب تصاعدي أو تنازلي حسب أي عمود بالنقر فوق رأس ذلك العمود.

يمكنك اختيار أحد خيارات الجدول التالية لمرئيات الجدول الخاص بك.

الخيار	الوصف
كامل	(افتراضي) يعرض الجدول مع رؤوس الأعمدة والصفوف. رأس العمود فقط
	يعرض الجدول مع رؤوس الأعمدة فقط.
رأس الصف فقط	يعرض الجدول مع رؤوس الصفوف فقط.
الاتفاق	يعرض الجدول مع كل من رؤوس الأعمدة والصفوف في أصغر مساحة ممكنة.
مضغوط (رأس العمود فقط)	يعرض الجدول مع رؤوس الأعمدة فقط في أصغر مساحة ممكنة.
الخلايا فقط	يعرض بيانات التقرير بدون رؤوس الأعمدة أو الصفوف.

بمجرد تحديد خيار الجدول المطلوب، يمكنك بعد ذلك تخصيص الجدول الخاص بك بشكل أكبر باستخدام عناصر التحكم هذه:

- التصميم
- القاب
- نمط الجدول
- عرض الاستثناءات

طريقة عرض سحابة الكلمات

تظهر طرق عرض سحابة الكلمات تكرار كلمات معينة من خلال جعل حجم الكلمة متناسبا مع تكرار استخدامها. هذا النوع من التصور بسيط وسهل الفهم ، ويوفر معلومات محددة في لمحة. ومع ذلك ، لا ينبغي استخدام سحابة الكلمات للتحليل الذي يتطلب الدقة والدقة. في كثير من الأحيان ، يمكن أن يتسبب شكل الحروف في الكلمة (إذا كان لديهم صاعدون أو أحفاد) وطول الكلمة في جذب بعض الكلمات اهتماما أكثر من غيرها.

ملاحظة يمكن تكوين طول الكلمات والعبارات المعروضة في مرئيات سحابة الكلمات استنادا إلى احتياجاتك وحالات استخدام العمل. إذا أردت القيام بذلك، فاتصل بفريق دعم Cisco.

يمكنك تخصيص سحابة الكلمات الخاصة بك باستخدام عناصر التحكم هذه:

- التصميم
- القاب
- عرض الاستثناءات

خيارات التصميم

بمجرد تحديد نوع العرض وخيار العرض ، يمكنك تخصيص المخطط الخاص بك بشكل أكبر باستخدام خيارات التصميم. يصف هذا القسم كل خيار من خيارات التصميم المتوفرة.

ملاحظة لا تتوفر كافة خيارات التصميم لكل نوع من أنواع المخططات.

- عرض المحور
- تنسيق سلسلة البيانات
- عرض الاستثناءات
- خيارات القياس
- خيارات الشبكة
- خيارات العنوان
- خيارات عنوان KPI
- خيارات ترتيب KPI
- أسطورة
- خيارات المخطط الدائري
- نطاقات

- التصميم
- نمط الجدول
- القاب

عرض المحور

يتضمن عنصر التحكم في عرض المحور أدوات لتكوين المحورين X و Y. يمكنك تكوين محاور متعددة.

المحور X

الحقل	الوصف
المحور X	إظهار المحور X أو إخفاؤه في الرسم البياني. يتم عرض عناصر التحكم فقط إذا اخترت إظهار المحور. اللون—حدد اللون الذي يتم عرض المحور X وتسميته به. علامات التجزئة—حدد خانة الاختيار هذه لعرض علامات التجزئة بجانب تسميات المحور. خطوط الشبكة—حدد خانة الاختيار هذه لعرض خطوط الشبكة الرأسية للمحور X داخل المخطط.
العنوان	إظهار عنوان لبيانات المحور X أو إخفاؤه. يتم عرض عناصر التحكم فقط إذا اخترت إظهار العنوان. مربع نص—أدخل عنوان المحور X. الخط—حدد الخط وحجمه لعنوان المحور X. إذا اخترت "موروث"، استخدام الخط الذي حددته في قسم "التصميم". الاتجاه—اختر الزاوية التي يتم توجيه عنوان المحور X نحوها. الإعداد الافتراضي هو **0** (بدون زاوية).
تسميات	التسميات—حدد ما إذا كان سيتم عرض تسميات المحور X وكيفية عرضها. الافتراضي ، تلقائي ، يعين التسميات عموديا. إذا قمت بتحديد تشغيل، فإن التسميات

الحقل	الوصف
	يتم تعيينها أفقيا. إذا قمت بتحديد إيقاف، فلن يتم عرض أي تسميات. الخط—حدد الخط وحجمه لتسميات المحور X. إذا اخترت "موروث"، استخدام الخط الذي حددته في قسم "التصميم".

المحور Y (أساسي وثانوي و3 و4)

يمكن أن تحتوي بعض المخططات على محاور Y متعددة. في هذه الحالة ، سيكون هناك العديد من مفاتيح تبديل إظهار / إخفاء المحور Y. الحقول اللازمة لتكوين هذه المحاور هي نفسها لكل منها.

الحقل	الوصف
المحور Y (الابتدائي والثانوي و3 و4)	إظهار المحور ص أو إخفاؤه في المخطط. يتم عرض عناصر التحكم فقط إذا اخترت إظهار المحور. اللون—حدد اللون الذي يتم عرض المحور ص والتسميات الخاصة به. لون السلسلة—حدد اللون الذي يتم عرض سلسلة المحور ص به. علامات التجزئة—حدد خانة الاختيار هذه لعرض علامات التجزئة بجانب تسميات المحور. خطوط الشبكة—حدد خانة الاختيار هذه لعرض خطوط شبكة المحور Y الأفقية داخل المخطط. الحد الأدنى—لتعيين الحد الأدنى لقيمة المحور. الحد الأقصى—لتعيين القيمة القصوى للمحور. الفاصل الزمني للتحديد—لتعيين قيمة الزيادات التي سيتم استخدامها على المحور. التجزئات الثانوية - تحدد عدد التجزئات التي يتم عرضها بين كل فاصل زمني لعلامة مرقمة على المحور.
العنوان	إظهار عنوان لبيانات المحور ص أو إخفاؤه. يتم عرض عناصر التحكم فقط إذا اخترت إظهار العنوان.

الحقل	الوصف
	مربع نص—أدخل عنوان المحور ص. الخط—حدد الخط وحجمه لعنوان المحور X. إذا اخترت "موروث"، استخدام الخط الذي حددته في قسم "التصميم". الاتجاه—اختر الزاوية التي يتم توجيه عنوان المحور ص نحوها. الإعداد الافتراضي هو **270** (جانبي).
تسميات	التسميات—حدد ما إذا كان سيتم عرض تسميات المحور Y وكيفية عرضها. يقوم الإعداد الافتراضي، تلقائي، بتعيين التسميات أفقيا. إذا قمت بتحديد تشغيل، يتم تعيين التسميات أفقيا. إذا قمت بتحديد إيقاف، فلن يتم عرض أي تسميات. الخط—حدد الخط وحجمه لتسميات المحور ص. إذا اخترت "موروث"، استخدام الخط الذي حددته في قسم "التصميم". تنسيق—حدد التنسيق لتسميات المحور ص. بشكل افتراضي، يتم تعيين ذلك على تلقائي، حيث يتم اكتشاف تنسيق نص التسمية تلقائيا . وإلا، اختر رمز عملة أو نسبة مئوية.

تنسيق سلسلة البيانات

يسمح لك عنصر التحكم "تنسيق سلسلة البيانات" بتخصيص لون الفئات والسلاسل وتباعدها.

ملاحظة لا يتوفر كل عنصر تحكم لكل خيار مخطط.

الحقل	الوصف
جميع المسلسلات	تباعد الأشرطة—يحدد مقدار المسافة بين الفئات والسلاسل على المخطط.
<التدبير المحدد>	المحور—حدد المحور الذي تريد تنسيقه. اللون—اختر لون علامات المخطط الشريطي/العمود/الخطي/المبعثر على المحور المحدد. بالنسبة للمخططات المساحية، يحدد هذا أيضا

الحقل	الوصف
	لون المنطقة تحت الخط. عرض الخط—اختر عرض الخط الذي يظهر في المخطط. العلامات—اختر نوع العلامة لتمثيل كل نقطة بيانات على حدة. حجم العلامة—اختر حجم العلامة المحددة. النوع—اختر كيفية عرض البيانات كعمود أو خط أو خط منحني.
تسميات البيانات	إظهار تسميات البيانات أو إخفاؤها في المخطط. يتم عرض هذه التسميات في نهاية الأشرطة أو الأعمدة، أو بجوار علامات البيانات. يتم عرض عناصر التحكم فقط إذا اخترت إظهار التسميات. التصنيفات—اختر تفعيل تصنيفات البيانات أو إيقافها. الخط—حدد الخط وحجمه ولون الخط الذي تريد عرض نص التسمية به. إذا اخترت "موروث"، استخدام الخط الذي حددته في قسم "التصميم". تنسيق—اختر تنسيق التسميات. إذا قمت بتحديد تلقائي، يتم تحديد التنسيق بواسطة المقياس. التخطيط—اختر كيفية عرض التسميات: مستقيمة أو ملفوفة أو مبتورة أو زاوية.

عرض الاستثناءات

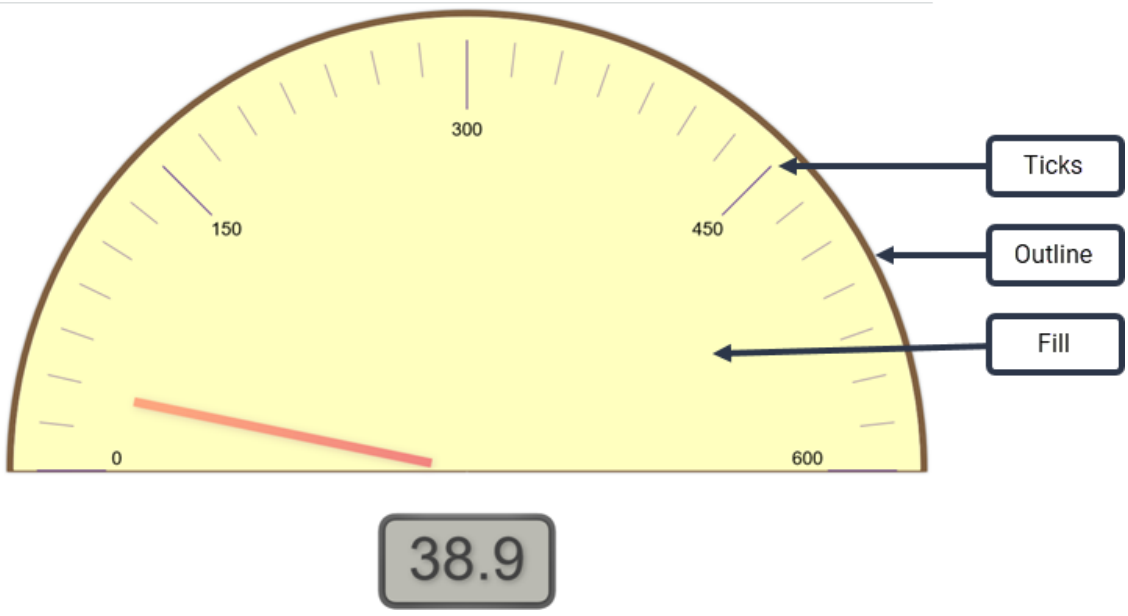
يقوم عنصر التحكم "عرض الاستثناءات" بتكوين كيفية عرض نتيجة بدون بيانات في تقريرك.

الحقل	الوصف
عرض	حدد إما أيقونة ونص (الافتراضي) أو نص من القائمة المنسدلة. إذا اخترت "الرمز" و"نص"، عرض رسم بياني شريطي أزرق مع

الحقل	الوصف
	رسالة نصية مطلوبة، مثل هذه: إذا اخترت نص، عرض الرسالة النصية التي قمت بتكوينها فقط.
نص	أدخل السلسلة النصية التي تريد عرضها في حالة عدم وجود بيانات.
الخط	حدد الخط ونمط الخط وحجمه ولون الخط الذي تريد عرض النص به. إذا اخترت "موروث"، استخدام الخط الذي حددته في قسم "التصميم".

خيارات القياس

يتيح لك قسم خيارات المقياس تخصيص مخطط المقاييس.



ملاحظة يمكن أن يتضمن المقياس أيضا مؤشرات النطاق. يتم تكوين هذا باستخدام عنصر تحكم النطاقات .

الحقل	الوصف
الوان	انقر فوق المربع لفتح لوحة الألوان. مخطط تفصيلي—اختر لون المخطط التفصيلي للمقياس. تعبئة—اختر لون وجه المقياس. التجزئة—اختر لون علامات التجزئة للمقياس.
الحجوم	مخطط تفصيلي—قم بتكوين عرض القوس الذي يحدد المقياس. الإبرة—لتكوين عرض الإبرة.

خيارات الشبكة

يتيح لك عنصر تحكم خيارات الشبكة تخصيص اللون المطبق على خلفية الشبكة وعلى خطوط الشبكة.

الحقل	الوصف
لون الخلفية	انقر فوق المربع لاختيار لون لخلفية الشبكة من لوحة الألوان.
لون الخط	انقر فوق المربع لاختيار لون لخطوط الشبكة من لوحة الألوان .

خيارات العنوان

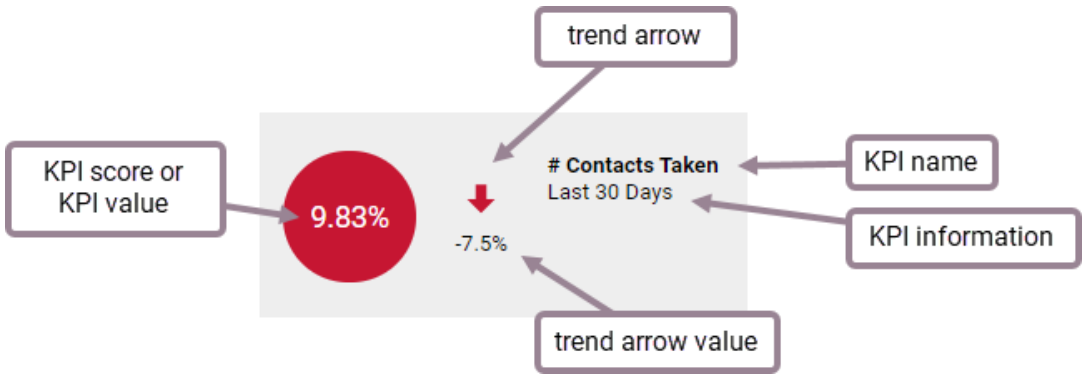
يسمح لك عنصر التحكم "خيارات العنوان" بتخصيص شكل العنوان، وتضمين الحدين الأعلى والأدنى للقيمة إذا رغبت في ذلك.

الحقل	الوصف
خط العنوان	حدد الخط ونمط الخط وحجمه ولونه المراد عرضه العنوان. إذا اخترت "موروث"، استخدام الخط ونمط الخط الذي حددته في قسم "التصميم". إذا قمت بتحديد "تلقائي " لحجم الخط، تغيير حجم الخط ليلائم المساحة المتوفرة.

الحقل	الوصف
	انقر فوق مربع اللون لتحديد لون لنص العنوان. بشكل افتراضي، يتم تحديد استخدام اللون الموروث. يجب إلغاء تحديد خانة الاختيار هذه لتحديد لون مخصص.
الحد الأقصى للحجم	يتيح لك تحديد الحد الأقصى لحجم خط العنوان. إذا كنت حدد حجم خط عنوان معين، ويتم تعيين هذا الحقل افتراضيا إلى بلا. إذا قمت بتحديد تلقائي لحجم خط العنوان، يمكنك عندئذ تحديد الحد الأقصى للحجم.
إظهار الحدود	إظهار أو إخفاء حدود النطاق الدنيا والقصوى ل قيمة العنوان. يتم تعيين هذه القيم في عنصر تحكم النطاقات . إذا اخترت إظهار الحدود ، فيمكنك عندئذ تحديد الخط ونمط الخط وحجم الخط ولون الخط لنص الحدود. بشكل افتراضي، يتم استخدام الخط ونمط الخط الذي حددته في قسم التصميم. إذا قمت بتحديد "تلقائي " لحجم الخط، تغيير حجم الخط ليلائم المساحة المتوفرة. انقر مربع اللون لتحديد لون لنص الحدود. بشكل افتراضي، يتم تحديد استخدام اللون الموروث. يجب إلغاء تحديد خانة الاختيار هذه لتحديد لون مخصص.

خيارات عنوان KPI

يمكنك عنصر التحكم "خيارات عنوان KPI" من عرض معلومات حول مؤشر الأداء الرئيسي أو إخفائها.



الحقل	الوصف
عرض العنوان	اختر عرض درجة KPI أو قيمة KPI في الدائرة الملونة. يمكن الاطلاع على مزيد من التفاصيل حول درجة أو قيمة KPI عن طريق التمرير فوق الرقم. يتم تكوين لون الدائرة في نموذج البيانات وهو ليس شيئا يمكنك تخصيصه لتقاريرك الخاصة. يمكن أن تكون الدائرة حمراء أو صفراء أو خضراء ، اعتمادا على قيمة مؤشر الأداء الرئيسي.
إظهار اسم KPI	إظهار أو إخفاء اسم مؤشر الأداء الرئيسي.
إظهار معلومات KPI	إظهار أو إخفاء معلومات حول KPI.
إظهار سهم الاتجاه	إظهار أو إخفاء سهم يشير إلى اتجاه KPI. إظهار قيمة سهم
الاتجاه	إظهار قيمة اتجاه KPI أو إخفاؤها.

خيارات ترتيب KPI

يمكنك عنصر التحكم "خيارات ترتيب KPI" من عرض أو إخفاء معلومات حول مؤشرات الأداء الرئيسية المتعددة.

الحقل	الوصف
عرض العنوان	اختر عرض درجة KPI أو قيمة KPI في الدائرة الملونة. يمكن الاطلاع على مزيد من التفاصيل حول درجة أو قيمة KPI من خلال

الحقل	الوصف
	مرر مؤشر الماوس فوق الرقم. يتم تكوين لون الدائرة في نموذج البيانات وهو ليس شيئا يمكنك تخصيصه لتقاريرك الخاصة. يمكن أن تكون الدائرة حمراء أو صفراء أو خضراء ، اعتمادا على قيمة مؤشر الأداء الرئيسي.
إظهار اسم KPI	إظهار أو إخفاء اسم مؤشر الأداء الرئيسي.
إظهار معلومات KPI	إظهار أو إخفاء معلومات حول KPI.
إظهار سهم الاتجاه	إظهار أو إخفاء سهم يشير إلى اتجاه .KPIإظهار قيمة سهم
الاتجاه	إظهار قيمة اتجاه KPI أو إخفاؤها.

أسطورة

يمكنك عنصر التحكم وسيلة الإيضاح من تكوين مكان وجود وسيلة إيضاح المخطط (شرح المقياس الذي يمثله اللون) وحجم خط وسيلة الإيضاح.

الحقل	الوصف
تحديد الموقع	حدد مكان عرض وسيلة الإيضاح، في أعلى المخطط أو أسفله أو على يمينه. إذا اخترت تحديد موقعه في أعلى أو أسفل المخطط ، ترتيب وسيلة الإيضاح أفقيا ؛ إذا اخترت تحديد موقعه على الجانب الأيمن، وضعه عموديا. يمكنك أيضا تحديد "بلا " حتى لا يتم عرض وسيلة إيضاح.
حجم	اختر حجم النقطة لخط وسيلة الإيضاح.

خيارات المخطط الدائري

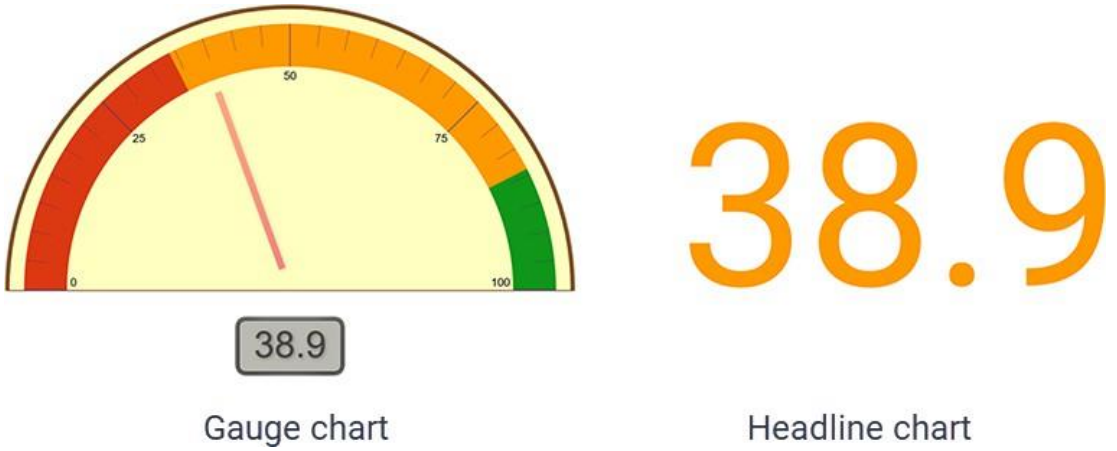
يمكنك عنصر التحكم خيارات المخطط الدائري من تكوين التسميات المطبقة على المخطط الدائري.

الحقل	الوصف
عرض التسميات	اختر إظهار التسميات أو إخفائها. إذا قمت بتحديد تلقائي، فإن التسمية لا يمكن تغيير الموقف. إذا حددت تشغيل، فيمكن لجميع الخيارات

الحقل	الوصف
	يتم تكوينها.
المحتويات	اختر المعلومات التي يعرضها التسمية.
اللون	حدد لون نص التسمية.
حجم	قم بتكوين حجم نقطة نص التسمية.
موضع	حدد موضع نص التسمية بالنسبة إلى حافة المخطط الدائري. ▪ إذا كان الموضع الذي تحدده هو 1.1 أو أكبر، تظهر التسمية خارج حافة المخطط الدائري. ▪ إذا كان الموضع الذي تحدده هو 1، فستظهر التسمية في الخارج ولكنها تلامس حافة المخطط الدائري تقريبا. ▪ إذا كان الموضع الذي تحدده أقل من 1، فستظهر التسمية داخل حافة المخطط الدائري.

نطاقات

يسمح لك عنصر تحكم النطاقات بتخصيص القيم والألوان المستخدمة للإشارة إلى النطاقات. ينطبق عنصر التحكم هذا على مخططات المقاييس والعناوين، كما هو موضح في هذا الرسم:



في مخططات المقاييس، يشار إلى النطاق كشريط ملون على المقياس. في مخططات العنوان، تتم الإشارة إلى النطاق من خلال اللون المطبق على العنوان.

الحقل	الوصف
الحد الادني	قم بتعيين أدنى قيمة لتضمينها في المخطط. يتم عرض هذه القيمة في خيارات العنوان إذا كان عنصر التحكم هذا إظهار الحدود قيد التشغيل.
منخفضة	قم بتعيين القيمة التي تفصل النطاق المنخفض عن النطاق المتوسط.
مرتفعة	قم بتعيين القيمة التي تفصل النطاق المتوسط عن النطاق العالي.
الحد الاقصي	قم بتعيين أعلى قيمة لتضمينها في المخطط. يتم عرض هذه القيمة في خيارات العنوان إذا كان عنصر التحكم هذا إظهار الحدود قيد التشغيل.
خانة الاختيار "الألوان"	حدد خانة الاختيار هذه لتمكين النطاقات على المخطط. إذا قمت بتعيين قيم النطاق وتم إلغاء تحديد خانة الاختيار هذه، ولن تدخل النطاقات حيز التنفيذ في المخطط.
مربعات اختيار اللون	اختر الألوان التي تريد تمثيل النطاقات التي لديك تكوين. لاحظ موضع مربعات الألوان ؛ يتم وضعهما بين القيمتين اللتين تعملان كقيمة النطاق الأدنى والأعلى التي سيمثلها اللون. بشكل افتراضي، تكون الألوان حمراء للقيم المنخفضة، وصفراء للمتوسطة، وخضراء للقيم العالية. يمكنك تخصيص الألوان لتلك التي تختارها.

التصميم

يتيح لك عنصر تحكم النمط تكوين الخط الافتراضي ولون الخلفية المستخدم في المخطط.

الحقل	الوصف
نص	حدد الخط ونمط الخط واللون الذي تريد عرض النص به في المخطط. انقر فوق مربع اللون لتحديد لون للنص.
لون الخلفية	انقر فوق مربع اللون لاختيار لون الخلفية المراد استخدامه فيه الرسم البياني.

نمط الجدول

يسمح لك عنصر التحكم "نمط الجدول" بتخصيص رؤوس الجداول وصفوفها.

الحقل	الوصف
الخطوط	حجم خط الجدول—اختر حجم النقطة لكل النص في الجدول. عناوين الصفوف—اختر نمط خط ولونه لعناوين الصفوف. إذا اخترت موروث، استخدام النمط الذي حددته في قسم التصميم. عناوين الأعمدة—اختر نمط خط ولونه لعناوين الأعمدة. إذا اخترت موروث، استخدام النمط الذي حددته في قسم التصميم. الخلايا—اختر نمط خط ولونه لخلايا الجدول الفردية. إذا اخترت موروث، استخدام النمط الذي حددته في قسم التصميم. التجميعات—اختر نمط خط ولونه للتجميعات. إذا اخترت موروث، استخدام النمط الذي حددته في قسم التصميم.
الوان	عناوين الصفوف—لتغيير لون الخلفية لعناوين الصفوف. عناوين الأعمدة—قم بتغيير لون الخلفية لعناوين الأعمدة. الخلايا—قم بتغيير لون خلفية خلايا الجدول.
الاعمده	عناوين الصفوف—قم بتعيين عرض عناوين الصفوف بالبكسل. عناوين الأعمدة—قم بتعيين عرض عناوين الأعمدة بالبكسل. ملاحظة لا يمكنك تعيين عناوين الصفوف أو الأعمدة الفردية إلى عروض معينة. يتم تعيين جميع عناوين الصفوف والأعمدة على نفس العرض باستخدام عنصر التحكم هذا.
ارتفاع رأس العمود	عدد الصفوف—لتعيين ارتفاع صف عنوان العمود في شروط ارتفاع الصف. على سبيل المثال، إذا قمت بتعيين هذا إلى 2، فسيكون طول صف عنوان العمود صفين.

الحقل	الوصف
موضع	أفقي—لتعيين الوضع الأفقي للجدول في نافذة عارض التقرير. رأسي—لتعيين الموضع الرأسي للجدول في نافذة عارض التقرير.

القاب

يسمح لك عنصر التحكم "العناوين" بتخصيص عنوان التقرير والعنوان الفرعي للتقرير والنص الإجمالي.

الحقل	الوصف
إظهار العنوان	لتشغيل عنوان المخطط وإيقاف تشغيله. يتم وضع العنوان فوق الرسم البياني. عند تشغيلها، يتم عرض خيارات التهيئة: خط العنوان—حدد الخط ونمطه وحجمه ولونه لعرض عنوان المخطط. إذا اخترت "موروث"، استخدام الخط ونمط الخط الذي حددته في قسم "التصميم". المحاذاة—اختر محاذاة لعنوان المخطط. العمل كارتباط تكبير/تصغير تشعبي في لوحات المعلومات—حدد خانة الاختيار هذه لجعل عنوان المخطط رابطا تشعبيا يفتح المخطط للعرض التفصيلي.
إظهار الترجمة	لتشغيل العنوان الفرعي للمخطط وإيقاف تشغيله. يتم وضع العنوان الفرعي أسفل الرسم البياني. عند تشغيلها، يتم عرض خيارات التهيئة: خط الترجمة—حدد الخط ونمط الخط وحجمه ولونه لعرض العنوان الفرعي للمخطط. إذا اخترت "موروث"، استخدام الخط ونمط الخط الذي حددته في قسم "التصميم". محاذاة—اختر محاذاة للعنوان الفرعي للمخطط.
تجاوز إجمالي النص الافتراضي	يتيح لك تجاوز إجمالي النص الافتراضي بسلسلة نصية مخصصة. أدخل سلسلتك النصية المخصصة في مربع النص.

تكوين الفرز الافتراضي للتقرير

يمكنك تكوين كيفية فرز المعلومات في تقريرك بشكل افتراضي على علامة التبويب فرز في لوحة السؤال. يمكنك الفرز حسب البيانات أو حسب الفئات ، ولكن ليس حسب كليهما.

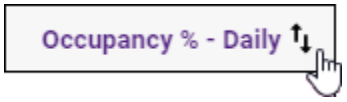
فرز البيانات

يسمح لك عنصر التحكم "فرز البيانات" بتكوين الطريقة التي يتم بها فرز عمود في الجدول بشكل افتراضي. يمكنك تكوين عمود واحد فقط.

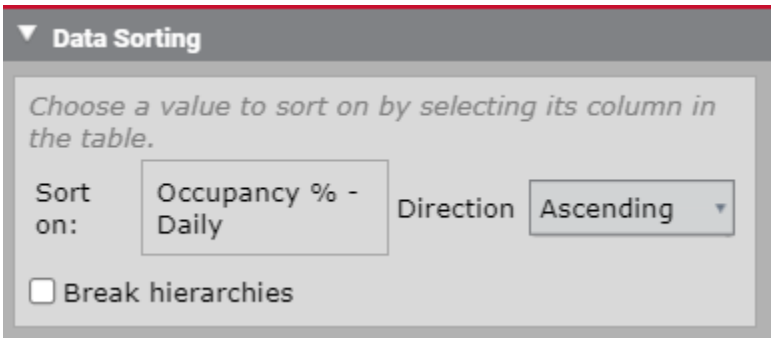
حتى إذا قمت بتعيين اتجاه فرز افتراضي، يمكن لأي شخص يعرض الجدول عكس الفرز بالنقر فوق سهم الفرز في رأس العمود. يقوم عنصر التحكم هذا بتعيين اتجاه الفرز الافتراضي فقط.

تكوين اتجاه الفرز الافتراضي لعمود

1. في تقرير من نوع عرض الجدول، حدد علامة التبويب فرز في لوحة السؤال.
2. في جزء معاينة التقرير، مرر مؤشر الماوس فوق رأس العمود الذي تريد فرز الجدول وفقا له حتى تظهر أسهم الفرز.



3. انقر فوق أسهم الفرز. ينتج عن النقرة الأولى فرز تصاعدي (سهم لأعلى). انقر مرة أخرى لتغيير الفرز إلى تنازلي (سهم لأسفل). ينعكس اختيار الفرز الخاص بك في حقول التحكم في فرز البيانات.



4. يمكنك تغيير اتجاه الفرز إما باستخدام الحقل المنسدل "الاتجاه " أو بالنقر فوق سهم الفرز في رأس العمود مرة أخرى.

5. (اختياري) حدد خانة الاختيار فواصل التسلسلات الهرمية لتطبيق ترتيب الفرز هذا على الجدول بأكمله بغض النظر عن التجميعات الأخرى.

حذف اتجاه الفرز الافتراضي لعمود

- في عنصر تحكم فرز البيانات، حدد بلا من حقل الاتجاه لإزالة اتجاه فرز افتراضي من عمود.

ترتيب فئة
يسمح لك عنصر التحكم "ترتيب الفئات" بفرز الأعضاء في مجموعة وتعيين أعضاء معينين كاستثناءات لترتيب الفرز بحيث يتم عرضهم في أعلى القائمة.

ملاحظة يجب تعيين عنصر تحكم فرز البيانات إلى بلا لتكوين أي شيء في عنصر تحكم ترتيب الفئات.

تكوين ترتيب الفرز الافتراضي لفئة

1. في تقرير من نوع عرض الجدول، حدد علامة التبويب فرز في لوحة السؤال.
2. في عنصر تحكم ترتيب الفئات، يتم سرد كافة الفئات (التجميعات) المتوفرة. حدد موقع الفئة التي تريد تكوين اتجاه الفرز الخاص بها.
3. حدد اتجاه الفرز من القائمة المنسدلة حقل الفرز .

تعيين استثناء
يسمح لك الزر استثناءات بإزالة عضو واحد أو أكثر من فئة من ترتيب الفرز التصاعدي أو التنازلي الذي تقوم بتكوينه في حقل الفرز. ويظل أي عضو تم تعيينه كاستثناء في أعلى القائمة.

تعيين استثناءات لترتيب فرز الفئة

1. انقر فوق اختيار استثناءات. يتم فتح مربع الحوار اختيار استثناءات الفرز.
2. قم بإلغاء تحديد خانة الاختيار كافة القيم ، ثم حدد عضوا واحدا أو أكثر من الفئة التي تريد إجراء استثناءات لها.
3. انقر على تطبيق.

إنشاء لوحة معلومات

لوحة المعلومات عبارة عن مجموعة من اللوحات - التقارير والقوائم والصور وعناصر واجهة المستخدم وصفحات الويب - التي تشترك في موضوع أو تركيز مشترك ويمكن أن توفر صورة عالية المستوى لحالة العمل. يتم إنشاء لوحات المعلومات بشكل عام لتتبع تغييرات الأعمال أو مراقبة علامات التحذير أو مراقبة التقدم.

أفضل الممارسات قبل إنشاء لوحة معلومات ، يجب أن تعرف المحتوى الذي تريد وضعه عليه وكيف سيتم ترتيب هذا المحتوى. يجب أن تحتوي التقارير التي تريد تضمينها بالفعل على
تم إنشاؤه. قد ترغب في رسم تصميم لوحة المعلومات الخاصة بك قبل البدء حتى يكون لديك خطة لمتابعة.

إنشاء لوحة معلومات جديدة

1. في صفحة مستعرض أصول مستكشف البيانات، انقر فوق الزر لوحة معلومات جديدة. يفتح مصمم لوحة المعلومات مع ظهور عنصر تحكم لوحة المعلومات. مصمم لوحة المعلومات هو المكان الذي تضيف فيه جميع العناصر التي تشكل لوحة المعلومات الجديدة. يحتوي على شبكة لمساعدتك في محاذاة اللوحات وترتيبها.
2. في التحكم في لوحة المعلومات، انقر فوق إعدادات الصفحة. أدخل اسما للوحة المعلومات الجديدة في العنوان وانقر فوق حفظ.

يتم إغلاق طريقة عرض مصمم لوحة المعلومات ويتم عرض لوحة المعلومات الجديدة مع العنوان في الزاوية اليسرى العليا. وهو الآن مدرج أيضا في قائمة لوحات معلومات متصفح الأصول.

تحرير لوحة المعلومات الجديدة

1. إذا قمت للتو بحفظ لوحة المعلومات الجديدة باسم، عرضها بالفعل على شاشتك. إذا لم تكن قد عملت عليه مؤخرا، يمكنك تحديد موقعه في قائمة التقارير في صفحة متصفح مواد العرض.
2. انقر فوق تحرير لوحة المعلومات في الزاوية العلوية اليسرى من لوحة المعلومات لفتح مصمم لوحة المعلومات.

أنت الآن جاهز لإضافة محتوى إلى لوحة المعلومات باستخدام عنصر تحكم لوحة المعلومات.

حول عنصر تحكم لوحة المعلومات

يمكنك عنصر تحكم لوحة المعلومات من إضافة أنواع مختلفة من المحتوى إلى لوحة معلومات وتكوين شكل لوحة المعلومات. يتضمن 4 عناصر تحكم.

عنصر تحكم "إضافة لوحات"

عنصر تحكم "إضافة لوحات" هو الطريقة الأساسية لإضافة محتوى إلى لوحة المعلومات. اللوحة عبارة عن حاوية لأنواع معينة من المحتوى:

- لوحات المحتوى—القوائم والتقارير وصفحات الويب
- لوحات التصميم — الصور والنصوص
- عناصر التحكم في المعلمات—منتقي الأعضاء المضغوط ومنتقي الأعضاء وإدخال الأرقام وإدخال النص ومنتقي الفترة الزمنية
- أدوات WFM و QM

التحكم في المعلمات

يربط عنصر التحكم في المعلمات ("يربط") لوحة تحكم معلمة بالتقرير الذي يؤثر عليه عنصر تحكم المعلمة. على سبيل المثال، إذا كان لديك تقرير يحتوي على بيانات لعدة وكلاء، فيمكن ربط عنصر تحكم معلمة منتقي الأعضاء بهذا التقرير بحيث يمكنك تحديد بيانات العامل التي تقوم بعرضها على لوحة المعلومات.

التحكم في إعدادات الشبكة

يمكنك عنصر التحكم "إعدادات الشبكة" من تغيير الشبكة في مصمم لوحة المعلومات. يمكنك إضافة صفوف وأعمدة أو إزالتها، وتغيير التباعد بين خطوط الشبكة.

التحكم في إعدادات الصفحة

يمكنك عنصر التحكم "إعدادات الصفحة" من تكوين شكل لوحة المعلومات. يمكنك تكوين الرأس والتذييل والحدود والخلفية وشريط التنقل لأعلى لوحة المعلومات.

إضافة لوحة

اللوحات هي حاويات يتم وضعها في شبكة لوحة القيادة. هناك عدة أنواع من الألواح. تعرض لوحات صفحة الويب والقائمة والنص والصورة معلومات من خارج ميزة Data Explorer، بينما تقوم لوحات التقرير والمعلمات وعنصر واجهة المستخدم بتكوين المعلومات التي تم إنشاؤها بواسطة Data Explorer وعرضها.

تعرض لوحة التقرير المخطط أو الجدول الذي تم تكوينه في مصمم التقرير. تعرض لوحة المعلمات عوامل تصفية محددة للتقارير. يمكنك ربط لوحة معلمة بلوحة تقرير واستخدام لوحة المعلمات لتصفية المعلومات التي يتم عرضها في لوحة التقرير. على سبيل المثال، يمكن ربط تقرير يعرض معلومات لمجموعة بلوحة معلمة منتقي الأعضاء. من لوحة منتقي الأعضاء، يمكنك تصفية المعلومات في المخطط لعرض المعلومات الخاصة بكل عضو في الفريق.

أفضل الممارسات لإنشاء معلمة للوحة تقرير، قم بإنشاء كل من لوحة التقرير ولوحة المعلمات قبل تعيين المعلمة.

إضافة لوحة تقرير إلى لوحة المعلومات

1. انقر فوق إضافة لوحات في مربع الحوار التحكم في لوحة المعلومات.
2. انقر فوق الزر إضافة تقرير ، ثم انقر في الشبكة واسحب لرسم مربع وتعيين موضع اللوحة وحجمها.
3. انقر فوق تحرير، ثم حدد خصائص من القائمة المنسدلة في اللوحة لتكوين خصائص اللوحة. يتم فتح مربع الحوار خصائص التقرير.
4. في علامة التبويب تحديد ، اختر تقريرا لعرضه في اللوحة.

إضافة لوحة معلمات إلى لوحة المعلومات

1. انقر فوق إضافة لوحات في مربع الحوار التحكم في لوحة المعلومات.
2. حدد نوع المعلمة من قسم عناصر التحكم في المعلمة.

3. انقر داخل الشبكة واسحب لرسم الخطوط العريضة للوحة المعلمات.

إضافة لوحة عناصر واجهة مستخدم

توفر لوحات عناصر واجهة المستخدم عرضا موجزا وتفصيليا لإحصائيات أداء مركز الاتصال لآخر اثني عشر شهرا حسب الوكيل والفريق والمجموعة. تظهر الملخصات في شكل مخططات شريطية ورسوم بيانية.

تخصيص عنصر واجهة مستخدم مستكشف البيانات

عند تحريك المؤشر فوق شريط أدوات عنصر واجهة مستخدم، يصبح زر تكوين عنصر واجهة المستخدم متاحا. إذا قمت بالنقر فوق هذا الزر، يتم فتح لوحة طرح تحتوي على إعدادات عنصر واجهة مستخدم قابلة للتكوين. بمجرد تطبيق التغييرات على الإعدادات ، تستمر التغييرات في كل مرة تقوم فيها بتسجيل الدخول. لإخفاء إعدادات عنصر واجهة المستخدم، انقر فوق الرمز مرة أخرى.

المتطلبات الأساسية

تحتاج إلى الأذونات الصحيحة لعرض عناصر واجهة المستخدم وتحريرها. تختلف الأذونات المطلوبة حسب عنصر واجهة المستخدم. ارجع إلى إدارة الأدوار والأذونات .

موقع الصفحة

الصفحة الرئيسية > تحرير لوحة المعلومات > إضافة لوحات > WFM عناصر واجهة المستخدم أو أدوات QM

> ملاحظة تحتاج إلى إذن مستكشف البيانات للوصول إلى علامة التبويب مستكشف البيانات. باستخدام هذا الإذن، يتوفر المسار البديل التالي:
> مستكشف البيانات > لوحة معلومات أو لوحة معلومات جديدة (في قائمة لوحة المعلومات) > إضافة لوحات > WFM عناصر واجهة المستخدم أو عناصر واجهة مستخدم QM

الاجراءات

إضافة عنصر واجهة مستخدم إلى لوحة المعلومات

1. انتقل إلى لوحة المعلومات.
2. انقر على إضافة لوحات.
3. حدد عنصر واجهة المستخدم الذي تريده.
4. انقر داخل الشبكة واسحب لرسم الخطوط العريضة للوحة المعلمات.
5. انقر على حفظ. يتم عرض صفحة لوحة معلومات المعاينة.
6. انقر فوق رمز الإعدادات (الترس في الزاوية اليمنى العليا من الأداة).
7. قم بتكوين الحقول المتوفرة حسب الرغبة.

ملاحظة تختلف الحقول تبعا للأداة. راجع أوصاف الحقول أدناه للحصول على مزيد من المعلومات حول جميع الحقول المحتملة.

8. انقر على تطبيق.

تحرير عنصر واجهة مستخدم

1. انقر فوق رمز الإعدادات (الترس الموجود في الزاوية العلوية اليمنى من عنصر واجهة المستخدم) أثناء وجودك في صفحة معاينة لوحة المعلومات .
2. قم بتحرير الحقول المتوفرة حسب الرغبة.
3. انقر على تطبيق.

أوصاف الحقول

الحقول التي يمكن أن تظهر في اللوحة مذكورة أدناه. تظهر الحقول التي تنطبق على عنصر واجهة مستخدم معين فقط في لوحة عنصر واجهة المستخدم هذا.

الحقل	الوصف
الوكيل	اسم الوكيل. يعتمد الإعداد الافتراضي لهذا الحقل على دورك: ▪ إذا كنت وكيلا ودورك محدود النطاق، فسيظهر اسمك في هذا الحقل ويتم تعطيل الحقل ▪ إذا كان لدورك نطاق أوسع، فهذا الحقل ممكن ويمكنك اختيار وكيل من القائمة المنسدلة ▪ إذا كنت وكيلا ودورك له نطاق أوسع، فسيظهر اسمك في هذا الحقل ويمكنك اختيار وكيل من القائمة المنسدلة
النطاق	النطاق الزمني للمعلومات التاريخية. النطاق الافتراضي هو: ▪ ثمانية أيام لأداء قائمة انتظار الخدمة ▪ شهر واحد للنسب المئوية للوكيل، ومتوسط الوقت لكل مكالمة، ومكالمات الوكيل في الساعة، وحجم المكالمة، ووقت الوكيل، وتوزيعات وقت الوكيل، وإجماليات وقت الوكيل، وإحصاءات الكلام ▪ الأشهر الستة الماضية لإجماليات جهات الاتصال ومتوسطات التقييم ونطاقات
التقييم	

الحقل	الوصف
جدول	نوع المخطط الذي تريد أن يظهر في عنصر واجهة المستخدم هذا.
نموذج إيفال	نوع نموذج التقييم أو اسم نموذج تقييم معين.
المجموعة	اسم المجموعة. يتم تحديد الإعداد الافتراضي حسب دورك.
فريق	اسم الفريق. يتم تحديد الإعداد الافتراضي حسب دورك.
مجموعة حسب	كيفية تجميع التواريخ. الإعداد الافتراضي هو اليوم.
السلسلة 8-1	عناصر البيانات التي تريد أن تظهر في عنصر واجهة المستخدم هذا. تحتوي كل عنصر واجهة مستخدم على مجموعة فريدة من عناصر البيانات، ويختلف عدد عناصر البيانات وفقا للأداة.
قائمة انتظار الخدمة	اسم قائمة انتظار الخدمة. يظهر هذا الحقل فقط ل المشرفون.
هدف	الهدف من قائمة انتظار الخدمة المحددة. حدد خانة الاختيار لعرض الهدف.
النطاقات 4-1	تحدد النطاقات عدد النجوم التي تظهر في حقل النتيجة. بالنسبة للتسجيل المستند إلى النسبة المئوية ، تستخدم النطاقات أعدادا صحيحة من 0-100. القيمة الافتراضية لكل نطاق هي كما يلي: ▪ النطاق 20 = 1 ▪ النطاق 40 = 2 ▪ النطاق 60 = 3 ▪ النطاق 80 = 4 مثال إذا حصل الوكيل على 61 درجة أو أعلى ، فستظهر أربع نجوم في حقل النتيجة. إذا سجل الوكيل ما بين 41 و 60 ، ثلاث نجوم في حقل النتيجة. بالنسبة للتسجيل المستند إلى النقاط ، تستخدم النطاقات أعدادا صحيحة. الحد الأدنى

الحقل	الوصف
	يتم تحديد قيمة هذا النطاق من خلال إجمالي كل القيم الدنيا التي تم تعيينها للأسئلة. يتم تحديد القيمة القصوى لهذا النطاق من خلال إجمالي كل القيم القصوى التي تم تعيينها للأسئلة.
مفتاح بيانات التعريف	البيانات الوصفية المرتبطة بالنتيجة. القائمة المنسدلة
	يعرض جميع مفاتيح بيانات التعريف المحددة. يتم تعريف بيانات التعريف التي تظهر في هذه القائمة المنسدلة بواسطة المسؤول. القيمة الافتراضية = الكل. حدد مفتاح بيانات تعريف وقيمة لتصفية الدرجات استنادا إلى قيم بيانات تعريف محددة.
قيمة البيانات الوصفية	القيمة المقترنة بمفتاح بيانات التعريف. أحرف البدل هي
	مدعم. يمثل حرف البدل النجمي (*) أي عدد من الأحرف وحرف بدل علامة الاستفهام (?) حرفا واحدا.

مواضيع ذات صلة

- إدارة الأدوار والأذونات
- إنشاء لوحة معلومات
- إضافة لوحة

عناصر واجهة المستخدم QM المتوفرة
تحتوي عناصر واجهة المستخدم التالية على إحصائيات خاصة QM.

- عنصر واجهة المستخدم "تقدم هدف جهة الاتصال"
- أداة إجماليات جهات الاتصال
- أداة أفضل أداء حالي
- أداة متوسطات التقييم
- أداة نطاقات التقييم

- أداة نقاط التلعيب
- القطعة الأخيرة التي تم تنفيذها
- أداة التقييمات الأخيرة
- أداة تسجيل الاستطلاعات

المتطلبات الأساسية

- تحتاج إلى إذن عرض لوحة المعلومات QM لعرض البيانات الخاصة بك.
- تحتاج إلى إذن "إدارة لوحات المعلومات" لتحرير لوحات المعلومات. راجع إدارة الأدوار والأذونات .

موقع الصفحة

مستكشف البيانات > لوحة معلومات جديدة أو لوحة معلومات جديدة (في قائمة لوحة المعلومات) > إضافة لوحات > QM عناصر

واجهة المستخدم الصفحة الرئيسية > تحرير لوحة المعلومات > إضافة لوحات > QM عناصر واجهة المستخدم

عنصر واجهة المستخدم "تقدم هدف جهة الاتصال"

تعرض أداة تقدم هدف جهة الاتصال حالة الإكمال الحالية لتقييمات هدف جهة الاتصال والمعايرة والمراجعات. يمكنك اختيار عرض البيانات لجميع الأهداف النشطة لمقيم واحد أو عرض البيانات لجميع المقيمين لهدف واحد.

عنصر البيانات	الوصف
الاسم	اسم المقيم للهدف الحالي.
ترقى	يعرض التقدم كأحد المقاييس التالية: ■ مكتمل—عدد مهام هدف جهة الاتصال التي أكملها المقيم من إجمالي المهام المطلوبة. ■ المتبقية—عدد مهام هدف جهة الاتصال المتبقية للمقيم لإكمالها.

أداة إجماليات جهات الاتصال

تعرض أداة إجماليات جهات الاتصال إجماليات جهات الاتصال الحالية للمجموعة أو الفريق أو الوكلاء المحددين. تستند البيانات المعروضة إلى نتائج من نموذج تقييم معين أو نوع من نموذج التقييم. لمزيد من المعلومات حول هذا التقرير، راجع الرسم البياني لإجماليات جهات الاتصال.

أداة أفضل أداء حالي

تعرض أداة أفضل الوكلاء أداء الحاليين القائمة الحالية لأفضل الوكلاء أداء.

عنصر البيانات	الوصف
الوكيل	الاسم الأول واسم العائلة للوكيل.
نقاط	تستند النتيجة إلى المكالمات التي تم تقييمها والتي تحتوي على قيمة بيانات التعريف المحددة لنطاق التاريخ المحدد. تظهر نجمة لكل فرقة تسجيل. مثال بالنسبة للتسجيل المستند إلى النسبة المئوية تظهر أربع نجوم في حقل النتيجة إذا كانت درجة الوكيل بين 61 و80.
حالة ACD	حالة ACD الوكلاء. هذه هي الحالة ACD الحالية في إدارة القوى العاملة. ملاحظة يظهر هذا الحقل فقط إذا كان لديك كل من QM و WFM.

أداة متوسطات التقييم

تعرض أداة متوسطات التقييم متوسطات التقييم الحالية للمجموعة أو الفريق أو الوكلاء المحددين.

أداة نطاقات التقييم

تعرض أداة نطاقات التقييم نطاقات التقييم الحالية للمجموعة أو الفريق أو الوكلاء المحددين. ويعرض عناصر البيانات التالية.

عنصر البيانات	الوصف
ادناه	عدد جهات الاتصال التي تم تقييمها والتي تقل عن التوقعات.
تجتمع	عدد جهات الاتصال التي تم تقييمها والتي تلبي التوقعات.
يتجاوز	عدد جهات الاتصال التي تم تقييمها والتي تتجاوز التوقعات.

أداة نقاط التلعيب

تعرض أداة نقاط التلعيب مقاييس تستند إلى فئات الأداء التالية:

- نقاط الجودة QM
- درجة الالتزام WFM

ملاحظة لا تتوفر نقاط الالتزام WFM إلا عند تنشيط WFM.

في عنصر واجهة المستخدم Gamification Score ، يمكن للوكلاء رؤية مستواهم الحالي وتقدمهم نحو المستوى التالي. يمكنهم اختيار فئة الأداء التي سيتم عرضها: نقاط جودة QM أو درجة الالتزام WFM.

عندما يقوم الوكلاء بتكوين عنصر واجهة المستخدم Gamification Score، فإنه يعرض شارة وشريط تقدم. تحتوي الشارة على رقم بجوارها: ترمز الشارة إلى المستوى الذي حققه الوكلاء ، ويشير الرقم المجاور لها إلى المستوى الذي حققوه لفئة الأداء التي حددوها. يشير شريط التقدم إلى مدى قرب العاملين من المستوى التالي.

يمكن للمشرفين والمسؤولين تكوين عنصر واجهة المستخدم Gamification Score لعرض وكيل واحد (قد يبدو مطابقا لعنصر واجهة مستخدم نقاط التلعيب الخاص بالوكيل) أو لعرض جميع الوكلاء لفئة أداء معينة.

تعرض أداة نقاط التلعيب عناصر البيانات التالية.

عنصر البيانات	الوصف
المجموعة	اسم المجموعة.
فريق	اسم الفريق.
الوكيل	الاسم الأول واسم العائلة للوكيل.
علم	الشارة التي حصل عليها الوكيل ، والتي تستند إلى عدد النقاط التي جمعها الوكيل حاليا.

القطعة الأخيرة التي تم تنفيذها

يعرض عنصر واجهة المستخدم "آخر Evals Done" نتائج أحدث التقييمات التي أجريتها للمجموعة أو الفريق أو الوكلاء المحددين. يمكنك تحديد نموذج تقييم قائم على النقاط أو النسبة المئوية من القائمة المنسدلة Eval Form.

عنصر البيانات	الوصف
آخر	النقاط أو النسبة المئوية لآخر تقييم أجريته. يحدد عنصر واجهة المستخدم آخر تقييم حسب تاريخ التقييم ووقته.
آخر 5	متوسط النقاط أو النسبة المئوية لآخر خمسة تقييمات قمت بإجرائها. يحدد عنصر واجهة المستخدم التقييمات الخمسة الأخيرة حسب تاريخ التقييمات ووقتها.

أداة التقييمات الأخيرة

تعرض أداة التقييمات الأخيرة نتائج أحدث التقييمات التي أجراها جميع المقيمين للمجموعة أو الفريق أو الوكلاء المحددين. يمكنك تحديد نموذج تقييم قائم على النقاط أو النسبة المئوية من القائمة المنسدلة Eval Form.

ملاحظة عندما ينتقل عامل من فريق إلى آخر، تبقى جهات اتصال العامل من الفريق الأصلي، والتقييمات المقترنة بجهات الاتصال هذه، مع الفريق الأصلي. جهات الاتصال واتصالاتها
تبقى التقييمات من الفريق الثاني للوكيل مع الفريق الثاني.

عنصر البيانات	الوصف
آخر	درجة النقطة أو النسبة المئوية للتقييم الأخير. يحدد عنصر واجهة المستخدم آخر تقييم حسب تاريخ التقييم ووقته.
آخر 5	متوسط النقاط أو النسبة المئوية للتقييمات الخمسة الأخيرة. يحدد عنصر واجهة المستخدم التقييمات الخمسة الأخيرة حسب تاريخ التقييمات ووقتها.

أداة تسجيل الاستطلاعات

تعرض أداة تسجيل الاستطلاعات نتائج أحدث استطلاعات ما بعد المكالمة التي أرسلها العملاء للمجموعة أو الفريق أو الوكلاء المحددين. يمكنك تحديد نموذج استطلاع واحد أو كل نماذج الاستطلاع من القائمة المنسدلة "نموذج الاستطلاع".

عنصر البيانات	الوصف
آخر	النتيجة لآخر استطلاع تم تقديمه. تحدد الأداة آخر استطلاع حسب تاريخ ووقت الاستجابة للاستطلاع.
آخر 5	متوسط درجة الاستطلاع لآخر خمسة استطلاعات تم تقديمها. يحدد عنصر واجهة المستخدم آخر خمسة استطلاعات حسب تاريخ ووقت استجابات الاستطلاع.

عناصر واجهة المستخدم WFM المتوفرة

تحتوي عناصر واجهة المستخدم التالية على إحصائيات خاصة WFM.

- عنصر واجهة المستخدم لأحجام مكالمات الوكيل
- عنصر واجهة المستخدم "مكالمات العميل لكل ساعة"

- أداة النسب المئوية للعامل
- عنصر واجهة المستخدم لتوزيعات وقت العامل
- أداة إجماليات وقت العامل
- أداة الجدول الزمني الخاص بي
- أداة الالتزام في الوقت الحقيقي
- عنصر واجهة المستخدم لأداء قائمة انتظار الخدمة

المتطلبات الأساسية

- تحتاج إلى إذن "عرض لوحة معلومات WFM" لعرض بياناتك الخاصة.
- تحتاج إلى أذونات عرض لوحة معلومات WFM وتحرير الجداول وعرض الجداول لعرض بيانات العاملين في نطاقك.
- تحتاج إلى إذن "إدارة لوحات المعلومات" لتحرير لوحات المعلومات. راجع إدارة الأدوار والأذونات .

موقع الصفحة

مستكشف البيانات > لوحة معلومات أو لوحة معلومات جديدة (في قائمة لوحة المعلومات) > إضافة لوحات > WFM عناصر واجهة

المستخدم الصفحة الرئيسية > تحرير لوحة المعلومات > إضافة لوحات > WFM عناصر واجهة المستخدم

عنصر واجهة المستخدم لأحجام مكالمات الوكيل

تعرض أداة أحجام مكالمات الوكيل أحجام مكالمات الوكيل للنطاق الزمني المحدد. يمكن تجميع البيانات حسب اليوم أو الشهر. إذا قمت بتجميع البيانات حسب اليوم، فسيكون النطاق شهرا واحدا. إذا قمت بتجميع البيانات حسب الشهر، يمكنك تحديد نطاق من شهرين أو ثلاثة أو ستة أو اثني عشر شهرا. مرر المؤشر فوق نقطة بيانات في المخطط لعرض تلميح شاشة يحتوي على القيمة الدقيقة لنقطة البيانات. يمكن للوكلاء عرض مكالماتهم التي تمت معالجتها والمكالمات المحولة. يمكن للمشرفين أو المجدولين أو المسؤولين عرض المكالمات المنجزة والمكالمات المحولة للوكلاء ضمن نطاقهم. راجع تخصيص عنصر واجهة مستخدم مستكشف البيانات لمعرفة المزيد حول الحقول الخاصة بعنصر واجهة المستخدم هذا.

يمكنك اختيار عرض عناصر البيانات التالية من القائمة المنسدلة السلسلة:

المكالمات التي تمت معالجتها — عدد جهات الاتصال التي عالجتها قائمة انتظار الخدمة أو الوكيل أثناء الفاصل.

المكالمات المحولة — عدد المكالمات ACD التي قام العامل بتحويلها أثناء الفاصل.

ملاحظة يشير الصفر في الرسم البياني إلى أن العامل قام بتسجيل الدخول أثناء اليوم ولكنه لم يتلق أي مكالمات. لا توجد بيانات في الرسم البياني تشير إلى أن الوكيل لم يقم بتسجيل الدخول في ذلك اليوم المحدد.

عنصر واجهة المستخدم "مكالمات العميل لكل ساعة"

تعرض أداة مكالمات الوكيل لكل ساعة متوسط عدد المكالمات ACD في الساعة التي يعالجها الوكيل خلال نطاق التاريخ المحدد. يمكن تجميع البيانات حسب اليوم أو الشهر. إذا قمت بتجميع البيانات حسب اليوم، فسيكون النطاق شهرا واحدا. إذا قمت بتجميع البيانات حسب الشهر، يمكنك تحديد نطاق من شهرين أو ثلاثة أو ستة أو اثني عشر شهرا. مرر المؤشر فوق نقطة بيانات في المخطط لعرض تلميح شاشة يحتوي على القيمة الدقيقة لنقطة البيانات.

يتم حساب المكالمة في الفاصل الزمني للجدول الذي يجيب فيه العامل عليها. يمكنك اختيار عرض عنصر بيانات المكالمات في الساعة من القائمة المنسدلة السلسلة . المكالمات في الساعة هي متوسط عدد المكالمات ACD في الساعة التي يعالجها الوكيل. راجع تخصيص عنصر واجهة مستخدم مستكشف البيانات لمعرفة المزيد حول الحقول الخاصة بعنصر واجهة المستخدم هذا.

مثال إذا أجاب أحد الوكلاء على مكالمة في الساعة 10:58 وأكمل المكالمة في الساعة 11:03، حساب هذه المكالمة في فاصل الجدول الزمني 10:59–10:00، وليس في فاصل الجدول الزمني 11:59–11:00.

أداة النسب المئوية للعامل

تعرض أداة النسب المئوية للوكيل نسبة الإشغال أو النسبة المئوية للمكالمات المجابة أو كليهما للنطاق الزمني المحدد. يمكن تجميع البيانات حسب اليوم أو الشهر. إذا قمت بتجميع البيانات حسب اليوم، فسيكون النطاق شهرا واحدا. إذا قمت بتجميع البيانات حسب الشهر، يمكنك تحديد نطاق من شهرين أو ثلاثة أو ستة أو اثني عشر شهرا. مرر المؤشر فوق نقطة بيانات في المخطط لعرض تلميح شاشة يحتوي على القيمة الدقيقة لنقطة البيانات.

يمكنك اختيار عرض أي من عنصري البيانات "نسبة الإشغال" و"نسبة الاستخدام" أو كليهما بأي ترتيب من لوحة "تكوين عنصر واجهة المستخدم". نسبة الإشغال هي النسبة المئوية للوقت أثناء الجلسة الذي يقضيه الوكيل في حالات معالجة جهات الاتصال النشطة (على سبيل المثال، في المكالمات الواردة، في نشاط الاختتام، في المكالمات الصادرة). نسبة الاستخدام هي النسبة المئوية للمكالمات المعروضة التي أجاب عليها العامل. راجع تخصيص عنصر واجهة مستخدم مستكشف البيانات لمعرفة المزيد حول الحقول الخاصة بعنصر واجهة المستخدم هذا.

عنصر واجهة المستخدم لتوزيعات وقت العامل

تعرض أداة توزيعات وقت العامل متوسط الوقت الذي قضيته في حالة ACD معينة لنطاق التاريخ المحدد. يمكن تجميع البيانات حسب اليوم أو الشهر ويتم التعبير عنها بالثواني. إذا قمت بتجميع البيانات حسب الشهر، يمكنك تحديد نطاق شهر أو شهرين أو ثلاثة أو ستة أو اثني عشر شهرا. مرر المؤشر فوق نقطة بيانات في المخطط لعرض تلميح شاشة يحتوي على القيمة الدقيقة لنقطة البيانات.

يمكنك اختيار عرض ما يصل إلى ثلاثة عناصر من عناصر البيانات التالية بأي ترتيب.

عنصر البيانات	الوصف
متوسط وقت المعالجة	متوسط مقدار الوقت الذي قضاه الوكيل في ACD حالات تتعلق ب

عنصر البيانات	الوصف
	معالجة مكالمة. تعتمد الحالات ACD المضمنة في هذا المتوسط على أي من ACDs التالية يستخدمه نظامك: ▪ Unified CCE أو Unified CCX—متوسط مقدار الوقت الذي يقضيه العامل في حالات التحدث والانتظار والعمل جاهز والعمل غير جاهز. ▪ Avaya AACC—متوسط مقدار الوقت الذي قضاه العامل في حالات التحدث والانتظار والاستراحة (العمل). ▪ Avaya CMS—متوسط مقدار الوقت الذي قضاه العامل في حالات التحدث والانتظار وبعد عمل المكالمة.
متوسط وقت التحدث	متوسط مقدار الوقت الذي يقضيه العامل في مكالمات ACD الواردة، تبدأ عند الرد على المكالمة وتنتهي عند قطع اتصال المكالمة، بما في ذلك وقت الانتظار.
متوسط وقت الانتظار	متوسط مقدار الوقت الذي وضع فيه الوكيل المكالمات قيد الانتظار، بما في ذلك الانتظار وقت التحويلات والمؤتمرات.
متوسط وقت العمل	متوسط مقدار الوقت الذي يقضيه العامل في حالة العمل على الفور متابعة مكالمة ACD.
متوسط وقت الاستعداد	متوسط مقدار الوقت الذي قام فيه الوكيل بتسجيل الدخول وإتاحته ل قبول مكالمات ACD.
متوسط وقت عدم الاستعداد	متوسط مقدار الوقت الذي قام فيه العامل بتسجيل الدخول ولكنه غير متاح ل تلقي مكالمات ACD.

أداة إجماليات وقت العامل

تعرض أداة إجماليات وقت العامل إجمالي الوقت الذي قضاه الوكيل في حالات ACD محددة لنطاق التاريخ المحدد. يمكن تجميع البيانات حسب اليوم أو الشهر لنطاقات تتراوح بين 1 و 12 شهرا ويتم تقديمها بتنسيق HH:MM:SS. مرر المؤشر فوق نقطة بيانات في المخطط لعرض تلميح شاشة يحتوي على القيمة الدقيقة لنقطة البيانات.

يمكنك اختيار عرض ما يصل إلى ثمانية عناصر من عناصر البيانات التالية بأي ترتيب.

عنصر البيانات	الوصف
إجمالي وقت المعالجة	إجمالي مقدار الوقت الذي قضاه الوكيل في ACD حالات تتعلق بالمعالجة

عنصر البيانات	الوصف
	مكالمة. تعتمد الحالات ACD المضمنة في هذا المتوسط على أي من ACDs التالية يستخدمه نظامك: ▪ Unified CCE أو Unified CCX—إجمالي مقدار الوقت الذي قضاه العامل في حالات التحدث والانتظار والعمل جاهز والعمل غير جاهز. ▪ Avaya AACC — إجمالي مقدار الوقت الذي قضاه العامل في حالات التحدث والانتظار والاستراحة (العمل). ▪ Avaya CMS—إجمالي مقدار الوقت الذي قضاه العامل في حالات
	التحدث والانتظار وبعد عمل المكالمة.
إجمالي وقت التحدث	إجمالي مقدار الوقت الذي قضاه العامل في مكالمات ACD الواردة، بدءا من عندما يتم الرد على المكالمة وتنتهي عند قطع اتصال المكالمة، بما في ذلك وقت الانتظار.
إجمالي وقت الانتظار	إجمالي مقدار الوقت الذي وضع فيه الوكيل المكالمات قيد الانتظار، بما في ذلك الانتظار
	وقت التحويلات والمؤتمرات.
إجمالي وقت العمل	إجمالي مقدار الوقت الذي يقضيه العامل في حالة العمل على الفور متابعة مكالمة ACD.
إجمالي وقت الاستعداد	إجمالي مقدار الوقت الذي قام فيه الوكيل بتسجيل الدخول وإتاحته للقبول ACD مكالمات.
إجمالي وقت عدم الاستعداد	إجمالي مقدار الوقت الذي قام فيه الوكيل بتسجيل الدخول ولكنه غير متاح لأخذه ACD مكالمات.
إجمالي وقت الخدمة	إجمالي مقدار الوقت الذي قضاه العامل في "جاهز" و"تحدث" و"انتظار" و"جاهز" و"الانتظار" و حالة العمل. الخيار الافتراضي للسلسلة 1 في لوحة تكوين عنصر واجهة المستخدم.
إجمالي وقت تسجيل الدخول	إجمالي الوقت خلال الفترة التي تم فيها تسجيل دخول العامل إلى ACD. الخيار الافتراضي للسلسلة 2 في لوحة تكوين عنصر واجهة المستخدم.

أداة الجدول الزمني الخاص بي

تعرض أداة "الجدول الزمني" ملخصا لجدول الوكيل ليوم واحد على أن يكون الإعداد الافتراضي هو اليوم.

ملاحظة إذا كان لمشروع أو نشاط استثناء ملاحظة مقترنة به، يظهر مثلث مظلل في الزاوية اليمنى العليا. مرر مؤشر الماوس فوق النشاط لعرض الملاحظة.

تعرض الأداة أيضا نسب الالتزام (A) والمطابقة (C) الحالية للوكيل لهذا اليوم. للحصول على معلومات حول كيفية حساب نسب الالتزام والمطابقة، راجع عنصر واجهة المستخدم الالتزام في الوقتالفعلي.

إذا لم تتم جدولة العامل للقيام بأي أنشطة، فسيعرض "الجدول الزمني" الرسالة، "لم يتم جدولة أي شيء في هذا اليوم".

يمكنك عرض الجداول السابقة والمستقبلية يوما واحدا في كل مرة بالنقر للخلف وللأمام عبر صفحات التقويم.

يعتمد وقت بدء النشاط وانتهائه المعروضين على المنطقة الزمنية المعروضة التي تم تكوينها للوكيل بواسطة المسؤول، بينما يعتمد التاريخ على المنطقة الزمنية لخادم WFM. إذا تجاوز الجدول منتصف الليل، يتم تمييز أوقات بدء الأنشطة قبل منتصف الليل. لمزيد من المعلومات حول المناطق الزمنية، راجع حول المناطق الزمنية.

لا يمكن للوكلاء تعديل عنصر واجهة المستخدم "جدولي الزمني". يمكن للمشرفين تعديل عنصر واجهة المستخدم عن طريق تحديد الوكيل الذي يتم عرض جدوله في عنصر واجهة المستخدم وإعادة تسمية عنصر واجهة المستخدم حسب الرغبة.

أداة الالتزام في الوقت الحقيقي

تعرض أداة الالتزام في الوقت الفعلي بيانات الالتزام في الوقت الفعلي للوكلاء المحددين. تقوم الأداة بتحديث البيانات كل 30 ثانية. انقر فوق خانة الاختيار عرض الملخص لعرض ملخص النتائج في أعلى الجدول. انقر فوق رمز السهم الأيمن في الزاوية العلوية اليمنى من عنصر واجهة المستخدم للانتقال إلى صفحة جداول العامل. راجع تخصيص عنصر واجهة مستخدم مستكشف البيانات لمعرفة المزيد حول الحقول الخاصة بعنصر واجهة المستخدم هذا.

يمكنك عرض الوكلاء والمسلسلات المحددة بأي ترتيب. انقر فوق وكيل فردي أو سلسلة وسحبها وإفلاتها في الموقع المقصود في القائمة.

قم بفرز صفوف الجدول بترتيب تصاعدي أو تنازلي بالنقر فوق رأس العمود.

ملاحظة لا يتم تحديث عنصر واجهة المستخدم الالتزام في الوقت الحقيقي في نفس الوقت الذي يتم فيه تحديث درج "الالتزام WFM" في صفحة "مستكشف العامل". راجع عرض التزام الوكيل وتوافقه.

عنصر واجهة المستخدم لأداء قائمة انتظار الخدمة

يمكن للمشرفين والمجدولين والمسؤولين فقط الوصول إلى عنصر واجهة المستخدم "أداء قائمة انتظار الخدمة". يعرض أداء مستوى الخدمة في الوقت الفعلي (٪ مستوى الخدمة) لقائمة انتظار الخدمة المحددة واختياريا أداء مستوى الخدمة الهدف (المتوقع) أيضا. تقوم الأداة بتحديث البيانات مرتين كل ساعة: على مدار الساعة وبعد 30 دقيقة من الساعة. يمكنك تجميع البيانات حسب اليوم أو حسب الفاصل الزمني لنطاقات تتراوح بين 8 و180 يوما.

النسبة المئوية لمستوى الخدمة هي النسبة المئوية للمكالمات الفعلية المجابة لكل فاصل زمني خلال فترة حد الخدمة.

لمقارنة أداء مستوى الخدمة الفعلي (SVL-A٪) بأداء مستوى خدمة الهدف (المتوقع) (SVL-G٪)، حدد فاصل زمني من القائمة المنسدلة مجموعة حسب، ثم حدد خانة الاختيار الهدف في لوحة تكوين عنصر واجهة المستخدم.

إضافة معلمة

تقوم المعلمة بربط (ربط) القيم بين لوحة المعلمات ولوحة تقرير على لوحة معلومات. عند ارتباط هذين العنصرين، يمكنك تحديد أو إدخال قيم تقوم بتصفية المعلومات المعروضة في لوحة التقرير ديناميكيا. يمكنك استخدام معلمة للتحكم في تقرير واحد أو عدة تقارير.

ربط لوحة معلمة بلوحة تقرير

1. انقر فوق معلمات في مربع الحوار التحكم في لوحة المعلومات. يتم فتح مربع الحوار "روابط المعلمات".
2. انقر فوق الزر "إضافة معلمة جديدة" في الزاوية السفلية اليسرى من مربع الحوار "روابط المعلمات". تتم إضافة معلمة جديدة إلى القائمة.
3. انقر فوق حقل الروابط وحدد فئة البيانات لربط لوحة التقرير بالمعلمة.
4. انقر فوق إضافة لإضافة حقل ربط.
5. في حقل الربط الجديد، حدد لوحة المعلمات لتصفية التقرير حسبها.
6. انقر فوق تطبيق لإنشاء ربط المعلمة.

عندما تكون لوحة المعلمات مرتبطة بلوحة التقارير، يمكنك التحكم في المعلومات التي تعرضها لوحة التقرير. على سبيل المثال، لعرض معلومات لعضو واحد في المجموعة، قم بإلغاء تحديد خانة الاختيار كافة القيم في لوحة المعلمة، وحدد خانة الاختيار الخاصة بالعضو الذي تريد رؤيته.

تصفية السجلات المحذوفة

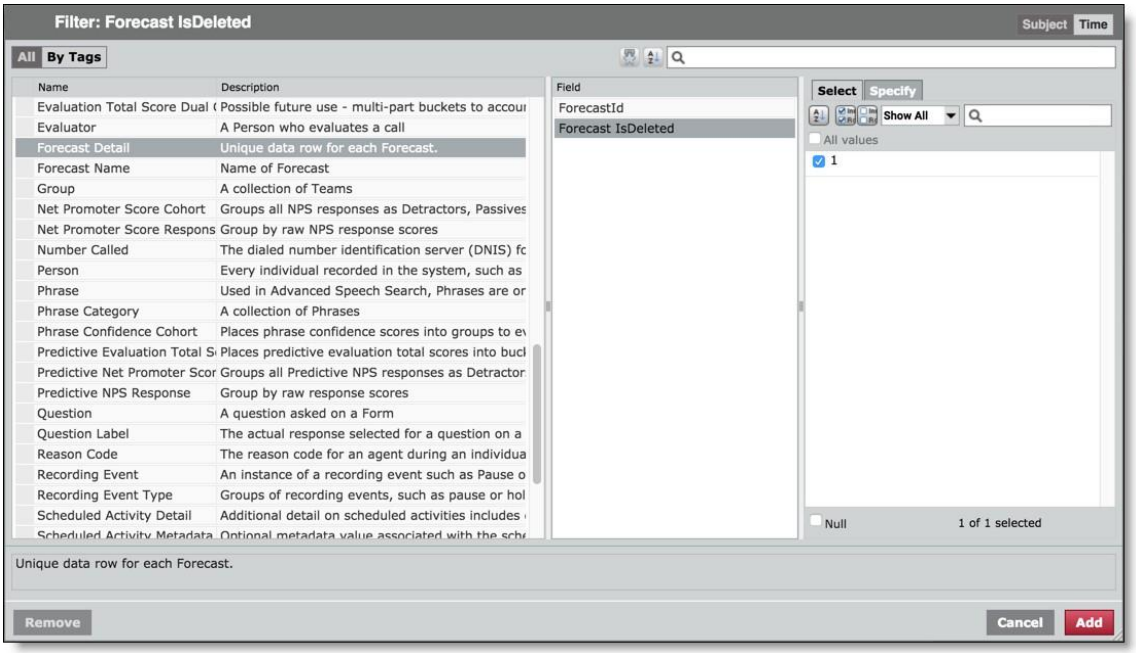
تقوم قاعدة بيانات التقارير الخاصة ب Data Explorer بتجميع البيانات بمرور الوقت للسماح بالتحليل التاريخي لتلك البيانات. السجلات التي عادة ما يتم حذفها من قاعدة بيانات لا تتم إزالتها فعليا من مستكشف البيانات.

بدلا من ذلك، يتم وضع علامة على هذه الملفات للإشارة إلى حالتها المحذوفة. لضمان الحصول على نتائج دقيقة في إعداد التقارير، يجب تطبيق عامل تصفية لإزالة السجلات المحذوفة من أسئلتك. يعرض الجدول التالي ثلاثة أنواع بيانات تتطلب عوامل التصفية هذه والموضوعات والحقول المقابلة التي يجب استخدامها لتصفية السجلات المحذوفة:

اسم الموضوع	الحقل
تقرير التزام الوكيل	تم حذف تقرير التزام الوكيل بجدول الوكيل
	تم حذف جدولة النشاط
تنبؤ	تم حذف التوقعات

تصفية السجلات المحذوفة

1. في قسم عوامل التصفية من علامة التبويب سؤال، انقر فوق [حد]. يتم فتح مربع الحوار تحديد عامل تصفية.



2. حدد اسم الموضوع المناسب وفقا للجدول السابق.
3. حدد الحقل المناسب لاسم الموضوع وفقا للجدول السابق.
4. قم بإلغاء تحديد خانة الاختيار كافة القيم .
5. حدد خانة الاختيار **1** . في عامل التصفية هذا ، 1 تعني "صواب".
6. انقر على إضافة. يؤدي هذا أولا إلى تعيين التقرير ليشمل القيم المحذوفة فقط.
7. في قسم عوامل التصفية من علامة التبويب سؤال، انقر فوق القائمة المنسدلة **is** في عامل التصفية وحدد **is not**. تتم إزالة السجلات المحذوفة من التقرير.

تكوين مؤشرات الأداء الأساسية للمؤسسة

يعد مؤشر أداء مفتاح المؤسسة (KPI) أكثر من مجرد مقياس أو مقياس واحد، مثل متوسط وقت المعالجة أو الالتزام أو المكالمات التي تم إجراؤها. لكي تكون KPI ، يجب إعطاء هذه الأرقام مزيدا من التعريف من أجل سرد قصتها وإحداث تأثير على إدارة أداء المؤسسة. تتطلب مؤشرات الأداء الرئيسية أن يكون ما يلي ذا معنى:

- هدف ، حتى تفهم ما تحاول المنظمة تحقيقه.
- النتيجة ، بحيث تفهم ما إذا كان الهدف قد تحقق. في كثير من الأحيان ، يتم اشتقاق الدرجات باستخدام نسبة بسيطة من المقياس مقسومة على الهدف ، ولكن في حالات أخرى تكون هناك حاجة إلى صيغة أكثر تعقيدا لتقييم الإنجاز. على سبيل المثال ، في بعض الأحيان ، يتماشى المقياس المنحني بدلا من الخطي بشكل أفضل مع واقع الأداء وما يعتبر درجة "جيدة" أو "سيئة".
- فترة سابقة ، يتم على أساسها تقييم الأداء بمرور الوقت. هل كان أداؤنا أفضل أم أسوأ مما كنا عليه الشهر الماضي؟
- سياق الأبعاد التي سيتم تقييمها. هل هذا لمجموعة؟ فريق؟ قائمة انتظار الخدمة؟ وكيل؟

يمكن لكل من هذه الأشياء ، عند تكوينها بشكل صحيح ، الإجابة بسرعة على أسئلة مثل ، "هل حقق الفريق الشرقي أهداف التزام الشركة للشهر الماضي؟ هل تحسنت عن الشهر السابق؟" أو "كان الشهر الماضي صعبا على جودة قائمة انتظار خدمة قاعدة البيانات بسبب العواصف في الشمال الشرقي. والآن بعد أن استقر الطقس، كيف تحسنت؟"

خصائص KPI

هناك تسع خصائص تم تكوينها تساهم في تكوين مؤشر أداء رئيسي للمؤسسة.

مال	الوصف
KPI الفعلي	قيمة القياس الفعلية. هذه هي نفس القيمة التي يتم إرجاعها إذا يتم استخدام المقياس بدون تصورات KPI.
هدف KPI	هدف مؤشر الأداء الرئيسي، كما هو محدد في صفحة مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) (راجع تكوين مؤشرات الأداء الرئيسية).
نقاط KPI	درجة مؤشر الأداء الرئيسي ، بناء على القيم الفعلية والهدف. الصيغة المحددة التي تحكم ذلك مضمنة مباشرة في نموذج البيانات ولا يمكن تغييرها.
KPI دلتا الفعلية ٪	نسبة التغيير بين القيمة الفعلية للمقياس المحدد في التقرير والقيمة الفعلية للمقياس من الفترة السابقة.
دلتا KPI الفعلية	الفرق في القيمة بين القيمة الفعلية للمقياس المحددة في التقرير والقيمة الفعلية للمقياس من

مال	الوصف
	الفترة السابقة.
KPI الفعلي السابق	القيمة السابقة للمقياس أو المقياس في الوقت المحدد بواسطة خاصية عرض الفترة الزمنية لمؤشرات الأداء الرئيسية.
النتيجة السابقة ل KPI	الدرجة التي تم تحقيقها بالقيمة الفعلية السابقة مقارنة ب هدف.
نقاط KPI دلتا	الفرق الفعلي بين النتيجة السابقة والنتيجة الحالية.

عرض الفترة الزمنية لمؤشرات الأداء الرئيسية الفترة الزمنية التي تم تكوينها في صفحة مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) (راجع تكوين مؤشرات الأداء الرئيسية).

تكوين الإعدادات

يتم تكوين مؤشرات الأداء الرئيسية على مستوى الشركة في صفحة مؤشرات الأداء الرئيسية **(KPIs)** في إدارة التطبيقات بواسطة مسؤول (راجع تكوين مؤشرات الأداء الرئيسية). يتم ذلك بحيث يمكن مقارنة جميع مؤشرات الأداء الرئيسية على نطاق متساو - تلك التي تحددها الشركة للأهداف والأبعاد والوقت. بهذه الطريقة ، يمكن مقارنة جميع النتائج ببعضها البعض ببعض اليقين.

ترتبط صفحة مؤشرات الأداء الرئيسية بمكتبة بيانات Data Explorer، والتي تحصل من خلالها على قائمة مؤشرات الأداء الرئيسية المتوفرة وقيمها الافتراضية والمجموعات والفرق وقوائم انتظار الخدمة المقترنة بها. بمجرد التكوين، تتم قراءة هذه الإعدادات بواسطة أي تقرير مستكشف بيانات يستخدم مؤشرات الأداء الرئيسية. إذا تم تغيير إعدادات KPI، تحديث جميع تقارير KPI ولوحات المعلومات تلقائيا لتعكس هذه التغييرات.

مؤشر الأداء الرئيسي هرمي بطبيعته. أي أنه عندما تقوم بتعيين هدف وعدم تحديد مجموعة أو فريق أو قائمة انتظار خدمة، فإن الهدف ينطبق على كافة المجموعات والفرق وقوائم انتظار الخدمة في مركز الاتصال بالكامل. إذا قمت بتحديد مجموعة، تطبيق الهدف فقط على تلك المجموعة والفرق التي تنتمي إليها. إذا قمت بتحديد مجموعة وفريق وقائمة انتظار خدمة، فإن الهدف ينطبق على الفريق المنتمي للمجموعة وعلى قائمة انتظار الخدمة، حيث لا توجد لديهم علاقة مباشرة. الهدف الأكثر تحديدا يتجاوز الهدف الأقل تحديدا.

ملاحظة لا يمكن تكوين كافة مؤشرات الأداء الرئيسية لكافة الأبعاد الثلاثة المتوفرة.

تأتي جميع مؤشرات الأداء الرئيسية بأهداف افتراضية وفترات زمنية بحيث تعمل دون أخطاء. يجب تغيير هذه الأهداف لتناسب المتطلبات الفريدة لعملك وأهداف العمل.

تنفيذ التقارير

يمكن أن يكون أي تقرير تقرير KPI، طالما أنه يستخدم مقياسا واحدا أو أكثر تم تكوينه ليكون مؤشرات أداء رئيسية. عند تكوين التقرير، يمكنك اختيار التجميع حسب قيم KPI (المتوفرة في طريقة عرض الموضوع) لإظهار جميع الخصائص التي تم تكوينها لكل KPI. يمكن تصفية الخصائص بحيث يتم عرض الخصائص المحددة فقط في التقرير.

يمكن تصفية تقارير مؤشرات الأداء الرئيسية مثل أي تقرير آخر ويمكن تجميعها حسب أي من الأبعاد التي تمت تهيئتها في صفحة مؤشرات الأداء الرئيسية.

مقاييس مؤشرات الأداء الرئيسية المتاحة

تتوفر مقاييس مؤشرات الأداء الرئيسية التالية لاستخدامها في تقارير Data Explorer. يمكنك تصفية قائمة المقاييس حسب علامة KPI لتحديد موقعها بسهولة عند إضافة تقرير جديد في مستكشف البيانات.

كي بي آي	الوصف
# الاتصالات التي اتخذت	عدد جهات الاتصال التي تم الرد عليها.
نسبة الالتزام—يوميا	النسبة المئوية لوكلاء الوقت الملتزمين بعملهم المخطط له جداول.
متوسط وقت الاتصال	مجموع ثواني جهة الاتصال مقسوما على عدد جهات الاتصال.
متوسط وقت المعالجة— العامل حسب الفاصل الزمني وقائمة انتظار الخدمة	متوسط وقت المعالجة (جهة الاتصال والانتظار والعمل) لجهات الاتصال التي عالجت هذا الفاصل الزمني للوكيل/قائمة الانتظار.
متوسط سرعة الإجابة—قائمة انتظار الخدمة حسب الفاصل الزمني	متوسط سرعة المكالمات المجابة بالثواني حسب قائمة انتظار الخدمة تلو الأخرى.
نسبة المطابقة—يوميا	نسبة المطابقة التي تشير إلى مدى قرب العامل يتوافق مع مقدار الوقت المجدول لهذا اليوم.
جهات الاتصال— المشاعر السلبية ٪	النسبة المئوية لمعرفات جهات الاتصال ذات درجة توجه سلبية بين جهات الاتصال ذات درجة توجه.
جهات الاتصال—نسبة المشاعر الإيجابية ٪	النسبة المئوية لمعرفات جهات الاتصال ذات درجة المشاعر الإيجابية بين جهات الاتصال ذات درجة الشعور.

كي بي آي	الوصف
جهات الاتصال المهملة— قائمة انتظار الخدمة حسب الفاصل الزمني	إجمالي عدد جهات الاتصال المهجورة لقائمة انتظار الخدمة.
درجة التقييم - متوسط متوسط النتيجة لكل تقييم كأداء رئيسي مؤشر.	
إن بي إس	صافي نقاط الترويج المحسوبة ، حيث يمكن أن تتراوح النتائج من - 100 إلى 100. تأتي النتيجة من سؤال NPS ، "على مقياس من 1 إلى 10 ، ما مدى احتمالية أن توصي بمنظمتنا لصديق أو زميل؟" 0-6 النطاق = المنتقدون 7-8 النطاق = السلبيون 9-10 النطاق = المروجون NPS = (عدد المروجين - عدد المنتقدين) ÷ (عدد المستجيبين) × 100
النسبة المئوية للاستخدام—يوميا	متوسط النسبة المئوية لوقت المعالجة يوميا للعامل.

التقارير القياسية

يأتي Webex WFO مع عدد من التقارير القياسية.

- توفر QM التقارير القياسية معلومات التقييم والمسح والنظام.
- توفر WFM التقارير القياسية البيانات المتعلقة بالجداول الزمنية وأداء الوكيل والتخطيط.

تشغيل QM قياسي أو تقرير WFM

تتيح لك التقارير تشغيل التقارير المعلوماتية وعرضها وتصديرها حول Webex بيانات WFO. يحدد المسؤول التقارير المتوفرة لك حسب المنتج ونوع التقرير والدور. يمنحك شريط أدوات التقارير إمكانية الوصول إلى تقارير QM القياسية وتقارير WFM والتقارير التي حفظتها لإعادة استخدامها.

أفضل الممارسات قبل تشغيل تقرير قياسي، تعرف على البيانات التي تحتاج إلى الوصول إليها وأفضل طريقة لتصفيتها. استخدم أصغر نطاق زمني ممكن ، واستخدم العديد من عمليات البحث المستهدفة بدلا من

بحث واحد كبير. يمكنك أيضا استخدام عوامل تصفية المجموعة والفريق والوكيل للحصول على بيانات محددة دون تشغيل تقرير لكافة المجموعات أو الفرق في نظامك. دع التقرير ينتهي قبل طلب تقرير جديد.

المتطلبات الأساسية

الأذونات المناسبة للتقرير الذي تريد تشغيله. يمكن أن تختلف الأذونات التي تحتاجها وفقا للتقرير. راجع إدارة الأدوار والأذونات للحصول على القائمة الكاملة لأذونات إعداد التقارير.

موقع الصفحة

تقريري

الاجراءات

تشغيل تقرير

1. انقر فوق **QM** أو **WFM** أو تم الحفظ من شريط أدوات التقارير.
2. انقر فوق اسم التقرير لعرض صفحة إعداد التقرير.
3. أكمل معلومات إعداد التقرير. اختر التاريخ والمعايير والتنسيق والحقول المراد تضمينها في التقرير.

ملاحظة بالنسبة لكافة تقارير QM القياسية، يقوم عامل تصفية التاريخ بالبحث استنادا إلى تاريخ تسجيل جهة الاتصال وليس التاريخ الذي تم فيه تقييم جهة الاتصال.

ملاحظة إذا كان التقرير يسمح لك باختيار الحقول التي تظهر في التقرير وترتيبها، عند النقر فوق تشغيل التقرير أو حفظ باسم، تصبح الحقول المحددة هي الحقول الافتراضية ل
تقرير لك. لا يرى المستخدمون الآخرون اختياراتك عند تشغيل التقرير.

4. (اختياري) اختر ما إذا كنت تريد تمكين التكرار للتقرير أم لا.

(اختياري) اختر ما إذا كنت تريد إرسال التقارير المتكررة بالبريد الإلكتروني إلى عناوين البريد الإلكتروني التي تدخلها في قسم الوجهة . مطلوب عنوان بريد إلكتروني واحد على الأقل. يتم فصل عناوين البريد الإلكتروني بفواصل منقوطة. إذا تم تكوين Webex WFO لإرسال التقارير بالبريد الإلكتروني، فيمكنك تعيين تقرير ليتم تشغيله تلقائيا على فترات زمنية محددة لفترة زمنية محددة أو إلى أجل غير مسمى.

مثال john.smith@example.com;mary.jones@example.com

ملاحظة يوجد حد لحجم المرفقات 10 MB للتقارير التي يتم إرسالها عبر البريد الإلكتروني. يعتمد حجم التقرير الذي تم إنشاؤه على كمية البيانات المضمنة (عدد الوكلاء أو الخدمة
قوائم الانتظار ، على سبيل المثال). للتحقق من حجم التقرير، قم بإنشائه يدويا ك PDF أو CSV أولا. إذا كان التقرير كبيرا، فقم بتقسيمه إلى تقارير أصغر للتأكد من استيفائه لقيود الحجم.

تتضمن الرسالة الإلكترونية عنوان بريدك الإلكتروني في الحقل "من" (بصفتك المستخدم الذي قام بجدولة التقرير). إذا لم يكن عنوان بريدك الإلكتروني متاحا ، فسيكون عنوان البريد الإلكتروني هو <اسمك الأول>.<اسمك الأخير>@automated.report.

ملاحظة لاستخدام التكرار، يجب حفظ التقرير للاستخدام في المستقبل.

5. انقر فوق تشغيل التقرير لتشغيل التقرير فورا.

حفظ تقرير

1. انقر فوق **QM** أو **WFM** من شريط أدوات التقارير.
2. انقر فوق اسم التقرير لعرض صفحة إعداد التقرير.
3. أكمل معلومات إعداد التقرير. اختر التاريخ والمعايير والتنسيق وقم بتكوين الحقول المراد تضمينها في التقرير.
4. (اختياري) اختر ما إذا كنت تريد تمكين التكرار للتقرير أم لا.
5. انقر فوق حفظ باسم لحفظ التقرير لاستخدامه في المستقبل.
6. أدخل اسما للتقرير في حقل النص "حفظ باسم"، ثم انقر على "حفظ".
7. عند حفظ تهيئة تقرير، يمكنك الوصول إليها بالنقر فوق "محفوظ " في شريط أدوات إعداد التقارير ثم النقر فوق اسم التقرير.

مواضيع ذات صلة

- إدارة الأدوار والأذونات —التعرف على الأذونات المطلوبة لتشغيل التقارير والوصول إليها

QM التقارير القياسية

توفر إدارة الجودة تقارير التقييم والنظام والمسح.

ملاحظة يتم تقريب الدرجات للأقسام الفردية في نماذج التقييم والمسح. ومع ذلك، في التقارير التي تعرض متوسطات الأقسام للوكلاء والفرق والمجموعات، تتم إضافة درجات القسم أولا
ومتوسطها قبل تقريبها. ونتيجة لذلك، سيختلف المتوسط المعروض في التقارير اختلافا طفيفا عن الرقم المحسوب عن طريق جمع درجات القسم كما هو معروض في نموذج تقييم أو استطلاع ثم حساب متوسطها.

تعرض إدارة الجودة الوقت بطريقتين مختلفتين ، اعتمادا على مكان ظهوره. في جميع تقارير إدارة الجودة، باستثناء حالة النظام وحالة تسجيل المستخدم، يكون الوقت المرتبط بجهة اتصال هو الوقت الذي حدثت فيه جهة الاتصال في موقع العامل. يظهر الوقت بتنسيق مناسب للإعدادات المحلية مع اختصار للمنطقة الزمنية المحلية. . على سبيل المثال، إذا كان الوكيل موجودا في شيكاغو، الولايات المتحدة الأمريكية، فإن الوقت المرتبط بأي جهات اتصال أجراها هذا العامل هو التوقيت الرسمي المركزي (CST). إذا Webex WFO لا يعرف المنطقة الزمنية المرتبطة بجهة الاتصال، عرض الوقت بتوقيت غرينتش (GMT).

في تقارير حالة النظام وحالة تسجيل المستخدم، يكون الوقت المرتبط بجهة اتصال بتنسيق مناسب للإعدادات المحلية بالإضافة إلى إزاحة GMT. على سبيل المثال، يظهر وقت الاتصال الذي أجراه وكيل شيكاغو في الساعة 3:42 مساء بتوقيت وسط أمريكا على أنه الساعة 9:42 مساء بتوقيت غرينتش -06:00.

أفضل الممارسات قبل تشغيل تقرير قياسي، تعرف على البيانات التي تحتاج إلى الوصول إليها وأفضل طريقة لتصفيتها. استخدم أصغر نطاق زمني ممكن ، واستخدم العديد من عمليات البحث المستهدفة بدلا من
بحث واحد كبير. يمكنك أيضا استخدام عوامل تصفية المجموعة والفريق والوكيل للحصول على بيانات محددة دون تشغيل تقرير لكافة المجموعات أو الفرق في نظامك. دع التقرير ينتهي قبل طلب تقرير جديد.

المتطلبات الأساسية

الأذونات المناسبة للتقرير الذي تريد تشغيله. يمكن أن تختلف الأذونات التي تحتاجها وفقا للتقرير. راجع إدارة الأدوار والأذونات للحصول على القائمة الكاملة لأذونات إعداد التقارير.

موقع الصفحة

تقريري

الاجراءات

تشغيل تقرير

1. انقر فوق **QM** أو تم الحفظ من شريط أدوات التقارير.
2. انقر فوق اسم التقرير لعرض صفحة إعداد التقرير.
3. أكمل معلومات إعداد التقرير. اختر التاريخ والمعايير والتنسيق والحقول المراد تضمينها في التقرير.

ملاحظة بالنسبة لكافة تقارير QM القياسية، يقوم عامل تصفية التاريخ بالبحث استنادا إلى تاريخ تسجيل جهة الاتصال وليس التاريخ الذي تم فيه تقييم جهة الاتصال.

ملاحظة إذا كان التقرير يسمح لك باختيار الحقول التي تظهر في التقرير وترتيبها، عند النقر فوق تشغيل التقرير أو حفظ باسم، تصبح الحقول المحددة هي الحقول الافتراضية ل
تقرير لك. لا يرى المستخدمون الآخرون اختياراتك عند تشغيل التقرير.

4. (اختياري) اختر ما إذا كنت تريد تمكين التكرار للتقرير أم لا.

(اختياري) اختر ما إذا كنت تريد إرسال التقارير المتكررة بالبريد الإلكتروني إلى عناوين البريد الإلكتروني التي تدخلها في قسم الوجهة . مطلوب عنوان بريد إلكتروني واحد على الأقل. يتم فصل عناوين البريد الإلكتروني بفواصل منقوطة. إذا تم تكوين Webex WFO لإرسال التقارير بالبريد الإلكتروني، فيمكنك تعيين تقرير ليتم تشغيله تلقائيا على فترات زمنية محددة لفترة زمنية محددة أو إلى أجل غير مسمى.

مثال john.smith@example.com;mary.jones@example.com

ملاحظة يوجد حد لحجم المرفقات 10 MB للتقارير التي يتم إرسالها عبر البريد الإلكتروني. يعتمد حجم التقرير الذي تم إنشاؤه على كمية البيانات المضمنة (عدد الوكلاء أو الخدمة
قوائم الانتظار ، على سبيل المثال). للتحقق من حجم التقرير، قم بإنشائه يدويا ك PDF أو CSV أولا. إذا كان التقرير كبيرا، فقم بتقسيمه إلى تقارير أصغر للتأكد من استيفائه لقيود الحجم.

تتضمن الرسالة الإلكترونية عنوان بريدك الإلكتروني في الحقل "من" (بصفتك المستخدم الذي قام بجدولة التقرير). إذا لم يكن عنوان بريدك الإلكتروني متاحا ، فسيكون عنوان البريد الإلكتروني هو <اسمك الأول>.<اسمك الأخير>@automated.report.

ملاحظة لاستخدام التكرار، يجب حفظ التقرير للاستخدام في المستقبل.

5. انقر فوق تشغيل التقرير لتشغيل التقرير فورا.

حفظ تقرير

1. قم بإعداد التقرير حسب الرغبة (راجع الإجراء "تشغيل تقرير").
2. انقر فوق حفظ باسم لحفظ التقرير لاستخدامه في المستقبل.
3. أدخل اسما للتقرير في حقل النص "حفظ باسم"، ثم انقر على "حفظ".
4. عند حفظ تهيئة تقرير، يمكنك الوصول إليها بالنقر فوق "محفوظ " في شريط أدوات إعداد التقارير ثم النقر فوق اسم التقرير.

التقارير المتاحة

تقارير التقييم	
يسجل جميع البيانات	يعرض متوسط درجات التقييم حسب المجموعة أو الفريق أو الوكيل لكل

تقارير التقييم	
	شكل. يمكن أن يشمل ذلك نموذج تقييم واحد أو جميع النماذج المستندة إلى النقاط أو النسبة المئوية.
درجات التقييم	يعرض متوسط درجات التقييم التفصيلية لكل وكيل و/أو فريق و/أو مجموعة، استنادا إلى النموذج.
درجات القسم	يعرض متوسط الدرجات لكل قسم من نموذج التقييم خلال فترة محددة. يمكن تشغيل هذا بواسطة الوكيل و / أو الفريق و / أو المجموعة.
درجات الأسئلة	يعرض درجات كل سؤال في نموذج التقييم. هذا
	يمكن أن يتضمن نموذج تقييم واحدا أو جميع النماذج المستندة إلى النقاط أو النسبة المئوية لوكيل فردي أو مجموعة أو فريق.
أداء المقيم	يقدم ملخصا لعدد التقييمات التي أجراها المقيم مكتمل ومتوسط درجة التقييم بناء على فترة زمنية. يمكن أن يشمل ذلك نموذج تقييم واحد أو جميع النماذج المستندة إلى النقاط أو النسبة المئوية.
الرسم البياني لمتوسطات الجودة	يعرض متوسطات الجودة بمرور الوقت لوكيل و/أو فريق و/أو
	مجموعة. يمكن أن يشمل ذلك نموذج تقييم واحد أو جميع النماذج المستندة إلى النقاط أو النسبة المئوية.
الرسم البياني لمجاميع التقييم	يعرض إجماليات التقييم حسب الشهر لعامل فردي ، مجموعة أو فريق.
الرسم البياني لإجماليات جهات الاتصال	يعرض العدد الإجمالي للتسجيلات والتقييمات في الشهر لمجموعة محددة.
الرسم البياني لاتجاه العامل	يعرض متوسط نقاط مستخدم معين لكل تقييم تم إجراؤه خلال فترة زمنية محددة ، جنبا إلى جنب مع خط الاتجاه والمعلومات التفصيلية أدناه التي تشكل الرسم البياني.
التقييم الذي سجله الوكيل	يعرض تفاصيل جميع التقييمات التي تم تسجيلها لمستخدم معين

تقارير التقييم	
	خلال فترة زمنية محددة ، بما في ذلك الدرجات المعطاة في كل سؤال تقييم ، والنتيجة لكل قسم ، والنتيجة الإجمالية ، وأي تعليقات إضافية. يمكن تشغيل التقرير لنموذج واحد أو لكافة النماذج المستندة إلى النسبة المئوية أو النقطة.
تفاصيل الاتصال	يعرض متوسط درجات التقييم والنطاقات وتواريخ إجمالي جهات الاتصال
	لعامل معين وما إذا كانت النتيجة قد تجاوزت أو استوفت أو كانت أقل من التوقعات بناء على ما تم تحديده في النموذج. للحصول على تفاصيل على مستوى العامل، سترى صفا لكل نموذج. في التفاصيل على مستوى الفريق والمجموعة، سترى بعض المعلومات الإضافية لإجمالي عدد التقييمات ومتوسطات الفريق والوكيل.
معايرة التقييم	يعرض نتائج جلسة معايرة استنادا إلى معرف جهة الاتصال.
تقدم هدف جهة الاتصال	إذا كنت تستخدم ميزة "هدف جهة الاتصال"، فسيعرض هذا التقرير التقدم المحرز في التقييمات المكتملة مقارنة بأهدافها. الأهداف هي من قبل المقيم.
تقارير النظام	
الوصول إلى التفاعل من قبل المستخدم	يعرض المستخدمين الذين قاموا بالوصول إلى التسجيلات خلال فترة محددة.
الوصول إلى التفاعل عن طريق جهة الاتصال	يعرض قائمة بالتسجيلات المؤرشفة لوكيل معين والتي تم الوصول إليها خلال فترة محددة. يمكنك من تحديد ما إذا كان قد تمت مراجعة عدد كبير من التسجيلات المتعلقة بجهة اتصال معينة أو رقم اتصال أو رقم اتصال.
حالة تسجيل المستخدم	يعرض أحداث المستخدم والتسجيل المرتبطة بالوكلاء تم تكوينه للتسجيل. يمكنك اختيار عرض الرسائل التي تم إنشاؤها بواسطة الخدمة على مستوى INFO أو WARNING أو ERROR أو على جميع المستويات. المعلومات متاحة للأيام السبعة الماضية ، بما في ذلك اليوم الحالي.

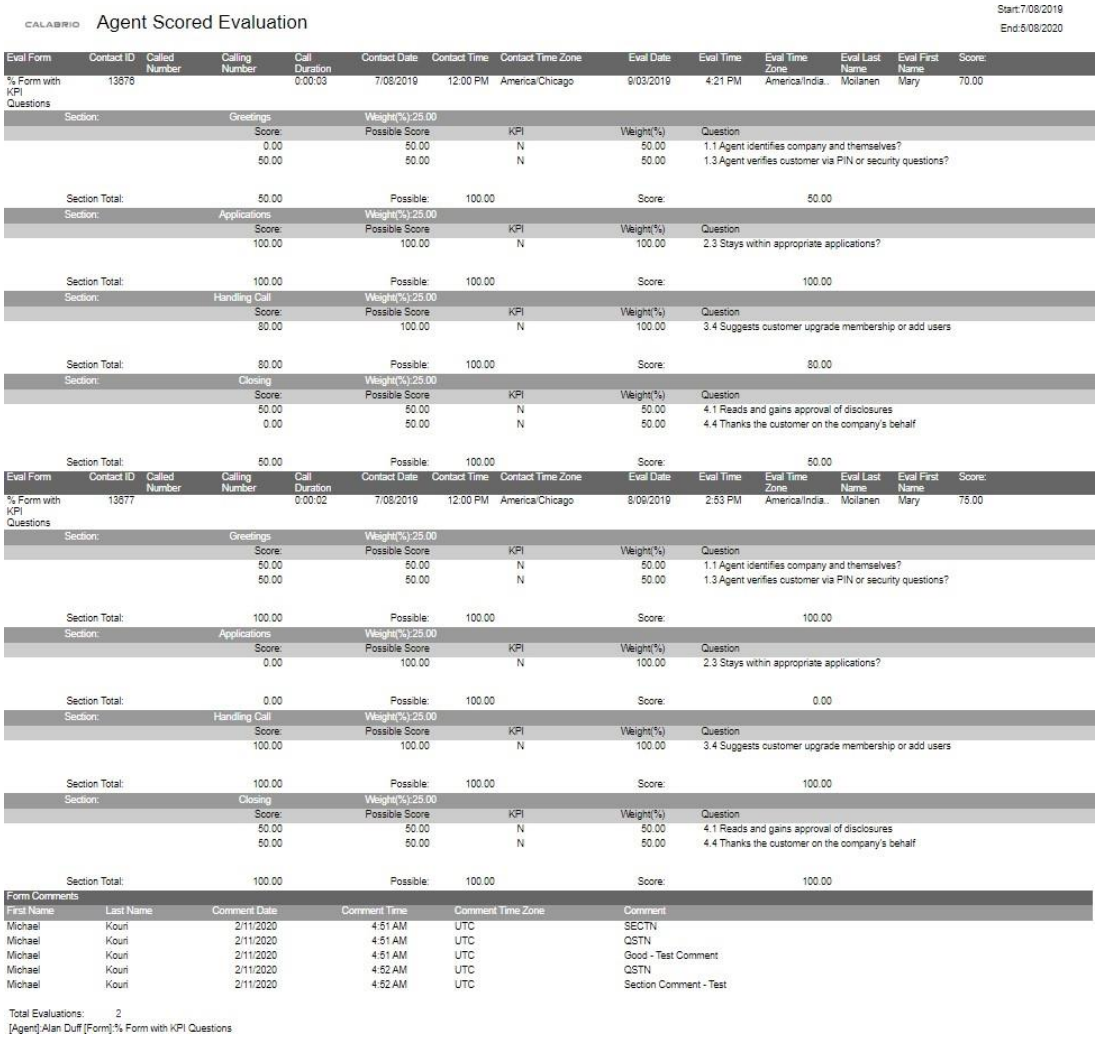
تقارير النظام	
حالة النظام	يعرض أحداث النظام والأحداث الإدارية المرتبطة بالوكلاء تم تكوينه للتسجيل. يمكنك اختيار عرض الرسائل التي تم إنشاؤها بواسطة الخدمة على مستوى INFO أو WARNING أو ERROR أو على جميع المستويات. المعلومات متاحة للأيام السبعة الماضية ، بما في ذلك اليوم الحالي.

تقارير الاستطلاع	
يستعرض جميع البيانات	يعرض درجات الاستطلاع الجماعي بعد المكالمة. درجات
نموذج الاستطلاع	يعرض متوسط الدرجات لاستطلاعات ما بعد المكالمة.

التقييم الذي سجله الوكيل

يعرض تقرير تقييم نقاط الوكيل تفاصيل جميع التقييمات التي تم تسجيلها لمستخدم معين خلال فترة زمنية محددة، بما في ذلك الدرجات المعطاة في كل سؤال تقييم، والنتيجة لكل قسم، والنتيجة الإجمالية، وأي تعليقات إضافية. يمكن تشغيل التقرير لنموذج واحد أو لكافة النماذج المستندة إلى النسبة المئوية أو النقطة.

يمكنك استخدام هذا التقرير لطباعة نسخة مطبوعة من نتيجة تقييم فردية.



CALABRIO Agent Scored Evaluation

Start:7/08/2019
End:5/08/2020

Eval Form	Contact ID	Called Number	Calling Number	Call Duration	Contact Date	Contact Time	Contact Time Zone	Eval Date	Eval Time	Eval Time Zone	Eval Last Name	Eval First Name	Score:
% Form with KPI Questions	13676			0:00:03	7/08/2019	12:00 PM	America/Chicago	9/03/2019	4:21 PM	America/India...	Moilanen	Mary	70.00
Section:			Greetings		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			0.00		50.00		N	50.00	1.1 Agent identifies company and themselves?				
			50.00		50.00		N	50.00	1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?				
Section Total:			50.00		Possible:	100.00		Score:	50.00				
Section:			Applications		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			100.00		100.00		N	100.00	2.3 Stays within appropriate applications?				
Section Total:			100.00		Possible:	100.00		Score:	100.00				
Section:			Handling Call		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			80.00		100.00		N	100.00	3.4 Suggests customer upgrade membership or add users				
Section Total:			80.00		Possible:	100.00		Score:	80.00				
Section:			Closing		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			50.00		50.00		N	50.00	4.1 Reads and gains approval of disclosures				
			0.00		50.00		N	50.00	4.4 Thanks the customer on the company's behalf				
Section Total:			50.00		Possible:	100.00		Score:	50.00				

Eval Form	Contact ID	Called Number	Calling Number	Call Duration	Contact Date	Contact Time	Contact Time Zone	Eval Date	Eval Time	Eval Time Zone	Eval Last Name	Eval First Name	Score:
% Form with KPI Questions	13677			0:00:02	7/08/2019	12:00 PM	America/Chicago	8/09/2019	2:53 PM	America/India...	Moilanen	Mary	75.00
Section:			Greetings		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			50.00		50.00		N	50.00	1.1 Agent identifies company and themselves?				
			50.00		50.00		N	50.00	1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?				
Section Total:			100.00		Possible:	100.00		Score:	100.00				
Section:			Applications		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			0.00		100.00		N	100.00	2.3 Stays within appropriate applications?				
Section Total:			0.00		Possible:	100.00		Score:	0.00				
Section:			Handling Call		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			100.00		100.00		N	100.00	3.4 Suggests customer upgrade membership or add users				
Section Total:			100.00		Possible:	100.00		Score:	100.00				
Section:			Closing		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			50.00		50.00		N	50.00	4.1 Reads and gains approval of disclosures				
			50.00		50.00		N	50.00	4.4 Thanks the customer on the company's behalf				
Section Total:			100.00		Possible:	100.00		Score:	100.00				

Form Comments

First Name	Last Name	Comment Date	Comment Time	Comment Time Zone	Comment
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	SECTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	QSTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	Good - Test Comment
Michael	Kouri	2/11/2020	4:52 AM	UTC	QSTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:52 AM	UTC	Section Comment - Test

Total Evaluations: 2
[Agent]:Alan Duff [Form]:% Form with KPI Questions

ملاحظه

إذا كانت درجة التقييم تحتوي على رقم عشري متكرر، فسيقوم Webex WFO بتقريب القيمة بعدد الأرقام المهمة التي حددتها للتقارير. عند 14 منزلة عشرية وما دونها ، يتم تقريب آخر رقم عشري. عند 15 رقما عشريا ، يتم تقريب آخر رقمين عشريين.

على سبيل المثال، بالنسبة ل 14 رقما عشريا، تظهر قيمة متكررة ك 66.66666666666667. بالنسبة إلى 15 رقما عشريا، تظهر قيمة مكررة ك 66.666666666666671.

شرط

- لديك إذن "عرض تفاصيل التقييم". راجع إدارة الأدوار والأذونات .

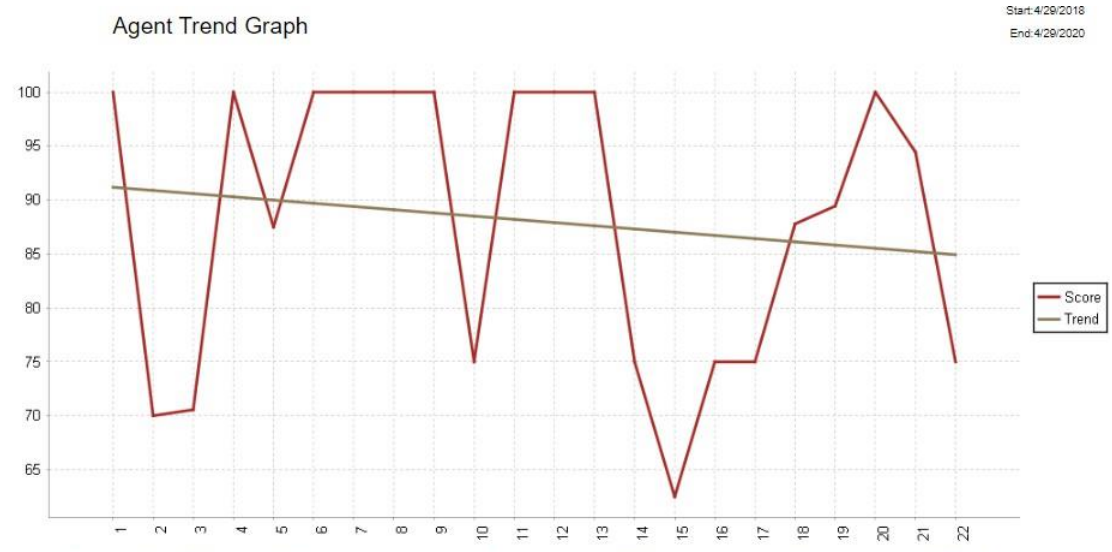
الحقول في هذا التقرير

الحقل	التعريف
مدة المكالمة	وقت التحدث لجهة الاتصال (مقدار الوقت بين الرد على المكالمة والمكالمة سقط).
الرقم الذي تم الاتصال به	DID (الاتصال الداخلي المباشر) أو DNIS (تعريف الرقم المطلوب) الخدمة) رقم الهاتف الذي تلقى المكالمة. يعرض "غير معروف" إذا كان الرقم المتصل غير مدرج أو محظور.
الرقم الذي يتصل به	معرف المتصل أو ANI (التعرف التلقائي على الرقم) الخاص بالاتصال طرف. يعرض "غير معروف" إذا كان رقم الاتصال غير مدرج أو محظور.
التعليق	يتعلق التعليق بنموذج أو قسم. يمكن لأي شخص يمكنه عرض التقييم إضافة تعليق.
تاريخ التعليق	تاريخ إدخال التعليق على التقييم.
وقت التعليق	الوقت الذي تم فيه إدخال التعليق على التقييم.
المنطقة الزمنية للتعليق	المنطقة الزمنية التي تم إدخال التعليق فيها.
معرف جهة الاتصال	المعرف الفريد للمحادثة.
وقت الاتصال	وقت حدوث الاتصال.
إنهاء	نهاية اليوم أو الفاصل الزمني، أو نهاية الفترة التي يغطيها التقرير.
تاريخ إيفال	تاريخ تقييم جهة الاتصال. تظهر هذه القيمة في التقارير المطلوبة إذا تم تحديد إذن "عرض تفاصيل المقيم". إذا لم يتم تحديده، يتم عرض القيمة 12/31/2999. في التقارير المجدولة، يتم عرض هذه القيمة دائما.
نموذج إيفال	نموذج التقييم المستخدم لتسجيل جهة الاتصال.
إيفال تايم	الوقت الذي تم فيه تقييم جهة الاتصال. متاح في التقارير المطلوبة إذا تم تحديد إذن عرض تفاصيل مقيم. إذا لم يتم تحديد إذن تفاصيل مقيم العرض، يتم عرض القيمة 12:00 AM. تتوفر هذه القيمة دائما في التقارير المجدولة.

الحقل	التعريف
منطقة إيفال الزمنية	المنطقة الزمنية التي تم فيها تقييم جهة الاتصال. متوفر فقط على التقارير المطلوبة إذا تم تمكين إذن "عرض تفاصيل المقيم". إذا لم يتم تمكين الإذن، يتم عرض ##### القيمة. يتم دائما عرض هذه القيمة في التقارير المجدولة.
الاسم الأول	الاسم الأول للمقيم. يمكنك رؤية الاسم الأول للمقيم إذا كنت احصل على إذن "عرض تفاصيل المقيم".
تعليقات النموذج	التعليقات الخاصة بالنموذج. يمكن لأي شخص يمكنه عرض التقييم إضافة التعليق.
كي بي آي	مؤشر الأداء الرئيسي.
اسم العائلة	الاسم الأخير للمقيم. يمكنك رؤية الاسم الأخير للمقيم إذا كان لديك إذن عرض تفاصيل المقيم.
ممكن	مجموع النقاط الممكنة.
النتيجة الممكنة	السؤال الفعلي الذي يظهر في نموذج التقييم.
سؤال	نص السؤال الذي يظهر في نموذج التقييم.
نقاط	درجة التقييم المعطاة لجهة الاتصال.
قسم	اسم القسم في نموذج التقييم.
إجمالي القسم	مجموع النقاط للقسم.
مجموع التقييمات	إجمالي عدد التقييمات التي تم إجراؤها باستخدام نموذج التقييم المحدد خلال الفترة الزمنية المحددة.
الوزن (٪)	نسبة مئوية مطبقة على قسم أو سؤال في نموذج تقييم. ال مجموع أوزان الأسئلة في قسم نموذج التقييم هو 100 بالمائة.

الرسم البياني لاتجاه العامل

يعرض تقرير الرسم البياني لاتجاه العامل متوسط نقاط مستخدم معين لكل تقييم تم إجراؤه خلال فترة زمنية محددة، جنبا إلى جنب مع خط الاتجاه والمعلومات التفصيلية أدناه التي تشكل الرسم البياني.



ID	Contact ID	Form	Contact Date	Contact Time	Contact Time Zone	Call Duration	Score(%):
1	842	Training QM Form	10/22/2018	12:46 PM	America/Chicago		100.00
2	848	Training QM Form	11/06/2018	9:22 AM	America/Chicago		70.00
3	847	Training QM Form	11/08/2018	9:21 AM	America/Chicago		70.56
4	852	IB DQA - Draft	11/12/2018	8:03 AM	America/Chicago		100.00
5	853	Testing - Roles 2	11/13/2018	1:48 PM	America/Chicago		87.50
6	854	Training QM Form	11/13/2018	1:54 PM	America/Chicago		100.00
7	855	Training QM Form	11/13/2018	1:57 PM	America/Chicago		100.00
8	856	Training QM Form	11/13/2018	1:59 PM	America/Chicago		100.00
9	857	Training QM Form	11/13/2018	2:01 PM	America/Chicago		100.00
10	858	Testing - JW NA	11/13/2018	2:06 PM	America/Chicago		75.00
11	859	Testing - Roles	11/13/2018	2:09 PM	America/Chicago		100.00
12	860	Testing - Roles	11/13/2018	2:30 PM	America/Chicago		100.00
13	861	Testing - Roles	11/13/2018	2:34 PM	America/Chicago		100.00
14	862	Testing - Roles 2	11/15/2018	12:08 PM	America/Chicago		75.00
15	863	Testing - Roles 2	11/19/2018	3:43 PM	America/Chicago		62.50
16	864	Testing - Appeal Process	11/20/2018	4:48 PM	America/Chicago		75.00
17	866	Testing - Roles 2	11/30/2018	11:31 AM	America/Chicago		75.00
18	867	Training QM Form	11/30/2018	11:35 AM	America/Chicago		87.78
19	868	Testing - JW Notification	11/30/2018	11:40 AM	America/Chicago		89.44
20	872	Testing - JW Notification	12/04/2018	1:20 PM	America/Chicago		100.00
21	890	Testing - JW Notification	1/24/2019	10:01 AM	America/Chicago		94.44
22	895	Testing - Roles 2	2/06/2019	11:57 AM	America/Chicago		75.00

الحقول في هذا التقرير

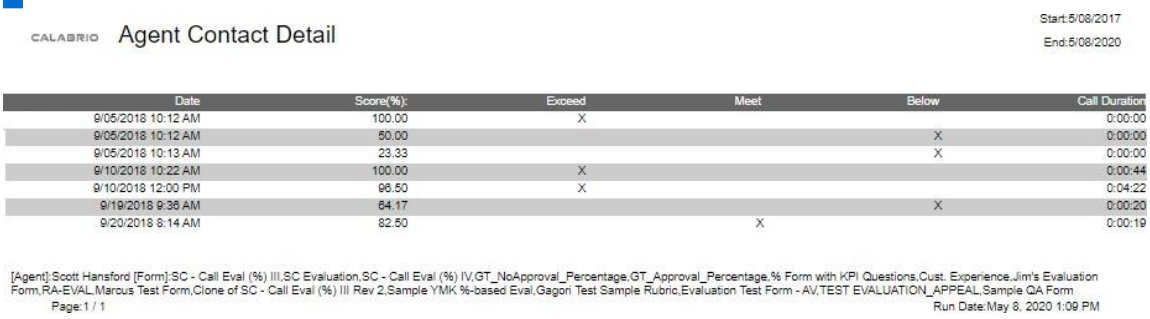
الحقل	الوصف
مدة المكالمة	وقت التحدث لجهة الاتصال (مقدار الوقت بين الرد على المكالمة وإسقاط المكالمة).
تاريخ الاتصال	تاريخ حدوث الاتصال.
معرف جهة الاتصال	المعرف الفريد للمحادثة.
وقت الاتصال	وقت حدوث الاتصال.

الحقل	الوصف
المنطقة الزمنية للاتصال	المنطقة الزمنية التي حدث فيها الاتصال.
إنهاء	نهاية اليوم أو الفاصل الزمني، أو نهاية الفترة التي يغطيها التقرير.
شكل	اسم استمارة التقييم.
معرف	معرف جهة الاتصال.
نقاط	درجة التقييم المعطاة لجهة الاتصال.
بدء	وقت بدء اليوم أو الفاصل الزمني أو البدء من الفترة التي يغطيها التقرير.
الاتجاه	متوسط درجة التقييم بمرور الوقت.

تفاصيل الاتصال

يعرض هذا التقرير متوسط درجات التقييم والنطاقات وتواريخ الاتصال الإجمالية لعامل معين وما إذا كانت النتيجة قد تجاوزت أو حققت أو كانت أقل من التوقعات بناء على ما تم تحديده في النموذج. للحصول على تفاصيل على مستوى العامل، سترى صفا لكل نموذج. في التفاصيل على مستوى الفريق والمجموعة، سترى بعض المعلومات الإضافية لإجمالي عدد التقييمات ومتوسطات الفريق والوكيل.

ملاحظة لا تتضمن إحصائيات جهات الاتصال المسجلة التقييمات الجارية أو التقييمات التي تنتظر الموافقة.



CALABRIO Agent Contact Detail

Start:5/08/2017
End:5/08/2020

Date	Score(%):	Exceed	Meet	Below	Call Duration
9/05/2018 10:12 AM	100.00	X			0:00:00
9/05/2018 10:12 AM	50.00			X	0:00:00
9/05/2018 10:13 AM	23.33			X	0:00:00
9/10/2018 10:22 AM	100.00	X			0:00:44
9/10/2018 12:00 PM	96.50	X			0:04:22
9/19/2018 9:36 AM	64.17			X	0:00:20
9/20/2018 8:14 AM	82.50		X		0:00:19

[Agent]:Scott Hansford [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form

Page:1 / 1

Run Date:May 8, 2020 1:09 PM

CALABRIO Team Contact Detail

Start:7/08/2017
End:5/08/2020

First Name	Last Name	Agent ID	Total Evaluations	Team Average(%)	Agent Average(%)	Score Std Dev	Total Exceed	Total Meet	Total Below
		171	1	73.42	100.00	0.00	1	0	0
		596	2	73.42	45.50	45.50	1	0	1
Advanced	Reporting	110	1	73.42	100.00	0.00	1	0	0
Alan	Duff	425	7	73.42	64.71	28.87	2	3	2
Alex	Altherr	47	72	73.42	87.44	21.09	60	0	12
Alvin	Wong	349	1	73.42	100.00	0.00	1	0	0
Anna	Alexander	62	90	73.42	82.54	24.20	65	0	25
Ashley	Van Hout	428	1	73.42	46.67	0.00	0	0	1
Ben	Bishop	48	176	73.42	68.98	28.50	80	0	96
Beth	Bryant	63	163	73.42	70.06	28.52	78	0	85
Brett(SiennaCreek)	Kadrie	429	1	73.42	65.25	0.00	0	0	1
Brian	Burns	30	161	73.42	69.97	28.35	76	0	85
Chris	Hohenberger	190	1	73.42	96.50	0.00	1	0	0
Curt	Cowens	64	1	73.42	95.50	0.00	1	0	0
Dan	Lanctot	431	2	73.42	57.13	2.87	0	1	1
Dan	Lynch	432	3	73.42	68.74	24.54	1	1	1
David	Dubinski	65	1	73.42	90.50	0.00	1	0	0
Derek	Fernholz	148	1	73.42	64.17	0.00	0	0	1
Erika	Eells	411	1	73.42	50.83	0.00	0	0	1
Gerry	Johnsen	100	4	73.42	67.08	19.90	1	0	3
Greg	Iske	436	1	73.42	71.00	0.00	0	1	0
Ignacio	Villar	76	1	73.42	85.50	0.00	0	1	0
Juana	Urshela	75	2	73.42	92.25	0.25	2	0	0
Kevin	Thurman	74	1	73.42	73.25	0.00	0	1	0
Mike	Engen	441	1	73.42	49.50	0.00	0	0	1
Nate	Isham	301	1	73.42	91.67	0.00	1	0	0
Nina	Quinlan	71	1	73.42	93.00	0.00	1	0	0
Oishong	Chok	443	3	73.42	75.93	34.05	2	0	1
Oscar	Purcell	70	1	73.42	86.50	0.00	0	1	0
Quincy	Landers	68	1	73.42	83.50	0.00	0	1	0
Sally	Risk	444	1	73.42	23.33	0.00	0	0	1
Sam	Boswell	118	1	73.42	87.50	0.00	1	0	0
Scott	Hansford	94	7	73.42	73.79	27.18	3	1	3
Shane	Johnson	169	3	73.42	58.14	25.78	0	2	1
Shane	Johnson	95	1	73.42	100.00	0.00	1	0	0
Taylor	Laehn	446	7	73.42	90.40	9.02	4	3	0
Tom	Brown	447	2	73.42	79.17	6.83	0	2	0

[Team]:Default Team [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form

Page:1 / 1

Run Date:May 8, 2020 4:19 PM

الحقول في هذا التقرير

الحقل	التعريف
ادناه	عدد جهات الاتصال التي تم تقييمها والتي تقل عن التوقعات.
التاريخ	تاريخ المعلومات المبلغ عنها.
إنهاء	نهاية اليوم أو الفاصل الزمني، أو نهاية الفترة التي يغطيها التقرير.
يتجاوز	عدد جهات الاتصال التي تم تقييمها والتي تتجاوز التوقعات.
تجتمع	عدد جهات الاتصال التي تم تقييمها والتي تلبي التوقعات.
نقاط	درجة التقييم المعطاة لجهة الاتصال.

الحقل	التعريف
بدء	وقت بدء اليوم أو الفاصل الزمني أو بداية الفترة التي يغطيها التقرير.

تقدم هدف جهة الاتصال

إذا كنت تستخدم ميزة هدف الاتصال، فسيعرض هذا التقرير تقدم التقييمات المكتملة مقارنة بأهدافها. الأهداف هي من قبل المقيم.

CALABRIO Contact Goal Progress

As Of:5/08/2017

First Name	Last Name	Contact Goal	Completed	Total to Complete	Percent Complete
Call	Design	Goal 40: calabration session	0	3	0.0%
Charlie	Snedden	Goal 40: calabration session	0	3	0.0%
Chris	Dickhans	Goal 40: calabration session	0	3	0.0%
Consulting	Calabrio	Goal 40: calabration session	0	3	0.0%

Page:1 / 1

Run Date:May 8, 2020 1:24 PM

الحقول في هذا التقرير

الحقل	التعريف
الاسم الأول	الاسم الأول للمقيم. يمكنك رؤية الاسم الأول للمقيم إذا كنت احصل على إذن "عرض تفاصيل المقيم".
اسم العائلة	الاسم الأخير للمقيم. يمكنك رؤية الاسم الأخير للمقيم إذا كان لديك إذن عرض تفاصيل المقيم.
هدف الاتصال	وصف هدف جهة الاتصال كما تم تكوينه في هدف جهة الاتصال صفحة الإدارة.
اكمال	عدد أهداف الاتصال التي أكملها المقيم.
المجموع المطلوب إكماله	إجمالي عدد أهداف الاتصال التي يجب على المقيم إكمالها. ملاحظة إذا تم إلغاء تنشيط عامل قبل أن يكون هدف نشطا (أو، بالنسبة للأهداف المتكررة، قبل Webex يقوم WFO بتعيين التكرار التالي)، Webex لا تدرج منظمة الأغذية العالمية جهات اتصال من ذلك العامل في العدد الإجمالي لجهات الاتصال التي يجب على المقيم التعامل معها من أجل تحقيق ذلك الهدف. إذا تم إلغاء تنشيط أحد الوكلاء بعد أن يكون الهدف نشطا، تضمين جهات اتصال هذا العامل في الهدف وفي المقاييس الخاصة بهذا

الحقل	التعريف
	تقرير. مثال كل أسبوع ، يهدف المقيمون إلى تقييم عشر مكالمات. يمتد الأسبوع من الاثنين إلى الجمعة. يترك الوكيل مركز الاتصال يوم الأربعاء. يتم تضمين جهات الاتصال الخاصة بها في مقاييس الهدف والتقرير لذلك الأسبوع ولكن ليس في مقاييس الهدف والتقرير للأسبوع الذي يليه.
نسبة الاكتمال	النسبة المئوية لأهداف الاتصال التي أكملها المقيم.

الرسم البياني لإجماليات جهات الاتصال
يعرض تقرير الرسم البياني لإجماليات جهات الاتصال إجمالي عدد التسجيلات والتقييمات شهريا لمجموعة محددة.

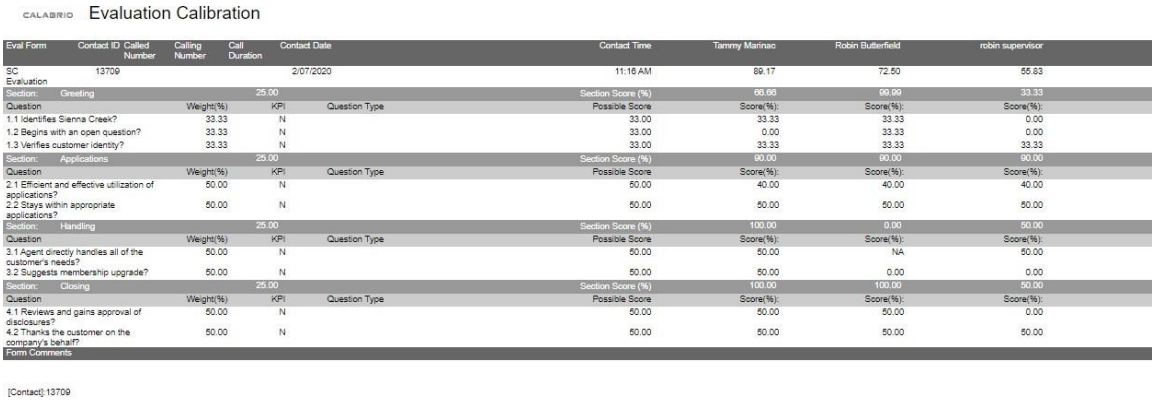
الحقول في هذا التقرير

الحقل	التعريف
إنهاء	نهاية اليوم أو الفاصل الزمني، أو نهاية الفترة التي يغطيها التقرير.
بدء	وقت بدء اليوم أو الفاصل الزمني أو بداية الفترة التي يغطيها التقرير.
مجموع التقييمات	إجمالي عدد التقييمات التي تم إجراؤها باستخدام نموذج التقييم المحدد خلال الفترة الزمنية المحددة.
إجمالي تسجيلات QM	إجمالي عدد تسجيلات إدارة الجودة.

معايرة التقييم
يعرض هذا التقرير نتائج جلسة معايرة استنادا إلى معرف جهة الاتصال. لا يعرض درجات التقييم القياسية

شرط

- لديك إذن "عرض تفاصيل المقيم". راجع إدارة الأدوار والأذونات .



CALABRIO Evaluation Calibration

Eval Form	Contact ID	Called Number	Calling Number	Call Duration	Contact Date			Contact Time	Tammy Marinac	Robin Butterfield	robin supervisor
SC Evaluation	13709				2/07/2020			11:16 AM	89.17	72.50	55.83
Section: Greeting				25.00				Section Score (%)	66.66	99.99	33.33
Question			Weight(%)	KPI	Question Type			Possible Score	Score(%):	Score(%):	Score(%):
1.1 Identifies Sienna Creek?			33.33	N				33.00	33.33	33.33	0.00
1.2 Begins with an open question?			33.33	N				33.00	0.00	33.33	0.00
1.3 Verifies customer identity?			33.33	N				33.00	33.33	33.33	33.33
Section: Applications				25.00				Section Score (%)	90.00	90.00	90.00
Question			Weight(%)	KPI	Question Type			Possible Score	Score(%):	Score(%):	Score(%):
2.1 Efficient and effective utilization of applications?			50.00	N				50.00	40.00	40.00	40.00
2.2 Stays within appropriate applications?			50.00	N				50.00	50.00	50.00	50.00
Section: Handling				25.00				Section Score (%)	100.00	0.00	50.00
Question			Weight(%)	KPI	Question Type			Possible Score	Score(%):	Score(%):	Score(%):
3.1 Agent directly handles all of the customer's needs?			50.00	N				50.00	50.00	NA	50.00
3.2 Suggests membership upgrade?			50.00	N				50.00	50.00	0.00	0.00
Section: Closing				25.00				Section Score (%)	100.00	100.00	50.00
Question			Weight(%)	KPI	Question Type			Possible Score	Score(%):	Score(%):	Score(%):
4.1 Reviews and gains approval of disclosures?			50.00	N				50.00	50.00	50.00	0.00
4.2 Thanks the customer on the company's behalf?			50.00	N				50.00	50.00	50.00	50.00
Form Comments											

[Contact]:13709

الحقول في هذا التقرير

الحقل	التعريف
مدة المكالمة	وقت التحدث لجهة الاتصال (مقدار الوقت بين الرد على المكالمة والمكالمة سقط).
الرقم الذي تم الاتصال به	DID (الاتصال الداخلي المباشر) أو DNIS (تعريف الرقم المطلوب) الخدمة) رقم الهاتف الذي تلقى المكالمة. يعرض "غير معروف" إذا كان الرقم المتصل غير مدرج أو محظور.
الرقم الذي يتصل به	معرف المتصل أو ANI (التعرف التلقائي على الرقم) الخاص بالاتصال طرف. يعرض "غير معروف" إذا كان رقم الاتصال غير مدرج أو محظور.
تاريخ الاتصال	تاريخ حدوث الاتصال.
معرف جهة الاتصال	المعرف الفريد للمحادثة.
وقت الاتصال	وقت حدوث الاتصال.
نموذج إيفال	نموذج التقييم المستخدم لتسجيل جهة الاتصال.
اسم المقيم	الاسم الأول والأخير للشخص الذي قام بتقييم أو معايرة الاتصال. متوفر فقط في التقارير المطلوبة إذا تم تمكين إذن "عرض تفاصيل المقيم". يتم دائما عرض هذه القيمة في التقارير المجدولة.

الحقل	التعريف
تعليقات النموذج	التعليقات الخاصة بالنموذج. يمكن لأي شخص يمكنه عرض التقييم إضافة التعليق.
كي بي آي	مؤشر الأداء الرئيسي.
النتيجة الممكنة	السؤال الفعلي الذي يظهر في نموذج التقييم.
سؤال	نص السؤال الذي يظهر في نموذج التقييم. نوع السؤال نوع السؤال بناء على الإجابة
المحتملة: نعم / لا أو 5-0. نقاط	درجة التقييم المعطاة لجهة الاتصال.
قسم	اسم القسم في نموذج التقييم.
درجة القسم (٪)	درجة القسم المعطاة لجهة الاتصال.
الوزن (٪)	نسبة مئوية مطبقة على قسم أو سؤال في نموذج تقييم. ال مجموع أوزان الأسئلة في قسم نموذج التقييم هو 100 بالمائة.

درجات التقييم

يعرض هذا التقرير متوسط درجات التقييم التفصيلية لكل وكيل و/أو فريق و/أو مجموعة، استنادا إلى النموذج.

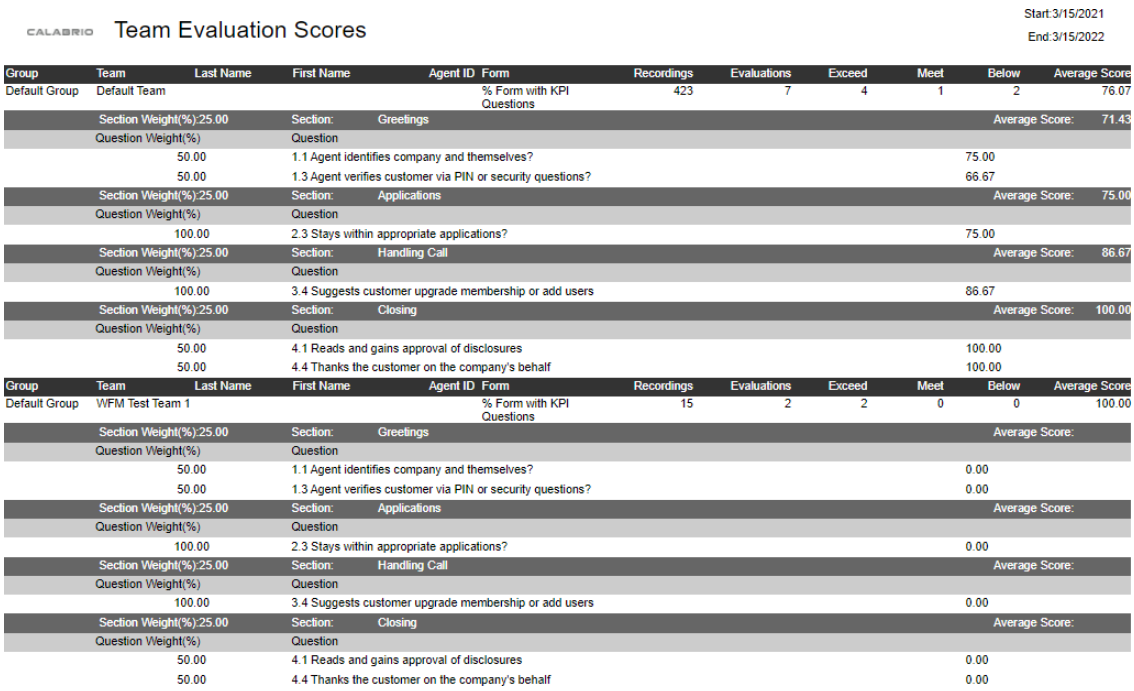
CALABRIO Agent Evaluation Scores

Start:3/15/2021
End:3/15/2022

Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Recordings	Evaluations	Exceed	Meet	Below	Average Score
Default Group	Default Team	Agent	Therese	Therese Agent	% Form with KPI Questions	423	1	0	0	1	0.00
	Section Weight(%):25.00		Section:	Greetings						Average Score:	50.00
	Question Weight(%)		Question								
	50.00		1.1 Agent identifies company and themselves?							100.00	
	50.00		1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?							0.00	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Applications						Average Score:	100.00
	Question Weight(%)		Question								
	100.00		2.3 Stays within appropriate applications?							100.00	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Handling Call						Average Score:	80.00
	Question Weight(%)		Question								
	100.00		3.4 Suggests customer upgrade membership or add users							80.00	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Closing						Average Score:	100.00
	Question Weight(%)		Question								
	50.00		4.1 Reads and gains approval of disclosures							100.00	
	50.00		4.4 Thanks the customer on the company's behalf							100.00	

[Agent]:Therese Agent [Form]:% Form with KPI Questions
Page:1 / 1

Run Date: March 15, 2022 11:53 AM



CALABRIO Team Evaluation Scores

Start:3/15/2021
End:3/15/2022

Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Recordings	Evaluations	Exceed	Meet	Below	Average Score
Default Group	Default Team				% Form with KPI Questions	423	7	4	1	2	76.07
	Section Weight(%):25.00		Section:	Greetings						Average Score:	71.43
	Question Weight(%)		Question								
	50.00		1.1 Agent identifies company and themselves?							75.00	
	50.00		1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?							66.67	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Applications						Average Score:	75.00
	Question Weight(%)		Question								
	100.00		2.3 Stays within appropriate applications?							75.00	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Handling Call						Average Score:	86.67
	Question Weight(%)		Question								
	100.00		3.4 Suggests customer upgrade membership or add users							86.67	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Closing						Average Score:	100.00
	Question Weight(%)		Question								
	50.00		4.1 Reads and gains approval of disclosures							100.00	
	50.00		4.4 Thanks the customer on the company's behalf							100.00	
Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Recordings	Evaluations	Exceed	Meet	Below	Average Score
Default Group	WFM Test Team 1				% Form with KPI Questions	15	2	2	0	0	100.00
	Section Weight(%):25.00		Section:	Greetings						Average Score:	
	Question Weight(%)		Question								
	50.00		1.1 Agent identifies company and themselves?							0.00	
	50.00		1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?							0.00	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Applications						Average Score:	
	Question Weight(%)		Question								
	100.00		2.3 Stays within appropriate applications?							0.00	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Handling Call						Average Score:	
	Question Weight(%)		Question								
	100.00		3.4 Suggests customer upgrade membership or add users							0.00	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Closing						Average Score:	
	Question Weight(%)		Question								
	50.00		4.1 Reads and gains approval of disclosures							0.00	
	50.00		4.4 Thanks the customer on the company's behalf							0.00	

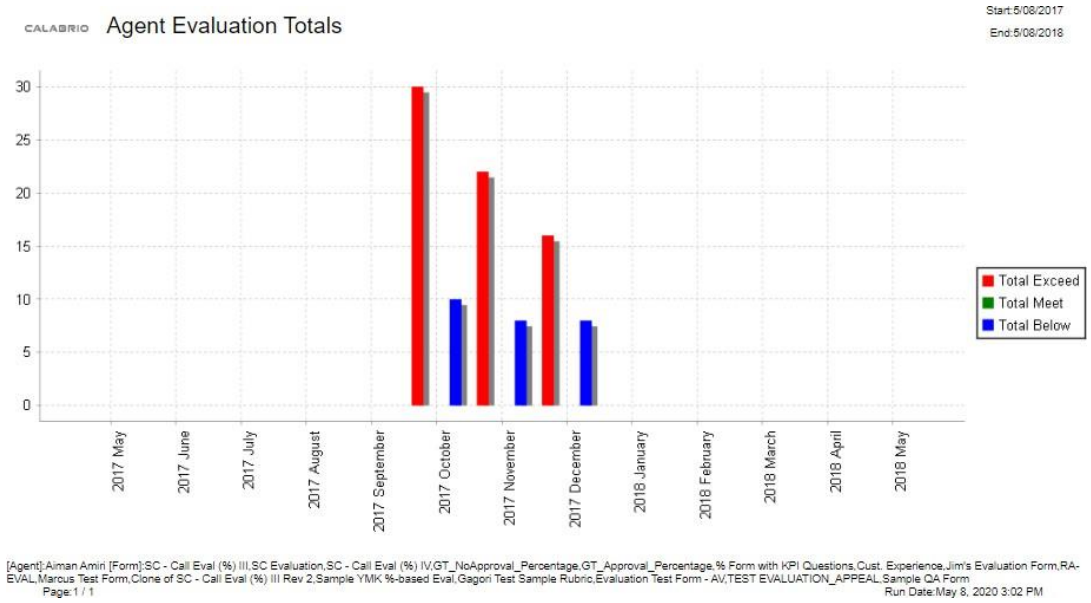
الحقول في هذا التقرير

الحقل	الوصف
معرف الوكيل	رقم معرف نظام العامل.
ادناه	عدد جهات الاتصال التي تم تقييمها والتي تقل عن التوقعات.
إنهاء	نهاية اليوم أو الفاصل الزمني، أو نهاية الفترة التي يغطيها التقرير.
التقييمات	إجمالي عدد التقييمات.
يتجاوز	عدد جهات الاتصال التي تم تقييمها والتي تتجاوز التوقعات.
الاسم الأول	الاسم الأول للمقيم. يمكنك رؤية الاسم الأول للمقيم إذا كنت احصل على إذن "عرض تفاصيل المقيم".
شكل	اسم استمارة التقييم.
المجموعة	اسم المجموعة.

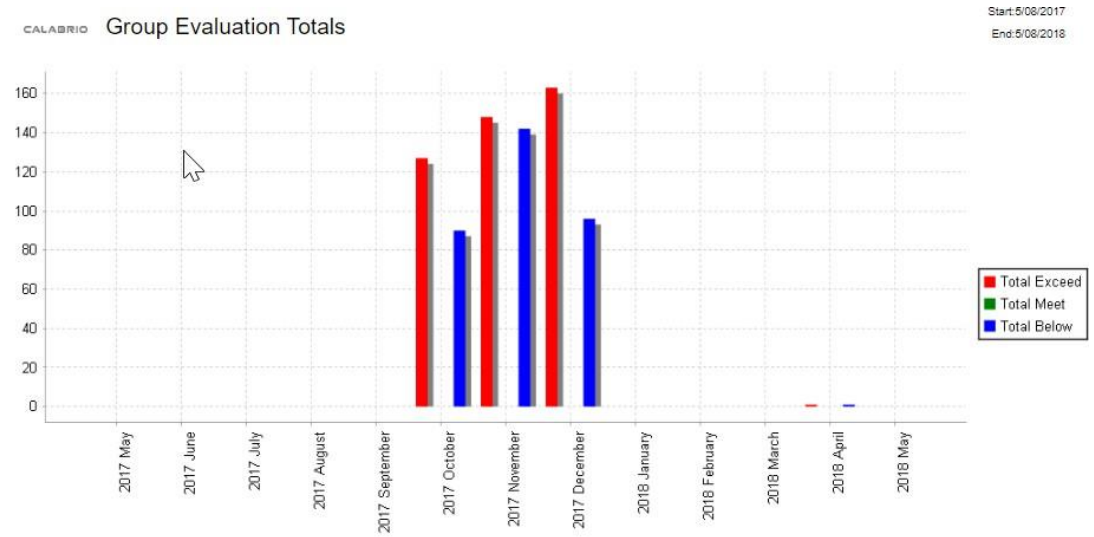
الحقل	الوصف
اسم العائلة	الاسم الأخير للمقيم. يمكنك رؤية الاسم الأخير للمقيم إذا كان لديك إذن عرض تفاصيل المقيم.
تجتمع	عدد جهات الاتصال التي تم تقييمها والتي تلبي التوقعات.
سؤال	نص السؤال الذي يظهر في نموذج التقييم.
وزن السؤال	نسبة مئوية مطبقة على سؤال في نموذج تقييم. مجموع أوزان الأسئلة في كل قسم من النموذج هي 100 بالمائة.
التسجيلات	عدد التسجيلات.
قسم	اسم القسم في نموذج التقييم.
وزن القسم	نسبة مئوية مطبقة على قسم في نموذج تقييم. مجموع أوزان القسم في النموذج هي 100 بالمائة.
بدء	وقت بدء اليوم أو الفاصل الزمني أو بداية الفترة التي يغطيها التقرير.
فريق	اسم الفريق. عند الارتباط بأحد الوكلاء، يكون الفريق هو الفريق الحالي للوكيل.

الرسم البياني لمجاميع التقييم

يعرض تقرير الرسم البياني لإجماليات التقييم إجماليات التقييم حسب الشهر لعامل فردي أو مجموعة أو فريق.



[Agent]:Aiman Amiri [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1
Run Date:May 8, 2020 3:02 PM



[Group]:Default Group [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1
Run Date:May 8, 2020 3:04 PM

الحقول في هذا التقرير

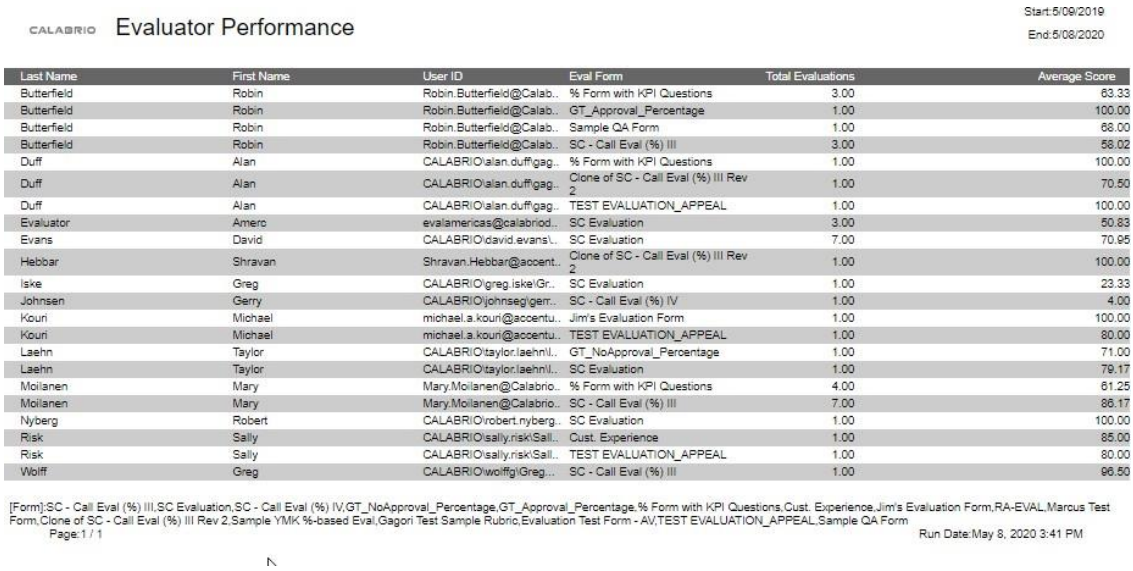
الحقل	الوصف
إنهاء	نهاية اليوم أو الفاصل الزمني، أو نهاية الفترة التي يغطيها التقرير.
بدء	وقت بدء اليوم أو الفاصل الزمني أو بداية الفترة التي يغطيها التقرير.
المجموع أدناه	إجمالي عدد جهات الاتصال التي تم تقييمها والتي تقل درجاتها عن توقعات. نطاق النتيجة الافتراضي هو 74-0 بالمائة. يمكن تعديل النطاق بواسطة المسؤول.
إجمالي التجاوز	إجمالي عدد جهات الاتصال التي تم تقييمها والتي تتجاوز درجاتها التوقعات. نطاق النتيجة الافتراضي هو 100-90 بالمائة. يمكن تعديل هذا النطاق بواسطة المسؤول.

أداء المقيم

يقدم هذا التقرير ملخصا لعدد التقييمات التي أكملها المقيم ومتوسط درجة التقييم بناء على فترة زمنية. يمكن أن يشمل ذلك نموذج تقييم واحد أو جميع النماذج المستندة إلى النقاط أو النسبة المئوية.

شرط

- لديك إذن "عرض تفاصيل المقيم". راجع إدارة الأدوار والأذونات .



CALABRIO Evaluator Performance

Start:5/09/2019
End:5/08/2020

Last Name	First Name	User ID	Eval Form	Total Evaluations	Average Score
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	% Form with KPI Questions	3.00	63.33
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	GT_Approval_Percentage	1.00	100.00
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	Sample QA Form	1.00	68.00
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	SC - Call Eval (%) III	3.00	58.02
Duff	Alan	CALABRIO\alan.duff\gag..	% Form with KPI Questions	1.00	100.00
Duff	Alan	CALABRIO\alan.duff\gag..	Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2	1.00	70.50
Duff	Alan	CALABRIO\alan.duff\gag..	TEST EVALUATION_APPEAL	1.00	100.00
Evaluator	Amerc	evalamericas@calabriod..	SC Evaluation	3.00	50.83
Evans	David	CALABRIO\david.evans\..	SC Evaluation	7.00	70.95
Hebbar	Shravan	Shravan.Hebbar@accent..	Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2	1.00	100.00
Iske	Greg	CALABRIO\greg.iske\Gr..	SC Evaluation	1.00	23.33
Johnsen	Gerry	CALABRIO\johnseg\gerr..	SC - Call Eval (%) IV	1.00	4.00
Kouri	Michael	michael.a.kouri@accentu..	Jim's Evaluation Form	1.00	100.00
Kouri	Michael	michael.a.kouri@accentu..	TEST EVALUATION_APPEAL	1.00	80.00
Laehn	Taylor	CALABRIO\taylor.laehn\l..	GT_NoApproval_Percentage	1.00	71.00
Laehn	Taylor	CALABRIO\taylor.laehn\l..	SC Evaluation	1.00	79.17
Moilanen	Mary	Mary.Moilanen@Calabrio..	% Form with KPI Questions	4.00	61.25
Moilanen	Mary	Mary.Moilanen@Calabrio..	SC - Call Eval (%) III	7.00	86.17
Nyberg	Robert	CALABRIO\robert.nyberg..	SC Evaluation	1.00	100.00
Risk	Sally	CALABRIO\sally.risk\Sall..	Cust. Experience	1.00	85.00
Risk	Sally	CALABRIO\sally.risk\Sall..	TEST EVALUATION_APPEAL	1.00	80.00
Wolff	Greg	CALABRIO\wolffg\Greg...	SC - Call Eval (%) III	1.00	96.50

[Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form

Page:1 / 1

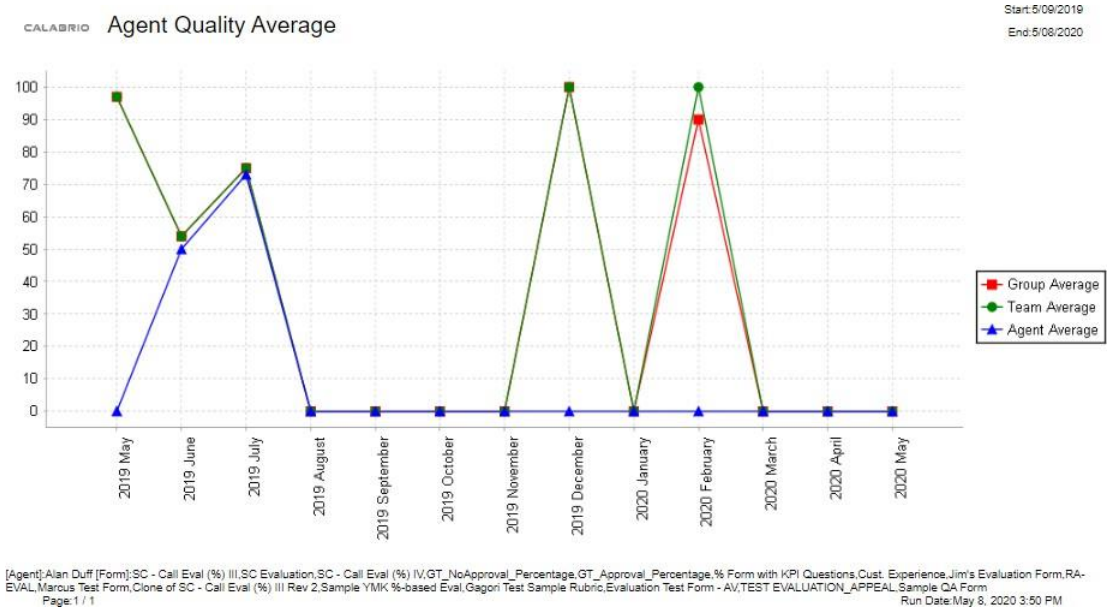
Run Date:May 8, 2020 3:41 PM

الحقول في هذا التقرير

الحقل	الوصف
متوسط الدرجات (٪)	متوسط الدرجات للنموذج أو القسم أو السؤال.
إنهاء	نهاية اليوم أو الفاصل الزمني، أو نهاية الفترة التي يغطيها التقرير.
نموذج إيفال	نموذج التقييم المستخدم لتسجيل جهة الاتصال.
الاسم الأول	الاسم الأول للمقيم. يمكنك رؤية الاسم الأول للمقيم إذا كنت احصل على إذن "عرض تفاصيل المقيم".
اسم العائلة	الاسم الأخير للمقيم. يمكنك رؤية الاسم الأخير للمقيم إذا كان لديك إذن عرض تفاصيل المقيم.
بدء	وقت بدء اليوم أو الفاصل الزمني أو بداية الفترة التي يغطيها التقرير.
مجموع التقييمات	إجمالي عدد التقييمات التي تم إجراؤها باستخدام نموذج التقييم المحدد خلال الفترة الزمنية المحددة.
معرّف المستخدم	تسجيل دخول Windows للشخص الذي قام بالوصول إلى الأرشيفات.

الرسم البياني لمتوسطات الجودة

يعرض هذا الرسم البياني متوسطات الجودة بمرور الوقت لوكيل و/أو فريق و/أو مجموعة. يمكن أن يشمل ذلك نموذج تقييم واحد أو جميع النماذج المستندة إلى النقاط أو النسبة المئوية.

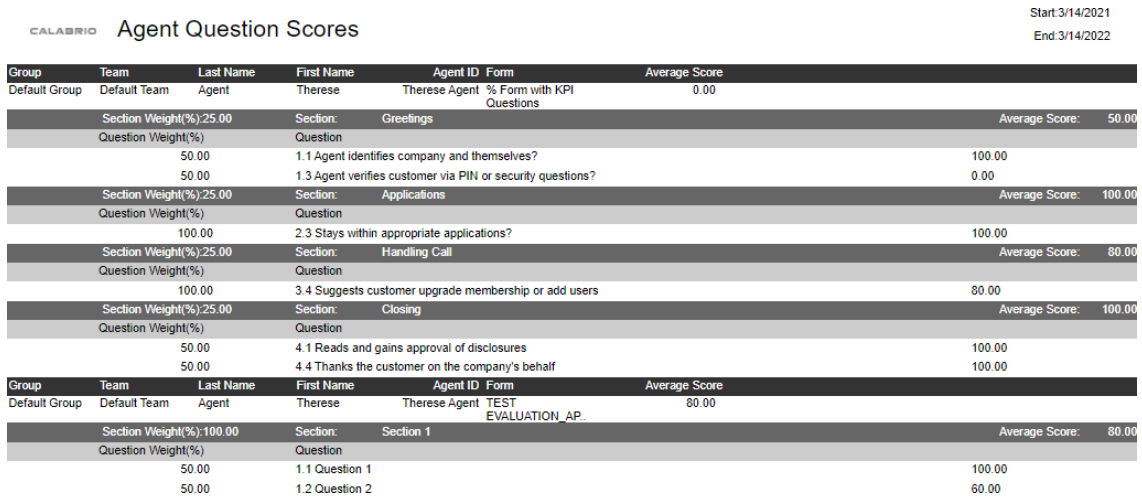


الحقول في هذا التقرير

الحقل	الوصف
إنهاء	نهاية اليوم أو الفاصل الزمني، أو نهاية الفترة التي يغطيها التقرير.
متوسط المجموعة	متوسط درجات جميع جهات الاتصال التي تم تقييمها للوكلاء في المجموعة.
بدء	وقت بدء اليوم أو الفاصل الزمني أو بداية الفترة التي يغطيها التقرير.
متوسط الفريق	متوسط درجة التقييم لجميع تقييمات الفريق.

درجات الأسئلة

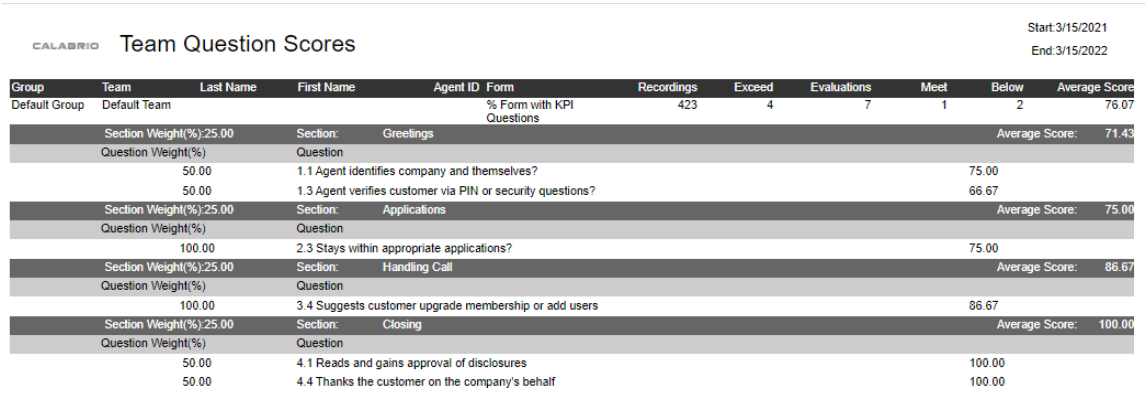
يعرض تقرير نقاط الأسئلة درجات كل سؤال في نموذج التقييم. يمكن أن يتضمن ذلك نموذج تقييم واحد أو جميع النماذج المستندة إلى النقاط أو النسبة المئوية لوكيل فردي أو مجموعة أو فريق.



CALABRIO Agent Question Scores

Start:3/14/2021
End:3/14/2022

Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Average Score
Default Group	Default Team	Agent	Therese	Therese Agent	% Form with KPI Questions	0.00
Section Weight(%):25.00	Section: Greetings	Average Score: 50.00				
Question Weight(%)	Question					
50.00	1.1 Agent identifies company and themselves?	100.00				
50.00	1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?	0.00				
Section Weight(%):25.00	Section: Applications	Average Score: 100.00				
Question Weight(%)	Question					
100.00	2.3 Stays within appropriate applications?	100.00				
Section Weight(%):25.00	Section: Handling Call	Average Score: 80.00				
Question Weight(%)	Question					
100.00	3.4 Suggests customer upgrade membership or add users	80.00				
Section Weight(%):25.00	Section: Closing	Average Score: 100.00				
Question Weight(%)	Question					
50.00	4.1 Reads and gains approval of disclosures	100.00				
50.00	4.4 Thanks the customer on the company's behalf	100.00				
Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Average Score
Default Group	Default Team	Agent	Therese	Therese Agent	TEST EVALUATION_AP..	80.00
Section Weight(%):100.00	Section: Section 1	Average Score: 80.00				
Question Weight(%)	Question					
50.00	1.1 Question 1	100.00				
50.00	1.2 Question 2	60.00				



CALABRIO Team Question Scores

Start:3/15/2021
End:3/15/2022

Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Recordings	Exceed	Evaluations	Meet	Below	Average Score
Default Group	Default Team				% Form with KPI Questions	423	4	7	1	2	76.07
Section Weight(%):25.00	Section: Greetings	Average Score: 71.43									
Question Weight(%)	Question										
50.00	1.1 Agent identifies company and themselves?	75.00									
50.00	1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?	66.67									
Section Weight(%):25.00	Section: Applications	Average Score: 75.00									
Question Weight(%)	Question										
100.00	2.3 Stays within appropriate applications?	75.00									
Section Weight(%):25.00	Section: Handling Call	Average Score: 86.67									
Question Weight(%)	Question										
100.00	3.4 Suggests customer upgrade membership or add users	86.67									
Section Weight(%):25.00	Section: Closing	Average Score: 100.00									
Question Weight(%)	Question										
50.00	4.1 Reads and gains approval of disclosures	100.00									
50.00	4.4 Thanks the customer on the company's behalf	100.00									

الحقول في هذا التقرير

الحقل	الوصف
معرف الوكيل	رقم معرف نظام العامل.
متوسط الدرجات (٪)	متوسط الدرجات للنموذج أو القسم أو السؤال.
ادناه	عدد جهات الاتصال التي تم تقييمها والتي تقل عن التوقعات.
إنهاء	نهاية اليوم أو الفاصل الزمني، أو نهاية الفترة التي يغطيها التقرير.

الحقل	الوصف
التقييمات	إجمالي عدد التقييمات.
يتجاوز	عدد جهات الاتصال التي تم تقييمها والتي تتجاوز التوقعات.
الاسم الأول	الاسم الأول للمقيم. يمكنك رؤية الاسم الأول للمقيم إذا كنت احصل على إذن "عرض تفاصيل المقيم".
شكل	اسم استمارة التقييم.
المجموعة	اسم المجموعة.
اسم العائلة	الاسم الأخير للمقيم. يمكنك رؤية الاسم الأخير للمقيم إذا كان لديك إذن عرض تفاصيل المقيم.
تجتمع	عدد جهات الاتصال التي تم تقييمها والتي تلبي التوقعات.
سؤال	نص السؤال الذي يظهر في نموذج التقييم.
وزن السؤال	نسبة مئوية مطبقة على سؤال في نموذج تقييم. مجموع أوزان الأسئلة في كل قسم من النموذج هي 100 بالمائة.
التسجيلات	عدد التسجيلات.
قسم	اسم القسم في نموذج التقييم.
وزن القسم	نسبة مئوية مطبقة على قسم في نموذج تقييم. مجموع أوزان القسم في النموذج هي 100 بالمائة.
بدء	وقت بدء اليوم أو الفاصل الزمني أو بداية الفترة التي يغطيها التقرير.
فريق	اسم الفريق. عند الارتباط بأحد الوكلاء، يكون الفريق هو الفريق الحالي للوكيل.

الوصول إلى التفاعل عن طريق جهة الاتصال

يعرض تقرير الوصول التفاعلي عن طريق جهة الاتصال قائمة بالتسجيلات المؤرشفة لوكيل معين والتي تم الوصول إليها خلال فترة محددة. يمكنك من تحديد ما إذا كان قد تمت مراجعة عدد كبير من التسجيلات المتعلقة بجهة اتصال معينة أو رقم اتصال أو رقم اتصال.

الحقول في هذا التقرير

الحقل	الوصف
تاريخ الوصول	تاريخ الوصول إلى جهة الاتصال.
وقت الوصول	الوقت الذي تم فيه الوصول إلى جهة الاتصال. المنطقة
الزمنية التي تم الوصول إليها	المنطقة الزمنية التي تم الوصول فيها إلى جهة الاتصال.
الاسم الأول للوكيل	الاسم الأول للوكيل.
معرف الوكيل	رقم معرف نظام العامل.
اسم عائلة الوكيل	الاسم الأخير للوكيل.
الرقم الذي تم الاتصال به	DID (الاتصال الداخلي المباشر) أو DNIS (تعريف الرقم المطلوب) الخدمة) رقم الهاتف الذي تلقى المكالمة. يعرض "غير معروف" إذا كان الرقم المتصل غير مدرج أو محظور.
الرقم الذي يتصل به	معرف المتصل أو ANI (التعرف التلقائي على الرقم) الخاص بالاتصال طرف. يعرض "غير معروف" إذا كان رقم الاتصال غير مدرج أو محظور.
تاريخ الاتصال	تاريخ حدوث الاتصال.
معرف جهة الاتصال	المعرف الفريد للمحادثة.
إنهاء	نهاية اليوم أو الفاصل الزمني، أو نهاية الفترة التي يغطيها التقرير.
بدء	وقت بدء اليوم أو الفاصل الزمني أو بداية الفترة التي يغطيها التقرير.
الاسم الأول للمستخدم	الاسم الأول للمستخدم.
معرّف المستخدم	تسجيل دخول Windows للشخص الذي قام بالوصول إلى الأرشيفات.
اسم عائلة المستخدم	الاسم الأخير للمستخدم.

الوصول إلى التفاعل من قبل المستخدم

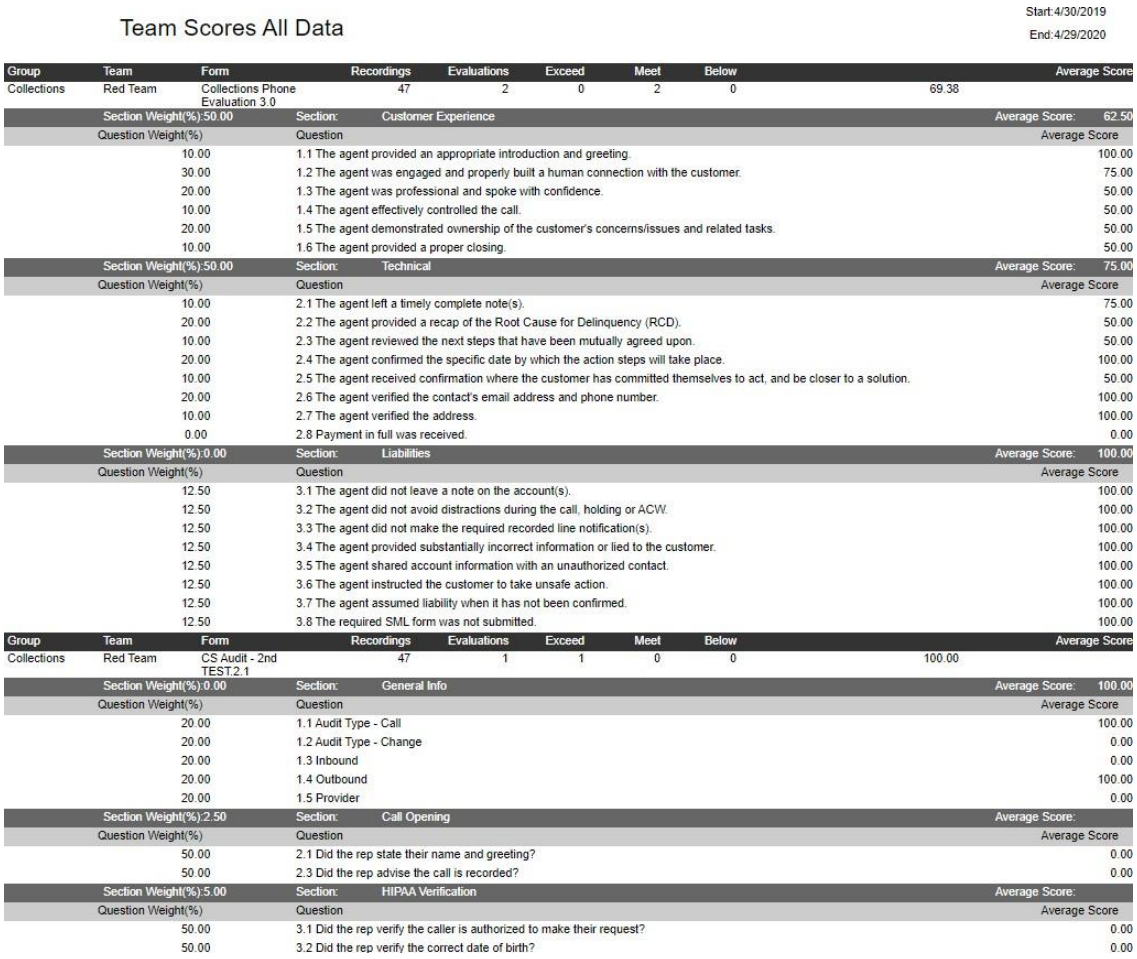
يعرض تقرير الوصول التفاعلي حسب المستخدم المستخدمين الذين قاموا بالوصول إلى التسجيلات خلال فترة محددة.

الحقول في هذا التقرير

الحقل	الوصف
تاريخ الوصول	تاريخ الوصول إلى جهة الاتصال.
وقت الوصول	الوقت الذي تم فيه الوصول إلى جهة الاتصال. المنطقة
الزمنية التي تم الوصول إليها	المنطقة الزمنية التي تم الوصول فيها إلى جهة الاتصال.
الاسم الأول للوكيل	الاسم الأول للوكيل.
معرف الوكيل	رقم معرف نظام العامل.
اسم عائلة الوكيل	الاسم الأخير للوكيل.
الرقم الذي تم الاتصال به	DID (الاتصال الداخلي المباشر) أو DNIS (تعريف الرقم المطلوب) الخدمة) رقم الهاتف الذي تلقى المكالمة. يعرض "غير معروف" إذا كان الرقم المتصل غير مدرج أو محظور.
الرقم الذي يتصل به	معرف المتصل أو ANI (التعرف التلقائي على الرقم) الخاص بالاتصال طرف. يعرض "غير معروف" إذا كان رقم الاتصال غير مدرج أو محظور.
تاريخ الاتصال	تاريخ حدوث الاتصال.
معرف جهة الاتصال	المعرف الفريد للمحادثة.
إنهاء	نهاية اليوم أو الفاصل الزمني، أو نهاية الفترة التي يغطيها التقرير.
بدء	وقت بدء اليوم أو الفاصل الزمني أو بداية الفترة التي يغطيها التقرير.
الاسم الأول للمستخدم	الاسم الأول للمستخدم.
معرّف المستخدم	تسجيل دخول Windows للشخص الذي قام بالوصول إلى الأرشيفات.
اسم عائلة المستخدم	الاسم الأخير للمستخدم.

يسجل جميع البيانات

يعرض تقرير "كافة الدرجات" متوسط درجات التقييم حسب المجموعة أو الفريق أو الوكيل لكل نموذج. يمكن أن يشمل ذلك نموذج تقييم واحد أو جميع النماذج المستندة إلى النقاط أو النسبة المئوية.



Team Scores All Data

Start:4/30/2019
End:4/29/2020

Group	Team	Form	Recordings	Evaluations	Exceed	Meet	Below	Average Score
Collections	Red Team	Collections Phone Evaluation 3.0	47	2	0	2	0	69.38
	Section Weight(%):50.00	Section: Customer Experience						Average Score: 62.50
	Question Weight(%)	Question						Average Score
	10.00	1.1 The agent provided an appropriate introduction and greeting.						100.00
	30.00	1.2 The agent was engaged and properly built a human connection with the customer.						75.00
	20.00	1.3 The agent was professional and spoke with confidence.						50.00
	10.00	1.4 The agent effectively controlled the call.						50.00
	20.00	1.5 The agent demonstrated ownership of the customer's concerns/issues and related tasks.						50.00
	10.00	1.6 The agent provided a proper closing.						50.00
	Section Weight(%):50.00	Section: Technical						Average Score: 75.00
	Question Weight(%)	Question						Average Score
	10.00	2.1 The agent left a timely complete note(s).						75.00
	20.00	2.2 The agent provided a recap of the Root Cause for Delinquency (RCD).						50.00
	10.00	2.3 The agent reviewed the next steps that have been mutually agreed upon.						50.00
	20.00	2.4 The agent confirmed the specific date by which the action steps will take place.						100.00
	10.00	2.5 The agent received confirmation where the customer has committed themselves to act, and be closer to a solution.						50.00
	20.00	2.6 The agent verified the contact's email address and phone number.						100.00
	10.00	2.7 The agent verified the address.						100.00
	0.00	2.8 Payment in full was received.						0.00
	Section Weight(%):0.00	Section: Liabilities						Average Score: 100.00
	Question Weight(%)	Question						Average Score
	12.50	3.1 The agent did not leave a note on the account(s).						100.00
	12.50	3.2 The agent did not avoid distractions during the call, holding or ACW.						100.00
	12.50	3.3 The agent did not make the required recorded line notification(s).						100.00
	12.50	3.4 The agent provided substantially incorrect information or lied to the customer.						100.00
	12.50	3.5 The agent shared account information with an unauthorized contact.						100.00
	12.50	3.6 The agent instructed the customer to take unsafe action.						100.00
	12.50	3.7 The agent assumed liability when it has not been confirmed.						100.00
	12.50	3.8 The required SML form was not submitted.						100.00
Group	Team	Form	Recordings	Evaluations	Exceed	Meet	Below	Average Score
Collections	Red Team	CS Audit - 2nd TEST.2.1	47	1	1	0	0	100.00
	Section Weight(%):0.00	Section: General Info						Average Score: 100.00
	Question Weight(%)	Question						Average Score
	20.00	1.1 Audit Type - Call						100.00
	20.00	1.2 Audit Type - Change						0.00
	20.00	1.3 Inbound						0.00
	20.00	1.4 Outbound						100.00
	20.00	1.5 Provider						0.00
	Section Weight(%):2.50	Section: Call Opening						Average Score:
	Question Weight(%)	Question						Average Score
	50.00	2.1 Did the rep state their name and greeting?						0.00
	50.00	2.3 Did the rep advise the call is recorded?						0.00
	Section Weight(%):5.00	Section: HIPAA Verification						Average Score:
	Question Weight(%)	Question						Average Score
	50.00	3.1 Did the rep verify the caller is authorized to make their request?						0.00
	50.00	3.2 Did the rep verify the correct date of birth?						0.00

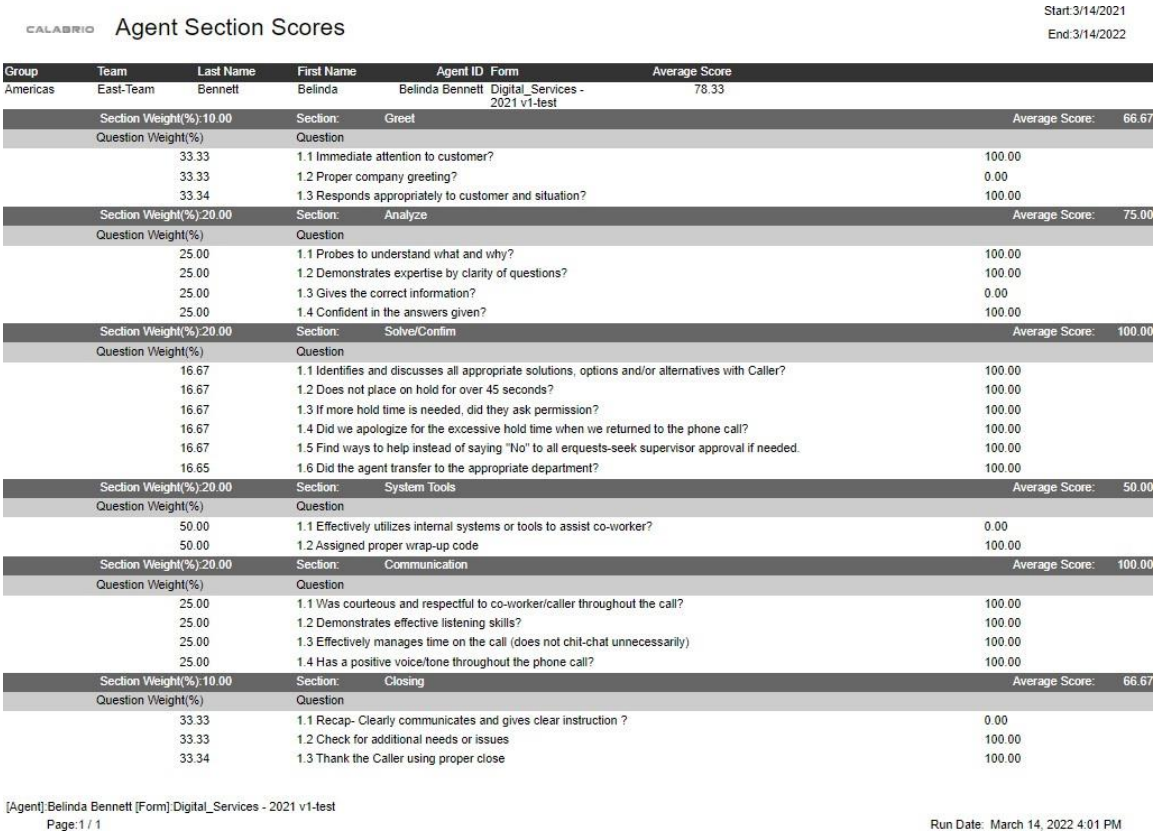
الحقول في هذا التقرير

الحقل	الوصف
معرف الوكيل	رقم معرف نظام العامل.
متوسط الدرجات (٪)	متوسط الدرجات للنموذج أو القسم أو السؤال.

الحقل	الوصف
ادناه	عدد جهات الاتصال التي تم تقييمها والتي تقل عن التوقعات.
إنهاء	نهاية اليوم أو الفاصل الزمني، أو نهاية الفترة التي يغطيها التقرير.
التقييمات	إجمالي عدد التقييمات.
يتجاوز	عدد جهات الاتصال التي تم تقييمها والتي تتجاوز التوقعات.
الاسم الأول	الاسم الأول للمقيم. يمكنك رؤية الاسم الأول للمقيم إذا كنت احصل على إذن "عرض تفاصيل المقيم".
شكل	اسم استمارة التقييم.
المجموعة	اسم المجموعة.
اسم العائلة	الاسم الأخير للمقيم. يمكنك رؤية الاسم الأخير للمقيم إذا كان لديك إذن عرض تفاصيل المقيم.
تجتمع	عدد جهات الاتصال التي تم تقييمها والتي تلبي التوقعات.
سؤال	نص السؤال الذي يظهر في نموذج التقييم.
وزن السؤال	نسبة مئوية مطبقة على سؤال في نموذج تقييم. مجموع أوزان الأسئلة في كل قسم من النموذج هي 100 بالمائة.
التسجيلات	عدد التسجيلات.
قسم	اسم القسم في نموذج التقييم.
وزن القسم	نسبة مئوية مطبقة على قسم في نموذج تقييم. مجموع أوزان القسم في النموذج هي 100 بالمائة.
بدء	وقت بدء اليوم أو الفاصل الزمني أو بداية الفترة التي يغطيها التقرير.
فريق	اسم الفريق. عند الارتباط بأحد الوكلاء، يكون الفريق هو الفريق الحالي للوكيل.

درجات القسم

يعرض تقرير درجات القسم متوسط الدرجات لكل قسم من نموذج التقييم خلال فترة محددة. يمكن تشغيل هذا بواسطة الوكيل و / أو الفريق و / أو المجموعة.



CALABRIO Agent Section Scores

Start:3/14/2021
End:3/14/2022

Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Average Score
Americas	East-Team	Bennett	Belinda	Belinda Bennett	Digital_Services - 2021 v1-test	78.33

Section Weight(%):10.00	Section: Greet		Average Score: 66.67
Question Weight(%)	Question		
33.33	1.1 Immediate attention to customer?	100.00	
33.33	1.2 Proper company greeting?	0.00	
33.34	1.3 Responds appropriately to customer and situation?	100.00	
Section Weight(%):20.00	Section: Analyze		Average Score: 75.00
Question Weight(%)	Question		
25.00	1.1 Probes to understand what and why?	100.00	
25.00	1.2 Demonstrates expertise by clarity of questions?	100.00	
25.00	1.3 Gives the correct information?	0.00	
25.00	1.4 Confident in the answers given?	100.00	
Section Weight(%):20.00	Section: Solve/Confirm		Average Score: 100.00
Question Weight(%)	Question		
16.67	1.1 Identifies and discusses all appropriate solutions, options and/or alternatives with Caller?	100.00	
16.67	1.2 Does not place on hold for over 45 seconds?	100.00	
16.67	1.3 If more hold time is needed, did they ask permission?	100.00	
16.67	1.4 Did we apologize for the excessive hold time when we returned to the phone call?	100.00	
16.67	1.5 Find ways to help instead of saying "No" to all erquests-seek supervisor approval if needed.	100.00	
16.65	1.6 Did the agent transfer to the appropriate department?	100.00	
Section Weight(%):20.00	Section: System Tools		Average Score: 50.00
Question Weight(%)	Question		
50.00	1.1 Effectively utilizes internal systems or tools to assist co-worker?	0.00	
50.00	1.2 Assigned proper wrap-up code	100.00	
Section Weight(%):20.00	Section: Communication		Average Score: 100.00
Question Weight(%)	Question		
25.00	1.1 Was courteous and respectful to co-worker/caller throughout the call?	100.00	
25.00	1.2 Demonstrates effective listening skills?	100.00	
25.00	1.3 Effectively manages time on the call (does not chit-chat unnecessarily)	100.00	
25.00	1.4 Has a positive voice/tone throughout the phone call?	100.00	
Section Weight(%):10.00	Section: Closing		Average Score: 66.67
Question Weight(%)	Question		
33.33	1.1 Recap- Clearly communicates and gives clear instruction ?	0.00	
33.33	1.2 Check for additional needs or issues	100.00	
33.34	1.3 Thank the Caller using proper close	100.00	

[Agent] Belinda Bennett [Form] Digital_Services - 2021 v1-test
Page:1 / 1

Run Date: March 14, 2022 4:01 PM

الحقول في هذا التقرير

الحقل	الوصف
معرف الوكيل	رقم معرف نظام العامل.
متوسط الدرجات (٪)	متوسط الدرجات للنموذج أو القسم أو السؤال.
ادناه	عدد جهات الاتصال التي تم تقييمها والتي تقل عن التوقعات.
إنهاء	نهاية اليوم أو الفاصل الزمني، أو نهاية الفترة التي يغطيها التقرير.

الحقل	الوصف
تقييم	إجمالي عدد التقييمات.
يتجاوز	عدد جهات الاتصال التي تم تقييمها والتي تتجاوز التوقعات.
الاسم الأول	الاسم الأول للمقيم. يمكنك رؤية الاسم الأول للمقيم إذا كنت احصل على إذن "عرض تفاصيل المقيم".
شكل	اسم استمارة التقييم.
المجموعة	اسم المجموعة.
اسم العائلة	الاسم الأخير للمقيم. يمكنك رؤية الاسم الأخير للمقيم إذا كان لديك إذن عرض تفاصيل المقيم.
تجتمع	عدد جهات الاتصال التي تم تقييمها والتي تلبي التوقعات.
سؤال	نص السؤال الذي يظهر في نموذج التقييم.
وزن السؤال	نسبة مئوية مطبقة على سؤال في نموذج تقييم. مجموع أوزان الأسئلة في كل قسم من النموذج هي 100 بالمائة.
التسجيلات	عدد التسجيلات.
قسم	اسم القسم في نموذج التقييم.
وزن القسم	نسبة مئوية مطبقة على قسم في نموذج تقييم. مجموع أوزان القسم في النموذج هي 100 بالمائة.
بدء	وقت بدء اليوم أو الفاصل الزمني أو بداية الفترة التي يغطيها التقرير.
فريق	اسم الفريق. عند الارتباط بأحد الوكلاء، يكون الفريق هو الفريق الحالي للوكيل.

يستعرض جميع البيانات

يعرض تقرير "كافة بيانات الاستطلاعات" درجات الاستطلاع الجماعية بعد المكالمة.

الحقول في هذا التقرير

الحقل	الوصف
معرف الوكيل	رقم معرف نظام العامل.
متوسط الدرجات (٪)	متوسط الدرجات للنموذج أو القسم أو السؤال.
الاسم الأول	الاسم الأول للمقيم. يمكنك رؤية الاسم الأول للمقيم إذا كنت احصل على إذن "عرض تفاصيل المقيم".
شكل	اسم استمارة التقييم.
المجموعة	اسم المجموعة.
اسم العائلة	الاسم الأخير للمقيم. يمكنك رؤية الاسم الأخير للمقيم إذا كان لديك إذن عرض تفاصيل المقيم.
سؤال	نص السؤال الذي يظهر في نموذج التقييم.
وزن السؤال	نسبة مئوية مطبقة على سؤال في نموذج تقييم. مجموع أوزان الأسئلة في كل قسم من النموذج هي 100 بالمائة.
مسوح	عدد الاستطلاعات.
فريق	اسم الفريق. عند الارتباط بأحد الوكلاء، يكون الفريق هو الفريق الحالي للوكيل.

درجات نموذج الاستطلاع

يعرض تقرير درجات نموذج الاستطلاع متوسط الدرجات لاستطلاعات ما بعد المكالمة.

الحقول في هذا التقرير

الحقل	الوصف
معرف الوكيل	رقم معرف نظام العامل.
متوسط الدرجات (٪)	متوسط الدرجات للنموذج أو القسم أو السؤال.

الحقل	الوصف
	احصل على إذن "عرض تفاصيل المقيم".
شكل	اسم استمارة التقييم.
المجموعة	اسم المجموعة.
اسم العائلة	الاسم الأخير للمقيم. يمكنك رؤية الاسم الأخير للمقيم إذا كان لديك إذن عرض تفاصيل المقيم.
سؤال	نص السؤال الذي يظهر في نموذج التقييم.
وزن السؤال	نسبة مئوية مطبقة على سؤال في نموذج تقييم. مجموع أوزان الأسئلة في كل قسم من النموذج هي 100 بالمائة.
التسجيلات	عدد التسجيلات.
مسوح	عدد الاستطلاعات.
فريق	اسم الفريق. عند الارتباط بأحد الوكلاء، يكون الفريق هو الفريق الحالي للوكيل.

حالة النظام

يعرض تقرير حالة النظام أحداث النظام والأحداث الإدارية المرتبطة بالعاملين الذين تم تكوينهم للتسجيل. يمكنك اختيار عرض الرسائل التي تم إنشاؤها بواسطة الخدمة على مستوى INFO أو WARNING أو ERROR أو على جميع المستويات. المعلومات متاحة للأيام السبعة الماضية ، بما في ذلك اليوم الحالي.

يكتب تطبيق ويب الوسائط الأحداث التي تحذر عندما تكون المساحة الخالية منخفضة على خادم تحميل الموقع أو عندما تتوقف عمليات التحميل لأن المساحة الخالية منخفضة جدا.

الحقول في هذا التقرير

الحقل	الوصف
فئة	التطبيق المرتبط بالحدث.
التاريخ	تاريخ المعلومات المبلغ عنها.
إنهاء	نهاية اليوم أو الفاصل الزمني ، أو نهاية الفترة التي يغطيها

الحقل	الوصف
	تقرير.
عنوان IP	عنوان IP للكمبيوتر الذي وقع عليه الحدث.
المستوى	مستوى رسائل الحدث التي يتم عرضها: ▪ الكل—جميع الرسائل على مستوى الحدث ▪ INFO—رسائل إعلامية للأحداث التي لا تمثل أخطاء ولكنها قد تكون مفيدة لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها ▪ تحذير—رسائل تحذير للأحداث التي تمثل أعطالا مزعجة ولكنها لا تتداخل مع تشغيل البرنامج ▪ ERROR—رسائل خطأ للأحداث التي تمنع البرنامج من الاستمرار في العمل
آلة	المعرف الفريد عالميا (UUID) للكمبيوتر الذي وقع عليه الحدث.
أدخل الرسالة في الحقل الرسالة.	رسالة الحدث.
بدء	وقت بدء اليوم أو الفاصل الزمني أو بداية الفترة التي يغطيها التقرير.
الوقت	وقت الاتصال أو الحدث.

حالة تسجيل المستخدم

يعرض تقرير حالة تسجيل المستخدم أحداث المستخدم والتسجيل المرتبطة بالوكلاء الذين تم تكوينهم للتسجيل. يمكنك اختيار عرض الرسائل التي تم إنشاؤها بواسطة الخدمة على مستوى INFO أو WARNING أو ERROR أو على جميع المستويات. المعلومات متاحة للأيام السبعة الماضية ، بما في ذلك اليوم الحالي.

الحقول في هذا التقرير

الحقل	الوصف
فئة	التطبيق المرتبط بالحدث.
التاريخ	تاريخ المعلومات المبلغ عنها.

الحقل	الوصف
إنهاء	نهاية اليوم أو الفاصل الزمني، أو نهاية الفترة التي يغطيها التقرير.
الاسم الأول	الاسم الأول للمقيم. يمكنك رؤية الاسم الأول للمقيم إذا كنت احصل على إذن "عرض تفاصيل المقيم".
عنوان IP	عنوان IP للكمبيوتر الذي وقع عليه الحدث.
اسم العائلة	الاسم الأخير للمقيم. يمكنك رؤية الاسم الأخير للمقيم إذا كان لديك إذن عرض تفاصيل المقيم.
المستوى	مستوى رسائل الحدث التي يتم عرضها: ▪ الكل—جميع الرسائل على مستوى الحدث ▪ INFO—رسائل إعلامية للأحداث التي لا تمثل أخطاء ولكنها قد تكون مفيدة لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها ▪ تحذير—رسائل تحذير للأحداث التي تمثل أعطالا مزعجة ولكنها لا تتداخل مع تشغيل البرنامج ▪ ERROR—رسائل خطأ للأحداث التي تمنع البرنامج من الاستمرار في
آلة	العمل المعرف الفريد عالميا (UUID) للكمبيوتر الذي وقع عليه الحدث.
أدخل الرسالة في الحقل الرسالة.	رسالة الحدث.
بدء	وقت بدء اليوم أو الفاصل الزمني أو بداية الفترة التي يغطيها التقرير.
فريق	اسم الفريق. عند الارتباط بأحد الوكلاء، يكون الفريق هو الفريق الحالي للوكيل.
الوقت	وقت الاتصال أو الحدث.
معرّف المستخدم	تسجيل دخول Windows للشخص الذي قام بالوصول إلى الأرشيفات.

WFM التقارير القياسية

التقارير القياسية المتاحة في WFM مذكورة أدناه.

ملاحظة WFM تعكس التقارير القياسية البيانات كما تظهر في المنطقة الزمنية للمستأجر التي تم تكوينها بواسطة مسؤول النظام. إذا طلبت تقرير WFM وكانت المنطقة الزمنية للعرض لديك متقدمة على المستأجر
المنطقة الزمنية، قد لا يحتوي تقريرك على أي بيانات.

ملاحظة بعض القيم في التقارير هي قيم محسوبة، وتخضع للتقريب لأعلى أو لأسفل. وبسبب هذا التقريب، قد تختلف قليلا عن قيم البيانات التاريخية.

تقارير أداء الوكيل والفريق

- إنتاجية العامل والفريق

تقارير أداء قائمة انتظار الخدمة

- الفاصل الزمني للعامل
- الفاصل الزمني لقائمة انتظار خدمة العامل
- قائمة انتظار الخدمة الفاصلة
- الفاصل الزمني لعامل قائمة انتظار الخدمة
- الفاصل الزمني لعميل الفريق
- الفاصل الزمني للفريق

جدولة تقارير طريقة العرض

- الاستثناء المعين
- العمل الإضافي للوكيل
- جدول الوكيل يوميا
- جدول الوكيل الأسبوعي
- النسب المئوية لمهام العامل
- جدول قائمة انتظار الخدمة حسب الوكيل
- جدول قائمة انتظار الخدمة حسب الفاصل الزمني
- جدولة الفريق لساعات العمل

تقارير تحليل الأداء

- بطاقة تقرير الوكيل
- الأداء اليومي
- فاصل الأداء

تقارير التخطيط

- حالة العطلة
- تحليل موازنة التحول

تقارير التخطيط الاستراتيجي

- تخطيط المرافق (الأجهزة)
- تخطيط الموظفين
- خطة التوظيف
- تخطيط الميزانية

الفاصل الزمني للعامل
يعرض تقرير فاصل العامل نشاط الوكلاء المحددين على فواصل نصف ساعة في تاريخ محدد. يمكنك تحديد الحقول التي تريد عرضها، باستثناء "العامل" و"الفاصل الزمني"، المطلوبين. بشكل افتراضي، يتم تحديد جميع الحقول.

الحقول في هذا التقرير

الحقل	التعريف
متوسط وقت المعالجة	متوسط وقت معالجة الاتصال ACD (الفاصل الزمني المتقاطع) للعامل للفاصل الزمني. سيكون المتوسط صفرا إذا كانت المكالمات التي تمت معالجتها صفرا للفاصل الزمني. متوسط وقت المعالجة = (A + B + C) ÷ D حيث:

الحقل	التعريف
	A = إجمالي وقت التحدث لجهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني B = إجمالي وقت الانتظار لجهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني C = إجمالي وقت عمل ما بعد الاتصال لجهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني D = إجمالي عدد جهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني
متوسط وقت التحدث	متوسط وقت التحدث أثناء الاتصال (عبر الفواصل الزمنية) للمعالجة ACD جهات اتصال العامل للفاصل الزمني. سيكون المتوسط صفرا إذا كانت المكالمات المنجزة صفرا للفاصل. متوسط وقت التحدث = (A + B) ÷ C حيث: A = إجمالي وقت التحدث لجهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني B = إجمالي وقت الانتظار لجهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني C = إجمالي عدد جهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني
متوسط وقت العمل	متوسط وقت العمل بعد الاتصال (الفاصل الزمني المتقاطع) بالثواني ل ACD جهات الاتصال التي تمت معالجتها للعامل للفاصل الزمني. سيكون المتوسط صفرا إذا كانت المكالمات المنجزة صفرا للفاصل. متوسط وقت العمل = أ ÷ ب حيث: A = وقت عمل ما بعد الاتصال لجهات الاتصال المكتملة أثناء الفاصل الزمني B = عدد جهات الاتصال المكتملة أثناء الفاصل الزمني

الحقل	التعريف
مشغول آخر وقت الدولة	مقدار الوقت الذي يقوم فيه العامل بتسجيل الدخول ولكنه ليس في الخدمة أثناء فترة.
المكالمات التي تمت معالجتها	عدد جهات الاتصال ACD التي أكملتها قائمة انتظار الخدمة أو العامل خلال الفاصل. إذا امتدت جهة اتصال عبر فواصل زمنية متعددة، حسابها فقط في الفاصل الزمني عندما يكتمل عمل ما بعد الاتصال لجهة الاتصال.
التاريخ	تاريخ المعلومات المبلغ عنها.
وقت الخدمة	مقدار الوقت الذي كان فيه العامل في حالة استعداد لاتخاذ ACD جهة اتصال أو كان يتعامل مع جهة اتصال ACD أثناء الفاصل. يتضمن ذلك "جاهز" و"تحدث" و"انتظار" و"وقت العمل".
نسبة الإشغال	النسبة المئوية للوقت في الفاصل الزمني الذي يقضيه العامل في معالجة ACD جهات الاتصال فيما يتعلق بإجمالي مقدار الوقت الذي يقوم فيه العامل بتسجيل الدخول وجاهز للتعامل مع جهات الاتصال أثناء الفاصل. نسبة الإشغال = أ ÷ ب حيث: A = إجمالي وقت المعالجة لجهات الاتصال التي تمت معالجتها B = إجمالي وقت الخدمة
وقت حالة الاستعداد	مقدار الوقت الذي يقوم فيه الوكيل بتسجيل الدخول وانتظار إجراء ACD مكالمة أثناء الفاصل.
نسبة الاستخدام	نسبة الاستخدام هي النسبة المئوية للوقت الذي يقضيه الوكيل في المعالجة جهات اتصال ACD فيما يتعلق بإجمالي مقدار الوقت الذي يقوم فيه العامل بتسجيل الدخول أثناء الفاصل. نسبة الاستخدام = أ ÷ ب حيث: A = إجمالي وقت المعالجة لجهات الاتصال التي تمت معالجتها (إجمالي المبلغ عنه بواسطة ACD) B = إجمالي وقت الجلسة (تسجيل الدخول) (إجمالي المبلغ عنه بواسطة ACD)

العمل الإضافي للوكيل

يعرض تقرير العمل الإضافي للعامل عدد ساعات العمل الإضافي التي عمل بها وكلاء محددون في فرق محددة أو قوائم انتظار خدمة خلال نطاق تاريخ محدد.

يمكنك أيضا تحديد الحقول التي تريد عرضها، باستثناء اسم الوكيل والتاريخ، المطلوبين. بشكل افتراضي، يتم تحديد جميع الحقول.

الحقول في هذا التقرير

الحقل	التعريف
مدة	طول الفترة الزمنية التي يستغرقها النشاط.
وقت الانتهاء	وقت انتهاء اليوم.
وقت البدء	وقت بدء وردية العمل.
اسم المستخدم	اسم المستخدم الخاص بالوكيل.

بطاقة تقرير الوكيل

يعرض تقرير بطاقة تقرير الوكيل معلومات الأداء.

إذا QM مثبتا وإذا تم تكوين WFM لاستيراد معلومات نموذج التقييم، فستعرض القائمة المنسدلة نموذج التقييم قائمة بنماذج التقييم المستخدمة في QM لتقييم أداء العامل. إذا تم تحديد نموذج تقييم، فإن البيانات الموجودة في بطاقة تقرير الوكيل ستعكس فقط البيانات من تقييمات الوكيل التي تستخدم نموذج التقييم المحدد وتفي بجميع معايير اختيار التقرير الأخرى.

يعرض قسم مقاييس الهدف قيم الحقول الافتراضية التي تم تعيينها للإحصاءات التالية.

الاحصائيه	القيمة الافتراضية
متوسط نقاط الجودة	75
متوسط المكالمات في الساعة	10
نسبة الالتزام	75
المطابقة٪	0
نسبة الإشغال	0

الاحصائيه	القيمة الافتراضية
نسبة الاستخدام	0
متوسط وقت المعالجة	0
متوسط وقت التحدث	0
متوسط وقت العمل	0
متوسط وقت الانتظار	0
متوسط وقت الاستعداد	0

يمكنك تعديل هذه الأهداف حسب الرغبة. عند إنشاء بطاقة تقرير الوكيل، تتم الإشارة إلى أداء الوكيل أو الفريق مقابل هذه الأهداف. القيم المعروضة هي متوسطات مورجحة.

الحقول في هذا التقرير

الحقل	التعريف
نسبة الالتزام	النسبة المئوية التي تصف مدى التزام الوكلاء بعملهم المخطط له جدولة خلال الفاصل. تتوفر هذه المعلومات للوكلاء الذين لديهم بيانات إنتاجية. نسبة الالتزام = (أ ÷ ب) × 100 حيث: A = إجمالي دقائق الالتزام B = إجمالي الدقائق غير الملتزمة C = إجمالي دقائق الالتزام بالجدول الذي تم تكوينه
متوسط المكالمات في الساعة	حساب متوسط عدد المكالمات في الساعة. متوسط المكالمات في الساعة = 3600 ÷ (أ + ب) حيث: A = وقت التحدث بالثواني للمكالمات ACD المكتملة أثناء الفاصل الزمني B = وقت العمل بعد المكالمة بالثواني للمكالمات ACD

الحقل	التعريف
	اكتمل خلال الفاصل الزمني
متوسط وقت المعالجة	متوسط وقت معالجة الاتصال ACD (الفاصل الزمني المتقاطع) للعامل للفاصل الزمني. سيكون المتوسط صفرا إذا كانت المكالمات التي تمت معالجتها صفرا للفاصل الزمني. متوسط وقت المعالجة = (A + B + C) ÷ D حيث: A = إجمالي وقت التحدث لجهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني B = إجمالي وقت الانتظار لجهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني C = إجمالي وقت عمل ما بعد الاتصال لجهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني D = إجمالي عدد جهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني
متوسط وقت الانتظار	متوسط وقت الانتظار الفعلي (الفاصل الزمني) للعامل ل ACD جهات الاتصال التي تمت معالجتها في الفاصل. وهذا يشمل وقت الانتظار للتحويلات والمؤتمرات. سيكون المتوسط صفرا إذا كانت المكالمات المنجزة صفرا للفاصل. متوسط وقت الانتظار = أ ÷ ب حيث: A = مقدار الوقت الذي وضع فيه الوكلاء جهات الاتصال قيد الانتظار أثناء الفاصل، بما في ذلك وقت الانتظار لعمليات النقل والمؤتمرات B = عدد جهات الاتصال الموضوعة قيد الانتظار خلال الفترة. ربما تم وضع مكالمة قيد الانتظار عدة مرات.
متوسط نقاط الجودة	متوسط درجة جودة المكالمات التي أكملها العامل أثناء الفاصل. تأتي نقاط الجودة من المكالمات التي يتم تقييمها باستخدام التسجيل

الحقل	التعريف
	وإدارة الجودة. متوسط نقاط الجودة = أ ÷ ب حيث: A = مجموع درجات الجودة الإجمالية للمكالمات التي تم تقييمها والتي أكملها العامل أثناء الفاصل الزمني B = إجمالي المكالمات التي تم تقييمها والتي أكملها العامل أثناء الفاصل الزمني
متوسط وقت الاستعداد	متوسط مقدار الوقت الفعلي بالثواني الذي يكون فيه العامل في وضع "جاهز" حالة الوكيل. سيكون المتوسط صفرا إذا كانت المكالمات المنجزة صفرا للفاصل. يتم استخدام كل من بيانات الفاصل الزمني المتقاطع وضمن الفاصل الزمني في الحساب. متوسط وقت الاستعداد = أ ÷ ب حيث: A = مقدار الوقت الذي يكون فيه العامل في حالة العامل جاهز أثناء الفاصل الزمني B = عدد جهات الاتصال المكتملة أثناء الفاصل الزمني
متوسط وقت التحدث	متوسط وقت التحدث أثناء الاتصال (عبر الفواصل الزمنية) للمعالجة ACD جهات اتصال العامل للفاصل الزمني. سيكون المتوسط صفرا إذا كانت المكالمات المنجزة صفرا للفاصل. متوسط وقت التحدث = C ÷ (A + B) حيث: A = إجمالي وقت التحدث لجهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني B = إجمالي وقت الانتظار لجهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني C = إجمالي عدد جهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني

الحقل	التعريف
متوسط وقت العمل	متوسط وقت العمل بعد الاتصال (الفاصل الزمني المتقاطع) بالثواني ل ACD جهات الاتصال التي تمت معالجتها للعامل للفاصل الزمني. سيكون المتوسط صفرا إذا كانت المكالمات المنجزة صفرا للفاصل. متوسط وقت العمل = أ ÷ ب حيث: A = وقت عمل ما بعد الاتصال لجهات الاتصال المكتملة أثناء الفاصل الزمني B = عدد جهات الاتصال المكتملة أثناء الفاصل الزمني
المطابقة ٪	المطابقة هي النسبة المئوية للوقت في الفاصل الزمني الذي يعمل فيه العامل مقدار الوقت المناسب بغض النظر عن الوقت من اليوم الذي يعمل فيه الوكيل. لا يأخذ الالتزام بالجدول الزمني أوقات الوصول والمغادرة في الاعتبار. على سبيل المثال ، الوكيل الذي من المقرر أن يعمل من الساعة 8:00 AM إلى 4:00 مساء ولكنه يعمل بدلا من ذلك من الساعة 10:00 AM إلى 6:00 مساء سيكون متوافقا مع الجدول الزمني ولكنه لا يلتزم به. تتوفر هذه المعلومات للوكلاء الذين لديهم بيانات إنتاجية. يتم حساب المطابقة وفقا للصيغة التالية: نسبة المطابقة = (أ ÷ ب) × 100 حيث: A = إجمالي الوقت أثناء الفاصل الزمني الذي يكون فيه العامل في الخدمة، سواء تمت جدولة العامل ليكون في الخدمة أم لا B = إجمالي الوقت المقرر أن يكون العامل في الخدمة أثناء الفترة الفاصلة، سواء كان العامل في الخدمة بالفعل أم لا
نسبة الإشغال	النسبة المئوية للوقت في الفاصل الزمني الذي يقضيه العامل في معالجة ACD جهات الاتصال فيما يتعلق بإجمالي مقدار الوقت الذي يقوم فيه العامل بتسجيل الدخول وجاهز للتعامل مع جهات الاتصال أثناء الفاصل. نسبة الإشغال = أ ÷ ب حيث:

الحقل	التعريف
	A = إجمالي وقت المعالجة لجهات الاتصال التي تمت معالجتها B = إجمالي وقت الخدمة
نسبة الاستخدام	نسبة الاستخدام هي النسبة المئوية للوقت الذي يقضيه الوكيل في المعالجة جهات اتصال ACD فيما يتعلق بإجمالي مقدار الوقت الذي يقوم فيه العامل بتسجيل الدخول أثناء الفاصل. نسبة الاستخدام = أ ÷ ب حيث: A = إجمالي وقت المعالجة لجهات الاتصال التي تمت معالجتها (إجمالي المبلغ عنه بواسطة ACD) B = إجمالي وقت الجلسة (تسجيل الدخول) (إجمالي المبلغ عنه بواسطة ACD)

جدول الوكيل يوميا

يفصل التقرير اليومي لجدول الوكيل الأنشطة المجدولة للوكلاء المحددين حسب اليوم لنطاق تاريخ محدد.

الحقول في هذا التقرير

الحقل	التعريف
مدة النشاط	مدة النشاط المجدول، بالدقائق.
وقت انتهاء النشاط	وقت الانتهاء المجدول للنشاط.
وقت بدء النشاط	وقت البدء المجدول للنشاط.
نوع النشاط	نوع النشاط: مهمة ، استراحة ، خدمة مغلقة ، استثناء ، غداء ، أو المشروع.
قائمة انتظار الخدمة	اسم قائمة انتظار الخدمة التي يدعمها العامل.

جدول الوكيل الأسبوعي

يفصل التقرير الأسبوعي لجدول الوكلاء الأنشطة المجدولة للوكلاء المحددين حسب الأسبوع، بدءا من تاريخ محدد.

يمكنك أيضا تحديد الحقول التي تريد عرضها، باستثناء اسم الوكيل ورقم الوكيل وArr (وقت الوصول) والقسم (وقت المغادرة)، وهي الحقول المطلوبة. بشكل افتراضي، يتم تحديد جميع الحقول.

الحقول في هذا التقرير

الحقل	التعريف
ساعات الخدمة	عدد الساعات التي من المقرر أن يكون فيها العامل في الخدمة.
تعيين ساعات مدفوعة الأجر	مقدار وقت التعيين المدفوع المجدول للوكيل ل فترة.
ساعات مدفوعة الأجر استراحة	مقدار وقت الاستراحة المدفوع المجدول للوكيل للفاصل.
ساعات مدفوعة خدمة مغلقة	مقدار وقت انتظار الخدمة المغلقة المدفوع المجدول للوكيل ل الفاصل الزمني.
استثناء الساعات المدفوعة	مقدار وقت الاستثناء المدفوع المجدول للوكيل ل فترة.
ساعات مدفوعة الغداء	مقدار وقت الغداء المدفوع المجدول للوكيل للفاصل الزمني. مشروع الساعات
المدفوعة	مقدار وقت المشروع المدفوع المجدول للعامل للفاصل. إجمالي الساعات المدفوعة
	إجمالي الساعات المدفوعة للفاصل. مجموع الساعات المدفوعة = ساعات الخدمة + استراحة الساعات المدفوعة + ساعات الغداء المدفوعة + استثناء الساعات المدفوعة + مشروع الساعات المدفوعة + تعيين الساعات المدفوعة + الساعات المدفوعة الخدمة المغلقة

الفاصل الزمني لقائمة انتظار خدمة العامل

يعرض تقرير الفاصل الزمني لقائمة انتظار خدمة العامل نشاط العامل لوكلاء محددين في قوائم انتظار خدمة محددة على فترات نصف ساعة في تاريخ محدد.

يمكنك أيضا تحديد الحقول التي تريد عرضها، باستثناء "العامل" و"الفاصل الزمني" و"قائمة انتظار الخدمة"، وهي الحقول المطلوبة. بشكل افتراضي، يتم تحديد جميع الحقول.

الحقول في هذا التقرير

الحقل	التعريف
متوسط وقت المعالجة	متوسط وقت معالجة الاتصال ACD (الفاصل الزمني المتقاطع) للعامل للفاصل الزمني. سيكون المتوسط صفرا إذا كانت المكالمات التي تمت معالجتها صفرا للفاصل الزمني. متوسط وقت المعالجة = (A + B + C) ÷ D حيث: A = إجمالي وقت التحدث لجهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني B = إجمالي وقت الانتظار لجهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني C = إجمالي وقت عمل ما بعد الاتصال لجهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني D = إجمالي عدد جهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني
متوسط وقت التحدث	متوسط وقت التحدث أثناء الاتصال (عبر الفواصل الزمنية) للمعالجة ACD جهات اتصال العامل للفاصل الزمني. سيكون المتوسط صفرا إذا كانت المكالمات المنجزة صفرا للفاصل. متوسط وقت التحدث = C ÷ (A + B) حيث: A = إجمالي وقت التحدث لجهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني B = إجمالي وقت الانتظار لجهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني C = إجمالي عدد جهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني
متوسط وقت العمل	متوسط وقت العمل بعد الاتصال (الفاصل الزمني المتقاطع) بالثواني ل ACD جهات الاتصال التي تمت معالجتها للعامل للفاصل الزمني. سيكون المتوسط

الحقل	التعريف
	صفر إذا كانت المكالمات المنجزة تساوي صفرا للفاصل الزمني. متوسط وقت العمل = أ ÷ ب حيث: A = وقت عمل ما بعد الاتصال لجهات الاتصال المكتملة أثناء الفاصل الزمني B = عدد جهات الاتصال المكتملة أثناء الفاصل الزمني
المكالمات التي تمت معالجتها	عدد جهات الاتصال ACD التي أكملتها قائمة انتظار الخدمة أو العامل خلال الفاصل. إذا امتدت جهة اتصال عبر فواصل زمنية متعددة، حسابها فقط في الفاصل الزمني عندما يكتمل عمل ما بعد الاتصال لجهة الاتصال.
إنهاء	نهاية اليوم أو الفاصل الزمني، أو نهاية الفترة التي يغطيها التقرير.

النسب المئوية لمهام العامل

يعرض تقرير النسب المئوية لمهمة العامل أنشطة الوكلاء المحددين من حيث النسب المئوية من إجمالي وقت العمل لوكلاء محددين خلال نطاق تاريخ محدد حسب اليوم أو الأسبوع أو الشهر.

يمكنك أيضا تحديد الحقول التي تريد عرضها، باستثناء اسم الوكيل والتاريخ، المطلوبين. بشكل افتراضي، يتم تحديد جميع الحقول.

الحقول في هذا التقرير

الحقل	التعريف
النسبة المئوية للتعيين	النسبة المئوية لوقت التعيين المجدول للفاصل. تخصيص النسبة المئوية = (أ ÷ ب) × 100 حيث: A = وقت عمل التعيين المجدول للفاصل الزمني B = إجمالي الوقت المجدول للفاصل الزمني
كسر النسبة المئوية	النسبة المئوية لوقت الاستراحة المجدول للفاصل.

الحقل	التعريف
	النسبة المئوية للكسر = (أ ÷ ب) × 100 حيث: A = وقت الاستراحة المجدول للفاصل الزمني B = إجمالي الوقت المجدول للفاصل الزمني
النسبة المئوية للإغلاق	النسبة المئوية لوقت الإغلاق للفاصل. النسبة المئوية للإغلاق = (أ ÷ ب) × 100 حيث: A = وقت الإغلاق المجدول للفاصل الزمني B = إجمالي الوقت المجدول للفاصل الزمني
استثناء النسبة المئوية	النسبة المئوية لوقت الاستثناء للفاصل. النسبة المئوية للاستثناء = (أ ÷ ب) × 100 حيث: A = وقت الاستثناء المجدول للفاصل الزمني B = إجمالي الوقت المجدول للفاصل الزمني
النسبة المئوية في الخدمة	النسبة المئوية للوقت أثناء الخدمة للفاصل. النسبة المئوية في الخدمة = (أ ÷ ب) × 100 حيث: A = وقت الخدمة المجدول للفاصل الزمني B = إجمالي الوقت المجدول للفاصل الزمني
النسبة المئوية للغداء	النسبة المئوية لوقت الغداء للفاصل الزمني. النسبة المئوية للغداء = (أ ÷ ب) × 100 حيث: A = وقت الغداء المجدول للفاصل الزمني B = إجمالي الوقت المجدول للفاصل الزمني

الحقل	التعريف
النسبة المئوية للعمل الإضافي	النسبة المئوية لوقت العمل الإضافي للفاصل الزمني. النسبة المئوية للعمل الإضافي = (أ ÷ ب) × 100 حيث: A = وقت العمل الإضافي المجدول للفاصل الزمني B = إجمالي الوقت المجدول للفاصل الزمني
مشروع النسبة المئوية	النسبة المئوية لوقت المشروع للفاصل. النسبة المئوية للمشروع = (أ ÷ ب) × 100 حيث: A = وقت المشروع المجدول للفاصل الزمني B = إجمالي الوقت المجدول للفاصل الزمني
اسم المستخدم	اسم المستخدم الخاص بالوكيل.

إنتاجية العامل والفريق

يعرض تقرير إنتاجية العامل والفريق إحصائيات إنتاجية العامل أو الفريق خلال نطاق زمني محدد حسب اليوم أو الأسبوع أو الشهر. يتم الإبلاغ عن الإحصائيات فقط للفترات الزمنية التي يقوم خلالها الوكيل بتسجيل الدخول أو عندما يقوم ACD الخاص بك بالإبلاغ عن البيانات.

ملاحظة إذا قمت بتحديد فريق واحد فقط أو أكثر، ثم يتم إنتاج تقرير إنتاجية الفريق. إذا قمت بتحديد فريق واحد أو أكثر ووكيل واحد أو أكثر، إنتاج تقرير إنتاجية العامل.

ملاحظة تستند قيم "نسبة الالتزام" و"٪ المطابقة" في هذا التقرير إلى البيانات المحسوبة قبل إجراء تحسينات حساب الالتزام أو المطابقة ونتيجة لذلك، فإن القيم هي
المتوسطات البسيطة وليس المتوسطات المرجحة.

الحقول في هذا التقرير

الحقل	التعريف
معرف ACD	معرف الوكيل في ACD.
نسبة الالتزام	النسبة المئوية التي تصف مدى التزام الوكلاء بعملهم المخطط له

الحقل	التعريف
	جدولة خلال الفاصل. تتوفر هذه المعلومات للوكلاء الذين لديهم بيانات إنتاجية. نسبة الالتزام = (أ ÷ ب) × 100 حيث: A = إجمالي دقائق الالتزام B = إجمالي الدقائق غير الملتزمة C = إجمالي دقائق الالتزام بالجدول الذي تم تكوينه
اسم الوكيل	الاسم الكامل للوكيل.
متوسط وقت المعالجة	متوسط وقت معالجة الاتصال ACD (الفاصل الزمني المتقاطع) للعامل للفاصل الزمني. سيكون المتوسط صفرا إذا كانت المكالمات التي تمت معالجتها صفرا للفاصل الزمني. متوسط وقت المعالجة = (A + B + C) ÷ D حيث: A = إجمالي وقت التحدث لجهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني B = إجمالي وقت الانتظار لجهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني C = إجمالي وقت عمل ما بعد الاتصال لجهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني D = إجمالي عدد جهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني
متوسط وقت الانتظار	متوسط وقت الانتظار الفعلي (الفاصل الزمني) للعامل ل ACD جهات الاتصال التي تمت معالجتها في الفاصل. وهذا يشمل وقت الانتظار للتحويلات والمؤتمرات. سيكون المتوسط صفرا إذا كانت المكالمات المنجزة صفرا للفاصل. متوسط وقت الانتظار = أ ÷ ب

الحقل	التعريف
	حيث: A = مقدار الوقت الذي وضع فيه الوكلاء جهات الاتصال قيد الانتظار أثناء الفاصل، بما في ذلك وقت الانتظار لعمليات النقل والمؤتمرات B = عدد جهات الاتصال الموضوعة قيد الانتظار خلال الفترة. ربما تم وضع مكالمة قيد الانتظار عدة مرات.
متوسط وقت عدم الاستعداد	متوسط مقدار الوقت الذي يكون فيه العامل في حالة العامل غير جاهز. الشبكة سيكون المتوسط صفرا إذا كانت المكالمات المنجزة صفرا للفاصل. يتم استخدام كل من بيانات الفاصل الزمني المتقاطع وضمن الفاصل الزمني في الحساب. متوسط وقت عدم الاستعداد = أ ÷ ب حيث: A = مقدار الوقت الذي يقضيه العامل في حالة العامل غير جاهز أثناء الفاصل الزمني B = عدد جهات الاتصال المكتملة أثناء الفاصل الزمني
متوسط وقت الاستعداد	متوسط مقدار الوقت الفعلي بالثواني الذي يكون فيه العامل في وضع "جاهز" حالة الوكيل. سيكون المتوسط صفرا إذا كانت المكالمات المنجزة صفرا للفاصل. يتم استخدام كل من بيانات الفاصل الزمني المتقاطع وضمن الفاصل الزمني في الحساب. متوسط وقت الاستعداد = أ ÷ ب حيث: A = مقدار الوقت الذي يكون فيه العامل في حالة العامل جاهز أثناء الفاصل الزمني B = عدد جهات الاتصال المكتملة أثناء الفاصل الزمني
متوسط وقت التحدث	متوسط وقت التحدث أثناء الاتصال (عبر الفواصل الزمنية) للمعالجة ACD جهات اتصال العامل للفاصل الزمني. سيكون المتوسط صفرا إذا كانت المكالمات المنجزة صفرا للفاصل. متوسط وقت التحدث = C ÷ (A + B)

الحقل	التعريف
	حيث: A = إجمالي وقت التحدث لجهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني B = إجمالي وقت الانتظار لجهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني C = إجمالي عدد جهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني
متوسط وقت العمل	متوسط وقت العمل بعد الاتصال (الفاصل الزمني المتقاطع) بالثواني ل ACD جهات الاتصال التي تمت معالجتها للعامل للفاصل الزمني. سيكون المتوسط صفرا إذا كانت المكالمات المنجزة صفرا للفاصل. متوسط وقت العمل = أ ÷ ب حيث: A = وقت عمل ما بعد الاتصال لجهات الاتصال المكتملة أثناء الفاصل الزمني B = عدد جهات الاتصال المكتملة أثناء الفاصل الزمني
المكالمات التي تمت معالجتها	عدد جهات الاتصال ACD التي أكملتها قائمة انتظار الخدمة أو العامل خلال الفاصل. إذا امتدت جهة اتصال عبر فواصل زمنية متعددة، حسابها فقط في الفاصل الزمني عندما يكتمل عمل ما بعد الاتصال لجهة الاتصال.
المكالمات الصادرة	المكالمات الصادرة عدد مكالمات ACD الصادرة الخارجية التي أكملها العامل أثناء الفاصل.
عدد المكالمات في الساعة	عدد المكالمات ACD التي تمت معالجتها في الساعة. كل من الفاصل الزمني المتقاطع و ضمن بيانات الفاصل الزمني يستخدم في الحساب. المكالمات في الساعة = (أ × 3600) ÷ ب حيث: A = عدد المكالمات التي تم التعامل معها خلال الساعة

الحقل	التعريف
	B = إجمالي وقت الخدمة بالثواني خلال الساعة
المكالمات المحولة	عدد المكالمات ACD التي تم تحويلها والمؤتمرات التي بدأها عامل خلال الفاصل.
المطابقة ٪	المطابقة هي النسبة المئوية للوقت في الفاصل الزمني الذي يعمل فيه العامل مقدار الوقت المناسب بغض النظر عن الوقت من اليوم الذي يعمل فيه الوكيل. لا يأخذ الالتزام بالجدول الزمني أوقات الوصول والمغادرة في الاعتبار. على سبيل المثال ، الوكيل الذي من المقرر أن يعمل من الساعة 8:00 AM إلى 4:00 مساء ولكنه يعمل بدلا من ذلك من الساعة 10:00 AM إلى 6:00 مساء سيكون متوافقا مع الجدول الزمني ولكنه لا يلتزم به. تتوفر هذه المعلومات للوكلاء الذين لديهم بيانات إنتاجية. يتم حساب المطابقة وفقا للصيغة التالية: نسبة المطابقة = (أ ÷ ب) × 100 حيث: A = إجمالي الوقت أثناء الفاصل الزمني الذي يكون فيه العامل في الخدمة، سواء تمت جدولة العامل ليكون في الخدمة أم لا B = إجمالي الوقت المقرر أن يكون العامل في الخدمة أثناء الفترة الفاصلة، سواء كان العامل في الخدمة بالفعل أم لا
التاريخ	تاريخ المعلومات المبلغ عنها.
هوية الموظف	رقم هوية الموظف الخاص بالوكيل.
نسبة الإشغال	النسبة المئوية للوقت في الفاصل الزمني الذي يقضيه العامل في معالجة ACD جهات الاتصال فيما يتعلق بإجمالي مقدار الوقت الذي يقوم فيه العامل بتسجيل الدخول وجاهز للتعامل مع جهات الاتصال أثناء الفاصل. نسبة الإشغال = أ ÷ ب حيث: A = إجمالي وقت المعالجة لجهات الاتصال التي تمت معالجتها B = إجمالي وقت الخدمة

الحقل	التعريف
إجمالي وقت المعالجة	إجمالي وقت معالجة ACD الاتصال الفعلي (الفواصل الزمنية) بالثواني للعامل أو قائمة انتظار الخدمة في الفاصل. يتضمن ذلك التحدث والانتظار ووقت العمل. إجمالي وقت المعالجة = وقت التحدث + وقت الانتظار + وقت العمل
إجمالي وقت الانتظار	إجمالي وقت الانتظار الفعلي (عبر الفواصل الزمنية) بالثواني للعامل ، بما في ذلك وقت الانتظار للتحويلات والمؤتمرات خلال الفاصل.
إجمالي وقت الخدمة	إجمالي الوقت أثناء الخدمة (خلال الفاصل) هو إجمالي الوقت بالثواني الذي كان العامل في حالة استعداد لتلقي اتصال ACD أو كان يتعامل مع جهة اتصال ACD أثناء الفاصل. وقت الخدمة = وقت التحدث + وقت الانتظار + وقت العمل + الوقت المحجوز + وقت الاستعداد
إجمالي وقت تسجيل الدخول	إجمالي وقت تسجيل الدخول (خلال الفاصل) بالثواني للعامل أثناء الفاصل الزمني. وقت الجلسة = وقت التحدث + وقت الانتظار + وقت العمل + الوقت المحجوز + وقت الاستعداد + وقت غير جاهز + وقت آخر
إجمالي وقت عدم الاستعداد	إجمالي الوقت غير جاهز (ضمن الفاصل الزمني) هو إجمالي الوقت بالثواني كان العامل في حالة العامل غير جاهز أثناء الفاصل.
إجمالي وقت الاستعداد	إجمالي وقت الاستعداد (ضمن الفاصل) هو إجمالي الوقت بالثواني للعامل في حالة العامل جاهز أثناء الفاصل.
إجمالي وقت التحدث	إجمالي وقت التحدث الفعلي (عبر الفواصل) الذي كان فيه العامل على ACD جهة اتصال. يبدأ الوقت من رد العامل على جهة اتصال ACD حتى وقت قيام العامل بقطع الاتصال، ولا يتضمن وقت الانتظار.
إجمالي وقت العمل	إجمالي وقت العمل الفعلي (الفاصل الزمني) بالثواني للعامل.
نسبة الاستخدام	نسبة الاستخدام هي النسبة المئوية للوقت الذي يقضيه الوكيل في المعالجة جهات اتصال ACD فيما يتعلق بإجمالي مقدار الوقت الذي يقوم فيه العامل بتسجيل الدخول أثناء الفاصل. نسبة الاستخدام = أ ÷ ب

الحقل	التعريف
	حيث: A = إجمالي وقت المعالجة لجهات الاتصال التي تمت معالجتها (إجمالي المبلغ عنه بواسطة ACD) B = إجمالي وقت الجلسة (تسجيل الدخول) (إجمالي المبلغ عنه بواسطة ACD)

الاستثناء المعين

يعرض تقرير الاستثناء المعين جميع تكرارات نوع استثناء محدد تم تعيينه لوكلاء محددين خلال نطاق تاريخ محدد. يتم إنشاء أنواع الاستثناءات والاحتفاظ بها في صفحة إدارة أنواع الاستثناءات (إدارة التطبيقات > الأنشطة > أنواع الاستثناءات).

ملاحظة من الممكن أن يكون هناك استثناءات طوال اليوم في التواريخ التي لم يتم تشغيل الجداول بعد. إذا كانت هذه هي الحالة، فستكون حقول "البدء" و"النهاية" و"المدة" لهذه الاستثناءات فارغة. مرة واحدة أ تم تشغيل الجدول الزمني لهذه التواريخ، وسيعرض التقرير القيم في تلك الحقول.

الحقول في هذا التقرير

الحقل	التعريف
معرف الوكيل	رقم معرف نظام العامل.
التاريخ	تاريخ المعلومات المبلغ عنها.
مدة	طول الفترة الزمنية التي يستغرقها النشاط.
إنهاء	نهاية اليوم أو الفاصل الزمني، أو نهاية الفترة التي يغطيها التقرير.
يوم كامل	استثناء يدوم نوبة العمل بأكملها.
استثناء	اسم الاستثناء.
بدء	وقت بدء اليوم أو الفاصل الزمني أو بداية الفترة التي يغطيها التقرير.

تخطيط الميزانية

يعرض تقرير تخطيط الموازنة التكلفة المقدرة للأجور لكل دور للإطار الزمني المحدد. لتشغيل هذا التقرير، يجب أن يكون لديك بالفعل

توقعات استراتيجية تم إنشاؤها لقائمة انتظار الخدمة.

يتم تكوين الموارد البشرية المعروضة في هذا التقرير في صفحة إدارة الموارد الاستراتيجية. بغض النظر عن كيفية تكوين تكلفة الموارد (شهرية أو سنوية أو كنفقات لمرة واحدة) في صفحة الموارد الاستراتيجية، يتم تحويل القيمة إلى تكلفة شهرية. يتم استخدام هذه القيمة في حساب هذا التقرير.

كيفية حساب التقرير

عدد كل نوع من أنواع الموارد البشرية التي سيتم التخطيط لها لأي شهر معين = (عدد العاملين المتوقع للشهر) × (نسبة الموارد للمورد الأساسي إلى مورد العامل) × (نسبة الموارد لهذا المورد) × (تكلفة المورد).

مثل

إذا كان هناك مشرف واحد لكل 10 وكلاء ، ومدير واحد لكل مشرفين ، وكانت التكلفة لكل مدير هي $5,000 ، فإن الصيغة لحساب تكلفة المديرين المطلوبة في شهر حيث يكون العدد المتوقع للوكلاء هو 100 هي:

تكلفة المديرين شهريا = $25,000 = (5,000) × (1 ÷ 2) × (1 ÷ 10) × (100) ل 5 مديرين

تعتمد الحقول التي تظهر في التقرير على الموارد البشرية التي تم تكوينها في صفحة الموارد الاستراتيجية. لا يمكنك تخصيص الترتيب الذي تظهر به الحقول.

تخطيط المرافق (الأجهزة)

يعرض تقرير تخطيط المرافق (الأجهزة) العناصر الرأسمالية (المعدات والأثاث والتركيبات) التي من المتوقع استخدامها بواسطة قائمة انتظار الخدمة المحددة أثناء نطاق التاريخ المحدد.

يتم تكوين العناصر الرأسمالية المعروضة في هذا التقرير في صفحة إدارة الموارد الاستراتيجية. لتشغيل هذا التقرير، يجب أن يكون

لديك بالفعل توقعات استراتيجية تم إنشاؤها لقائمة انتظار الخدمة.

كيفية حساب التقرير

عدد عنصر رأس المال الذي سيتم التخطيط له لأي شهر معين = (عدد العاملين المتوقع للشهر) × (نسبة الموارد للمورد الأساسي إلى مورد العامل) × (نسبة الموارد لهذا المورد).

مثل

إذا كان هناك مشرف واحد لكل 10 وكلاء وهاتف واحد لكل مشرفين اثنين، فإن الصيغة لحساب عدد الهواتف المطلوبة في شهر حيث يكون العدد المتوقع للوكلاء هو 100 هي:

100 × (1/10) × (1/2) = 5 هواتف

تعتمد الحقول التي تظهر في التقرير على العناصر الرأسمالية التي تم تكوينها في صفحة الموارد الاستراتيجية. حقل الشهر مطلوب. لا يمكنك تخصيص الترتيب الذي تظهر به الحقول.

خطة التوظيف

يعرض تقرير خطة التوظيف العدد المتوقع للموظفين المطلوب وجودهم في كل مرحلة من مراحل التوظيف لتلبية مستويات التوظيف المطلوبة خلال الإطار الزمني المحدد.

- يتم تكوين الموارد البشرية المعروضة في هذا التقرير على إدارة الموارد الاستراتيجية صفحة.
- لتشغيل هذا التقرير، يجب أن يكون لديك بالفعل توقعات استراتيجية تم إنشاؤها لقائمة انتظار الخدمة.
- يتم استخدام عدد الموارد الحالي من صفحة الموارد الاستراتيجية كنقطة بداية في التقرير.
- يتم تطبيق قيمة الاستنزاف التي تدخلها كجزء من طلب التقرير على عدد الموارد الحالي. الفرق بين هذه القيمة المحسوبة ومتطلبات الموارد المتوقعة للشهر في خطة التوظيف هو فجوة الموارد التي يجب سدها بواسطة خطة التوظيف.
- يتم تطبيق معدل الاستنزاف لكل خطوة من خطوات التوظيف. بالعمل بشكل عكسي من هذا الرقم ، يتم حساب عدد الموارد المطلوبة في بداية كل خطوة.

الحقول في هذا التقرير

الحقل	التعريف
معدل الاستنزاف	معدل فقدان الموظفين للترقية أو النقل أو إنهاء الخدمة.
مدة	طول الفترة الزمنية التي يستغرقها النشاط.
انتهاء العرض	تاريخ انتهاء المعلومات المبلغ عنها.
FTE	عدد الموظفين المتفرغين بما يعادل (FTE) موظفين.
بدء العرض	تاريخ بدء المعلومات المبلغ عنها.

يحتوي التقرير أيضا على المعلومات الموجزة التالية في الرأس:

- الهدف FTE—FTE التي يتم حسابها للفترة الزمنية المحددة بواسطة خطتك الاستراتيجية.
- FTE المتاحة —FTE المتاحة (بعد الاستنزاف على أساس العدد الحالي) المحسوبة للفترة الزمنية المحددة بواسطة خطتك الاستراتيجية.
- FTE الفجوة—الفرق بين FTE الهدف و FTE المتوفر.

قائمة انتظار الخدمة الفاصلة

يعرض تقرير قائمة انتظار الخدمة الفاصلة إحصائيات شاملة لقوائم انتظار خدمة محددة على مدار فواصل نصف ساعة في تاريخ محدد.

يمكنك أيضا تحديد الحقول التي تريد عرضها. بشكل افتراضي، يتم تحديد جميع الحقول.

الحقول في هذا التقرير

الحقل	التعريف
الوكلاء الفعليون	عدد الوكلاء المكافئين (FTE) المتفرغين الذين يدعمون الخدمة قائمة الانتظار أثناء الفاصل. يتم تضمين وقت الوكيل فقط عندما يكون العامل في الخدمة. الوكلاء الفعلي = أ ÷ 1800 حيث: A = في وقت الخدمة، بالثواني، للوكلاء المجدولة لدعم قائمة انتظار الخدمة أثناء الفاصل الزمني
توقعات الوكلاء	عدد العاملين المتوقعين المطلوبين لقائمة انتظار الخدمة أثناء فترة. توقعات الوكلاء = مجموع العوامل المتوقعة ÷ عدد الفواصل الزمنية مع عامل واحد متوقع على الأقل
الوكلاء المتوقعون	العدد المتوقع للوكلاء المطلوبين لقائمة انتظار الخدمة أثناء فترة. هذا حساب الاتجاه بناء على الاتجاه الحالي للوكلاء الفعليين والمتوقعين. العاملون المتوقعون = مجموع العاملين المتوقعين ÷ عدد الفواصل الزمنية مع عامل متوقع واحد على الأقل

الحقل	التعريف
الوكلاء المجدولة	عدد العاملين المجدولة لقائمة انتظار الخدمة أثناء الفاصل.
انكماش العوامل	يتم تطبيق عدد العوامل المتوقعة بعد الانكماش. انكماش العوامل = الوكلاء المجدولون - (الوكلاء المجدولون × نسبة الانكماش) ÷ 100
متوسط وقت العمل بعد الاتصال الفعلي	وقت العمل الفعلي بعد الاتصال أثناء الفاصل.
متوسط توقعات وقت العمل بعد الاتصال	المتوسط المتوقع بعد وقت عمل الاتصال أثناء الفاصل.
متوسط وقت التحدث الفعلي	متوسط وقت التحدث الفعلي أثناء الفاصل.
متوسط توقعات وقت التحدث	**متوسط توقعات وقت التحدث** متوسط وقت التحدث المتوقع للفاصل.
المكالمات المهملة	المكالمات المهملة عدد المكالمات ACD التي تم توجيهها إلى قائمة انتظار الخدمة أثناء الفاصل الزمني الذي أنهى فيه المتصل المكالمة أثناء وجوده في قائمة الانتظار أو أثناء الرنين على هاتف العامل. يتم حساب المكالمات للفاصل الزمني الذي أنهى فيه المتصل المكالمة.
المكالمات التي تمت معالجتها	عدد جهات الاتصال ACD التي أكملتها قائمة انتظار الخدمة أو العامل خلال الفاصل. إذا امتدت جهة اتصال عبر فواصل زمنية متعددة، حسابها فقط في الفاصل الزمني عندما يكتمل عمل ما بعد الاتصال لجهة الاتصال.
إعادة توقع المكالمات	عدد المكالمات المعاد توقعه التي تم توجيهها إلى قائمة انتظار الخدمة أثناء فترة.
المكالمات المعروضة الفعلية	العدد الفعلي للمكالمات التي تم توجيهها إلى قائمة انتظار الخدمة أثناء الفاصل الزمني التي تمت الإجابة عليها أو التي تنتهي في قائمة انتظار الخدمة. في معظم الحالات، يتم حساب المكالمة في الفاصل الزمني الذي يتم توجيهها خلاله إلى قائمة انتظار الخدمة.
توقعات المكالمات المعروضة	العدد المتوقع للمكالمات التي تم توجيهها إلى قائمة انتظار الخدمة أثناء فترة.

الحقل	التعريف
النسبة المئوية للمعالجة	النسبة المئوية للمكالمات التي عالجها الوكيل من إجمالي عدد المكالمات المقدمة للوكيل. النسبة المئوية للمعالجة = (أ ÷ ب) × 100 حيث: A = عدد المكالمات ACD التي عالجها الوكيل أثناء تسجيل الدخول أثناء الفاصل الزمني B = إجمالي عدد المكالمات ACD المقدمة للوكيل أثناء تسجيل الدخول أثناء الفاصل الزمني
فترة	وقت بدء الفاصل الزمني لنصف ساعة.
نسبة الإشغال الفعلية	النسبة المئوية الفعلية للوقت الذي يقضيه الوكيل في التعامل مع جهات الاتصال ACD في فيما يتعلق بإجمالي مقدار الوقت الذي يقوم فيه العامل بتسجيل الدخول وجاهز للتعامل مع جهات الاتصال أثناء الفاصل. نسبة الإشغال = أ ÷ ب حيث: A = إجمالي وقت المعالجة لجهات الاتصال التي تمت معالجتها B = إجمالي وقت الخدمة
توقعات نسبة الإشغال	النسبة المئوية المتوقعة للوقت الذي يقضيه الوكيل في التعامل مع ACD جهات الاتصال فيما يتعلق بإجمالي مقدار الوقت الذي يقوم فيه العامل بتسجيل الدخول وجاهز للتعامل مع جهات الاتصال أثناء الفاصل. توقعات نسبة الإشغال = المجموع (توقعات الإشغال) ÷ المجموع (توقعات جهات الاتصال المعروضة)
الدقة٪	الفجوة بين المكالمات المتوقعة والمكالمات الفعلية المعروضة، معبرا عنها بالرمز النسبه المئويه. الدقة٪ = (أ ÷ ب) × 100 حيث:

الحقل	التعريف
	A = المكالمات المتوقعة B = المكالمات الفعلية المقدمة
انكماش٪	القيمة غير مدعومة. إرجاع فارغ/فارغ.

تظهر هذه الحقول في قوائم انتظار الخدمة التفاعلية فقط

الحقل	التعريف
متوسط سرعة وقت الإجابة الفعلي	متوسط الوقت الفعلي الذي يقضيه المتصلون في قائمة الانتظار في انتظار الرد على مكالماتهم.
متوسط سرعة التنبؤ بوقت الإجابة	متوسط مقدار الوقت المتوقع الذي تقضيه المكالمات في قائمة الانتظار في انتظار الرد على مكالماتها.
مستوى خدمة الثواني المجدول	عدد الثواني المجدول الذي يجب الرد على المكالمة خلاله إذا كانت تريد تحقيق هدف مستوى الخدمة.
مستوى الخدمة ٪ الفعلي	النسبة المئوية لمستوى الخدمة الفعلي، وهو هدف سرعة الإجابة الذي غالبا ما يكون معبرا عنها كنسبة مئوية للرد على المكالمات خلال عدد محدد من الثواني. تستند عمليات تجميع هذه القيمة (على سبيل المثال، القيمة المعروضة في درج التغطية وصف الملخص لصفحة التوقعات وفي التقارير) إلى حساب مرجح باستخدام النسبة المئوية لمستوى خدمة الفاصل وجهات الاتصال المعروضة.
توقعات مستوى الخدمة ٪	النسبة المئوية المتوقعة للمكالمات المجابة خلال مستوى الخدمة- وقت الحد، لكل فاصل.
مستوى الخدمة ٪ الهدف	النسبة المئوية المستهدفة للمكالمات المراد الرد عليها خلال مستوى الخدمة وقت الحد، لكل فاصل.
مستوى الخدمة ٪ مجدول	النسبة المئوية المتوقعة للمكالمات المجابة خلال مستوى الخدمة وقت الحد، لكل فاصل. يتم إجراء عملية حسابية في الوقت الفعلي عند إنشاء التقرير.

الحقل	التعريف
مستوى الخدمة٪ انكماش	النسبة المئوية لمستوى الخدمة المتوقعة بناء على الوكلاء المتوقعين بعد الانكماش. على سبيل المثال، إذا كان لديك نسبة مجدولة لمستوى الخدمة بنسبة 80 بالمائة، و10 وكلاء مجدولة بنسبة انكماش بنسبة 10 بالمائة، فسيكون انكماش العاملين أقرب إلى تسعة عاملين، وستكون نسبة انكماش مستوى الخدمة أقل من 80 بالمائة.

يظهر هذا الحقل في قوائم انتظار الخدمة غير التفاعلية فقط

الحقل	التعريف
الحد الأقصى لجهات الاتصال في قائمة الانتظار	الحد الأقصى لعدد جهات الاتصال غير التفاعلية في قائمة الانتظار للفاصل الزمني. بالنسبة لقوائم انتظار الخدمة التفاعلية، تعرض التقارير شرطة لهذا الحقل.

الأداء اليومي

يعرض تقرير الأداء اليومي إحصائيات لقوائم انتظار خدمة محددة خلال نطاق تاريخ محدد تصف الأداء الفعلي مقابل الأداء المتوقع لقوائم انتظار الخدمة ودقة التنبؤ.

يمكنك أيضا تحديد الحقول التي تريد عرضها، باستثناء الخدمة والتاريخ، المطلوبين. بشكل افتراضي، يتم تحديد جميع الحقول.

الحقول في هذا التقرير

الحقل	التعريف
التخلي ٪	النسبة المئوية للمكالمات المهملة أثناء الفاصل. النسبة المئوية المهجورة = (أ ÷ ب) × 100 حيث: A = عدد المكالمات المهملة أثناء وجود المكالمة في قائمة الانتظار أو رنين هاتف العامل لقائمة انتظار الخدمة أثناء الفاصل، سواء استمرت المكالمة لفترة أقل من ثواني مستوى الخدمة أم لا

الحقل	التعريف
	B = عدد المكالمات المقدمة لقائمة انتظار الخدمة أثناء الفاصل الزمني
متوسط وقت المعالجة الفعلي	متوسط وقت المعالجة الفعلي أثناء الفاصل الزمني. متوسط وقت المعالجة الفعلي = إجمالي وقت المعالجة الفعلي ÷ المكالمات التي تمت معالجتها
متوسط وقت المعالجة المتوقع	متوسط وقت المعالجة المتوقع أثناء الفاصل. متوسط وقت المعالجة المتوقع = إجمالي وقت المعالجة المتوقع ÷ المكالمات المعروضة المتوقعة
متوسط سرعة الإجابة	متوسط مقدار الوقت الذي يقضيه المتصلون في قائمة الانتظار في انتظار المكالمات التي يجب الرد عليها. متوسط سرعة الإجابة = أ ÷ ب حيث: A = وقت انتظار المكالمات التي تمت الإجابة عليها أثناء الفاصل. يتضمن وقت قائمة الانتظار الوقت من وقت ACD انتظار المكالمة إلى قائمة انتظار الخدمة حتى وقت رد الوكيل على المكالمة. B = عدد مكالمات قائمة انتظار الخدمة التي تمت الإجابة عليها أثناء الفاصل.
المكالمات المعروضة الفعلية	العدد الفعلي للمكالمات التي تم توجيهها إلى قائمة انتظار الخدمة أثناء الفاصل الزمني التي تمت الإجابة عليها أو التي تنتهي في قائمة انتظار الخدمة. في معظم الحالات، يتم حساب المكالمة في الفاصل الزمني الذي يتم توجيهها خلاله إلى قائمة انتظار الخدمة.
توقعات المكالمات المعروضة	العدد المتوقع للمكالمات التي تم توجيهها إلى قائمة انتظار الخدمة أثناء فترة.
دقة التنبؤ	نسبة المكالمات المتوقعة إلى المكالمات الفعلية المقدمة للخدمة قائمة الانتظار أثناء الفاصل. دقة التنبؤ = (أ ÷ ب) × 100

الحقل	التعريف
	حيث: A = المكالمات المتوقعة لقائمة انتظار الخدمة أثناء الفاصل الزمني B = المكالمات الفعلية المقدمة لقائمة انتظار الخدمة أثناء الفاصل الزمني
دقة وقت التعامل	مقياس لمدى دقة وقت معالجة التنبؤ. دقة وقت المقبض = (أ ÷ ب) × 100 حيث: A = توقعات متوسط وقت المعالجة B = متوسط وقت المعالجة الفعلي

يظهر هذا الحقل في قوائم انتظار الخدمة غير التفاعلية فقط

الحقل	التعريف
الحد الأقصى لجهات الاتصال في قائمة الانتظار	الحد الأقصى لعدد جهات الاتصال غير التفاعلية في قائمة الانتظار للفاصل الزمني. بالنسبة لقوائم انتظار الخدمة التفاعلية، تعرض التقارير شرطة لهذا الحقل.

يظهر هذا الحقل في قوائم انتظار الخدمة التفاعلية فقط

الحقل	التعريف
مستوى الخدمة ٪ الفعلي	النسبة المئوية لمستوى الخدمة الفعلي، وهو هدف سرعة الإجابة الذي غالبا ما يكون معبرا عنها كنسبة مئوية للرد على المكالمات خلال عدد محدد من الثواني. تستند عمليات تجميع هذه القيمة (على سبيل المثال، القيمة المعروضة في درج التغطية وصف الملخص لصفحة التوقعات وفي التقارير) إلى حساب مرجح باستخدام النسبة المئوية لمستوى خدمة الفاصل وجهات الاتصال المعروضة.

فاصل الأداء

يعرض تقرير فاصل الأداء إحصائيات لقوائم انتظار خدمة محددة لتاريخ محدد تصف الأداء الفعلي مقابل الأداء المتوقع لقائمة انتظار الخدمة ودقة التنبؤ لكل فاصل نصف ساعة.

يمكنك أيضا تحديد الحقول التي تريد عرضها، باستثناء الخدمة والتاريخ والفاصل الزمني، وهي حقول مطلوبة. بشكل افتراضي، يتم تحديد جميع الحقول.

الحقول في هذا التقرير

الحقل	التعريف
التخلي ٪	النسبة المئوية للمكالمات المهملة أثناء الفاصل. النسبة المئوية المهجورة = (أ ÷ ب) × 100 حيث: A = عدد المكالمات المهملة أثناء وجود المكالمة في قائمة الانتظار أو رنين هاتف العامل لقائمة انتظار الخدمة أثناء الفاصل، سواء استمرت المكالمة لفترة أقل من ثواني مستوى الخدمة أم لا B = عدد المكالمات المقدمة لقائمة انتظار الخدمة أثناء الفاصل الزمني
الوكلاء الفعليون	عدد الوكلاء المكافئين (FTE) المتفرغين الذين يدعمون الخدمة قائمة الانتظار أثناء الفاصل. يتم تضمين وقت الوكيل فقط عندما يكون العامل في الخدمة. الوكلاء الفعلي = أ ÷ 1800 حيث: A = في وقت الخدمة، بالثواني، للوكلاء المجدولة لدعم قائمة انتظار الخدمة أثناء الفاصل الزمني
الوكلاء الفعليون ـ توقعات الوكلاء	عدد الوكلاء الفعلي مطروحا منه عدد توقعات الوكلاء.
الوكلاء الفعليون ـ الوكلاء	عدد الوكلاء الفعلي مطروحا منه عدد الوكلاء المجدولين.

الحقل	التعريف
المقرر	
توقعات الوكلاء	عدد العاملين المتوقعين المطلوبين لقائمة انتظار الخدمة أثناء فترة. توقعات الوكلاء = مجموع العوامل المتوقعة ÷ عدد الفواصل الزمنية مع عامل واحد متوقع على الأقل
الوكلاء المجدولة	عدد العاملين المجدولة لقائمة انتظار الخدمة أثناء الفاصل.
الوكلاء المجدولون - الوكلاء المتوقعون	عدد الوكلاء المجدولين مطروحا منه عدد توقعات الوكلاء.
متوسط وقت المعالجة الفعلي	متوسط وقت المعالجة الفعلي أثناء الفاصل الزمني. متوسط وقت المعالجة الفعلي = إجمالي وقت المعالجة الفعلي ÷ المكالمات التي تمت معالجتها
متوسط وقت المعالجة المتوقع	متوسط وقت المعالجة المتوقع أثناء الفاصل. متوسط وقت المعالجة المتوقع = إجمالي وقت المعالجة المتوقع ÷ المكالمات المعروضة المتوقعة
متوسط سرعة الإجابة	متوسط مقدار الوقت الذي يقضيه المتصلون في قائمة الانتظار في انتظار المكالمات التي يجب الرد عليها. متوسط سرعة الإجابة = أ ÷ ب حيث: A = وقت انتظار المكالمات التي تمت الإجابة عليها أثناء الفاصل. يتضمن وقت قائمة الانتظار الوقت من وقت ACD انتظار المكالمة إلى قائمة انتظار الخدمة حتى وقت رد الوكيل على المكالمة. B = عدد مكالمات قائمة انتظار الخدمة التي تمت الإجابة عليها أثناء الفاصل.
المكالمات المعروضة الفعلية	العدد الفعلي للمكالمات التي تم توجيهها إلى قائمة انتظار الخدمة أثناء الفاصل الزمني التي تمت الإجابة عليها أو التي تنتهي في قائمة انتظار الخدمة. في معظم الحالات، تكون المكالمة

الحقل	التعريف
	يتم حسابها في الفاصل الزمني الذي يتم توجيهها خلاله إلى قائمة انتظار الخدمة.
توقعات المكالمات المعروضة	العدد المتوقع للمكالمات التي تم توجيهها إلى قائمة انتظار الخدمة أثناء فترة.
دقة التنبؤ	نسبة المكالمات المتوقعة إلى المكالمات الفعلية المقدمة للخدمة قائمة الانتظار أثناء الفاصل. دقة التنبؤ = (أ ÷ ب) × 100 حيث: A = المكالمات المتوقعة لقائمة انتظار الخدمة أثناء الفاصل الزمني B = المكالمات الفعلية المقدمة لقائمة انتظار الخدمة أثناء الفاصل الزمني
دقة وقت التعامل	مقياس لمدى دقة وقت معالجة التنبؤ. دقة وقت المقبض = (أ ÷ ب) × 100 حيث: A = توقعات متوسط وقت المعالجة B = متوسط وقت المعالجة الفعلي

يظهر هذا الحقل في قوائم انتظار الخدمة غير التفاعلية فقط

الحقل	التعريف
الحد الأقصى لجهات الاتصال في قائمة الانتظار	الحد الأقصى لعدد جهات الاتصال غير التفاعلية في قائمة الانتظار للفاصل الزمني. بالنسبة لقوائم انتظار الخدمة التفاعلية، تعرض التقارير شرطة لهذا الحقل.

يظهر هذا الحقل في قوائم انتظار الخدمة التفاعلية فقط

الحقل	التعريف
مستوى الخدمة ٪ الفعلي	النسبة المئوية لمستوى الخدمة الفعلي، وهو هدف سرعة الإجابة الذي غالبا ما يكون

الحقل	التعريف
	معبرا عنها كنسبة مئوية للرد على المكالمات خلال عدد محدد من الثواني. تستند عمليات تجميع هذه القيمة (على سبيل المثال، القيمة المعروضة في درج التغطية وصف الملخص لصفحة التوقعات وفي التقارير) إلى حساب مرجح باستخدام النسبة المئوية لمستوى خدمة الفاصل وجهات الاتصال المعروضة.

الفاصل الزمني لعامل قائمة انتظار الخدمة

يعرض تقرير الفاصل الزمني لعامل قائمة انتظار الخدمة إحصائيات الوكيل لوكلاء محددين في قوائم انتظار خدمة محددة على فترات نصف ساعة في تاريخ محدد.

يمكنك أيضا تحديد الحقول التي تريد عرضها، باستثناء "العامل" و"الفاصل الزمني" و"الخدمة" المطلوبة. بشكل افتراضي، يتم تحديد جميع الحقول.

الحقول في هذا التقرير

الحقل	التعريف
متوسط وقت المعالجة	متوسط وقت معالجة الاتصال ACD (الفاصل الزمني المتقاطع) للعامل للفاصل الزمني. سيكون المتوسط صفرا إذا كانت المكالمات التي تمت معالجتها صفرا للفاصل الزمني. متوسط وقت المعالجة = (A + B + C) ÷ D حيث: A = إجمالي وقت التحدث لجهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني B = إجمالي وقت الانتظار لجهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني C = إجمالي وقت عمل ما بعد الاتصال لجهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني D = إجمالي عدد جهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني

الحقل	التعريف
متوسط وقت التحدث	متوسط وقت التحدث أثناء الاتصال (عبر الفواصل الزمنية) للمعالجة ACD جهات اتصال العامل للفاصل الزمني. سيكون المتوسط صفرا إذا كانت المكالمات المنجزة صفرا للفاصل. متوسط وقت التحدث = C ÷ (A + B) حيث: A = إجمالي وقت التحدث لجهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني B = إجمالي وقت الانتظار لجهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني C = إجمالي عدد جهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني
متوسط وقت العمل	متوسط وقت العمل بعد الاتصال (الفاصل الزمني المتقاطع) بالثواني ل ACD جهات الاتصال التي تمت معالجتها للعامل للفاصل الزمني. سيكون المتوسط صفرا إذا كانت المكالمات المنجزة صفرا للفاصل. متوسط وقت العمل = أ ÷ ب حيث: A = وقت عمل ما بعد الاتصال لجهات الاتصال المكتملة أثناء الفاصل الزمني B = عدد جهات الاتصال المكتملة أثناء الفاصل الزمني
المكالمات التي تمت معالجتها	عدد جهات الاتصال ACD التي أكملتها قائمة انتظار الخدمة أو العامل خلال الفاصل. إذا امتدت جهة اتصال عبر فواصل زمنية متعددة، حسابها فقط في الفاصل الزمني عندما يكتمل عمل ما بعد الاتصال لجهة الاتصال.

جدول قائمة انتظار الخدمة حسب الوكيل

يعرض تقرير "جدول قائمة انتظار الخدمة حسب الوكيل" جداول الوكلاء للتاريخ المحدد وفئة العامل وقائمة انتظار الخدمة.

يعرض هذا التقرير الجدول الزمني لكل ساعة لليوم المحدد. يتم ترميز جدول كل وكيل لإظهار النشاط المجدول لكل ساعة. يتم أيضا عرض تغطية لكل قائمة انتظار خدمة.

رموز نشاط الوكيل هي كما يلي.

رمز	الوصف
X	في الخدمة
B	كسر
L	غداء
A	مهمة
C	الخدمة المغلقة
P	مشروع
E	استثناء
–	غير متوفر
<فارغ>	متوفر ولكن غير مجدول

رموز تغطية قائمة انتظار الخدمة هي كما يلي.

رمز	الوصف
–	عدد أقل من الوكلاء المجدولين في الخدمة مما تتطلبه التوقعات
*	الوكلاء المجدولون في متطلبات مطابقة الخدمة
+	عدد الوكلاء المجدولين في الخدمة أكثر مما تتطلبه التوقعات.

جدول قائمة انتظار الخدمة حسب الفاصل الزمني

يعرض تقرير "جدول قائمة انتظار الخدمة حسب الفاصل" الجدول الخاص بقوائم انتظار الخدمة المحددة لتاريخ محدد بفواصل نصف ساعة.

يمكنك أيضا تحديد الحقول التي تريد عرضها، باستثناء الخدمة والتاريخ، المطلوبين. بشكل افتراضي، يتم تحديد جميع الحقول.

الحقول في هذا التقرير

الحقل	التعريف
توقعات الوكلاء	عدد العاملين المتوقعين المطلوبين لقائمة انتظار الخدمة أثناء فترة. توقعات الوكلاء = مجموع العوامل المتوقعة ÷ عدد الفواصل الزمنية مع عامل واحد متوقع على الأقل
الوكلاء المجدولة	عدد العاملين المجدولة لقائمة انتظار الخدمة أثناء الفاصل.
الوكلاء المجدولون - الوكلاء المتوقعون	عدد الوكلاء المجدولين مطروحا منه عدد توقعات الوكلاء.
مهمة	الوقت المجدول للوكيل والمصنف كنوع مهمة عمل.
كسر	مقدار وقت الاستراحة المجدول للعامل أثناء الفاصل.
مغلق	مقدار وقت الإغلاق المجدول للعامل أثناء الفاصل. وقت الإغلاق هو الوقت المجدول للوكيل أثناء ساعات إغلاق مركز الاتصال، عندما لا يقبل مركز الاتصال المكالمات الخاصة بقائمة انتظار الخدمة.
استثناء	اسم الاستثناء.
في الخدمة	مقدار وقت العامل أثناء الخدمة المجدول أثناء الفاصل الزمني لقائمة انتظار الخدمة.
فترة	وقت بدء الفاصل الزمني لنصف ساعة.
غداء	مقدار وقت الغداء المجدول للعامل للفاصل الزمني.
مشروع	مقدار وقت المشروع المجدول للعامل للفاصل.
مجموع	إجمالي الوقت المجدول للعاملين الذين يدعمون قائمة انتظار الخدمة للفاصل الزمني. الإجمالي = في الخدمة + استراحة + غداء + استثناء + مشروع + مهمة + مغلق

تحليل موازنة التحول

يعرض تقرير تحليل موازنة المناوبة تكلفة الوردية لقائمة انتظار الخدمة. يمكنك فقط عرض هذا التقرير لقوائم انتظار الخدمة التي سبق لك إرسال طلب تحليل موازنة Shift لها (راجع دليل مسؤول النظام).

الحقول في هذا التقرير

الحقل	التعريف
عدد المكالمات في الساعة	عدد المكالمات ACD التي تمت معالجتها في الساعة. كل من الفاصل الزمني المتقاطع و ضمن بيانات الفاصل الزمني يستخدم في الحساب. المكالمات في الساعة = (أ × 3600) ÷ ب حيث: A = عدد المكالمات التي تم التعامل معها خلال الساعة B = إجمالي وقت الخدمة بالثواني خلال الساعة
المكالمات لكل ساعة مدفوعة	إجمالي عدد المكالمات التي تمت معالجتها مقسوما على عدد الساعات المدفوعة.
التكلفة لكل مكالمة	متوسط تكلفة المكالمة في اليوم.
الميزانية اليومية	التكلفة الإجمالية المحسوبة لليوم.
السعر بالساعة	معدل الأجور المستخدم في حسابات التقرير.
ساعات العمل	إجمالي عدد ساعات الخدمة لهذا اليوم.
الساعات المدفوعة	إجمالي عدد الساعات المدفوعة في اليوم.
عدد الأيام	إجمالي عدد أيام الأسبوع المدرجة في التقرير. على سبيل المثال، إذا تم تقسيم التقرير حسب أيام الأسبوع وكان التقرير يغطي ثلاثة أسابيع ، فسيكون هناك ثلاثة أيام اثنين وثلاثة أيام ثلاثاء وهكذا. وبالتالي فإن عدد أيام يوم الاثنين هو ثلاثة.
قائمة انتظار الخدمة	اسم قائمة انتظار الخدمة التي يدعمها العامل.
طول التحول	طول وردية العمل لقائمة انتظار الخدمة.

الحقل	التعريف
إجمالي عدد المكالمات	إجمالي عدد المكالمات لهذا اليوم.
نسبة الاستخدام	نسبة الاستخدام هي النسبة المئوية للوقت الذي يقضيه الوكيل في المعالجة جهات اتصال ACD فيما يتعلق بإجمالي مقدار الوقت الذي يقوم فيه العامل بتسجيل الدخول أثناء الفاصل. نسبة الاستخدام = أ ÷ ب حيث: A = إجمالي وقت المعالجة لجهات الاتصال التي تمت معالجتها (إجمالي المبلغ عنه بواسطة ACD) B = إجمالي وقت الجلسة (تسجيل الدخول) (إجمالي المبلغ عنه بواسطة ACD)

تخطيط الموظفين

يعرض تقرير تخطيط الموظفين العدد المتوقع للموظفين اللازمين للوفاء بمستويات التوظيف المطلوبة للإطار الزمني المحدد.

يتم تكوين الموارد البشرية المعروضة في هذا التقرير في صفحة إدارة الموارد الاستراتيجية. لتشغيل هذا التقرير، يجب أن يكون لديك بالفعل توقعات استراتيجية تم إنشاؤها لقائمة انتظار الخدمة.

كيفية حساب التقرير

عدد كل نوع من أنواع الموارد البشرية التي سيتم التخطيط لها لأي شهر معين = (عدد الوكلاء المتوقع للشهر) × (نسبة الموارد للمورد الأساسي إلى مورد العامل) × (نسبة الموارد لهذا المورد).

مثل

إذا كان هناك مشرف واحد لكل 10 وكلاء ومدير واحد لكل مشرفين ، فإن الصيغة لحساب عدد المديرين المطلوبين في شهر حيث يكون العدد المتوقع للوكلاء هو 100 هي:

100 × (1/10) × (1/2) = 5 مديرين

تعتمد الحقول التي تظهر في التقرير على الموارد البشرية التي تم تكوينها في صفحة الموارد الاستراتيجية. لا يمكنك تخصيص الترتيب الذي تظهر به الحقول.

الفاصل الزمني لعميل الفريق
يعرض تقرير فاصل وكيل الفريق إحصائيات لكل وكيل لفريق محدد في تاريخ محدد لديه نشاط خلال كل فاصل نصف ساعة.

يمكنك أيضا تحديد الحقول التي تريد عرضها، باستثناء "العامل" و"الفاصل الزمني"، المطلوبين. بشكل افتراضي، يتم تحديد جميع الحقول.

الحقول في هذا التقرير

الحقل	التعريف
متوسط وقت المعالجة	متوسط وقت معالجة الاتصال ACD (الفاصل الزمني المتقاطع) للعامل للفاصل الزمني. سيكون المتوسط صفرا إذا كانت المكالمات التي تمت معالجتها صفرا للفاصل الزمني. متوسط وقت المعالجة = (A + B + C) ÷ D حيث: A = إجمالي وقت التحدث لجهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني B = إجمالي وقت الانتظار لجهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني C = إجمالي وقت عمل ما بعد الاتصال لجهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني D = إجمالي عدد جهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني
متوسط وقت التحدث	متوسط وقت التحدث أثناء الاتصال (عبر الفواصل الزمنية) للمعالجة ACD جهات اتصال العامل للفاصل الزمني. سيكون المتوسط صفرا إذا كانت المكالمات المنجزة صفرا للفاصل. متوسط وقت التحدث = (A + B) ÷ C حيث: A = إجمالي وقت التحدث لجهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني

الحقل	التعريف
	B = إجمالي وقت الانتظار لجهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني C = إجمالي عدد جهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني
متوسط وقت العمل	متوسط وقت العمل بعد الاتصال (الفاصل الزمني المتقاطع) بالثواني ل ACD جهات الاتصال التي تمت معالجتها للعامل للفاصل الزمني. سيكون المتوسط صفرا إذا كانت المكالمات المنجزة صفرا للفاصل. متوسط وقت العمل = أ ÷ ب حيث: A = وقت عمل ما بعد الاتصال لجهات الاتصال المكتملة أثناء الفاصل الزمني B = عدد جهات الاتصال المكتملة أثناء الفاصل الزمني
مشغول آخر وقت الدولة	مقدار الوقت الذي يقوم فيه العامل بتسجيل الدخول ولكنه ليس في الخدمة أثناء فترة.
المكالمات التي تمت معالجتها	عدد جهات الاتصال ACD التي أكملتها قائمة انتظار الخدمة أو العامل خلال الفاصل. إذا امتدت جهة اتصال عبر فواصل زمنية متعددة، حسابها فقط في الفاصل الزمني عندما يكتمل عمل ما بعد الاتصال لجهة الاتصال.
التاريخ	تاريخ المعلومات المبلغ عنها.
وقت الخدمة	مقدار الوقت الذي كان فيه العامل في حالة استعداد لاتخاذ ACD جهة اتصال أو كان يتعامل مع جهة اتصال ACD أثناء الفاصل. يتضمن ذلك "جاهز" و"تحدث" و"انتظار" و"وقت العمل".
نسبة الإشغال	النسبة المئوية للوقت في الفاصل الزمني الذي يقضيه العامل في معالجة ACD جهات الاتصال فيما يتعلق بإجمالي مقدار الوقت الذي يقوم فيه العامل بتسجيل الدخول وجاهز للتعامل مع جهات الاتصال أثناء الفاصل. نسبة الإشغال = أ ÷ ب حيث:

الحقل	التعريف
	A = إجمالي وقت المعالجة لجهات الاتصال التي تمت معالجتها B = إجمالي وقت الخدمة
وقت حالة الاستعداد	مقدار الوقت الذي يقوم فيه الوكيل بتسجيل الدخول وانتظار إجراء ACD مكالمة أثناء الفاصل.
فريق	اسم الفريق. عند الارتباط بأحد الوكلاء، يكون الفريق هو الفريق الحالي للوكيل.
نسبة الاستخدام	نسبة الاستخدام هي النسبة المئوية للوقت الذي يقضيه الوكيل في المعالجة جهات اتصال ACD فيما يتعلق بإجمالي مقدار الوقت الذي يقوم فيه العامل بتسجيل الدخول أثناء الفاصل. نسبة الاستخدام = أ ÷ ب حيث: A = إجمالي وقت المعالجة لجهات الاتصال التي تمت معالجتها (إجمالي المبلغ عنه بواسطة ACD) B = إجمالي وقت الجلسة (تسجيل الدخول) (إجمالي المبلغ عنه بواسطة ACD)

الفاصل الزمني للفريق

يعرض تقرير فاصل الفريق إحصائيات حول نشاط الفرق المحددة في التاريخ المحدد أثناء كل فاصل زمني تم فيه نشاط ذلك الفريق.

ملاحظة يتم حساب إجماليات أعمدة "متوسط وقت التحدث" و"متوسط وقت العمل" و"متوسط وقت المعالجة" كما يلي:
مجموع متوسط وقت <التحدث أو العمل أو المعالجة> لكل فاصل زمني خلال اليوم مقسوما على إجمالي المكالمات التي تمت معالجتها خلال اليوم، مقربا إلى أقرب ثانية.

الحقول في هذا التقرير

الحقل	التعريف
متوسط وقت المعالجة	متوسط وقت معالجة الاتصال ACD (الفاصل الزمني المتقاطع) للعامل

الحقل	التعريف
	للفاصل الزمني. سيكون المتوسط صفرا إذا كانت المكالمات التي تمت معالجتها صفرا للفاصل الزمني. متوسط وقت المعالجة = (A + B + C) ÷ D حيث: A = إجمالي وقت التحدث لجهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني B = إجمالي وقت الانتظار لجهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني C = إجمالي وقت عمل ما بعد الاتصال لجهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني D = إجمالي عدد جهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني
متوسط وقت التحدث	متوسط وقت التحدث أثناء الاتصال (عبر الفواصل الزمنية) للمعالجة ACD جهات اتصال العامل للفاصل الزمني. سيكون المتوسط صفرا إذا كانت المكالمات المنجزة صفرا للفاصل. متوسط وقت التحدث = (A + B) ÷ C حيث: A = إجمالي وقت التحدث لجهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني B = إجمالي وقت الانتظار لجهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني C = إجمالي عدد جهات الاتصال ACD التي تمت معالجتها أثناء الفاصل الزمني
متوسط وقت العمل	متوسط وقت العمل بعد الاتصال (الفاصل الزمني المتقاطع) بالثواني ل ACD جهات الاتصال التي تمت معالجتها للعامل للفاصل الزمني. سيكون المتوسط صفرا إذا كانت المكالمات المنجزة صفرا للفاصل. متوسط وقت العمل = أ ÷ ب

الحقل	التعريف
	حيث: A = وقت عمل ما بعد الاتصال لجهات الاتصال المكتملة أثناء الفاصل الزمني B = عدد جهات الاتصال المكتملة أثناء الفاصل الزمني
مشغول آخر وقت الدولة	مقدار الوقت الذي يقوم فيه العامل بتسجيل الدخول ولكنه ليس في الخدمة أثناء فترة.
المكالمات التي تمت معالجتها	عدد جهات الاتصال ACD التي أكملتها قائمة انتظار الخدمة أو العامل خلال الفاصل. إذا امتدت جهة اتصال عبر فواصل زمنية متعددة، حسابها فقط في الفاصل الزمني عندما يكتمل عمل ما بعد الاتصال لجهة الاتصال.
التاريخ	تاريخ المعلومات المبلغ عنها.
وقت الخدمة	مقدار الوقت الذي كان فيه العامل في حالة استعداد لاتخاذ ACD جهة اتصال أو كان يتعامل مع جهة اتصال ACD أثناء الفاصل. يتضمن ذلك "جاهز" و"تحدث" و"انتظار" و"وقت العمل".
نسبة الإشغال	النسبة المئوية للوقت في الفاصل الزمني الذي يقضيه العامل في معالجة ACD جهات الاتصال فيما يتعلق بإجمالي مقدار الوقت الذي يقوم فيه العامل بتسجيل الدخول وجاهز للتعامل مع جهات الاتصال أثناء الفاصل. نسبة الإشغال = أ ÷ ب حيث: A = إجمالي وقت المعالجة لجهات الاتصال التي تمت معالجتها B = إجمالي وقت الخدمة
وقت حالة الاستعداد	مقدار الوقت الذي يقوم فيه الوكيل بتسجيل الدخول وانتظار إجراء ACD مكالمة أثناء الفاصل.
نسبة الاستخدام	نسبة الاستخدام هي النسبة المئوية للوقت الذي يقضيه الوكيل في المعالجة جهات اتصال ACD فيما يتعلق بإجمالي مقدار الوقت الذي يقوم فيه العامل بتسجيل الدخول أثناء الفاصل. نسبة الاستخدام = أ ÷ ب

الحقل	التعريف
	حيث: A = إجمالي وقت المعالجة لجهات الاتصال التي تمت معالجتها (إجمالي المبلغ عنه بواسطة ACD) B = إجمالي وقت الجلسة (تسجيل الدخول) (إجمالي المبلغ عنه بواسطة ACD)

جدولة الفريق لساعات العمل
يعرض تقرير ساعات المهام المجدولة للفريق تفصيلا للوقت اليومي المخصص للأنشطة المختلفة للفريق المحدد خلال نطاق تاريخ محدد.

الحقول في هذا التقرير

الحقل	التعريف
المهمة المدفوعة	مقدار الوقت المدفوع المصنف كعمل من نوع المهمة.
التنازل غير مدفوع الأجر	مقدار الوقت غير مدفوع الأجر المصنف كعمل من نوع المهمة.
كسر مدفوع	مقدار وقت الاستراحة المدفوع المجدول للوكيل أثناء الفاصل.
استراحة غير مدفوعة	مقدار وقت الاستراحة غير المدفوع المقرر للوكيل أثناء فترة.
مغلق مدفوع	مقدار وقت الإغلاق المدفوع المجدول للوكيل أثناء فترة.
مغلق غير مدفوع	مقدار وقت الإغلاق غير المدفوع المقرر للوكيل أثناء فترة.
الاستثناء المدفوع	مقدار وقت الاستثناء المدفوع المجدول للوكيل أثناء فترة.
استثناء غير مدفوع	مقدار وقت الاستثناء غير المدفوع المجدول للوكيل أثناء فترة.

الحقل	التعريف
في الخدمة	مقدار وقت العامل أثناء الخدمة المجدول أثناء الفاصل الزمني لقائمة انتظار الخدمة.
الغداء المدفوع	مقدار وقت الغداء المدفوع المجدول للوكيل للفاصل الزمني.
الغداء غير مدفوع الأجر	مقدار وقت الغداء غير المدفوع المجدول للوكيل للفاصل الزمني.
المشروع المدفوع	مقدار وقت المشروع المدفوع المجدول للعامل للفاصل.
مشروع غير مدفوع الأجر	مقدار وقت المشروع غير المدفوع المجدول للوكيل ل فترة.
إجمالي المبلغ المدفوع	إجمالي ساعات الوقت المدفوع المجدول للفاصل. إجمالي المدفوع + كسر مدفوع + غداء مدفوع + استئناء مدفوع + مشروع مدفوع + مهمة مدفوعة + مغلق مدفوع
إجمالي المبلغ غير المدفوع	إجمالي ساعات الوقت غير المدفوع المجدول للفاصل.

حالة العطلة

يعرض تقرير حالة الإجازة ملخصا لحالة إجازة الوكلاء المحددين للتاريخ المحدد.

يمكنك تحديد نوع الإجازة لعرضها. عند تحديد نوع الإجازة المراد تضمينه في التقرير، سترى إجمالي الساعات والساعات المستخدمة والساعات المعتمدة والساعات المتبقية لهذا النوع من الإجازة.

الحقول في هذا التقرير

الحقل	التعريف
اسم الوكيل	الاسم الكامل للوكيل.
الساعات المعتمدة	عدد ساعات الإجازة التي تم طلبها والموافقة عليها.
انتهاء العرض	تاريخ انتهاء المعلومات المبلغ عنها.
الساعات المتبقية	عدد ساعات الإجازة المتبقية للوكيل للعطلة نوع.

الحقل	التعريف
بدء العرض	تاريخ بدء المعلومات المبلغ عنها.
مجموع الساعات	إجمالي عدد ساعات الإجازة لنوع الإجازة.
الساعات المستخدمة	عدد ساعات الإجازة التي تم استخدامها لنوع الإجازة.
اسم خطة الإجازة	اسم خطة الإجازة المخصصة للوكيل.
نوع العطلة	نوع ساعات الإجازة في خطة الإجازة.