Webex WFO Ръководство за потребителя

За внедрявания с класически WFM

Публикувано за първи път: 10 юли 2020 г.
Последна актуализация: 19 септември 2025 г.

Седалище в Америка
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 САЩ
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Факс: 408 527-0882

Спецификациите и информацията по отношение на продуктите в това ръководство подлежат на промяна без предизвестие. Всички изявления, информация, и препоръки в това ръководство се смята, че са точни, но са представени без гаранция от всякакъв вид, експресни или подразбиращи се. Потребителите трябва да поемат пълна отговорност за прилагането им на всякакви продукти. Лицензът за софтуер и ограничената гаранция за придружаващия продукт са изложени в Информацияонния пакет, който е експедиран с продукта и са включени тук от тази справка. Ако не можете да намерите лиценза за софтуер или ограничена гаранция, свържете се с вашия представител на CISCO за копие.

Изпълнението на Cisco на TCP компресия на заглавката е адаптация на програма, разработена от Калифорнийския университет, Бъркли (UCB) като част от публичната домейн версия на UCB на операционната система UNIX. Всички права запазени. Авторски права © 1981, Регенти на Калифорнийския университет.

НЕЗАВИСИМО от всяка друга гаранция тук, всички файлове с документи и софтуер на тези доставчици се предоставят "както е" с всички грешки. CISCO и горепосочените доставчици се отказват от всички гаранции, ИЗРАЗЕНИ ИЛИ ПОДРАЗБИРАЩИ се, включително, без ограничение, тези на продаваемостта, годността за определена цел и безпрекословно нарушение или произтичащи от курс на търговия, употреба, или търговска практика.

В никакъв случай CISCO или неговите доставчици няма да бъдат отговорни за каквито и да било косвени, специални, последващи, или инцидентни щети, включително, без ограничение, пропуснати ползи или загуба или повреда на данни, произтичащи от използването или невъзможността за използване на това ръководство, дори ако CISCO или неговите доставчици са били посъветвани за възможността за такива щети.

Всички адреси на Интернет протокол (IP) и телефонни номера, използвани в този документ, не са предназначени да бъдат действителни адреси и телефонни номера. Всички примери, изход за показване на команди, диаграми за мрежова топология и други фигури, включени в документа, са показани само с илюстративна цел. Всяко използване на действителни IP адреси или телефонни номера в илюстративно съдържание е неволно и случайно.

Всички печатни копия и дублирани меки копия на този документ се считат за неконтролирани. Вижте текущата онлайн версия за най-новата версия.

Cisco има повече от 200 офиса по целия свят. Адресите и телефонните номера са посочени на уебсайта Cisco на www.cisco.com/go/offices.

Cisco и емблемата на Cisco са търговски марки или регистрирани търговски марки на Cisco и/или нейните филиали в САЩ и други страни. За да видите списък с Cisco търговски марки, отидете на този URL: www.cisco.com/go/trademarks. Търговските марки на трети страни, които се споменават, са собственост на съответните им притежатели. Използването на думата „партньор“ не предполага партньорски взаимоотношения между Cisco и която и да е друга компания. (1721R)

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Всички права запазени.

Съдържание

Съдържание 3

Конфигуриране Webex WFO 33

Влезте в Webex WFO 33

Промяна на паролата ви 34

Излизане 36

Конфигуриране на клиента 36

Конфигуриране на ACD 37

Настройки за връзка за Cisco Unified Contact Center Enterprise 38

Настройки за връзка за Cisco Unified Contact Center Express 42

Настройки за връзка за Cisco Webex Contact Center 47

Интегриране на основни конфигурационни данни 48

Настройки за връзка за Cisco Webex Contact Center 2.0 51

Настройки за свързване за Avaya CM с Contact Center Elite 54

Настройки за връзка за Avaya IP Office с ACCS 59

Настройки за връзка за Five9 60

Настройки за връзка за Genesys Cloud 65

Настройки за връзка за InContact 67

Настройки за връзка за общи ACD 67

Настройки за връзка за Amazon Connect 67

Настройки за връзка за Serenova 70

Таблица Serenova Tenants 71

Синхронизиране на основни конфигурационни данни 73

Настройки за връзка за Eventide NexLog 77

Въвеждане на метаданни 79
Настройки за свързване за Twilio Flex 80
Настройки за връзка за UJET 86
Конфигуриране на глобални настройки 87
Изтеглете инсталаторите на Smart Desktop и Webex WFO Data Server 92
Свързване на телефони с агенти, групи за запис и типове записи 93
Конфигурирайте Extension Mobility за Cisco мрежов запис 97
Стандарт Extension Mobility 97
Конфигурация на асоциации на устройства 97
Как работи 97
Extension Mobility Кръстосан клъстер 98
Конфигурация на асоциации на устройства 98
Как работи 98
Научете повече за Webex WFO с TIP 99
Как се синхронизират данните между ACD и Webex WFO 100
Как данните на агента се синхронизират между ACD и Webex WFO 101
Как се синхронизират екипните данни между ACD и Webex WFO 101
Синхронизиране на данни от опашката за услуги 102
Конфигуриране на метод за удостоверяване 103
Активиране на удостоверяване по подразбиране 107
Конфигуриране на SAML удостоверяване 108
Конфигуриране на доставчици на самоличност 108
Управление на сертификати за доставчици на услуги за Webex WFO 117
Пренасочване на идентификатор ACD 118

Конфигуриране на правилата за пароли 119
Ограничаване на достъпа до конкретни IP адреси 121
Таблица с диапазони от IP адреси 122
Локални внедрявания 122
Конфигуриране на сървъра за данни 123
Конфигурация на сървър за данни в среди с множество клиенти 123
Описания на полетата 123
Конфигуриране на контроли на Cisco IP Phone услуги 127
Настройки на сървъра за данни за Serenova ACD 129
Свържете се със сървър Active Directory 129
Относно конфигурацията Active Directory 132
Удостоверяване 132
Синхронизиране 132
Съвпадение на потребители 133
Синхронизиране на съвпадащи потребители 136
Несъответстващи синхронизирани потребители 136
Преглед на резултатите от синхронизирането Active Directory 140
Конфигуриране на съхранение 141
Конфигуриране на профили за съхранение 142
Преглед на съхранението 142
Разбиране на профилите за съхранение 142
Разбиране на правилата за съхранение 142
Добавяне на външни места за съхранение 146
Конфигуриране на настройките на архива QM 152

Конфигуриране на управление на качеството 154
Конфигуриране на QM глобални настройки 154
Всичко за приоритета на запис на екрана 155
Конфигурирайте QM за запис 156
Управление на телефонни сървъри 156
Управление на персонализирани полета за метаданни 158
Cisco полета за метаданни 161
Как работят root повикванията и съгласуването 165
Конфигуриране на телефонни групи 165
Конфигуриране на Avaya Communication Manager 170
Задаване на паролата за устройство Avaya DMCC 170
Конфигурирайте Avaya SBCE за SIPREC запис 172
Конфигуриране на Cisco Unified Communication Manager 177
Конфигуриране на Genesys 180
Добавяне на проучвания след разговор към контакти 181
Конфигуриране на доставчици на онлайн проучвания 181
Маркиране на контакти за разпространение на онлайн анкети 184
Конфигуриране на управление на работната сила 185
Конфигуриране на опашки за услуги 185
Управление на номерата на директориите 186
Номера на управляващи указатели 187
Управление на типове опашки за услуги 187
Създаване, редактиране и изтриване на типове опашки за услуги 188
Управление на опашки за услуги 188

Синхронизирани/несинхронизирани среди 188
Опашки за виртуални услуги 189
Прецизни опашки 190
Управление на групи опашки за услуги 197
Управление на съпоставяния на умения 198
Управление на групи с множество умения 199
Управление на крайните дати на опашката за услуги 201
Копиране на затворени дати 201
Конфигуриране на свиване 202
Управление на категориите за свиване 203
Управление на седмиците на свиване 204
Управление на сценарии за свиване 205
Управление на графици на агенти 207
Интегрирайте се със система за управление на човешките ресурси 207
Импортиране на подробности за файлове 208
Експортиране на данни за файлове 209
Персонализиране на пускането на графици 211
Ограничаване на способността на ръководителя да редактира графици 213
Създаване на работен поток 215
Управление на правилата за редактиране на график 215
Работа с исторически данни 216
Преглед и редактиране на данни за минали периоди 216
Полета за таблица с данни за минали периоди 218
Обединяване на данни за минали периоди 219

Изчислете точността на минали прогнози 220
Улавяне на исторически данни 221
Импортиране на данни за минали периоди 222
Създаване на описания за кодове на причини 224
Персонализиране на съпоставянията на състоянието на придържане 226
ACD идентификатори и кодове на причини 228
Съпоставяне на състоянието на придържане за неинтерактивни опашки за услуги 228
Конфигуриране на настройките WFM за цялата система 229
Определете периода на съхранение WFM 233
Управление на стойностите на метаданните за дейността 234
Всичко за метаданните за дейността 236
Присвояване на стойности на метаданни за дейност по подразбиране 236
Заместване на стойностите на метаданни по подразбиране 237
Конфигуриране на Teleopti 237
Конфигуриране на Анализ 238
Администриране и поддържане на Webex WFO 240
Наблюдение на състоянието на сървъра за данни 240
Изтегляне на регистрационни файлове на сървъра за данни 241
Конфигуриране на геймификация 243
Събиране на данни за ефективността за геймификация 243
Конфигуриране на нивата на геймификация 244
Описания на полетата 245
Управление на категориите за ефективност на геймификацията 245
Описания на полетата 246

Конфигуриране на точки за геймификация 247
Описания на полетата 248
Конфигуриране на KPI 249
Одит на потребителските и системните промени 251
Наблюдавайте връзките към Webex WFO сървъра 255
Наблюдавайте планирания експорт на групови контакти 258
Конфигуриране на известия 260
Видове известия 262
Известия за администратор на клиента и потребители 263
Изтриване или актуализиране на няколко контакта наведнъж 276
Управление на потребители 281
Как работят лицензите 281
Модел на лицензиране 281
Лицензиране, роли и разрешения 281
Лицензи за данни 282
Webex WFO лицензи за достъп 283
Лиценз за Bot Analytics 283
Лицензи за Insights 284
Превишения 284
Примери за потребители с множество роли 285
Пример 1: Агент QM, който е и оценител 285
Пример 2: Агент QM, който също е планиран с WFM 285
Функции, налични с лицензи QM и Анализ 285
Създаване на потребител API 289

Импортиране и експортиране на потребители 290
Имена на часови зони 294
Управление на множество потребители 303
Управление на потребителски профили 304
ACD потребителски профили 305
Записване на потребителски профили 306
Отмяна на потребителски профили 306
Пример за потребителски профили 307
Обединяване на потребители 310
Как работи обединяването на потребители 312
Информация за потребителя 312
Потребителски данни 313
Отмяна на потребителски профили 314
Управление на хотелски потребители 315
Управление на роли и разрешения 315
Webex WFO лицензиране 316
Разрешения 317
Присвояване на целеви страници на потребителите 391
Дайте на потребителите достъп до Data Explorer 393
TURN изключен Data Explorer 395
Управление на екипи 396
Екипи за импортиране и експортиране 398
Управление на групи 400
Групи за импортиране и експортиране 401

Управление на изгледи 402

Записване и оценка на контакти 407

Записване на контакти 407

Автоматизирайте работните потоци QM 408

Конфигуриране на правила 413

Конфигуриране на условията 413

Конфигуриране на действия 415

Как работи администрирането на работния процес 416

Типове събития 416

Ежедневни събития 416

Събития в края на взаимодействието 416

QM конфликти в работния процес 417

Условни изявления 417

Управление на правилата за съхранение на данни за QM и Google Анализ 418

Конфигуриране на поетапно качване 420

Конфигуриране на сървъра за поетапно качване на данни 422

Създаване на място за съхранение на поетапно качване 422

Активиране на компонента за поетапно качване 423

Използвайте IP адреси, за да свържете агенти със сървъра за поетапно качване на данни 424

Използвайте екипи за свързване на агенти със сървъра за поетапно качване на данни 424

Използвайте както IP адреси, така и екипи, за да свържете агенти със сървъра за поетапно качване на данни 425 Създайте правило за поетапно качване 425

Управление на записаните контакти 428

Експортиране на метаданни за контакт 430

Запис при поискване 431
Как работят контролите за запис 434
Функции за сигурност за записи 436
Преглед на отчети за запис 436
Как работи синтаксисът на текстовото търсене 436
Персонализиране на колоните на страницата Взаимодействия 443
Описания на колони 443
Слушане на аудио контакт 453
За мълчанието и разговора за събитията 456
Гледане на снимката на екрана на контакт 457
Примери за сценарии за контакт 458
Записи на разговори в скоби и с преплитане 458
Трансфер на сляпо 459
Конферентни разговори 459
Контролирана конференция 459
Задръжте с повикване на втора линия 459
Прескачане напред и назад в запис 460
Преглед на действията на агента за контакт 460
Преглед на данни, свързани с контакт 463
Редактиране на персонализирани метаданни, свързани с контакт 473
Прочетете имейл контакт 474
Прочетете текстов контакт 474
Четене на контакт за чат 474
Преглед на общ преглед на контакт в чат 476

Преглед на прозрения за AI за контакт 477
Прочетете транскрипцията на аудио запис 481
Преглед на анализ на фрази за контакт 482
Преглед на настроението за контакт 485
Настроение към обажданията 485
Настроение за имейли и текстови контакти 487
Изтегляне на контакти при поискване 487
Присвояване и споделяне на контакти 488
Достъп до контакти, присвоени ви (класическа страница) 488
Достъп до зададени ви контакти (нова страница) 491
Маркиране на контакти за обучение или човешки ресурси 496
Маркиране на контакт 497
Създаване на хипервръзки към записи 499
Експортиране на контакт 499
Експортиране на групови контакти 500
Лицензионни изисквания за експорт на групови контакти 503
Данните, включени във файла CSV за експортиране на групови контакти 504
Оценете контактите 511
Съвети за формуляри за оценка 511
Насоки за ефективни оценки 511
Насоки за въпроси от формуляра за оценка 512
Въпроси за ключови показатели за ефективност (KPI) 513
Как се оценяват въпросите за KPI 514
Процентно оценяване 515

Всичко за секциите, базирани на проценти 515
Всичко за въпросите, базирани на проценти 515
Как се оценяват оценките, базирани на проценти 517
Възможни точки 517
Спечелени точки 518
Процентен резултат 519
Точково оценяване 519
Автоматично присвояване на прегледи, оценки и калибриране (класическа страница) 520
Автоматично присвояване на оценки, калибриране и прегледи (нова страница) 524
Задаване на преглед, оценки и калибриране ръчно 532
Маркирайте контакт за калибриране 533
Калибриране на оценители 533
Доклад за калибриране на оценката 534
Анализирайте данните от оценката 534
Преглед на докладите за оценка 534
Конфигуриране на прогнози 535
Прогнозни резултати на нетния промоутър 535
Резултати от прогнозна оценка 536
Най-добри практики 537
Общи 537
Прогнозни резултати на нетния промоутър 538
Прогнозни оценки 538
Разлики между прогнозни резултати и ръчни резултати 539
Разлики между човешките оценители 539

Разлики в оценените обаждания 539
Наблюдавайте агентите в реално време 540
Създаване на контакт 544
Планиране на хора 546
Създаване на графици 546
Затворени дати и фиксирани работни смени 547
Ред за планиране 547
Приоритет на опашката за услуги 547
Относно процеса на планиране 548
Всичко за страницата "Планиране" 548
Мениджър на панели 550
Всичко за типовете графици 551
Конфигуриране на динамично планиране 552
Управление на работните правила за динамично планиране 553
Управление на асоциации за динамично планиране 555
Управление на събития за динамично планиране 556
Създаване на ново събитие 556
Преглед на състоянието на събитие 559
Генериране на отчет за стимулите за планиране 559
Редактиране на страницата за динамично планиране на агент 560
Конфигуриране на динамична наличност 560
Управление на динамичните правила за наличност 560
Присвояване на правила на агенти 561
Управление на възложени правила 562

Всичко за моята наличност 563
Моята наличност за агенти 563
Моята наличност за администратори, планировчики и супервайзори 566
Създаване на работни смени 568
Работни смени и часови зони 568
Работни смени и динамично планиране 569
Фиксирани работни смени 569
Възлагане на работни смени 570
Променливи работни смени 570
Разбиране на графиката на параметрите на работната смяна 570
Преглед на възложени работни смени 572
Пример за ротация на работни смени 575
Управление на условията на труд 576
Пример 1: Условия на работа без неплатени дейности 579
Пример 2: Условия на работа с неплатени дейности 580
Планиране и неплатени дейности 580
Управление на профили за работни условия 585
Планиране с профили на работните условия 585
Управление на условията на мин/максимален час 586
Работни смени и графици 586
Дефиниции на времето 587
Съображения за конфигурация на графика 587
Изключения 588
Припокриващи се работни смени 588

Задаване на условия за мин/макс час на агентите 590
Ограничете броя на агентите за планиране 591
Създаване на дистрибуция 593
Насоки за генериране на дистрибуция 594
Управление на дистрибуциите 595
Генериране на разпределение на продукцията 595
Генериране на именувана дистрибуция 596
Преглед на дистрибуция 596
Работа с дистрибуции 597
Създаване на прогноза 598
Относно процеса на прогнозиране 598
Генериране на дистрибуция 598
Редактиране на дистрибуцията 598
Изберете метод за прогнозиране 599
Изберете референтен период 599
Генериране на прогнозата 599
Преглед на прогнозата 600
Генериране на прогноза 600
Преглед на прогноза 604
Работа с прогнози 604
Импортиране на прогноза 605
Импортиране на прогноза, когато вече знаете броя на прогнозираните агенти 607
Импортиране на прогноза, когато искате да изчислите броя на прогнозираните агенти 607
Използване на тенденциите в прогнозирането 609

Исторически тенденции 609
Стандартен метод за прогнозиране 609
Усъвършенстван метод за прогнозиране 609
Очаквани тенденции 610
Стандартен метод за прогнозиране 610
Усъвършенстван метод за прогнозиране 610
Ефект от ден от седмицата 610
Примери: Едногодишна прогноза по стандартния метод на прогнозиране 611
Пример 1: Положителен темп на растеж 611
Пример 2: Нулев темп на растеж 612
Пример 3: Отрицателен темп на растеж 612
Примери: Едногодишна прогноза с помощта на усъвършенствания метод за прогнозиране613
Пример 1: Положителен темп на растеж 613
Пример 2: Отрицателен темп на растеж 614
Стратегически прогнози 615
Примери за стратегически прогнози 615
Управление на асоциации на фирмени дати 615
Копирни фирмени асоциации за дати 615
Отчетете дни с необичайни обеми на контакта 616
Въздействие върху исканията за разпространение 617
Въздействие върху заявките за прогнози 617
Ограничения на специалните събития 618
Данни в обобщението на прогнозата 619
Редактиране на разпределения и прогнози 622

Плъзгане на точки от данни в графиката 622
Редактиране на данни в таблицата 622
Попълване на празна таблица 623
Редактиране на общи суми на страницата за разпространение 623
Редактиране на общи суми на страницата с прогнози 623
Редактиране на общи суми в стратегическа прогноза 625
Копиране и поставяне на данни в таблицата 625
Прилагане на корекционен коефициент към колона 625
Управление на дейностите по график 626
Управление на изключения 626
За графици, изпълнявани с присвоени изключения 627
За одобрени искания за изключения, наставничество и отпуски 627
Създаване, редактиране и изтриване на изключения 628
Присвояване на изключение 629
Примери за конфигуриране на честота и поява 630
Само веднъж 630
Веднъж седмично 631
Веднъж месечно 631
Веднъж годишно 631
Управление на типове изключения 632
Управление на проекти 632
Създаване на график 636
Добавяне на агент към съществуващ график 637
Генериране на ad hoc график 638

Преглед на заявки за сървър от WFM потребители 639
Управлявайте времето си отсъствие 640
Съобщения за агенти 640
Заявки за търсене 641
Как да филтрирате полетата за дата 642
Критерии за търсене 642
Изходящи 642
Работа с вашата изходяща кутия 644
Входяща кутия 644
Работа с входящата ви поща 646
Обществена кутия 646
Работа с публичната кутия 648
Заявки 648
Редактиране или изтриване на заявка 648
Заявка за изключение 649
Заявка за търговия по график 651
Поискайте почивка 654
Преглед на разпределението на свободното време 659
Поискайте оферта за график 659
Поискайте менторство 662
Всичко за автоматичните промени в заявките 664
Случай 1: Агентът подава платена заявка, която се припокрива с неплатена дейност 664
Случай 2: Агентът трябва да работи през заявеното време 664
Случай 3: Агентът е планиран да работи само по време на част от заявката 665

Съобщения за одобряващи заявки 665
Заявки за търсене 666
Как да конфигурирате полета за дата 667
Критерии за търсене 667
Одобряване или отказ на заявки 668
Искания за изключения 668
Заявки за отпуск 669
Одобряване на заявка за търговия или оферта 671
Одобряване на заявката за наставничество 673
Автоматизиране на обработката на заявки от агенти 674
Пример за работен процес 675
Правило за одобряване 675
Отхвърляне на правилото 676
Правило по подразбиране 676
Автоматичен отказ и ръчно боравене 676
Автоматичен отказ 676
Автоматична ръчна работа 678
Условия за изграждане на правила 680
Променливи 682
Преглед и редактиране на графици 690
Преглед на графика 690
Персонализиране на изгледа на графика 691
Отпечатайте графика си 693
Относно часовите зони 693

Преглед на графика ви в друго приложение за календар 694
Абониране за емисията iCal 695
Динамично планиране за агенти 696
Икони за персонал 698
Създаване на собствен график 699
Динамично планиране в рамките на деня за агенти 700
Управление на графици на агенти 703
Персонализиране на страницата "Графици на агенти" 712
Персонализиран избор 713
Относно часовите зони 715
Часова зона по подразбиране 715
Показване на часовата зона 715
Планиране на часова зона 715
Часова зона на опашката за услуги 715
Часови зони и графици на агенти 716
Всичко за бележките по дейност 716
Сортиране на списъка с агенти 717
Редактиране на графици 718
Редакции и списък с присвоени изключения 720
Insert дейност 720
Предупреждения за конфликт на разписанието на агентите 723
Разпределение на отпуски и съображения за ваканционен план 725
Изтриване на дейност 726
Редактирайте графици с плъзгане и пускане 726

Добавяне и редактиране на бележки за дейност 727
Размяна на графиците на двама агенти 727
Копиране на дейностите по графика 730
Намерете най-доброто време за дейност 732
Отмяна на промяна в графика 736
История на графика за търсене 737
Таблица с резултати 738
Възстановяване на график 738
Пример: Възстановяване на график 738
Пример: Поведение при възстановяване по съществуващ график 739
Всичко за хронологията на графика и възстановяването 739
Одобряване или отказ на промени в графика, направени от надзорните органи 741
Управление на днешния график 742
Предложете доброволен извънреден труд или отпуск 742
Търсят 743
Преглед на съществуващи събития 743
Създаване на ново събитие за динамично планиране в рамките на деня 744
Одобряване на промени в графика 747
Относно чекмеджетата 749
Проверете покритието на персонала 750
Покритие: Изглед по график 752
Тълкуване на диаграмата 753
Покритие: Изглед на свиване 754
Покритие: Изглед за препрогноза 756

В рамките на деня: Изглед на данни 757
Карта на покритието на MultiSkill 758
Преглед на придържането и съответствието на агента 760
Преглед на подробно придържане към агент 763
Оптимизирайте почивките и обедите 765
Ограничения за оптимизация 767
Примери за оптимизация 768
Преглед на отчетите за планиране 769
Правете дългосрочни планове 769
Оценка на бъдещите изисквания 770
Управление на стратегически ресурси 770
Управление на плановете за наемане 771
Управление на стъпките за наемане 771
Анализирайте разходите за смени за опашка за услуги 772
Управление на свободното време на агента 773
Управление на еквивалентни профили на пълен работен ден 773
Управление на типовете ваканции 774
Управление на ваканционните планове 776
Примери за ваканционни планове 777
Пример 1: Припокриващи се ваканционни планове без общи агенти 778
Пример 2: Преместване на агенти между ваканционни планове 779
Управление на разпределението на отпуските 780
Използване на отпуски с заявки за отпуск 780
Изчисляване на разпределението на отпуските с заявки за отпуск 781

Заявки за отпуск с ЕПРВ или часове 781

Заявки за почивни дни 782

Копиране на разпределението на отпуските 783

Пример 1: И двете опашки за услуги имат отпуск за цяла година 783

Пример 2: Опашките за услуги имат отпуски за различен брой месеци 783

Разпределение на почивни часове и часови зони 784

Отчети за отпуск на агенти 785

Анализирайте контакти, хора и процеси 786

TURN за резюме на взаимодействието 786

TURN за Advanced Sentiment 789

Създаване на задачи в Google Анализ 791

Всичко за задачите в Google Анализ 807

Организиране на данни 810

Създаване и управление на фрази и категории фрази 810

Идентифициране на уебсайтове и приложения, които да бъдат проследявани от Google Анализ817

Създаване и управление на елементи на работния плот 818

Конфигуриране на събития от елементи на работния плот 821

Припокриващи се събития 829

Използвайте инструмента за маркер на полето на приложение 830

Идентифициране на полета на уеб сайтове, които да бъдат проследявани от Google Анализ 832

Активиране на разширението Анализ на работния плот в браузъра Ви 834

Общ преглед на таблата за управление на Google Анализ 835

Създаване и управление на набор от данни 837

Източници на данни 839

Филтри за данни 841
Създаване и управление на табло за управление на Google Анализ 845
Създаване и управление на джаджа на Google Анализ 847
Показване на подробности за джаджата 853
Уведомяване на потребителите за неодобрено използване на приложения 853
Филтриране на данни в таблото за управление на Google Анализ 854
Персонализиране на таблото за управление на Google Анализ 855
Лента с инструменти на Google Анализ 856
Лента с инструменти за подравняване на джаджи 858
Наблюдавайте фокуса и активността на агентите 859
Общ преглед на Agent Explorer 862
Анализирайте данните от бизнес разузнаването 864
Табло за управление на вашата начална страница 864
Създаване на собствени отчети с Data Explorer 865
Управление на списъка с табла и отчети на Data Explorer 866
Всичко за лентата с инструменти DX 866
Преглед на стандартните табла на Data Explorer 867
Налични предварително изградени табла за управление 868
QM табла за управление 868
WFM табла за управление 869
Табла за управление на целия пакет 870
Табла за управление на анализ 871
CXI - Табла за управление на контактния център 872
Задаване на началната страница 874

Копиране на отчет или табло 875
Споделяне на отчети и табла 875
Настройване на доставяне на имейли за отчет 877
Управление на доставката на имейли за отчети 879
Маркиране на отчети и табла за управление с роли 881
Търсене в браузъра на активите по маркер 882
Експортиране на отчет 883
Създаване на отчет 883
Създаване на въпрос 884
Създаване на нов отчет 885
Изберете мярка 885
Изберете групиране 887
Задаване на филтър 887
Филтриране на изтрити записи на прогнози, спазване и график на агенти 895
Създаване на персонализирана мярка 896
Пример за персонализирана мярка 898
Конфигуриране на облика на мярката 902
Всичко за атрибутите на съдържанието 905
Пример 1: Направете числата от 20 до 200 удебелени и сини 906
Пример 2: Номера на цветния код като нисък, среден или висок 907
Пример 3: Запазване на форматирането на полетата за време, когато експортирате отчет 908
Синтаксис на атрибута на съдържанието 909
Ключови думи 910
Допълнителни синтактични съображения 913

Атрибути на съдържанието за всички типове данни 913
Атрибути на съдържанието за текстови типове данни 914
Атрибути на съдържанието за числови типове данни 916
Атрибути на съдържанието за типове данни за дата/час 922
Атрибути на съдържанието за булеви типове данни 922
Създаване на изглед 923
Налични типове изгледи 923
Опции за стилизиране 932
Ос X 933
Ос Y (първична, вторична, 3 и 4) 934
Конфигуриране на сортирането по подразбиране на отчета 946
Сортиране на данни 946
Поръчка на категория 947
Задаване на изключение 947
Създаване на табло за управление 947
Всичко за контролата на таблото 948
Добавяне на панел 949
Добавяне на панел с джаджи 950
Персонализиране на джаджа за изследовател на данни 950
Налични джаджи QM 953
Джаджа за напредък на целта за контакт 954
Джаджа за контакт Общи суми 954
Текуща джаджа за най-добри изпълнители 955
Джаджа за средни стойности на оценката 955

Джаджа Диапазони за оценка 955
Джаджа за оценка на геймификацията 955
Скорошни изпълнени джаджи 956
Джаджа за скорошни оценки 957
Джаджа за запис на проучвания 957
Налични джаджи WFM 957
Джаджа за обеми на повикванията на агент 958
Джаджа за обаждания на агент на час 959
Джаджа за проценти на агента 959
Джаджа за разпределение на времето на агента 959
Джаджа за общо време на агента 960
Моят график джаджа 961
Джаджа за спазване в реално време 962
Джаджа за производителност на опашката за услуги 962
Добавяне на параметър 963
Филтриране на изтритите записи 963
Конфигуриране на корпоративни KPI 964
Свойства на KPI 965
Конфигурирайте настройките 966
Прилагане на отчетите 967
Налични мерки за ключови показатели за ефективност 967
Стандартни отчети 968
Изпълнете стандартен отчет QM или WFM 968
QM стандартни отчети 970

Оценка на агента 975

Графика на тенденцията на агента 978

Данни за контакт 980

Контакт Напредък на целта 982

Графика на общите контакти 983

Калибриране на оценката 983

Резултати от оценката 985

Графика на общите резултати на оценката 987

Представяне на оценителя 989

Графика на средните стойности на качеството 991

Резултати от въпроси 991

Достъп до взаимодействие чрез контакт 993

Достъп до взаимодействие от страна на потребителя 994

Резултати Всички данни 996

Резултати от секции 998

Проучвания Всички данни 999

Резултати от формуляри за проучване 1000

Състояние на системата 1001

Състояние на запис на потребителя 1002

WFM стандартни отчети 1003

Интервал на агента 1005

Извънреден труд на агента 1008

Бележка на агента 1008

Ежедневен график на агентите 1013

Разписание на агентите Седмично 1014

Интервал на опашката за обслужване на агент 1014

процента на задачите на агента 1016

Продуктивност на агентите и екипите 1018

Присвоено изключение 1024

Бюджетно планиране 1025

Планиране на съоръженията (хардуер) 1025

План за наемане 1026

Опашка за интервално обслужване 1027

Производителност дневно 1031

Интервал на изпълнение 1034

Интервал на агент на опашката за услуги 1037

График на опашката за услуги по агент 1038

График на опашката за услуги по интервал 1039

Анализ на бюджета на смените 1041

Планиране на персонала 1042

Интервал на екипен агент 1043

Отборен интервал 1045

часове за задачи за планиране на екипа 1048

Ваканционен статус 1049

Конфигуриране Webex WFO

Използвайте тези раздели в Webex WFO, за да настроите как Webex WFO се свързва с вашия ACD и хранилище и как приложенията Webex WFO взаимодействат с вашата работна сила.

Влезте в Webex WFO

Страницата за вход ви позволява да влезете, като използвате вашите идентификационни данни Webex WFO. Има три типа идентификационни данни, които могат да се използват в зависимост от това как е конфигурирано удостоверяването за вашата система:

- Webex WFO идентификационни данни по подразбиране
- Идентификационни данни за Windows Active Directory
- Идентификационни данни за еднократно влизане (език за маркиране на защита или SAML)

ЗАБЕЛЕЖКА : Администраторите могат да влизат със своите идентификационни данни Webex WFO, дори ако удостоверяването Webex WFO е забранено и е разрешено само удостоверяване SAML. Това им позволява да
Конфигурирайте SAML удостоверяване, ако е необходимо.

Следващата таблица описва полетата на страницата за влизане.

Поле	Описание
Език	Изберете езика, използван в интерфейса Webex WFO. Избраният от вас език се използва в целия сайт и се запазва от сесия на сесия за вашето потребителско име. Ако промените избора на език, трябва да излезете и да влезете отново в Webex WFO, за да се промени изборът на език в целия сайт.
Потребителско име	Вашето потребителско име. Това е потребителското име, което ви е присвоено от вашия администратор, или вашето потребителско име на Windows Active Directory. Използвайте имейл адреса си, ако сте получили известие, за да влезете с

Поле	Описание
	имейл адрес.
Домейн	Домейнът Active Directory. Това поле се показва само в системи, които използват Active Directory. Изберете домейна, свързан с вашето потребителско име и парола Active Directory.
Парола	Вашата парола. Това е паролата, първоначално зададена ви от вашия администратор, или вашата парола за Windows Active Directory. Това поле не е задължително, ако влизате чрез еднократна идентификация.
Забравена парола?	Нулирайте паролата си.

Влезте с идентификационни данни Webex WFO или Windows (Active Directory)

1. Въведете потребителското си име и парола.
2. Щракнете върху **Вход**.

Влезте чрез еднократна идентификация

1. Въведете потребителското си име и щракнете върху **Еднократна идентификация**. Ще бъдете пренасочени към страницата за вход на вашия доставчик на самоличност.
2. Въведете идентификационните си данни за вход във вашия доставчик на самоличност. Ще бъдете пренасочени обратно към Webex WFO .

> ЗАБЕЛЕЖКА Вашият акаунт се заключва, ако надвишите броя на неуспешните опити за влизане, определен от вашия администратор. Ако акаунтът ви е заключен, не можете да влезете с Webex
> WFO идентификационни данни или еднократна регистрация, докато акаунтът ви не бъде отключен от администратор или паролата ви не бъде нулирана.

Ако забравите паролата си или акаунтът ви е заключен, можете да нулирате паролата си.

Нулиране на паролата ви

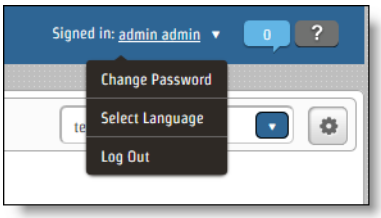
1. Щракнете върху Забравена парола? на страницата за вход.
2. Въведете имейл адреса си, щракнете върху Нулиране на паролата за имейл и следвайте подканите. Имейл с инструкции как да нулирате паролата си ще бъде изпратен до вашия имейл акаунт.

Промяна на паролата ви

Можете да промените паролата си по всяко време.

Промяна на паролата ви

1. В горния десен ъгъл на страницата кликнете върху стрелката на падащото меню вдясно от потребителското си име и изберете **Промяна на паролата**.



2. В диалоговия прозорец Промяна на парола въведете текущата си парола, нова парола и новата парола отново, за да я потвърдите. Силата на паролата се показва, когато въведете паролата.

Паролата трябва да отговаря на минималните изисквания за запазване на добра или силна парола.

3. Щракнете върху **Промяна на паролата**.

Изисквания за сложност на паролата

Следните правила се прилагат, когато създавате или редактирате потребител или когато променяте или нулирате парола.

Тези правила се прилагат само когато конфигурирате парола, която се контролира от Webex WFO. Ако потребителят въведе парола за външна система, която не се контролира от Webex WFO, Webex WFO няма да потвърди паролата (например конфигурация ACD).

ЗАБЕЛЕЖКА : Потребителят може да бъде създаден без парола (ръчно или автоматично чрез ACD sync). Потребител без парола не може да влезе. Този потребител трябва да използва връзката "Забравена парола" и да настрои
парола.

- Паролите не могат да съдържат празни места (празни места).
- Паролите трябва да са дълги най-малко осем знака. Администраторът може да увеличи минималната дължина на страницата "Правила за пароли" в "Управление на приложенията".
- Паролите трябва да съдържат знаци от три от следните четири категории:

Категория	Описание
Главни букви	A – Z Уникод символи с главни букви:

Категория	Описание
	http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Малки букви	А–Я Малки уникод знаци: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Числа	0–9
Специални знаци	Следните знаци са разрешени за парола за база данни на клиента: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Следните знаци са разрешени за всички останали пароли: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Излизане

За да излезете от Webex WFO, задръжте курсора на мишката върху потребителското си име в горния десен ъгъл на страницата и щракнете върху Изход. Това ви връща на страницата за вход.

За да излезете напълно от Webex WFO, затворете браузъра си.

Конфигуриране на клиента

Конфигурирането на наемателя включва следното:

- Конфигурирайте аспекти на системата, които се отнасят за всички потребители и приложения.
- Синхронизирайте данни за агенти, екипи и опашки за услуги от вашия ACD.
- Изберете и конфигурирайте метод за удостоверяване, за да потвърдите самоличността на всеки, който иска да се свърже с Webex WFO.
- Конфигурирайте правилата си за потребителска парола, за да отговарят на изискванията за сигурност на вашата организация.
- Подобрете сигурността на клиента си, като контролирате (или "белия списък") от кои адреси IP потребителите имат право да имат достъп до Webex WFO.
- Настройте функциите на сървъра за данни въз основа на географското местоположение на контактния център.
- Свържете се със сървър Active Directory (AD) във вашата среда за удостоверяване на потребителя, синхронизиране или и двете.

Конфигуриране на ACD

Страницата за конфигурация ACD ви позволява да настроите връзка между Webex WFO и един или повече ACD. След като ACD се синхронизира успешно, той не може да бъде изтрит от Webex WFO.

Предпоставки

- Имате разрешение Adadmin ACD Configuration (вижте Управление на роли и разрешения).
- Услугата Data Server се инсталира на сървър с достъп до системата Webex WFO, преди да тествате връзката ACD.

> ЗАБЕЛЕЖКА Инсталационният файл за услугата Data Server се намира на страницата Изтегляния (вижте Изтегляне на инсталатори на Smart Desktop и Webex WFO Data Server). Ако данните
>
> Сървърната услуга не е инсталирана, когато тествате връзката, получавате следното съобщение за грешка: "Грешка: Моля, проверете дали услугата за събиране работи

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобална конфигурация > система > ACD конфигурация

Процедури

Добавете ACD

1. Изберете клиент.
2. Кликнете върху **Добавяне**. Отваря се диалоговият прозорец ACD Подробности.
3. Изберете типа ACD от падащия списък Избор **ACD** .
4. Въведете името на ACD в полето **Име** .
5. Щракнете върху **OK.** Диалоговият прозорец ACD Подробности се затваря и опциите за конфигуриране се показват на страницата ACD Конфигурация.
6. Конфигурирайте ACD, като попълните полетата. Вижте връзките по-долу за специфични за ACD инструкции.
   - Настройки за връзка за Amazon Connect
   - Настройки за връзка за Cisco Unified Contact Center Enterprise
   - Настройки за връзка за Cisco Unified Contact Center Express

- Настройки за връзка за Cisco Webex Contact Center
- Настройки за връзка за Cisco Webex Contact Center 2.0
- Настройки за връзка за Avaya CM с Contact Center Elite
- Настройки за връзка за Avaya IP Office с ACCS
- Настройки за връзка за Five9
- Настройки за връзка за InContact
- Настройки за връзка за общи ACD
- Настройки за връзка за Microsoft Dynamics 365 Customer Service
- Настройки за връзка за Serenova
- Настройки за връзка за Eventide NexLog
- Настройки за свързване за Twilio Flex
- Настройки за връзка за UJET

7. Щракнете върху **Тестова връзка** , за да се уверите, че вашите записи са правилни и Webex WFO е свързан с ACD.
8. Когато връзката тества успешно, щракнете върху **Запазване**.

Изтриване или промяна на ACD

- За да изтриете ACD, изберете ACD, щракнете върху **Изтриване** и щракнете върху **Да**.
- За да промените ACD, изберете ACD, редактирайте полетата по желание и щракнете върху **Запиши**.
- За да промените името на ACD, изберете ACD, щракнете **върху Редактиране**, променете името в полето **Име** , щракнете върху **OK** и щракнете върху **Запиши**.

Настройки за връзка за Cisco Unified Contact Center Enterprise

Следните полета се появяват, ако ACD, който изберете, е Cisco Unified Contact Center Enterprise.

> **ЗАБЕЛЕЖКА** Ако агентите във вашия Unified CCE ACD не са конфигурирани да използват избрана група умения като група умения по подразбиране, тогава те автоматично принадлежат към групата умения по подразбиране на ACD. Историческите данни са
> Не се улавя за ACD група умения по подразбиране, а е за конкретни групи умения по подразбиране. В резултат на това времето на агентите не се приписва правилно на опашката за услуги, която поддържат в Webex WFO. Задайте избрана група умения ACD, която агентът поддържа предимно като своя група умения по подразбиране, за да докладвате правилно своята производителност. Имайте предвид, че ако обработват повиквания за други опашки за услуги, времето им може да не бъде правилно приписано на съответната опашка за услуги.

Раздел	Описание
Интервал на отчитане за минали периоди	Интервалът за отчитане на данни за минали периоди, който е конфигуриран в системата Ви Unified CCE. Ако вашият ACD е конфигуриран на интервал от 15 минути, трябва да изберете опцията за 15 минути, за да сте сигурни, че Webex WFO е съвместим с вашия ACD и че всички данни са импортирани в Webex WFO. Ако интервалите за отчитане не съвпадат, историческите данни ACD няма да бъдат записани правилно.
ACD Филтриране ACD. За	Използвайте филтър ACD, за да ограничите потребителите, които са синхронизирани от например можете да конфигурирате филтър за име на екип, който ви позволява да синхронизирате потребители, които принадлежат към екип, който съответства на определен модел на именуване. Можете да конфигурирате множество ACD филтри. ВАЖЕН Ако изберете **само името** на услугата в падащия списък Тип префикс, няма екипи или агенти да се синхронизират. Всички екипи или агенти, които вече са синхронизирани, се деактивират. Ако промените филтър, който използва **името** на услугата в падащия списък Тип префикс, всички синхронизирани преди това опашки за услуги остават активни, дори ако не са уловени от променения филтър. БЕЛЕЖКА Ако изберете **само името** на екипа в **типа префикс** падащ списък, свързаните опашки за услуги все още се синхронизират. Ако промените филтър, който използва **името** на екипа в падащия списък Тип префикс, всички агенти или екипи, които вече не са обхванати от филтъра, се деактивират.
IP конфигурация	Това се използва за получаване на исторически данни. HDS основен IP адрес или име на хост – IP адресът или името на хоста на основния сървър на база данни за минали периоди (HDS). HDS вторичен IP адрес или име на хост — (по избор) IP адресът или името на хоста на вторичния сървър на историческа база данни.

Раздел	Описание

Раздел	Описание
	име на основния сървър за база данни на администраторска работна станция (AWDB). AWDB вторичен IP адрес или име на хост — (по избор) IP адресът или името на хоста на вторичния сървър за база данни на администраторска работна станция. Унифициран екземпляр CC – името на екземпляра на сървъра Microsoft SQL за базата данни Unified CCE.
Удостоверяване удостоверяване	Това се използва за получаване на исторически данни. Изберете метода за Входът в базата данни използва: NT—Ако изберете NT удостоверяване, се появяват следните полета: ▪ Потребителско име ▪ Парола ▪ Домейн ▪ Периферен идентификатор – периферният идентификатор на ICM за системата. SQL—Ако изберете SQL Удостоверяване, се появяват следните полета: ▪ SQL Потребител – Името за вход на потребителя Webex WFO SQL. ▪ Парола – паролата на потребителя Webex WFO SQL. ▪ Периферен идентификатор – периферният идентификатор на ICM за системата.
CTI Сървъри	Това се използва за получаване на данни от агента в реално време. Основен CTI IP адрес или име на хост – Адресът на IP или името на хоста на основния CTI сървър, свързан със системата. Основен порт CTI – портът на основния CTI сървър, свързан със системата. Вторичен CTI IP адрес или име на хост – IP адрес или хост

Раздел	Описание
	Име на вторичния CTI сървър, свързан със системата. Вторичен порт CTI – портът на вторичния CTI сървър, свързан със системата.
Отдели	Име на предприятие – името на отдела или отделите от името на предприятието. Името на предприятието представлява клиент в Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS).

CDR Конфигурация за съгласуване	(само за четене) CDR (запис с подробности за повикване) Base – папката на сървъра за данни, където сървърът за данни импортира файлове CDR от Unified CCE ACD и ги качва в Webex WFO.
	
	Webex WFO създава директория със специфична за ACD поддиректория, която съдържа директориите cdrBase и uploadDir, когато функцията за настройки за съгласуване на регионалния сървър за данни е активирана на сървър за данни и Unified CCE ACD е присвоена на тази функция. Пътят на основната директория, който въвеждате, заедно с уникалния идентификатор ACD се показва под полето. Създават се следните поддиректории:
	
	▪ Специфична за ACD директория – Тази директория е наречена с уникален идентификационен номер на сървъра ACD. Тъй като потребителите могат да конфигурират няколко ACD сървъра да използват една и съща директория, е необходима папка с уникален идентификатор, за да се уверите, че файловете CDR са качени в правилния ACD. Специфичният за ACD директория съдържа следните директории:
	  ▪ cdrdir – Сървърът за данни поставя входящи CDR от сървъра за фактуриране Unified CM в тази папка. Когато конфигурирате сървъра за приложения за фактуриране Unified CM, трябва да използвате следното име за параметъра Път към директорията: /CDR/
	  ▪ CdrНеуспехи

Раздел	Описание
	▪ uploaddir – Сървърът за данни поставя съгласувани данни CDR и Unified CCE в тази папка, докато данните не бъдат качени. ▪ КачванеНеуспехи ЗАБЕЛЕЖКА Това поле се използва само за целите на управлението на качеството.
Интервал на синхронизация	Интервал (минути) – дължината на интервала, при който е ACD синхронизирани със сървъра за данни. Това е колко често сървърът за данни се стреми да синхронизира опашката на потребителя, екипа и услугата до Webex WFO.
Настройки за заснемане	ACD Закъснение на заснемане – Изберете времето, през което WFM чака преди да изтеглите ACD статистика след края на интервала. Забавянето по подразбиране е 15 минути. Разрешаване на повторно събиране на данни – Поставете отметка в това квадратче, за да заснемете отново целия предишен ден. Ако агентът рутинно обработва обаждания, които продължават повече от максималното забавяне по подразбиране, можете да изберете да възстановите всички данни за предишния ден от полунощ до полунощ. Възстановените данни презаписват това, което е било заснето през деня. Това гарантира, че статистиката ви е вярна и че данните за много дълги разговори са в правилния интервал. Време за повторно заснемане – Изберете времето за възстановяване на данните от предишния ден от ACD. По подразбиране е 03:00.

Настройки за връзка за Cisco Unified Contact Center Express

Следните полета се появяват, ако изберете Cisco Unified Contact Center Express като ACD.

Раздел	Описание
ACD Филтриране ACD. За	Използвайте филтър ACD, за да ограничите потребителите, които са синхронизирани от например можете да конфигурирате филтър за име на екип, който ви позволява да синхронизирате потребители, които принадлежат към

Раздел	Описание
	екип, който съответства на определен модел на именуване. Можете да конфигурирате множество ACD филтри.

Раздел	Описание
	ВАЖЕН Ако изберете **само името** на услугата в падащия списък Тип префикс, няма екипи или агенти да се синхронизират. Всички екипи или агенти, които вече са синхронизирани, се деактивират. Ако промените филтър, който използва **името** на услугата в падащия списък Тип префикс, всички синхронизирани преди това опашки за услуги остават активни, дори ако не са уловени от променения филтър. БЕЛЕЖКА Ако изберете **само името** на екипа в **типа префикс** падащ списък, свързаните опашки за услуги все още се синхронизират. Ако промените филтър, който използва **името** на екипа в падащия списък Тип префикс, всички агенти или екипи, които вече не са обхванати от филтъра, се деактивират.
IP конфигурация	Основен IP адрес или име на хост – IP адресът или името на хоста на основният Unified CCX сървър. Име на първичен екземпляр – Името на основната база данни за екземпляра на базата данни Unified CCX. Вторичен IP адрес или име на хост – Адресът на IP или името на хоста на вторичния сървър Unified CCX. Име на вторичен екземпляр – Името на вторичната база данни за екземпляра на база данни Unified CCX. Имената на първичния и вторичния екземпляр са в следния формат: <име на хост>_uccx Където името на хоста е името на сървъра на базата данни Unified CCX. ВАЖЕН Трябва да попълните полетата за IP конфигурация за следните функции:

Раздел	Описание
	▪ WFM—Улавяне и синхронизиране на исторически данни ▪ QM—Съгласуване и синхронизиране
Удостоверяване	Потребителско име – потребителското име на потребителя за минали периоди в Unified CCX. ▪ Въведете **uccxhruser**. Това е потребителят за отчитане за исторически периоди, който се намира в Unified CCX Администриране > инструменти > управление на пароли. Парола – паролата, зададена в Unified CCX за потребител за отчет за минали периоди. ВАЖНО Преди да промените тази парола, имайте предвид, че други приложения също могат да използват този акаунт. Езикова променлива на клиента – Езиковата променлива на клиента, която е конфигурирана в Unified CCX. Езиковата променлива за американски английски се показва по подразбиране в това поле. Ако езиковата променлива на клиента е променена в Unified CCX, тогава трябва да я промените ръчно и тук. Езикова променлива на сървъра – Езиковата променлива на сървъра, която е конфигурирана в Unified CCX. Езиковата променлива за американски английски се показва по подразбиране в това поле. Ако езиковата променлива на сървъра е променена в Unified CCX, тогава трябва да я промените и ръчно тук. ВАЖНО Трябва да попълните полетата за удостоверяване за всички функции QM и WFM.
CTI Сървъри	Основен CTI IP адрес или име на хост – IP адрес или хост Име на основния CTI сървър, свързан със системата. Основен порт CTI – портът на основния CTI сървър, свързан със системата. Вторичен CTI IP адрес или име на хост – IP адрес или име на хост на вторичния CTI сървър, свързан със системата.

Раздел	Описание
	Вторичен порт CTI – портът на вторичния CTI сървър, свързан със системата. ВАЖНО Трябва да попълните полетата CTI Сървъри за WFM Спазване в реално време.
CDR Конфигурация за съгласуване	Webex WFO създава директория със специфична за ACD поддиректория, която съдържа директориите cdrBase и uploadDir, когато функцията за настройки за съгласуване на регионалния сървър за данни е активирана на сървър за данни и ACD е присвоена на тази функция. Пътят на основната директория, който въвеждате заедно с уникалния идентификатор ACD, се показва под полето. Специфичната за ACD директория е наречена с уникален идентификационен номер на сървъра ACD. Тъй като потребителите могат да конфигурират няколко ACD сървъра да използват една и съща директория, е необходима папка с уникален идентификатор, за да се уверите, че файловете CDR са качени в правилния ACD. Специфичната за ACD директория съдържа директориите cdrBase и uploadDir. (само за четене) CDR Base – Пътят до повикването Unified CCX Директория "Подробен запис" (CDR). Пътят, който зададете, трябва да е локален за сървъра за данни. UNC пътищата не се поддържат. Например: cdrBase Webex WFO създава директория със специфична за ACD поддиректория, която съдържа директориите cdrBase и uploadDir, когато функцията за настройки за съгласуване на регионалния сървър за данни е активирана на сървър за данни и Unified CCX ACD е присвоена на тази функция. Това генерира следния път за основната директория: C:\CDR\<ACD_ID>

Раздел	Описание
	CDR Директория – Пътят до директорията Подробен запис за повикване (CDR). Това е мястото, където се намират входящите CDR от услугата за фактуриране Unified CM. Пътят, който зададете, трябва да е локален за сървъра за данни. Когато конфигурирате сървъра за приложения за таксуване Unified CM, трябва да използвате следното име за параметъра Път към директорията: /CDR/. UNC пътищата не се поддържат. Например: cdrУказател Директория за качване – Пътят до директорията за качване. Това е мястото, където съгласуваните данни CDR и Unified CCE или Unified CCX се намират до качването. Пътят, който зададете, трябва да е локален за сървъра за данни. UNC пътищата не се поддържат. Например: качванеДир ВАЖНО Трябва да попълните полетата CDR Конфигурация за съгласуване за QM Съгласуване.
Интервал на синхронизация	Интервал (минути) – Продължителността на интервала, в който ACD се синхронизира със сървъра за данни.
Настройки за заснемане	ACD Закъснение на заснемане – Изберете времето, през което WFM чака преди да изтеглите ACD статистика след края на интервала. Забавянето по подразбиране е 15 минути. Активиране на повторно улавяне на данни – Поставете отметка в квадратчето, за да вземете отново данни от целия предходен ден. Ако рутинно обработвате обаждания, които продължават повече от максималното закъснение по подразбиране, можете да изберете да уловите отново всички данни за предходния ден от полунощ до полунощ. Възстановените данни презаписват това, което е било заснето през деня. Това гарантира, че статистиката ви е вярна и че данните за много дълги разговори са в правилния интервал.

Раздел	Описание
	Време за повторно заснемане – Изберете времето за възстановяване на данните от предишния ден от ACD. По подразбиране е зададено на 03:00. ВАЖНО Трябва да попълните полетата Настройки за заснемане за WFM Улавяне на исторически данни.

Настройки за връзка за Cisco Webex Contact Center

ЗАБЕЛЕЖКА Webex WFO в момента се отнася до Cisco Webex Contact Center (CWCC) като Cisco Customer Journey Platform (CJP).

Следните полета се появяват, ако изберете **Cisco Customer Journey Platform** като ACD.

Раздел	Описание
ACD Филтриране	ЗАБЕЛЕЖКА Тази интеграция не поддържа функцията за филтриране ACD. Използвайте филтър ACD, за да ограничите потребителите, които са синхронизирани от ACD. Например можете да конфигурирате филтър за име на екип, който ви позволява да синхронизирате потребители, които принадлежат към екип,
	който съответства на определен модел на именуване. Можете да конфигурирате множество филтри ACD.
Cisco Customer Journey Platform API	Cisco Customer Journey Platform API URL адрес – пътят до CWCC API. Включете пълния URL адрес. ПРИМЕР https://rest-sbxa.ccone.net/aws/api Cisco Customer Journey Platform Медия API URL адрес – Пътят до CWCC Медия API. Включете пълния URL адрес. ПРИМЕР https://rd-sbxa.ccone.net/cri/get-decrypted-recording Потребителско име – Потребителското име с достъп до CWCC API и CWCC носител API. API Ключ – Искащият ключ API за CWCC API и CWCC Media API.

Раздел	Описание
	Cisco Webex Contact Center 1.0 — Поставете отметка в това квадратче, за да активирате API заявки, специфични за Webex Contact Center 1.0 или по-нова версия. Cisco ИД на клиент – Въведете буквено-цифровия идентификатор на акаунта на клиента Webex Contact Center.
Интервал на синхронизация	Интервал (минути) – Продължителността на интервала, в който ACD се синхронизира със сървъра за данни.
Настройки за заснемане	ACD Закъснение на заснемане – Времето, през което WFM чака преди Изтегляне на ACD статистика след края на интервала. Забавянето по подразбиране е 120 минути. Историческите данни от CWCC може да не са налични до 120 минути след края на интервала. **ЗАБЕЛЕЖКА** Активиране на повторно събиране на данни – Поставете отметка в това квадратче, за да вземете отново данни от целия предишен ден. Ако рутинно обработвате обаждания, които продължават повече от максималното закъснение по подразбиране, можете да изберете да уловите отново всички данни за предходния ден от полунощ до полунощ. Възстановените данни презаписват това, което е било заснето през деня. Това гарантира, че статистиката ви е вярна и че данните за много дълги разговори са в правилния интервал. Време за повторно заснемане – Въведете часа, за да вземете отново данните от предишния ден от ACD.
Активирайте RTE съобщения за запис на екрана	Позволява на интелигентния работен плот да записва екрани за разговори, записани от CWCC.

Интегриране на основни конфигурационни данни

Webex WFO синхронизира следните основни конфигурационни данни с еквиваленти от CWCC до три API заявки.

Раздел	Описание
	Когато Webex WFO импортира нов потребител от CWCC, създава нов потребител Webex WFO, който има потребителски профил CWCC.

Когато някой промени потребителските данни в CWCC, услугата за синхронизиране го открива и прави няколко промени в Webex WFO. Таблицата по-долу обобщава тези промени.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Потребителите със състояние "Не са активни" в CWCC не се импортират, освен ако не бъдат възстановени.

Промяна в CWCC	Получена промяна в Webex WFO
Добавен е нов потребител	Добавен е нов потребител. По-конкретно, услугата за синхронизиране: ▪ Прилага името и фамилията на потребителя CWCC към името и фамилията на потребителя Webex WFO. ▪ Прилага TID на потребителя CWCC към идентификатора ACD на потребителя Webex WFO. ▪ Задава началните дати Webex WFO за фирмата и отдела на датата, на която е извършено синхронизирането. ▪ Присвоява потребителя Webex WFO на екипа по подразбиране. ЗАБЕЛЕЖКА Webex WFO не запазва връзката между CWCC потребители и екипи. Вижте Екипи. ▪ Ако потребителят CWCC е активиран контактен център, присвоява ролята на агент по подразбиране на потребителя Webex WFO. Никакви други роли Webex WFO не се синхронизират с CWCC. ЗАБЕЛЕЖКА Ако премахнете ролята на агент от потребител Webex WFO, който е синхронизиран с потребител CWCC, който е контактен-Активиран център, ролята на агент се преназначава следващия път, когато Webex WFO синхронизира с CWCC.
Името или фамилията на потребителя са променени	Името или фамилията на потребителя се променят.
Потребителят е изтрит	Потребителят е деактивиран.

Екипи

Webex WFO се синхронизира с CWCC екипи от всякакъв тип (базиран на капацитет или базиран на агент), стига да са активни. Той не запазва връзката между потребителите CWCC и екипите CWCC. Трябва ръчно да преназначавате потребители на екипи в Webex WFO.

Когато екипните данни се променят в CWCC, услугата за синхронизиране ги открива и прави няколко промени в Webex WFO. Таблицата по-долу обобщава тези промени.

Промяна в CWCC	Произтичаща от промяната в Webex WFO
Добавен е нов екип	Добавя се нов отбор със същото име. Това име е само за четене. Името на отбора е променено
Името на отбора е променено.	
Нов потребител е добавен към екип	Без промяна. Webex WFO не запазва връзката между потребителите CWCC и екипите CWCC.
Потребителят е премахнат от екип	Без промяна. Webex WFO не запазва връзката между потребителите CWCC и екипите CWCC.
Екипът е изтрит	Без промяна.

Можете да създавате нови екипи в Webex WFO и да им присвоявате потребители, но тези нови екипи не се добавят към CWCC.

Потребител Webex WFO може да принадлежи само към един екип.

Сервизни опашки

Webex WFO синхронизира следните входни точки/опашки от CWCC с опашки за услуги:

- Опашки
- Опашки за изходящи повиквания

Когато данните за опашка или опашка за изходящ номер се променят в CWCC, услугата за синхронизиране ги открива и прави няколко промени в Webex WFO. Таблицата по-долу обобщава тези промени.

Промяна в CWCC	Произтичаща от промяната в Webex WFO
Добавена е нова опашка	Първо се добавя нова опашка за услуги. По-конкретно, услугата за синхронизиране прави следното:

Промяна в CWCC	Произтичаща от промяната в Webex WFO
	▪ Прилага името на опашката CWCC към името на опашката на услугата Webex WFO ▪ Прилага TID на опашката към идентификатора на опашката на услугата Webex WFO ▪ (Само за четене) Дава на опашката за услуги Webex WFO тип опашка за услуги Voice [Интерактивен] ▪ (Само за четене) Дава на опашката за услуги Webex WFO Източник ACD от CWCC Второ, добавя се ново картографиране на уменията. По-конкретно, услугата за синхронизиране прави следното: ▪ Прилага името на опашката CWCC към името на съпоставянето на уменията ▪ Присвоява опашката за услуги Webex WFO, която е свързана с опашката CWCC, на съпоставянето на уменията и й дава приоритет 1
Името на опашката е променено	Прилага новото име на опашката CWCC към услугата Webex WFO само име на опашка. Webex WFO не прилага новото име на опашката CWCC към свързаното съпоставяне на умения Webex WFO.
Опашката е изтрита	Без промяна. Нито опашката за услуги, нито картографирането на уменията са Изтрити.

Настройки за връзка за Cisco Webex Contact Center 2.0

Следните полета се появяват, ако изберете Cisco Webex Contact Center 2.0 като ACD.

Поле	Описание
Име на ACD	Уникално име за ACD.
Потребителско име	Вашето потребителско име Cisco Webex Contact Center. Това е потребителски имейл адрес, свързан с административни идентификационни данни в Cisco Webex Contact Center.
API URL адрес	Пълният основен URL адрес на Cisco Webex Contact Center API,, включително идентификатора на протокола.

Пол	Описание
ИД на наемателя	Буквено-цифровият идентификатор на акаунта на клиента Cisco Webex Contact Center.
Активирани продукти - Управление на качеството	Управлението на качеството е закупено като продукт Webex WFO. Webex WFO предлага поддръжка за Webex Contact Center 2.0 омниканални системи. Webex Contact Center 2.0 се поддържат гласови, чат и SMS канали. Това означава, че записи на разговори, преписи SMS и преписи от чат могат да бъдат погълнати в Webex WFO.
Гласово	Активира гласови канали Webex Contact Center 2.0.
Дигитален (чат, SMS, имейл, социални мрежи)	Активира Webex Contact Center 2.0 цифрови (чат, SMS) канали.
Картографиране на метаданни	(По избор) Позволява ви да съпоставяте метаданни CWCC с персонализирани етикети на метаданни в Webex WFO. Вижте Синхронизиране на метаданни с Webex WFO за повече подробности. CWCC стойностите на метаданните се синхронизират с CWCC контакти в Webex WFO. Стойностите на метаданните CWCC се съпоставят с етикети на метаданни, създадени в диспечера на метаданни (намира се в Управление на приложения > QM > QM Конфигурация > диспечер на метаданни). След успешно картографиране, метаданните могат да се използват за добавяне на разнообразна проследима информация към контакт в Webex WFO. Полетата за метаданни могат да бъдат намерени в панела с подробности на страницата на мултимедийния плейър (Взаимодействия > отваряне на контакт). Можете да преглеждате, редактирате или изтривате поле за метаданни от вашата система.
Интервал на синхронизация (минути)	Показва колко често (в минути) искате да синхронизирате потребители, екипи и опашки за услуги в Webex WFO с техните еквиваленти в Cisco Webex Contact Center. За повече информация относно синхронизирането с Webex Contact Center вижте Основни данни за конфигурация.
Забавяне на заснемане (минути)	Задава времето, през което искате WFM да изчака, преди да импортира статистика ACD след края на интервала.
Активиране на повторно улавяне на данни	(По избор) Поставете отметка в това квадратче, ако искате

Поле	Описание
	целия предишен ден
Активирайте RTE съобщения за запис на екрана	(По избор) Позволява ви да записвате екраните на CWCC агенти, които са конфигурирани за запис на екрана в Webex WFO. За повече информация относно записа на екрана вижте QM Данни.
Картографиране на езика на метаданни	ЗАБЕЛЕЖКА Този раздел е достъпен само за внедряване в облака. Този раздел се появява, когато изберете **Цифров** в раздела **Разрешени** продукти. Тук можете да зададете персонализираните метаданни, които присвояват език на текстов контакт, като имейл или съобщение в чат. Наличните опции за метаданни идват от секцията **Картографиране** на метаданни. Webex WFO използва езика на текстовия контакт, за да намира резултати, когато използвате филтъра за търсене на текст на страницата Взаимодействия. Webex WFO присвоява език на текстов контакт, като използва следната информация в този ред: A. Език, който вече е присвоен на контакта, когато се импортира в Webex WFO. B. Език, присвоен на персонализирано поле за метаданни, което конфигурирате тук (секцията Съпоставяне на езика на метаданните). C. Резервният език, който конфигурирате в секцията Резервен **текстов език** по-долу. D. Езикът по подразбиране (английски).
Резервен текстов език	ЗАБЕЛЕЖКА Този раздел е достъпен само за внедряване в облака. Този раздел се появява, когато изберете **Цифров** в раздела **Разрешени** продукти. Изберете езика, който да присвоите на текстови контакти, ако те нямат свързан език, когато се импортират в Webex WFO и нямат стойност на метаданни, както е дефинирано в раздела **Съпоставяне** на езика на метаданни по-горе. Webex WFO използва езика на текстовия контакт за намиране на резултати, когато използвате филтъра за търсене на текст на

страницата Взаимодействия.

Пол	Описание
	Webex WFO присвоява език на текстов контакт, като използва следната информация в този ред: A. Език, който вече е присвоен на контакта, когато се импортира в Webex WFO. B. Език, присвоен на персонализирано поле за метаданни, което конфигурирате в раздела **Съпоставяне** на езика на метаданни по-горе. C. Резервният език, който конфигурирате тук (секцията за резервен текстов език). D. Езикът по подразбиране (английски).
URL адрес за оторизация	ЗАБЕЛЕЖКА Този раздел се появява само когато редактирате съществуващ ACD. Не се появява, когато създавате нов ACD. Сървърите за данни Webex WFO се свързват с Webex Contact Center за токен за достъп на всеки дванадесет часа. Ако възникне грешка при опресняване на маркера, процесът на OAuth се прекъсва. Конфигурирането на тази настройка позволява на вашата система да възстанови удостоверяването на OAuth в случай на неуспешно опресняване на токена за максимум шестдесет дни. Грешка при опресняване на токена може да възникне по няколко причини, като например следната. ▪ Промяна на имейл адреса на администраторския акаунт. ▪ Деактивиране на акаунта в Active Directory. ▪ Промяна на паролата в Active Directory. ▪ Превключване от Active Directory синхронизиране към еднократна идентификация във вашия акаунт Cisco. ▪ Промяна на домейни.

Настройки за връзка за Avaya CM с Contact Center Elite

Предпоставки

Следните конфигурации са необходими за Webex WFO QM за съгласуване на повиквания към вашата система Avaya.

- Активирайте специално приложение: SA8702 - CDR Подобрения за мрежа. Свържете се с упълномощен представител на акаунта Avaya, за да получите лиценза. Тази функция кара UCID да следва повикването.
- Активирайте специално приложение: SA8201 - Начален час и 4-цифрени години CDR персонализирани полета.
- Вход Avaya CM с достъп CDR.
- CDR конфигуриран да записва CDR на диск.
- Магистрали, конфигурирани да генерират записи CDR.
- Отделни разширения, конфигурирани да генерират записи CDR, Intra-switch CDR. Разделянето на обажданията трябва да бъде активирано, за да има точни часове за страни, които са отпаднали от многостранно обаждане. Ако не, крайните часове се регистрират като час на приключване на разговора, когато всички страни са отпаднали от разговора.
- Следните параметри CDR трябва да бъдат конфигурирани във вашата система Avaya.
    - ucid
    - Начален час
    - Краен час
    - начална дата(4) или начална дата(4d)
    - крайна дата(4) или крайна дата(4г)
    - сек-дур
    - набрано число
    - обаждане-номер
    - B-CRT-ID

      ВАЖНО Трябва да зададете този параметър като три знака. Ако този параметър е нещо различно от три знака, извикванията няма да се съгласуват.
    - out-crt-id

      ВАЖНО Трябва да зададете този параметър като три знака. Ако този параметър е нещо различно от три знака, извикванията няма да се съгласуват.
    - връщане
    - Подаване на линия

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобална конфигурация на системата > > ACD Конфигурация > изберете Avaya CM с Contact Center Elite като ACD

Следните полета се появяват, ако изберете Avaya CM с Contact Center Elite като ACD.

Поле	Описание
ACD Филтриране синхронизирани от ACD.	Използвайте филтър ACD, за да ограничите потребителите, които са Например можете да конфигурирате филтър за име на екип, който ви позволява да синхронизирате потребители, които принадлежат към екип, който съответства на определен модел на именуване. Можете да конфигурирате множество ACD филтри.
Avaya CM с елитна конфигурация на контактния център	SMS URL адрес на сървъра – URL адрес за сървъра SMS. ВАЖНО Трябва да попълните това поле за синхронизиране QM и WFM.
Avaya Информация за комуникационния мениджър	Комуникационен диспечер IP адрес – Avaya Комуникационен мениджър IP адрес или име на хост. Вход в комуникационния диспечер – Потребителското име на потребител с достъп до базата данни Avaya. Парола за диспечер на комуникация – паролата на потребител с достъп до базата данни Avaya. Префикс за виртуално разширение—Префиксът, използван за идентифициране на виртуални станции в Avaya CM. Webex WFO, синхронизира всяка станция, чието име започва с този префикс като устройство за виртуално разширение. **ПРИМЕР** Имената на всички виртуални станции във вашия Avaya CM започват с "DMCC" и искате да синхронизирате тези станции с Webex WFO като виртуални устройства за разширение. В полето Префикс за виртуално разширение въведете **DMCC**. Ако не искате да синхронизирате станции като виртуални разширения, оставете полето Префикс за виртуално разширение празно.

Пол	Описание
	CMS ACD ID – Идентификаторът за CMS ACD. Формат на името на агент—Изберете метода за анализиране на имената на агенти по време на синхронизиране ACD. ВАЖЕН Трябва да попълните полетата Avaya Информация за диспечера на комуникация за следните функции: ▪ WFM—Синхронизиране ▪ QM—Синхронизиране и Avaya синхронизиране на данни
Порт за спазване в реално време (RTA)	Номерът на порта за порта Avaya RTA. ВАЖНО Трябва да попълните полето за придържане в реално време (RTA) за WFM спазване в реално време.
Интервал на синхронизация	Интервал (минути) – въведете колко често в минути е ACD синхронизирани със сървъра за данни.
Avaya ГИС конфигурация	Директория – Въведете пътя на директорията, от който сървърът за данни търси да импортира Avaya ГИС данни. ЗАБЕЛЕЖКА Какъвто и път да въведете тук, Webex WFO създава подпапка с име на вашия бизнес. Номерът на порта за порта Avaya RTA. ВАЖНО Трябва да попълните полетата Avaya ГИС конфигурация за WFM събиране на исторически данни.
Avaya Конфигурация на връзката на системата за управление на обажданията (CMS)	Адрес на CMS сървър – Името на хоста или IP адреса за CMS сървъра. Потребителско име на CMS—Потребителското име на акаунта, използван за достъп до CMS данни. CMS парола—паролата за акаунта, използван за достъп

Поле	Описание
	CMS данни. Оперативна часова зона на CMS – Часовата зона, в която се отчитат данните на CMS. ВАЖНО Трябва да попълните полетата Avaya Конфигурация на CMS връзка за QM ACD синхронизиране на данни.
CDR Конфигурация на връзката	CDR Формат на датата – Форматът на датата CDR. CDR Метод на събиране – Методът, използван за събиране на Avaya CDR: ▪ FTP (по подразбиране) ▪ Стрийминг (надежден протокол за сесия) CDR Адрес на сървъра – IP адрес на сървъра Avaya CM CDR. CDR Потребителско име на достъп—Потребителско име за акаунта, използван за достъп до данни на сървъра Avaya CM CDR. CDR Парола за достъп – парола за акаунта, използван за достъп до данни на сървъра Avaya CM CDR. CDR Порт за поточно предаване—Портът за слушане на Avaya CDR. CDR Работна часова зона – Часова зона на сървъра Avaya CM CDR. Съхранение на данни (дни) – Брой дни, през които данните ще се съхраняват на сървъра Avaya CM CDR. ВАЖНО Трябва да попълните полетата CDR Конфигурация на връзката за QM съгласуване и запис на шлюз.
CDR Оформление на параметрите	Оформление на структурата на данните за сървъра Avaya CM CDR. НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Копирайте втората страница на конфигурацията CDR

Пол	Описание
	настройки в това поле.

Настройки за връзка за Avaya IP Office с ACCS

Следните полета се появяват, ако Avaya IP Office с ACCS като ACD.

Поле	Описание
ACD Филтриране синхронизирани от ACD.	Използвайте филтър ACD, за да ограничите потребителите, които са Например можете да конфигурирате филтър за име на екип, който ви позволява да синхронизирате потребители, които принадлежат към екип, който съответства на определен модел на именуване. Можете да конфигурирате множество ACD филтри.
Avaya IP Office с ACCS конфигурация	IP адрес на сървъра – IP адресът на ACCS сървъра. Порт на сървъра – номерът на порта за ACCS сървъра. Потребителско име за вход – Потребителското име на потребител с достъп до базата данни на ACCS. Парола – паролата на потребител с достъп до базата данни на ACCS.
Интервал на синхронизация	Интервал (минути) – Продължителността на интервала, в който ACD се синхронизира със сървъра за данни.
Настройки за заснемане	ACD Закъснение на заснемане – Изберете времето WFM чака преди да изтеглите ACD статистика след края на интервала. Забавянето по подразбиране е 15 минути. Разрешаване на повторно улавяне на данни—Поставете отметка в това квадратче, за да вземете отново данни от целия предишен ден. Ако рутинно обработвате обаждания, които продължават повече от максималното закъснение по подразбиране, можете да изберете да уловите отново всички данни за предходния ден от полунощ до полунощ. Възстановените данни презаписват това, което е било заснето

през деня. Това гарантира, че вашите статистически данни са правилни и че данните за много

Поле	Описание
	дългите разговори са в правилния интервал. Време за повторно заснемане – Въведете времето за повторно заснемане на данните от предишния ден от ACD. По подразбиране е 03:00.

Настройки за връзка за Five9

Преди да конфигурирате настройките за връзка за Five9, трябва да влезете в Five9 и да създадете нова папка в Персонализирани отчети. След това трябва да конфигурирате пет персонализирани отчета на Five9 за улавяне на исторически данни и да запазите всеки от тях в тази папка.

Системните администратори могат да конфигурират Webex WFO да импортират записи на разговори от Five9 VCC или да записват разговори със Smart Desktop. Ако Webex WFO импортира записи на разговори от VCC на Five9, той импортира всеки сегмент от прехвърлено повикване като отделен контакт, който свързва с другите сегменти със свързан идентификатор на контакт.

Описания на полетата

Следните полета се появяват, ако изберете Five9 като ACD.

ACD Филтриране

Използвайте филтър ACD, за да ограничите потребителите, които са синхронизирани от ACD. Например можете да конфигурирате филтър за име на екип, който ви позволява да синхронизирате потребители, които принадлежат към екип, който съответства на определен модел на именуване. Можете да конфигурирате множество филтри ACD.

Five9 Уеб услуги API

Поле	Описание
Административна услуга	Пътят до уеб услугите за администриране API. Пътят по подразбиране е Следните: https://api.five9.com/wsadmin/v9_ 5/AdminWebService
Квалифицирано име за администраторска услуга	Квалифицираното име за администраторските уеб услуги API. Името по подразбиране е следното: https://service.admin.ws.five9.com

Надзорна служба	Пътят към уеб услугите на супервайзора API. Пътят по подразбиране е следното: https://api.five9.com/wssupervisor/v9_5/SupervisorWebService
Квалифицирано име на супервайзорска служба	Квалифицираното име за уеб услугите на Supervisor API. Името по подразбиране е следното: http://service.supervisor.ws.five9.com/ Потребителско име – името за вход на уеб услугите за администратор API. На потребителя трябва да бъдат присвоени пълни администраторски разрешения за ролите Tab в VCC администратора на Five9, за да може заявката getUsersInfo API да върне други потребители, на които е присвоена ролята на администратор. ЗАБЕЛЕЖКА Имате нужда от специално потребителско име и парола за сървъра за данни. Ако потребител се опита да влезе в софтфон или администриране с помощта на тези идентификационни данни, потребителят ще бъде изстрелян, когато администраторските уеб услуги API използват тези идентификационни данни за удостоверяване на сървъра за данни.
Потребителско име:	Потребителското име на потребител, който има достъп до уеб услугите за администриране API.
Парола	Паролата на потребителя, който има достъп до Admin Web Services API. ЗАБЕЛЕЖКА (само за системни администратори) Полето Парола е празно, дори ако администраторът на клиента е въвел парола за Администраторска уеб услуга API. Ако въведете парола, презаписвате всяка съществуваща парола на клиента.
ИД на домейн	(само за съобщения в RTE) (Само за системни администратори) Петимата9 ИД на домейна.

Поле	Описание
Откриване на домейн	(само за съобщения в RTE) (Само за системни администратори) Бутонът за автоматично извличане на идентификатора на домейн Five9. За да работи този бутон, трябва да използвате Five9 Web Services API версия 9.5.
Five9 идентификатор на променлива променлива за повикване	(Само за системни администратори) Променливият номер за Five9 CallId, изискван от Smart Desktop за запис на разговори. ▪ За наематели в САЩ и Канада тази стойност се намира по подразбиране. Полето може да остане празно. ▪ За наематели извън САЩ и Канада трябва да въведете стойност.

Интервал на синхронизация

Поле	Описание
Интервал (минути)	Дължината на интервала, в който ACD се синхронизира с сървъра за данни.

Улавяне на исторически данни

Поле	Описание
Папка за отчет	Името на папката Five9, която сте създали за съхраняване на петте персонализирани отчети на Five9, необходими за събиране на данни за минали периоди.
ACD Отчет за броя на уменията на опашката	Името на персонализирания отчет Five9, който сте създали за това поле.
ACD Отчет за продължителност на уменията на опашката	Името на персонализирания отчет Five9, който сте създали за това поле.
ACD Отчет за продължителност на агента на опашката	

Името на	персонализирания отчет Five9, който сте създали за това поле.
ACD Отчет за броя на агентите на опашката	Името на персонализирания отчет Five9, който сте създали за това поле.

Поле	Описание
Отчет за продължителността на агентите	Името на персонализирания отчет Five9, който сте създали за това поле.

Изтегляне на мултимедия (само за системни администратори)

Поле	Описание
Изберете регион	Регионът на кофата S3, където Five9 запазва вашето обаждане Записи. Ако използвате текущия път от Five9, този регион е US West (N. California).
Кофа S3	URL адресът на кофата S3, където Five9 запазва записите на разговорите ви. В момента този път е следният: http://s3gwfive9.com
Ключ за достъп до IAM	ИД на ключа за достъп за вашия акаунт в
AWS. Аз съм таен ключ AWS.	Ключът за таен достъп за вашия акаунт в
Медийна папка	Името на папката, в която Five9 записва записи на разговори за наемател, който сте избрали. За да получите името на тази папка, свържете се с отдела за обслужване на клиенти на Five9. ПРИМЕР D123/обаждане

Настройки за заснемане

Поле	Описание
ACD Забавяне на заснемането	Изберете времето, през което WFM чака, преди да изтеглите ACD статистика след края на интервала. По подразбиране е 15 минути.
Отчетен период на данните	Продължителността на времето (в минути), за която заявявате данни от Five9. По-дългите периоди на отчитане на данни водят до по-малко заявки с повече данни. Твърде дългите интервали водят до връщане на големи количества данни.
	Продължителността на времето, през което влизате, трябва да

бъде 30–

Пол	Описание

1 440 минути.

Five9 ограничава броя на заявките за записи, които могат да бъдат направени на ден, и ограничава броя на записите на отчет до 10 000. Един агент представлява един запис за отчетен период на данни. Трябва да коригирате размера на отчетния период на данните, за да балансирате броя на заявките и получения размер на файла на отчета.

> **ПРИМЕР** Ако клиентът има период на отчитане на данни от 60 минути, той може да събере 416 едночасови периода (10 000 ÷ 24). Ако
> Наемателят има една група умения с 10 агенти, той ще има данни за 41 дни. Ако имаше 10 групи умения, щеше да има данни за 4 дни.

Активиране на повторно улавяне на данни данни от всички предишни ден.	Поставете отметка в това квадратче, за да възстановите Ако рутинно обработвате обаждания, които продължават повече от максималното закъснение по подразбиране, можете да изберете да уловите отново всички данни за предходния ден от полунощ до полунощ. Възстановените данни презаписват това, което е било заснето през деня. Това гарантира, че статистиката ви е вярна и че данните за много дълги разговори са в правилния интервал.
Време за повторно заснемане	Въведете времето за възстановяване на данните от предишния ден от ACD. По подразбиране е 03:00.

Настройки за съобщения (само за системни администратори)

Поле	Описание
RTE съобщения	Архитектурата за запис на разговори е съобщения за събития в реално време.
Наследство	Архитектурата за запис на разговори е базирана на браузър.

Настройки за връзка за Genesys Cloud

Пол	Описание

Страницата за конфигурация на Genesys Cloud ACD позволява на администратора на клиента да създава, редактира или изтрива Genesys Cloud ACD. Конфигурирането на Genesys Cloud като ACD в Webex WFO свързва двете системи в бекенда, като по този начин позволява на данните да текат от Genesys Cloud към Webex WFO. Следните полета се появяват, ако изберете Genesys Cloud като ACD.

Поле	Описание
Редактиране на Genesys ACD	Редактирайте съществуващ Genesys Cloud ACD.
Създайте Genesys	Създайте нов Genesys Cloud
Изтриване на Genesys	Изтрийте съществуващ Genesys Cloud
ACD Име	
ACD Име	Името на вашия Genesys Cloud ACD.
Конфигуриране на Genesys ACD	
ИД на клиент на	ИД, генериран, когато създавате OAuth клиент на Genesys
Тайна на клиента на	Тайната, генерирана при създаването на Genesys Cloud OAuth
URL адрес на	Името на домейна на вашия клиент Genesys
Конфигурация на Калабрио	
Calabrio API Потребителско име	Вашето потребителско име на акаунта в услугата Webex WFO. Този акаунт за услуга също е нарича Вашия акаунт на администратор на клиент или потребителски акаунт API. Това е необходимо за качване на данни на правилния клиент. Този акаунт трябва да бъде създаден от системен администратор и акаунтът се намира във вашата система на клиента. Този акаунт на администратор на клиент също трябва да получи правилните разрешения за качване на данни. Свържете се с Cisco Поддръжка за помощ при създаването на този акаунт на администратор на клиент. Вижте Създаване на потребителAPI и Управление на роли и разрешения за повече информация.

Calabrio API Потребителска парола	Паролата за акаунт в услугата Webex WFO.
Опашки на Genesys	
Добавяне	ИД на опашката на опашката на Genesys Cloud, от която искате да импортирате повиквания. Трябва да добавите поне една опашка.
Картографиране на метаданни	
Добавяне на картографиране	Този раздел ви позволява да определите кои стойности на метаданни на Genesys Cloud са синхронизирани с контактите на Genesys Cloud в Webex WFO. Стойностите на метаданните на Genesys Cloud се съпоставят с етикети на метаданни, създадени в Metadata Manager (намира се в Управление на приложения > QM > QM Конфигурация > Мениджър на метаданни). Полетата за метаданни първо трябва да бъдат създадени в диспечера на метаданни в Webex WFO (вижте Управление на полетата за метаданни за повече информация). Следвайте процедурата Sync Genesys Cloud Metadata to Webex WFO в Ръководството за интегриране на RingCentral Engage, за да картографирате вашите метаданни на Genesys Cloud. След като картографирате вашите метаданни в Genesys Cloud, той може да добави разнообразна проследима информация към контакт в Webex WFO. Полетата за метаданни могат да бъдат намерени в панела "Подробности" в мултимедийния плейър (Взаимодействия > отваряне на контакт). Можете да преглеждате, редактирате или изтривате поле за метаданни от вашата система.
Активирайте RTE съобщения за запис на екрана	
Активирайте RTE съобщения за запис на екрана	(По избор) Позволява ви да записвате екраните на потребители на Genesys Cloud, които са конфигурирани за запис на екрана в Webex WFO. Вижте Запис на екрана за повече информация. ЗАБЕЛЕЖКА : Активирането на това квадратче е необходимо за пауза и възобновяване на записа на екрана и записа на

екрана.

Конфигуриране Webex WFO |

Пол	Описание

Настройки за връзка за InContact

Webex WFO се синхронизира с InContact, за да внесе данни за потребители, екипи и умения. Тези данни се съхраняват в InContact. Ако промените някоя от тях в Webex WFO, тези промени не се синхронизират обратно с InContact.

Следните полета се появяват, ако изберете InContact като ACD.

ВАЖНО Трябва да попълните тези полета за всички функции QM и Classic WFM.

Поле	Описание
Име на доставчика	Името на доставчика, предоставено от
InContact. Име на приложението	Името на приложението,
предоставено от InContact.	
	ЗАБЕЛЕЖКА Приложението трябва да включва следния обхват API: AdminAPI, RealtimeDataAPI и отчитане API.
ID на приложението	Идентификационният номер на приложението, предоставен от InContact.
Потребителско име:	Вашето потребителско име, както е конфигурирано в InContact.
Парола	Вашата парола, както е конфигурирана в InContact.

Настройки за връзка за общи ACD

Можете да добавите един или повече общи ACD. Добавянето на общ ACD автоматично създава идентификатор на сървъра ACD, който се използва като източник на исторически данни във файл CSV, който се импортира (вижте *справочното ръководство за импортиране* на данни Webex WFO за повече информация).

ЗАБЕЛЕЖКА Идентификаторът на сървъра ACD не се вижда, докато не напуснете и не отворите страницата отново.

Настройки за връзка за Amazon Connect

Следните полета се появяват, ако ACD, който изберете, е Amazon Connect.

Раздел	Описание
ACD Филтриране	(По избор) Филтърът ACD ограничава потребителите, които се синхронизират с Amazon Connect. Например можете да конфигурирате филтър за име на екип, който позволява синхронизиране на потребители, които принадлежат към екип, който съответства на определен модел на именуване. Можете да конфигурирате множество ACD филтри. БЕЛЕЖКА

Раздел	Описание
	Екипите в Amazon Connect са структурирани в йерархия, която може да има до пет нива. В тази йерархия екипите от по-ниско ниво са разположени в екипи от по-високо ниво: I. Основен екип A. Първи подекип B. Втори подекип Кои агенти улавя филтърът зависи от това на кое йерархично ниво филтрирате. Ако филтрирате екип от по-високо ниво, вие не само улавяте агентите в този екип на по-високо ниво. Също така улавяте всеки агент във всеки екип, който е вложен под него. Например, ако филтрирате на ниво първи подекип, улавяте само агентите в този екип. Въпреки това, ако филтрирате на ниво основния екип, улавяте както агентите в основния екип, така и агентите в първия и втория подекип.
Интервал на синхронизация	Интервал (минути) – Продължителността на интервала, на който Webex WFO проверява папката "Отчет за влизане/излизане" в кофата S3 за отчета за влизане/излизане. Папка за отчет за влизане – Пътят до папката в кофата S3, която съдържа отчета за влизане/излизане, който се използва за синхронизиране на Amazon Connect с Webex WFO. Изключете префикса на кофата S3, когато въведете този път. Вижте Интегриране на основните конфигурационни данни на Amazon Connect.
Amazon Connect	Изберете Регион – регионът на вашия екземпляр на Amazon Connect. S3 Bucket – URL адресът на кофата S3, която екземплярът на Amazon Connect използва за съхранение на данни и като дестинация за поточно предаване на данни. Вижте Конфигуриране на кофата S3 за екземпляра на Amazon Connect. Аз съм ключ за достъп – ИД на ключа за достъп на потребителя "Аз съм", който е присвоен на политика, която предоставя достъп за четене, писане и изтриване до кофата S3, която Webex WFO използва. Таен ключ на IAM – Ключът за таен достъп на потребителя "Аз съм", който е присвоен на политика, която предоставя достъп за четене, писане и изтриване до

кофата S3, която използва Webex WFO.

Раздел	Описание
Улавяне на исторически данни	Папка за исторически отчет на услугата S3 – Пътят до папката в кофата S3, която съдържа отчета за минали периоди на услугата. Изключете префикса на кофата S3, когато въведете този път. Вижте Конфигуриране на отчети на Amazon Connect за улавяне на исторически данни. ПРИМЕР ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/ServiceQueueHistorical Отчет за производителността на агента S3 Folder – Пътят до папката в пакета S3, която съдържа отчета за производителността на агента. Изключете префикса на кофата S3, когато въведете този път. Вижте Конфигуриране на отчети на Amazon Connect за улавяне на исторически данни. ПРИМЕР ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivity Продуктивност на агента по папка S3 отчет за опашка – Пътят до папката S3, която съдържа отчета за производителност на агента по опашка. Изключете префикса на кофата S3, когато въведете този път. Вижте Конфигуриране на отчети на Amazon Connect за улавяне на исторически данни. ПРИМЕР ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivityByQ ue ue Папка S3 на отчет за агент в реално време – Въведете пътя до папката, която съдържа данни на агента в реално време. Изключете префикса на кофата S3. Този път е чувствителен към малки и големи букви. ПРИМЕР свързване/AcmeCo/RealTime Праг на ниво на обслужване—Показателят за секунди на ниво обслужване, който сте избрали, когато сте създали отчета за полето Папка за хронологичен отчет на услугата S3.
Улавяне на данни в реално време	Име на поток в реално време на Kinesis – името на потока от данни, който сте конфигурирали на таблото за управление на Amazon Kinesis. Това се използва за актуализиране на състоянието на вашите агенти в реално време. Не включвайте целия ARN, когато въвеждате това име. Включете само името, което сте въвели при създаването на потока.
Записи	Папка S3 за записи – Пътят до папката в кошчето S3, която съдържа записи на разговори. Изключете префикса на кофата S3, когато въведете този път.

	ПРИМЕР ServiceName/InstanceName/Recordings Папка S3 за записи на контакти – пътят до папката в кофата S3, където пожарният маркуч Kinesis поставя записи за проследяване на контакти (CTR). Изключете префикса на кофата S3, когато въведете този път. ПРИМЕР ServiceName/InstanceName/CTR Папка S3 за преписи – Пътят до папката в кофата S3, където се съхраняват метаданните за контакта. Изисква се за поддръжка на цифрови канали. ПРИМЕР ServiceName/InstanceName/Transcripts
Активирани продукти	Управление на качеството—Управлението на качеството е закупено като продукт на Calabrio ONE. Глас—Активира гласови канали на Amazon Connect. Дигитален (чат, SMS, имейл) – Активира чат на Amazon Connect, SMS и имейл цифрови канали.
Активирайте RTE съобщения за запис на екрана	Позволява на Smart Desktop да записва екрани за разговори, записани от Amazon Connect.

Настройки за връзка за Serenova

Следните полета се появяват, ако изберете Serenova като ACD.

Раздел	Описание
ACD Филтриране синхронизират	(По избор) Използвайте филтър ACD, за да ограничите потребителите, които се от ACD. Например можете да конфигурирате филтър за име на екип, който ви позволява да синхронизирате потребители, които принадлежат към екип, който съответства на определен модел на именуване. Можете да конфигурирате множество ACD филтри.
Серенова API	Базов URL адрес на Serenova – Основният URL адрес API за вашата Serenova наемател.

Раздел	Описание
	ПРИМЕР https://api.cxengage.net Клиенти на Serenova – главният клиент и поднаемателите, които добавяте чрез тази конфигурация ACD. Вижте таблица Serenova Tenants .
Настройки за заснемане	ACD Закъснение на заснемане – Времето, през което Classic WFM чака преди да изтеглите ACD статистика след края на интервала. По подразбиране е 15 минути.
Активирайте RTE съобщения за запис на екрана	Активиране на RTE съобщения за запис на екрана – Позволява на смарт работния плот да записва екрани.

Таблица Serenova Tenants

Системата Serenova може да съдържа само главен наемател или може да съдържа главен наемател ("родителски" наемател), който има един или повече поднаематели ("дъщерни" наематели). Таблицата Serenova Tenants ви позволява да интегрирате и двете системни настройки чрез една конфигурация ACD. Можете да добавите само главния клиент или можете да добавите главния клиент и произволен брой негови поднаематели един по един.

Добавяне на наемател на Serenova

Преди да добавите клиент на Serenova, съберете следната идентифицираща информация за всеки клиент, който планирате да добавите, и я съхранявайте на лесно достъпно място:

- ИД на наемателя
- API ключ
- API Ключова тайна

Вижте Събиране на идентифицираща информация за наемател на Serenova.

За да добавите наемател към таблицата Serenova Tenants:

1. Кликнете върху **Добавяне**. Появява се диалоговият прозорец Serenova Tenants.
2. Попълнете полетата, както е описано в таблицата по-долу.

Поле	Описание
Име	Името на главния наемател или поднаемател. НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Въведете същото име, което наемателят има във вашата система Serenova.
Идентификационен номер	Идентификационният номер на наемателя на Serenova. Копирайте и поставете този идентификатор от наемателя на Serenova. Вижте Копиране на ИД на клиент на Serenova:.
API ключ	Ключът API, който се създава за клиента, когато конфигурирате ключа API в Serenova. Копирайте и поставете този ключ от наемателя на Serenova. Вижте Създаване на API ключ и API Key Secret за вашия клиент на Serenova:.
API Тайна	Тайната на ключа API, която се създава за клиента, когато конфигурирайте клавиша API в Serenova. Копирайте и поставете този ключ от наемателя на Serenova. Вижте Създаване на ключ API и тайна на ключа API за вашия клиент на Serenova:.

3. Кликнете върху **OK**.

   Ако добавяте главен клиент и неговите поднаематели чрез тази конфигурация ACD, повторете стъпките по-горе за главния клиент и всеки от неговите поднаематели.

Събиране на идентифицираща информация за наемател на Serenova

Следните процедури обясняват как да съберете идентификатора на клиента, ключа API и тайната на ключа API, които са ви необходими, за да добавите всеки клиент към таблицата Serenova Tenants.

За да копирате идентификационния номер на наемателя на Serenova:

1. Влезте в Серенова.
2. Отидете до Конфигурация > клиенти.
3. В таблицата Управление на клиента щракнете двукратно върху името на клиента. Появява се прозорецът Наемател.
4. В екрана Клиент отидете до Подробности > ИД на клиента.

5. Копирайте ИД на клиента.
6. Когато конфигурирате клиента Serenova в Webex WFO, поставете ИД на клиента в полето ИД.

За да създадете API ключ и API Key Secret за вашия клиент на Serenova:

1. Влезте в Серенова.
2. Отидете до Конфигурация > API Управление на ключове.
3. Кликнете върху **Създаване**.
4. Конфигурирайте следните полета за клавиша API:
   - Име – уникален идентификатор за ключа.
   - Роля – администратор.
5. Кликнете върху **Изпращане**. Появява се диалоговият прозорец API Идентификационни данни.
6. Копирайте ключа API и секрета на ключа API.

   ЗАБЕЛЕЖКА Когато щракнете върху OK, не можете да видите отново API Key Secret.
7. Когато добавите клиента Serenova в Webex WFO, направете следното:
   - Поставете ключа API в полето Ключ API.
   - Поставете API Key Secret в полето API Secret.

Синхронизиране на основни конфигурационни данни

Webex WFO интегрира следните данни за конфигурацията на ядрото с еквиваленти от Serenova:

- Потребители
- Екипи
- Опашки за услуги и съпоставяне на умения

Потребители

В системите Serenova, които съдържат главен наемател и поднаематели, потребителите на Serenova могат да принадлежат към някой или всички наематели в системата. Стига да интегрирате главния клиент и неговите поднаематели чрез една и съща конфигурация ACD, Webex WFO ще създаде само един потребител Webex WFO за всеки потребител на Serenova.

Ако добавите главен клиент и неговите поднаематели чрез отделни конфигурации ACD, Webex WFO ще създаде нов потребител Webex WFO за всеки главен клиент и всеки подклиент, където се появява потребител на Serenova. Това може да доведе до Webex WFO създаване на множество Webex WFO потребители за един потребител на Serenova.

Когато Webex WFO импортира нов потребител от клиент на Serenova, той създава нов потребител Webex WFO, който има потребителски профил на Serenova. Таблицата по-долу обобщава потребителския профил на Serenova и как стойностите от този потребителски профил се съпоставят с новия потребител Webex WFO.

Поле	Определение
Собствено име	Първото име на потребителя в системата Serenova.
фамилно име	Фамилното име на потребителя в системата Serenova.
Имейл адрес	Не е картографиран.
Име на екип	Екипът по подразбиране Webex WFO.
Активизирам	Датата, на която потребителят е добавен към Webex WFO от Серенова.
Деактивира деактивиран	Не е картографиран. Това поле се актуализира, ако потребителят на Serenova е след като е добавен към Webex WFO.
Външен потребителски идентификатор	Уникалният идентификатор на потребителя в Серенова.
Източник	Произходът на потребителския профил: ACD - <име на конфигурация ACD>.

Когато някой промени потребителски данни в Serenova, услугата за синхронизиране го открива и прави няколко промени в Webex WFO. Таблицата по-долу обобщава тези промени.

Промяна в Serenova	Получена промяна в Webex WFO
Добавен е нов потребител	Добавен е нов потребител. По-конкретно, услугата за синхронизиране: ▪ Прилага името и фамилията на потребителя Serenova към името и фамилията на потребителя Webex WFO. ▪ Прилага уникалния идентификатор на потребителя Serenova (външния потребителски идентификатор в потребителския профил) към идентификатора ACD на потребителя Webex WFO. ▪ Задава началните дати Webex WFO за фирмата и отдела на датата, на която е извършено синхронизирането. ▪ Присвоява потребителя Webex WFO на екипа по подразбиране.

Промяна в Serenova	Произтичаща от това промяна в Webex WFO
	NOTE# Webex WFO не запазва връзката между потребителите на Serenova и групите Serenova, които са Сереновият еквивалент на Webex WFO отбори. Вижте . Отбори. ▪ Ако потребителят на Serenova има ролята на агент, присвоява ролята на агент по подразбиране на потребителя Webex WFO. ▪ Ако потребителят на Serenova има роля на супервайзор, присвоява ролята на супервайзор по подразбиране на потребителя Webex WFO. ЗАБЕЛЕЖКА : Потребителите на Serenova, които имат администраторска или отчетна роля, не получават никаква роля в Webex WFO от услугата за синхронизиране.
Собственото или фамилното име на потребителя е	Името или фамилията на потребителя са променени
Потребителят е деактивиран	Потребителят е деактивиран

Екипи

Webex WFO отборите са синхронизирани със серенови групи. Webex WFO екипите не запазват връзката между потребителите на Serenova и групите Serenova.

Когато груповите данни се променят в Serenova, услугата Sync ги открива и прави няколко промени в Webex WFO. Таблицата по-долу обобщава тези промени.

Промяна в Serenova	Получена промяна в Webex WFO
Добавена е нова група	Добавя се нов отбор със същото име като групата "Серенова". Това име е само за четене.
Името на групата е променено	Името на отбора е променено.
Нов потребител се добавя към група	Без промяна. Webex WFO не запазва връзката между потребителите на Serenova и групите Serenova.
Потребителят е премахнат от	Без промяна. Webex WFO не запазва връзката

Промяна в Serenova	Произтичаща от промяната в Webex WFO
група	между потребители на Serenova и групи Serenova.
Групата е деактивирана	Без промяна.

Можете да създавате нови екипи в Webex WFO и да им присвоявате потребители, но тези нови екипи не се синхронизират обратно със Serenova.

Опашки за услуги и съпоставяне на умения

Webex WFO сервизните опашки се синхронизират с опашки Serenova.

Когато се промени опашка в Серенова, услугата за синхронизиране я открива и прави няколко промени в Webex WFO. Таблицата по-долу обобщава тези промени.

Промяна в Serenova	Произтичаща от това промяна в Webex WFO
Добавена е нова опашка	Първо се добавя нова опашка за услуги. По-конкретно, услугата за синхронизиране прави следното: ▪ Прилага името на опашката Serenova към името на опашката за услуги Webex WFO ▪ Прилага уникалния идентификатор на опашката Serenova към идентификатора на опашката за услуги Webex WFO ▪ (Само за четене) Дава на опашката за услуги Webex WFO тип опашка за услуги Voice [Интерактивен] ▪ (Само за четене) Дава на опашката за услуги Webex WFO Източник ACD на Serenova Второ, добавя се ново картографиране на уменията. По-конкретно, услугата за синхронизиране прави следното: ▪ Прилага името на опашката Serenova към името на съпоставяне на умения Webex WFO ▪ Присвоява опашката за услуги Webex WFO, свързана с опашката Serenova, към картографирането на уменията Webex WFO и й дава приоритет 1

Промяна в Serenova	Получена промяна в Webex WFO
Името на опашката е променено	Прилага новото име на опашката Serenova към услугата Webex WFO име на опашка. **NOTE** Webex WFO не прилага новото име на опашката Serenova към свързаното съпоставяне на умения Webex WFO.
Опашката е деактивирана	Без промяна. Нито опашката за услуги, нито картографирането на уменията са Изтрити.

Настройки за връзка за Eventide NexLog

Следните полета се появяват, ако изберете Eventide NexLog като ACD.

Поле	Описание
Забавяне на качването на контакти експортиране. Във всеки	Продължителността на забавянето, което се поставя преди всеки интервал на Интервал на експортиране, Webex WFO качва всички контакти, които завършват записа преди това забавяне. Всички контакти, които завършват записа след това забавяне, се качват на следващия интервал от експортиране. ПРИМЕР Полето Интервал на експортиране е зададено на 00:30, а полето Забавяне на качване на контакт е зададено на 5 минути. В 12:30 ч. Данните Сървърът импортира и качва всички контакти, които са завършили записа в 12:25 или по-рано. Това гарантира, че Webex WFO качва аудиозаписи за всички контакти.
API URL адрес	Основният URL адрес (включително протокола) на Eventide NexLog API. ПРИМЕР http://1.1.1.1 В ръководството на NexLog API v2.8 този основен URL адрес се идентифицира със следната променлива: <ПРОТОКОЛ><АДРЕС>
Потребителско име	Името за вход на потребителя на Eventide. Това име за вход е чувствително към малки и големи букви. **ЗАБЕЛЕЖКА** Ръководството на NexLog API v2.8 казва, че за да бъде удостоверен, този потребител "трябва да има съответното

Поле	Описание
	разрешения за канал/ресурс за достъп до заявените записи. По подразбиране администраторският потребител ще има разрешения за всички канали/ресурси."
Парола	Паролата на потребителя на Eventide.
Интервал на експортиране	Честотата, която Webex WFO извлича завършени записи на разговори от Вечер. Формат = HH:MM. Минимум = 00:15. Максимум = 23:45. ПРИМЕР Избирате 01:00. Това означава, че Webex WFO импортира всички завършени записи на разговори на всеки час. Ако изберете Групирани за Тип регистриране, настройката Интервал на експортиране трябва да е по-голяма от настройката Дължина на групата на контакти. Webex WFO зачерква настройките за интервал на експортиране, които са по-къси от настройката Дължина на групата контакти.
Тип регистриране	Дали Webex WFO присвоява свързани идентификатори на контакти на разговора записи, които импортира от Eventide: ▪ По подразбиране – Webex WFO не присвоява свързани идентификатори на контакти към запис на разговори. ▪ Group—Webex WFO присвоява един и същ свързан идентификатор на контакт на всички записи на разговори, които отговарят на конфигурациите на метаданните за дължина на групата контакти и групата на контакти.
Дължина на контактната група	Интервалът (1–30 минути), който искате да използвате за свързване Eventide записи на разговори в Webex WFO. Webex WFO присвоява един и същ свързан идентификатор на контакт на всички записи на разговори, които започват в един и същ интервал, дори ако Webex WFO импортира записите в края на различни интервали за експортиране. Настройката Дължина на контактната група трябва да е по-малка от настройката Интервал за експортиране. Това поле е достъпно само ако изберете Групирани за Регистриране

Поле	Описание
	Въведете и тогава е необходимо.
Метаданни на групата за контакти	Полето за метаданни от Eventide API, което искате да използвате, за да Свързване на записи на разговори в Webex WFO. Когато въведете поле за метаданни в метаданни на групата с контакти, Webex WFO търси всички записи на разговори във всеки интервал на дължина на групата контакти за това поле за метаданни. Ако някои записи на разговори в един и същ интервал на дължина на групата контакти имат една и съща стойност в това поле за метаданни, Webex WFO присвоява същия свързан ИД на контакт на тези записи на разговори. ЗАБЕЛЕЖКА Когато метаданните на групата с контакти са конфигурирани, Webex WFO дава свързани идентификатори на контакти само за записи на разговори, които и двете започват в същия интервал на дължина на групата контакти и имат същата стойност в полето Метаданни на групата за контакти. За повече информация относно полетата за метаданни, които можете да въведете, вижте Въвеждане на метаданни. Това поле се появява само ако изберете Групирани за Тип регистриране и тогава не е задължително.

Въвеждане на метаданни

Webex WFO може да групира записи на разговори с всяко стандартно или персонализирано поле за метаданни от Eventide. Полето за метаданни, което въвеждате в Webex WFO обаче, трябва да бъде форматирано, както се появява в отговора на Eventide API.

По принцип това означава, че полето за метаданни трябва да е с малки букви и без кавички. Вижте колоната Име на колона в 4.5.1. V_RECORD раздел на *ръководството на NexLog API* за пълен списък със стандартни полета за метаданни на Eventide.

Следващата таблица съдържа някои примерни полета за метаданни на Eventide и как тези полета трябва да бъдат форматирани в Webex WFO.

Поле	Описание
име на канала	Името на канала, на който е записано обаждането.
ChannelID обаждането.	Номерът на канала, на който е записано
caller_id	Телефонният номер на лицето, което е осъществило обаждането.

Настройки за свързване за Twilio Flex

Следните полета се появяват, ако изберете Twilio като ACD.

Щракнете върху **бутона Twilio Config** , за да получите достъп до страницата за конфигурация на Twilio.

> ЗАБЕЛЕЖКА Наличните полета варират в зависимост от това дали Управление на качеството (QM) и/или Класическо управление на работната сила (WFM) е избрано като активиран продукт.

Поле	Описание
Редактиране на Twilio ACD	Редактирайте съществуващ Twilio
Flex ACD. Създайте Twilio ACD ACD. Изтриване на Twilio ACD	Създайте нов Twilio Flex Изтрийте съществуващ
Twilio Flex ACD. Име на ACD	Падащ списък с налични
ACD.	

Информация за конфигурацията на Twilio Flex

Поле	Описание
Акаунт в Twilio SID	ИД на системата, в която е конфигуриран Twilio Flex. Това е подобно на Webex WFO ИД на клиента. Стойността на низа трябва да започва с "AC".
Токен за удостоверяване на Twilio	(По избор) Токенът за удостоверяване, генериран в Twilio, който Webex WFO използва за удостоверяване на SID на акаунта в Twilio.
Twilio Flex работно пространство SID	Специфичното работно пространство Webex WFO дърпа. Може да има само един екземпляр на Flex за работно

пространство. Подработните пространства не се поддържат.

Поле	Описание
Потребителско име на Twilio Flex Insights	(Само класически WFM) Потребителското име на Twilio Flex Insights, което се използва за изтегляне на исторически данни за класически WFM.
Парола за Twilio Flex Insights	(По избор) (Само класически WFM) Паролата за потребителския акаунт в Twilio Flex Inisights, която се използва за изтегляне на исторически данни за Classic WFM.
Часова зона	Часовата зона, която съответства на часовата зона, конфигурирана във Flex Insights. По подразбиране това е зададено на часовата зона на клиента.
Формат на името на агента	Форматът за име и фамилия на всички агенти.

Информация за конфигурацията на Calabrio

Поле	Описание
Calabrio API Потребителско име	Потребителско име на вашия акаунт в услугата Webex WFO. Този акаунт за услуга също е наричан Вашият акаунт на администратор на клиент или потребителски акаунт API. Това е необходимо за качване на данни на правилния клиент. Този акаунт трябва да бъде създаден от системен администратор и акаунтът се намира във вашата система на клиента. Този акаунт на администратор на клиент също трябва да получи правилните разрешения за качване на данни. Свържете се с Cisco Поддръжка за помощ при създаването на този акаунт на администратор на клиент. Вижте Създаване на потребителAPI и Управление на роли и разрешения за повече информация. Това е необходимо както за QM, така и за класически WFM.
Calabrio API Потребителска парола	Паролата за акаунт в услугата Webex WFO.

Активирани продукти

Поле	Описание
Управление на качеството	Управлението на качеството е закупено като Webex WFO продукт. Webex WFO предлага поддръжка за омниканални системи Twilio Flex. Поддържат се гласови и чат канали на Twilio Flex. Това означава, че както записите на разговорите, така и преписите на чата се поглъщат в Webex WFO.
Гласово	Активира гласови канали на Twilio Flex.
Дигитален (чат, SMS, имейл, социални мрежи)	Активира цифрови (чат, SMS) канали на Twilio Flex. Вижте Относно Webex поддръжката на цифрови канали на WFO за повече информация.

Управление на работната силаClassic Workforce Management е закупен като Webex Продукт на WFO.

Картографиране на метаданни

(само за управление на качеството) Този раздел ви позволява да определите кои атрибути на задачите на Twilio, включително сложни обектно-базирани атрибути, да се синхронизират с контакти на Twilio, ако имате активирано управление на качеството като продукт. Това е необходимо, за да се съпоставят допълнителни атрибути на задачата на Twilio Flex като персонализирани метаданни в Webex WFO. Въведете името на атрибута на задачата Twilio точно както се показва в атрибутите на вашите задачи в Twilio. За обектно-базирани атрибути ги въведете във формат <Име на обект> и <Име на атрибут> . С помощта на падащия списък можете да изберете към кое персонализирано поле за метаданни да бъде съпоставен конкретен атрибут на задачата в Webex WFO.

Персонализираните полета за метаданни трябва първо да бъдат създадени в диспечера на метаданни (намиращ се в Управление на приложения > QM > QM Конфигурация > диспечер на метаданни).

ЗАБЕЛЕЖКА : Съпоставянето на метаданни не се поддържа за атрибути, вложени на повече от едно ниво под обект.

Активирайте RTE съобщения за запис на екрана

(само за управление на качеството) Поставянето на отметка в това квадратче позволява запис на екрана за конфигурирания ACD.

Картографиране на езика на метаданни

(само за управление на качеството) Този раздел се появява, когато изберете **Цифров** в раздела **Разрешени** продукти. Тук можете да зададете персонализираните метаданни, които присвояват език на текстов контакт, като имейл или съобщение в чат. Наличните опции за метаданни идват от секцията **Картографиране** на метаданни.

Webex WFO използва езика на текстовия контакт, за да намери резултати, когато използвате филтъра за търсене на текст на страницата Взаимодействия.

Webex WFO присвоява език на текстов контакт, като използва следната информация, в този ред:

A. Език, който вече е присвоен на контакта, когато се импортира в Webex WFO.

B. Език, присвоен на персонализирано поле за метаданни, което конфигурирате тук (секцията Съпоставяне на езика на метаданните).

C. Резервният език, който конфигурирате в секцията Резервен **текстов език** по-долу.

D. Езикът по подразбиране (английски).

Резервен текстов език

(само за управление на качеството) Този раздел се появява, когато изберете **Цифров** в раздела **Разрешени** продукти. Изберете езика, който да присвоите на текстови контакти, ако те нямат свързан език, когато се импортират в Webex WFO и нямат стойност на метаданни, както е дефинирано в раздела **Съпоставяне** на езика на метаданни по-горе.

Webex WFO използва езика на текстовия контакт, за да намери резултати, когато използвате филтъра за търсене на текст на страницата Взаимодействия.

Webex WFO присвоява език на текстов контакт, като използва следната информация, в този ред:

A. Език, който вече е присвоен на контакта, когато е импортиран в Webex WFO.

B. Език, присвоен на персонализирано поле за метаданни, което конфигурирате в раздела **Съпоставяне** на езика на метаданни по-горе.

C. Резервният език, който конфигурирате тук (секцията за резервен текстов език).

D. Езикът по подразбиране (английски).

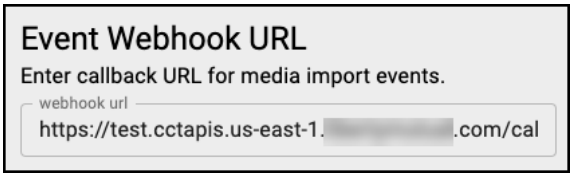
Криптиране на гласов запис на Twilio

Активирането на криптирането на гласов запис на Twilio позволява на Webex WFO да импортира криптирани гласови записи от Twilio. Трябва да въведете своя Twilio SID и частен ключ в Webex WFO за обработка. След обработката Webex WFO криптира отново всички записи. Във вашата система Twilio можете да намерите своя SID на страницата Идентификационни данни. Cisco съхранява ключова информация в Amazon Web Services Secrets Manager.

> ЗАБЕЛЕЖКА Тази функция не е активирана по подразбиране. За да заявите тази функция, свържете се с представителя на профила си.

URL адрес на уеб кукичка за събитие

URL адресът на уеб кукичка за събитие е целевият URL адрес Webex WFO до който изпраща съобщения за събитие за състоянието на контакта. URL адресът трябва да бъде напълно квалифицирано абсолютно име на домейн. Конфигурирането на това поле позволява на вашия клиент да получава известие за полезен товар, когато даден контакт е бил успешно качен и обработен в Webex WFO. Това означава, че данните за контакт и мултимедиите са изтеглени, аудио събитията са обработени и задачите за криптиране и кодиране са изпълнени.



Тялото на полезния товар на събитието за уеб кукичка за състоянието на контакта е както следва.

```
{
    "ccrId":0, // (int)
    "sessionId": "", // (string)
    "legId": "", // (string) - Същата стойност като callId
    "tenantId": 0, // (int)
    "status": "", // (string) - Например "COMPLETE" или "FAILED"
    "failureReason": "" // (незадължителен низ) - Четима от човека причина за неуспех,
не е грешка или изключение за преминаване API
}
```

> НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Ако вашата организация има изисквания за съответствие със сигурността по отношение на записите, можете да изтриете изходните записи в Twilio Flex веднага щом бъдете уведомени, че записът е криптиран
> и защитени в Webex WFO.

Улавяне на исторически данни

(Само класическо управление на работната сила) Конфигурирането на този раздел позволява на Webex WFO да търси отчета за исторически данни на Twilio Flex Insights Classic WFM, за да добави опашки за задачи и данни за спазване в реално време към процеса на синхронизиране. Информацията за вашия акаунт в Twilio Flex, която сте събрали като предпоставка за управление на работната сила, се въвежда в полетата на този раздел.

Поле	Описание
ИД на проект на Twilio Flex Insights	(Само класически WFM) ИД на проекта на Flex Insights за проекта Twilio Flex Insights, свързан със SID на акаунта в Twilio.
ИД на отчет за данни за производителността на агента	(Само класически WFM) Уникалният идентификатор за отчета за данните за производителността на агента.
ИД на отчета за исторически данни на опашката	(Само класически WFM) Уникалният идентификационен номер за отчета "Данни за минали периоди на опашката".
Опашка за услуги	(Само класически WFM) (По избор) Опашката за услуги Webex WFO, където Съхраняват се данни за производителността на агента, които не са свързани с опашка за задачи на Twilio.

Картографиране на състоянието на агента

(Само класическо управление на работната сила) Този раздел ви позволява да картографирате конкретни дейности на Twilio с конкретни състояния Webex WFO за придържане, ако имате активиран класически WFM като продукт. Състоянието "Hold" е предварително конфигурирано и не е необходимо да се картографира. Съответствията могат да бъдат редактирани или изтрити, като изберете **иконите Редактиране на съпоставяне** или **Изтриване** вдясно от плъзгачите **Активиране на код за причина** за състоянието. Превключете **плъзгача Активиране на код** на основание за състоянието, за да покажете имената на дейностите на Twilio в чекмеджето за спазване на графика.

> ЗАБЕЛЕЖКА Плъзгачът е достъпен само за дейности, съпоставени със състоянията "Не е готова", "Не е готова работа" и "Готова за работа" в Webex WFO.

Поле	Описание
Изчакване	Агентът е поставил контакта на изчакване. Това е предварително конфигурирано и не може да се променя.
Излизане от профила	Агентът е излязъл от ACD. В много ACD цифров код на

причината може да придружава това състояние, за да посочи причината за промяната на състоянието.

Поле	Описание
Не е готов	Агентът не приема контакти от ACD. В много ACD, Цифров код на причината може да придружава това състояние, за да посочи причината за промяната на състоянието.
Готово	Агентът е готов да приеме контакти от ACD.
Разговаря	Агентът е на контакт. Това е предварително конфигурирано.
Работата не е готова	Агентът извършва следконтактна работа и ще въведе Не е готов състояние, когато приключи.
Готов за работа	Агентът извършва следконтактна работа и ще влезе в състояние на готовност когато приключи.

Настройки за връзка за UJET

Следните полета се появяват, ако изберете UJET като ACD.

Конфигурация на Ujet

Поле	Описание
Потребителско име в UJET	Фирменият ключ, намерен в раздела "Фирмен ключ и секретен код" в Настройки за разработчици на UJET на системата UJET.
Парола в UJET	Секретният код, намерен в раздела "Фирмен ключ и таен код" в Настройки за разработчици на UJET на системата UJET.
Кофа S3	(Само за четене) Кофата на Amazon S3, където се
експортират данни за обажданията. S3 Роля за защита	(Само за четене) Ролята за сигурност на вашата кофа за Amazon S3.
Домейн	Информацията за домейна за вашата UJET система.

Webex WFO Конфигурация

Поле	Описание
Cisco API Потребителско име	Потребителско име на вашия акаунт в услугата Webex WFO. Този акаунт за услуга също е нарича Вашия акаунт на администратор на клиент или потребителски акаунт API. Това е необходимо за качване на данни на правилния клиент. Този акаунт трябва да бъде създаден от системен администратор и акаунтът се намира във вашата система на клиента. Този акаунт на администратор на клиент също трябва да получи правилните разрешения за качване на данни. Свържете се с Cisco Поддръжка за помощ при създаването на този акаунт на администратор на клиент. Вижте Създаване на потребителAPI и Управление на роли и разрешения за повече информация.
Cisco API Потребителска парола	Паролата за акаунт в услугата Webex WFO.

Активирайте RTE съобщения за запис на екрана

Поле	Описание
Активирайте RTE съобщения за запис на екрана	Поставете отметка в това квадратче, за да активирате Webex WFO Smart Desktop за запис на екрана. Вижте Запис на екрана за повече подробности относно конфигурацията.

Конфигуриране на глобални настройки

Използвайте страницата Глобални настройки, за да конфигурирате аспекти на системата, които се отнасят за всички потребители и приложения.

Предпоставки

- Имате разрешение за администриране на наемателя

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобално администриране на > > глобални настройки

Изчакване на сесията (в минути)

(Само за облак) Потребителите автоматично излизат след период на неактивност. Полето Изчакване на сесията ви позволява да въведете продължителността на времето в минути, през което сесията трябва да е неактивна, преди потребителят да излезе автоматично. Стойността по подразбиране е 60 минути. Максималната стойност е 1440 минути, което е 24 часа. Само цифрови знаци. Букви и специални знаци не са разрешени. Всяка промяна в тази настройка се извършва следващия път, когато потребител влезе или опресни страница.

(Само локално) Стойността по подразбиране е 60 минути. Максималната стойност е 120 минути, което е 2 часа.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако потребителят отвори Webex WFO в няколко прозореца, продължителността на времето за изчакване се прилага отделно за всеки прозорец.

Автоматично създаване на потребители

Квадратчето за отметка Автоматично създаване на потребители контролира дали се създават нови потребители Webex WFO, когато служителите във вашия център за контакти влязат в компютър, на който е инсталиран интелигентният работен плот.

- Изчистено – (по подразбиране) Не се създават нови потребители
- Избрани—създават се нови потребители

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Повечето организации трябва да оставят **Активиране на автоматизирано създаване** на потребители деактивирано. Ако активирате тази настройка, рискувате да дублирате потребители и след това да се наложи ръчно да обедините или изтриете дублиращите се потребители. Препоръчваме автоматично създаване на потребители само за организации, които използват крайна точка
запис.

Таблицата по-долу описва какво се случва, когато потребител на Windows влезе в компютър, на който е инсталиран Smart Desktop, в зависимост от това дали квадратчето за отметка Автоматично създаване на потребители е поставено или изчистено.

Автоматично създаване на потребители	**Влизането е свързано с**	
Конфигурация на квадратчето за отметка	**Активен Webex WFO потребител**	**Резултатът в PC и Webex WFO**
Изчиства	Да	Webex WFO потребителят се записва от Smart Desktop, както е конфигуриран.
Изчиства	Не	Не е добавен нов потребител Webex WFO.

		Нищо не се записва от Smart Desktop.
Избрано	Да	Webex WFO потребителят е записан от

Автоматично създаване на потребители	Влизането е свързано с Активен Webex WFO	Резултатът в PC и Webex
		Интелигентен работен плот, както е конфигуриран.
Избрано	Не	Добавен е нов Webex WFO потребител с потребителски профил за запис. Новият потребител Webex WFO се записва от Smart Desktop, както е конфигуриран.

Автоматична актуализация на клиента

Поставете отметка в квадратчето Автоматична актуализация на клиента, за да разрешите автоматичните актуализации на Smart Desktop. Когато тази функция е активирана, при влизане и в произволни часове между полунощ и 1:00 AM, Smart Desktop сравнява версиите с версията на сървъра и, ако са различни, изтегля по-новата версия и я инсталира, за да поддържа съвместимост. Тази функция не се поддържа, когато клиентът за интелигентен работен плот (SDC) се изпълнява на сървърна версия на Windows. Това включва VDI решения, които използват сървърна операционна система за емулиране на агентска среда, като Citrix, Amazon Workspace и т.н.

Изберете формат на запис

Изберете формата на запис, който да се използва за запис на аудио контакти.

VP8 кодек за видео кодиране

Internet Explorer е отхвърлен; Следователно можете да оставите това поле неизбрано.

Генериране на ключ за криптиране на запис

Тази опция се появява само когато ролята ви е разрешена за администриране на ключове за шифроване.

Всички съхранени записи са криптирани. Можете да генерирате нов ключ за криптиране на запис по всяко време с помощта на бутона Генериране. Съществуващите записи не се криптират повторно, когато генерирате нов ключ. Новият ключ влиза в сила следващия път, когато клиентите бъдат актуализирани или преинсталирани.

Новият ключ за криптиране се показва, когато го генерирате. Този ключ може да криптира и декриптира вашите записващи файлове, така че не забравяйте да го съхранявате на сигурно място.

При внедряване в облак наличният метод за криптиране е RSA-2048 (с асиметрични ключове) и AES-256 за мултимедия, записана от Webex WFO.

Часова зона

Изберете часовата зона, която да се използва като часова зона по подразбиране за клиента. Тази часова зона може да бъде заменена от отделен потребител, който избере персонализирана часова зона на страницата Графици на агента.

Език по подразбиране

Изберете езика, който да се използва като език по подразбиране за клиента. Този език може да бъде заменен от отделен потребител, който избира персонализиран език при влизане.

Приоритет на потребителския профил

Можете да промените приоритета на потребителските профили от външни източници (ACD и Запис), като ги пренаредите в таблицата Приоритет на потребителския профил.

ЗАБЕЛЕЖКА : Отмяната на потребителските профили има най-висок приоритет по подразбиране. Не можете да намалите този приоритет. Ако искате да идентифицирате потребител със стойностите, съхранени в потребителски профил ACD или Запис
вместо стойностите, съхранени в профил за използване на отмяна, трябва ръчно да изтриете потребителския профил за отмяна на този потребител.

Това пренареждане прави следното:

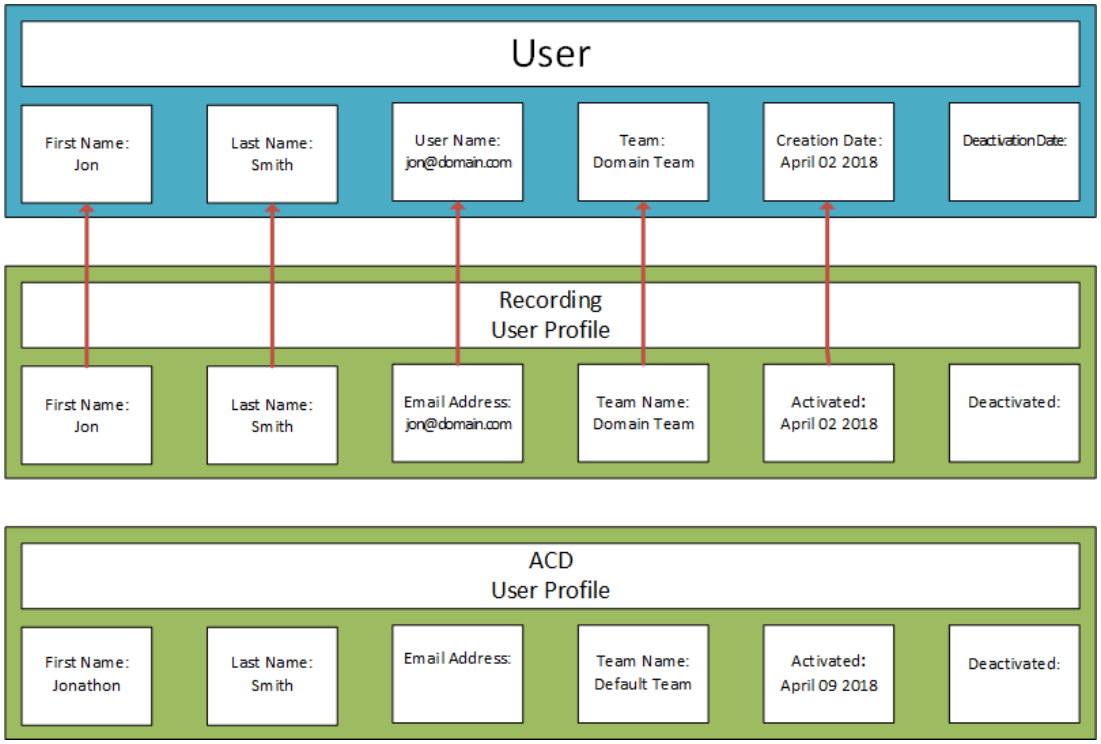
- Променя реда на потребителските профили в таблицата "Потребителски профили" на страницата "Потребители".
- Ако потребителят има два потребителски профила с различни стойности в което и да е поле, той може също да промени стойността Webex WFO да избере, за да идентифицира този потребител.

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Пренареждането на приоритета на потребителските профили засяга всеки потребител, който има тези потребителски профили. Задайте приоритета на потребителските профили веднъж, когато за първи път конфигурирате Webex WFO.

Пример за пренареждане на приоритета на потребителския профил

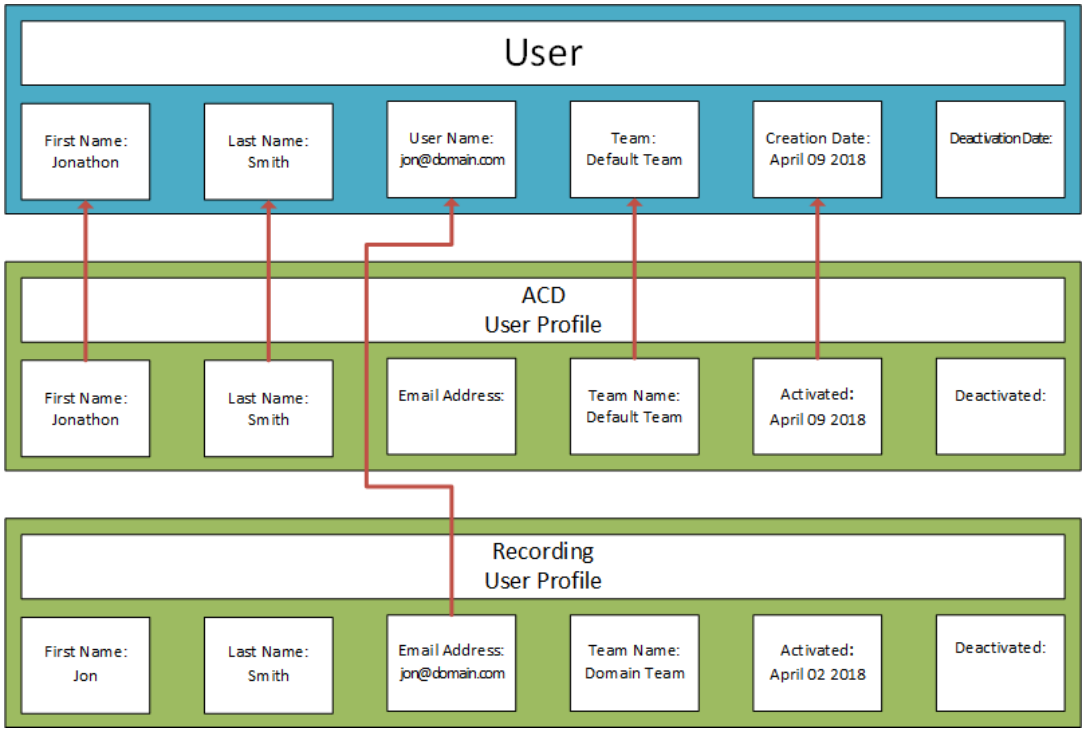
Следващите изображения показват как самоличността на потребителя Webex WFO се променя, когато приоритетът на потребителските профили на този потребител се пренареди.

В първото изображение потребителският профил Запис има по-висок приоритет от потребителския профил ACD, така че Webex WFO избира стойности за повечето полета от потребителския профил на запис.



Във второто изображение потребителските профили са пренаредени, така че потребителският профил ACD да има по-висок приоритет от потребителския профил за запис. Сега Webex WFO избира стойности за повечето полета от потребителския профил ACD. Това пренареждане променя собственото име, екипа и датата на създаване на потребителя.

Приоритетът на потребителските профили не влияе върху това коя стойност е избрана от полето Външен потребителски идентификатор, дори ако потребителят има както потребителски профил за запис, така и потребителски профил ACD. Webex WFO съпоставя ИД на външния потребител от потребителския профил за запис с входа в Windows на потребителя и съпоставя ИД на външния потребител от потребителския профил ACD с идентификатора ACD на потребителя.



Администриране на таблото за управление

Функцията за администриране на таблото ви позволява да контролирате кои табла да виждат потребителите въз основа на техните роли, докато вашият контактен център преминава от версия 10.4 към версия 11.0. По подразбиране всички потребители виждат класическото табло за управление, което съдържа същите джаджи, които са видели във версия 10.4. Когато преместите роля от класическия екран на таблото в екрана на изследователя на данни, потребителите с тази роля ще видят актуализирано табло, което съдържа новата версия на техните джаджи или конкретно табло, споделено и маркирано, за да бъде видимо за тази роля.

Свързани теми

- Конфигуриране на QM глобални настройки
- Актуализация на сигурността: TLS 1.1 и слабите SSL/TLS 1.2 шифри ще бъдат отхвърлени

Изтеглете инсталаторите на Smart Desktop и Webex WFO Data Server

Използвайте страницата Изтегляния, за да получите достъп до инсталаторите Webex WFO Smart Desktop и Webex WFO Data Server, налични за вашия клиент.

За да изтеглите инсталатор, който искате, щракнете върху връзката за него.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобално администриране > > изтегляния

Свалям	Описание
Webex WFO Сървър за данни, Webex WFO Интелигентен работен плот	Сървърът за данни (CalabrioONEDataServerSetup_ Инсталаторите <TenantName>.exe) и Smart Desktop (CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe) за този клиент. Тези инсталатори са конфигурирани да се свързват само с клиента, от който са изтеглени. В среди с множество клиенти това означава, че те не могат да бъдат изтеглени и прехвърлени на друг клиент. За повече информация относно инсталирането на Smart Desktop и Webex WFO Data Server вижте *Ръководството за инсталиране на Cloud Deployments* .

Свързани теми

- Конфигуриране на сървъра за данни
- Изтегляне на регистрационни файлове на сървъра за данни
- Наблюдение на състоянието на сървъра за данни
- Наблюдавайте агентите в реално време

Свързване на телефони с агенти, групи за запис и типове записи

След като синхронизирате устройства чрез сървъра за данни (вижте Конфигуриране на сървъра за данни), използвайте страницата Асоциации на устройства, за да свържете устройства от вашия ACD с Webex WFO потребители, групи за запис и типове записи.

Не можете да добавяте нови устройства на тази страница. За да добавите нови устройства, трябва да ги синхронизирате чрез сървъра за данни.

Предпоставки

- Устройствата са синхронизирани чрез сървъра за данни.
- Имате разрешението за конфигуриране на асоциации на устройства.
- Имате обхват върху цялата организация на вашия контактен център.
- За да свържете агент с множество устройства, трябва да имате Cisco UCCE версия 12 или 12.5 като ACD и устройствата трябва да споделят един и същ ред ACD (DN). Необходима е допълнителна конфигурация в рамките на Cisco ACD.

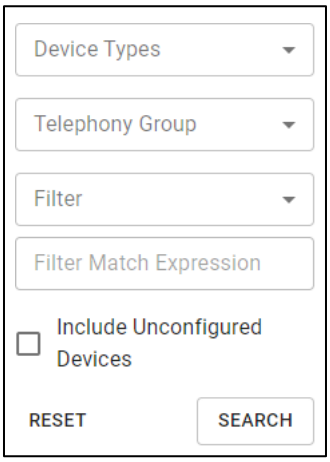
Местоположение на страницата

Управление на приложения > QM > QM Конфигурация > асоциации на устройства

Процедури

Търсене на устройство

- Използвайте менюто за търсене, за да намерите устройства, чиито асоциации искате да конфигурирате или редактирате. Можете да използвате заместващия символ със звездичка (*) в полето **Филтър на съвпадение на израза** , за да представите произволен брой знаци.



Свързване на агент с множество устройства

1. След като намерите устройствата (вижте Търсене на устройство), изберете агента от **падащото меню Агент** и за двете устройства.
2. Кликнете върху **Запазване**.

Групово редактиране на асоциации на устройства

Можете да редактирате асоциациите само на съществуващи устройства. Не можете да добавяте нови устройства чрез импортиране на CSV.

1. Щракнете върху иконата за опции (три точки) и изберете **Експортиране на устройства**. Файл CSV се изтегля на вашето устройство.
2. Редактирайте файла CSV, за да свържете устройствата с потребители, групи за запис и типове записи по желание.

   БЕЛЕЖКА
   За да свържете устройство с агент, трябва да се попълни поне едно от следните полета:

   - Потребителско име
   - Име на домейн
   - Фамилно име
   - Собствено име

   За да прекъснете връзката между устройство с агент, изтрийте стойностите и в четирите полета.
3. Щракнете върху иконата за опции и изберете **Импортиране на устройства**.
4. Импортирайте файла CSV.
5. Кликнете върху **Запазване**.

Таблицата по-долу описва кои полета в експортирания файл CSV можете и кои не можете да редактирате, за да свържете устройства.

Поле	Редактиране?	Описание
Име на устройството	Н	Името на устройството във вашата среда за разговори.
Тип устройство	Н	Типът на устройството във вашата среда за разговори.
Вътрешни номера	Н	Разширението, свързано с устройството във вашата среда за разговори.
VirtualDeviceName	Н	Нефизическото устройство, свързано с физическо записано устройство във вашата среда за запис.
Телефония Група	Н	Телефонната група, свързана с устройството във вашата среда за разговори.

Поле	Редактиране?	Описание
DisplayID	Н	ИД на устройството във вашата среда за разговори.
IsRecordingTones	Y	Ако е TRUE, устройството използва тонове за запис (не се среща).
Потребителско име	Y	Потребителското име (имейл адресът) на потребителя Webex WFO, който е свързан с устройството. Това поле е задължително.
Име на домейн	Y	Входът в Windows на потребителя, свързан с устройството. Това поле не е задължително.
Фамилно име	Y	Фамилното име на потребителя, свързан с устройството. Това поле не е задължително.
Собствено име	Y	Първото име на потребителя, свързан с устройството. Това поле не е задължително.
МониторСървър	Y	Не се използва.
ЗаписваneКлъстер	Y	Групата за запис, свързана с устройството. Тази стойност не е чувствителна към малки и големи букви. Групата за запис трябва вече да съществува в Webex WFO.
Тип запис	Y	Типът на запис, свързан с устройството. Следните са позволени стойности за това поле: ▪ Известие за събитие ▪ Запис на множество регистрации ▪ Мрежов запис ▪ Няма ▪ Помирение ▪ Конференция в една стъпка

Свързани теми

- Конфигуриране на сървъра за данни – синхронизиране на устройства в Webex WFO.

Конфигурирайте Extension Mobility за Cisco мрежов запис

Webex WFO поддържа два начина за конфигуриране на Extension Mobility (EM) за Cisco мрежов запис. Термините, използвани в тази тема, са тези, използвани в настоящия продукт. Използваните термини може да се различават в зависимост от версията на вашия продукт. Когато конфигурирате агенти за Extension Mobility, имайте предвид, че ако потребителят е в телефонно обаждане, когато излезе от устройство, записът ще спре.

Стандарт Extension Mobility

Това е оригиналният начин за конфигуриране на EM в Webex WFO. Работи за единични клъстерни системи и е препоръчителният начин за конфигуриране на EM за тези среди.

Конфигурация на асоциации на устройства

Конфигурация на потребителския профил

- Свързване на потребител с потребителския профил в Contact Devices (Контактни устройства)
- Не конфигурирайте група за запис за потребителския профил
- Не е необходимо потребителският профил да бъде свързан с потребителя JTAPI в Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)

Конфигурация на устройството

- Свържете устройствата с хотелски агент по подразбиране или ги оставете несвързани с никой потребител
- Конфигуриране на група за запис и тип запис (мрежа) за устройството
- Устройството трябва да е свързано с потребителя JTAPI в Unified CM

Как работи

Откриването на EM влизане и излизане зависи от набора от разширения, които се променят на устройството. Това означава, че Webex WFO има две изисквания за конфигурациите на разширенията на потребителския профил:

- Наборът от разширения в потребителския профил трябва еднозначно да идентифицира този потребителски профил
- Наборът от разширения в потребителския профил трябва да е различен от разширенията, конфигурирани за всяко устройство, в което потребителският профил може да влезе

Когато профил Extension Mobility влезе или излезе от устройство, наборът от разширения на това устройство се променя. По този начин се откриват влизания и излизания, а също така и начинът, по който Webex WFO определя кой потребителски профил (ако има такъв) е влязъл в устройството. Всеки път, когато наборът от разширения се промени на устройство, Webex WFO проверява

Вижте дали наборът от разширения съвпада с потребителски профил, известен с Webex WFO. Ако това е така, Webex WFO свързва потребителя в потребителския профил с устройството. Ако наборът от разширения на устройството не съвпада с нито един потребителски профил и в момента има потребителски профил, влязъл в него, тогава Webex WFO премахва свързването на потребителския профил с устройството

Extension Mobility Кръстосан клъстер

Този стил на конфигуриране на EM е въведен, за да поддържа функцията Cisco's Extension Mobility Cross-Cluster (EMCC). За да използвате функцията EMCC, е необходима значителна конфигурация във всеки от клъстерите Unified CM. Това не е разгледано тук. Вижте *Ръководството за конфигуриране на функции за Cisco Unified CM* за вашата версия за информация относно конфигурирането на EMCC.

ЗАБЕЛЕЖКА Контролите за запис на телефонна услуга IP не се поддържат във функцията Cisco's EMCC.

Конфигурация на асоциации на устройства

Конфигурация на потребителски профил за потребителски профили, които влизат в телефони, разположени в други клъстери

- Свързване на потребител с потребителския профил в Contact Devices (Контактни устройства)
- Конфигуриране на потребителски профил с група за запис и тип запис (мрежа)
- Потребителският профил трябва да бъде свързан с потребителя JTAPI

в Unified CM Device Configuration за устройства, на които потребителските

профили от този клъстер ще влизат

- Свържете устройствата с хотелски агент по подразбиране или ги оставете несвързани с никой потребител
- Конфигуриране на група за запис и тип запис (мрежа) за устройството
- Устройството трябва да е свързано с потребителя JTAPI в Unified CM

Как работи

Подобно на стандартната конфигурация, правилното откриване на EM влизане и излизане зависи от текущия набор от разширения на устройството. Прилагат се същите изисквания за конфигурация:

- Наборът от разширения в потребителския профил трябва еднозначно да идентифицира този потребителски профил.
- Наборът от разширения в потребителския профил трябва да е различен от разширенията, конфигурирани за всяко устройство, в което потребителският профил може да влезе.

Влизане в Home клъстерно устройство

- Когато потребителски профил влезе в устройство в неговия клъстер Home (както в същия клъстер Unified CM, на който е конфигуриран потребителският профил), EM работи по същия начин, както в стандартната конфигурация.

- Разговорите се записват с помощта на групата за запис, конфигурирана на устройството, в което е влязъл профилът.

Влизане в отдалечено клъстерно устройство

> ЗАБЕЛЕЖКА : Вграденият мост (BIB) трябва да бъде активиран в клъстера за посещение в параметрите на услугата callManager, преди да бъде конфигуриран EMCC.

- Когато потребителски профил влезе в устройство, което е на отдалечен клъстер (като в клъстер Unified CM, различен от този, на който е конфигуриран потребителският профил), клъстерът Home Unified CM създава временно фантомно устройство за посещение.
- Услугата Cisco CTI открива създаването на това устройство. Когато фантомното устройство влезе в експлоатация, Webex WFO проверява набора от разширения, за да види дали съвпада с потребителски профил, който има потребител и група за запис, свързани с него.
- Ако това е така, CTI регистрира фантомното устройство за запис с потребителя и групата за запис, конфигурирани в съответстващия потребителски профил.
- Когато потребителският профил излезе от отдалеченото устройство, клъстерът Home Unified CM премахва фантомното устройство, а услугата Cisco CTI го изхвърля.

Свързани теми

- Свързване на телефони с агенти, групи за запис и типове записи – Научете как да свързвате устройства от вашия ACD с Webex WFO потребители, групи за запис и типове записи.

Научете повече за Webex WFO с TIP

С TIP потребителите получават навременна контекстуална помощ въз основа на техните нужди. Това съдържание се намира в приложението, като дава на потребителите съветите, от които се нуждаят, когато имат нужда от него. Използвайте TIP, за да улесните включването.

Информацията в TIP варира в зависимост от разрешенията Webex WFO, които имате. Агентите не виждат толкова съдържание, колкото администраторите.

TIP не може да бъде изключен за отделни потребители или роли.

Предпоставки

- Вашата организация използва Webex WFO Cloud.

Местоположение на страницата

Всички страници > икона със звезда (долен десен ъгъл на страницата)

Процедури

Достъп до СЪВЕТ

- Кликнете върху иконата със звезда (долния десен ъгъл на страницата). TIP се отваря.

За да направите това	Отидете в този раздел в TIP
Направете ориентационна обиколка	Начални стъпки Този раздел е предназначен за хора, които са нови в Webex WFO. Обиколките варират в зависимост от страницата и са обвързани с разрешенията на потребителите. Ориентационните обиколки са достъпни на няколко езика въз основа на настройките на браузъра на потребителя. Вижте "Локализация и поддържани езици" в *Webex WFO Ръководство за инсталиране на облачни* внедрявания за списък с налични езици.

Как се синхронизират данните между ACD и Webex WFO

Webex WFO може да синхронизира данни с някои ACD. За информация за синхронизация на конкретни ACD вижте ръководството за интеграция за това ACD. Услугата за синхронизиране автоматично извлича следната информация от ACD и я зарежда в Webex WFO:

- Служители
- Екипи
- Взаимоотношения между агенти и екипи
- Опашки за обслужване

След като тази информация бъде заредена в Webex WFO, можете да конфигурирате Webex WFO да генерира прогнози и графици за опашки за услуги.

ЗАБЕЛЕЖКА Когато ACD синхронизира нови данни, като например нови агенти или екипи, и вече сте влезли, не можете да ги видите. Вашият обхват се определя, когато влезете. Тъй като тези екипи и потребители бяха
създадени, след като сте влезли, няма да имате обхват върху тях, докато не излезете и след
това не влезете отново.

ЗАБЕЛЕЖКА Всички екипи, агенти, релации или опашки за услуги, които създавате в Webex WFO, не се синхронизират обратно с ACD. Те се поддържат само в Webex WFO.

Как данните на агента се синхронизират между ACD и Webex WFO

Webex WFO приема, че всеки потребител, импортиран от ACD в Webex WFO, е агент. В резултат на това той създава потребителски запис и потребителски профил и присвоява ролята на агент на потребителя. Някои ACD могат да присвоят ролята на супервайзор на потребителите и тази роля се присвоява на потребителя в Webex WFO.

Когато някой промени потребителски данни в ACD, услугата за синхронизиране ги открива и прави няколко промени в Webex WFO. Таблицата по-долу обобщава тези промени.

Промяна в ACD	Произтичаща от промяната в Webex WFO
Добавен е нов агент	Добавен е нов агент. По-конкретно, услугата Sync: ▪ Прилага името и фамилията на агента ACD към името и фамилията на агента Webex WFO. ▪ Прилага идентификатора за вход ACD към Webex WFO ИД на служител и ACD ИД. Можете да промените идентификационния номер на служителя, но не и ACD. Промяната на идентификационния номер на служител няма ефект върху идентификатора за вход ACD. ▪ Задава началните дати Webex WFO за фирмата и отдела на текущата дата. ▪ Присвоява съответния екип на агента като екип на агента. ЗАБЕЛЕЖКА Ако ACD няма екип, присвоен на агента, можете ръчно да присвоите екип на агента в Webex WFO.
Собственото или фамилното име на агента е собственото или фамилното име на агента е променено. Промени	
Агентът е изтрит	Състоянието на агента е зададено на Неактивен.

Как се синхронизират екипните данни между ACD и Webex WFO

Когато данните за екипа се променят в ACD, услугата Sync ги открива и прави няколко промени в Webex WFO. Таблицата по-долу обобщава тези промени.

Промяна в ACD	Произтичаща от промяната в Webex WFO
Добавен е нов екип	Добавя се нов отбор със същото име. Прави всеки агент, който е член на екипа в ACD, член на екипа в Webex WFO.
Името на отбора е променено	Името на отбора е променено.
Към екипа е добавен нов агент	Към екипа се добавя нов агент.
Екипът е сменен	Без промяна.
Агентът е изваден от екип	Без промяна.

Можете да създавате нови екипи в Webex WFO и да им назначавате агенти, но тези нови екипи не се синхронизират обратно с ACD.

Агентът може да принадлежи само към един отбор. Ако преместите агент от един екип в друг в Webex WFO, не засягате присвояването на екипа на този агент в ACD.

Синхронизиране на данни от опашката за услуги

Когато данните от опашката на услугата се променят в ACD, услугата Sync ги открива и прави няколко промени в Webex WFO. Таблицата по-долу обобщава тези промени.

Промяна в ACD	Произтичаща от промяната в Webex WFO
Добавена е нова опашка за услуги	Добавена е нова опашка за услуги. По-конкретно, услугата Sync прави Следните: ▪ Прилага името на опашката за услуги ACD към описанието на опашката на услугата Webex WFO ▪ Прилага ИД на опашката на услугата ACD към ИД на опашката на услугата Webex WFO ▪ Дава на новата опашка за услуги тип опашка за услуги интерактивен/гласов

Промяна в ACD	Получена промяна в Webex WFO
	Добавено е ново картографиране на уменията. По-конкретно, услугата Sync прави следното: ▪ Прилага името на опашката на услугата ACD към името на съпоставяне на умения Webex WFO ▪ Прилага идентификатора на опашката за услуги ACD към номера на съпоставяне на уменията Webex WFO Създава съпоставяне едно към едно между картографирането на уменията ACD и картографирането на уменията Webex WFO.
Името на опашката за услуги е променено	▪ Прилага новото име на опашката за услуги ACD към описанието (име) на опашката на услугата Webex WFO ▪ Прилага новото име на опашката за услуги ACD към името на съпоставянето на уменията Webex WFO
Опашката за услуги е изтрита	Без промяна.

Конфигуриране на метод за удостоверяване

Използвайте страницата Удостоверяване, за да изберете и конфигурирате метод за удостоверяване, за да потвърдите самоличността на всеки, който иска да се свърже с Webex WFO. Webex WFO поддържа три метода за удостоверяване: по подразбиране Webex WFO удостоверяване, SAML удостоверяване и Active Directory удостоверяване. На страницата Удостоверяване можете да конфигурирате и разрешите метода за удостоверяване по подразбиране (вижте Разрешаване на удостоверяване по подразбиране и метода за удостоверяване SAML (вижте Конфигуриране на удостоверяване SAML). Можете да разрешите и конфигурирате метода за удостоверяване Active Directory само за локални внедрявания на Webex WFO на страницата Active Directory Конфигурация, намираща се под Управление на приложения > Глобално > Конфигурация на системата > Active Directory Конфигурация (вижте Свързване към Active Directory сървър).

> ЗАБЕЛЕЖКА Както системният администратор, така и администраторът на клиента могат да конфигурират SAML удостоверяване за конкретен клиент. Ако и двамата администратори конфигурират ниво клиент SAML
> Удостоверяване за конкретен клиент, Webex WFO използва най-новата конфигурация.
> Ако системният администратор разреши удостоверяване SAML в цялата система, настройките за удостоверяване SAML на ниво клиент се отменяват.

Webex WFO позволява удостоверяване в смесен режим. Това означава, че можете да активирате няколко метода за удостоверяване на потребителя едновременно.

Предпоставки

Трябва да имате разрешения за клиент, за да конфигурирате и разрешите удостоверяването.

Преди да конфигурирате SAML удостоверяване, конфигурирайте доставчик на самоличност (IdP), който поддържа SAML 2.0 (вижте Конфигуриране на доставчици на самоличности. Когато конфигурирате IdP, уверете се, че сте записали ИД на издателя, URL адреса за еднократно влизане и сертификата за доставчик на самоличност и след това съхранявате тези данни на лесно достъпно място. Използвате тази информация, когато конфигурирате удостоверяване SAML.

> ЗАБЕЛЕЖКА Изберете и конфигурирайте Okta или Active Directory Federation Services (ADFS) като доставчик на самоличност, за да удостоверите потребителските имена и пароли за Webex WFO (доставчика на услуги).

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобално > администриране > удостоверяване

Процедури

Можете да използвате страницата Удостоверяване, за да активирате/деактивирате удостоверяването Webex WFO или да активирате/деактивирате и конфигурирате SAML удостоверяване.

Активиране на удостоверяване

Webex WFO удостоверяването е активирано по подразбиране.

1. Изберете метода за удостоверяване, който искате да активирате.
   С Webex WFO можете да активирате няколко метода за удостоверяване на потребителите едновременно.
2. Кликнете върху **Запазване**.

Деактивиране на удостоверяването

1. Изберете метода за удостоверяване, който искате да забраните.
   Един метод за удостоверяване трябва да бъде активиран, преди да можете да щракнете върху **Запазване**. За да забраните удостоверяването **Webex WFO, първо трябва да изберете** SAML Удостоверяване **.**
2. Кликнете върху **Запазване**.

Конфигурирайте удостоверяването SAML с помощта на Okta като IdP

Преди да извършите тази процедура, проверете дали сте конфигурирали Okta като IdP. Вижте Конфигуриране на Okta .

1. Изберете **Активиране на SAML удостоверяване**.
2. В секцията **Доставчик** на самоличност използвайте данните, които сте събрали, когато сте конфигурирали Okta като ваш IDP, за да конфигурирате следните полета.

a. Въведете уникално име за тази конфигурация на IdP в полето **NAME** .

b. Въведете идентификационния номер на издателя. Поставете URL адреса от полето **Издател** на доставчик на самоличност в Okta.

c. Въведете АДРЕСА **ЗА ЕДНОКРАТНО ВЛИЗАНЕ**. Поставете URL адреса от полето **URL адрес за еднократно влизане** на доставчика на самоличност в Okta.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Този URL адрес се предоставя от IDP и не е същият като URL адреса за еднократно влизане, предоставен от Webex WFO в **Доставчик** на услуги.

d. Импортирайте сертификата ДОСТАВЧИК НА САМОЛИЧНОСТ.

- Щракнете върху **Импортиране** на сертификата, който сте изтеглили от полето **Сертификат** X.509 в Okta.
- (По избор) Щракнете върху **Експортиране** , за да експортирате съществуващ сертификат.
- (По избор) Щракнете върху **Преглед на подробности** , за да видите подробностите за сертификата.

3. (По избор) В секцията Доставчик на услуги следните стъпки не са задължителни. Okta не изисква сертификат за доставчик на услуги или частен ключ.

> ЗАБЕЛЕЖКА# Webex WFO е доставчикът на услуги, а URL адресът за удостоверяване, ИД на обект и URL адресът за еднократно влизане са полета само за четене.

a. Изберете **Използване на име на клиента в ИД** на обект, за да предложите името на клиента към името на публичния хост на клиента в ИД на обекта.

b. Изберете **алгоритъма** за подписSAML.

c. Изберете **алгоритъма** за дайджест SAML.

d. (По избор) За да се откажете от подписването на токена SAML, изчистете отметката от **квадратчето Подписване на отговор SAML** .

e. Импортирайте **СЕРТИФИКАТА** ЗА ДОСТАВЧИК НА УСЛУГИ. Можете да използвате глобалния сертификат по подразбиране, предоставен от Webex WFO (само за внедрявания в облака) или да качите самоуправляващ се сертификат и частен ключ. Вижте Управление на сертификати на доставчици на услуги за Webex WFO.

f.
- Импортиране — Отидете до сертификата за самоуправляващ се доставчик на услуги, който искате да импортирате в Webex WFO.
- Експортиране — Експортира текущия ви сертификат за доставчик на услуги.
- Преглед на подробности — Показва подробностите за сертификата на текущия доставчик на услуги: издател, тема, начална дата и крайна дата.

- Експортиране на метаданни — Експортира метаданните за текущата услуга.

g. Импортирайте ЧАСТНИЯ **КЛЮЧ**. Частният ключ за сертификат за самоуправляващ се доставчик на услуги. Вижте Управление на сертификати на доставчици на услуги за Webex WFO.

4. Кликнете върху **Запазване**.

Конфигурирайте SAML удостоверяване с помощта на ADFS като IdP

Преди да извършите тази процедура, проверете дали сте конфигурирали ADFS като IdP. Вижте Конфигуриране на ADFS .

1. Изберете **Активиране на SAML удостоверяване**.
2. В секцията Доставчик на самоличност използвайте данните, които сте събрали, когато сте конфигурирали ADFS като ваш IDP, за да конфигурирате следните полета.

   a. Въведете уникално име за тази конфигурация на IdP в полето **NAME** .

   b. Въведете идентификационния номер на издателя. Обикновено това е структурирано по следния начин: https://<Active Име на домейн на директория>/adfs/services/trust

   c. Въведете АДРЕСА **ЗА ЕДНОКРАТНО ВЛИЗАНЕ**. Обикновено това е структурирано по следния начин: https://<Active Име на домейн на директория>/adfs/ls

   > ЗАБЕЛЕЖКА : Този URL адрес се предоставя от IDP и не е същият като URL адреса за еднократно влизане, предоставен от Webex WFO в **Доставчик** на услуги.

   d. Импортирайте сертификата ДОСТАВЧИК НА САМОЛИЧНОСТ.

      - Под Сертификат за доставчик на самоличност щракнете **върху Импортиране**.
      - Придвижете се до сертификата на доставчика на самоличности, който сте експортирали, когато сте конфигурирали ADFS, и след това го изберете.
      - Кликнете върху **Отвори**.
      - (По избор) Щракнете върху **Експортиране** , за да експортирате съществуващ сертификат.
      - (По избор) Щракнете върху **Преглед на подробности** , за да видите подробностите за сертификата.

3. В секцията Доставчик на услуги изпълнете следните стъпки:

   > ЗАБЕЛЕЖКА# Webex WFO е доставчикът на услуги, а URL адресът за удостоверяване, ИД на обект и URL адресът за еднократно влизане са полета само за четене.

a. (По избор) Изберете **Използване на име на клиента в ИД** на обект, за да предложите името на клиента към името на публичния хост на клиента в ИД на обекта.

b. Изберете **алгоритъма** за подписSAML.

c. Изберете **алгоритъма** за дайджест SAML.

d. (По избор) За да се откажете от подписването на токена SAML, изчистете отметката от **квадратчето Подписване на отговор SAML** .

e. Импортирайте **СЕРТИФИКАТА** ЗА ДОСТАВЧИК НА УСЛУГИ. Можете да използвате глобалния сертификат по подразбиране, предоставен от Webex WFO (само за внедрявания в облака) или да качите самоуправляващ се сертификат и частен ключ. Вижте Управление на сертификати на доставчици на услуги за Webex WFO.

   - Импортиране — Отидете до самоуправляващия се сертификат за доставчик на услуги, който искате да импортирате в Webex WFO.
   - Експортиране — Експортира текущия ви сертификат за доставчик на услуги.
   - Преглед на подробности — Показва подробностите за сертификата на текущия доставчик на услуги: издател, тема, начална дата и крайна дата.
   - Експортиране на метаданни — Експортира метаданните за текущата услуга.

f. Импортирайте ЧАСТНИЯ **КЛЮЧ**. Частният ключ за сертификат за самоуправляващ се доставчик на услуги. Вижте Управление на сертификати на доставчици на услуги за Webex WFO.

1. Кликнете върху **Запазване**.

Активиране на удостоверяване по подразбиране

По подразбиране удостоверяването на потребителя и паролите се управляват с помощта на Webex WFO. В системи, които се синхронизират с ACD, потребителите се създават и управляват в ACD, въпреки че все още можете да създавате потребители в Webex WFO (вижте Управление на потребителите).

> ЗАБЕЛЕЖКА Администраторите на клиенти, които са добавени от системен администратор, винаги могат да влязат с идентификационните си данни Webex WFO. Това е вярно, дори ако Webex WFO удостоверяването е деактивирано и
> Активирана е друга форма на удостоверяване (SAML или Active Directory).

За системните администратори този избор е само за четене.

Активиране на удостоверяване Webex WFO

1. Изберете **Активиране на Webex WFO удостоверяване**.
2. Кликнете върху **Запазване**.

Конфигуриране на SAML удостоверяване

Удостоверяването на езика за маркиране на твърдения за защита (SAML) ви позволява да използвате общи външни доставчици на самоличност (IdP) за удостоверяване на потребителски имена и пароли за Webex WFO (доставчика на услуги или SP). Този метод за удостоверяване на потребителя и управление на пароли обикновено се нарича еднократна идентификация (SSO).

Ако използвате SAML и искате да позволите на вашите агенти да имат достъп до графиците си извън работата чрез календар на трета страна, като например Microsoft Outlook, Google Календар или Apple Calendar, поставете отметка в квадратчето "iCal Sync with SSO" на страницата Глобални настройки за WFM (вижте Конфигуриране на настройки WFM в цялата система). За повече информация как да конфигурирате Webex WFO, така че агентите да имат достъп до графиците си извън работата, когато SAML е активиран, вижте Преглед на графика в друго приложение за календар.

> ЗАБЕЛЕЖКА Администраторите на клиенти, които са добавени от системен администратор, винаги могат да влязат с идентификационните си данни Webex WFO. Това е вярно, дори ако Webex WFO удостоверяването е деактивирано и
> Активирана е друга форма на удостоверяване (SAML или Active Directory).

Конфигуриране на доставчици на самоличност

Webex WFO се интегрира с всички IdP, които поддържат SAML 2.0 удостоверяване. Следните общи параметри се прилагат при конфигуриране на твърдението SAML в IdP.

За повече информация относно конфигурирането на конкретни IdP вижте Конфигуриране на Okta и Конфигуриране на ADFS

Компонент за твърдение	Конфигурация
Атрибути	IdP трябва да изпрати потвърждение, съдържащо имейл адреса на вашите потребители като атрибут. Този имейл адрес трябва да съвпада с адреса, използван за удостоверяване Webex WFO. ПРИМЕР Конкретното име на имейл атрибута зависи от IdP, който използвате. По-долу са посочени примери: ▪ Имейл адрес ▪ Имейл ▪ поща ▪ User.email
Подписи	Твърдението SAML трябва да бъде подписано. Твърденията могат да бъдат подписани с Следните алгоритми:

Компонент за твърдение	Конфигурация
	▪ RSA-SHA1 ▪ RSA-SHA256
Ключови размери	Криптираните твърдения се поддържат само с максимален размер на ключа от 128 бита.

Webex WFO може да се интегрира както с SP, така и с инициран от IdP SAML, в зависимост от IdP, който използвате.

IdP	Поддържа SP-инициран SAML	Поддържа инициран от IDP SAML
Окта	Да	Да
ADFS	Да	Да
Лазурен	Не	Да
Други IdP	Варира	Варира

ЗАБЕЛЕЖКА За инициран от IdP SAML с помощта на Azure AD полето Вход при URL адрес в приложението в Azure AD трябва да е празно.

Конфигуриране на Okta

НАЙ-ДОБРИ ПРАКТИКИ

Преди да конфигурирате Okta, съберете следната информация от секцията Доставчик на услуги на страницата Удостоверяване в Webex WFO и я съхранете на лесно достъпно място:

- URL адрес за еднократно влизане
- ИД на обекта

По-долу е даден преглед на това как да конфигурирате Okta като ваш IdP:

1. Създайте приложение Okta.
2. Конфигурирайте приложението Okta.
3. Съберете информация за приложението Okta.
4. Конфигурирайте Okta като IdP в Webex WFO.

Създаване на приложение в Okta

1. Влезте в Okta.

ЗАБЕЛЕЖКА : Трябва да сте супер администратор в Okta, за да създадете и конфигурирате приложение.

2. Отидете до Приложения > приложения.
3. Щракнете върху **Добавяне на приложение**.
4. Кликнете върху **Създаване на ново приложение**.
5. В диалоговия прозорец Създаване на нова интеграция на приложение конфигурирайте полетата, както следва.

Поле	Конфигурация
Платформа	Изберете **Web**.
Метод за влизане	Изберете **SAML 2.0**.

Конфигурирайте приложението Okta

1. В Общи настройки Tab конфигурирайте полетата, както следва.

Поле	Конфигурация
Име на приложението	Въведете уникално име за Webex WFO.
Лого на приложението	(По избор) Качете изображение, за да идентифицирате Webex WFO в Okta.
Видимост на приложението	(По избор) Ограничете кой може да вижда изображението в Okta.

2. Кликнете върху **Напред**.
3. В Конфигуриране SAML Tab, конфигурирайте полетата, както следва.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако разширените настройки са скрити, щракнете върху **Показване на разширени настройки**.

Поле	Конфигурация
Общи	
URL адрес за еднократно влизане	Копирайте и поставете този URL адрес от страницата за удостоверяване в

Поле	Конфигурация
	Webex WFO. URL адресът се намира в полето URL адрес за еднократно влизане в секцията Доставчик на услуги. Оставете **Използване на това за URL адрес на получател и целеви URL адрес** Избрано е квадратче за отметка (по подразбиране).
Аудитория URI (ИД на SP обект)	Копирайте и поставете този идентификатор от страницата Удостоверяване в Webex WFO. URL адресът се намира в полето ИД на обект в секцията Доставчик на услуги.
Формат на идентификационния номер на името	Изберете **EmailAddress**.
Потребителско име на приложението	
	Изберете
Имейл. Отговор	Изберете
Подписан. Подпис за твърдение	
	Изберете
Подписан.	
Алгоритъм за подпис	Изберете **RSA-SHA1** или **RSA-SHA256**.
Алгоритъм за дайджест	Изберете **RSA-SHA1** или **RSA-SHA256**.
Криптиране на твърдения	Изберете **Некриптиран**.
Активиране на еднократно излизане	Оставете **приложението Разрешаване, за да започнете проверка за еднократно излизане** полето е изчистено (по подразбиране).
Контекстен клас за удостоверяване	Изберете **PasswordProtectedTransport**.
Удостоверява не на силата на честта	Изберете **Да**.
SAML Идентификационен номер на издателя	Оставете празно.

Поле	Конфигурация
Име	Въведете уникално име.
Формат на името	Изберете **Неопределено**.
Стойност	Изберете **user.email**.

ЗАБЕЛЕЖКА Не е необходимо да конфигурирате никакви атрибути в секцията Групови оператори на атрибути.

4. Кликнете върху **Напред**.
5. В Обратна връзка Tab изберете опцията Обратна връзка, която е подходяща за използването на Okta от вашата компания.

ЗАБЕЛЕЖКА : Вашият избор не влияе върху способността на Webex WFO да използва Okta като IdP.

6. Щракнете върху **Готово**.

Съберете информация за Webex WFO от приложението Okta

1. Отидете до Приложения > приложения и след това щракнете върху приложението Okta за Webex WFO.
2. Изберете **Вход** Tab.
3. Щракнете върху **Преглед на инструкциите** за настройка.
4. Съберете информация за приложението Okta от следните полета:

Поле	Инструкции
URL адрес за еднократно влизане на доставчик на самоличност	Копирайте URL адреса и го съхранете на лесно достъпно място.
Издател на доставчик на самоличност	Копирайте URL адреса и го съхранете на лесно достъпно място.
X.509 Сертификат	Изтеглете сертификата и го съхранете в лесен за достъп място.

5. Вижте Конфигуриране на метод за удостоверяване, за да конфигурирате доставчик на самоличност на Okta с Webex WFO и да активирате удостоверяване SAML.

Конфигуриране на ADFS

По-долу е даден общ преглед на това как да конфигурирате еднократна идентификация за Active Directory услуги за федерация (AD FS):

1. Конфигурирайте доверието на доверяващата страна за вашия доставчик на самоличност.
2. Конфигурирайте правилото LDAP заявка за имейл за доверието Webex WFO.
3. Конфигурирайте правилото за преобразуване на входящи заявки за доверието Webex WFO.
4. Конфигурирайте защитения алгоритъм за хеширане и импортирайте сертификата на вашия доставчик на услуги.
5. Експортирайте сертификата си за доставчик на самоличност.
6. Конфигурирайте доставчик на самоличност на ADFS с Webex WFO и активирайте удостоверяване SAML.

Конфигуриране на доверието на доверяващата страна за вашия доставчик на самоличност

Конфигурирането на доверието на доверяващата страна за вашия доставчик на

самоличност е многоетапна процедура. Първо започнете съветника за доверие

на доверяващата страна за добавяне.

1. Отворете конзолата за управление на Windows Server AD FS.
2. Разгънете папката **"Взаимоотношения** на доверие".
3. Щракнете с десния бутон върху папката Доверие на доверяващата страна и след това щракнете върху **Добавяне на доверие** на доверяващата страна, за да стартирате съветника за добавяне на доверие на доверяващата страна.
4. Кликнете върху **Старт**.

След това конфигурирайте доверието на доверяващата страна със съветника за добавяне на доверие на доверяващата страна.

1. Изберете **Въвеждане на данни за доверяващата страна ръчно**, след което щракнете върху **Напред**.
2. Въведете "Webex WFO" в полето **Показвано** име и след това щракнете върху **Напред**.
3. Изберете **профил** на AD FS и след това щракнете върху **Напред**.
4. Щракнете върху **Напред** на **стъпката Конфигуриране на сертификат** . Не е необходимо да посочвате незадължителен сертификат за шифроване на токени.
5. Поставете отметка в квадратчето **Разрешаване на поддръжката за протокола** SAML 2.0 WebSSO, въведете URL адреса за еднократно влизане (намира се под **Доставчик** на услуги на страницата Удостоверяване) и след това щракнете върху **Напред**.
6. Въведете ИД на обекта (намира се под **Доставчик** на услуги на страницата Удостоверяване) в полето Идентификатор на доверие на доверяващата страна на доверяващата страна, щракнете върху **Добавяне** и след това щракнете върху **Напред**.
7. Изберете **Разрешаване на всички потребители да имат достъп до тази доверяваща страна**, след което щракнете върху **Напред**.

8. Щракнете върху **Напред** на стъпката **Готови за добавяне на доверие** , за да завършите конфигурацията и да добавите доверието на доверяващата страна.

9. Поставете отметка в квадратчето Отваряне **на диалоговия прозорец Редактиране на правилата за претенции за това доверие на доверяващата страна, когато съветникът се** затвори, след което щракнете върху **Затвори**. Прозорецът Редактиране на правилата за искове се отваря автоматично.

Конфигурирайте правилото за искане LDAP имейл за доверието Webex WFO

1. Кликнете върху **Добавяне на правило...** в **Правила** за преобразуване на издаванеTab в прозореца Редактиране на правила за претенции.
2. Изберете **Изпращане на LDAP атрибути като искове** от **падащия списък Шаблон** за правило за заявка, след което щракнете върху **Напред**.
3. Въведете "LDAP имейл адрес" в полето Име на правилото за искане.
4. Изберете **Active Directory** от падащия списък **Хранилище** за атрибути.
5. Изберете **Имейл адреси** от **падащия списък LDAP Атрибут** .
6. Изберете **Имейл адрес** от падащия **списък Тип** изходяща претенция.
7. Кликнете върху **Готово** , за да завършите конфигурирането на това правило за заявка и да добавите правилото за преобразуване на входящи заявки.

Конфигурирайте правилото за преобразуване на входящи заявки за доверието Webex WFO

1. Кликнете върху **Добавяне на правило...** в **Правила** за преобразуване на издаванеTab в прозореца Редактиране на правилата за претенции.
2. Изберете **Трансформиране на входящо искане** от **падащия списък Шаблон** за правило за иск и след това щракнете върху **Напред**.
3. Въведете "Трансформиране на имейл адрес" в полето Име на правилото за искане.
4. Изберете **Имейл адрес** от падащия списък **Входящ тип** претенция.
5. Изберете **ИД** на име от **падащия списък Тип** изходяща заявка.
6. Изберете **Преходен идентификатор** от **падащия списък Формат** на ИД на изходящо име.
7. Изберете **Преминаване през всички стойности** на заявките.
8. Щракнете върху **Готово** , за да завършите конфигурирането на това правило за заявка.
9. Щракнете върху **OK** , за да завършите редактирането на правилата за искове и да затворите прозореца Редактиране на правилата за искове.

Конфигурирайте защитения алгоритъм за хеширане и импортирайте сертификата на вашия доставчик на услуги

1. Отворете конзолата за управление на Windows Server AD FS.
2. Щракнете двукратно върху доверието Webex WFO, което сте създали в горната стъпка, за да отворите прозореца Webex WFO Свойства.
3. Щракнете върху **Разширени** Tab и след това изберете **SHA-1** от **падащия списък Защитен** алгоритъм за

хеширане.

4. Щракнете върху **Подпис** Tab и след това щракнете върху **Добавяне...** и изберете сертификат за доставчик на услуги.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако не виждате сертификата на доставчика на услуги, може да се наложи да изберете Всички файлове (*.*) във филтъра за тип файл в долния ляв ъгъл на прозореца.

5. Щракнете върху **OK** , за да завършите редактирането на свойствата за доверие и да затворите прозореца Webex WFO Свойства.

Експортирайте сертификата за доставчик на самоличност

1. Отворете конзолата за управление на Windows Server AD FS.
2. Разгънете папката **Сертификати** .
3. Щракнете двукратно върху сертификата за подписване на токени, за да отворите прозореца Сертификат.
4. Щракнете върху **Подробности** Tab и след това щракнете **върху Копиране във файл...** , за да стартирате съветника за експортиране на сертификати.
5. Щракнете върху **Напред** , за да продължите.
6. Изберете **Base-64 кодиран X.509 (. CER),** след което щракнете върху **Напред**.
7. Задайте уникално име на файл и местоположение, за да запишете файла, след което щракнете върху **Готово**. Трябва да се появи диалогов прозорец, който съобщава, че експортирането е успешно. Използвайте съдържанието на експортирания файл, за да конфигурирате вашия IdP с Webex WFO.
8. Вижте Конфигуриране на метод за удостоверяване, за да конфигурирате доставчик на самоличност на ADFS с Webex WFO и да активирате удостоверяване SAML.

Описания на полетата

Следните полета се появяват, когато изберете Активиране на SAML Удостоверяване.

Доставчик на услуги

Поле	Описание
URL адрес за удостоверяване	(Само за четене) URL адресът за Webex WFO, който ви насочва към URL адрес за еднократна идентификация.
ИД на обекта	(Само за четене) ИД на обекта, предоставен от Webex WFO. Използвайте тази информация, за да конфигурирате вашия IdP.
Използване на име на клиент в ИД на обект	Поставете отметка в това квадратче, за да предложите името на клиента до името на публичния хост на клиента в ИД на обекта.
URL адрес за еднократно влизане	(Само за четене) URL адресът за изпращане на отговори SAML от IdP.

Използвайте тази информация, за да конфигурирате потребителската услуга за утвърждения

Поле	Описание
	URL адрес на вашия IdP. Този URL адрес, предоставен от Webex WFO, не е същият като URL адреса за еднократно влизане, предоставен от вашия IDP, който трябва да бъде въведен в полето под **Активиране на удостоверяване** SAML.
SAML Алгоритъм за подпис	Алгоритъмът по подразбиране е конфигуриран от вашата организация. Други поддържани алгоритми са SHA1, SHA256 и SHA512.
SAML Алгоритъм за дайджест Друго	Алгоритъмът по подразбиране е конфигуриран от вашата организация. поддържаните алгоритми са SHA1, SHA256 и SHA512.
Подпишете SAML Отговор	Това поле е избрано по подразбиране. Изчистете това, ако не искате Подпишете отговора SAML.
Сертификат за доставчик на услуги (само за четене)	Сертификатът за конфигуриране на вашия IDP с Webex WFO. Можете да използвате глобалния сертификат по подразбиране, предоставен от Webex WFO (само за внедрявания в облака) или да качите самоуправляващ се сертификат и частен ключ. Вижте Управление на сертификати на доставчици на услуги за Webex WFO. ▪ Импортиране – импортира самоуправляващ се сертификат за доставчик на услуги в Webex WFO. ▪ Експортиране – експортира текущия ви сертификат за доставчик на услуги. ▪ Преглед на подробности – Показва подробностите за сертификата на текущия доставчик на услуги: издател, тема и начална и крайна дата. ▪ Експортиране на метаданни – Експортира метаданните за сертификата на текущия доставчик на услуги.
Частен ключ	Частният ключ за сертификат за самоуправляващ се доставчик на услуги. Вижте . Управление на сертификати на доставчици на услуги за Webex WFO. ▪ Импортиране – импортира нов частен ключ за сертификат на самоуправляващ се доставчик на услуги. Синтаксисът на

този частен ключ трябва да бъде PKCS 8.

Поле	Описание
	▪ Изтриване – изтрива съществуващия частен ключ.

Управление на сертификати за доставчици на услуги за Webex WFO

Не всички IdP или IdP конфигурации изискват сертификати на доставчик на услуги.

IdP	Изисква се сертификат
ADFS	Да
Окта	Не
Други IdP	Варира в зависимост от конфигурацията.

Ако вашата конфигурация на IdP или IdP изисква сертификат за доставчик на услуги, за да се интегрира с Webex WFO, имате няколко опции в зависимост от това дали вашето внедряване Webex WFO е в облака или локално.

Разгръщане	Опция
Облак, локално	Използвайте глобален самоподписан сертификат. Cisco не предоставя сертификат.
Облак, локално	Импортирайте самоуправляващ се сертификат и частен ключ. Сертификатът може да бъде самоподписан или може да идва от трета страна (например Verisign или DigiCert). Синтаксисът на частния ключ трябва да бъде PKCS 8.
На място	На сървъра, на който сте инсталирали Webex WFO, запазете self-управляван сертификат и частен ключ в споделена конфигурационна директория. Тази директория е UNC пътят, който е въведен по време на инсталацията Webex WFO. Вижте раздела "Инсталиране Webex WFO" на ръководството *за инсталиране Webex WFO за локални внедрявания*. Сертификатът и частният ключ трябва да имат следните имена: ▪ Сертификат—serviceProvider.crt

Разгръщан	Опция
	▪ Частни Key—serviceProvider.key Сертификатът може да бъде самоподписан или може да идва от трета страна (например Verisign или DigiCert). Синтаксисът на частния ключ трябва да бъде PKCS 8.

Пренасочване на идентификатор ACD

Функцията Repurpose ACD ID ви позволява да използвате повторно ACD идентификатори от вашата система Avaya в Webex WFO. Докато поддържа всичките ви исторически данни, той премахва асоциацията ACD ID от неактивен потребител (например такъв, който е напуснал вашия контактен център) и ви позволява да я зададете на нов потребител. Тази функция е достъпна само за системи Avaya.

Когато пренасочите ИД ACD, следните асоциации се премахват от неактивния потребител:

- ИД на ACD
- Потребителски профил от Avaya ACD

След като идентификаторът бъде пренасочен, неактивният потребител вече не се синхронизира с ACD и не се извличат допълнителни данни за неактивния потребител от ACD.

Всички бъдещи данни, които се извличат от ACD за пренасочения идентификатор, ще бъдат свързани с новия потребител.

Пренасочване на идентификатор Avaya ACD

1. В Webex WFO отидете до страницата Потребители и след това изберете неактивния потребител.
2. (По избор) Изчистете отметката от **квадратчето Активирай този потребител** .

   НАЙ-ДОБРИ ПРАКТИКИ Пренасочването на идентификаторите ACD на потребителите не влияе на състоянието им на активиране. Ако потребителите вече не са активни в Webex WFO, деактивирайте ги, преди да промените тяхното предназначение
   ACD Идентификатори.

3. Щракнете върху **Пренасочване на ИД** ACD.
4. Кликнете върху **Запазване**.
5. Конфигурирайте новия потребител в ACD. Следващия път, когато Webex WFO се синхронизира с ACD, в Webex WFO ще бъде добавен нов потребител с променения идентификатор.

Конфигуриране на правилата за пароли

Използвайте страницата "Правила за пароли", за да конфигурирате правилата си за потребителска парола, за да отговарят на изискванията за сигурност на вашата организация.

Описания на полетата

ЗАБЕЛЕЖКА Тези настройки се отнасят само за пароли, управлявани от Webex WFO. Паролите, обработвани от външен доставчик на самоличност (IdP) чрез еднократна идентификация, се придържат към политиката за уникални пароли на този IDP (вж. Конфигурирайте метод за удостоверяване).

Поле	Описание
Минимална дължина на паролата	Минималният брой знаци, за които трябва да бъде паролата на потребителя вашата организация. Минималната дължина на паролата Webex WFO е осем знака. Стойност по подразбиране = 8.
Предотвратяване на повторната употреба на последния _____ _Пароли	Поставете отметка в това квадратче, за да попречите на потребителите да задават парола, която съвпада с определен брой предишни пароли. Стойност по подразбиране = 5
Изискване на нова парола след ____Дни	Поставете отметка в това квадратче, за да изисквате от потребителите да задават нова парола след определен брой дни. Ще бъдете уведомени при влизане, ако паролата ви изтича в рамките на седем дни. Ако паролата ви изтече, трябва да зададете нова парола следващия път, когато влезете. Стойност по подразбиране = 90. ЗАБЕЛЕЖКА Ако съкратите срока на валидност, можете да доведете до изтичане на съществуващите пароли. Например, ако съкратите Срок на валидност от 90 дни до 60 дни, пароли, които са по-стари от новия 60-дневен лимит, ще бъдат изтекли.
Заключване на потребителския акаунт след _____ неуспешни опити за влизане	Поставете отметка в това квадратче, за да заключите акаунта на потребителя след определен брой неуспешни опити за влизане. Ако акаунтът на даден потребител бъде заключен, този потребител няма да може да влезе, докато не нулира паролата си или администраторът не отключи акаунта или не нулира паролата. Стойност по подразбиране = 5.

Поле	Описание
	Потребител с разрешение за администриране на правилата за пароли може да отключи профил от страницата "Потребители" (вижте Управление на потребителите). **ЗАБЕЛЕЖКА** Ако акаунтът на потребителя е заключен, влизането ще бъде деактивирано както чрез Webex WFO, така и чрез еднократна идентификация. Въпреки това, Акаунтът се заключва само след неуспешни опити за влизане Webex WFO. Неуспешните опити за еднократно влизане се обработват от IdP. ЗАБЕЛЕЖКА : Тази опция е активирана по подразбиране за нови клиенти, започващи с версия 10.0 Актуализация 2017.9. Клиенти, които конфигурираха правилата си за пароли преди пускането на версията 10.0 Актуализация 2017.9 ще запази тези настройки.

Някои допълнителни изисквания за сложност на паролата не могат да се конфигурират. Тези изисквания са описани по-долу.

Следните правила се прилагат, когато създавате или редактирате потребител или когато променяте или нулирате парола.

Тези правила се прилагат само когато конфигурирате парола, която се контролира от Webex WFO. Ако потребителят въведе парола за външна система, която не се контролира от Webex WFO, Webex WFO няма да потвърди паролата (например конфигурация ACD).

ЗАБЕЛЕЖКА : Потребителят може да бъде създаден без парола (ръчно или автоматично чрез ACD sync). Потребител без парола не може да влезе. Този потребител трябва да използва връзката "Забравена парола" и да настрои парола.

- Паролите не могат да съдържат празни места (празни места).
- Паролите трябва да са дълги най-малко осем знака. Администраторът може да увеличи минималната дължина на страницата "Правила за пароли" в "Управление на приложенията".
- Паролите трябва да съдържат знаци от три от следните четири категории:

Категория	Описание
Главни букви	A – Z Уникод символи с главни букви:

Категория	Описание
	http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Малки букви	А–Я Малки уникод знаци: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Числа	0–9
Специални знаци	Следните знаци са разрешени за парола за база данни на клиента: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Следните знаци са разрешени за всички останали пароли: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Ограничаване на достъпа до конкретни IP адреси

На страницата "Достъп до мрежата" администраторите на клиентите могат да подобрят защитата на клиента си, като контролират (или "белия списък") от кои IP адреси на потребителите имат разрешен достъп до Webex WFO.

Администраторите на клиенти могат да добавят един или повече IP адресни диапазони и потребителите имат достъп до Webex WFO функции само ако влязат в Webex WFO от IP адрес в конфигурираните диапазони. Ако потребителите влязат в Webex WFO от IP адрес, който не е в конфигурираните диапазони, те получават съобщение за грешка и не могат да влязат.

Диапазоните от IP адреси, включени в белия списък от администратор на клиента, се отнасят само за този клиент. Системните администратори могат да поставят в белия списък допълнителни IP диапазони, а IP диапазоните, включени в белия списък от системен администратор, се прилагат за всички клиенти в системата. Ако и администраторът на клиента, и системният администратор поставят белия списък IP диапазони, потребителите имат достъп до Webex WFO както от белия списък на клиента, така и от белия списък на системата.

Webex WFO в момента поддържа бял списък само за IPv4 адреси.

ЗАБЕЛЕЖКА Администраторите на клиенти, които са добавени от системен администратор, имат достъп до своя клиент от всеки IP адрес, дори IP адрес, който не е в белия списък. Това гарантира, че наемателят Администраторите имат достъп до своя клиент дори ако има неправилна конфигурация на белия списък.

Активиране на белия списък

1. Изберете **Разрешаване на ограничението** на достъпа до белия списък.
2. Щракнете върху **Добавяне на IP диапазон**. Появява се диалоговият прозорец Добавяне на IP диапазон.

3. В полето Име въведете уникално име за диапазона от IP адреси.
4. В полето IP Начало на диапазона въведете първия валиден адрес IPv4, който искате да включите в диапазона.
5. В полето IP Край на диапазона въведете последния валиден адрес IPv4, който искате да включите в диапазона.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Трябва да въведете IP адрес в полето Край на IP обхвата. Ако въведете същия IP адрес, който сте въвели в полето IP Начало на диапазона, потребителите имат достъп до Webex WFO само от
> този IP адрес.

6. Кликнете върху **Добавяне**.
7. Кликнете върху **Запазване**.

Таблица с диапазони от IP адреси

Таблицата "Диапазони от IP адреси" ви позволява да наблюдавате, редактирате и изтривате диапазоните от IP адреси, които администраторите на клиента са поставили в белия списък.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Системните администратори могат също да поставят в белия списък диапазони от IP адреси. Диапазоните от IP адреси, включени в белия списък от системен администратор, се отнасят за всички клиенти в системата, но диапазоните, които са в белия списък, не са в белия списък
> се появяват в таблицата с диапазони от IP адреси на клиента. За пълен списък с диапазони от IP адреси в белия списък се свържете с вашия системен администратор.

Поле	Описание
Име	Името на диапазона от IP адреси.
Стартиране на IP обхвата	Първият IP адрес, който е включен в
диапазона. IP обхват Край	Последният IP адрес, който е включен в
диапазона.	
Действия	▪ Икона за редактиране – Позволява ви да промените името, началото или края на съществуващ IP диапазон. ▪ Икона за изтриване – премахва съществуващ IP диапазон от белия списък. Всички потребители, които в момента влизат в Webex WFO от IP адреси, включени в този диапазон, няма да имат достъп до функциите Webex WFO от тези IP адреси.

Локални внедрявания

Ако вашата фирма не използва конфигурацията на балансьора на натоварването на Apache, която е пакетирана с инсталацията Webex WFO, трябва да зададете заглавката X-Forwarded-For (XFF) на

вашия балансьор на натоварването на IP адреса на първоначалния клиент.

Свързани теми

- Актуализация на сигурността: TLS 1.1 и слабите SSL/TLS 1.2 шифри ще бъдат отхвърлени

Конфигуриране на сървъра за данни

Страницата за конфигуриране на сървър за данни ви позволява да настроите функциите на сървъра за данни въз основа на географското местоположение на контактния център. Например можете да конфигурирате контактен център в Ню Йорк по различен начин от контактен център в Калифорния. Това позволява на всеки сайт да работи с минимален WAN трафик.

> ЗАБЕЛЕЖКА WFM интерпретира всички времеви маркери във файловете с исторически данни Avaya като в часовата зона на клиента.

Отидете до Управление на приложения > Глобално администриране на > > Изтегляния, за да изтеглите Webex WFO сървъра за данни. Информация за това как да инсталирате Webex WFO Data Server може да бъде намерена в "Инсталиране на Webex WFO Data Server" в *ръководството за инсталиране Webex WFO*.

Предпоставки

- Имате разрешение за администриране на клиент или актуализиране на клиента.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобална конфигурация > система > конфигурация на сървър за данни

Конфигурация на сървър за данни в среди с множество клиенти

Някои функции на сървъра за данни не са налични в среди с множество клиенти. В такава среда следните опции за конфигуриране не се показват на страницата Конфигурация на сървъра за данни:

- Настройки за съгласуване на регионални сървъри за данни
- Настройки за синхронизиране на устройства на сървъра за данни
- Запис на настройките на SIPREC сигналния сървър
- Запис CTI Настройки на сървъра за сигнализация
- Настройки на сървъра за заснемане на запис

Описания на полетата

Използвайте страницата Конфигурация на сървъра за данни, за да конфигурирате и поддържате функциите на сървъра за данни. За повече информация как да конфигурирате сървъра за данни за конкретен ACD, вижте следните страници или ръководството за интеграция на ACD или техническата бележка, ако е налична:

Ако вашата организация има някоя от следните интеграции, консултирайте се с ръководството за интеграция на ACD за допълнителни конфигурации на сървъра за данни, специфични за ACD.

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

Полетата на страницата Конфигурация на сървъра за данни са описани по-долу.

Изберете конфигурация на сървъра за данни

Изберете URL адреса за сървъра за данни на контактния център, чиито регионални функции искате да конфигурирате.

Псевдоним

Въведете показваното име на избрания от вас сървър за данни.

Регионален сървър за данни ACD Настройки за синхронизиране

Поставете отметка в квадратчето Разрешаване на синхронизиране, за да разрешите синхронизирането ACD на регионалния сървър за данни, след което използвайте екраните Налични и Присвоени, за да присвоите сървъри на ACD синхронизация.

Регионален сървър за данни ACD Настройки за заснемане

Поставете отметка в квадратчето Активиране на заснемането, за да разрешите улавянето на ACD на регионалния сървър за данни, след което използвайте екраните Налични и Присвоени, за да присвоите сървъри на ACD заснемане.

Настройки за събития в реално време на сървъра за регионални данни

Поставете отметка в квадратчето Разрешаване на събития в реално време, за да разрешите събития в реално време на регионалния сървър за данни, след което използвайте панелите Налични и Присвоени, за да присвоите сървъри за улавяне на събития в реално време.

Регионални настройки за поетапно качване на сървър за данни

Поставете отметка в квадратчето Разрешаване на поетапно качване, за да разрешите поетапни качвания на регионалния сървър за данни, и след това конфигурирайте настройките за поетапно качване на клиента. За повече информация относно качването на етап вижте Конфигуриране на поетапно качване.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Активирането на този компонент само по себе си не кара агентите да използват Stage Upload. Агентите също трябва да бъдат свързани със сървъра за поетапно качване на данни чрез Teams или филтъра за IP адреси и
> едно или повече правилно конфигурирани правила в ежедневното събитие на работния поток QM.

Поле	Описание

Местоположение	Пътят на UNC до мястото за съхранение. Пътят на UNC изисква

Поле	Описание
	Следният формат: \\Име на компютъра\Споделена папка\Ресурс ЗАБЕЛЕЖКА Ако UNC пътят е променен, записите на предишното място за качване трябва да бъдат преместени ръчно. Пътят и потребителското име на UNC трябва да са достъпни както от работния плот Webex WFO, инсталиран на работните плотове на агента, така и от сървъра за данни.
Потребителско име	Потребителското име на потребителя, който администрира сървъра за поетапно качване.
Парола	Паролата на потребителя, който администрира сървъра за поетапно качване.

Конфигурация на филтъра за поетапно качване на IP адрес

Тази секция е видима само когато е активирано поетапното качване. Въведете диапазони от IP адреси в CIDR нотация, които включват IP адресите на агентните компютри със смарт работен плот, които искате да използвате поетапно качване. Всеки агент, чийто компютър има IP адрес, който е включен във филтъра за IP адреси, е свързан със сървъра за данни за качване на етапа.

ЗАБЕЛЕЖКА Агентите, които са свързани със сървъра за поетапно качване на данни по адрес IP, ще използват поетапно качване само ако са свързани и с правилно конфигуриран ежедневен работен поток QM
Събитие. За повече информация относно двуетапното качване вижте "Конфигуриране на компонента за поетапно качване" в ръководството *за проектиране за локални* или *облачни внедрявания*.

Въведете диапазон от IP адреси и щракнете върху **Запазване**. Можете да добавите няколко диапазона, които са изброени в екрана над полето за въвеждане. След като добавите към екрана, можете също да редактирате или изтриете диапазон. Щракнете върху иконата на молив, за да редактирате диапазона, и щракнете върху иконата X, за да изтриете диапазона.

Настройки за съгласуване на регионални сървъри за данни

Поставете отметка в квадратчето Разрешаване на съгласуване, за да разрешите съгласуването на сървъра за данни. Преместете сървърите, които трябва да бъдат съгласувани, от екрана Налични в екрана Назначени.

Active Directory Синхронизиране

Поставете отметка в квадратчето Активиране на синхронизиране, за да активирате Webex WFO да съпоставя и синхронизира потребителите на Webex WFO с Active Directory потребители. Вижте Свързване към Active Directory сървър.

Настройки за синхронизиране на устройства на сървъра за данни

Изберете **Активиране на синхронизиране** на устройства, за да активирате синхронизирането на избрани ACD чрез избрания сървър за данни. Преместете сървърите, които трябва да се синхронизират, от екрана Налични в екрана Присвоени.

Запис на настройките на SIPREC сигналния сървър

Поставете отметка в квадратчето Активиране на сигнализация на SIPREC, за да активирате услугите за сигнализация на SIPREC. Въведете името на хоста или IP адреса на сървъра за данни, където е инсталирана услугата за сигнализиране на SIPREC.

ЗАБЕЛЕЖКА Това местоположение трябва да е достъпно от инсталираните екземпляри на Smart Desktop.

Запис CTI Настройки на сървъра за сигнализация

Поставете отметка в квадратчето Активиране на сигнализация CTI, за да активирате услугите за сигнализация CTI. Въведете името на хоста или IP адреса на сървъра за данни, където е инсталирана услугата CTI Signaling.

ЗАБЕЛЕЖКА Това местоположение трябва да е достъпно от инсталираните екземпляри на Smart Desktop.

Настройки на сървъра за заснемане на запис

Поставете отметка в квадратчето Разрешаване на аудиозапис, за да разрешите мрежовия запис вместо или в допълнение към записа на крайни точки (чрез Smart Desktop). След това въведете следната информация:

- Име на хост или IP адрес на сървъра за данни, на който е инсталиран сървърът за заснемане. Този адрес трябва да е достъпен за инсталираните екземпляри на Smart Desktop.
- Въведете пътя на файла на папката, където файловете за запис трябва да се съхраняват временно преди качването. Тази папка трябва да е достъпна за потребител с идентификационни данни за локалната система.

Настройки на сървъра за импортиране на медии

Поставете отметка в квадратчето Разрешаване на импортиране на мултимедия, за да разрешите импортирането на файлове за запис от външно място. Преместете ACD, които са източници на записите, от прозореца Налични в Назначени.

Местоположение на ГИС файлове на регионален сървър за данни

Въведете пътя до директорията, от която сървърът за данни импортира файлове. Ако използвате местоположението по подразбиране (.. \reports) в инсталационната директория на сървъра за данни полето може да остане празно.

Локални настройки на уеб услугата

Поставете отметка в квадратчето Разрешаване на локална уеб услуга, за да разрешите интеграцията API на този сървър за данни. Ако е разрешено, имате възможност да разрешите следното:

- Cisco IP Phone Контроли на услугите—Поставете отметка в това квадратче, за да разрешите контролите за запис с активиран Cisco от поддържани Cisco устройства.

  ЗАБЕЛЕЖКА : Вижте Конфигуриране на Cisco IP Phone Services Controls за процедурата за конфигуриране.

- Опростени контроли за запис API – Поставете отметка в това квадратче, за да използвате собственото удостоверяване на сървъра за данни за контроли за запис Cisco.

Конфигуриране на SFTP

Въведете данните, необходими за конфигуриране на вашия защитен FTP сървър.

Поле	Описание
Име на хост	Сигурното FTP име на хост на сървъра.
Потребителско име	Потребителското име на потребителя, който администрира сървъра SFTP.
Парола	Паролата на потребителя, който администрира сървъра SFTP.

Конфигуриране на HRMS

Изберете Разрешаване на експортиране на HRMS, за да разрешите този сървър за данни да експортира данни. Ако имате няколко сървъра за данни, само един трябва да е активиран за експортиране на данни.

Конфигуриране на Cisco IP Phone Services контроли

Компонентът за контроли на услугите Cisco IP Phone позволява Cisco контроли за запис от поддържани Cisco устройства. Следвайте стъпките, описани по-долу, за да конфигурирате услугите Cisco IP Phone в Webex WFO и Cisco Unified Communications Manager.

Предпоставки

- Трябва да имате активиран уеб достъп през HTTP на устройствата, на които планирате да използвате контролите за запис на Cisco IP Phone Service.
- Имате нужда от Webex WFO сървър за данни.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобална конфигурация > система > конфигурация на сървър за данни

Процедури

Конфигурирайте IP контролите за запис на телефонна услуга в Webex WFO

1. Под **Настройки** за локална уеб услуга поставете отметка **в квадратчето Разрешаване на локална уеб услуга** , за да разрешите интеграцията API на този сървър за данни.
2. Поставете отметка в **квадратчето Активиране на Cisco IP Phone Service Controls** .
3. Конфигурирайте всички останали полета по желание. Вижте Конфигуриране на сървъра за данни за повече информация.
4. Кликнете върху **Запазване**.

Активирайте и стартирайте услугата Webex WFO Data Server Web Services

Услугата Webex WFO Data Server Web Services е деактивирана по подразбиране.

1. Отидете до **Услуги** във вашето приложение Server Manager. Щракнете с десния бутон върху услугата **за уеб** услуги на Calabrio ONE Data Server и след това изберете **Свойства**. **Показва се изскачащият прозорец Свойства** .
2. В **Общи** Tab изберете **Автоматично** от падащия **списък Тип** стартиране.
3. Щракнете върху **OK.** Показва се страницата Услуги .
4. Щракнете с десния бутон **върху Уеб** услуги на Calabrio ONE Data Server Server.
5. Кликнете върху **Старт**.

Добавяне на телефонна услуга в Cisco Unified Communications Manager

Тази процедура се провежда в Cisco Unified Communications Manager Administration. Вижте "Добавяне на телефонна услуга" в *Cisco Unified IP Phone Бележки за разработка на приложения за услуги Cisco Unified Communications Manager и мултиплатформени телефони* за повече информация относно конфигурирането на услуги Cisco IP Phone.

1. Отидете в **Настройки** на устройството > Устройства> **Телефонни услуги**.
2. Въведете стойностите за параметрите, описани по-долу, за да конфигурирате за Cisco Контроли за запис IP телефонна услуга.

Parameter	Стойност
URL на услуга	http://<Data Сървър IP Адрес>:8080/recordingcontrolsservlet
Категория на услугата	XML услуга
Тип услуга	Стандартна IP телефонна услуга

Абониране на устройство за телефонната услуга

За да използвате Cisco IP Phone Service, устройството първо трябва да бъде абонирано за нея.

1. Отидете до екрана Конфигурация на телефона. Изберете **Абонамент/Отписване от услугите Падащ списък Свързани връзки** .
2. Изберете услугата, след което щракнете върху **Напред**.
3. Щракнете върху **Абониране**.

Свързани теми

- Конфигуриране на сървъра за данни

Настройки на сървъра за данни за Serenova ACD

Конфигуриране на сървър за данни за Serenova ACD

1. Изберете сървъра за данни, който искате да използвате за Serenova ACD.
2. Конфигурирайте следните настройки.

Настройка	Конфигурация
Регионален сървър за данни ACD Настройки за синхронизиране	Поставете отметка в квадратчето **Активиране на синхронизиране** и след това преместете Serenova ACD от **Налични** в **Присвоени**.

3. Кликнете върху **Запазване**.

Свържете се със сървър Active Directory

Можете да използвате връзка към Active Directory (AD) сървър във вашата среда за удостоверяване на потребителя, синхронизиране или и двете. Удостоверяването е достъпно само за локални внедрявания на Webex WFO.

За да прекратите връзката със синхронизираните потребители, отидете на Прекратяване на връзката със синхронизирани потребители.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Импортирането на множество сертификати Active Directory не се поддържа. Когато импортирате нов сертификат, всеки съществуващ сертификат се презаписва от новия сертификат.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобална конфигурация на системата > > Active Directory конфигурация

Предпоставки

- Съществува поне един конфигуриран AD домейн.
- Всеки домейн на AD има поне един конфигуриран потребителски път.
- Сървърът Webex WFO е в същия домейн като потребителя.

Процедури

Конфигуриране Active Directory

ЗАБЕЛЕЖКА За повече информация относно някое от полетата на тази страница отидете на Относно конфигурацията Active Directory в *ръководството* за потребителя Webex WFO.

1. Изберете **Създаване на нова конфигурация** Active Directory.
2. Въведете името на домейна, името на хоста, порта, потребителското име и паролата в секцията Active Directory Удостоверяване.
3. (По избор) Поставете отметка в квадратчето **Използване SSL** и след това импортирайте сертификата.
4. (само синхронизиране) Въведете основния DN, организационните единици и интервала на синхронизация (минути) в секцията Active Directory Синхронизиране.
5. (само синхронизиране) Изберете свойството, за да съпоставите потребителя на AD с потребителя Webex WFO от падащия списък Свойство за съвпадение на потребителски профил.

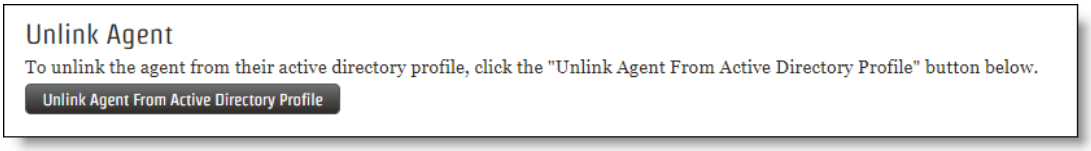
   ЗАБЕЛЕЖКА След като синхронизирането на AD е настроено, свойството за съвпадение ви позволява да проверите дали синхронизирането работи и да прекратите връзката с потребителите. Изберете **По подразбиране** , за да свържете потребители чрез влизане в Windows.

6. Щракнете върху **Тестова връзка** , за да се уверите, че вашата AD връзка е конфигурирана правилно.
7. Кликнете върху **Запазване**.
8. (само синхронизиране) Отидете до Управление на приложения > Глобална конфигурация > система > конфигурация на сървър за данни.
9. (само синхронизиране) Изберете сървъра за данни за синхронизиране на AD от падащия списък Избор **на конфигурация** на сървър за данни.
10. (само синхронизиране) В секцията **Active Directory Синхронизиране** поставете отметка **в квадратчето Активиране на синхронизиране** Active Directory и след това преместете AD сървъра от **Наличен** на **Присвоен**.
11. (само синхронизиране) Кликнете върху **Запазване**.

Проверете дали синхронизирането на AD работи

Можете да проверите синхронизирането на AD след изтичане на интервала на синхронизация.

1. Отидете до Управление на приложения > Глобална > потребителска конфигурация > потребители.
2. Изберете потребител, който има същата самоличност като потребител на AD, въз основа на съответстващото свойство, което сте избрали в стъпка 6 по-горе. Ако на екрана се появи разделът Агент за прекратяване на връзката (по-долу), синхронизирането на AD работи.



Прекъсване на връзката със синхронизираните потребители

Когато потребител Webex WFO и потребител на AD са прекратени връзките, се случва следното:

- Промените в свойствата в рекламата не се прехвърлят в Webex WFO.
- Входът на потребителя в Windows може да се редактира.
- Webex WFO запазва потребителския профил за запис и всички стойности, съхранени в него.

1. В Webex WFO отидете до Управление на приложения > Глобална > потребителска конфигурация > потребители.
2. Ако е необходимо, изберете **Редактиране на съществуващ потребителски** радио бутон.
3. Изберете потребителя за прекратяване на връзката от падащия списък Избор **на потребител** .
4. Щракнете върху **Прекратяване на връзката на агента от Active Directory профил** (в секцията Преустановяване на връзката на агента). Появява се предупредително съобщение.
5. Кликнете върху **Да**.
6. Променете полето за съответстващо свойство, така че потребителят Webex WFO вече да няма същото самоличност като потребителя на AD.

   Таблицата по-долу описва как да промените потребителя Webex WFO в зависимост от това кое съответстващо свойство сте избрали, когато сте свързали потребителите.

Съответстваща собственост	Промяна
Име / Фамилия	Променете стойността в полето Име или фамилия.

Съответстваща собственост	Промяна
Идентификационен номер на служителя	Променете или изтрийте
стойността в полето ИД на служител. По подразбиране	Променете или изтрийте стойността в полето за вход в Windows.
Потребителско име:	Променете стойността в полето Потребителско име.

7. Кликнете върху **Запазване**.
8. (По избор) За да прекратите окончателно връзката между потребителите, променете еквивалентните свойства в AD. Ако не промените информацията за AD, потребителят Webex WFO може да бъде съпоставен отново с потребителя на AD при следващото изпълнение на синхронизирането.

Свързани теми

- Относно конфигурацията Active Directory в *ръководството* за потребителя Webex WFO – Научете повече за това как работи конфигурацията Active Directory.

Относно конфигурацията Active Directory

Страницата за конфигурация Active Directory ви позволява да създадете или редактирате връзка между Webex WFO и Active Directory (AD) сървър във вашата среда. Можете да използвате тази връзка за удостоверяване на потребителя, синхронизиране или и двете.

Обърнете внимание на следните параметри, когато конфигурирате връзката с AD сървъра, независимо дали за удостоверяване, синхронизиране или и двете:

- Трябва да съществува поне една конфигурирана AD.
- Всеки AD домейн трябва да има поне един конфигуриран потребителски път.
- Сървърът Webex WFO трябва да е в същия домейн като потребителя.

Удостоверяване

AD удостоверяването ви позволява да използвате потребители и пароли на AD за удостоверяване в Webex WFO. Предлага се само за локални внедрявания на Webex WFO.

Синхронизиране

AD синхронизирането позволява на Webex WFO да синхронизира Webex WFO потребители с AD потребители. Когато синхронизирането на AD е конфигурирано, Webex WFO съпоставя съществуващите потребители Webex WFO със съществуващите потребители на AD. След това, когато се променят собственото име, фамилията, идентификационния номер на служител или

имейл адресът на потребител на AD, Webex WFO също променя

съответстващи стойности на съответстващия потребител Webex WFO.

- AD sync не добавя и не деактивира Webex WFO потребители.
- Ако Webex WFO не може да съпостави потребител на AD със съществуващ потребител Webex WFO, той не добавя нов потребител Webex WFO.
- Ако потребител на AD, който е синхронизиран с потребител Webex WFO, бъде изтрит в AD, Webex WFO не деактивира потребителя Webex WFO.

Можете да прегледате кои потребители на AD са съпоставени с потребители Webex WFO и кои не са на страницата за синхронизиране Active Directory (вижте Преглед Active Directory резултати от синхронизиране).

Съвпадение на потребители

Списъкът по-долу предоставя общ преглед на това как Webex WFO съвпада с потребителите.

1. Администраторът конфигурира AD връзката, включително организационните единици, които съдържат потребителите, които ще бъдат синхронизирани.
2. Администраторът избира едно от четирите съвпадащи свойства: по подразбиране, ИД на служител, собствено име/фамилия или потребителско име. Ако администраторът избере По подразбиране, Webex WFO използва само свойството Съвпадение по подразбиране. Ако администраторът избере Собствено име/Фамилия, ИД на служител или Имейл, Webex WFO първо използва свойството Съвпадение по подразбиране, след което използва избраното съответстващо свойство.
3. Всяка съвпадаща собственост обозначава поле на страницата Потребители и еквивалентно свойство в AD. Webex WFO сравнява Webex WFO потребители и потребители на AD въз основа на стойностите, които съдържат полето и свойството. Когато точно един потребител в Webex WFO и един потребител в AD имат една и съща стойност, Webex WFO съвпада с потребителите.

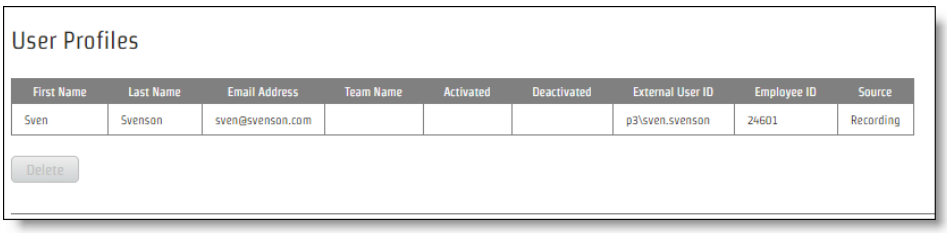
   Таблицата по-долу описва кое поле и кое еквивалентно свойство трябва да имат една и съща стойност за Webex WFO, за да съответстват на потребителите.

Съвпадение	Потребителска страница		АД
По подразбиране	В ход в Windows	Име за вход на потребител (преди Windows 2000)	Ако е избрано, Webex WFO съпоставя потребителите само със свойството за съответствие по подразбиране. AD има две свойства за име за влизане на потребител: "Свойство за име за вход на потребител" (<user>@<domain>) и свойство "User User Loging Name (pre-Windows 2000)" (<domain>\<user>). Webex WFO съвпада с потребителите само в свойството "Име за влизане на потребител (преди Windows 2000)". Ако редактирате свойството "Име за влизане на потребител (преди Windows 2000)" в AD след съвпадение на потребителите, Webex WFO премахва съвпадение на потребителя на AD от потребителя Webex WFO, независимо от съответстващото свойство, което Webex WFO е използвало, за да ги съпостави първоначално.
Собствено име /Презиме	Собствено име съвпада с потребителите		Собствено име Ако е избрано, Webex WFO първо със свойството Съвпадение по подразбиране, след това със свойството за съвпадение на собствено име/фамилия.
	фамилно имеПрезиме		Собственото име/фамилията не е чувствително към малки и големи букви. Ако няколко потребители Webex WFO имат едно и също име и фамилия като един потребител на AD, Webex WFO не съпоставя потребителя на AD с нито един потребител Webex WFO.

Съвпадение	Потребителска страница	АД	
Идентификационен номер на служителя	Идентификационен номер на служителя	Идентификационен номер на служителя	Ако е избрано, Webex WFO първо съпоставя потребителите със свойството Стандартно съвпадение, а след това със свойството за съвпадение на идентификатора на служител. Ако няколко потребители Webex WFO имат един и същ идентификационен номер на служител като един потребител на AD, Webex WFO не съвпада потребителя на AD с потребител Webex WFO.
Потребителско име:	Потребителско име:	Електронна поща	Ако е избрано, Webex WFO първо съвпада с потребителите със свойството Съвпадение по подразбиране, след това със свойството за съвпадение на потребителско име.

4. За всеки потребител Webex WFO, на когото Webex WFO съвпада с потребител на AD, Webex WFO прави следното:

   - Добавя потребителски профил за запис, ако потребителят все още няма такъв.



   - Попълва някое от следните полета в потребителския профил за запис, чиито еквивалентни свойства са конфигурирани в AD: Собствено име, фамилия, имейл адрес, външен потребителски идентификатор и ИД на служител.
   - Деактивира редактирането на полето за вход в Windows на страницата на потребителя.

5. Ако потребителският профил на записа има правилния приоритет, Webex WFO прехвърля стойностите от потребителския профил на записа към потребителя Webex WFO.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако потребителски профил за отмяна все още не съществува, Webex WFO не създава такъв. Това означава, че стойностите в потребителския профил за запис могат да презапишат чертите на идентичността на потребител, който е създаден ръчно в Webex WFO, включително собствено име, фамилия, потребителско име и идентификатор на служител. За повече информация относно потребителските профили вижте Управление на потребителски профили и Конфигуриране на глобални настройки, "Приоритет на потребителския профил".

Синхронизиране на съвпадащи потребители

Когато някой промени съвпадащ потребител в AD, Webex WFO го открива и прави няколко промени. Таблицата по-долу обобщава тези промени.

Промяна в AD	Получена промяна в Webex WFO
Свойството "Собствено име" е променено	Собственото име в потребителския профил за запис е променено. Ако потребителският профил на записа има правилния приоритет, името на потребителя също се променя на страницата на потребителя.
Свойството "Фамилия" е променено	Фамилното име в потребителския профил за запис е променено. Ако потребителският профил на записа има правилния приоритет, фамилното име на потребителя също се променя на страницата на потребителя.
Свойството "employeeID" се променя	ИД на служител в потребителския профил за запис е променен. Ако потребителският профил на записа има правилния приоритет, идентификационният номер на служителя на потребителя също се променя на страницата на потребителя.
Свойството "E-mail" е променено	Имейл адресът в потребителския профил Запис е променен. Ако потребителският профил на записа има правилния приоритет, потребителското име на потребителя също се променя на страницата на потребителя.
Промяна е свойството "Име за вход на потребител (преди Windows 2000)"	Потребителят е несравним.

Несъответстващи синхронизирани потребители

Ако вече не искате потребител Webex WFO да бъде свързан с потребител на AD, можете да прекратите връзката с него. Когато потребител Webex WFO е прекратен връзката с потребител на AD, Webex WFO спира да актуализира потребителя и потребителския профил на запис на потребителя, когато свойствата се променят в AD, и позволява влизането на потребителя в Windows за

редактиране.

Несъответствието на потребител Webex WFO не изтрива потребителския профил за запис и не изтрива някоя от стойностите, съхранени в него, нито пречи на потребителя Webex WFO да бъде съпоставен отново с потребителя на AD следващия път, когато се изпълнява синхронизирането. За да предотвратите окончателно съвпадение на Webex WFO потребители, трябва също да промените потребителя Webex WFO, преди синхронизирането да се стартира отново, така че потребителят Webex WFO вече да няма същото самоличност (както се определя от съответстващото свойство, което е избрано в момента) като потребителя на AD.

Описания на полетата

Полетата на страницата Active Directory Конфигурация са описани по-долу.

Active Directory Удостоверяване

Поле	Описание
Име на домейна	Домейнът на Сл.Хр. Този домейн трябва да бъде уникален сред всички останали AD домейни. Този домейн трябва също така да съвпада с домейна на входа в Windows на потребителя, както е конфигурирано в полето за влизане в Windows на страницата Управление на потребители .
Име на хост	Името на хоста или IP адреса на AD сървъра.
Порт	Портът, използван за достъп до AD сървъра. По подразбиране е порт 389 или 636, ако използвате SSL. Сървърът Webex WFO трябва да позволи комуникация на този порт, за да има достъп до AD сървъра за удостоверяване на потребителя.
Потребителско име:	Влизане в Windows на потребител с достъп за четене до базата данни AD. Това потребителско име се използва за проверка на информацията за конфигурацията и проверка на потребителските пътища.
Парола	Паролата за потребителя с четен достъп до базата данни на AD.
Разрешено удостоверяване Оставете това	Поставете отметка в това квадратче, за да разрешите AD удостоверяването. квадратчето е изчистено, ако използвате само синхронизиране на AD.

Използвайте SSL	Поставете отметка в това квадратче, за да използвате защитен слой (SSL) за връзката с AD сървъра. Избирането на тази опция променя

Поле	Описание
	номер на порт по подразбиране в полето Порт.
Сертификат	(Появява се, когато изберете **Използвайте SSL**) Сертификатът, който предоставя самоличността и публичния ключ на AD за комуникация SSL. Свържете се с вашия администратор на AD за местоположението на сертификата за AD. В много случаи този сертификат се издава от Certificate Authority на AD машината.

Active Directory Синхронизиране

Поле	Описание
Корен DN	Компонентът на домейна на отличителното име на организационната единица, която съхранява потребителите на AD, които искате да синхронизирате с потребители Webex WFO. ПРИМЕР Искате да синхронизирате потребители на AD, които се съхраняват в организационна единица, която има следното отличително име: ou=Агенти,ou=Потребители по роля, ou=Потребителски акаунти, dc=пример,dc=com Въвеждате dc=example,dc=com в полето Root DN.
Организационни звена	Отличителното наименование на организационната единица, която съхранява AD потребители, минус компонента на домейна. За да посочите няколко организационни единици в един и същ домейн, разделете техните отличителни имена (минус компонента на домейна) с точка и запетая. ПРИМЕР Искате да синхронизирате потребители на AD, които се съхраняват в организационна единица (агенти), която има следното отличително име: ou=Агенти,ou=Потребител

Поле	Описание
	Акаунти,dc=пример,dc=com Въвеждате следния текст в полето Организационни единици: ou=Агенти,ou=Потребителски акаунти След това решавате, че искате да синхронизирате и потребители на AD, които се съхраняват в друга организационна единица, супервайзори. Тази организационна единица е в същия домейн и има следното отличително име: ou=Супервайзори,ou=Потребителски акаунти, dc=пример,dc=com Можете да редактирате текста в организационните звена, така че да гласи по следния начин: ou=Агенти,ou=Потребителски акаунти; ou=Супервайзори,ou=Потребителски акаунти Таблицата на страницата Active Directory Синхронизиране съдържа всички потребители на AD, които се намират в организационните единици, които сте посочили, както тези, които са съпоставени с потребители Webex WFO, така и тези, които не са. Вижте Преглед Active Directory резултати от синхронизиране.
Интервал на синхронизация (минути)	Честотата в минути, която Webex WFO се синхронизира с AD. Webex WFO също така актуализира таблицата на страницата за синхронизиране Active Directory според този интервал. Минимумът е 10 минути.
Свойство за съвпадение на потребителския профил	Съответстващото свойство или свойства, които Webex WFO използва, за да определи дали потребител Webex WFO и потребител на AD имат едно и също самоличност. Ако изберете По подразбиране, Webex WFO съпоставя потребителите само със свойството за съответствие по подразбиране. Ако изберете Собствено име/фамилия, ИД на служител или Имейл, Webex WFO първо съпоставя потребителите със свойството Съответствие по подразбиране,

след което
съпоставя
потребителит
е с избраната
съответстващ
а
собственост.

Поле	Описание
	Промяната на съответстващата собственост не премахва съответствието на потребителите, които вече са съвпадащи.

Преглед на резултатите от синхронизирането Active Directory

Използвайте страницата за синхронизиране Active Directory, за да проверите кои потребители от Active Directory (AD) са и кои не са съпоставени с потребители Webex WFO или да експортирате списъка с потребители на AD като файл CSV. Състояние "Съответстване " показва, че потребителят на AD е съпоставен с потребител Webex WFO. **Състояние Не съответства** показва, че потребителят на AD не е съпоставен с потребител Webex WFO.

Като проверите резултатите от вашата синхронизация Active Directory, можете да проверите:

- Всичко се синхронизира по предназначение.
- Потребителите бяха съпоставени, които не трябва да бъдат съвпадащи:

  Ако вече не искате потребител Webex WFO да бъде свързан с потребител на AD, можете да прекратите връзката с него. Когато потребител Webex WFO бъде прекъснат връзката с потребител на AD, Webex WFO спира да актуализира потребителя и потребителския профил за запис на потребителя, когато свойствата се променят в AD, и позволява влизането на потребителя в Windows за редактиране. Вижте Свързване към Active Directory сървър за повече информация относно прекратяването на връзката на потребителите.
- Потребителите не бяха сравними, но трябва да бъдат съвпадащи. Ако е така, уверете се, че Active Directory е правилно конфигуриран. Вижте Свързване към Active Directory сървър

Предпоставки

- Конфигуриран Active Directory
- Разрешението за администриране Active Directory Удостоверяване
- Разрешението за администриране на наемателя

Местоположение на страницата

Управление > мониторинг на приложения > Active Directory Sync

Процедури

Филтриране на резултатите

За да стесните резултатите от синхронизацията Active Directory, изберете желания филтър от **филтрите** падащ списък.

ЗАБЕЛЕЖКА : Филтърът не влияе на това кои потребители са включени във файла CSV.

Експортиране на резултати

За да експортирате резултатите от синхронизацията във файлов формат CSV, щракнете върху **CSV Експортиране**.

Създава се файл CSV, който съдържа всички потребители на AD, както съвпадащи, така и несъответстващи, където:

- Active Directory Входът е свойството "Име за вход на потребител (преди Windows 2000)" на потребителя на AD.
- SMTP Адрес е свойството "E-mail" на потребителя на AD.
- Състояние

ЗАБЕЛЕЖКА Вашата AD конфигурация определя потребителите, които се показват в таблицата, честотата, която Webex WFO актуализира таблицата, и свойствата, които Webex WFO използва, за да съпоставя потребителите.

Свързани теми

- Свържете се със сървър Active Directory
-
- Управление на роли и разрешения

Конфигуриране на съхранение

Конфигурирането на съхранението включва следното:

- Изберете кое място за съхранение Webex WFO използва за съхраняване на аудиозаписите и екранните записи на екипа и данните от Анализ въз основа на възрастта на записа и файловете с данни.
- Добавете едно или повече места за съхранение извън Webex WFO.
- Определете колко дълго се съхраняват определени типове данни WFM.
- Запазете или изтрийте предпочитанията си за съхранение.

Конфигуриране на профили за съхранение

На страницата Профили за съхранение можете да изберете кое място за съхранение Webex WFO използва за съхраняване на аудиозаписите и записите на екрана на екипа и данните от Анализ въз основа на възрастта на записа и файловете с данни. Това ви позволява да съхранявате по-стари записи и данни от Анализ, до които не е необходимо да имате незабавен достъп в дългосрочни и по-евтини места за съхранение, като същевременно съхранявате по-нови записи и данни на места за съхранение, които струват повече, но позволяват незабавен или незабавен достъп.

Освен това можете да свържете степента на компресия за аудиозаписи с всяко място за съхранение. Това ви позволява да намалите разходите си за съхранение чрез преобразуване на аудиозаписи в типове файлове с по-висока компресия, когато се преместват на места за по-дългосрочно съхранение.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобална конфигурация > системна конфигурация > профили за съхранение

Преглед на съхранението

Webex WFO Cloud използва интелигентно подреждане на нива за съхранение с една цена на GB на месец за общото ви използване. Новите файлове и файловете, които са били достъпни наскоро, са достъпни незабавно. По-старите файлове, които не са били достъпни наскоро, се извличат от малко по-бавно ниво на съхранение, на което може да са били преместени. Извличането на по-старите файлове обикновено отнема само няколко секунди.

Разбиране на профилите за съхранение

Профилът за съхранение се присвоява на екип по подразбиране или ръчно и правилата в този профил за съхранение определят къде се съхраняват записите и данните от Анализ, свързани с потребителите на този екип.

Webex WFO може да има до два предварително конфигурирани профила за съхранение: профил за съхранение по подразбиране и профил за съхранение на WAV.

Можете да изберете един профил за съхранение по подразбиране. Профилът за съхранение по подразбиране се присвоява автоматично на всички екипи, които не са имали ръчно зададен профил за съхранение. Ако промените профила за съхранение по подразбиране, профилът за съхранение на всички екипи, които са присвоени към профил за съхранение по подразбиране, също се променя. Екипите, които са били ръчно присвоени към профил за съхранение, не са засегнати от промяната на профила за съхранение по подразбиране.

Основните записи използват само профила за съхранение по подразбиране. (Виж Как работят root повикванията и съгласуването.) За повече информация как ръчно да зададете профил за съхранение на екип вижте Управление на екипи.

Разбиране на правилата за съхранение

Профилът за съхранение се състои от поне една политика за съхранение. Правилото контролира следното:

- Мястото за съхранение, където се съхраняват аудиозаписите, екранните записи и данните от Анализ, свързани с профил за съхранение
- Колко дълго се съхраняват записите и данните в мястото за съхранение
- Степента на компресия на аудиозаписите, които са свързани с профил за съхранение

Ако изберете различни степени на компресиране на качеството на мултимедията за правилата на профила за съхранение, аудиозаписите се преобразуват, когато променят местоположенията за съхранение.

Можете да промените качеството на мултимедията на стандартните правила, но не можете да ги премахнете и не можете да редактирате полетата му за аудио, екран или Google Анализ.

Всяко правило съдържа следните полета.

Място за съхранение

След като правилото влезе в сила, Webex WFO поставя записите и данните от Анализ, свързани с профила за съхранение, в местоположението за съхранение на правилата.

Местата за съхранение имат следните видове.

ЗАБЕЛЕЖКА Системният администратор конфигурира наличните местоположения и типове.

- ($$)—Хранилището е на място на средна цена. Записите и данните от Анализ, съхранявани на места от този тип, могат да бъдат достъпни незабавно.
- ($$$) – Мястото за съхранение е скъпо мрежово хранилище. Записите и данните от Анализ, съхранявани на места от този тип, могат да бъдат достъпни незабавно.

Редът на правилата на профила за съхранение определя реда, в който Webex WFO съхранява записи и данни от Google Анализ във всяко място за съхранение:

- Най-горе – Webex WFO започва със съхраняване на записи и данни от Анализ в местоположението за съхранение на това правило.
- Среден – Webex WFO съхранява записи и данни от Анализ в средното местоположение за съхранение на правилото, след като ги съхранява в местоположението за съхранение на правилата по-горе, но преди да ги съхрани в местоположението за съхранение на правилата по-долу.
- Отдолу (по подразбиране) – Webex WFO завършва със съхраняване на записи и данни от Анализ в местоположението за съхранение на това правило.

звука ви

Полето Аудио контролира колко дълго (в дни, месеци или години) Webex WFO съхранява аудиозаписите в местоположението за съхранение на правилото. Максималното време, през което Webex WFO може да съхранява аудиозаписи за всички правила в профила, се показва в полето Общо налично място за съхранение.

Качество на медиите

Полето Качество на мултимедията контролира степента на компресиране на аудиозаписите в мястото за съхранение на правилото:

- Ниска компресия (WAV)
- Med Compression (Opus - Stereo)
- Висока компресия (Opus - Mono)

> ЗАБЕЛЕЖКА От Webex WFO версия 10.3.1 нататък Low Compression (16-bit WAV) е по подразбиране. Аудиозаписите, създадени преди пускането на версия 10.3.1, се съхраняват в Med
> Компресия (Opus - Stereo).

Ако изберете различни степени на компресиране на качеството на мултимедията за правилата в профил за съхранение, аудиозаписите се преобразуват, когато променят местоположенията за съхранение. Подредете правилата в профил за съхранение, така че аудиозаписите да се преобразуват от по-ниска в по-висока степен на компресия. Webex WFO може да конвертира аудио записи от по-висока към по-ниска степен на компресия, но това не подобрява качеството на аудио записите.

Екран

Полето Екран контролира колко дълго (в дни, месеци или години) Webex WFO съхранява екранните записи в мястото за съхранение на правилата. Максималното време, през което Webex WFO може да съхранява екранни записи за всички правила в профила, се показва в полето Общо налично място за съхранение.

Анализ

Полето Анализ контролира колко дълго Webex WFO съхранява данни от Анализ в местоположението за съхранение на правилото. Максималният период от време, през който Webex WFO може да съхранява данни от Google Анализ за всички правила в потребителски профил, се показва в полето Общо налично хранилище.

Процедури

Създаване на нов профил за съхранение

Редът, в който добавяте правила към профил за съхранение, определя техния ред на страницата. Правилата по подразбиране винаги са под всички останали правила. Когато добавите ново правило, Webex WFO го вмъква над правилата по подразбиране и под всички правила, които вече сте добавили. Не можете да пренареждате правилата, след като ги добавите.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Основните записи използват само профила за съхранение по подразбиране. (Виж Как работят root повикванията исъгласуването.)

1. Изберете **Създаване на нов профил** за съхранение.
2. В **Име** въведете уникално име за този профил за съхранение.
3. (По избор) Ако искате този профил за съхранение да бъде автоматично присвоен на всички екипи, които нямат ръчно зададен профил за съхранение, изберете **По подразбиране**.

   ЗАБЕЛЕЖКА : Само един профил за съхранение може да бъде по подразбиране. Когато направите профила за съхранение по подразбиране, той замества текущия профил за съхранение по подразбиране.

4. Конфигурирайте правилата по подразбиране.
5. (По избор) Щракнете върху **Добавяне на правила** за съхранение за всяко правило, което искате да добавите, и след това конфигурирайте правилата.

   ЗАБЕЛЕЖКА За да създадете правило, което премества файлове, без да променя файловия формат, изберете **Без промяна (само преместване)** от **падащия списък Качество** на носителя. Ако работите с профила за съхранение по подразбиране, тази опция не е налична за горните правила на страницата. (Това е
   Защото горната политика е по подразбиране и политиката по подразбиране трябва да контролира съхранението, а не движението.) За повече информация как да конфигурирате правила въз основа на техния ред вижте Разбиране на правилата за съхранение.

6. Кликнете върху **Запазване**.

Редактиране на съществуващ профил за съхранение

Можете да редактирате правилата за съхранение в съществуващ профил за съхранение, но не можете да ги пренареждате.

1. Изберете **Редактиране на съществуващ профил** за съхранение.
2. Изберете профила за съхранение, който искате да редактирате.
3. (По избор) За да промените името на профила за съхранение, редактирайте полето **Име** .
4. (По избор) Ако искате този профил за съхранение да бъде автоматично присвоен на всички екипи, които нямат ръчно зададен профил за съхранение, изберете **По подразбиране**.

   ЗАБЕЛЕЖКА Не можете ръчно да изчистите отметката от квадратчето По подразбиране в текущия профил за съхранение по подразбиране. За да промените профила за съхранение по подразбиране, поставете отметка в квадратчето По подразбиране в хранилището
   профил, който искате да направите по подразбиране.

   ЗАБЕЛЕЖКА : Основните записи използват само профила за съхранение по подразбиране. (Виж Как работят root повикванията исъгласуването.)

5. (По избор) Редактирайте правилата, които искате да промените.

> ЗАБЕЛЕЖКА Редактирането на съществуващи правила за съхранение може да доведе до преместване или конвертиране на голям брой аудиозаписи, записи на екрана и файлове с данни от Webex WFOАнализ. За повече информация
> за това как редактирането на съществуващи правила за съхранение може да повлияе на файловете, свързани с профил за съхранение, вижте Разбиране на правилата за съхранение.

6. Кликнете върху **Запазване**.

Преместване на файлове, без да променяте файловия формат

1. Изберете **Редактиране на съществуващ профил** за съхранение.
2. Изберете профила за съхранение от **падащия списък Избор на профил** .
3. Изберете местоназначението на файловете от **падащия списък Място** за съхранение.
4. Изберете **Без промяна (само преместване)** от **падащия списък Качество** на мултимедията.

> ЗАБЕЛЕЖКА Ако работите с профила за съхранение по подразбиране, тази опция не е налична за горните правила на страницата. Ако е необходимо, кликнете върху + **Добавяне на правила** за съхранение, за да добавите допълнително хранилище политика, която ви позволява да премествате файлове.

5. Кликнете върху **Запазване**.

Добавяне на външни места за съхранение

Страницата Външно хранилище ви позволява да добавяте места за съхранение извън Webex WFO. Можете да използвате тези външни места за съхранение, когато експортирате групово аудио и екранни записи (вижте Групово експортиране на контакти).
Външното хранилище се предлага като кофи на Amazon S3 или BLOB-ове на Azure.

За разлика от Webex хостваните от WFO места за съхранение, където съхранявате аудиозаписи, екранни записи и данни от Анализ по време на периода им на съхранение (вижте Конфигуриране на профили за съхранение), вашата организация трябва да създава и управлява тези външни места за съхранение независимо. Не можете да свържете външни места за съхранение с профил за съхранение.

Предпоставки

- Имате разрешение за администриране на наемателя.
- Ако използвате BLOB на Azure, имате името на контейнера Azure и низа за връзка на вашата организация.

- Ако използвате кофа на Amazon S3:
  - Имате името на кофата Amazon S3 на вашата организация. Това е мястото, където Webex WFO експортира вашите файлове.
  - Ако използвате допускане за роля, за да предоставите достъп до вашата група на Amazon S3, имате ARN за роля, на която е присвоено следното:
    - Правило с тези разрешения за вашата група S3: ListBucket, GetBucketLocation и PutObject
    - Политика за доверие, която позволява на производствен акаунт в AWS Cisco да поеме роля. Политиката трябва да позволява достъп на всяка роля във външния производствен акаунт на Cisco. Идентификационният номер за този акаунт е 774305586788.

ПРИМЕР

Това е пример за политика на доверие, която можете да използвате:

```
{
    "Версия": "2012-10-17",
    "Изявление": [
        {
            "Effect": "Разрешаване", "Принципал": {
                "AWS": [
                    "arn:aws:iam::774305586788:root"
                ]
            },
            "Action": "sts:AssumeRole",
            "Condition": {
                "StringEquals": {
                    "sts:ExternalId": "<ВЪНШЕН
ИДЕНТИФИКАТОР, ГЕНЕРИРАН ОТ ВЪНШНА СТРАНИЦА
ЗА СЪХРАНЕНИЕ>"
                },
                "ArnLike": {
                    "aws:PrincipalArn": [
                        "arn:aws:iam::774305586788:role/*"
                    ]
                }
            }
        }
    ]
}
```

  - Ако не използвате приемането за роля, за да предоставите достъп до вашата кофа на Amazon S3, имате ключа за достъп и секретния ключ на потребител "Аз съм", който е присвоен на политика, която има тези разрешения за вашата кофа S3: ListBucket, GetBucketLocation и PutObject. Webex WFO осъществява достъп до вашата кофа S3 с ключовете на този потребител.

ПРИМЕР

Следното правило предоставя необходимите разрешения. Можете да присвоите това Аз съм потребител на подобна политика.

```
{
"Версия": "<текуща версия на езика на правилата>", "Декларация": [
{
"Сид": "Кофа",
"Ефект": "Разрешаване",
"Действие": [ "s3:ListBucket",
"s3:GetBucketLocation"
],
"Ресурс": [
"arn:aws:s3:::<име на вашата кофа S3>"
]
},
{
"Sid": "BucketContents",
"Effect": "Разрешаване",
"Действие": [ "s3:PutObject"
],
"Ресурс": [
"arn:aws:s3:::<назовете си S3 кофа>/*"
]
}
]
}
```

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобална конфигурация на системата > > външно съхранение

Процедури

Добавете кофа на Amazon S3 като външно място за съхранение, като използвате допускане за роля

1. Изберете **Създаване на външно място** за съхранение.
2. В полето Име въведете уникално име за кофата S3.

   ЗАБЕЛЕЖКА : Това име идентифицира външното място за съхранение в Webex WFO. Тя може да бъде различна от името на кофата S3.

3. От **падащия списък Тип** изберете **Amazon S3 (Незабавен достъп).**

4. Конфигурирайте секцията **AWS Storage Configuration** , както следва. Стойностите за полетата, изброени по-долу, идват от екземпляра на AWS на вашата организация. Намерете стойностите и ги въведете във всяко от полетата, изброени по-долу в Webex WFO.

   ЗАБЕЛЕЖКА : Вижте документацията на AWS за повече информация относно създаването на роля "Аз съм съм" или управлението на ключове за достъп за "Аз съм потребители".

Поле	Описание
Използвайте AWS I am Role Assumption	Поставете отметка в това квадратче.
Име на кофата букви.	Въведете името на кофата S3. Това име е чувствително към малки и малки и големи
Изберете регион	Изберете региона на Amazon, където се намира кофата S3.
Роля на ARN	Името на ресурса на Amazon (ARN) за ролята във вашия акаунт в AWS, която предоставя достъп до кофата S3 (или по-общо AWS услугите) Webex WFO достъп. Тази роля на ARN трябва да бъде в стандартния формат AWS: arn:aws:iam::<CUSTOMER_AWS_ACCOUNT_ НОМЕР:роля/<ROLE_NAME>

5. Кликнете върху **Запазване**. Страницата се опреснява.
6. Изберете мястото за съхранение, което току-що сте създали, от **падащия списък Избор на място за съхранение за редактиране** .
7. В секцията AWS **Storage Configuration** изберете **Показване на външен идентификатор**.
8. В AWS конфигурирайте правилата за доверие на ролята си, за да използвате низа от цифри и букви в полето **Външен идентификатор** .

   ВАЖНО Връзката няма да работи, докато не завършите тази стъпка.

   ПРИМЕР
   Това е пример за политика за доверие, която можете да добавите към ролята:

```
{
    "Версия": "2012-10-17",
```

```
        "Изявление": [
            {
                "Effect": "Разрешаване", "Принципал": {
                    "AWS": "<Акаунт за оптимизация на работната сила ARN>"
                },
                "Action": "sts:AssumeRole",
                "Condition": {
                    "StringEquals": {
                        "sts:ExternalId": "<Оптимизация на работната сила- генериран
    външен идентификатор>"
                    }
                }
            }
        ]
    }
```

9. (По избор) За да потвърдите настройките си, щракнете върху **Тестване на връзката**.

Добавете кофа на Amazon S3 като външно място за съхранение, без да използвате допускане за роля

1. Изберете **Създаване на външно място** за съхранение.
2. В полето Име въведете уникално име за кофата S3.

   ЗАБЕЛЕЖКА : Това име идентифицира външното място за съхранение в Webex WFO. Тя може да бъде различна от името на кофата S3.

3. От **падащия списък Тип** изберете **Amazon S3 (Незабавен достъп).**
4. Конфигурирайте секцията **AWS Storage Configuration** , както следва. Стойностите за полетата, изброени по-долу, идват от екземпляра на AWS на вашата организация. Намерете стойностите и ги въведете във всяко от полетата, изброени по-долу в Webex WFO.

   ЗАБЕЛЕЖКА : Вижте документацията на AWS за повече информация относно създаването на роля "Аз съм съм" или управлението на ключове за достъп за "Аз съм потребители".

Поле	Описание
Използвайте AWS I am Role Assumption	Изчистете отметката от това квадратче.
Име на кофата	Въведете името на кофата S3. Това име е чувствително към малки и малки и големи букви.

Поле	Описание
Изберете регион	Изберете региона на Amazon, където се намира кофата S3.
Аз съм ключ за достъп присвоен на правило	Въведете ИД на ключа за достъп на потребителя "Аз съм потребител", който е който предоставя разрешенията, необходими за достъп до кофата S3.
Аз съм таен ключ	Въведете тайния ключ за достъп на потребителя "Аз съм съм", който е присвоен на политика, която предоставя разрешенията, необходими за достъп до кофата S3.

5. Кликнете върху **Запазване**.
6. (По избор) За да потвърдите настройките си, щракнете върху **Тестване на връзката**.

Генериране на нов външен идентификатор за съществуваща кофа за съхранение на Amazon S3

Ако външният идентификатор, който Webex WFO използва, бъде компрометиран, можете да генерирате нов. Външният идентификатор е като парола за ролята на акаунта в AWS на вашата организация. Това е уникален идентификатор в AWS, който Webex WFO използва, когато поема ролята във вашия акаунт в AWS за достъп до роля на кръстосан акаунт.

1. Изберете **Редактиране на външно място** за съхранение.
2. Изберете мястото за съхранение от **падащия списък Избор на място за съхранение за редактиране** .
3. В секцията Конфигурация на съхранението на AWS щракнете върху **Генериране на нов външен идентификатор**. Появява се съобщение за потвърждение.
4. Кликнете върху **Да**.
5. В AWS конфигурирайте правилата за доверие на ролята си, за да използвате новия външен идентификатор в елемента condition.

ВАЖНО Връзката няма да работи, докато не завършите тази стъпка.

ПРИМЕР

Това е пример за политика за доверие, която можете да добавите към ролята:

```
{
    "Версия": "2012-10-17",
    "Изявление": [
        {
            "Effect": "Разрешаване", "Принципал": {
                "AWS": "<Акаунт за оптимизация на работната сила ARN>"
            },
            "Action": "sts:AssumeRole",
            "Condition": {
```

```
                    "StringEquals": {
                        "sts:ExternalId": "<Оптимизация на работната сила- генериран
    външен идентификатор>"
                    }
                }
            }
        ]
    }
```

6. (По избор) За да потвърдите настройките си, щракнете върху **Тестване на връзката**.

Добавяне на BLOB на Azure като външно място за съхранение

1. Изберете **Създаване на външно място** за съхранение.
2. В полето Име въведете уникално име за BLOB на Azure.

   ЗАБЕЛЕЖКА Това име идентифицира BLOB на Azure в Webex WFO. Може да се различава от името на Azure blob.

3. От падащия списък Тип **изберете** Azure **Blob**.
4. В секцията Конфигурация на хранилището в Azure въведете **името** на контейнера и **низа** за връзка. Те идват от екземпляра на Azure на вашата организация.
5. (По избор) За да потвърдите настройките си, щракнете върху **Тестване на връзката**.
6. Кликнете върху **Запазване**.

Свързани теми

- Експортиране на групови контакти
- Конфигуриране на профили за съхранение

Конфигуриране на настройките на архива QM

Страницата Конфигурация на архива ви позволява да запазите или изтриете предпочитанията си за архив QM. Използвайте тази страница, ако искате да запазите аудиозаписи и записи на екрана, след като са достигнали края на периода на съхранение. Файловете, експортирани в архивния сървър, ще съдържат един CSV файл и всички свързани аудио и екранни записи. Екранът и аудио файловете се декриптират.

ВАЖНО Страницата за конфигуриране на архива е отхвърлена. Той е достъпен само за съществуващи Cisco клиенти, които вече го използват. Ако трябва да запазите контактите след периода им на съхранение, ние

насърчаваме ви да използвате функцията за групово експортиране на контакти. Вижте Групово експортиране на контакти.

Предпоставки

- Външно съхранение
- Разрешението за администриране QM

Местоположение на страницата

Управление на приложения > QM > QM Контактни потоци > конфигурация на архива

Процедури

Конфигуриране на предпочитанията за архив QM

1. Изберете конфигурирано външно място за съхранение от **падащия списък Външно хранилище** .

   ЗАБЕЛЕЖКА : Външното хранилище е конфигурирано в Управление на приложения > Глобална > Системна конфигурация > Външно хранилище.

2. Изберете формат от **падащия списък Видео формат** .

   Изброени са m4v и WebM, опциите за форматиране само за видео файлове. *M4v* е формат на видео контейнер, подобен на MP4. M4v файловете имат опция за DRM защита от копиране. *WebM* видео потоците се компресират с видео кодеците VP8 или VP9.

3. Изберете формат само за аудиофайлове от **падащия списък Аудио формат** .

   WAV аудио файловете са без загуби и некомпресирани. *Аудио потоците WebMA* се компресират с помощта на аудио кодеците Vorbis или Opus.

4. Изберете **време** за архивиране. Времето от деня, когато се изпълнява процесът на архивиране. Форматът е HH:MM.

   ЗАБЕЛЕЖКА : Процесът на архивиране се извършва само веднъж на ден. Ако промените тази настройка за по-късен час след изпълнението на процеса, тя няма да се изпълни в новото време до следващия ден.

5. Изберете **режим** на архивиране от падащия списък.

   Опциите за режим на архивиране са Аудио и Пълен. *Аудио* експортира само аудиозаписите. *Full* експортира аудио и екранни записи.

6. Въведете **шаблон** за име на файл.
7. Кликнете върху **Запазване**.
8. (По избор) Кликнете върху **Изтриване** , за да премахнете предпочитанията си за архивиране.

Свързани теми

- Експортиране на групови контакти
- Добавяне на външни места за съхранение
- Конфигуриране на профили за съхранение

Конфигуриране на управление на качеството

Менютата QM в Управление на приложения ви позволяват да конфигурирате основните параметри на управлението на качеството във вашия контактен център. Конфигурирането на управлението на качеството включва следното:

- Конфигурирайте настройките за управление на качеството, които се прилагат за всички потребители.
- Конфигурирайте QM за запис.
- Интегрирайте Webex WFO с един или повече външни доставчици на проучвания, за да разпространявате проучвания на клиентите след обаждане след приключване на контакта и да съберете отговорите.

Конфигуриране на QM глобални настройки

Използвайте страницата QM Глобални настройки, за да конфигурирате настройките за управление на качеството, които се прилагат за всички потребители. Променените настройки не влизат в сила, докато потребителите не влязат отново.

Предпоставки

Имате разрешение за администриране QM.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > QM > QM Конфигурация > глобални

настройки Обърнете внимание на следната информация за няколко

полета на тази страница:

- Разширение за запис на екрана – Когато въведете стойност в това поле, записът на екрана след повикване продължава при започване на ново повикване, освен ако не изберете **Спиране на разширения запис на екрана при ново повикване**. Този допълнителен запис на екрана може да консумира ресурси за съхранение.

  ВАЖНО Настройката **за спиране на разширения запис на екрана при ново повикване** не работи с интеграции на CCaaS ACD.

- Качество на запис на екрана – избраното от вас ниво на качество води до файлове със записи с приблизително размерите по-долу. Средата за запис на вашата организация и съдържанието на вашата

Записите на екрана могат значително да повлияят на тези размери.

- Добър: 2.1 MB в минута на монитор
- По-добър: 2,8 MB в минута на монитор
- Най-добър: 3.3 MB в минута на монитор

- Разговор над събития – Времето, в секунди, трябва да се проведе този разговор, за да се регистрира като събитие за разговор над разговор. Въведете 0, за да игнорирате разговорите за събития.
- Събития за мълчание – времето, в секунди, което трябва да измине тази тишина, за да се регистрира като събитие на мълчание. Въведете 0, за да игнорирате мълчанието.
- Време за съхранение на основен аудиозапис – За да видите основните аудиозаписи на страницата Взаимодействия, използвайте филтъра Обхват на търсене и изберете Основни повиквания.
- Време за запазване на запис на основния екран – Основните записи на екрана никога не се показват на страницата Взаимодействия.
- Време за задържане на контакти без повикване – Контактите, които не се обаждат, нямат аудио или екранни записи, свързани с тях. Тези контакти обикновено се създават ръчно, като щракнете върху Създаване на контакт на страницата Взаимодействия.
- Първо обаждане/Първо обаждане – Номерът на първото повикване и номерът на първото повикване се записват в началото на разговора. Число не се улавя, ако квадратчето му е изчистено. Вместо това се улавя вторият номер за повикване или вторият извикан номер.
- Показване на контакти в часовата зона на потребителя – Това квадратче за отметка контролира полетата Дата и часова зона на страниците Взаимодействия и опашката за контакти. Всички времеви филтри (например Времеви диапазон) винаги търсят контакти в часовата зона на източника на заснемане, дори ако е поставено отметка в това квадратче.
- Клиент за интелигентен работен плот – Приоритет на запис на екрана – След като запишете всяка промяна в тази настройка, трябва да влезете в сървъра, където се изпълнява услугата CTI, и да рестартирате услугата CTI, за да влезе промяната в сила.
- STUN/TURN Server – След като направите промени в този сървър, рестартирайте клиентите за запис (Smart Desktop Capture и Virtual Record Server).

Всичко за приоритета на запис на екрана

Smart Desktop Client - Screen Recording Priority ви позволява да изберете предпочитан приоритет на това кой екран да се записва за наблюдение на екрана, когато един и същ потребител е влязъл едновременно както в тънък клиент, така и в крайна точка (PC). Това означава, че AD влизането на един и същ потребител се използва за влизане едновременно в крайна и тънка клиентка. Webex WFO регистрира **потребители** на тънък клиент като връзки с Smart Desktop Client (SDC) към сървърни операционни системи като Windows Server 2016. Webex WFO регистрира **крайни потребители**

(PC) като

SDC връзки към настолни операционни системи като Windows 10. С наблюдението на екрана можете да видите активността на екрана на агента, независимо дали този агент е в разговор или не. Вижте Наблюдение на агенти в реално време за повече информация относно наблюдението на екрана на живо.

Ако връзката с избран приоритет е загубена, Webex WFO няма да започне да записва с друга настройка за приоритет до следващото активно повикване.

ПРИМЕР Ако **потребителите с тънък** клиент е избран като приоритет за запис на екрана и връзката с вашия тънък клиент се загуби по време на разговор, Webex WFO няма да започне да записва на по-ниския **приоритет на крайните потребители (PC**), докато не започне ново повикване.

БЕЛЕЖКА Ако приоритетът на запис на екрана е променен, докато агентът е в разговор, промяната не засяга това повикване, но ще се извърши при следващи повиквания след края на разговора.

Свързани теми

- Конфигуриране на глобални настройки – Конфигуриране на настройки на системно ниво

Конфигурирайте QM за запис

Конфигурирането на QM за запис включва следното:

- Настройте връзка между Webex WFO и един или повече ACD.
- Достъп до инсталаторите Webex WFO Smart Desktop и Webex WFO Data Server, налични за вашия клиент.
- Конфигурирайте поне един източник на сигнализация, една сигнална група, един сигнален сървър, една записваща група и устройствата на вашия контактен център.
- Следете състоянието на активната сигнализация и сървърите за запис в телефонни групи.
- Конфигурирайте и управлявайте полета за метаданни във вашата система.

Управление на телефонни сървъри

Използвайте страницата Мониторинг на телефонията, за да наблюдавате състоянието на активната сигнализация и сървърите за запис в телефонни групи.

Ако имате основен и резервен сървър за сигнализация, можете да използвате тази страница, за да превключите обработката на повиквания към резервния сървър, преди да извършите поддръжка на основния сървър. В началото на този работен процес основният сървър е в състояние "Активен", а резервният сървър е в състояние на готовност.

ЗАБЕЛЕЖКА : Само сървъри в двойки активен/готов могат да бъдат поставени в режим на поддръжка.

Поставете сървър в режим на поддръжка

1. Изберете телефонна група.
2. Изберете сървъра, който искате да PUT в режим на поддръжка.

ЗАБЕЛЕЖКА Сървърът, който ще бъде поставен в режим на поддръжка, трябва да е в активен статус.

3. Щракнете върху **Поддръжка**.

   Когато щракнете върху Поддръжка, резервният сървър се променя от режим на готовност в активен режим, а активният сървър се променя от активен режим на режим на източване. Повикванията, които вече са били на този сървър, продължават да се обработват, докато не бъдат завършени ("източване" на сървъра), след което сървърът преминава в режим на поддръжка. Новите повиквания се насочват към новия активен сървър, който започва да ги обработва.

   След като сървърът е в режим на поддръжка, може да се извърши поддръжка и сървърът да се рестартира, ако е необходимо. Когато поддръжката приключи, сървърът преминава в режим на готовност.

Активиране на сървър в режим на готовност

1. Изберете сървъра в режим на готовност, който искате да активирате.
2. Кликнете върху **Активен**.

   Когато щракнете върху Активен, сървърът се променя от режим на готовност в активен режим, а активният сървър се променя от активен режим на режим на източване. Обажданията, които вече са били на този сървър, продължават да се обработват до приключване, след което сървърът преминава в режим на готовност. Новите повиквания се насочват към новия активен сървър, който започва да ги обработва.

Описания на полетата

Страницата Мониторинг на телефонията показва състоянието както на сигналните сървъри, така и за записващите сървъри. Полетата в тези раздели са дефинирани в таблиците по-долу:

Поле	Описание
Филтри	Изберете телефонна група от падащия списък.
Компонент	Видът на сървъра: сигнализиращ или записващ.
Приоритет	Приоритетът на сървъра: Основен, вторичен или архивен.
Име на сървъра	IP адрес или име на сървъра на сигналния или записващия сървър.
Групова	Име на сигналната или записващата група.

Пол	Описание
	ЗАБЕЛЕЖКА Името на групата трябва да показва дали групата е сигнална или записваща група.
Състояние	Показва дали сървърът е свързан или не.
Състояние	Текущо състояние на сървъра: ▪ Активен = Сървърът е активен и обработва повиквания. ▪ Неактивен = Сървърът не е активен. ▪ Standby = Сървърът работи и е готов за активиране. ▪ Източване = Сървърът обработва данни на опашка и не приема нови данни. ▪ Поддръжка = Сървърът не работи за поддръжка.
Повиквания	Брой обаждания, обработвани от всеки сървър.
Последна актуализация	Датата и часът, в който информацията за сървъра е актуализирана в таблицата показани в GMT.
Състояние на поддръжка	Текущо състояние на поддръжка на сървъра за сигнализация или запис: ▪ Активен = Сървърът е активен и обработва повиквания. ▪ В Поддръжка = Сървърът е в поддръжка.

Управление на персонализирани полета за метаданни

Страницата "Диспечер на метаданни" се използва за конфигуриране и управление на персонализирани полета за метаданни във вашата система.

Метаданните ви позволяват да добавяте информация към разговор с клиент. Метаданните могат да бъдат уловени от вашия ACD и други приложения, за да се предадат данните към следните API:

- Подробности за графика по агенти и дата API
- Смени от агент API

Webex WFO също показва тези полета за метаданни в панела Подробности в мултимедийния плейър.

Предпоставки

- Имате разрешения за администриране на полета за метаданни и командата за изпращане на метаданни.
- За да видите персонализирани метаданни, имате нужда от разрешението Преглед на персонализирани метаданни.
- За да редактирате персонализирани метаданни, се нуждаете от разрешението за редактиране на персонализирани метаданни.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > QM > QM Configuration > Metadata Manager

Процедури

Полетата за метаданни, които конфигурирате, се показват в таблица. Използвайте таблицата, за да преглеждате, редактирате или изтривате поле за метаданни от вашата система.

Добавяне на ново поле за метаданни

ЗАБЕЛЕЖКА Можете да добавите до 100 персонализирани полета за метаданни, като използвате стъпките по-долу. Персонализираните метаданни, създадени чрез импортиране на мултимедия от ACD, не се отчитат към тази сума. Няма ограничение за броя на персонализираните полета за метаданни, които Webex WFO може да създаде чрез импортиране на мултимедия.

1. Попълнете полетата, както е описано по-долу
2. Кликнете върху **Запазване**. Новото поле за метаданни се появява в таблицата.

Редактиране на поле за метаданни

1. Щракнете двукратно върху полето за метаданни в таблицата.
2. Редактирайте полетата на страницата, ако е необходимо.
3. Кликнете върху **Запазване**.

Изтриване на поле за метаданни

1. Щракнете двукратно върху полето за метаданни в таблицата.
2. Щракнете върху **Изтриване**.

Полетата на страницата "Диспечер на метаданни" са описани по-долу.

Поле	Описание
Ключ за метаданни	(Генерира се автоматично) Уникален идентификатор за метаданните

Пол	Описание
	поле, използвано от API. Ключът за метаданни се генерира въз основа на текста, който въвеждате в полето Етикет на метаданни. Интервалите се заменят с тирета и в края се добавя "-key". Например, ако въведете **примерен текст** в полето Етикет на метаданни, полето Ключ за метаданни показва **ключ за пример за текст**. Полето Ключ за метаданни не позволява амперсанди (&) или знаци за равенство (=). Ако тези символи се появят в полето Етикет на метаданни, те се премахват автоматично в полето Ключ за метаданни. Максимален брой знаци = 39.
Етикет на метаданни	Името, свързано с полето за метаданни, което се показва при търсене резултати и информация за контакт.
Тип метаданни	Видът на информацията, съдържаща се в полето за метаданни: дата, хипервръзка, номер или текст.
ACD Данни	Това поле е приложимо само за локални разполагания на Webex WFO. Идентифицира метаданните, импортирани от ACD. Webex WFO съгласува данните от ACD, като съпоставя информацията за контакт в Webex WFO с информацията за обажданията, съхранена в ACD и променя информацията за контакт в Webex WFO. Данните се актуализират периодично. Когато съпоставяте метаданни с ACD Данни, трябва да изберете Текст в полето Тип.
Ключ за изследване на данни	(По избор) Уникален идентификатор за картографиране на метаданни с Data Explorer. Можете да картографирате до 20 полета за метаданни с Data Explorer.
Криптирано квадратче за отметка	(По избор) Изберете тази опция, ако искате да докладвате за контакти

Поле	Описание
	въз основа на персонализирани полета за метаданни. Ако поставите отметка в това поле, Webex WFO шифрова метаданните, когато се съхраняват. Квадратчето за отметка Шифровано е активирано само ако квадратчето за отметка Експортируем е изчистено. ЗАБЕЛЕЖКА : Не можете да търсите шифровани метаданни.
Квадратче за отметка за експортиране	Ако е избрано, можете да експортирате метаданните чрез Webex WFO или API. Това квадратче е поставено за отметка по подразбиране.
Само за четене	Ако е избрано, метаданните са само за четене. Не можете да добавяте или редактирате метаданни към контакт чрез Webex WFO. ЗАБЕЛЕЖКА Ако метаданните са ACD данни, това квадратче е поставено за отметка по подразбиране и е забранено.

Свързани теми

- Експортиране на метаданни за контакт
- Редактиране на персонализирани метаданни, свързани с контакт
- Преглед на данни, свързани с контакт
- Добавяне на тагове за метаданни към набори от данни и колекции
- Изтриване или актуализиране на няколко контакта наведнъж

Cisco полета за метаданни

Следните полета за метаданни са налични с Cisco ACD.

Поле	Описание
AgentPeripheralNumber	Периферен номер на агента, който е обработил обаждането. ЗАБЕЛЕЖКА Може да бъде нула, когато източникът или целевата страна не е наблюдавана или ако агентът не е влязъл.
AgentSkillTargetID	Идентифицира кой агент е обработил повикването. Тази стойност е уникална сред всички цели на уменията в предприятието. Взема се от таблицата на агента в

Пол	Описание
	Unified ICM централна база данни. AgentSkillTargetIDs се генерират автоматично, когато агентът е конфигуриран за първи път в прозореца Конфигурация на агента на Unified ICM Configuration Manager. ПРИМЕР 5001
CallReferenceID	Уникален идентификатор на повикването в
клъстер Unified CM. CallGUID	Глобален уникален идентификатор на повикването.
ДатаЧас	Дата и час, в който записът на таблицата Termination_Call_Detail се генерира от периферния шлюз (PG). Записът на подробната таблица Termination_Call_ се генерира от PG, когато повикването физически е напуснало PG (например IVR насочва повикването към агент) или когато завършването на разговора е завършено, след като повикването е напуснало устройството на агента (или чрез прекъсване на връзката, или чрез завършване на прехвърлянето).
ЦифриНабирани	Цифри, набрани за изходящо повикване, инициирано на ACD. Тези цифрите не се предоставят от всички ACD. В момента само IVR, Aspect CallCenter и DEFINITY ECS предоставят стойности в полето DigitsDialed. Ако повикването е пренасочено, приемащият PG също отчита това поле, въпреки че повикването е входящо.
Продължителност	Продължителност на разговора в секунди. Това е времето, в което комутаторът обработва повикването. Полето Продължителност включва няколко полета от таблицата Termination_ Call_Detail: **LocalQTime** + **RingTime** + **TalkTime** + **WorkTime** + **Време на задържане** + **Време** на забавяне+ **NetQTime**

Поле	Описание
Периферен ключ за повикване (ACD, IVR). the	Идентификатор, присвоен на повикването от периферното устройство обхватът и видът на стойността, използвани в тази област, варират в зависимост от вида на периферното устройство. Това може да бъде едно от следните: ▪ Първоначално повикване, прехвърляне и консултативно повикване като три отделни повиквания (напр. идентификатори за повиквания 1001, 1002, 1003) ▪ И трите обаждания като продължение на едно и също повикване (напр. идентификатори на повиквания 1001, 1001, 1001) ▪ Оригиналното и прехвърлянето като едно и също повикване, но консултативното повикване като второ повикване (напр. идентификатори на повикване 1001, 1002, 1001) ▪ Първоначалното повикване като едно повикване и първоначалното и прехвърлянето като друго повикване (напр. идентификатори на повикване 1001, 1002, 1002) Тези използвани стойности може да не са уникални в зависимост от внедряването на периферното устройство. Например Aspect CallCenter и DEFINITY ECS ACD използват повторно идентификатори в това поле.
Ключ за възстановяване	Уникален идентификатор, присвоен на всеки запис и използван вътрешно от Unified ICM/Unified CCE за проследяване на записа.
Време за звънене	Броят секунди, които обаждането е прекарало в звънене на телесета на агента, преди да му бъде отговорено. Времето на звънене възниква след всеки DelayTime и LocalQTime. За пренасочени повиквания (т.е. обаждания, които са звъняли на телесета на агента, преди да бъдат пренасочени при невъзможност за отговор), RingTime е сумата от времето, което обаждането е прекарало в звънене на всеки телесет.
Време за разговори	Кумулативното време, в секунди, през което разговорът е бил в състояние на говорене на устройството на

Пол	Описание
	местоназначението. TalkTime е време за завършено повикване, а не време за състояние на агента.
	Кумулативното време, в секунди, през което разговорът е бил в състояние на говорене на устройството на местоназначението. TalkTime е време за завършен разговор, а не

	време на състоянието на агента. ЗАБЕЛЕЖКА В таблиците Termination_Call_Detail, Skill_Group и Agent_ Skill_Group TalkTime не включва HoldTime; обаче в таблиците Услуги и Маршрут TalkTime включва HoldTime.
Променлива1	Променлива, използвана за сегментиране на обажданията. Може също да съдържа данни, въведени по време на приключване на разговора. Това поле се съпоставя с променлива Aspect A.
Променлива2	Променлива, използвана за сегментиране на обажданията. Това поле се съпоставя с променлива Aspect B.
Променлива3	Променлива, използвана за сегментиране на обажданията. Това поле се съпоставя с променлива Aspect C.
Променлива4	Променлива, използвана за сегментиране на обажданията. Това поле се съпоставя с променлива Aspect D.
Променлива5	Променлива, използвана за сегментиране на обажданията. Това поле се съпоставя с променлива Аспект E.
Променлива 6	Променлива, използвана за сегментиране на обажданията.
Променлива7	Променлива, използвана за сегментиране на обажданията.
Променлива8	Променлива, използвана за сегментиране на обажданията.
Променлива9	Променлива, използвана за сегментиране на обажданията.
Променлива10	Променлива, използвана за сегментиране на обажданията.
ОбобщаванеДанни	Данни, въведени от агента по време на приключване на разговора. ЗАБЕЛЕЖКА : WorkTime се използва за изчисляване на продължителността в таблицата Termination_Call_Detail и HandleTime в Unified ICM Service, Route и Call_Type таблици.

Как работят root повикванията и съгласуването

Пол	Описание

Root call е запис, направен чрез Gateway Recording. Този запис не е свързан с нито един потребител и трябва да бъде съгласуван, за да се свърже основният запис с агент. Съгласуваните записи могат да се използват с управление на качеството и анализи.

Root повикването е запис на цялото повикване от момента, в който влезе в шлюза, до момента, в който напусне шлюза, включително прехвърляния и консултации, които могат да включват няколко души.

ЗАБЕЛЕЖКА Н можете да използвате Gateway Recording с хотелски потребители. (Виж Управление на хотелски потребители .)

Съгласуването е процесът на свързване на основните повиквания с агенти и записи на екрана, като се разглеждат записите с подробности за обажданията (CDR) на PBX/ACD, Webex WFO асоциации агент към устройство и събития за влизане на крайния потребител. Процесът на съгласуване протича на всеки 10 минути срещу обаждания, които са на поне 20 минути. Съгласуването създава присвоени повиквания, които са копия на сегментите за коренови повиквания, които принадлежат на конкретни агенти. Webex WFO изпълнява съгласуване автоматично.

Можете да видите root повиквания в прозореца Запис на контакти (вижте).

Webex WFO обработва root извиквания само според профила за съхранение по подразбиране. Ако създадете допълнителни профили за съхранение, те не се прилагат за root повиквания. (Виж Конфигуриране на профили за съхранение.)

Конфигуриране на телефонни групи

Телефонните групи са гръбнакът на звукозаписната инфраструктура на организацията. Използвайте страницата Групи за телефония, за да създавате, редактирате и изтривате телефонни групи, групи за сигнализиране и групи за запис.

Телефонната група се състои от поне един източник на сигнализация, една сигнална група, един сигнален сървър, една записваща група и вашите устройства в контактния център. Можете да добавите резервни копия за всеки от тези елементи. Добавянето на резервни копия не е задължително, но го препоръчваме за целите на устойчивостта.

ЗАБЕЛЕЖКА Някои типове телефонни групи не поддържат резервен източник на сигнализация.

Поддържат се различни конфигурации на телефонни групи, групи за сигнализация и групи за запис въз основа на типа телефонна група. Таблиците по-долу описват конфигурацията на телефонната група и подробности за услугата CTI въз основа на типа на телефонната група.

Cisco Unified Communications Manager

Телефонни групи	1 или повече
Групи за сигнализация на телефонна група	1 или повече

Cisco Unified Communications Manager (продължение)

Групи за запис по сигнална група	1 или повече
CTI Бележки за обслужване	Всяка услуга CTI в група за сигнализация може да има отделно администриран списък с мениджъри Unified CM CTI, с които да се свържете за JTAPI.

Друго

Телефонни групи	1 или повече
Групи за сигнализация на телефонна група	1
Групи за запис по сигнална група	1
CTI Бележки за обслужване	Няма

Предпоставки

Имате разрешението за конфигуриране на телефонни групи

Местоположение на страницата

Управление на приложения > QM > QM Конфигурация > телефонни групи

Процедури

Конфигуриране на телефонна група

1. Въведете уникално име за телефонната група.
2. Изберете типа платформа за телефонната група.
3. Кликнете върху **Добавяне**. На страницата се появяват допълнителни полета.
4. Пълна конфигурация под **Телефония** Tab според посочения тип телефонна група.
   - Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)—See Configure Cisco Unified Комуникационен мениджър .
5. Щракнете върху **Напред** , за да продължите към конфигурирането на групата за сигнализиране.

Конфигуриране на сигнална група

1. Въведете уникално име за сигналната група.
2. Кликнете върху **Добавяне**.
3. Въведете подробностите за конфигурацията на сигналната група според таблицата по-долу.
4. Щракнете върху **Напред** , за да продължите към конфигурацията на групата за запис.

Конфигурация на сигнална група

Поле	Описание
Основен QM Сървър за сигнални данни	
Основен QM Сървър за сигнални данни	Сървърът за данни на основната услуга за сигнализация. Падащият списък се попълва със сървъри за данни, конфигурирани с CTI или SIPREC сигнализация (в зависимост от типа телефонна група). Тази сигнална услуга може да принадлежи само към една сигнална група.
Първичен JTAPI CTI Мениджър основен сигнален сървър	(само Unified CM) Сървърът за данни на основния CTI Manager за основния QM сървър за сигнални данни. CTI Manager е услуга, която работи на Unified CM и обработва JTAPI събития за всеки Unified CM в клъстера. Падащият списък се попълва със сървърите Unified CM, конфигурирани под Телефония Tab.
Архивиране JTAPI CTI Мениджър на първичен сигнален сървър	(само Unified CM) Сървърът за данни на резервното копие CTI Manager за основния QM сървър за сигнални данни. Падащият списък се попълва със сървърите Unified CM, конфигурирани под Телефония Tab.
Архивиране QM Сигнален сървър	
Архивиране QM Сървър за сигнални данни	(По избор) Сървърът за данни на услугата за резервна сигнализация. Падащият списък се попълва със сървъри за данни, конфигурирани с CTI или SIPREC сигнализация (в зависимост от типа на телефонната група).

Поле	Описание
	Тази сигнална услуга може да принадлежи само към една сигнална група. Услугата за сигнализиране остава на резервния сървър, докато ръчно не стартирате отказ към основния сървър.
Първичен JTAPI CTI Мениджър сървър за резервна сигнализация	(само Unified CM) (Само при конфигуриране на сървър за резервна сигнализация) Сървърът за данни на сървъра за основния CTI Manager за резервния QM сървър за сигнални данни. CTI Manager е услуга, която работи на Unified CM и обработва JTAPI събития за всеки Unified CM в клъстера. Падащият списък се попълва със сървърите Unified CM, конфигурирани в Телефония Tab.
Архивиране JTAPI CTI Мениджър сървър за резервна сигнализация	(само Unified CM) Предлага се само при конфигуриране на сървър за резервна сигнализация. Името на диспечера CTI за резервния сървър за сигнални данни QM. Падащият списък се попълва със сървърите Unified CM, конфигурирани под Телефония Tab.

Конфигуриране на група за запис и присвояване

1. Въведете уникално име за групата за запис.
2. Кликнете върху **Добавяне**.
3. Изберете групата за запис и приоритета за всяко име на хост на сървъра за запис и IP адрес.
4. Кликнете върху **Запазване**.

БЕЛЕЖКА
Когато конфигурирате групи за запис, не забравяйте следните точки:

- Ако имате потребители в среда за запис на шлюз или CUBE запис, които се нуждаят от запис на екрана, трябва да създадете група за запис, която се свързва със сървър CTI и няма присвоени сървъри за записи.

- Можете да зададете един или повече сървъри за записи към група за запис. Групата за запис изисква поне един основен сървър за записи.

  Сигналните услуги изчерпват капацитета на първичните сървъри за записи, преди да изпращат повиквания към вторични сървъри за записи. Ако основният сигнален сървър е деактивиран (поради ръчно изключване или системна грешка), вторичният сигнален сървър все още изпраща повиквания до основните сървъри за записи, освен ако основните сървъри за записи също не са налични.

- Сървърът за записи може да принадлежи само към една група за запис.
- Можете да премествате сървърите за записи между групи за запис.

Промяна на настройките за телефонна група

- Изберете групата телефония, редактирайте според нуждите и след това щракнете върху **Запиши**. Таблицата по-долу показва кога промените влизат в сила.

Телефонна група Тип	Услуга	Прилагане на настройките за
Unified CM	Запис CTI Услуга	Рестартирайте услугата.
	Webex WFO (VoIP Устройства)	Презаредете прозореца VoIP Устройство.
	Услуга за запис на работен плот	Рестартирайте услугата.
	Услуга за запис на мрежа	Рестартирайте услугата. Ако добавите услуга за резервен запис CTI от postinstall.exe, докато сте в режим на актуализиране, трябва да рестартирате услугата за запис в мрежата.

Свързани теми

- Конфигуриране на Cisco Unified Communication Manager

Конфигуриране на Avaya Communication Manager

В среда Avaya Communication Manager (CM) можете да конфигурирате информацията за връзката за услугите Avaya Application Enablement (AE) и DMCC, свързани с телефонната група.

Задаване на паролата за устройство Avaya DMCC

Използвайте полетата в този раздел, за да конфигурирате паролите за Avaya DMCC устройства. Avaya паролите могат да бъдат с дължина от три до седем цифри. Ако използвате повече от седем цифри във вашите разширения, ще трябва да конфигурирате паролите да бъдат съвместими със стандартите Avaya.

- Кликнете върху **Използване на разширението** за устройство, за да зададете пароли, ако разширението ви е между три и седем цифри.
- Щракнете върху **Използване на статична парола** , ако искате да използвате една парола за всичките си устройства. Когато щракнете върху този бутон, QM показва текстово поле, което ви позволява да добавите паролата от три до седем цифри.
- Кликнете върху **Използване на персонализиран модел** , за да изберете персонализиран шаблон за парола за устройство за задаване на паролите на вашите Avaya устройства въз основа на разширенията си. Паролата трябва да бъде между три и седем цифри. Ако разширенията ви имат повече от седем цифри, тази функционалност ви позволява да конвертирате номерата на устройствата си в приемливи пароли Avaya. Въведете шаблона в полето Шаблон по избор.

Персонализираната функционалност за шаблон за парола Avaya DMCC използва два заместващи знака, за да представи вашите разширения:

- F – първи (или водещи) цифри
- L — последните (или крайните) цифри

Можете също така Insert статични цифри от 0 до 9 в шаблона на паролата.

Щракнете върху въпросителния знак за примери за използване на персонализирани модели за пароли.

Поле	Описание
Парола за устройство	Паролата по подразбиране за всички устройства. ЗАБЕЛЕЖКА Ако промените парола, трябва да рестартирате всички свързани сигнални услуги.
Свързан Avaya ACD	ACD, с който е свързана тази телефонна група.
Активирайте свободни места за сядане	Поставете отметка в това квадратче, за да записвате агенти по потребителско име или идентификатор на агент вместо чрез физически номер на канала.

Поле	Описание
Група за лов на умения за запис	Разширението, свързано с Hunt Group. Групата за лов е съвкупност от потребители, обработващи подобни типове обаждания. ЗАБЕЛЕЖКА Ако използвате безплатни места за сядане, групата за лов трябва да съдържа всички разширения, които искате да запишете.
Сървър за данни за синхронизиране на устройства	Сървърът за данни, използван за синхронизиране на Avaya CM устройства.
Име на връзката на превключвателя	Името на превключвателя или IP адреса на връзката на комутатора. ЗАБЕЛЕЖКА Това поле е чувствително към малки и големи букви.
ИМЕ НА ХОСТ / IP АДРЕС	Името на хоста или IP адреса на устройството, мултимедията и контрола на повикванията на AE Services (DMCC). DMCC контролира носителите (т.е. обработва RTP). Услугата за наблюдение и запис CTI се свързва с него. НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Използвайте име на хост във всички случаи, когато трябва да посочите име на хост или IP адрес, ако е възможно.
Порт	Портът за сървъра на Application Enablement Services. Порт номер по подразбиране е 4721.
Потребителско име:	Името на потребител, създаден в конзолата за управление AES, който има атрибут CT User, зададен на Да. ЗАБЕЛЕЖКА Ако промените потребителско име или парола, трябва да рестартирате всички свързани сигнални услуги.
Парола	Паролата за акаунта, използван за достъп до сървъра. ЗАБЕЛЕЖКА Ако промените потребителско име или парола, трябва да рестартирате всички свързани сигнални услуги.
Използване на разширението на устройството	Поставете отметка в това квадратче, за да използвате разширението на устройството като парола за DMCC конфигурации. Ако не поставите отметка в квадратчето, индикаторът

Поле	Описание
	DMCC използва паролата по подразбиране за всички устройства, въведени в полето Парола на устройството. Паролата на устройството е известна още като код за сигурност в конфигурацията Avaya CM Station.
Генериране на CDR от сигнални събития	Поставете отметка в това квадратче, за да започнете да генерирате записи с подробности за контакт (CDR) за съществуваща ACD интеграция със сървъра CTI. Webex WFO не използва тези CDR за съгласуване, освен ако не поставите отметка в квадратчето Използване на CDR за съгласуване.
Използване на CDR за съгласуване	Поставете отметка в това квадратче, за да използвате CDR, генерирани от сървъра CTI за съгласуване, вместо CDR, импортирани от ACD. Това квадратче се показва, след като поставите отметка в квадратчето Генериране на CDR от сигнални събития.

Конфигурирайте Avaya SBCE за запис на SIPREC

За да конфигурирате Avaya SBCE за запис на SIPREC в Webex WFO, трябва да конфигурирате сървър за данни и телефонна група. Телефонната група се състои от поне един източник на сигнализация, една сигнална група, един сигнален сървър, една записваща група и вашите устройства в контактния център. Можете да добавите резервни копия за всеки от тези елементи. Добавянето на резервни копия не е задължително, но го препоръчваме за целите на устойчивостта.

Поддържат се различни конфигурации на телефонни групи, групи за сигнализация и групи за запис въз основа на типа телефонна група. За Avaya SBCE таблицата по-долу описва минималния брой групи, които могат да бъдат конфигурирани. Услугата SIPREC използва порт 5060.

Телефонни групи	1 или повече
Групи за сигнализация на телефонна група	1 или повече
Групи за запис по сигнална група	1 или повече
CTI Бележки за обслужване	Няма

БЕЛЕЖКА
Когато конфигурирате групи за запис, не забравяйте следните точки:

- Ако имате потребители в среда за запис на шлюз, които изискват запис на екрана, трябва да създадете група за запис, която се свързва със сървър CTI и няма присвоени й сървъри за запис (аудио заснемане).
- Можете да зададете един или повече сървъри за записи към група за запис. Групата за запис изисква поне един основен сървър за записи.

  Сигналните услуги изчерпват капацитета на първичните сървъри за записи, преди да изпращат повиквания към вторични сървъри за записи. Ако основният сигнален сървър е деактивиран (поради ръчно изключване или системна грешка), вторичният сигнален сървър все още изпраща повиквания до основните сървъри за записи, освен ако основните сървъри за записи също не са налични.
- Сървърът за записи може да принадлежи само към една група за запис.
- Можете да премествате сървърите за записи между групи за запис.

Предпоставки

- Имате разрешения за администриране на клиент и конфигуриране на телефонни групи. За повече информация относно разрешенията Webex WFO вижте Управление на роли и разрешения .
- Създали сте поне два Webex WFO сървъра за данни:
  - Такъв, който ще използвате за синхронизиране на потребители и устройства и за съгласуване.
  - Такъв, който ще използвате за SIPREC и запис на глас. Можете да използвате два отделни сървъра за SIPREC и запис на глас, ако е необходимо.
- (Само запис на екрана) Създадохте CTI сървър за данни, който е предназначен за запис на екрана. Този сървър е в допълнение към двата сървъра, изброени по-горе, за общо поне три сървъра за данни. Ако вашата организация не записва екрани, този сървър не е необходим.
- Конфигурирали сте Avaya ACD.
- Конфигурирали сте Avaya Communication Manager (CM). Вижте Avaya DevConnect Application Notes за инструкции за конфигуриране.
- Конфигурирали сте Avaya Application Enablement Services (AES). Вижте бележките по приложението Avaya DevConnect за инструкции за конфигуриране.
- Активирали сте параметъра UCID в Avaya SBCE. Вижте глава 19 от *Adadmining Avaya Session Border Controller for Enterprise* за повече информация.

Местоположения на страници

- Управление на приложения > глобална конфигурация > система > конфигурация на сървър за данни
- Управление на приложения > QM > QM Конфигурация > телефонни групи

Процедури

Конфигурирайте сървъра за данни за синхронизиране на потребители и устройства и за съгласуване

1. На страницата Конфигурация на сървър за данни изберете сървъра за данни, който е предназначен за синхронизиране на потребители и устройства и за съгласуване от падащия списък Избор **на конфигурация** на сървър за данни.
2. В секцията **Регионален сървър за данни ACD Настройки** за синхронизиране изберете **Активиране на синхронизиране** и преместете конфигурирания Avaya ACD от **Наличен** на **Присвоен**.
3. В секцията **Настройки** за съгласуване на сървър за регионални данни изберете **Разрешаване на съгласуване** и преместете конфигурирания Avaya ACD от **Наличен** на **Присвоен**.
4. В секцията Настройки за синхронизиране на устройства на сървър за данни изберете **Разрешаване на синхронизиране** на устройства.
5. Кликнете върху **Запазване**.

Конфигурирайте сървъра за данни за SIPREC и запис на глас

Ако е необходимо, тук можете да използвате два отделни сървъра: единият за SIPREC, а другият за запис на глас.

1. На страницата Конфигурация на сървър за данни изберете сървъра за данни, който е предназначен за SIPREC и запис на глас, от падащия списък Избор **на конфигурация** на сървър за данни.
2. В секцията **Запис на SIPREC Signaling Server Settings** изберете **Активиране на SIPREC сигнализация**. Появява се празно текстово поле.
3. Въведете IP адреса на сървъра за данни в текстовото поле.
4. В секцията **Настройки** на сървъра за заснемане на запис изберете **Разрешаване на аудио запис**. Появяват се две празни текстови полета.
5. Въведете IP адреса или името на хоста на сървъра за данни в първото текстово поле.
6. Във второто текстово поле въведете местоположението на директорията, където файловете за запис се съхраняват временно, преди да бъдат качени.
7. Кликнете върху **Запазване**.

Конфигурирайте сървъра за данни CTI за запис на екрана

Следвайте тези стъпки, ако вашата организация записва екраните на агентите. Ако не записвате екрани, пропуснете тази стъпка.

1. На страницата Конфигуриране на сървър за данни изберете сървъра за данни CTI, който е предназначен за запис на екрана, от падащия списък Избор **на конфигурация** на сървър за данни.
2. В секцията **Запис CTI Настройки** на сървъра за сигнализация изберете **Активиране на CTI сигнализиране**. Появява се празно текстово поле.
3. Въведете IP адреса или името на хоста за сървъра, който е предназначен за съгласуване в текстовото поле.
4. **Кликнете върху Запазване.**

Създайте телефонна група за SIPREC и запис на глас

1. На страницата Групи за телефония въведете име за групата в полето **Име** на групата за телефония.
2. Изберете **Avaya SBC SIPREC** от **падащия списък Тип** платформа за телефонна група.
3. Кликнете върху **Добавяне**. Появяват се допълнителни полета.
4. Въведете име за сигналната група в полето **Сигнални групи** .
5. Кликнете върху **Добавяне**.
6. Изберете сървъра, който е предназначен за SIPREC и запис на глас, от падащия списък **Основен QM сървър за сигнални данни** .
7. Кликнете върху **Напред**.
8. Въведете име за групата за запис в полето **Име** на групата за запис.
9. Изберете групата, която току-що сте създали.
10. В таблицата **Присвояване** на групи за запис намерете сървъра, който е предназначен за SIPREC и запис на глас, и изберете групата за запис, която току-що сте създали, от падащия **списък Група** за запис до този сървър.
11. Изберете **Основен** от **падащия списък Приоритет** .
12. Кликнете върху **Запазване**.
13. Рестартирайте сървъра, който е предназначен за SIPREC и запис на глас.

Създаване на телефонна група за запис на екрана

Ако вашата организация обработва екраните на записващите агенти, трябва да настроите допълнителна телефонна група. Ако не записвате екрани, пропуснете тази процедура.

1. На страницата Групи за телефония въведете име за групата в полето **Име** на групата за телефония.
2. Изберете **Avaya Communication Manager** от **падащия списък Тип** платформа за телефонна група.
3. Кликнете върху **Добавяне**. Появяват се допълнителни полета.
4. В секцията **Парола** за устройство изберете **Използване на статична парола**.
5. Въведете паролата за устройството в полето Парола .
6. Изберете Avaya ACD, който сте конфигурирали, от падащия списък **Свързани Avaya ACD** .
7. Изберете сървъра за данни, който е предназначен за синхронизиране на потребители и устройства от падащия **списък Сървър** за данни за синхронизиране на устройства.
8. В секцията **Информация** за услугите за активиране на приложения въведете името на превключвателя AES в **Превключване на полето Име** на връзката.
9. Въведете AES име на хост или IP адрес в полето **Име на хост / IP Адрес** .
10. Въведете номера на порта, използван от AES в полето **Порт** .
11. (По избор) Ако сте активирали шифроване на порта за връзка AES, изберете **Използване на защитена връзка**.
12. В секцията **Идентификационни** данни за потребителя въведете **потребителското име** и **паролата** за потребителски акаунт AES.
13. Кликнете върху **Добавяне**.
14. Кликнете върху **Напред**.
15. Въведете име за сигналната група в полето **Име** на сигнални групи.
16. Кликнете върху **Добавяне**. Появяват се допълнителни полета.
17. Изберете сървъра за данни CTI от падащия списък **Основен сървър за сигнализация** QM.
18. Изберете сървъра Avaya AES от **падащия списък AES Сървър** .
19. Кликнете върху **Запазване**.

Свързани теми

- Свързване на телефони с агенти, групи за запис и типове записи– След синхронизиране на устройства можете да използвате тази страница, за да свържете устройства от вашия ACD с групи за запис Webex WFO, типове записи и потребители.
- Управление на роли и разрешения – Научете повече за предварителните разрешения.

- Конфигуриране на телефонни групи
- Конфигуриране на сървъра за данни

Конфигуриране на Cisco Unified Communication Manager

Опциите CUCM Конфигурация на платформата за телефония се появяват, когато добавите или редактирате телефонна група с тип телефония Cisco Unified Communications Manager (Unified CM). Позволява ви да конфигурирате клъстер Cisco Unified CM.

Прозорецът Cisco Unified CM също ви позволява да конфигурирате следните потребители:

- Прост протокол за достъп до обекти (SOAP) Административен XML Слой (AXL) потребител
- Unified CM Java Потребител на интерфейса за програмиране на приложения за телефония (JTAPI)

Тези потребители се използват от услугата Computer Telephony Integration (CTI) за влизане в Unified CM.

Клъстерът Unified CM се състои от набор от Unified CM сървъри, които споделят една и съща база данни и ресурси и имат един или повече CTI мениджъри. CTI Manager е услуга, която работи на Unified CM и обработва JTAPI събития за всеки Unified CM в клъстера (вижте Конфигуриране на телефонни групи).

Можете да зададете една или повече групи за телефония Unified CM. Групата за телефония Unified CM изисква поне един CTI Manager.

Инсталиране JTAPI

По време на инсталационния процес Webex WFO инсталира JTAPI. JAR файл от клиента JTAPI в C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\CtiSignalling\lib. Щракнете върху **Изтегляне/Инсталиране JTAPI** на всеки от сигналните сървъри за групата Unified CM телефония. По желание можете ръчно да инсталирате JTAPI. JAR файл, като го копирате и поставите в правилната директория.

Описания на полетата

Поле	Описание
Активиране на мрежов запис	Поставете отметка в това квадратче, за да разрешите мрежовия запис за Unified CM телефонна група. Когато квадратчето е отметнато, услугата Запис CTI ще слуша съобщения SIP. ЗАБЕЛЕЖКА Услугата за запис CTI и CUBE SIP CTI, Sonus

Поле	Описание
	Услугата SIPREC или ACME SIPREC ще си пречи една на друга, докато слуша съобщения SIP, ако е поставено отметка в квадратчето Активиране на мрежов запис. ПРИМЕР Записвате глас чрез Gateway Recording (с помощта на услугата CUBE SIP CTI или ACME SIPREC) и Екран за запис от един сървър. ЗАБЕЛЕЖКА : Записът на куб не улавя посоката на разговора. Посоката на контакт за записи на CUBE ще бъде показана като "Изходящи."
SOAP AXL Потребителско име за достъп	Потребителското име за удостоверяване AXL (Administrative XML Layer) на издателя за този клъстер, използвано за синхронизиране на Unified CM устройства. Това потребителско име се създава, когато конфигурирате Unified CM. ЗАБЕЛЕЖКА Ако промените потребителско име или парола, трябва да рестартирате свързания сървър за данни.
SOAP AXL Парола за достъп	Паролата за удостоверяване AXL на издателя. Тази парола се създава, когато конфигурирате Unified CM.
Версия	Версията Unified CM на издателя. ЗАБЕЛЕЖКА Не можете да конфигурирате нови телефонни групи за неподдържани версии на Unified CM. Ако вашата организация използва Unified CM версия 14, изберете **12.5** от **падащото меню Версия** списък.
JTAPI Потребителско име на достъп	Потребителското име JTAPI за CTI. Всички телефонни устройства, използвани за запис или наблюдение, са свързани с това приложение потребител (краен потребител). Услугата Запис CTI влиза в Unified CM с този потребител. Потребителското име трябва да бъде между един и 32 буквено-цифрови знака.

Пол	Описание
	ЗАБЕЛЕЖКА Ако промените потребителско име или парола, трябва да рестартирате всички свързани сигнални услуги.
JTAPI Парола за достъп	Паролата на потребителя JTAPI за CTI. Това трябва да е между едно и 32 буквено-цифрови знака.
Сървър за данни за синхронизиране на устройства	Сървърът за данни, който се използва за синхронизиране на устройства.
Защитена настройка SIP	Генериране на сертификат и хранилище за ключове, ако използвате защитена сесия протокол за започване (SIP). Вижте Генериране на сертификат за защитен SIP.
Телефонни групови сървъри	
Издател и абонати	Списък с налични имена на хостове/IP адреси на сървъри. Можете да участвате един издател Unified CM и един или повече абонати Unified CM. Изберете кое име/IP адрес на хост да е свързано с услугата publisher CTI Manager. Всички останали Unified CM са свързани с услуга за абонат CTI Manager.
Име на хост	Името на хоста или IP адреса на издателя или абоната (ако има такъв) Unified CM. Когато използвате имена на хостове, проверете дали сървърът може да разреши името на абонатите. Ако името на хоста не може да бъде разрешено, услугата Запис CTI не може да влезе.

Генериране на сертификат за защитен SIP

1. Щракнете върху **Генериране на сертификат за багажник SIP**. Появява се диалоговият **прозорец Генериране на сертификат за защитен SIP** .
2. В **Име** на тема въведете уникално име и го съхранете на лесно достъпно място. Когато конфигурирате SIP Trunk Security Profile в CUCM, трябва да въведете това име в полето Име на тема X.509.

3. Щракнете върху **Генериране на сертификат**. ZIP файл, съдържащ два изтегляния на файла:
   - sip.keystore—Този файл съдържа хранилището за ключове. Копирайте хранилището за ключове и след това го поставете на следното място на сигналния сървър:

     C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Сървър\конфигурация

   - sip_certificate.pem—Този файл съдържа публичния сертификат. Качете сертификата на CUCM.

Конфигуриране на Genesys

Използвайте тази страница, за да конфигурирате информацията за връзката за среда за повикване на Genesys.

ЗАБЕЛЕЖКА Ще трябва да копирате JAR файловете на библиотеката на Genesys в следната папка:

C:\Програмни файлове/Общи файлове/Calabrio ONE/Сървър за данни\CtiSignaling\lib\

Описания на полетата

Поле	Описание
Име на хост/IP адрес	Името на хоста/IP адреса на телефонния
сървър. Порт	Номерът на порта за телефонния сървър.
Име на клиента	(По избор) Името на клиента за средата за
повикване. Парола за клиент	(По избор) Клиентската парола за средата за
разговори. Ключ за потребителски данни	Ключът за потребителски данни, дефиниран в системата на Genesys.
Име на метаданни	Полето за метаданни, с което да се свържат потребителските данни на Genesys ключ. Трябва да създадете персонализирано поле за метаданни за тази функция. За повече информация относно създаването на нови полета за метаданни вижте Управление на персонализирани полета за метаданни.
Генериране на CDR от сигнални събития	Поставете отметка в това квадратче, за да започнете да генерирате записи с подробности за контакта (CDR) за съществуваща интеграция ACD със сървъра CTI. Webex WFO

не използва тези CDR за съгласуване

не, освен ако не поставите отметка в квадратчето Използване на CDR за съгласуване.

Пол	Описание

Използване на CDR за съгласуване	Поставете отметка в това квадратче, за да използвате CDR, генерирани от CTI сървъра за съгласуване, вместо CDR, импортирани от ACD. Това квадратче се показва, след като поставите отметка в квадратчето Генериране на CDR от сигнални събития.

Добавяне на проучвания след разговор към контакти

Можете да интегрирате Webex WFO с един или повече външни доставчици на проучвания, за да разпространявате проучвания на клиентите след обаждане след приключване на контакта и да събирате отговорите. Отговорите на анкетата могат да предоставят ценна информация за контактите на вашите клиенти и общите възприятия за вашата организация, както и да ви помогнат да насочите контакти за оценка. Отговорите могат да бъдат прегледани в проучването след обаждане Tab в медийния плейър и джаджата Последни проучвания. Резултатът от проучването и други полета, свързани с проучването, също се показват в Взаимодействия и опашката за контакти. Вижте "Импортиране на POST Call Survey IVR Data" в *Справочното* ръководство за импортиране/експортиране на данни Webex WFO за повече информация относно импортирането с помощта на CSV файлове.

Анкетите и въпросите от анкетите се създават с помощта на външен доставчик на анкети. Можете да интегрирате Webex WFO със следните доставчици на проучвания:

- Qualtrics (онлайн)
- SurveyMonkey (онлайн)

Конфигуриране на доставчици на онлайн проучвания

Доставчиците на онлайн проучвания Qualtrics и SurveyMonkey доставят анкети на клиентите по имейл. Заявките за разпространение на проучванията и извличането на отговори се изпълняват по дефиниран от потребителя график. Можете също да импортирате IVR с помощта на общата услуга за импортиране (ГИС).

БЕЛЕЖКА

Трябва да настроите местоположението на регионалния ГИС файл на сървъра за данни на страницата Конфигурация на сървъра за данни, преди да импортирате вашия общ IVR (вижте Конфигуриране на сървъра за данни). Използвайте това файлово местоположение за импортиране на файлове:

C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Сървър\GIS\NewImport

След като файловете бъдат успешно импортирани, те ще бъдат преместени в тази папка:

...\GIS\NewImport\archives\<дата на архива>\<име на файла>

Пол	Описание

Трябва да настроите своя доставчик на онлайн анкети, преди да го конфигурирате с Webex WFO. За да конфигурирате Webex WFO с акаунт в Qualtrics, трябва да имате следното:

- Всяко проучване трябва да има конфигуриран въпрос "Вградени данни", който има тип cid.
- Конфигуриран акаунт и потребителско име в Qualtrics
- Персонализиран токен API
- ИД на библиотеката за акаунта
- ИД на съобщението за съобщението за доставка на проучване

За да конфигурирате Webex WFO с акаунт в Survey Monkey, трябва да имате следното:

- Конфигуриран акаунт на разработчик на SurveyMonkey и потребителско име
- Токен за разработчик API
- Ключът за разработчик API
- Разработчикът API сподели таен код

Общите връзки на доставчика IVR се създават автоматично при импортиране на IVR. Администраторът на проучването POST call може да посочи кой идентификатор на проучването използва формулярът. Следващата таблица изброява полетата за идентификатор на проучването:

Поле	Описание
contactId	Идентификационният номер на контакта.
associatedCallId	Идентификационният номер на свързаното повикване. Това е по подразбиране.

Трябва също така да създадете персонализирано поле за метаданни на имейл в диспечера на метаданни (вижте Управление на персонализирани полета за метаданни), с което да маркирате повиквания за разпространение на проучване (вижте Маркиране на контакти за разпространение на онлайн проучване по-долу).

Създаване на персонализирано поле за метаданни на имейл

1. Отидете до Управление на приложения > QM Конфигурация > диспечера на метаданни.
2. Въведете уникална стойност за ключ в полето Ключ за метаданни (например "SurveyEmail").
3. Въведете уникална стойност за етикета в полето Етикет на метаданни. Това може да бъде, но не е задължително да бъде, същото като ключа за метаданни.
4. Изберете **Текст** от падащия списък Тип метаданни.

5. Изберете **Няма** от падащия списък ACD Данни.
6. Кликнете върху **Запазване**.

За повече информация относно създаването на персонализирано поле за метаданни вижте Управление на персонализирани полета за метаданни.

Конфигурирайте вашия доставчик на онлайн проучвания с Webex WFO

1. Изберете **Създаване на нов формуляр** за проучване от секцията Какво искате да направите.
2. Изберете вашия доставчик на онлайн проучване (Qualtrics или SurveyMonkey) от падащия списък.
3. Задайте графика за извличане на заявка за разпространение на проучването/отговор за минути. Тази стойност определя колко често Webex WFO проверява за контакти, които изискват проучване, и дали има налични нови данни за отговори на проучването. Ако бъдат намерени контакти, чакащи проучване, заявка за разпространение на анкета се изпраща до доставчика на проучването според работния процес на заявката за разпространение на проучването.
4. Изберете персонализираното поле за метаданни на имейла, което сте създали в горния раздел, с което да маркирате повиквания за разпространение на проучване.
5. Въведете уникално име за тази връзка между доставчика на проучване.
6. Въведете информацията за акаунта на доставчика на проучване. Тази информация трябва да бъде събрана от доставчика на проучването.
    a. Въведете потребителското име и маркера за конфигурирания акаунт на доставчик на проучване.
    b. (Само за квалификация) Въведете ИД на библиотеката и ИД на съобщението.
    c. (Само за SurveyMonkey) Въведете клавиша API и споделена тайна.
7. Кликнете върху **Запазване**.

Тествайте връзката си с доставчика на проучвания и преглеждайте анкети

1. Изберете **Редактиране на съществуващ формуляр** за проучване от секцията Какво искате да направите.
2. Щракнете върху **Тестване на връзката и преглед на проучванията**. При успешно свързване проучванията, конфигурирани с доставчика на проучване, се показват в долната част на страницата. Можете да кликнете върху всяка анкета, за да видите отделните въпроси.

След като настроите и тествате връзката между доставчика на проучване, трябва да създадете работен поток, за да определите кое проучване трябва да бъде заявено за различни контакти, които са маркирани за разпространение на проучването. Това е особено полезно, когато имате различни доставчици на проучвания и/или проучвания за контакти.

Трябва също така да използвате работния поток, за да идентифицирате въпрос от проучването като въпрос "Гласът на клиента" (VoC). Отговорът на клиента на този въпрос определя дали свързаният контакт трябва да бъде маркиран за оценка.

Настройване на работен поток за заявка за разпространение на проучване

1. Отидете до страницата Администриране на работен поток.
2. Изберете дали да създадете събитие в края на взаимодействието или ежедневно. Събитие за край на взаимодействието подготвя заявката за проучване веднага след като контактът е маркиран за разпространение на проучването. Ежедневно събитие подготвя заявките за проучване за всички контакти, маркирани за разпространение на анкетата всеки ден.
3. Изберете правилото за работен поток, към което искате да приложите действието на формуляра за проучване. Изберете правилото по подразбиране, за да използвате един формуляр за проучване за всички контакти, които са маркирани за разпространение на проучване, или създайте и изберете ново правило, за да дефинирате условията за контакт за конкретен формуляр на проучване.
4. Ако сте създали ново правило за работен поток, определете условията за контакт за формуляра на проучването, който искате да разпространите.
5. Поставете отметка в квадратчето "Задаване на формуляра за проучване на <формуляр за проучване>" в секцията Действия.
    a. Изберете проучването от падащия списък.
    b. Изберете въпроса "Гласът на клиента" (VoC). Можете да избирате само въпроси, които са във формат на цифров отговор.
    c. Задайте прага за оценка за оценка. Ако отговорът на клиента на въпроса за VoC отговаря на този праг, свързаният контакт се маркира за оценка.
6. Въведете имейл информацията за предоставяне на анкетата.
    a. Въведете имейл адреса за изпращане от. Това е имейл адресът, от който се доставя проучването.
    b. Въведете имейл адреса "Отговор на". Това е имейл адресът, на който отговаря получателят на проучването. Това обикновено е същото като адреса за изпращане от, но не е задължително да бъде.
    c. Въведете името на подателя. Това е името, от което изглежда имейлът за получателя.
    d. Въведете темата на имейла.
7. Кликнете върху **Запазване**.

За повече информация относно конфигурирането на работни потоци вижте Автоматизиране на работни потоци QM.

Маркиране на контакти за разпространение на онлайн анкети

След като създадете персонализираното поле за метаданни на имейл, конфигурирате един или повече доставчици на проучвания с Webex WFO и настроите работен поток за разпространение на проучване, можете да маркирате контакт за разпространение на онлайн проучване, като въведете имейл адреса на клиента в персонализираното поле за метаданни на имейл. Това може да стане от

агента с помощта на командата Metadata в приложението Recording Controls или от всеки потребител с достъп до персонализираните полета за метаданни в Details Tab на Media Player.

Когато въведете имейл адреса на клиента в това поле, този контакт се маркира за разпространение на проучване. Според дефинирания от потребителя график за заявка за разпространение, Webex WFO след това изпраща заявка до доставчика на проучването за изпращане на подходящото проучване на този адрес, както е определено от вашите конфигурирани работни потоци.

> ЗАБЕЛЕЖКА При SurveyMonkey може да има забавяне между момента на получаване на заявка за разпространение на проучването и разпространението на анкетата.

Свързани теми

- Конфигуриране на прогнози – Използвайте данни от проучване, за да прогнозирате нетния резултат на промоутъра на контактите.

Конфигуриране на управление на работната сила

Менютата WFM в управлението на приложения се използват за конфигуриране на приложението WFM на Webex WFO. Имате достъп до приложението WFM, ако сте лицензирани за него.

> ЗАБЕЛЕЖКА Вашата администраторска роля има достъп само до функциите и разрешенията, разрешени от вашия доставчик на услуги. Този раздел може да изброява функции и разрешения, които не са достъпни за вас в Webex
> WFO.

Конфигуриране на опашки за услуги 185
Конфигуриране на свиване 202
Управление на графици на агенти 207
Работа с исторически данни 216
Създаване на описания за кодове на причини 224
Персонализиране на съпоставянията на състоянието на придържане 226
Конфигуриране на настройките WFM за цялата система 229
Определете периода на съхранение WFM 233
Управление на стойностите на метаданните за дейността 234
Конфигуриране на Teleopti 237

Конфигуриране на опашки за услуги

Страниците в раздела Опашки за услуги на Управление на приложения ви позволяват да конфигурирате опашките за услуги във вашия център за контакти.

Управление на номерата на директориите

> ЗАБЕЛЕЖКА : Номерата на директории се използват само в Avaya ACD. Ако нямате конфигуриран Avaya ACD, няма да видите нищо, свързано с номерата на директории в Webex WFO.

Номерът на указателя (DN) е телефонен номер, който клиентите използват, за да се свържат с конкретна опашка за услуги. ACD всъщност насочва повикванията, получени на определен DN, към конкретна опашка за услуги.

Можете да създадете DN в WFM, за да постигнете следните резултати:

- Дублирайте DNS, използвани в ACD и съберете исторически данни за тях.
- Маршрутизирайте DN, за да отидете до конкретни опашки за услуги по различно време през деня. Ако направите това, историческите данни за тези опашки за услуги ще включват повикванията, получени чрез DN.
- Маршрутизирайте DN, за да отидете до конкретни опашки за услуги, когато всички агенти в първата опашка за услуги са заети.

WFM улавя следните данни от DN и ги компилира със свързаната опашка за услуги:

- Предложени контакти
- Приети контакти
- Контакти Изоставени
- Блокирани контакти
- Средна скорост на отговаряне
- Quality of Service (ниво на обслужване)

> ЗАБЕЛЕЖКА : Използването на DN данни вместо данни от опашката за услуги може да предостави по-точна информация за прогнозиране в условия на препълване на опашката за услуги. При препълване на опашката за услуги, всеки
> Contact е свързан с опашката за услуги, в която се е оказал, за разлика от опашката за услуги, за която първоначално е бил предназначен. Това може да има отрицателно въздействие върху прогнозирането. Можете да избегнете тази ситуация, като използвате DNS.

Предпоставки

Вашата система използва конфигуриран Avaya ACD.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > WFM > Сервизни опашки > номера на директории

Процедури

Номера на управляващи указатели

Използвайте страницата Номера на директория, за да създавате, редактирате и изтривате DNS.

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Не изтривайте DNS. Ако изтриете DN, всички исторически данни, свързани с него, се губят.

Полетата на страницата са описани по-долу.

Поле	Описание
ACD сървър	ACD, който е източникът на данните за номера на директорията. В синхронизирана система това поле се попълва автоматично. В несинхронизирана система ACD трябва да бъде избран ръчно. По подразбиране в несинхронизирана система е Generic.
Номер на указателя	The DN. Тя трябва да е идентична с DN в ACD.
Описание	Описание на DN.
Сервизни опашки	Една или повече опашки за услуги, свързани с този DN. След като имате присвоени на опашка за услуги, въведете началния и крайния час и дните от седмицата, в които опашката за услуги обработва повиквания от DN. Трябва да бъде избран поне един ден.

Управление на типове опашки за услуги

Типът опашка за услуги описва вида на контакта, който обработва опашката за услуги.

- Интерактивни контакти – контакти на агент/клиент, които се случват в реално време, като обаждания и чатове.
- Неинтерактивни контакти – контакти на агент/клиент, които не се появяват в реално време, като имейл, туитове, социални медии и факсове.

Типовете опашки за услуги ви позволяват да групирате подобни опашки за услуги заедно в групи опашки за услуги и опашки за виртуални услуги и да генерирате прогнози за подобни опашки за услуги.

WFM идва с два типа опашка за системни услуги: гласова и имейл. Ако надстройвате от предишна версия на WFM, която ви е позволявала да конфигурирате опашки за услуги за обаждания или имейл, тогава тези опашки за услуги автоматично се присвояват тип опашка за гласова или имейл услуга.

Има ограничения за това, което можете да правите с тип опашка за услуги, след като е създадена.

- Не можете да промените типа на контакта.
- Ако тип опашка за услуги е присвоен на опашка за услуги, не можете да я изтриете.
- Не можете да редактирате или изтривате типовете опашки за системни услуги (Глас и Имейл).

Създаване, редактиране и изтриване на типове опашки за услуги

Използвайте страницата Типове опашки за услуги, за да конфигурирате и поддържате типове опашки за услуги.

Създаване на нов тип опашка

1. Изберете **Създаване на нов тип** опашка за услуги.
2. Въведете уникално име за типа опашка на услугата, което описва вида на контакта, който опашката за услуги обработва. Максимален брой знаци = 50.
3. Изберете типа контакт: интерактивен или неинтерактивен.
4. Кликнете върху **Запазване**.

Редактиране на съществуващ тип опашка за услуги

1. Изберете **Редактиране или изтриване на съществуващ тип** опашка за услуги.
2. Изберете желания тип опашка за услуги от падащия списък.
3. Редактирайте името на типа опашка за услуги по желание. Ако типът на опашката на услугата е присвоен на опашки за услуги, промяната на името на типа опашка на услугата ще бъде приложена към тези опашки за услуги. Не можете да промените типа контакт.
4. Кликнете върху **Запазване**.

Изтриване на съществуващ тип опашка за услуги

1. Изберете **Редактиране или изтриване на съществуващ тип опашка за услуги**.
2. Изберете желания тип опашка за услуги от падащия списък.
3. Щракнете върху **Изтриване**.

Управление на опашки за услуги

Опашката за услуги е група от агенти, към които се насочват контактите. Обикновено се свързва със специфично умение. В WFM планирате агенти да поддържат изискванията на опашката за услуги. Поради тази причина WFM прави опашките за услуги фокусна точка за графици и прогнози.

Синхронизирани/несинхронизирани среди

Опашките за услуги могат да бъдат създадени в WFM или синхронизирани от вашия ACD.

- В среди със синхронизирани ACD WFM импортира данни от опашката на услуги от ACD чрез услугата Sync. Импортираните данни от опашката на услугата, които не могат да бъдат променени в WFM (името и идентификатора на опашката на услугата), са само за четене на страницата Опашки за услуги. Тези данни могат да бъдат променени само в ACD. Опашките за услуги, които създавате в WFM, съществуват само в WFM и не се добавят към ACD (вижте Синхронизиране на данни от опашката на услугата).
- В среди с несинхронизирани ACD опашките за услуги, които създавате в WFM, трябва да имат същите имена и идентификатори, които са зададени за тях във вашия ACD. Това позволява на WFM да свърже историческите данни, импортирани от ACD в WFM с правилната опашка за услуги.

Опашки за виртуални услуги

Опашката за виртуална услуга е съвкупност от опашки за услуги с един и същ тип опашка за услуги. Опашки за виртуални услуги съществуват само в WFM.

> ЗАБЕЛЕЖКА Не превръщайте синхронизираната опашка за услуги във виртуална опашка за услуги. Поставете отметка в това квадратче само ако сте създали опашката за услуги в WFM.

Опашката за виртуална услуга започва да събира исторически данни от опашките на услугата на компонентите, след като я създадете. Ако вече съществуват данни за минали периоди за опашките на услугата на компонентите и искате да свържете техните кумулативни исторически данни с опашката за виртуална услуга, можете да изпратите заявка за обединяване на данни за минали периоди (вижте Обединяване на исторически данни).

> БЕЛЕЖКА
> Можете също така да изпратите заявка за обединяване на данни за минали периоди, ако искате да преизчислите историческите данни за опашка за виртуална услуга, защото сте направили някое от следните неща в опашката на виртуалната услуга:
>
> - Добавени са опашки за услуги с исторически данни
> - Изтрити опашки за услуги с исторически данни

Създайте опашка за виртуална услуга, когато искате да генерирате една прогноза, разпределение или график за група от подобни опашки за услуги. По-долу са дадени примери за някои ситуации, в които опашката за виртуална услуга е полезна.

> ПРИМЕР : Контактният център има една опашка за обслужване за премиум клиенти и друга за редовни клиенти. Премиум клиентите достигат до агента по-бързо и получават услуги с по-висока стойност. Агентите
> Които обработват обажданията на клиенти, са членове на двете опашки за услуги.
> Създаването на опашка за виртуални услуги, която се състои от първокласни и редовни опашки за обслужване на клиенти, опростява планирането.

ПРИМЕР Една организация има ИТ бюро за помощ на няколко места? Центърът за контакти използва опашка за обслужване за всяко местоположение, за да отчете множество часови зони и да позволи отчитане по местоположение.

Маршрутизирането на контактния център консолидира агентите от всяко местоположение в един пул и разпределя обажданията до следващия наличен агент, независимо от местоположението. Чрез групиране на опашките за услуги във виртуална опашка за услуги, WFM може да планира агентите като една група в модел, който е в съответствие с маршрутизирането и часовите зони.

Прецизни опашки

Опашката за прецизност Unified CCE е по-подробен метод за маршрутизиране на контакти от този, използван от опашката за услуги. Той се основава на множество атрибути и умения на агента, които са конфигурирани в Cisco Unified Intelligent Contact Management (Unified ICM). Прецизните опашки помагат за насочването на обажданията към най-квалифицирания наличен агент.

За информация относно конфигурирането на прецизни опашки вижте документацията на Cisco Unified ICM.

WFM третира прецизните опашки като опашки за услуги ("групи умения", в терминологията Unified CCE). Когато WFM се синхронизира с Unified CCE, WFM създава опашка за услуги и картографиране на умения за всяка Unified ICM група умения и опашка за прецизност. Изключение от това е, ако има множество Unified Communications Manager (Unified CM) периферни шлюзове, зададени в Unified ICM. В тази ситуация за всяка прецизна опашка и периферен шлюз WFM създава опашка за услуги. Тоест:

брой Unified CM периферни шлюзове × брой PQ = брой опашки за услуги, създадени в WFM

В системи с множество периферни шлюзове, опашките за услуги, създадени в WFM, се именуват, както следва:

<PG ID>.<precision име на опашка>

WFM улавя исторически данни от прецизната опашка по същия начин, по който улавя исторически данни от опашката на услуги.

ЗАБЕЛЕЖКА В момента WFM игнорира всеки от подробните атрибути и умения на агента, които се използват от Unified CCE за маршрутизиране на повиквания.

Описания на полетата

Използвайте страницата Опашки за услуги, за да създавате, редактирате и изтривате опашки за услуги.

Нямате възможност да изтриете опашка за услуги, която има някаква планирана дейност (с изключение на Налична и Неналична) или ако някое от следните е вярно:

- Намира се във виртуална опашка за услуги
- Това е в работен процес

- Той е посочен в графиците на агентите
- Това е основна опашка за услуги
- Той се посочва чрез заявка за график

НАЙ-ДОБРИ ПРАКТИКИ Не изтривайте опашки за услуги. Ако изтриете опашка за услуги, всички исторически данни и графици на агенти, свързани с нея, се губят.

Полетата на страницата Опашки за услуги, когато редактирате или изтривате съществуваща опашка за услуги или когато създавате нова опашка за услуги, са описани по-долу.

Информация за опашката за услуги

Поле	Описание
Име на опашката за услуги	Името на опашката за услуги. В синхронизираните системи името се създава и поддържан в ACD.
Източник ACD	ACD, който е източникът на данните от опашката за услуги. В синхронизирана система, Това поле се попълва автоматично. В несинхронизирана система ACD трябва да бъде избран ръчно. По подразбиране в несинхронизирана система е Generic.
ИД на опашката за услуги синхронизираните системи	Уникалният идентификатор, който идентифицира опашката за услуги. В ID се създава в ACD. След като идентификаторът е присвоен на опашка за услуги, той не може да бъде променен.
Не генерирайте прогнози или графици за квадратчето за отметка в тази опашка за услуги	Поставете отметка в това квадратче, за да деактивирате опашката за услуги. Той вече няма да е достъпен при генериране на разпределения, прогнози, стратегически прогнози и графици. Все още обаче можете да видите историческите му данни. ЗАБЕЛЕЖКА Ако поставите отметка в това квадратче, не забравяйте да премахнете опашката за услуги от всички групи с множество умения, с които е свързана. Ако го направите Не, заявката за график за тези групи с много умения ще се провали.

Тип опашка за услуги

Типът опашка за услуги описва вида на контактите, които обработва тази опашка за услуги. Вижте Управление на типове опашки за услуги.

Часова зона

Изберете часовата зона, която да използвате при планиране на опашката за услуги. Часовете за отваряне и затваряне на опашката за услуги се тълкуват от тази часова зона. По подразбиране това е часовата зона по подразбиране, конфигурирана за вашата фирма на страницата Глобални настройки (вижте Конфигуриране на глобални настройки).

Тип преразпределение

(Само за неинтерактивни опашки за услуги) Типът на преразпределение, който определя как неинтерактивните контакти, които пристигат в затвореното време на опашката за услуги, се преразпределят между целевите интервали за целите на прогнозирането. Целевите интервали се определят от прага на обработка. Вашите опции са следните:

- Няма – контактите, които пристигат в затворено време, се игнорират и не се преразпределят (по подразбиране).
- Пропорционално – контактите се преразпределят пропорционално между целевите интервали въз основа на коефициентите на разпределение на целевите интервали.
- Дори – Контактите се преразпределят равномерно между целевите интервали.

В полето Праг на обработка въведете времето, през което трябва да се обработват контактите, в минути. Валидните стойности са от 0 до 4 320 минути (72 часа).

Параметри

Поле	Описание
Приоритет на опашката за услуги	Приоритет на опашката за услуги: всяко число от 0 до 999, като 0 е най-висок приоритет. Приоритетът на опашката на услуги позволява на WFM да разрешава конфликти на планиране, когато агентите са присвоени на множество опашки за услуги. ПРИМЕР Определяте някои от вашите агенти да поддържат две опашки за услуги. Ако WFM генерира графиците за двете Обслужване се опашка и открива, че няма достатъчно агенти, които да поддържат всички изисквания за прогноза и за двете, сравнява стойността на приоритета на всяка опашка за услуги и планира агентите за опашката за услуги с най-висок приоритет.
Средно време за разговори	Средното време, в секунди, през което контактът продължава за това опашка за обслужване. WFM използва тази информация, за да определи броя на агентите, необходими за изпълнение на изискванията, когато генерира дистрибуция за тази опашка за услуги. Можете да изберете да оставите WFM да изчисли тази стойност за вас автоматично, когато генерира разпределение, като поставите

отметка в квадратчето в секцията Стандартно време на опашката за услуги на страницата Заявка за разпространение.

Поле	Описание
Средно работно време след контакт	Средното време, в секунди, което агентът прекарва след работа за контакт за тази опашка за услуги. WFM използва тази информация, за да определи броя на агентите, необходими за изпълнение на изискванията, когато генерира дистрибуция за тази опашка за услуги. Можете да изберете да оставите WFM да изчисли тази стойност за вас автоматично, когато генерира разпределение, като поставите отметка в квадратчето в секцията Стандартни времена на опашката за услуги на страницата Заявка за разпространение.
Цел на нивото на обслужване	(Само за интерактивни опашки за услуги) Процентът на контактите, които трябва да бъдат отговори в рамките на определен брой секунди. Броят на секундите трябва да е по-голям от нула. WFM използва тази цел, за да определи броя на агентите, необходими за изпълнение на изискванията, когато генерира разпределение и прогноза за опашката за услуги.
Процент на ниво на прецизност на прогнозата	(Само за четене) Стойността, изчислена при изпълнение на заявка за изчисляване на точността на прогнозата за опашката на услугата. Ако не сте направили това, тогава показаната стойност е нула процента. Нивото на точност на прогнозата е мярка за това колко точна е била прогнозата. Тази стойност се изчислява чрез сравняване на прогнозния обем на контакта с действителния обем на контакта. ПРИМЕР Ако нивото на точност на прогнозата е 105 процента, прогнозираният обем на контакта е с 5 процента по-голям от действителния Обем на контакта.

Работно време и затваряне

Дните и часовете на работа на опашката за услуги. Отметка показва, че опашката за услуги е активна (или "отворена") в определен ден от седмицата. Работното време е в 24-часов формат и трябва да е кратно на пет минути. Ако се въведе нещо друго, стойността се закръглява до най-близките пет минути. Изключение прави стойността 23:59, което означава полунощ.

Минимална продължителност на блока за планиране

Поставете отметка в квадратчето "Налагане на минимална продължителност на блока за планиране", за да зададете минималния блок от време, за който може да бъде планирана тази опашка за услуги. Валидните стойности варират от пет минути (00:05) до 16 часа (16:00), на стъпки от пет минути.

Тази настройка не е задължителна. Помислете за използването му, ако имате агенти, които поддържат множество опашки за услуги и не искате те да превключват между опашки за услуги твърде често. Не е необходимо да използвате тази настройка, ако вашите агенти поддържат една опашка за услуги или ако могат лесно да превключват напред-назад между опашките за услуги, които поддържат.

Минималната продължителност на блока за планиране се прилага само за графици, изпълнявани с помощта на метода на балансирано планиране. Ако изпълните график с помощта на метода Приоритизирано планиране, тази настройка се пренебрегва. Други случаи, при които минималната продължителност на блока за планиране се игнорира при промяна на графиците, включват:

- Редакции на графика на агентите
- Оптимизиране на графиците
- Промени в резултат на заявки за съобщения
- Дейности по копиране на графика

Минималната продължителност се спазва при изпълнение на график на балансиран метод, дори ако това означава, че агентът не може да бъде планиран за най-добро покритие, за всички опашки за услуги на агента или изобщо, ако минимумът не може да бъде спазен. Покритието може да бъде повлияно отрицателно, особено ако минималната продължителност е определена по-висока или близка до продължителността на минималната продължителност на работната смяна.

ЗАБЕЛЕЖКА Използването на тази настройка ще удължи времето, необходимо за изпълнение на графиците ви, особено ако графиците ви са сложни (например включват много агенти, опашки за обслужване и условия на работа,
и използвайте променливи работни смени).

ЗАБЕЛЕЖКА Ако тази опашка за услуги е част от група с множество умения и опашките за услуги в тази група имат различна минимална продължителност на блока на графика, тогава конфигурираната най-дълга продължителност се използва за
Група за множество умения.

Максимален процент на планиране по смяна

Поставете отметка в квадратчето "Прилагане на максимален процент на планиране", за да зададете максималния процент от времето в смяната на агента, който може да бъде разпределен за поддръжка на тази опашка за услуги. Валидните стойности варират от 1 до 99 процента.

Тази настройка не е задължителна. Помислете за използването му, ако имате агенти, които поддържат множество опашки за услуги и искате да посочите каква част от работната им смяна може да бъде планирана за поддръжка на тази опашка за услуги. Не е необходимо да използвате тази настройка, ако вашите агенти поддържат една опашка за услуги или група с множество умения или ако няма причина да ограничавате времето, което прекарват в поддръжка на тази опашка за услуги.

ЗАБЕЛЕЖКА : Агент няма да бъде насрочен за седмицата, ако единствените налични опции нарушават конфигурирания максимален процент на планиране.

Максималният процент на планиране се прилага само за графици, изпълнявани с помощта на метода Балансирано планиране. Ако изпълните график с помощта на метода Приоритизирано планиране, тази настройка се пренебрегва. Други случаи, при които максималният процент на планиране се игнорира при промяна на графици, включват:

- Редакции на графика на агентите
- Дейности по копиране на графика
- Промени в резултат на одобрени сделки и оферти по график
- Актуализиране на графици с помощта на хронология на графика и възстановяване
- Оптимизиране на графиците

Групи с множество умения

Този раздел показва името на всяка група с множество умения, от която е част тази опашка за услуги. Задайте приоритет (от 0 до 999, като 0 е най-висок) на всяка група с множество умения. Приоритетът, който задавате тук, помага да се определи как агентите са планирани да поддържат опашките за услуги, които съставляват групите с множество умения.

Съпоставяне на уменията

Присвоява едно или повече съпоставяния на умения на опашката за услуги и задава техните приоритети (0–999, като 0 е най-високата). Можете да зададете едно, няколко или всички съпоставяния на умения на опашката за услуги.

Съпоставянето на умения свързва агентите с опашките за услуги. За да могат агентите да бъдат планирани да поддържат тази опашка за услуги, както агентите, така и опашката за услуги трябва да бъдат присвоени на едно и също съпоставяне на умения. Присвояването на приоритет на всяко картографиране на умения позволява на WFM да разрешава конфликти в планирането, когато агенти с множество умения принадлежат към множество опашки за услуги.

Опашка за виртуални услуги

Поставете отметка в квадратчето, ако тази опашка за услуги е опашка за виртуална услуга (вижте Опашки за виртуални услуги). След като направите това, се отваря екран за избор на опашка за услуги, за да можете да присвоите опашки за услуги да бъдат членове на опашката за виртуална услуга. Всички налични опашки за услуги имат един и същ тип опашка за услуги.

ЗАБЕЛЕЖКА Не превръщайте синхронизираната опашка за услуги във виртуална опашка за услуги. Поставете отметка в това квадратче само ако сте създали опашката за услуги в WFM.

ЗАБЕЛЕЖКА За да направите промени в опашката за виртуална услуга, всички опашки за услуги източник в опашката на виртуалната услуга трябва да са във вашия изглед и обхват. Ако не са, те не се появяват в
списък с опашки за изходни услуги и ви е блокирано да правите каквито и да било промени в опашката за виртуални услуги.

Основна опашка за услуги

Прави тази опашка за услуги основната опашка за услуги за един или повече агенти. Можете да търсите агенти с основния или разширения филтър и можете да зададете един, няколко или всички агенти в основната опашка за услуги.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Присвояването на агент към основна опашка за услуги автоматично премахва всички предишни присвоявания на основна опашка за услуги за този агент.

Ред за планиране

Редът, в който агентите са насрочени за опашката за услуги. WFM сравнява агентите въз основа на този ред и първо планира агентите с най-висок приоритет. Ако искате да нулирате реда до системния стандарт, щракнете върху бутона Възстановяване по подразбиране.

Използваните критерии са следните:

- Максимален брой налични часове – сумата от максималния брой часове, които един агент може да бъде планиран всеки ден от седмицата
- Минимални налични часове – сумата от минималния брой часове, които един агент може да бъде планиран всеки ден от седмицата
- Максимален брой часове седмично – максималният брой часове седмично, конфигуриран за работната смяна на агента (от страницата Работни смени)
- Минимални часове седмично – минималният брой часове седмично, конфигуриран за работната смяна на агента (от страницата Работни смени)
- Ранг – класирането на агента в контактния център въз основа на експертиза (от страницата Агенти)
- Начална дата на компанията – Датата, на която агентът е започнал работа за компанията (от страницата Агенти)
- Начална дата на отдела – Датата, на която агентът е започнал работа за отдела (от страницата Агенти)

Сценарий за свиване по подразбиране

Изберете сценария за свиване по подразбиране, който прилага коефициента на корекция на свиване към прогнозата. Опашката за услуги може да бъде присвоена само на един сценарий за свиване.

Коефициент на корекция на агентите

Въведете стойност, за да коригирате начина, по който системата прогнозира броя на агентите за планиране. Този фактор има за цел да представи ефективността на агентите, работещи в конкретна опашка за услуги. (Имайте предвид, че това е различно от ефективността, дължаща се на мултиумения.)

- Пример за ситуация, която изисква коефициент на корекция, по-малък от 1 – опашка за услуги за чат, която позволява на агентите да отговарят на едновременни чатове. Агентите на тази опашка за услуги са по-ефективни. Ако те могат да отговорят на два пъти повече чатове от телефонните обаждания, тогава подходящ коефициент на корекция може да бъде

0.5.

- Пример за ситуация, която изисква коефициент на корекция, по-голям от 1 – опашка за услуги за входящи повиквания, която генерира последваща работа (като изходящи повиквания, проучвания и имейли) за всеки отделен случай. Агентите, работещи на тази опашка за услуги, са само частично на разположение за входящите телефонни обаждания. В този случай планировчикът трябва да въведе стойност, която отразява броя на агентите, необходими за извършване на един час входящи телефонни обаждания.

Метаданни за дейност

(По избор) Присвоява стойности на метаданни по подразбиране или премахва стойности на метаданни по подразбиране от някоя или всички от следните дейности:

- В експлоатация
- Извънреден труд
- Затворено обслужване

За повече информация относно конфигурирането на стойности на метаданни за дейности вижте Управление на стойностите на метаданнина дейността.

Цветен

Цветът, който представлява тази опашка за услуги в графика. Този цвят се използва само за планирани дейности по време на работа. Затворената опашка за услуги и извънреден труд планирани дейности за опашката за услуги използват стандартни, нередактируеми цветове.

Управление на групи опашки за услуги

Групата опашки за услуги е съвкупност от отделни опашки за услуги от един и същ тип опашка за услуги. Когато опашките за услуги се комбинират в една група опашки за услуги, всички данни за отделните опашки за услуги се събират в общ брой за всеки показател.

Описания на полетата

Използвайте страницата Групи опашки за услуги, за да създавате, редактирате и изтривате групи опашки за услуги.

Полетата на страницата Групи опашки за услуги, когато редактирате или изтривате съществуваща група опашки на услуги или когато създавате нова група опашки за услуги, са описани по-долу.

Поле	Описание
Цветен	Цветът, който представлява тази група опашки за услуги в графика.

Пол	Описание
Изберете тип опашка за услуги	Типът на опашката за услуги за групата опашки за услуги.
Име на група опашка за услуги	Името на групата опашки за услуги.
Сервизни опашки	Опашките за услуги, които можете да присвоите на групата опашки за услуги. Ти Може да присвоява една, няколко или всички опашки за услуги към групата опашка за услуги. Изброените опашки за услуги принадлежат към същия тип опашка за услуги като типа, който сте избрали.

Управление на съпоставяния на умения

Съпоставянето на умения осигурява връзки между опашките за услуги и агентите. Агентите, назначени за картографиране на умения, обикновено имат същите умения.

За да планирате агент да поддържа опашка за услуги, трябва да присвоите агента към групата за картографиране на умения или множество умения, свързана с опашката за услуги. Можете да зададете агент на повече от едно картографиране на умения.

ВАЖНО Агентите, които не са назначени за картографиране на умения или група с множество умения, не могат да бъдат планирани.

ЗАБЕЛЕЖКА Когато WFM импортира информация за опашката за услуги от синхронизирани ACD, той автоматично създава съпоставяне на умения за всяка опашка за услуги на база едно към едно. Картографирането на уменията има същото име
като опашка за услуги и опашката за услуги се присвоява автоматично към нея.
Синхронизирането се случва само веднъж. Ако изтриете съпоставянето на уменията, то няма да бъде създадено отново при следващото синхронизиране.

Опашките за услуги, присвоени на картографирането на уменията, са приоритетни. Това позволява на WFM да разрешава конфликти на планиране, когато агентите са присвоени на множество опашки за услуги. Агентите ще бъдат насрочени първо за опашката за услуги с най-висок приоритет.

ПРИМЕР Определяте някои от вашите агенти да поддържат две опашки за услуги и присвоявате приоритет на всяка опашка за услуги. Когато WFM генерира графиците за двете опашки за услуги и открива
Няма достатъчно агенти, които да поддържат всички изисквания за прогноза за всяка опашка за услуги, тя сравнява стойността на приоритета, присвоена на опашките за услуги. WFM след това планира първо агентите за опашката за услуги с най-висок приоритет. Ако опашката за услуги има повече от едно картографиране на умения или група с множество умения, агентите, свързани с по-високото картографиране на уменията или приоритета на групите с множество умения, ще бъдат планирани пред агентите, свързани с по-ниското картографиране на уменията или приоритета на групите с множество умения.

Описания на полетата

Използвайте страницата Съпоставяне на уменията, за да създавате, редактирате и изтривате съпоставяния на уменията.

ЗАБЕЛЕЖКА В среди, които се синхронизират с ACD, всички нови съпоставяния на умения, които създавате в WFM, не се добавят обратно в ACD.

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Когато конфигурирате синхронизираното съпоставяне на умения, променете името му, за да го разграничите от опашката за услуги. Не изтривайте съпоставяния на уменията. Ако изтриете картографиране на умения, всички исторически Данните, свързани с него, се губят.

Полетата на страницата за съпоставяне на уменията са описани по-долу.

Поле	Описание
Име на картографиране на умения	Уникалното име на картографирането на уменията.
Сервизни опашки	Опашките за услуги, присвоени на картографирането на уменията.
Приоритет	Приоритетът на избраната опашка за услуги е от 0 до 999, като 0 е най-висок приоритет. Този приоритет позволява на WFM да разрешава конфликти в планирането, когато агентите са присвоени на множество опашки за услуги.
Служители	Агентите, назначени за картографиране на уменията. Назначените агенти могат да бъдат планирани за присвоените опашки за услуги.

Управление на групи с множество умения

Групите с множество умения се използват за планиране на агенти да поддържат множество опашки за услуги през един и същ период от време. Групата за множество умения се състои от редица опашки за услуги. Всяка опашка за услуги се претегля по проценти, за да се покаже колко от времето на агента се изразходва в поддръжката на тази опашка за услуги в рамките на групата с множество умения.

Агентите за планиране за групи с множество умения се отразяват в изчисления като планирани агенти и планирани нивоа на обслужване. Тъй като агентите разделят времето си между множество опашки за услуги, техният принос към всяка опашка за услуги по процент се отразява в тези изчисления.

Описания на полетата

Използвайте страницата Групи с множество умения, за да създавате, редактирате и изтривате групи с множество умения.

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Не изтривайте групите с различни умения. Ако изтриете група с множество умения, всички графици на агенти, свързани с нея, също се изтриват.

Полетата на страницата Групи с множество умения, когато редактирате или изтривате съществуваща група с множество умения или когато създавате нова група с множество умения, са описани по-долу.

Метаданни за дейност подразбиране	(По избор) Присвоява стойности на метаданни по подразбиране или премахва по стойности на метаданни от някоя или всички от следните дейности: ▪ В експлоатация ▪ Извънреден труд ▪ Затворено обслужване За повече информация относно конфигурирането на стойности на метаданни вижте Управление на стойностите на метаданни за дейността.
Служители	Агентите, които можете да назначите в групата с множество умения. Можете да търсите агенти с основния или разширения филтър и можете да присвоите един, няколко или всички агенти към групата с множество умения. ЗАБЕЛЕЖКА : Агентът може да принадлежи само към една група с множество умения. Назначаването на агент към група с множество умения автоматично премахва всички предишни назначения на групи за няколко умения за този агент. Не сте предупредени, ако даден агент принадлежи към друга група с множество умения или ако е отстранен от група с множество умения, към която е бил назначен преди това.
Цветен	Цветът, който представлява тази група с множество умения в графика.
Име на група Multiskill	Името на групата за множество умения.
Сервизни опашки	Опашките за услуги, които можете да присвоите на групата с множество умения. Можеш Задайте една, няколко или всички опашки за услуги на групата MultiSkill. На всяка опашка за услуги трябва да бъде присвоено тегло (процент). Теглото е процентът от времето, което агент, назначен на тази група с множество умения, прекарва в поддръжка на тази опашка за услуги. Теглото трябва да достигне до 100 процента. **ЗАБЕЛЕЖКА** Ако опашката за услуги е изтрита или има отметка в квадратчето "Не генерирай прогнози или графици за тази опашка за услуги", Теглото му не се преразпределя автоматично към другите опашки за услуги в групата MultiSkill.

Управление на крайните дати на опашката за услуги

Пол	Описание

Използвайте страницата Крайни дати на опашката за услуги, за да определите дати, на които опашката за услуги е затворена и следователно не може да обработва контакти с клиенти. Типичните затворени дати са национални празници.

Крайните дати не трябва да се използват за дни, когато опашката за услуги е рутинно затворена. Например, опашката за услуги може да е отворена от понеделник до петък и затворена в събота и неделя. Това е по-подходящо конфигурирано на страницата Опашки за услуги в секцията Работно и крайно време (вижте Управление на опашки за услуги).

В WFM се приема, че всички опашки за услуги са отворени всеки ден от годината, освен ако не е конфигурирано по друг начин.

Ако крайните дати са еднакви от година на година за опашка за услуги или еднакви за множество опашки за услуги, можете да ги конфигурирате за една опашка за услуги и след това да ги копирате в други години и други опашки за услуги.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Определянето на ден като затворен променя прогнозата за този ден на нула контакти. Това обаче не засяга графика, който вече е генериран за този ден. Ако агентите са планирани да работят върху
> ден, който е определен като затворен, те остават планирани за този ден. Решение за тази ситуация е да създадете изключение и да го присвоите на опашката за услуги за този ден. Ако дадена дата е определена като затворена след генерирането на прогнозата, услугата "График" все още третира прогнозата за тази дата като нула, дори ако прогнозата показва положителни стойности.

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Актуализирайте крайните дати на опашката за услуги поне веднъж годишно.

Копиране на затворени дати

След като конфигурирате крайни дати за опашка за услуги и записате записа, можете да копирате тези затворени дати в друга година за същата опашка за услуги или в която и да е година за друга опашка за услуги.

Копиране на крайните дати на опашката за услуги за друга година

1. Изберете **Копиране на затворени дати в опашка за услуги**.
2. Изберете опашката за услуги и годината с крайните дати, които искате да копирате. Датите, които ще бъдат копирани, се показват в **екрана Присвоени крайни дати** .
3. В секцията **Копиране в** изберете същата опашка за услуги, която сте избрали в първа стъпка, и след това изберете целевата година.
4. Кликнете върху **Запазване**.

Копиране на крайните дати на опашка за услуги в друга опашка за услуги

1. Изберете **Копиране на затворени дати в опашка** за услуги.

2. Изберете опашката за услуги и годината с крайните дати, които искате да копирате.

3. Изберете целевата опашка за услуги и целева година.
4. Кликнете върху **Запазване**.

Описания на полетата

Използвайте страницата Крайни дати на опашката за услуги, за да създавате,

редактирате, премахвате и копирате затворени дати. Полетата на страницата, когато

Поле	Описание
Определени крайни дати	Календарът, който можете да използвате за задаване
на затворени дати. Опашка за услуги	Опашката за услуги, на която искате да
зададете крайни дати.	
Година	Годината, на която искате да зададете крайни дати.

Полетата на страницата, когато копирате затворени дати в опашка за услуги, са описани по-долу.

Поле	Описание
Определени крайни дати	(Само за четене) Крайните дати, които ще бъдат копирани.
Копиране в опашка	Опашката за услуги, в която искате да копирате
затворени дати. Копирай в годината	Годината, в която искате да копирате, е
затворена дата.	
Опашка за услуги	Опашката за услуги, чиито крайни дати искате да копирате.
Година	Годината, чиито крайни дати искате да копирате.

Конфигуриране на свиване

Свиването на контактния център е колко време се губи в контактния център поради непланирани дейности. Причините за свиване включват широк спектър от събития, които водят до това, че агентите не са на разположение, за да помогнат на клиентите по време на нормалния им график. В зависимост от оценяваната времева рамка и това, което е планирано в момента, събитията за свиване могат да включват (но не се ограничават до) ваканции, срещи, проекти, болнични и обучение.

Процентът на свиване се използва, за да се вземе предвид това при изпълнение на график. Когато се прилагат проценти на свиване, графикът претоварва опашката за услуги с процентите на свиване, които конфигурирате за всеки интервал.

Броят на агентите, които могат да работят, когато се изпълнява графикът, обикновено не е същият като действителния брой агенти, налични след настъпването на тази бъдеща дата. Това се дължи на предсказуеми и непредсказуеми дейности, които карат тези агенти вече да не са на разположение за работа. Процентната разлика между двете числа е процентът на свиване.

> **ПРИМЕР** На 1 септември се изпълнява график за седмицата от 21 септември. На 31 август агенти А, Б и В подадоха искания за отпуск за 23 септември. Само искането на агент А е одобрено на
> 1 септември преди да бъде изпълнено графикът, така че агент А не се счита за свободен за работа в този ден. Заявките за отпуск на агент Б и агент С не бяха одобрени до 3 септември и затова бяха планирани да работят на 23 септември, въпреки чакащите им искания за отпуск, когато графикът беше изпълнен. Когато тези искания бъдат одобрени на 3 септември, броят на агентите, планирани да работят на 23 септември, се свива с двама агенти.

Функцията за свиване ви позволява да конфигурирате процентите на свиване по интервал за текущата седмица и до 11 седмици в бъдеще (общо 12 седмици). Всяка седмица процентът на свиване намалява с наближаването на графика до текущия ден. Това е така, защото дейности (като почивка), които премахват агенти от набора от налични агенти, се добавят към графика и не е необходимо да допускате едно и също количество свиване всяка седмица. Ставате по-сигурни в броя на агентите, които могат да бъдат планирани, когато наближавате седмицата на графика.

Можете да създадете неограничен брой категории за свиване, които са подходящи за вашия контактен център, въпреки че има ограничение от 10 категории за свиване на седмица на свиване. Седмицата на свиване подробно описва процентите на свиване на интервал на ден от седмицата. Можете да създадете неограничен брой седмици на свиване. След това можете да продължите да създавате сценарии за свиване. Сценариите за свиване прилагат седмици на свиване последователно от текущата седмица до до 11 седмици в бъдеще за конкретни опашки за услуги.

Управление на категориите за свиване

Категориите на свиване определят причините, поради които агентите не са на разположение да се справят с контактите по време на смяната си. Използвайте страницата Категории за свиване, за да създавате, редактирате и изтривате неограничен брой категории за свиване.

След това до 10 категории на свиване могат да бъдат свързани със седмица на свиване (вижте Управление на седмиците на свиване) и до 12 седмици на свиване могат да бъдат присвоени на сценарий за свиване (вижте Управление на сценарии за свиване).

Създаване на нова категория за свиване

1. Изберете опцията **Създаване на нова категория** за свиване.
2. Въведете уникално име за новата категория.
3. Кликнете върху **Запазване**.

Редактиране или изтриване на съществуваща категория за свиване

1. Изберете опцията **Редактиране или изтриване на съществуваща категория на свиване**.
2. Изберете категорията на свиване, която искате да редактирате или изтриете, от **Избор на категория за свиване** падащ списък.
3. Редактирайте категорията за свиване, ако е необходимо, след което щракнете върху **Запиши** или щракнете върху **Изтрий** , за да я изтриете.

Управление на седмиците на свиване

Седмиците на свиване определят кои категории на свиване и проценти на свиване се прилагат към интервали от 30 минути за всеки ден от седмицата. Можете да зададете до 10 категории свиване на ден седмично.

Използвайте страницата Седмици на свиване, за да създавате, редактирате и изтривате неограничен брой седмици на свиване. Можете също така да копирате съществуваща седмица на свиване и да я запазите с друго име. Една от причините да използвате функцията за копиране е, ако новата седмица на свиване е почти идентична със съществуващата седмица на свиване и ще изисква само малки модификации на тази съществуваща седмица, за да я конфигурирате правилно.

Създаване на нова седмица на свиване

1. Изберете опцията **Създаване на нова седмица** на свиване.
2. Въведете уникално име за седмицата на свиване.
3. Изберете ден от седмицата в секцията Избор на делничен ден.

   ЗАБЕЛЕЖКА Ако свиването в няколко дни от седмицата е идентично, можете да използвате Ctrl+Щракване, за да изберете тези дни. Категориите на свиване и процентите на свиване, които конфигурирате, са
   прилага се всеки ден едновременно.

4. Изберете до 10 категории на свиване от екрана Налични категории за свиване и използвайте стрелката надясно, за да ги преместите в екрана Присвоени.

   Всяка избрана от вас категория свиване се добавя като колона в таблицата Интервали.

5. За всеки 30-минутен интервал, към който искате да приложите свиване, щракнете двукратно върху клетката в съответната колона за категория свиване и въведете процентна стойност от 1 до 99.

   ЗАБЕЛЕЖКА Никоя отделна клетка на таблицата не може да има стойност, по-голяма от 99 процента, а общият брой на интервалния ред не може да надвишава 99 процента.

6. Изберете друг ден от седмицата и конфигурирайте категории и проценти на свиване за този ден, докато конфигурирате всеки желан ден от седмицата. Не е необходимо да конфигурирате свиване за всеки ден от седмицата.

7. Кликнете върху **Запазване**.

Редактиране или изтриване на съществуваща седмица на свиване

1. Изберете опцията **Редактиране или изтриване на съществуваща седмица** на свиване.
2. Изберете седмицата на свиване, която искате да редактирате или изтриете, от **падащия списък Име** .
3. Редактирайте седмицата на свиване, ако е необходимо, след което щракнете върху **Запиши** или щракнете върху **Изтрий** , за да я изтриете.

Копиране на съществуваща седмица на свиване

1. Изберете опцията **Копиране на седмица** на свиване.
2. Изберете съществуващата седмица на свиване, която искате да копирате, от падащия списък **Седмица** на свиване.
3. Въведете уникално име за новата седмица на свиване в полето **Име** .
4. Кликнете върху **Запазване**.

Управление на сценарии за свиване

Сценариите за свиване се прилагат, когато се изпълняват прогнози. Сценарият за свиване се състои от до 12 седмици на свиване в определен ред (от текущата седмица или седмица номер 0 до дванадесет седмици или седмица номер 11), които се прилагат към избрани опашки за услуги, когато прогнозата се изпълнява.

Използвайте страницата Сценарии за свиване, за да създавате, редактирате или изтривате сценарии за свиване.

Създаване на нов сценарий за свиване

1. Изберете опцията **Създаване на нов сценарий** за свиване.
2. Въведете уникално име за сценария в полето **Име** .
3. Изберете седмиците на свиване за този сценарий, като ги преместите от екрана Налични в екрана Присвоени. Можете да зададете максимум 12 седмици (номерирани от 0 до 11), като седмица 0 е текущата седмица. Можете да зададете една и съща седмица на свиване няколко пъти, като седмицата заема различни позиции в номерирания списък. Ако дадена седмица няма очаквано свиване, задайте седмицата без **свиване** .

   ЗАБЕЛЕЖКА Ако прогнозата ви е за период, по-дълъг от 12 седмици, към баланса на прогнозния период се прилага седмица номер 11.

   ПРИМЕР
   По-долу е дадена илюстрация за това как могат да бъдат разпределени седмиците на свиване. Имайте предвид, че някои седмици на свиване се повтарят и че не се очаква свиване през седмица 0.

Присвоени	Номер на седмицата
Без свиване	0
Седмица на свиване Б	1
Седмица на свиване F	2
Седмица на свиване G	3
Седмица на свиване	4
Седмица на свиване C	5
Седмица на свиване N	6
Седмица на свиване M	7
Седмица на свиване Z	8
Седмица на свиване K	9
Седмица на свиване	10
Седмица на свиване D	11

4. Изберете опашките за услуги, които ще използват този сценарий на свиване при прогнозиране.

   ЗАБЕЛЕЖКА Този сценарий за свиване е сценарият по подразбиране за избраните от вас опашки за услуги, въпреки че по подразбиране може да бъде заменен с друг сценарий при заявка за прогноза. О
   опашката за услуги може да бъде присвоена само на един сценарий за свиване. Ако присвоите опашка за услуги на втори сценарий за свиване, опашката за услуги автоматично се премахва от първия сценарий за свиване.

5. Кликнете върху **Запазване**.

Редактиране или изтриване на съществуващ сценарий за свиване

1. Изберете опцията **Редактиране или изтриване на съществуващ сценарий на свиване**.
2. Изберете сценария на свиване, който искате да редактирате или изтриете, от **падащия списък Сценарий** на свиване.
3. Редактирайте сценария на свиване, ако е необходимо, след което щракнете върху **Запиши** или щракнете върху **Изтриване** , за да го изтриете.

Управление на графици на агенти

Страниците в раздела Управление на графици на Управление на приложения ви позволяват да управлявате графиците на агентите.

Интегрирайте се със система за управление на човешките ресурси

Използвайте страницата за интеграция на HRMS, за да активирате интеграцията между вашата система за управление на човешките ресурси (HRMS) и WFM и да изберете времето от деня, когато искате данните за потребителските ваканции да бъдат експортирани от WFM във вашите HRMS.

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Консултирайте се с *справочното ръководство* за импортиране на данни, преди да интегрирате HRMS с WFM.

Когато интегрирате вашите HRMS с WFM, данните се обменят, както следва. По този начин информацията за ваканцията съдържа актуална информация за всеки тип ваканция.

- Ваканционните планове се импортират от HRMS в WFM през целия ден, всеки път, когато ГИС файл е достъпен за Webex WFO. За повече информация относно това кога HRMS данните се импортират в Webex WFO, вижте *Справочното* ръководство за импортиране/експортиране на данни Webex WFO.
- Броят на ваканционните часове, използвани от агентите, се експортира от WFM към HRMS веднъж на ден, в момента, конфигуриран на тази страница. Няколко експорта в един и същи ден не се поддържат.

ЗАБЕЛЕЖКА : На всички агенти трябва да бъде присвоен профил за еквивалент на пълен работен ден (FTE), за да могат техните планове за почивка да бъдат импортирани от HRMS. Вижте Управление на еквивалентни профили на пълен работен ден за повече информация.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако файлът за импортиране включва агенти и типове ваканции, които не съществуват в Webex WFO, тези записи ще бъдат пропуснати по време на импортирането. Пропуснатите записи са изброени в регистрационния файл за импортиране.

За системи, които използват интеграция на HRMS, информацията за ваканционните планове се конфигурира с HRMS. Системите, които нямат интеграция на HRMS, използват ваканционни планове, създадени на страницата Ваканционни планове (вижте Управление на ваканционни планове).

Процедури

Активирайте интеграцията на HRMS

- Поставете отметка в **квадратчето Активиране на интеграцията на HRMS с WFM** .

Конфигуриране кога WFM данни за ваканция се експортират във вашите HRMS

- В полето **Време** за експортиране въведете времето, когато данните за потребителските ваканции ще бъдат експортирани от WFM във вашите HRMS.

> ЗАБЕЛЕЖКА Ако това време се промени след първоначалната конфигурация, то не влиза в сила в продължение на 24 часа.

Импортиране на подробности за файлове

Таблицата по-долу показва подробностите за файла за импортиране, изпратен от HRMS до WFM.

> ВАЖНО Всяка заглавка на колона трябва да присъства във файла за импортиране, дори ако не се изисква данни да присъстват за тази колона. Ако заглавката на колоната липсва, импортирането ще бъде неуспешно.

елемент	Описание
Местоположение на файла	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Сървър\gis\vacationreports\<tenant>
Име на файл	VacationHours_From_HRMS
Заглавие на файла	ВАКАНЦИЯ ОТ HRMS ДАТА: <ДАТА>
Заглавки на колони	Вход Данните по избор. Това е имейл адресът, който потребителите въвеждат, когато влязат в Webex WFO. Въпреки че login и employeeId са индивидуално незадължителни, от вас се изисква да включите данни в поне една от тези две колони. В противен случай файлът за импортиране на данни няма да бъде обработен. vacationTypeLabel Необходими данни. Стойността на данните, въведена за vacationTypeLabel във всички редове, трябва да съвпада точно с името на типа ваканция, както е конфигурирано в Webex WFO (Управление на приложения > Планиране на ваканции > Типове ваканции). Тази стойност не може да съдържа запетаи. наличноЧасове Необходими данни. Това е броят на часовете ваканция, с които разполага агентът. общоСпечелени часове

елемент	Описание
	Данните по избор. Това е общият брой ваканционни часове, спечелени от агента за годината. Ако незадължителното поле totalEarnedHours не е включено във файла, Webex WFO поставя стойностите му по подразбиране до нула и презаписва съществуващите стойности. Това може да доведе до отрицателна стойност при изчисляване на часовете, използвани за агент. Ако полето е включено във файла, въведената стойност не може да надвишава 9999.
	employeeId Данните по избор. Въпреки че login и employeeId са индивидуално незадължителни, от вас се изисква да включите данни в поне една от тези две колони. В противен случай файлът за импортиране на данни няма да бъде обработен.

По-долу е даден пример за файл за импортиране.

ВАКАНЦИЯ ОТ HRMS ДАТА: 2018-04-19

```
login,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,Ваканция,120,120,betty.adams
```

ЗАБЕЛЕЖКА Елементите на данните са ограничени до 2 цифри вдясно от десетичната запетая. Ако има повече от 2 цифри, стойността ще бъде закръглена до 2 цифри преди импортирането. Грешките в записите се регистрират в дневника
файл.
Запетаите, които са част от данните за импортиране на HRMS, трябва да бъдат екранирани с обратна наклонена черта (например "3\,000"), за да бъдат третирани като литерали, а не като разделители на файлове.

Експортиране на данни за файлове

Таблицата по-долу показва подробностите за файла за експортиране, изпратен от WFM до HRMS.

елемент	Описание
Местоположение на файла	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Сървър\gis\vacationreports\<име на клиента>
Име на файл	vacation_<дата>_WFM

елемент	Описание
Заглавие на файла	ВАКАНЦИЯ ОТ WFM ДАТА: <дата>
Заглавки на колони	Дата на влиз ане ваканцияТипИзпол зван етикетЗаявени часовеОдобрено работно времеРаботно времеИдентификат ор на служител acdId

- Всички агенти, които имат ваканционен план чрез файла за импортиране (вижте Подробности за импортиране на файл), са включени във файла за експортиране.
- Само дати с usedHours през последните 7 дни се включват в износа за всеки агент.
- Ако дадена дата е използвала часове за агент за поне един тип ваканция, тогава във файла се показват всички типове ваканции, дори ако на тази дата не са използвани часове. В този случай полето usedHours показва тире (
—).
- Полетата requestedHours и approvedHours се появяват само на последната дата, която се отчита за всеки агент. Тези стойности не са обвързани с конкретна дата, тъй като са общи суми за всички бъдещи дати.
- Ако агентът няма използвани часове за нито един ваканция, въведете 7-дневния период, тогава се вмъква ред за дата за вчера за всеки тип ваканция и там се отчитат requestedHours и approvedHours.

Изходният файл за експортиране съдържа следното за всеки тип ваканция:

- Използвани часове: Часовете, използвани за датата в реда. Тази стойност се основава на продължителността на изключенията от типа ваканция в графика на агента за датата. Изключенията за типове ваканции се конфигурират на страницата Webex WFO Типове ваканции (Управление на приложения > Планиране на ваканции > Типове ваканции).
- Заявени часове: Общият брой часове, които са чакащи и все още не са одобрени към момента.
- Одобрени часове: Общият брой одобрени часове. За заявки за частичен ден се използва продължителността на заявката. За целодневни заявки продължителността се изчислява като

минимални часове на седмица ÷ 5, както е определено в профила на еквивалентите на пълно работно време на агента, конфигуриран на страницата Webex WFO Профили на еквиваленти на пълен работен ден (Управление на приложения > планиране на ваканции > Профили на еквиваленти на пълен работен ден).

По-долу е даден пример за файл за експортиране.

ВАКАНЦИЯ ОТ WFM ДАТА: 2018-04-20

```
login,date,vacationTypeLabel,usedHours,requestedHours,approvedHours, employeeId, acdId
smithj@example.com,2018-04-13,Плаваща ваканция, 8.0,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-15,Плаваща ваканция,-,-,-,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,Ваканция,4.0,-,-,teri.jones,1
jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1
adamsb@example.com,2018-04-19,Ваканция,-,-,-,teri.jones,1
```

В този пример ваканционните часове се отчитат, както следва.

Служител	Използване на ваканционния час
Смит	▪ Използвах 8 часа плаваща ваканция на 13 април. ▪ Използвах 8 часа ваканция на 15 април. ▪ Има 16 часа заявки за ваканция, които чакат одобрение на или след 20 април. ▪ Има 8 часа заявки за ваканция, които са одобрени на или след 20 април. ▪ Няма одобрени или чакащи заявки за плаваща ваканция на или след 20 април.
Йонест	▪ Използвах 4 часа ваканция на 14 април. ▪ Използвах 8 часа ваканция на 15 април. ▪ Няма одобрени или чакащи заявки за плаваща ваканция на или след 20 април.
Адамсб	▪ Няма използвани часове през 7-дневния период, започващ на 13 април. ▪ Няма одобрени или чакащи заявки за плаваща ваканция на или след 20 април.

Персонализиране на пускането на графици

По подразбиране графикът на агента става видим въз основа на глобалната настройка: Брой седмици, видими в графиците на агента. Използвайте страницата Профили за планиране на издание, за да коригирате цикъла на пускане на графика за отделни периоди от време и агенти.

Профилите за издание на графика заместват изданието по подразбиране и могат да се използват за забавяне и/или предоставяне на предварителна видимост на графика за един или повече периоди от време. Графиците за дати, които не са посочени в профил за пускане на график, продължават да стават видими според глобалната настройка по подразбиране: Брой седмици, видими в графиците на агента.

Създаване и присвояване на профил за пускане на график

1. Въведете уникално име за профила за пускане на графика.
2. Под Управление на планиране на датите на пускане щракнете върху **Добавяне на дата**.
   a. Въведете началната дата и крайната дата на диапазона от дати, за които искате да коригирате видимостта на графика.
   b. Въведете датата на издаване, на която искате да публикувате графика за зададения диапазон от дати.

      ЗАБЕЛЕЖКА : Профилът за пускане на график може да включва няколко периода от време с отделни дати на пускане.
3. Под Присвояване на агенти изберете един или повече агенти, които да присвоите към този профил за освобождаване на графика.
4. Кликнете върху **Запазване**.

ПРИМЕР Ако днес е 1 ноември и глобалната настройка: Брой седмици, видими в графиците на агентите, е зададена на шест седмици, графикът на агента за 1 ноември – 12 декември е
видими по подразбиране. Ако искате да предоставите на агентите видимост на предварителния график за 18 – 31 декември, създайте профил за пускане на график с начална дата 2016-12-18 и крайна дата на
2016-12-31. Задайте датата на пускане, на която искате да публикувате графика за тези дати. Графиците за всички останали дати продължават да стават видими според шестседмичното подразбиране.

На агента може да бъде присвоен само един профил за пускане на график, който може да включва няколко периода от време с индивидуални дати на пускане. Можете да видите кой профил за освобождаване на график е назначен на агент (ако има такъв) или да зададете нов профил за пускане на график на страницата Потребители (вижте Управление на потребители).

Ако искате автоматично да зададете определен профил за издание на график на нови агенти, можете да го изберете в WFM Глобални настройки: Профил за планиране на издание (вижте Конфигуриране на настройки WFM за цялата система).

ЗАБЕЛЕЖКА Коригирането на видимостта на графика може да повлияе на способността на агента да поиска разписание, оферта за график или заявка за наставничество. За да може агентът

да направи заявка от този тип, датата на графика

(или дати, ако графикът за търговия за различни дни) трябва да бъде видим както за агента, който моли, така и за отговорилия агент.

Описания на полетата

Поле	Описание
Планиране на профили за издание	
Изберете Планиране на профила за пускане	("Само редактиране или изтриване на съществуващ профил за пускане на график") Името на профила за освобождаване на графика, който искате да редактирате.
Редактиране на име	Уникално име за този профил за издание на графика.
Управление на график на датите на пускане	
Начална дата	Първият ден от диапазон от дати, за които искате да зададете график за пускане.
Крайна дата	Последният ден в диапазон от дати, за които искате да зададете график на пускане.
Дата на излизане	Датата, на която искате да публикувате графици за посочения диапазон на фурми. Тази дата може да бъде различна за всеки диапазон в таблицата.
Добавяне на дата	Създайте допълнителен диапазон от дати за този профил за пускане на график.
Изтриване на избрани изберете	Премахнете избраните диапазони от време от таблицата. За да изберете всички редове, квадратчето за отметка в горната част на таблицата.
Назначаване на агенти	
Налични/Възложени	Списък на наличните и назначените агенти за това издание на графика профил. Агентът може да бъде присвоен само към един профил за пускане на график в даден момент.

Ограничаване на способността на ръководителя да редактира графици

Администраторът може да иска да ограничи способността на супервайзора да редактира графиците на агента по различни причини. Например, ръководител може да е на обучение и все още да няма достатъчно опит, за да има пълен достъп до редактиране на графика. Страницата Правила за редактиране на график ви позволява да зададете правило за редактиране на график на конкретни супервайзори, които управляват техните възможности за редактиране.

Можете да конфигурирате правило, за да предотвратите надзорниците от следните действия:

- Вмъкване на каквито и да било дейности или само вмъкване на определени видове дейности
- Графици за търговия
- Промяна на графици с помощта на функцията за намиране на оптимално време
- Преместване на различни видове дейности (например обяд или почивки) с повече от определен брой минути
- Промяна на графици с помощта на функцията за оптимизиране на графици
- Възстановяване на предишен график с помощта на функцията за хронология и възстановяване на графика
- Добавяне, редактиране или изтриване на бележки за дейности за изключения или проекти в графици на агенти

ЗАБЕЛЕЖКА : Правилото за редактиране на график отменя разрешенията Adadmin WFM и Adadmin Schedules. Например тези разрешения предоставят достъп до функцията "Хронология на графика и възстановяване", но ако прилагане на правило, което ограничава достъпа, надзорникът няма достъп до тази функция нито от управлението на приложенията, нито от графиците на агентите, въпреки че има тези разрешения.

Ако просто зададете правило за редактиране на график на супервайзор, тогава този ръководител е възпрепятстван да изпълнява задачата, която сте задали ограничения, или да премества дейности за повече от определен период от време. Можете обаче да създадете работен поток, който ще позволи на супервайзора да изпълни задача, но ще отложи получените промени в графика, докато не бъдат одобрени ръчно. Това става чрез използване на работен процес.

ЗАБЕЛЕЖКА : Надзорник, обект на работен поток за ръчно одобрение, не може да запише промените в графика, ако ръководителят използва персонализирано филтриране (опцията Персонализиран в долната част на списъка с филтри, която ви позволява да изберете комбинация от екипи, опашки за услуги, групи опашки за услуги и съпоставяния на умения, за да филтрирате страницата График на агента). Действието за запазване ще работи, ако ръководителят филтрира страницата само по един екип, опашка за услуги или картографиране на умения.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако ръководител, който е обект на правило за редактиране на график, редактира изключение или проект и в същото време редактира или добави бележка за дейността, бележката за дейността няма да се показва, когато Одобряващият ръководител разглежда редакцията за одобрение. Когато редакцията бъде одобрена, бележката няма да бъде запазена.

Настройването на работен поток не е задължително. Не се нуждаете от работен поток, за да влезе в сила промяна, която отговаря на изискванията на правилото (например ръководител, който е ограничен до преместване на почивка не повече от 30 минути, има право да премести почивката с 15 минути), Настройването на работен поток обаче позволява на WFM да провери покритието и персонала. Ако това е важно във вашия контактен център, настройте работни потоци заедно с правила за редактиране на график.

Създаване на работен поток

Можете да настроите работен поток за редактиране на график на страницата Работни потоци (Управление на приложения > Дейности > Работни потоци), който може да одобрява, отхвърля или налага ръчна обработка за промени в графика. За повече информация как да конфигурирате работен поток вижте Автоматизиране на обработка на заявки от агенти.

Когато създавате работен поток за редактиране на график, използвайте следните опции:

- Изберете събитие за редактиране на планиране.
- Задайте подходящите супервайзори в секцията Присвояване на потребители.
- Изберете действието Ръчно боравене, Одобряване или Отказ.

Работният поток се изпълнява, когато ръководителят щракне **върху Запазване** след извършване на редакции на страницата Графици на агента. Ако действието, избрано за работния поток, е Ръчна обработка, промените няма да влязат в сила, докато не бъдат одобрени ръчно от администратор или планировчик на страницата Управление на редактиране на график (вижте Одобряване или отказ на промени в графика, направени от надзорници).

Управление на правилата за редактиране на график

Използвайте страницата Правила за редактиране на график, за да създавате, редактирате и изтривате правила за редактиране на графици.

Създаване на ново правило за редактиране на график

1. Изберете опцията **Създаване на ново правило** за редактиране на график.
2. Въведете уникално име за правилото.
3. Изберете дейностите, които искате да попречите на супервайзорите да изпълняват, в екрана "Предотвратяване на извършването на потребителя". Можете да попречите на надзорниците да вмъкват всички или някои видове нови дейности, графици за търговия и намиране на оптимални часове.
4. Изберете съществуващите дейности, които искате да предотвратите или ограничите придвижването на супервайзорите в графика повече от определен брой минути. Например изберете "Прекъсвания с повече от" и въведете **15** в полето за минути, за да ограничите ръководителя да премести почивка повече от 15 минути по-рано или по-късно в графика. За да предотвратите преместването на почивките на ръководителя, въведете **0** в полето минути.
5. Присвоете супервайзори на правилото, като ги изберете в екрана Налични и ги преместите в екрана Присвоени. В екрана Налични са изброени само супервайзори.
6. Кликнете върху **Запазване**.

Редактиране или изтриване на съществуващо правило за редактиране на график

1. Изберете опцията **Редактиране или изтриване на съществуващо правило** за редактиране на график.
2. Изберете желаното правило от падащия списък Правило за редактиране на график и направете едно от следните неща:
    a. Редактирайте правилото по желание и след това щракнете върху **Запиши**.
    b. За да изтриете правилото, щракнете върху **Изтриване**, след което щракнете върху **Да** , за да потвърдите изтриването.

Работа с исторически данни

Страниците в раздела "Исторически данни" на "Управление на приложения" ви позволяват да събирате, обединявате и редактирате исторически данни.

Преглед и редактиране на данни за минали периоди

Използвайте страницата Преглед и редактиране на исторически данни, за да покажете, въведете и редактирате историческите данни за конкретна опашка и дата на услугата.

> БЕЛЕЖКА
> Всички исторически данни се показват в часовата зона по подразбиране на вашата организация, която се показва в горната част на таблицата с исторически данни. Данните за минали периоди не се показват в часовата зона, конфигурирана за избраната опашка за услуги.
>
> Webex WFO преобразува исторически данни в подходящата часова зона при генериране на разпределения.

WFM изисква исторически данни за генериране на разпределения, прогнози и графици и за изчисляване на статистика. Колкото по-точни са историческите данни, толкова по-точни ще бъдат прогнозите и графиците. Понякога обаче историческите данни за опашка за услуги са непълни, неточни или напълно липсват. Когато това се случи, можете да въведете липсващите данни ръчно или да редактирате неточни съществуващи данни.

Причините, поради които може да искате да редактирате или въведете данни за минали периоди, включват следното:

- Коригиране на данни, които са неточни поради проблеми със системата или мрежата
- Коригиране на данни, които са необичайни поради рядко събитие, като например маркетингова кампания
- За въвеждане на липсващи данни, когато обемът на контакта е нормален, но не са събрани данни, тъй като системата или мрежата не работят
- Създаване на данни, когато данните за минали периоди не са налични или липсват, като например при първото инсталиране WFM
- За подпомагане на прогнозирането и планирането за неинтерактивни опашки за услуги (като тези, които обработват имейл и социални медии)

БЕЛЕЖКА
Услугите за общи интерфейси (ГИС) API могат да се използват и за добавяне на исторически данни от всеки ACD към базата данни WFM. ГИС API е част от WFM и не изисква отделна инсталация или изпълним файл, за да функционира. Вижте *справочното ръководство* за импортиране на данни за повече информация.

Ако имате Avaya ACD, имате възможност да видите исторически данни за номера на директории (DNS). Не можете обаче да редактирате DN данни в WFM.

След като попълните параметрите на историческите данни, се показва таблица с исканите данни, ако има такива. Ако няма такава за опашка за услуга, можете да въведете данни за тази опашка за услуги и конкретен ден на ниво Интервално мащабиране.

Можете да копирате и поставяте данни в таблицата с помощта на стандартните клавишни комбинации на Windows.

- Щракнете и плъзнете с мишката, за да изберете конкретни редове и колони в таблица или електронна таблица, или натиснете Ctrl+A, за да изберете цялата таблица или електронна таблица.
- Използвайте Ctrl+C, за да копирате избраните клетки в клипборда във формат Tab разделена стойност (TSV) или стойност, разделена със запетая (CSV). Това действие копира графи за редактиране и само за четене, ако копирате данни от таблицата.
- Използвайте Ctrl+V, за да поставите съдържанието на клипборда в клетките на таблицата. Можете да поставите в специално избрана група клетки или просто да изберете клетката, която се превръща в горния ляв ъгъл на поставените данни. Данните се поставят в избраните клетки, освен ако избраната колона не е само за четене. Не можете да поставяте копирани данни в колони само за четене. Ако копираните данни са твърде големи, за да се поберат в избраната област за поставяне, поставянето разширява селекцията до размера на данните в клипборда. Например, ако изберете област 2 × 2, но данните в клипборда са 3 × 3, тогава ще се поставят 3 × 3. Поставените данни са подчертани в таблицата.

Описания на полетата

Поле	Описание
Опашка за услуги периоди.	Опашката за услуги, за която искате да преглеждате и/или редактирате данни за минали
Номер на указателя	(само Avaya ACD) Номерът на директорията, за която искате да видите данни.
Ниво на мащабиране	Нивото на детайлност, което искате да използвате, за да видите данните. Вашият избор е: ▪ I – По интервал

Поле	Описание
	▪ Г – През деня ▪ W – По седмици ▪ M – По месеци ▪ Y – По години ЗАБЕЛЕЖКА Данните могат да се редактират само на ниво интервално увеличение.
Дата	Денят, за който искате да преглеждате и/или редактирате данни за минали периоди. Появява се само когато е избрано Интервално ниво на мащабиране.
Начална дата/крайна дата	Началната/крайната дата на периода, за който искате да прегледате и/или редактирате исторически данни. Появява се само когато е избрано нивото на мащабиране Ден, Седмица, Месец или Година. ЗАБЕЛЕЖКА Когато преглеждате събрани данни на седмично или месечно ниво, показаните данни се основават на конфигурирания начален ден на седмица, в която попада датата, която изберете. Така че, ако конфигурираният начален ден на седмицата е понеделник и изберете период от време от сряда до сряда, показаните данни са общи суми от понеделник до понеделник.

Полета за таблица с данни за минали периоди

Полетата в таблицата с исторически данни са описани по-долу. Таблицата показва дефиницията на полето както за интерактивни опашки за услуги, така и за неинтерактивни опашки за услуги.

За повече информация относно интерактивните и неинтерактивните опашки за услуги вижте Управление на типове опашкиза услуги.

Поле	Описание
Предложени контакти	Броят на ACD обажданията/контактите, насочени към опашката за услуги по време на интервал.
Обработени контакти	Броят на ACD обаждания/контакти, извършени от агентите по време на интервал.

Поле	Описание
Контакти Изоставени	Броят на ACD обажданията, насочени към опашката за услуги през интервала които бяха изоставени (обаждащият се затвори, докато беше на опашка или докато звъни на телефона на агента). Обажданията се отчитат за интервала, когато обаждащият се затвори.
Отговор на контакти	Броят на ACD обаждания/контакти, отговорени в опашката за услуги по време на интервалът. Обажданията се отчитат в интервала, в който агентът им е отговорил.
Общо време за отговор	Времето, през което всички обаждания/контакти са били на опашката и отговори в антракта.
Средно време за разговори	▪ Интерактивни опашки за услуги – средното време, прекарано говорене и изчакване за всички обаждания, обработени в интервала. ▪ Неинтерактивни опашки за услуги – средното време, прекарано в работа по всеки контакт за всички контакти, обработени в интервала.
Средно работно време	Среден обем на следконтактната работа за всеки контакт за всички контакти обработени в интервала.
Процент на ниво на обслужване	Процентът на контактите, които са постигнали целта за ниво на обслужване за интервал.
Максимален брой контакти на опашка	Максималният брой контакти в опашката за обслужване за деня.

Обединяване на данни за минали периоди

Използвайте страницата Заявка за обединяване на данни за минали периоди, за да обедините историческите данни, които опашките на услугата във виртуална опашка за услуги са събрали поотделно, преди да бъдат добавени към опашка за виртуална услуга.

Опашката за виртуална услуга започва да събира исторически данни от опашките на услугата на компонентите, след като я създадете, така че трябва да изпратите заявка за исторически данни само в следните ситуации:

- Опашките за услуги на компонентите са събрали индивидуално исторически данни, преди да ги добавите към опашка за виртуална услуга, и искате да свържете техните кумулативни исторически данни с тяхната опашка за виртуални услуги.

- Или добавяте опашки за услуги с исторически данни към опашка за виртуални услуги или изтривате опашки за услуги с исторически данни от нея и искате да преизчислите историческите данни за засегнатата опашка за виртуална услуга.

Историческите данни за отделните опашки за услуги се запазват след обединяването, така че ако изтриете опашка за услуги от опашката за виртуални услуги, тя все още е достъпна за използване.

Описания на полетата

Поле	Описание
Начална дата	Началната дата на заявката за обединяване на данни за минали периоди.
Крайна дата	Крайната дата на заявката за обединяване на данни за минали периоди.
Опашка за виртуални услуги	Списък на наличните и присвоените опашки за обслужване на компоненти, от които , за да обедините исторически данни. Присвоените опашки за услуги трябва да имат данни за минали периоди за избрания период от време.
Дата на изпълнение	Датата, на която искате да изпълните заявката.
Време за изпълнение	Времето, в което искате да изпълните заявката.

Изчислете точността на минали прогнози

Точността на прогнозата е съотношението на прогнозирания обем на контакта към действителния обем на контакта. Заявката за съставяне на точност на прогнозата изчислява това съотношение за една или повече опашки за услуги въз основа на данни за минали периоди. Не може да ви каже колко точна ще бъде прогнозата в бъдеще. Той може да оцени само точността на прогнозите в миналото.

ПРИМЕР Ако прогнозният процент на ниво на точност за опашка за обслужване е 105 процента, това означава, че прогнозираният обем на контакта е с 5 процента по-голям от действителния обем на контакта.

Стойността, изчислена от тази заявка, се показва на страницата Опашки за услуги в секцията Процент на ниво на точност на прогнозата.

Използвайте страницата Заявка за компилация на точност на прогнозата, за да генерирате заявка за компилиране на точност на прогнозата.

Описания на полетата

Поле	Описание
Начална дата	Началната дата за заявката за съставяне на точност на прогнозата.
Крайна дата	Крайната дата на заявката за съставяне на точност на прогнозата.
Сервизни опашки	Опашките за услуги, за които искате да генерирате точност на прогнозата компилиране. Присвоените опашки за услуги трябва да имат прогнози, генерирани за избрания период от време.
Дата на изпълнение	Датата, на която искате да изпълните заявката.
Време за изпълнение	Времето, в което искате да изпълните заявката.

Улавяне на исторически данни

Използвайте страницата Улавяне на исторически данни, за да изпълните заявка за улавяне на исторически данни от вашия ACD и да ги импортирате в WFM. Това може да се наложи при определени обстоятелства, като например искате да импортирате исторически данни от вашия ACD за периода преди инсталирането на WFM, или искате да запълните пропуски в историческите си данни, възникнали поради прекъсвания на връзката с вашия ACD, след като сте инсталирали WFM.

ЗАБЕЛЕЖКА Тази функция не е налична за Avaya ACD или ACD, които са класифицирани като "общи" по време на инсталация WFM.

ЗАБЕЛЕЖКА При улавяне на исторически данни данните за придържане и съответствие в миналото (ACC) се преизчисляват само ако графиците или данните в реално време са се променили от последното изчисляване на данните за ACC.

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Улавянето на данни от ACD може PUT голямо натоварване на системата. Ако искате голямо количество данни, изпълнете тази заявка, когато контактният център е затворен или по време на тишина
период.

Предпоставки

- Лиценз WFM
- Разрешението за администриране WFM
- Разрешението за администриране на графици
- Достъп на системен администратор
- Конфигуриран ACD

Местоположение на страницата

Управление на приложения > исторически данни > улавяне на исторически данни

Процедури

Изпълнете заявка за събиране на данни за минали периоди

1. Изберете и конфигурирайте полетата по желание.
2. Кликнете върху **Изпълнение**.

Свързани теми

- Конфигуриране на ACD
- Импортиране на данни за минали периоди

Импортиране на данни за минали периоди

Използвайте страницата Импортиране на исторически данни, за да импортирате исторически данни под формата на файл CSV в избран ACD. Тази страница е алтернатива на използването на изпълнимия файл WFM Historical Import Template (WHIT) за импортиране на вашите исторически данни (вижте *справочното ръководство за импортиране на данни Webex WFO* за повече информация).

> ЗАБЕЛЕЖКА Ако хоствате свой собствен сървър за данни, можете да използвате WHIT, за да импортирате исторически данни в облака. Ако използвате сървър за данни, хостван от Webex WFO в облака, трябва да използвате тази страница за импортиране исторически данни.

Импортиране на данни за минали периоди

1. Щракнете върху **Избор на файл** и след това отидете до местоположението, където се съхранява вашият файл CSV. Щракнете върху **Отвори** , за да заредите файла на страницата.
2. От падащия списък Избор **на местоназначение ACD** изберете ACD, в който искате да импортирате данните за минали периоди.
3. От падащия списък Часова зона **изберете часовата зона,** която искате да приложите към данните за минали периоди. Стойността по подразбиране е UTC. Опцията Клиент е часовата зона на клиента, зададена за клиента от системния администратор на страницата Клиенти.
4. Съпоставете полетата във вашия файл CSV с полетата за импортиране, изброени на страницата. Задайте типа данни за полетата за дата и период.
5. Щракнете върху **Импортиране**.

Описания на полетата

Полетата във вашия файл CSV трябва да съдържат следните данни. Полето може да бъде наречено произволно, тъй като ще бъде картографирано с полето за импортиране преди импортирането. Полетата могат да бъдат в произволен ред във файла CSV.

ВАЖНО Файлът трябва да включва serviceName или serviceNumber, но не и двете.

Импортиране на име на поле	Описание
изоставениОбаждания	(Задължително) Общият брой изоставени повиквания в опашката за услуги през периода.
ЗАД	(По избор) Средната скорост на отговор в секунди в опашката за обслужване през периода.
avgACWTime	(Задължително) Средното работно време след разговор в секунди за всички разговори обработвани в опашката за обслужване през периода. Тя включва цялото време, прекарано в обаждания, обработени през този период, включително времето, прекарано в други периоди.
avgTalkTime	(Задължително) Средното време за разговори в секунди за всички обаждания, обработени в опашка за обслужване през периода. Тази стойност включва цялото време, прекарано в обаждания, обработени през този период, включително времето, прекарано в други периоди. Например, ако сте получили само едно обаждане през този период и то е продължило 45 минути, тогава средното време за разговори е 45 ÷ 1 минути = 45 минути = 2700 секунди.
contactsInQueue	(По избор) Максималният брой контакти на опашка в услугата опашка през периода. Това се отнася само за неинтерактивни опашки за услуги.
дата	(Задължително) Датата на данните.
handledCalls	(Задължително) Общият брой обаждания, обработени в опашката за услуги през периода.
заетостКоефициент	(По избор) Коефициентът на заетост на опашката за обслужване през периода. Тази стойност се изразява като цяло число от 1 до 100.
период	(Задължително) 30-минутният интервал в деня за данните, във формат HH:MM.
Количество агенти	(По избор) Броят на служителите в обслужване на опашката за обслужване по време на

Импортиране на име на поле	Описание
	периода.
полученИобаждания	(Задължително) Общият брой повиквания, получени в опашката за услуги по време на периода.
ниво на обслужване	(По избор) Процентът на нивото на обслужване за опашката за услуги по време на период. Тази стойност се изразява като цяло число от 1 до 100.
услугаИме	Името на опашката за услуги. Това поле е задължително, ако serviceNumber е не е включено във файла.
услугаНомер	ИД на опашката за услуги в ACD. Това поле е задължително, ако serviceName не е включен във файла. ЗАБЕЛЕЖКА Ако този идентификатор съдържа водещи нули (например 00005), това може да доведе до неуспешно импортиране. Тези идентификатори не трябва да съдържат водещи нули, за да предотвратите възникването на проблема.
transferredОбаждания	(По избор) Общият брой прехвърлени обаждания в опашката за услуги през периода.

Създаване на описания за кодове на причини

Използвайте страницата Описания на код на причината, за да създадете набори от описания на код на причина и след това да свържете тези набори с една или повече опашки за услуги. Кодовете на причините (известни също като "aux кодове" или "NR кодове") произхождат от вашия ACD. Ако имате няколко ACD, трябва да настроите различни набори от описания на кодове на причината за опашките за услуги във всеки от тези ACD.

След като конфигурирате описателен текст за вашите кодове на причини, тези описания ще се появят в чекмеджето за спазване на графиците на агента и в джаджата на таблото за управление за спазване в реално време вместо цифрови кодове на причини.

ЗАБЕЛЕЖКА : Описанията на кода на причината, показани за агент, са тези от опашката за услуги, която е основната опашка за услуги на този агент. Ако агентът няма основна опашка за услуги, тогава няма код на причината
Показват се описания.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако наборът от описания на кодовете на причината е променен, промените се отразяват както в текущи, така и в исторически данни. По-старите версии на комплекта не се архивират.

Вашата роля изисква разрешението Adadmin WFM за създаване и управление на набори от кодове на причини и разрешението за редактиране на графици за преглед на кодовете на причините в чекмеджето за придържане.

Създаване на набор от описания на код на причина

1. Изберете опцията **Създаване на нов набор** от описания на код на причина.
2. Въведете уникално име за новия набор от описания на кодовете на причината.
3. Кликнете върху **Добавяне на ред**. В новия ред в таблицата въведете идентификационния номер на кода на причината и текстово описание. Описанието може да бъде дълго максимум 20 знака и да съдържа специални знаци, с изключение на запетая (,) или знак за паунд (#).

   ЗАБЕЛЕЖКА : Описание не е задължително – можете да добавите ред само с идентификационния номер на кода на причината.

4. Продължете да добавяте редове с идентификатори на код на причина и описания, докато наборът не бъде завършен.
5. Кликнете върху **Запазване**.

Редактиране на съществуващ набор от описания на кодове на причината

1. Изберете опцията **Редактиране или изтриване на задаване на описание** на код на причина.
2. Изберете набора, който искате да редактирате, от падащия списък Описание на код на причината Набор от име.
3. Можете да направите следните редакции:
   - Редактирайте реда на таблицата, за да промените номера на кода или описанието на причината.
   - Изтрийте ред, като изберете реда и щракнете върху **Изтриване на реда**.
   - Преименувайте набора от описания на кодовете на причината.
4. Кликнете върху **Запазване**.

Изтриване на съществуващ набор от описания на кодове на причината

1. Изберете опцията **Редактиране или изтриване на задаване на описание** на код на причина.
2. Изберете набора, който искате да редактирате, от падащия списък Описание на код на причината Набор от име.
3. Щракнете върху **Изтриване**.

   ЗАБЕЛЕЖКА Когато наборът от описания на кодовете на причината бъде изтрит, историческите, текущите и бъдещите кодове на причината ще показват идентификационния номер на кода на причината, а не описанието на кода на причината за която и да е услуга
   опашки, които са присвоени на изтрития набор.

Присвояване на описание на код на причина, зададено на една или повече опашки за услуги

1. Изберете опцията **Присвояване на описание на код на причина, зададено на една или повече опашки** за услуги.
2. Изберете набор от описание на код на причина от падащия списък.
3. Изберете ACD от падащия списък ACD.
4. Опашките за услуги, показани в екрана Налични, са тези във вашия основен изглед и които са свързани с ACD, който сте избрали. Преместете опашките за услуги, на които искате да присвоите този набор, от екрана Налични в екрана Присвоени. Опашките за услуги, които вече са присвоени на набора, се показват в екрана Присвоени.

   ЗАБЕЛЕЖКА Наборът от описания на кодовете на причината може да бъде присвоен на множество опашки за услуги, но опашката за услуги може да има само едно зададено описание на код на причината.

5. Кликнете върху **Запазване**.

Персонализиране на съпоставянията на състоянието на придържане

Използвайте страницата Съпоставяне на състоянието на придържане, за да зададете кои състояния и кодове на причини на агента определят дали даден агент се придържа към планирана дейност и кои дейности по графика се използват за изчисляване на процентите на придържане към агента.

Настройките по подразбиране са най-често срещаният метод за изчисляване на придържането и не е необходимо да ги променяте. Въпреки това, настройките могат да бъдат персонализирани за вашия контактен център, ако желаете.

Агентите се показват като придържани, ако са в едно от състоянията на агента, съпоставени с конкретна планирана дейност. Ако те са в състояние на агент, което не е съпоставено с планираната дейност, те се показват като неспазващи.

Предпоставки

Уверете се, че връзката ACD е конфигурирана и доставя данни в реално време с кодовете на причините до WFM.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > WFM > WFM Конфигурация > съпоставяне на състоянието на придържане

Процедура

Изпълнете следната процедура, за да управлявате съпоставянията на състоянието на придържане.

Управление на съпоставянията на състоянието на спазване

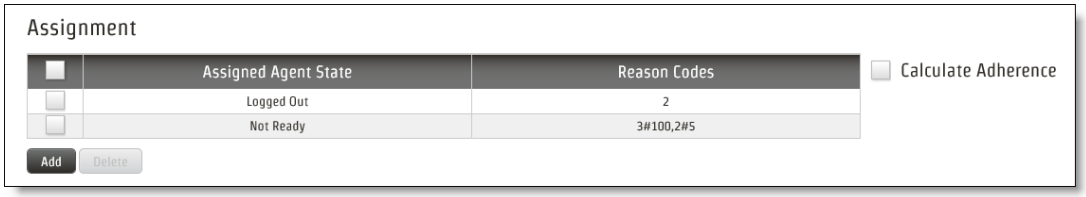
1. За всяка дейност на графика конфигурирайте поне едно състояние на агента, което искате да се счита за спазване. Състоянието на агента се използва за изчисляване на придържането към активността на графика. Ако трябва да добавите поле за състояние на агента, щракнете върху **Добавяне**. Ако трябва да изтриете поле за състояние на агента, изберете полето и след това щракнете върху **Изтрий**.
2. Конфигурирайте кодовете на причините, които искате да считате за съответстващи на дейностите по графика, които използват кодове на причини. Валидни стойности са всички азбучни знаци, числа 1–65535 и символи с изключение на запетая.
   - Празно поле показва, че се вземат предвид всички кодове на причините.
   - Тире между числата показва диапазон. "1–3" означава, че се разглеждат кодове на причините 1, 2 и 3.
   - Запетая между числата или алфа низовете показва конкретни числа и низове. "1,3,5,имейл,@chat" означава, че се вземат предвид кодове на причините 1, 3, 5, имейл и @chat.
   - Можете да използвате комбинация от диапазон от числа и конкретни числа и низове от знаци (например "1–5,7,9,12,имейл,последваща работа").
   - (По избор) Предложете кода на причината с идентификатора ACD и знака за паунд, за да разграничите кодовете на причините, които произхождат от различни ACD (вижте по-долу за повече информация).
3. Поставете отметка в квадратчето Изчисляване на придържането до дейността, за да включите данни за спазване на времето за тази дейност в графика, когато се изчисляват процентите на придържане към агента.
4. Кликнете върху **Запазване** , за да запазите промените.

ЗАБЕЛЕЖКА За да върнете настройките за съпоставяне на състоянието на придържане към конфигурацията по подразбиране, щракнете върху **Нулиране**.

Пример

НАЙ-ДОБРИ ПРАКТИКИ

На следващата фигура администраторът е съпоставил две състояния на агента ACD, Излезли (с код на причина 2) и Не е готов (с кодове на причини 3#100 и 2#5), към дейността на графика за присвояване. Това означава, че когато агентът е планиран с дейност по присвояване, този агент трябва да е в състояние на агент Излязъл от система с код на причина 2 или състоянието на агента Not Ready с код на причина 100 (в ACD 3) или 5 (в ACD 2), за да се придържа. Всяко друго състояние на агента или код на причина по време на планираното време ще доведе до показване, че агентът не се придържа.



Администраторът не е поставил отметка в квадратчето Изчисляване на придържането. Това означава, че независимо дали потребителите се придържат към дейността по графика за възлагане или не, това няма да има отношение към процента на придържане на този агент.

ACD Идентификатори и кодове на причините

Ако вашата система има няколко ACD, може да се наложи да посочите към кой ACD принадлежи кодът на причината. Например, ако Reason Code 6 присъства както в ACD 1, така и в ACD 2, но означава нещо различно във всеки от тях, трябва да правите разлика между тях.

За да направите това, когато въвеждате код на причина за състоянията на агента Not Ready или Logout Out, използвайте този формат:

<ACD ID>#<код на причината>

Използваният идентификатор ACD е идентификаторът, конфигуриран на страницата за конфигурация ACD (вижте Конфигуриране на ACD).

ПРИМЕР Както ACD 2, така и ACD 3 използват код на причина 23, но не означават едно и също нещо. За да зададете кода на 23 причини, който е конфигуриран в ACD 2, на състоянието на агента Излезъл, въведете **2#23** в полето Кодове на причината.

Ако кодът на причината означава едно и също нещо в няколко ACD или е уникален само за един ACD, не е необходимо да добавяте ACD ID към кода на причината. Ако искате да посочите диапазон от кодове на причини в рамките на конкретен ACD, добавете ACD ID и знака за паунд преди първия код на причина в диапазона: **3#1–5**.

ЗАБЕЛЕЖКА Кодовете на причините се появяват другаде в Cisco, като например в чекмеджето Подробности за придържане на страницата Графици на агенти, но ИД ACD, който добавяте към тях тук, не го прави. Необходим е идентификаторът ACD
само при конфигуриране на съпоставяне на състоянието на придържане в множество ACD среди.

Съпоставяне на състоянието на придържане за неинтерактивни опашки за услуги

Можете да изчислите придържането за неинтерактивни опашки за услуги (например тези, които обработват имейли на клиенти). Тъй като настройките по подразбиране са предназначени за опашки за услуги, които поддържат интерактивни контакти на клиенти, трябва да конфигурирате персонализирани съпоставяния на всички състояния ACD, в които агентите е позволено да бъдат при работа с неинтерактивни контакти.

ПРИМЕР
Вашият център за контакти може да иска да съпостави следните състояния на агента с дейността "В услугата" за опашка за услуги, която поддържа неинтерактивни контакти с клиенти:

- Готови на разположение
- Говоря
- След контактна работа
- Изчакване
- Извън експлоатация (код на причината 10)
- Не е готов (код на причината 20)

Конфигурирайте настройките WFM за цялата система

Използвайте страницата Глобални настройки, за да настроите параметри за цялата система за WFM. Тези параметри са описани по-долу.

ЗАБЕЛЕЖКА : Потребителите трябва да опреснят или рестартират браузърите си, за да влязат в сила глобалните промени в настройките.

Първи ден от седмицата

Първият ден от седмицата за графика. Стойността по подразбиране е неделя.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако промените тази настройка, след като вече сте настроили и задали ротации на работни смени, ще трябва да създадете нови ротации на работни смени, за да включите промяната.

Ако агентите са завършили динамичното планиране, ще трябва да пренасрочите цялото динамично планиране.

Брой седмици на графика, видими за агентите

Броят на бъдещите седмици, показван, когато агентите имат достъп до графиците си.

Месец за начало на ваканцията

(Само системи без интеграция на HRMS) Месецът, който е началото на ваканционната година. На първия ден на този месец наличните ваканционни часове се нулират до часовете, конфигурирани в ваканционните планове, присвоени на агентите.

Платени FTE на ден

Броят на платените часове на ден, отработени по подразбиране с еквивалент на пълно работно време. Тази стойност се използва само за планиране на ваканции, стратегическо планиране и стратегическо прогнозиране.

Платено FTE на седмица

Броят на платените часове седмично по подразбиране по еквивалент на пълно работно време. Тази стойност се използва само за целите на стратегическото планиране и стратегическото прогнозиране.

В услуга FTE на ден

Броят на работните часове по подразбиране на ден, отработени от еквивалент на пълно работно време. Тази стойност се използва за обобщените суми на агента в производството и именуваните прогнози.

FTE дни в седмицата

Броят на часовете по подразбиране на работно време седмично, отработени от еквивалент на пълно работно време. Тази стойност се използва за обобщените суми на агента в производството и именуваните прогнози.

Предупреждение за конфликт в графика на агентите

Когато е поставено отметка в квадратчето "Разрешаване на предупреждения за конфликти при редактиране на страници на график на агенти", предложените редакции на графика на страницата Графици на агенти, които могат да презапишат цялата или част от съществуваща дейност, задействат предупредително съобщение. Лицето, което редактира графика на агента, има възможност да продължи с редактирането въпреки възможните конфликти, да премести съществуващата дейност или да отмени редакцията на графика.

Когато квадратчето за отметка е изчистено (по подразбиране), графикът на агента се редактира без предупреждение за конфликти в графика.

Разпределение на отпуски

Полето "Дисплейна единица" задава формата, в който потребителите виждат разпределението на свободното време: FTE (еквиваленти на пълен работен ден) или часове.

Поставете отметка в квадратчето "Разрешаване на агентите да преглеждат разпределението на отпуските", ако искате да позволите на агентите си да виждат разпределението на отпуските, които са налични, когато поискат отпуск. Ако е отметнато това квадратче, в диалоговия прозорец Заявка за отпуск се появява бутон, наречен "Разпределение на отпуските".

> ЗАБЕЛЕЖКА Разпределението на отпуските в заявка за отпуск винаги се показва като FTE, дори ако дисплеят е настроен на часове.

Време за преоценка на списъка с чакащи на работния поток

Това задава дневното време, в което списъкът с чакащи на работния поток се преоценява за възможно действие.

Прогнозни контакти, показани като десетични знаци

Поставете отметка в квадратчето "Разрешаване на прогнозни контакти като десетични знаци", за да позволите на стойността, използвана при импортиране, показване и редактиране на прогнозни контакти, да съдържа до два знака след десетичната запетая. Когато квадратчето за отметка е изчистено (по подразбиране), прогнозираните контакти се показват като цели числа.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако тази функция е деактивирана след въвеждане на данни с два знака след десетичната запетая в разпределение или прогноза, тези стойности се закръгляват до най-близкото цяло число. Ако функцията е активирана отново,
Въведените десетични знаци се показват отново, освен ако дадена стойност не е била ръчно редактирана, като в този случай десетичните знаци се губят. Изчисленията се извършват с помощта на десетични знаци, дори ако тези десетични знаци не се показват.

Честота на опресняване в реално време

Използвайте тази настройка, за да изберете колко често данните за спазване в реално време да се актуализират в джаджите на таблото за управление и в чекмеджетата за покритие на графика на агента. Стойността по подразбиране е 30 секунди. Избраният от вас интервал не влияе върху улавянето на исторически данни в реално време.

ЗАБЕЛЕЖКА Това може да варира с няколко секунди над или под конфигурираната честота на опресняване поради фактори на околната среда като мрежа и обработка на заявки, тъй като множество заявки могат да бъдат изпратени на
различно време, което води до различна честота на опресняване в чекмеджето Adherence.

Настройки за изчисляване на придържането и съответствието

Изчисляването на придържането и съответствието (ACC) по подразбиране се извършва всяка нощ в 4:00 AM (клиентско време) и по подразбиране се преизчислява последните пет дни. Това предоставя актуализирани оценки за придържане и съответствие на агентите въз основа на скорошни промени в графиците, които са били редактирани след генерирането им. Тази настройка ви позволява да промените тези стойности по подразбиране на стойности, които работят по-добре за вашия контактен център.

В полето Прозорец за историческо изчисление въведете броя дни в миналото, за които WFM изчислява процентите на придържане и съответствие за исторически периоди. Преизчисляването на тези проценти всеки ден позволява корекциите в графиците на агентите да бъдат взети предвид в изчислението, за да се гарантира, че процентите на агентите са правилни.
Максимална стойност = 45 дни.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако периодът на съхранение е по-кратък от броя на дните, които сте конфигурирали за хронологично изчисление (вижте Определяне на периода на съхранение WFM), дните извън периода на съхранение не се преизчисляват.

В полето Време за изчисляване изберете времето от деня, когато се изчисляват процентите на придържане и съответствие. По подразбиране = 4:00 AM.

Други подробности за графика на агентите

Когато е поставено отметка в квадратчето "Ограничаване на изгледа на графика само за начални/стоп час на изместване", началният и крайният час за планираната дейност на агента са скрити от агентите, когато преглеждат графиците на друг агент.
Ще се виждат само началните и стоповите часове на смяната на агента.

Активиране на коментари от агент към агент

Поставете отметка в квадратчето "Разрешаване на коментари от агент към агент", за да позволите на агентите да въвеждат коментари в менторството, да планират търговията и да планират заявки за оферти, които могат да бъдат прочетени от други агенти. Коментарите са разрешени по подразбиране.

Когато квадратчето за отметка е изчистено, агентите вече не могат да въвеждат коментари в тези типове заявки или описание в заявка за наставничество. Те все още могат да виждат коментари от потребители от по-високо ниво, като например ръководители, и да пишат коментари до надзорните органи в почивни дни и искания за изключения. Ако квадратчето за отметка бъде изчистено след въвеждането на коментарите, тези коментари ще продължат да се виждат, но не могат да бъдат редактирани.

Разделяне на прецизна опашка Изоставени повиквания

(Приложимо само ако използвате Cisco Unified Contact Center Enterprise ACD) Поставете отметка в квадратчето "Разделяй изоставените повиквания с точност на опашката за точност", за да разделите общия брой изоставени повиквания между опашките за услуги WFM създава, когато използвате опашки за прецизност Unified CCE. Броят на обажданията е разпределен възможно най-равномерно между опашките за услуги и те винаги ще се добавят към общия брой изоставени обаждания за прецизната опашка. Ако квадратчето за отметка не е поставено и имате опашки Unified CCE ACD и прецизност, WFM разпределя общия брой изоставени повиквания към всяка опашка за услуги, което води до неточни прогнози и отчети.

iCal Sync с SSO

Ако средата ви използва удостоверяване SAML, поставете отметка в квадратчето "iCal Sync with SSO", за да разрешите на агентите си да имат достъп до графиците си извън работата чрез приложение за календар на трета страна, като например Microsoft Outlook, Google Календар или Apple Calendar. Webex WFO прави опцията Мобилен календар достъпна за агентите в лентата с инструменти Моят график, която им предоставя уникален URL адрес, който могат да използват, за да създадат абонамент за работния си график в приложението си за календар.

Когато изчистите отметката от това квадратче, Webex WFO премахва опцията Мобилен календар от страницата Моят календар и деактивира всички URL адреси, които агентите използват в момента. Агентите вече не могат да създават нови абонаменти и Webex WFO вече не актуализира календарите си на трети страни.

За повече информация как да конфигурирате Webex WFO, така че агентите да имат достъп до графиците си извън работата, когато удостоверяването SAML е разрешено, вижте Преглед на графика в друго приложение за календар.

Профил на пускане на график

(По избор) Профилът за пускане на график, който се прилага за нови агенти по подразбиране. Ако тази настройка е оставена празна, всички графици се показват на новите агенти според глобалната

настройка WFM Брой седмици, видими в графиците на агентите. Вижте Персонализиране, когато се пускат графици.

Максимални опити за оптимизиране на графика

Въведете максималния брой опити WFM прави (1–30) за преместване на дейности, за да оптимизирате графиците. Оптимизацията на графика се задейства от действието Оптимизиране на графици на страницата Графици на агенти.

Определете периода на съхранение WFM

Използвайте страницата Запазване, за да определите колко дълго се съхраняват определени типове данни WFM. Имайте предвид, че дългото време за съхранение, особено за големи контактни центрове, изисква повече място за съхранение в системата. Вижте *ръководството* за проектиране Webex WFO за указания за оразмеряване.

> БЕЛЕЖКА Период на съхранение от 0 показва, че не се запазват данни. Задаването на период на съхранение включва съхранението. Максималните периоди на съхранение се конфигурират от системния администратор. Можеш
> Конфигурирайте периодите на съхранение от 0 до, но не повече от тези максимуми.

Данните, за които можете да зададете периоди на съхранение, са описани по-долу.

Подробности за придържането към агента

Данни за състоянието на агента, необходими за изчисляване на придържането. Тези данни включват всяко състояние на телефона, въведено от всеки агент за всеки ден. Периодът на съхранение по подразбиране = 0.

WFM Прогноза, график, заявка и исторически данни

Тези данни включват:

- Прогнози
- Графици
- Потребителски заявки (например заявки за съобщения от агенти)
- Присвоени изключения
- Данни за услуги за минали периоди
- Данни за

производителността на агента

Периодът на съхранение по

подразбиране = 0.

WFM Отстраняване на неизправности в данни

Тези данни включват:

- Файлове с данни за производителност на ГИС агенти и исторически периоди на услугите, импортирани в WFM от инструмента за конектор на ГИС

- Файлове с отчети за ваканция, импортирани

от HRMS Периодът на съхранение по

подразбиране = 0.

Хронология на ревизиите на графика

История на промените, направени във всички графици на агенти, така че графиците да могат да бъдат върнати към предишни версии, ако е необходимо. Периодът на съхранение по подразбиране = 7 дни.

Управление на стойностите на метаданните за дейността

Стойностите на метаданните за дейността са допълнителна информация, която можете да използвате, за да категоризирате различните дейности, които съставляват графиците на агентите. Тези дейности включват обяд, почивки, изключения, проекти, работни смени, извънреден труд, време на работа и време за закрито обслужване.

Метаданните за дейността се показват като предварително конфигурирани полета, които анализаторите по-късно избират от падащ списък. Можете да докладвате за метаданните за дейността в Data Explorer, но те не се показват.

Предпоставки

Имате разрешения за администриране на графици и администриране WFM.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > WFM > Дейности > дейности Метаданни

Процедури

Създаване на нова стойност на метаданни за дейност

1. Изберете **Създаване на нова стойност** на метаданни за дейност.
2. Въведете името на метаданните в полето **Стойност** .
3. Кликнете върху **Запазване**. Показва се съобщение за потвърждение.

Редактиране на съществуваща стойност на метаданни за дейност

1. Изберете **Редактиране или изтриване на съществуваща стойност** на метаданни за дейност.
2. Изберете стойността, която искате да редактирате, и след това я редактирайте по желание.
3. Кликнете върху **Запазване**. Показва се съобщение за потвърждение.

> БЕЛЕЖКА
> Редактирането на стойности на метаданни не променя стойностите на метаданните за дейности, които вече са добавени към графика на агента. За да промените стойността на метаданните за дейност, която е в графика на агента, редактирайте стойността на метаданните и след това направете едно от следните неща:

- Изпратете заявка за нов график
- Insert нова дейност в графика на агента

Изтриване на съществуваща стойност на метаданни за дейност

ЗАБЕЛЕЖКА Не можете да изтривате стойности на метаданни, които са присвоени на дейности, които са в графиците на агентите.

1. Изберете **Редактиране или изтриване на съществуваща стойност** на метаданни за дейност.
2. Изберете стойността на метаданните, която искате да изтриете.
3. Щракнете върху **Изтриване**. Показва се диалоговият прозорец Метаданни на дейността.
4. Кликнете върху **Да**. Диалоговият прозорец Метаданни за дейност се затваря и се показва съобщение за потвърждение.

Присвояване на стойност на метаданни за дейност по подразбиране на обедите и почивките

1. Изберете **Присвояване на стойност на метаданни за дейност по подразбиране на обедите и почивките**.
2. Изберете стойността на метаданните по подразбиране, която искате да зададете на обяд и/или почивки.
3. Кликнете върху **Запазване**. Показва се съобщение за потвърждение.

Премахване на стандартна стойност на метаданни от дейност

Премахвате стандартна стойност на метаданни от дейност на същата страница, на която сте я задали.

1. Отидете до страницата, на която сте присвоили стойността на метаданните по подразбиране.
2. Изчистете полето **Метаданни** за дейността.
3. Кликнете върху **Запазване**.

БЕЛЕЖКА
Премахването на стойност на метаданни за дейност по подразбиране не премахва стойността на метаданните от дейности, които вече са били вмъкнати в графика на агента. За да премахнете стойност на метаданни по подразбиране от дейност, която е в графика на агента, премахнете стойността на метаданните за дейността на страницата, на която сте я задали, и след това направете едно от следните неща:

- Изпратете заявка за нов график
- Insert нова дейност в графика на агента

Свързани теми

За по-задълбочена информация относно метаданните за дейността вижте Всичко за метаданните за дейността. Можете да зададете стандартна стойност на метаданни за всяка отделна дейност, която създавате:

- Управление на изключения – Задайте стойност на метаданни по подразбиране на изключение.
- Управление на групи с множество умения – Задайте стойност на метаданни по подразбиране на дейности в обслужване, извънреден труд или затворена услуга за всяка група с множество умения.
- Управление на проекти – Задайте стойност на метаданни по подразбиране на проект.
- Управление на опашки за услуги – Задайте стойност на метаданни по подразбиране на дейности в услугата, извънреден труд или затворена услуга за всяка опашка за услуги.
- Създаване на работни смени – Задайте стойност на метаданни по подразбиране на работна смяна.

Всичко за метаданните за дейността

Наред с много други приложения, стойностите на метаданните за дейността са полезни за интегриране на Webex WFO с вашата система за управление на човешките ресурси (HRMS).

> **ПРИМЕР** Създавате стойности на метаданни, които са същите като кодовете за заплащане, които използвате във вашите HRMS, и присвоявате тези стойности на метаданни на дейностите в графиците на агентите. След това с помощта на Shifts
> от агент API, вие експортирате тези данни от Webex WFO и ги импортирате във вашите HRMS, така че да плащате правилно на агентите за работата, която свършат.

Присвояване на стойности на метаданни за дейност по подразбиране

След като създадете стойности на метаданни, можете да зададете стойности на метаданни по подразбиране на почивки и обяди на страницата Метаданни за дейността. Можете също така да зададете стойност на метаданни по подразбиране на всяка отделна дейност, която създавате:

- Управление на изключения – всяка дейност на изключението
- Управление на групи с множество умения – дейности "В обслужване", "Извънреден труд" и "Затворена услуга" за всяка група с множество умения
- Управление на проекти – всяка дейност по проекта
- Управление на опашки за услуги – дейности в услугата, извънреден труд и затворена услуга за всяка опашка за услуги
- Създаване на работни смени – Всяка работна смяна от тип задача

За разлика от почивките и обедите, всяка отделна дейност, която създавате на страниците, изброени по-горе, може да има различна стойност на метаданни по подразбиране.

> ПРИМЕР Вече сте създали две стойности на метаданни на страницата Метаданни за дейността, Meet123 и Time456. На страницата "Изключения" създавате две различни изключения, "Срещи" и "Почивка".
> Можете да зададете различна стойност на метаданни за всеки от тях: Meet123 на Meetings и Time456 на Time Off.

Заместване на стойностите на метаданни по подразбиране

Можете да замените стойностите на метаданни по подразбиране, като ги промените или премахнете, когато направите следното:

- Когато Insert каквато и да е дейност на страницата "Графици на агента" (виж Insert дейност).
- Когато добавите дейност тип почивка или обяд на страницата Условия на труд (вижте Управление на условията на труд).

Стойност на метаданни, присвоена на дейност, когато Insert дейност на страницата Графици на агента или когато добавите дейност на страницата Условия на работа, не става стойност на метаданни по подразбиране за тази дейност. Можете да промените стойността на метаданните по подразбиране за дейност само на съответната страница в Управление на приложенията.

Ако не зададете стойност на метаданни по подразбиране на дадена дейност, полето за стойност на метаданни е празно, ако Insert тази дейност на страницата Графици на агента или ако добавите тази дейност на страницата Условия на работа. Все още можете да присвоите стойност на метаданни на дейност, която няма стойност на метаданни по подразбиране, но тази стойност на метаданни се прилага само за дейността, която добавяте в момента, а не за други, които добавяте в бъдеще.

Описания на полетата

Таблицата по-долу описва полетата на страницата Метаданни за дейността, когато редактирате, изтривате или създавате стойност на метаданни за дейност или когато задавате стойност на метаданни за дейност по подразбиране на обеди и почивки. Всички полета не са задължителни.

Поле	Описание
Чупя	Стойността на метаданните по подразбиране за прекъсвания.
Обяд	Стойността на метаданните по подразбиране за обяди.
Стойност	Името на стойността на метаданните. Максимален брой знаци = 50.

Конфигуриране на Teleopti

Използвайте страницата Конфигурация на Teleopti, за да добавите **връзка Teleopti WFM** в горното меню Webex WFO. Когато агенти или ръководители кликнат върху тази връзка, те отиват на своя сайт на Teleopti.

Предпоставки

- Вашата организация има внедряване в облак.
- Вашата организация използва Teleopti за агенти или супервайзори.
- Имате разрешение за актуализиране на клиента в Webex WFO.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобална > системна администрация > конфигурация на Teleopti

Процедури

Позволете на агентите и ръководителите да се свързват с Teleopti чрез Webex WFO

1. Изберете клиента Webex WFO от **падащия списък Избор на клиент** .
2. Поставете отметка в **квадратчето Активиране на навигация** в Teleopti.
3. Въведете URL адреса на Teleopti на клиента в полето **URL адрес на Teleopti** .
4. Кликнете върху **Тестов URL адрес**. Уебсайтът се отваря в нов Tab.
5. Кликнете върху **Запазване**.

Премахнете връзката Teleopti WFM

1. Изберете клиента Webex WFO от **падащия списък Избор на клиент** .
2. Премахнете отметката от **квадратчето Активиране на навигацията** в Teleopti. Полето **Teleopti URL** адрес изчезва.
3. Кликнете върху **Запазване**.

Конфигуриране на Анализ

Използвайте страницата "Конфигуриране на Анализ", за да настроите параметрите на Анализ за целия профил.

Предпоставки

- Вашата организация има един от следните лицензи:
    - Основни неща за анализ
    - Корпоративен анализ

    - Анализ на работния плот
- Имате поне едно от следните разрешения:
    - Администриране на анализ на речта
    - Администриране на анализ на реч в текст
    - Администриране на анализ на работния плот
    - Администриране на анализ на текст
- Имате нужда от налични табла за управление на Google Анализ, ако решите да ги споделите.

Местоположение на страницата

Конфигуриране на управление на приложения > анализ > анализ

Процедури

Споделяне на табла за управление

Таблата, които се споделят, могат да се преглеждат от всички потребители.

1. В секцията **Споделяне на табло** изберете **Разрешаване на споделяне** на таблото.
2. Кликнете върху **Запазване**.

Конфигуриране на продължителността на съхранение на данни

Използвайте полетата **за данни** в Анализ, за да конфигурирате периода от време в дни, месеци или години, през които искате да запазите данните от Анализ.

Когато се изпълни задачата Поддръжка на индекса, Webex WFO изчиства данните от Анализ, които са по-стари от зададения от Вас период на съхранение.

> ЗАБЕЛЕЖКА По подразбиране задачата за поддръжка на индекса се изпълнява в 2:00 AM. Системният администратор може да пренасрочи задачата за поддръжка на индекса да се изпълнява в друго време на страницата за управление на задачите.

Намаляването на периода на съхранение, след като е бил първоначално зададен, може да доведе до изтриване на данни. Увеличаването на периода на съхранение ще доведе до по-голямо използване на пространството за съхранение. Промяната на тази стойност трябва да се обмисли внимателно. Максималният период на съхранение на данни по подразбиране е 24 месеца. Вашият системен администратор обаче може да повиши или намали тази стойност по подразбиране, както се изисква за вашата фирма.

Задаване на интервал за заснемане на работния плот

Използвайте полето **Минути** под Качване на данни за заснемане на работния плот, за да изберете интервала в минути, в който се качват данните за заснемане на работния плот. Интервалът по подразбиране е 10 минути.

ЗАБЕЛЕЖКА : Данните за заснемане на работния плот се качват на посочения интервал, дори ако потребителят не е влязъл.

Свързани теми

- Общ преглед на таблата за управление на Google Анализ
- Идентифициране на уебсайтове и приложения, които да бъдат проследявани от Google Анализ

Администриране и поддържане на Webex WFO

Администрирането и поддържането на Webex WFO включва следното:

- Следете състоянието на конфигурираните сървъри за данни.
- Конфигурирайте функцията за геймификация.
- Определете цели за ключовите показатели за ефективност (KPI), които искате да направите достъпни за наблюдение в отчет или табло на Data Explorer.
- Търсете, преглеждайте и идентифицирайте промените, направени от потребителите или системата в Webex WFO, образувайки "одитна пътека".
- Наблюдавайте клиентските връзки със сървъра Webex WFO.
- Следете състоянието на планирания експорт на групови контакти.
- Информирайте потребителите за системните събития чрез известия.

Наблюдение на състоянието на сървъра за данни

Страницата "Състояние на сървъра за данни" ви позволява да наблюдавате състоянието на конфигурираните сървъри за данни. Можете да видите дали състоянието на връзката в момента е свързано или прекъснато, както и датата и часа на последното получено събитие за всеки сървър за данни.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобално наблюдение на > > състоянието на сървъра за данни

Процедури

Преглед на състоянието на сървъра за данни

Показва се списък с конфигурирани сървъри за данни. Щракнете върху **Обновяване** , за да актуализирате списъка. Сред полетата за всеки сървър за данни са:

- **Връзка** — Състоянието на връзката на конфигурирания сървър за данни, който може да бъде свързан или прекъснат.
- **Активирани функции** — Списък с конфигурираните функции за конфигуриране на сървъра за данни, намиращи се на страница 123 .
- **Сървър** за данни— Показва ИД на споделения сървър от базата данни.
- **Действия**— Щракнете върху **Редактиране** , за да отидете на страницата Конфигурация на сървъра за данни.

Свързани теми

- Конфигуриране на сървъра за данни – Научете как да конфигурирате сървъри за данни за клиенти.

Изтегляне на регистрационни файлове на сървъра за данни

На страницата Регистрационни файлове на сървъра за данни можете да поискате регистрационни файлове от сървърите за данни във вашата система, да наблюдавате напредъка на регистрационните файлове, докато се компресират в ZIP файл, и да изтегляте регистрационните файлове, когато са готови. Ако известията за успешно извличане на регистрационни файлове на сървъра за данни и извличане на регистрационни файлове на сървъра за данни са активирани, можете също да изтеглите регистрационните файлове от известието, което получавате, когато Webex WFO приключи с обработката на заявката ви.

Можете да заявите регистрационни файлове само за един сървър за данни в даден момент.

Предпоставки

Имате разрешение за наблюдение на агенти.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобален мониторинг > > регистрационни файлове на сървъра за данни

Процедури

Изтегляне на регистрационни файлове на сървъра за данни

Страницата "Регистрационни файлове на сървъра за данни" има три раздела: Регистрационни файлове на сървъра за данни, Филтър за регистрационни файлове и Заявки за регистрационни файлове.

1. В таблицата Регистрационни файлове на сървъра за данни изберете сървъра за данни с регистрационните файлове, които искате да извлечете.

   Регистрационните файлове могат да имат **състояние на Connected** True или **False**. *True* показва, че сървърът за данни е свързан. *False* показва, че сървърът за данни е прекъснат. Не можете да заявявате регистрационни файлове за споделени сървъри за данни или за сървъри за данни, които имат състояние "Свързани" false.

   ЗАБЕЛЕЖКА В полето **Версия** , ако версията на сървъра за данни е по-стара от 10.3.4, Webex WFO не добавя вашата заявка към таблицата Заявки за регистрационни файлове. Вместо това получавате известие, когато регистрационните файлове са готови за изтегляне. За да бъдете уведомени, трябва да имате възможност да получавате Извличане на грешка в регистрационните файлове на сървъра за данни и известията за успех на протоколите на сървъра за данни (вижте Конфигурирайте известията).

2. Конфигурирайте **Log FilterDate Range** (по избор, оставете полетата **Начална дата** и **Крайна** дата празни, за да поискате целия регистрационен файл) и **Тип** файл.

   Опциите за тип файл са както следва:

   - **ctiService.dbg** — Регистрационните файлове за отстраняване на грешки за услугата CTI.
   - **ctiService.log** — Регистрационните файлове за услугата CTI.
   - **dataGathering.dbg** — Регистрационните файлове за отстраняване на грешки за услугата за събиране на данни.
   - **dataGathering.log** — Регистрационните файлове за услугата за събиране на данни.
   - **siprec.dbg** — Регистрационните файлове за отстраняване на грешки за услугата SIPREC.
   - **siprec.log** — Регистрационните файлове за услугата SIPREC.
   - **voiceRecordServer.dbg** — Файловете за отстраняване на грешки за услугата Voice Record Server.
   - **voiceRecordServer.log** — Регистрационните файлове за услугата Voice Record Server.

3. Щракнете върху **Регистрационни** файлове на заявката. Webex WFO добавя вашата заявка към таблицата Log Requests. Регистрационните файлове могат да имат следните статуси: **Успешен**, **Изтекло** изчакване и **В ход**. Можете също да получите съобщение за грешка. Проверете дали сървърът за данни е свързан, ако получите съобщение за грешка.

4. След като заявката ви получи статус "Успешно", кликнете върху иконата **"Изтегляне** ". Регистрационните файлове се изтеглят като ZIP файл с име data_server_logs_<номер на заявка>.zip.

   Можете да изтеглите регистрационните файлове до три дни след заявката си.

Свързани теми

- Конфигуриране на сървъра за данни – Научете повече за конфигурацията на сървъра за данни за клиенти.
- Наблюдение на състоянието на сървъра за данни

Конфигуриране на геймификация

Разделът "Управление на производителността" на "Управление на приложения" се използва от администраторите за конфигуриране на функциите за производителност на продукта. Управлението на производителността ви позволява да конфигурирате функцията за геймификация.

Събиране на данни за ефективността за геймификация

Можете да използвате данни за придържане на агенти от WFM и данни за ефективността на агента от оценки QM в геймификацията.

Предпоставки

Имате разрешение за администриране на геймификация и/или администриране на графици.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобално управление на ефективността > > събиране на данни за производителността

Процедури

Незабавно събиране на данни за ефективността за минали периоди

Изпълнете тези стъпки, ако започвате с геймификацията и имате вече съществуващи показатели за данни.

1. Изберете опцията **Събиране на данни сега** .
2. Изберете показателя за ефективност, който да събирате, от падащия списък Избор **на показател** за ефективност.

   ЗАБЕЛЕЖКА : Качеството събира данни от оценките на агент QM. Adherence събира данни за придържане към агентите от WFM.

3. Въведете началната и крайната дата на периода на събиране.
4. Изберете групата, екипа или агентите, за които искате да събирате данни. Използвайте Ctrl+щракване, за да изберете няколко агента, или Ctrl+Shift, за да изберете диапазон от агенти.
5. Щракнете върху **Извличане на данни** за ефективността. Отваря се диалоговият **прозорец Заявка на** опашка.
6. Кликнете върху **Затвори**.

Задаване на повтарящо се събиране на данни

Следвайте тези стъпки, за да зададете времето всеки ден, когато данните за ефективността се записват автоматично.

1. Изберете опцията **Планиране на събиране** на данни.
2. Изберете показателя за ефективност, който да събирате, от падащия списък Избор **на показател** за ефективност.
3. Изберете часа от деня, за да събирате данните за ефективността.
4. Кликнете върху **Запазване**. Показва се съобщение за потвърждение.

Свързани теми

- Конфигуриране на точки за геймификация – Създаване и управление на точки за геймификация
- Конфигуриране на нива на геймификация – създаване и управление на нива на значка за геймификация
- Управление на категориите за производителност на геймификация – Задайте данните, които събирането на повтарящи се данни улавя

Конфигуриране на нивата на геймификация

Агентите могат да получат нови значки, когато достигнат определената стойност на точки за ниво на постижение. Страницата Нива на геймификация ви позволява да създавате групи нива, да свързвате значка с всяко ниво и да определяте период от периоди за всяко ниво. Периодичният диапазон (в дни) за всяко ниво ви позволява да контролирате колко назад да събирате данни за оценяване.

Местоположение на страницата

Управление на приложенията > глобални нива на управление на ефективността > >

Можете да определите поне три нива и най-много десет нива. Имайте предвид, че нивата са номерирани от нула до девет. Точковата стойност за ниво 0 винаги се дефинира като "--", което показва всички точкови стойности, по-ниски от ниво 1, включително отрицателни точкови стойности.

Конфигуриране на нивата на геймификация

1. Изберете **Създаване на ново ниво** на значката.
2. Въведете уникално име за диапазоните от нива.
3. Въведете период (в дни), от който искате да събирате данни за оценяването.
4. Изберете нивото, което искате да редактирате.
5. Въведете минималната стойност на пункта за това ниво в полето **Точки** .

6. Изберете значката, която да присъдите за това ниво.
7. Кликнете върху **Запазване**.

Описания на полетата

Поле	**Описания**
Изберете ниво Съществуващата значка	("Само редактиране или изтриване на съществуващо ниво на значка") ниво, което искате да редактирате.
Нивелир	Името на този набор от нива на значки.
Дефиниция на диапазона на нива	
Въведете периодичния диапазон за това ниво	Броят дни, от които искате да събирате данни за оценяване.
Добавяне на ниво	Добавете ниво на значка към таблицата.
Нивелир	(Само за четене) Номерът на нивото на значката.
Точки	Броят на точките, необходими за постигане на това ниво.
Значка	Графиката на значката, свързана с това ниво.

Свързани теми

- Конфигуриране на точки за геймификация – Създаване и управление на точки за геймификация
- Управление на категориите за производителност на геймификация – Задайте данните, които събирането на повтарящи се данни улавя
- Събиране на данни за ефективността за геймификация

Управление на категориите за ефективност на геймификацията

Страницата "Категории ефективност" ви позволява да дефинирате група за ефективност на геймификацията и да присвоите агенти към тази група за ефективност.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобални категории > управление на ефективността > производителност

Създаване на група за ефективност и назначаване на агенти

1. Изберете **Създаване на нова група за ефективност**.
2. Въведете уникално име за групата за ефективност.
3. Изберете показателя за ефективност, чрез който да измервате агентите в тази група.
4. Изберете групата нива, която искате да използвате, за да дефинирате нива.
5. Изберете конфигурацията на диапазона от точки, която искате да използвате, за да дефинирате точкови стойности.
6. Изберете агентите, които искате да добавите към тази група за ефективност. Можете да изберете групи и екипи и да използвате полетата **за филтриране** , за да търсите по име. Използвайте Ctrl+Щракване, за да изберете няколко агента.
7. Кликнете върху **Запазване**.

Описания на полетата

Поле	Описание
Изберете Група за ефективност В	("Само редактиране или изтриване на съществуваща група за ефективност") Група за ефективност, която искате да редактирате.
Име на група за изпълнение	Името на тази група за изпълнение.
Групови настройки	
Изберете показател за ефективност	Показателят, който искате да използвате за оценяване на агентите. ▪ Придържане – данни за придържане на агента от WFM ▪ Качество – данни за ефективността на агента от QM оценки
Изберете ниво	Задайте нива на значката за геймификация за тази група ефективност.
Изберете диапазон от точки	Диапазоните на резултатите и присвоените стойности на точки за това Група за изпълнение.
Участници в групата на пърформанса	
Група/Екип/Агент	Групите, екипите и агентите, назначени към тази група за изпълнение.

Свързани теми

- Конфигуриране на точки за геймификация – Създаване и управление на точки за геймификация
- Конфигуриране на нива на геймификация – създаване и управление на нива на значка за геймификация
- Събиране на данни за ефективността за геймификация

Конфигуриране на точки за геймификация

Геймификацията се основава на постиженията на агентите, измерени с точки. Използвайте страницата Точки, за да управлявате точковите стойности. Агентите могат да получат различен брой точки за техните оценки за придържане и/или оценка, които попадат в определени диапазони.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобално > Управление на ефективността > точки

Трябва да дефинирате два или повече диапазона със свързани точкови стойности. Можете да дефинирате точки за до 10 диапазона.

Конфигуриране на точкови стойности

1. Изберете **Създаване на нови стойности на диапазона от точки за показател**.
2. Въведете уникално име за стойностите на диапазона от точки.
3. Изберете диапазона в таблицата, който искате да редактирате.
4. Въведете крайна стойност в полето **Край** . Началните и крайните стойности могат да бъдат положителни или отрицателни и са приобщаващи.

   ЗАБЕЛЕЖКА Стойността в стартовото поле е само за четене. За първия запис в таблицата началната стойност "--" показва всичко под първата крайна стойност. За следващите диапазони началната стойност е определя се от предишната крайна стойност. За последния запис в таблицата крайната стойност "--" показва всичко над последната начална стойност.

5. Въведете стойност на точката, която да зададете за този диапазон от резултати. Точковите стойности могат да бъдат положителни или отрицателни. Точковата стойност на диапазона трябва да е между точковите стойности на предишния и следващия диапазон.
6. Натиснете **Enter**.
7. Щракнете върху **Добавяне на диапазон** , за да добавите допълнителни редове към таблицата.
8. Кликнете върху **Запазване**.

ПРИМЕР
Таблицата по-долу е примерна конфигурация на точкови диапазони.

Старт на	Край на	Точк
--	10	–5
11	20	–3
21	40	0
41	60	1
61	90	3
91	--	5

Описания на полетата

Поле	Описание
Изберете диапазон от точки	("Само опция за редактиране или изтриване на съществуващи стойности на диапазона от точки") В съществуващ набор от диапазони от точки, които искате да редактирате.
Име на точков диапазон	Името на този диапазон от резултати и присвоени точкови стойности.
Точкови диапазони	
Започвам	(Само за четене) Числовата стойност в началото на избрания диапазон от точки. Определя се от крайната стойност на предишния диапазон. Това число може да бъде положително или отрицателно и е включващо.
Край	Числовата стойност в края на избрания диапазон от точки. Това число може да бъде положително или отрицателно и е включващо. Тя трябва да е по-голяма от началната стойност на този диапазон.
Точки	Стойността на точките, спечелена за резултати в избрания диапазон. Това число може да бъде нула, отрицателно или положително. **ЗАБЕЛЕЖКА** Има важна разлика между "0 точки" и "без точки". Стойност "0 точки" означава, че агентът е получил нула, въз основа на точковата система, която беше дефинирана. Стойност "без точки" означава, че няма метрични данни за агент

на

Поле	Описание
	Конкретен ден и точкуване не можеха да бъдат направени.
Добавяне на диапазон	Добавете допълнителен ред за диапазон от точки към таблицата.

Свързани теми

- Конфигуриране на нива на геймификация – създаване и управление на нива на значка за геймификация
- Управление на категориите за производителност на геймификация – Задайте данните, които събирането на повтарящи се данни улавя
- Събиране на данни за ефективността за геймификация

Конфигуриране на KPI

Страницата Ключови показатели за ефективност (KPI) **се използва за определяне на цели за KPI, които** искате да направите достъпни за наблюдение в отчет или табло на Data Explorer.

Предпоставки

- Имате разрешение за администриране на наемателя.

Местоположение на страницата

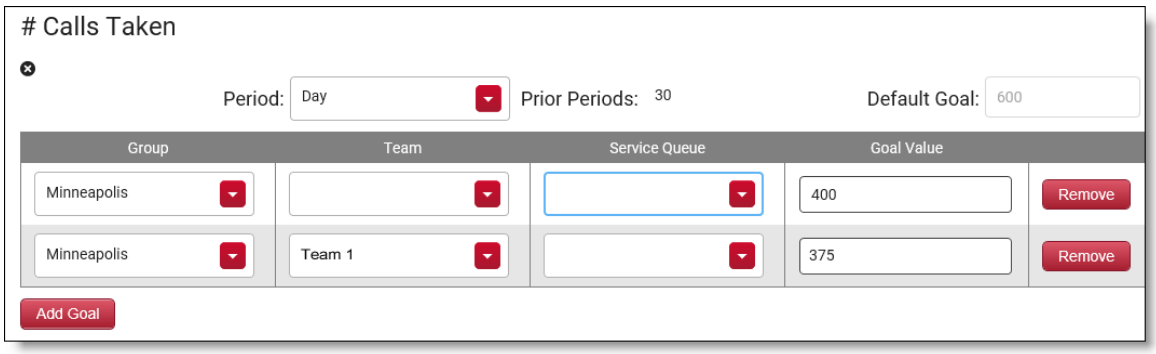
Управление на приложенията > глобално администриране > > ключови показатели за ефективност (KPI)

Всички ключови показатели за ефективност имат стандартна цел, но тя може да бъде много широка, така че може да не добави стойност при отчитането, без да я прецизира, като добави конкретни цели, по-подходящи за вашия център за контакти. Когато добавите цел към KPI, можете допълнително да прецизирате целите за конкретни области на вашия контактен център, като например група или екип. Например, целта за процент на придържане за отбор А може да е различна от тази за екип Б, тъй като те обработват много различни типове контакти. KPI може да има множество цели въз основа на вашите уникални изисквания.

KPI има йерархичен характер. Тоест, когато си поставяте цел и не посочвате група или екип, целта се прилага за всички групи и екипи в целия ви контактен център. Ако посочите група, целта се прилага само за тази група и всички екипи, които принадлежат към нея. Ако посочите и група, и екип, тази цел се отнася само за този екип. По-конкретната цел отменя по-малко конкретна цел.

ПРИМЕР

Група Минеаполис се състои от отбори 1, 2 и 3. Както е показано на графиката по-долу, за групата и всички нейни екипи е поставена цел от 400 обаждания на ден. Въпреки това, Екип 1 се справя с по-сложни проблеми, така че целта от 375 обаждания на ден е поставена само за Отбор 1. Тази цел отменя целта, поставена на групово ниво. Тъй като не са поставени конкретни цели за отбори 2 и 3, те наследяват целта на групата от 400 обаждания на ден.



KPI, налични за конфигуриране, са вградени в Data Explorer като вид мярка. Вижте Създаване на отчет и Конфигуриране на корпоративниKPI за повече информация.

Конфигуриране на цел за KPI

1. Изберете KPI, който искате да конфигурирате, от падащия списък Добавяне **на KPI** и след това щракнете върху **Добавяне на KPI**. KPI се добавя към страницата по азбучен ред с един празен ред.
2. Попълнете полетата, за да конфигурирате целта на KPI. Единственото задължително поле е **Целева стойност**. Всички останали не са задължителни. Не всички полета са налични за всеки KPI.

Поле	Описание
Период	(По избор) Изберете единицата за време ("период") за KPI.
Предходни периоди	(По избор) Въведете броя на предходните периоди за KPI. За например, ако избраният период е "Ден", а въведените предишни периоди са "30", тогава сравнението на тенденциите на KPI е за предходните 30 дни.
Цел по подразбиране	(Само за четене) Целта по подразбиране на KPI. Тази стойност се задава с

Поле	Описание
	KPI в Data Explorer. Целта по подразбиране може да бъде много широка, така че може да не добави стойност при отчитането, без да я прецизира чрез добавяне на конкретни цели.
Групова	(По избор) Изберете групата за целта. Наличните групи са конфигурираните на страницата Групи (вижте Управление на групи .
Екип	(По избор) Изберете отбора за целта. Наличните екипи са конфигурираните на страницата Teams (вижте Управление на екипи).
Опашка за услуги	(По избор) Изберете опашката за услуги за целта. Наличните Опашките за услуги са тези, които са конфигурирани на страницата Опашки за услуги (вижте Управление на опашки за услуги).
Формуляр	(По избор) Изберете формуляра за оценка за целта. Наличните формуляри са конфигурираните на страницата на диспечера на формуляри за оценка (вижте).
Целева стойност	(Задължително) Въведете целта за KPI.

3. Ако искате да добавите друга цел за KPI, кликнете върху **Добавяне на цел**. Ако трябва да премахнете ред за цел от KPI, щракнете върху **Премахване** до този ред.
4. Когато приключите с добавянето на цели, щракнете върху **Запазване**.

Премахване на KPI от страницата

- Щракнете върху **иконата X** под името на KPI, за да премахнете KPI от страницата. Когато премахнете KPI, той се връща към използването на целта си по подразбиране при отчитането.

> ЗАБЕЛЕЖКА Ако премахнете всеки ред цели от KPI, KPI автоматично се премахва от страницата. KPI трябва да има поне един ред за цел, за да остане на страницата.

Одит на потребителските и системните промени

Страницата Одит ви позволява да търсите, преглеждате и идентифицирате промените, направени от потребителите или системата в Webex WFO, образувайки "одитна пътека". Когато потребител

направи промяна в Webex WFO, Webex WFO добавя запис към таблицата Audit Trail. Този запис записва кой е направил промяната (потребителят) и какво е променил потребителят (обекта).

Webex WFO запазва информацията в таблицата на Audit Trail според настройките за съхранение, които сте конфигурирали (вижте Управление на правилата за съхранение на данни за QM и Анализ).

> **ЗАБЕЛЕЖКА"** Потребителите" включват системни задачи (например синхронизиране с ACD), както и влезли Webex WFO потребители. "Обекти" включват всичко, което можете да създадете или редактирате в Webex WFO (за
> пример, роли).

> ЗАБЕЛЕЖКА Не всички обекти в Webex WFO се одитират и одитната пътека изключва промените, направени от системните задачи. Можете да изберете **Включване на системни събития** , за да включите промените, направени от системните задачи.

Предпоставки

Трябва да имате разрешения от ръководител или наемател, за да преглеждате одитните пътеки.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобален мониторинг > одит на >

Процедури

Можете да използвате филтъра за проверка, за да включите само промени, които отговарят на конкретни критерии въз основа на промени, които конкретни потребители са направили, или промени, направени в конкретни обекти. Филтърът за проверка ви позволява да ограничите кои записи Webex WFO се показват в таблицата Audit Trail. Таблицата съдържа запис за всяка одитирана промяна в Webex WFO.

Добавете филтър:

1. Кликнете върху **Филтър**. Появява се филтърният панел.
2. Конфигурирайте полетата за филтриране.
   Можете да филтрирате записите в одитната пътека, за да намерите някое или всички от следните:
   - Потребители, които са направили промени. Можете да филтрирате по собствено име, фамилия, име на група и имейл адрес.
   - API, които бяха извикани да направят промени. Одитната пътека включва всички промени, направени от API извиквания към тази крайна точка.
   - Дати, на които са направени промени.
   - Обекти, които са били променени. Одитната пътека включва променените типове обекти и как се е променил обектът.
3. Кликнете върху **Филтриране на резултатите**.

> ЗАБЕЛЕЖКА За да бъдат включени в резултатите от филтъра, записите трябва да съвпадат със стойностите във всяко поле, което конфигурирате.

Премахване на филтър:

1. Кликнете върху **Филтър**. Появява се филтърният панел.
2. Кликнете върху **Изчистване на** филтрите.

Вижте допълнителни подробности за промяната:

1. Кликнете върху запис от таблицата Audit Trail, за да видите допълнителни подробности за това, което е променено.
2. За да се върнете към таблицата на одитната пътека, щракнете върху записа отново.

Най-добри практики

- Символите със заместващ символ не работят в полетата. Трябва да знаете стойността на полето, което искате да проверите, и да въведете пълното име на стойността и да се уверите, че сте изписали правилно името на стойността. Съкратените форми на име на стойност не работят.
- Можете да използвате полетата Етикет на обект, Етикет на поле и Стойност на поле, за да намерите конкретни обекти, които са променени, така че потребителят, който ги е променил, да може да бъде идентифициран. Трябва да използвате тези полета заедно. Не можете да ги използвате отделно.
  - Етикет на обект – Промененият тип на обекта.
  - Етикет на поле – методът за идентификация, който искате да използвате, за да намерите променения обект.
  - Стойност на полето – Уникалният идентификатор на

  променения обект. ПРИМЕР

  Искате да намерите кой е добавил разрешение към роля с име "Агент" и искате да потърсите тази роля по име. Вие предприемате следните действия:

  - В падащото меню Етикет на обект избирате **Роля**.
  - В падащото меню Етикет на полето избирате **Име**.
  - В полето Стойност на полето въвеждате **Агент**.

  Следващите примери показват как да конфигурирате тези полета, за да намерите конкретна основна конфигурация, WFM и QM обекти.

- Примерът за конфигурация на ядрото демонстрира как да намерите потребител, който е променил общ обект на конфигурация на ядрото.
  - Етикет на обекта: Изберете **Лице**.
  - Етикет на поле: Изберете **Вход**.
  - Стойност на полето: Въведете потребителското име на потребителя, който е бил променен.
- За да намерите кой потребител е променил общ обект WFM, като например работни смени.
  - Етикет на обекта: Изберете **Фиксирана работна смяна** или **Променлива работна смяна**, в зависимост от вида на работната смяна, която искате да намерите.
  - Етикет на поле: Изберете **Име**.
  - Стойност на полето: Въведете името на работната смяна, която е променена.
- За да намерите кой потребител е променил често срещани QM обекти, като например запазване или конфигурация ACD. Задържане:
  - Етикет на обекта: Изберете **Правила** за съхранение.
  - Етикет на поле: Изберете **Име**.
  - Стойност на полето: Въведете името на правилата за съхранение,

  които са променени. ACD Конфигурация:
  - Етикет на обекта: Изберете **Сървър**.
  - Етикет на поле: Изберете **ИД**.
  - Стойност на полето: Въведете ИД на ACD.

    ЗАБЕЛЕЖКА За да намерите идентификатора на ACD, отидете на **Управление** на приложения> **ACD Конфигурация**. ИД на ACD се включва след името му в таблицата Избор **ACD** .

- Когато преглеждате допълнителни подробности за обект в одитната пътека, подробностите се отнасят до обекти в Webex WFO чрез вътрешен идентификатор, а не по име. Таблицата по-долу описва често срещани фрази, които се отнасят до вътрешни идентификатори, и къде да ги намерите в Webex WFO.

Често срещана фраза	Описание
"Лице, идентифицирано с идентификационния номер <ID>"	На страницата Потребители експортирайте потребители. В експортирания файл CSV този идентификатор се показва в колоната User ID.

Често срещана фраза	Описание
	ЗАБЕЛЕЖКА Този идентификатор е вътрешен идентификатор Webex WFO, а не идентификатор ACD или идентификатор на служител на потребителя.
"Актуализирана е група/екип, идентифициран с идентификатора <ID>"	На страницата Групи експортирайте групи. В експортирания файл CSV този идентификатор се показва в колоната ИД на групата.
"Актуализирана е група/екип, идентифициран с идентификатора <ID>"	На страницата Teams експортирайте екипи. В експортирания файл CSV този идентификатор се появява в колоната Team ID.

Свързани теми

- Управление на правилата за съхранение на данни за QM и Анализ – правилата за съхранение определят колко дълго се показват данните на страницата за проверка

Наблюдавайте връзките към Webex WFO сървъра

Използвайте страницата за наблюдение на работния плот, за да наблюдавате клиентските връзки към Webex WFO сървъра. От страницата за наблюдение на работния плот можете да откриете състоянието на връзката на множество клиенти, да изтеглите регистрационните файлове на вашия екземпляр на интелигентен работен плот и да видите други подробности за връзката, за да отстраните проблеми с клиентите.

ЗАБЕЛЕЖКА Страницата за наблюдение на работния плот не предоставя функционалност за наблюдение на екрана.

Предпоставки

- Имате разрешение за преглед на мониторинга на работния плот.
- Конфигурират се един или повече наематели.
- Известията за грешка в асинхронните регистрационни файлове на настолния клиент и известията за успех на асинхронни регистрационни файлове на настолен клиент са конфигурирани да извличат регистрационни файлове.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобален мониторинг на > > мониторинг на настолни компютри

Процедури

Филтърни връзки

Можете да филтрирате информацията, показана в таблицата, по клиент и състоянието на свързване и активиране на инсталираните екземпляри на Smart Desktop. Можете също да сортирате показаната информация, като щракнете върху заглавка на колона в таблицата.

1. Кликнете върху **Показване на** филтрите.
2. Поставете или изчистете отметката от квадратчето до желаните опции за филтриране. По подразбиране всички опции са избрани и периодът от време е зададен за последните седем дни.

Извличане на регистрационни файлове на Smart Desktop

С бутона **Получаване на регистрационни** файлове можете да извлечете ZIP файл на регистрационните файлове за всеки екземпляр на Smart Desktop, който е свързан към Webex WFO сървъра на вашия клиент.

1. Намерете екземпляра на интелигентния работен плот, от който искате регистрационни файлове, и след това щракнете върху **Получаване на регистрационни файлове**. Ще получите известие, когато ZIP файл на регистрационните файлове е готов за изтегляне.

   > ЗАБЕЛЕЖКА За да бъдете уведомени, трябва да сте разрешени да получавате известията за успех на асинхронните регистрационни файлове на настолния клиент и известията за успех на асинхронните регистрационни файлове на настолния клиент (вижте Конфигуриране на известия). Ако тези известия са деактивирани, ще получите следното съобщение за грешка:
   > Ще трябва да се абонирате за известията "успех на асинхронните регистрационни файлове на настолния клиент" и "грешка в асинхронните регистрационни файлове на настолния клиент", за да получавате тези регистрационни файлове.

2. Отворете известието и след това следвайте инструкциите, за да изтеглите ZIP файла.

Описания на полетата

Полетата на страницата за мониторинг на работния плот са описани по-долу.

Поле	Описание
Изберете клиент	(Само за системни администратори) Изберете клиента, чиито връзки вие искам да видя. Можете също да изберете Всички, за да видите връзките за всички клиенти.
Изберете клиентска версия	Изберете версията на Smart Desktop, която искате да прегледате. Можете също така изберете Всички, за да видите връзките за всички версии на Smart Desktop.
Проучване	Възстановява селекциите на филтъра по подразбиране.

Поле	Описание
Експортиране	Експортирайте показаните данни за наблюдение на работния плот като CSV файл, наречен MachineDetails.CSV. Дава ви се възможност да отворите файла или да го запишете в папката "Изтегляния".
Състояние	Състоянието на конкретна инсталация на Smart Desktop. ▪ Зелено – Свързано и инсталираната версия е активната версия. ▪ Жълто – Свързано и инсталираната версия не е активната версия. ▪ Червено – свързано и има предупреждение. ▪ Сив – Прекъснат.
Име на наемателя	Името на наемателя.
Име на машината	Името на мрежата за клиента.
ИД на машината	Универсалният уникален идентификатор (UUID) на машината на потребителя.
IP адрес	IP адресът на машината на потребителя.
Активирана версия на клиента	Версията на Smart Desktop, която в момента работи на компютъра
на клиента. Инсталирана версия на клиента	Най-новата версия на Smart Desktop, изтеглена на компютъра на агента. Ако Версията на активния клиент и версията на инсталирания клиент съвпадат, агентът използва най-новата версия на Smart Desktop.
Свързано	Показва, че Smart Desktop в момента е свързан към сървъра Webex WFO.
Регистрационни файлове	Бутонът Получаване на регистър генерира заявка за регистрационните файлове на екземпляра на Smart Desktop.
Конфигурация	Бутонът Редактиране на конфигурация **ви позволява да преглеждате и редактирате нивото на** регистриране, броя на файловете за отстраняване на грешки и размера на тези файлове за отстраняване на грешки за този екземпляр на Smart Desktop.

Свързани теми

- Конфигуриране на известия

Наблюдавайте планирания експорт на групови контакти

Използвайте страницата Одит за експортиране на групови контакти, за да наблюдавате състоянието на планираните групови експортирани контакти.

Предпоставки

- Конфигурирали сте външно място за съхранение на експортираните контакти.
- Създали сте повтарящ се или ad hoc групов експорт на контакти. (Създайте ги на страницата Взаимодействия.)
- (За да видите експортирането, създадено от други хора във вашата организация) Имате разрешение за преглед на групово експортиране на контакти.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобален мониторинг на > > одит за експортиране на групови контакти

Процедура

Достъп до експортирани файлове

Експортираните файлове се намират в папката Експортиране на конфигурираното външно място за съхранение. Файловете са ZIP файлове във формат CSV. Имената на файловете използват следната конвенция за именуване: <"незабавно" или "планирано">-<записано име за търсене>-<datestamp>-<времеви печат>

ВАЖЕН Пуснахме актуализирана версия на страницата за наблюдение на одит за експортиране на групови контакти. Таблицата за наблюдение, която виждате на страницата, варира в зависимост от това дали е актуализирана версия
въведени във вашата организация.

Актуализирана таблица за наблюдение на одит за експортиране на групови контакти

Колона	Описание
Дата	Датата и часът на създаване на експорта.
Име	Името, дадено на износа от лицето, което го е създало.
Състояние	Текущото състояние на експортната работа.
Оценени контакти	Общият брой контакти, които Webex WFO е обработил. Webex WFO оценява резултатите от търсенето, за да определи кои контакти са валидни, което означава, че контактите имат аудио за експортиране. Броят на оценените контакти може да се различава от
	броя на експортираните контакти, ако

Колона	Описание
	резултатите имат валидни и невалидни контакти.
Невалидни контакти	Броят на контактите, които са счетени за невалидни след оценка и са да не бъдат представени за обработка. Пример за невалиден контакт е контакт, който няма носител за експортиране.
Изпратени контакти	Общият брой контакти, изпратени за групово експортиране на контакти.
Експортирани контакти	Броят на файловете Webex WFO е успешно експортиран във външната S3 кофа на вашата организация.
Собственик на работа	Името на лицето, което е създало задачата за експортиране на групови контакти.

Класична таблица за одит на мониторинга на експортирането на групови контакти

Груповото експортиране на контакти има два етапа: *задача* (по избор) и качване . По време на етапа *на задачата* Webex WFO преобразува файловете от формата, в който са записани, във формата, в който ще се съхраняват във външното място за съхранение.

Ако не зададете експортирането за конвертиране на файлове, Webex WFO пропуска тази стъпка. По време на етапа *на качване* Webex WFO премества файловете на външното място за съхранение.

Колона	Описание
Дата	Когато е създаден експортът.
Име	Името, дадено на износа от лицето, което го е създало.
Състояние на експортиране	Състоянието на износа. ЗАБЕЛЕЖКА Ако състоянието е неуспешно, най-честата причина са проблеми с комуникацията с външното място за съхранение. Провери че е възможно да се прехвърлят файлове въз основа на идентификационните данни, предоставени с инструмент на трета страна (например Filezilla).
Брой задачи	Колко контакта включва задачата за експортиране.
Задачи на опашка	Колко файла чакат да бъдат преобразувани във файл за експортиране формат.

Колона	Описание
Текущи задачи	Колко файла се конвертират в момента във файла за експортиране формат.
Задачите са завършени	Колко аудио или видео файла Webex WFO се е опитал да конвертира, включително неуспешни реализации.
Качвания на опашка	Колко файла чакат да бъдат преместени във външното хранилище място.
Качванията са успешни	Колко файла са успешно преместени на външното място за съхранение, плюс един.
Качванията са неуспешни	Колко файла Webex WFO не успя да се премести към външния място за съхранение.

Свързани теми

- Добавяне на външни места за съхранение – Създайте местоположения за експортирани файлове, към които да отидете.
- Групово експортиране на контакти – Създаване на групови експорти на контакти.
- Конфигуриране на настройките на архива QM
- Конфигуриране на профили за съхранение
- Управление на роли и разрешения – Научете повече за разрешенията за експортиране на групови контакти и преглед на експортиране на групови контакти.

Конфигуриране на известия

Webex WFO може да информира потребителите за системни събития чрез съобщения, наречени известия.

Известията могат да бъдат в реално време или да се доставят в обобщена форма по график, който сте задали.

Получателите на известия са организирани в групи за известия. Групата определя типа събитие, което задейства известие, членовете на групата (само вие или няколко членове), колко често получавате известия и метода, използван за изпращането им.

Достъпът ви до това, което можете да конфигурирате, и начина на доставка зависи от вашето потребителско име и разрешенията, конфигурирани за вашата роля. Тези разрешения определят за кои системни събития можете да бъдете уведомявани.

Тип вход	Какво можете да конфигурирате
Потребители, които не са администратори	Известия за себе си чрез предупреждение или имейл Известия за вас чрез известие, имейл или мобилно известие. (Мобилните известия са само за внедряване в облака.)
Администратори	▪ Известия за себе си чрез предупреждение или имейл ▪ Известия за група по имейл

Описания на полетата

Полетата на страницата Известия са описани по-долу.

Поле	Описание
Обхват на уведомяването	Изберете обхвата на групата за известия: известия само за себе си или известия за множество потребители.
Име на група за уведомяване	Уникално име за групата за уведомяване.
Типове известия	Изберете типа известия, които искате да получавате. Видовете налични за вас се определят от разрешенията, зададени за вашата роля на страницата Роли.
Известия в реално време	Попълнете този раздел, за да получавате известия в реално време.
Обобщена информация	Попълнете този раздел, за да получавате известия като обобщения.
Начин на доставка	Изберете метода, който искате да използвате, за да получавате известия. Ако вие изберете доставка на имейли и известията са само за вас, а не за множество потребители, използваният имейл адрес е този, който е конфигуриран за вас на страницата Потребители в полето Потребителско име. За да получавате мобилни известия, имате нужда от "Достъп до мобилното приложение Calabrio ONE"

Поле	Описание
	разрешение.
Списък за разпространение на имейли	("Тези известия се изпращат само до няколко потребители") В под екрана със списъка, въведете имейл адрес и след това щракнете върху **Добавяне**. След като влезете в екрана със списъка, можете да щракнете върху иконата на молив, за да редактирате адрес, или върху иконата X, за да изтриете адрес.
Брой уведомления	Определя колко известия Webex WFO изпраща за дадено събитие. Системата отчита някои събития, докато други се докладват всеки път, когато системата гласува. Като посочите този номер, можете да сте сигурни, че няма да ви се изпращат много известия за едно и също събитие.
Обобщена конфигурация	Изберете условията, при които искате да получите обобщение доклад.
График	Използвайте този раздел, за да конфигурирате доставянето на обобщения на известия.
Изпращайте резюмета на всеки <период от време>	Въведете колко често Webex WFO ви изпраща обобщение. Периодът от време по подразбиране е на всеки 24 часа.
Начална дата и час	Датата и часът на започване на обобщаващия период.

Видове известия

Има три вида известия:

- Информационно – Очаквано събитие се е състояло
- Предупреждение – Съществува условие, което ще доведе до спиране на работата на Webex WFO, ако не бъде коригирано
- Грешка – В момента съществува условие, което може да доведе до спиране

на работата на Webex WFO Известията могат да се изпращат по следните начини:

- Сигнали, показвани в приложението
- Имейли, изпратени до определен списък за разпространение
- Мобилни известия, изпратени до мобилното ви устройство (само за внедряване в облака)

Известия за администратор на клиента и потребители

Тази таблица изброява типовете известия, налични, когато влезете в Webex WFO като администратор на клиент или друг потребител.

Известия	Описание и решение
Вход в агент (поддръжка)	**Информация:** Агент е влязъл в Webex WFO. **Решение:** Не са необходими действия.
Излизане от агент (поддръжка)	**Информация:** Агент е излязъл от Webex WFO. **Решение:** Не са необходими действия.
Грешка на сървъра за данни на Анализ (поддръжка)	**Грешка:** Сървърът за данни на Google Анализ не е комуникация с мрежовия сървър на Анализ. **Решение:** Проверете регистрационните файлове на сървъра за данни на Анализ и проверете неговата свързаност. Проверете дали базата данни е достъпна.
Наближаване на ниско дисково пространство (поддръжка)	**Решение:** Освободете използваното дисково пространство или добавете допълнително място за съхранение.
Приближаване на капацитета за запис (поддръжка)	**Решение:** Добавете друг сървър за записи.
Грешка при експортиране на групови контакти (бизнес)	**Грешка:** Webex WFO не успя да предадем груповата част Файл за експортиране на контакти. **Решение:** Проверете настройките за целево местоположение за експортиране на групови контакти.
Успех на експорта на групови контакти (бизнес)	**Информация:** Вашият групов контакт Webex WFO Заявката за експорт е успешна. **Решение:** Не са необходими действия.

Известия	Описание и решение
Грешка в сървъра за данни на плъгина за заснемане (поддръжка)	**Грешка:** Сървърът за данни за заснемане не комуникира със сървъра за приложения Webex WFO. **Решение:** Проверете регистрационните файлове на сървъра за данни за заснемане и проверете неговата свързаност. Проверете дали базата данни е достъпна.
Заявка за заснемане (бизнес)	**Информация:** Вашата заявка за заснемане Webex WFO за WFM историческите данни бяха успешни. **Решение:** Не са необходими действия.
Cisco JTAPI Грешка при инсталиране (поддръжка)	**Грешка:** Вашата инсталация Cisco JTAPI е неуспешна. **Решение:** Прегледайте процедурите за инсталиране на Cisco JTAPI и опитайте отново инсталацията.
Cisco JTAPI Успешно инсталиране (поддръжка)	**Информация:** Успешно инсталирахте Cisco JTAPI. **Решение:** Не са необходими действия.
Грешка при инсталиране на клиент (поддръжка)	**Грешка:** Webex WFO не беше инсталиран правилно на работния плот. **Решение:** Проверете инсталацията на Smart Desktop. Вижте *Ръководството за инсталиране на облачни внедрявания* за повече информация.
Контакт Цел Всички потребители са завършени (бизнес)	**Информация:** Предупреждава създателя на целта и всички потребители, присвоени на цел за контакт, когато всички задачи в целта за контакт са изпълнени. **Решение:** Не са необходими действия.
Целта за контакт е изпълнена (бизнес)	**Информация:** Агент е завършил успешно

Известия	Описание и решение
	неговите или нейните Webex WFO QM контактни цели. **Решение:** Не са необходими действия.
Създадена цел за контакт (бизнес)	**Информация:** Успешно създадохте Webex WFO Цел за контакт. **Решение:** Не са необходими действия.
CTI Грешка в сървъра за данни на плъгина (поддръжка)	**Грешка:** CTI сървърът за данни не комуникира със сървъра за приложения Webex WFO. **Решение:** Проверете регистрационните файлове на CTI Data Server и проверете неговата свързаност. Проверете дали базата данни е достъпна.
Свързан сървър за данни (поддръжка)	**Информация:** Сървър за данни е свързан към Webex WFO. **Решение:** Не са необходими действия.
Сървърът за данни е изключен (поддръжка)	**Грешка:** Сървърът за данни не комуникира с Webex WFO Сървър за приложения. **Решение:** Проверете регистрационните файлове на сървъра за данни и проверете неговата свързаност. Проверете дали базата данни е достъпна.
Сървър за данни Пропуснат сърдечен ритъм (поддръжка)	**Грешка:** CTI сървър, SIPREC сигнален сървър или Сървърът за запис е изключен от сървъра на wfoadapter за поне десет минути. Задача на клиента проверява връзката със сървъра на всеки пет минути. Ако връзката не успее да изпълни две от тези проверки, Webex WFO изпраща това предупреждение и продължава да изпраща предупреждението на всеки пет минути, докато сървърът се свърже отново.

Решение: Проверете дали сървърният компютър работи.

Известия	Описание и решение
	Проверете дали сървърната услуга работи. Проверете дали сървърният компютър е свързан към мрежата и има достъп до сървъра на wfoадаптера чрез мрежата.
Завършено извличане на забавено хранилище (бизнес)	**Информация:** Вашите данни в хранилището са извлечени успешно. **Решение:** Не са необходими действия.
Асинхронните регистрационни файлове на настолния клиент са завършени	
(поддръжка) Грешка в асинхронните регистрационни файлове на настолния клиент (поддръжка)	
Заявка за разпространение (бизнес)	**Информация:** Потребител Webex WFO WFM е направил заявка за разпространение. **Решение:** Не са необходими действия.
Искане за обжалване на оценка (бизнес)	**Информация:** Възникна е някое от следните: ▪ Потребител обжалва оценка, която сте извършили. ▪ Потребител обжалва оценка, извършена от някой друг, но имате както обхват върху оценения контакт, така и разрешение за редактиране на оценка. **Решение:** Прегледайте оценката и всички коментари, въведени от потребителя.
Одит на оценката (бизнес)	**Информация:** Оценка, с която сте свързани е актуализиран. Това известие се изпраща както до агента, свързан с контакта, така и до лицето, което е актуализирало оценката.

Известия	Описание и решение
	Решение: Не са необходими действия.
Оценката се нуждае от одобрение (бизнес)	**Информация:** Потребител Webex WFO QM има завършил оценка. **Решение:** Запазете оценката.
Превишено ниско дисково пространство (поддръжка)	**Решение:** Освободете използваното дисково пространство или добавете допълнително място за съхранение.
Превишен капацитет за запис (поддръжка)	**Решение:** Добавете друг сървър за записи.
externalStorageLocationError (поддръжка)	**Грешка:** По време на изпълнение на манипулатора на архивни контакти задача, Webex WFO срещна грешка при свързване към външно място за съхранение. **Решение:** Проверете конфигурацията на вашето външно място за съхранение и тествайте връзката си с него.
Неуспешно заснемане на работния плот (поддръжка)	**Грешка:** Потребител Webex WFO QM не може да прави записи на работния плот. **Решение:** Проверете конфигурацията Webex WFO Smart Desktop.
Неуспешен запис на екрана (поддръжка)	**Грешка:** Предупреждението гласи следното: ПРИМЕРНО събитие на работния плот: <номер на версията> - Записът на екрана не успя да стартира. Това известие се появява, когато потребителят не е успял да запише екрана за едно повикване. Потребителят е конфигуриран правилно да записва екрана и интелигентният работен плот се опита да запише екрана, но опитът беше неуспешен.

Известия	Описание и решение
	Решение: Ако проблемът възниква последователно за едно устройство, използващо Desktop Recording, проверете инсталирането на услугата на този компютър. Деинсталирайте Smart Desktop, рестартирайте компютъра и инсталирайте отново Smart Desktop на засегнатия компютър.
Неуспешен запис на глас (поддръжка)	Свържете се с поддръжката, ако проблемът продължава. Това известие е причинено или от грешка произхождащи от Smart Desktop или от CTI Signaling. **Интелигентен работен плот** **Грешка:** Ако Smart Desktop е причината за грешката, предупреждението гласи както следва: ПРИМЕРНО събитие на работния плот: <номер на версията> - Записът на глас не успя да стартира. Това известие се появява, когато потребителят не е успял да запише глас за едно повикване. Потребителят е конфигуриран правилно да записва глас и Smart Desktop се опита да запише глас, но опитът беше неуспешен. **Решение:** Ако проблемът възниква последователно за едно устройство, използващо Desktop Recording, проверете инсталирането на услугата на този компютър. Деинсталирайте Smart Desktop, рестартирайте компютъра и инсталирайте отново Smart Desktop на засегнатия компютър. Свържете се с поддръжката, ако проблемът продължава. Ако този проблем възникне на много телефони в сървър

Известия	Описание и решение
	Среда за запис, проверете дали услугата не работи близо до капацитета и дали конфигурацията е правилна. Свържете се с поддръжката, ако проблемът продължава. **CTI Сигнализиране** **Грешка:** Ако CTI Signaling е причината за грешката, предупреждението гласи следното: ПРИМЕР Събитие на сървъра за сигнализация: Гласовият запис не успя да стартира. Това известие се появява, когато сървърът за сигнализация CTI не може да инициира повикване със свързан сървър за запис. Редът "Подробности" на съобщението за събитие показва една от двете категории за тази грешка: "Подробности: Няма SIP INVITE" – Тази грешка възниква, когато сървърът за сигнализация CTI не е получил съобщение SIP ПОКАНА от CTI сигнализиращ JTAPI. ▪ **Решение**: Ако този проблем продължава, проверете регистрационните файлове на сървъра за данни CTI, за да се уверите, че сървърът за данни CTI получава сигнални съобщения SIP от източника на сигнал CTI. "Подробности: Няма свързан клиент" – Тази грешка възниква, когато сървърът за сигнализация не е свързан към нито един записващ сървър, свързан с устройството. ▪ **Решение: Проверете** регистрационните файлове на сървъра за данни CTI, за да разберете кои сървъри за запис са свързани с това устройство. Уверете се, че работят и сигналният сървър и записващите сървъри са свързани.

Известия	Описание и решение
Заявка за точност на прогнозата (бизнес)	**Информация:** Потребител Webex WFO WFM е направил заявка за точност на прогнозата. **Решение:** Не са необходими действия.
Заявка за прогноза (бизнес)	**Информация:** Потребител Webex WFO WFM е направил заявка за прогноза. **Решение:** Не са необходими действия.
FTP Грешка в сървъра за данни на плъгина (поддръжка)	**Грешка:** Webex WFO не успя да прехвърли данни от сървъра за данни. **Решение:** Проверете регистрационните файлове за грешки на сървъра за данни. Проверете комуникацията със сървъра за данни.
Грешка при импортиране на минали данни (поддръжка)	**Грешка:**Webex WFO откри грешка при опит за Заредете исторически данни. **Решение:** Проверете регистрационните файлове за грешки на сървъра за данни, консултирайте се с вашия системен администратор и рестартирайте услугата.
Искане за сливане за минали периоди (бизнес)	**Информация:** Потребител Webex WFO WFM е направил заявка за обединяване на данни за минали периоди. **Решение:** Не са необходими действия.
Голямо претоварване на сървъра за записи (поддръжка)	**Решение:** Добавете друг сървър за записи или контакт Webex WFO поддръжка.
Архивиране на основен запис за качване (поддръжка)	**Решение:** Добавете друг сървър за записи или се свържете с поддръжката Webex WFO.
Заявка за съобщения (бизнес)	**Информация:** Заявка за съобщения, която подадената е одобрена или отхвърлена. Това включва избора на събитие за динамично планиране

Известия	Описание и решение

Известия	Описание и решение
	е одобрен. **Решение:** Не са необходими действия.
Статистика на показателите (поддръжка)	**Информация:** Потребител Webex WFO WFM е направил заявка за метрична статистика. **Решение:** Не са необходими действия.
Незначително претоварване на сървъра за записи (поддръжка)	**Решение:** Ако получавате това известие често, добавете друг сървър за записи или се свържете с поддръжката на Webex WFO.
Резервно копие за качване на малък запис (поддръжка)	**Решение:** Ако получавате това известие често, добавете друг сървър за записи или се свържете с поддръжката Webex WFO.
Моята оценка (бизнес)	**Информация:** Оценка на контакт, който вие обработен е завършен или редактиран. ЗАБЕЛЕЖКА Ако оценката изисква одобрение, получавате това известие, когато оценката е бяха одобрени. **Решение:** Не са необходими действия.
Не е открит телефон (поддръжка)	**Грешка:** Smart Desktop слуша за последователност-Окованият телефон, но не намерих такъв след шест минути. Това води до това, че услугата не записва. Най-вероятната причина е, че телефонът не е правилно свързан последователно към компютъра или устройството не е конфигурирано да изпраща своя RTP трафик към компютъра. Това е полезно съобщение за внедрявания или ако телефоните са непрекъснато свързани към
	компютрите, които ги записват. Ако компютрите редовно са изключени от телефоните, може да

Известия	Описание и решение
	Искам да помисля за деактивиране на този проблем. **Решение:** Деактивирайте този проблем, ако компютрите са изключени от телефоните. В противен случай проверете конфигурацията на устройството в Unified CM и проверете, че "SPAN към PC Port" е зададено на "Активирано". Проверете физическата връзка между компютъра и телефона, за да се уверите, че са свързани последователно правилно. Вижте Webex WFO*Ръководство за инсталиране на облачни внедрявания* за информация относно конфигурирането на хардуера за запис на работен плот.
QM Обработка на глас (бизнес)	**Информация:** Агент е влязъл в Webex WFO. **Решение:** Не са необходими действия.
Съгласуването е завършено (бизнес)	**Информация:** Това известие ви предупреждава всеки път Задачата за съгласуване приключва успешно. Той включва номера на длъжността и началния и крайния час на работата. ЗАБЕЛЕЖКА За да зададете това известие, трябва да имате Adadmin QM и Receive Business Разрешения за известия. Присвоете това известие само ако вашият контактен център има архитектура за запис, която изисква съгласуване. **Решение:** Не са необходими действия.
Запис Експорт (Бизнес)	**Информация:** Вашата заявка за експортиране на контакти завършен успешно и вашият контакт е готов за изтегляне. **Решение:** Не са необходими действия.

Известия	Описание и решение
Грешка при запис на максимална дължина (поддръжка)	**Грешка:** Записът е достигнал максималната продължителност на разговора на вашата организация, както е конфигурирано на страницата с глобални настройки QM. **Решение:** Прегледайте записа, за да определите дали контактът всъщност е по-дълъг от максималната продължителност на разговора или дали продължителността на записа е грешка и записът е трябвало да спре по-рано. Ако продължителността на записа е грешка, това обикновено означава, че Webex WFO не е получил събитие за край на повикването от вашия доставчик на сигнализация. Ако получите това известие няколко пъти, може да има проблем с вашия доставчик на сигнализация.
Грешка при извличане на регистрационни файлове на сървъра за данни (поддръжка)	**Грешка:** Заявката ви за регистрационни файлове на сървъра за данни Webex WFO не може да бъде завършена. **Решение:** Проверете свързаността на сървъра за данни. Проверете дали базата данни е достъпна. ако проблемът продължава, свържете се с поддръжката.
Успех на регистрационните файлове на сървъра за данни (поддръжка)	**Информация:** Вашата заявка за регистрационни файлове на сървъра за данни Webex WFO завърши успешно. **Решение:** Не са необходими действия.
Промяна на графика (бизнес)	**Информация:** Някой (като планировчик или анализатор) направи промяна в графика ви, например премести времето ви за почивка. **Решение:** Не са необходими действия.

Известия	Описание и решение
Напомняне за график (бизнес)	**Информация:** Това е напомняне за предстоящ планирана дейност. Напомнянията се изпращат само до Webex

Известия	Описание и решение
	Потребители на WFO, които в момента са влезли. Те се изпращат 15 минути преди началото на дейността. **Решение:** Не са необходими действия.
Заявка за график (бизнес)	**Информация:** Това е известие до Webex Потребител на WFO, който е направил заявка за график, че заявката е одобрена или отхвърлена. **Решение:** Не са необходими действия.
Заявка за анализ на бюджета на смяна (бизнес)	**Информация:** Потребител Webex WFO WFM е направил заявка за анализ на бюджета на смени. **Решение:** Не са необходими действия.
Активен сигнален сървър (поддръжка)	**Информация:** Сигнален сървър е станал активен. **Решение:** Не са необходими действия.
Принудителна готовност на сигналния сървър (поддръжка)	**Грешка:** Сигналният сървър е влязъл в принудителен режим на готовност и е неактивен. **Решение:** Проверете регистрационните файлове на сигналния сървър за допълнителна информация.
Неконтролирано превключване при отказ на сървъра за сигнализиране (поддръжка)	**Грешка:** Активният сигнален сървър е неуспешен и сървърът за сигнализация в режим на готовност вече е активен. **Решение:** Проверете регистрационните файлове на сигналния сървър за допълнителна информация.
Сигнализиране на поддръжката на сървъра при отказ (поддръжка)	**Грешка:** Активният сървър за сигнализация влезе в режим на поддръжка и сървърът за сигнализация в режим на готовност вече е активен. **Решение:** Проверете регистрационните файлове на сигналния сървър за допълнителни

Известия	Описание и решение
	информация.
Неуспешен доставчик на телефония на сървър за сигнализация (поддръжка)	**Грешка:** Сигналният сървър е загубил връзката си с доставчика на телефония и е неактивен. **Решение:** Проверете регистрационните файлове на сигналния сървър за допълнителна информация.
stagedUploadServerConnectionFailure (поддръжка)	
Заявка за стратегическа прогноза (бизнес)	**Информация:** Потребител Webex WFO WFM е направил искане за стратегическа прогноза. **Решение:** Не са необходими действия.
Грешка в сървъра за данни на плъгина за синхронизиране (поддръжка)	**Грешка:** Услугата за синхронизиране е неуспешна. **Решение:** Изпълнете следните стъпки: 1. Проверете дали услугата за синхронизиране се изпълнява. 2. Проверете дали можете да комуникирате със сървъра, на който е инсталирана услугата за синхронизиране. 3. Проверете регистрационните файлове на услугата за синхронизиране.
Грешка в сървъра за данни на двуетапен плъгин (поддръжка)	**Грешка:** Възникна грешка в двуетапния процес на качване на данни. **Решение:** Проверете регистрационните файлове на сървъра за данни. Ако проблемът продължава, свържете се с поддръжката.
Неочаквана грешка на работния плот (поддръжка)	**Грешка:** Възникна неочаквана грешка при изпълнение на задача. **Решение:** Проверете файла за отстраняване на грешки на работния плот за причината, свързана с тази грешка. Рестартирайте работния плот на агента. Ако проблемът продължава, свържете се с поддръжката.

Известия	Описание и решение
Гласови пакети не са получени (поддръжка)	**Грешка:** Webex WFO не е получил пакети на SPAN порта. Когато наблюдавате контакта с клиента на агента, не можете да чуете нищо. След 15 секунди съобщение за грешка показва, че не се получават пакети. Опитът Ви да запишете контакта с клиента на агента води до празен запис. **Решение:** Проверете следното: ▪ Компютърен порт ▪ PC Voice VLAN Достъп ▪ Обхват към компютърен порт ▪ Режим на сигурност на устройството Също така проверете конфигурацията на телефонните кодеци на агента.

Изтриване или актуализиране на няколко контакта наведнъж

Използвайте страницата Операции с групови контакти, за да изтриете няколко контакта, да промените правилата за съхранение на няколко контакта или да актуализирате персонализирани метаданни за няколко контакта едновременно, вместо да работите с контакти един по един на страницата Взаимодействия.

Предпоставки

- Вашата организация използва Webex WFO Cloud. Операциите за групови контакти не са налични за локални внедрявания.
- Имате поне едно от следните разрешения:
  - Групово изтриване
  - Задържане на групови актуализации
  - Групово актуализиране на метаданни

- Имате файл CSV, който съдържа списък с идентификатори на контакти, с които искате да работите. Най-малко този файл трябва да включва заглавка на колона с идентификатор на контакт. Може да включва други заглавки на колони, но те не са задължителни. Един от начините да създадете този файл е да експортирате списък с контакти, с които искате да работите, от страницата Взаимодействия. Вижте Експортиране на метаданни за контакт за инструкции. Експортирането трябва да включва графата "Идентификационен номер на контакт".
- (За актуализиране на правилата за съхранение на контакти) Вашата организация е създала поне едно правило за съхранение на страницата Задържане. Вижте Управление на правилата за съхранение на данни за QM и Анализ за повече информация.
- (За актуализиране или изчистване на персонализирани метаданни за контакти) Вашата организация е създала персонализирани метаданни на страницата "Мениджър на метаданни". Вижте Управление на персонализирани полета за метаданни за повече информация.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > QM > QM Контактни потоци > операции за групови контакти

Процедури

Изтриване на няколко контакта

ВАЖНО Изтриването на контакти е постоянно. Не можете да отмените това действие.

1. Изберете **Групово изтриване на** контакти.
2. Щракнете върху **Избор на файл** и качете електронната таблица с контакти, които искате да изтриете. В дясната част на страницата се появява списък с контактите.
3. В полето **Причина** въведете защо изтривате контактите. Тази причина ще бъде видима за всеки, който изготви отчет за групови задачи.
4. Кликнете върху **Изпращане**. **Изтриване на контакти?** прозорецът се отваря.
5. Щракнете върху **Потвърждаване**. Прозорецът се затваря и се появява съобщение за потвърждение.

Актуализиране на правилата за съхранение за няколко контакта

1. Изберете **Правила** за задържане на контакти за групово актуализиране.
2. Щракнете върху **Избор на файл** и качете електронната таблица с контакти, които искате да актуализирате. В дясната част на страницата се появява списък с контактите.
3. Изберете правилата за съхранение, които да приложите към контактите от падащия списък Правила за съхранение.

4. В полето **Причина** въведете защо присвоявате правилата за съхранение на контактите. Тази причина ще бъде видима за всеки, който изготви отчет за групови задачи.
5. Кликнете върху **Изпращане**. **Правилата за запазване на контакти за актуализиране?** прозорецът се отваря.
6. Щракнете върху **Потвърждаване**. Прозорецът се затваря и се появява съобщение за потвърждение.

Актуализиране на персонализирани метаданни за множество контакти

ВАЖНО Актуализирането на персонализирани метаданни е постоянно. Не можете да отмените това действие.

1. Изберете **Групово актуализиране на метаданните** за контакти.
2. Щракнете върху **Избор на файл** и качете електронната таблица с контакти, които искате да актуализирате. В дясната част на страницата се появява списък с контактите.
3. В секцията Актуализиране **на метаданни** изберете полето за метаданни, което искате да актуализирате, от падащия списък **Поле** за метаданни. Опциите в този списък идват от страницата "Диспечер на метаданни".
4. Въведете стойността, която искате да зададете, в полето Стойност на метаданните.

   ПРИМЕР : Вашата организация използва персонализирано поле за метаданни, наречено "Ниво на лоялност на клиентите", което помага за присвояване на клиенти, които имат най-високо ниво на лоялност, към консиерж поддръжка. Трябва да зададете нивото на лоялност Silver на набор от контакти. В секцията **Актуализиране на метаданните** вие
   изберете Ниво на лоялност на клиента от падащия **списък Поле** за метаданни и въведете Сребро в **Поле Стойност** на метаданни.

5. (По избор) За да актуализирате допълнителни метаданни за тези контакти, повторете стъпки 3 и 4.
6. В полето **Причина** въведете защо актуализирате метаданните за тези контакти. Тази причина ще бъде видима за всеки, който изготви отчет за групови задачи.
7. Кликнете върху **Изпращане**. **Метаданните за контакти за актуализиране?** прозорецът се отваря.
8. Щракнете върху **Потвърждаване**. Прозорецът се затваря и се появява съобщение за потвърждение.

Изчистване на метаданните за множество контакти

Премахнете всички стойности за конкретно поле метаданни от контактите.

ВАЖНО Изчистването на поле за метаданни е постоянно. Не можете да отмените това действие.

1. Изберете **Групово актуализиране на метаданните** за контакти.
2. Щракнете върху **Избор на файл** и качете електронната таблица с контакти, които искате да актуализирате. В дясната част на страницата се появява списък с контактите.

3. В секцията Изчистване **на метаданни** изберете полето за метаданни, чиято стойност искате да изчистите от **Падащ списък Поле** за метаданни. Опциите в този списък идват от страницата "Диспечер на метаданни".

> **ПРИМЕР** : Вашата организация използва персонализирано поле за метаданни, наречено "Ниво на лоялност на клиентите", което помага за присвояване на клиенти, които имат най-високо ниво на лоялност, към консиерж поддръжка. Трябва да премахнете нивото на лоялност от набор от контакти. В секцията **Изчистване на метаданните** избирате
> Ниво на лоялност на клиенти от падащия **списък Поле** за метаданни. Когато тази задача приключи, полето Ниво на лоялност на клиента за тези контакти е празно.

4. В полето **Причина** въведете защо изчиствате полето за метаданни за тези контакти. Тази причина ще бъде видима за всеки, който изготви отчет за групови задачи.
5. Кликнете върху **Изпращане**. **Метаданните за контакти за актуализиране?** прозорецът се отваря.
6. Щракнете върху **Потвърждаване**. Прозорецът се затваря и се появява съобщение за потвърждение.

Преглед на запис на групови задачи

Изгответе отчет, който изброява груповите актуализации на контактите, кой ги е изпълнил и защо.

1. Изберете **Отчитане на групови задачи**.
2. В полетата **Период** от време изберете началната и крайната дата за периода от време, за който искате да отчитате.
3. Кликнете върху **Изпълнение**. В дясната част на страницата се появява списък с групови задачи.
4. (По избор) За да изтеглите списък с идентификационните номера на контакти, включени в дадена работа, щракнете върху номера на длъжността в колоната **ИД** на работата.

Свързани теми

- Персонализиране на колоните на страницата Взаимодействия – Уверете се, че колоната ИД на контакт е част от експортирания файл.
- Експортиране на метаданни за контакти – Създайте списък с контакти, които искате да обработите групово.
- Управление на правилата за съхранение на данни за QM и Google Анализ – Създайте правила, които управляват начина на съхраняване на данните за контакт.
- Управление на персонализирани полета за метаданни – Създайте информация, която да прикачите към контакти.

Управление на потребители

Как работят лицензите

Лицензите ви дават законен достъп за използване на Webex WFO. Използвате лицензи, за да свържете функционалността на Webex WFO с неговите роли и разрешения.

Модел на лицензиране

Cisco има модел на лицензиране с абонаментно таксуване и неангажирани лицензи за Webex WFO внедрявания.

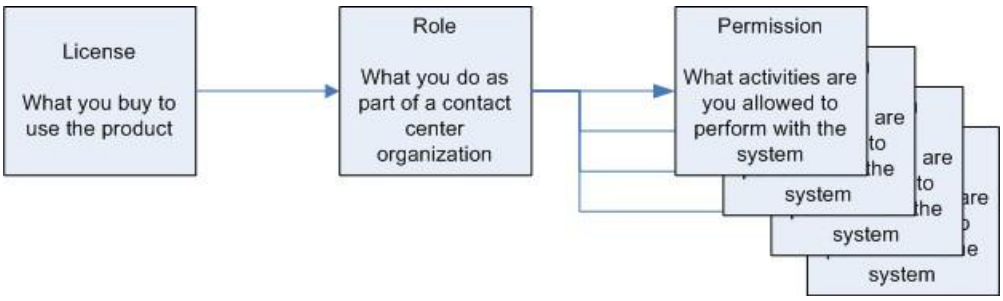
Когато купувате абонамент за Webex WFO, вие се съгласявате с това, което Cisco нарича "минимален месечен ангажимент": минимален брой места, закупени на определена цена. Ако използвате повече места, отколкото сте се съгласили в месечния си ангажимент, Cisco ви таксува за всяко от тях. Това се нарича "неангажиран лиценз".

Cisco ви таксува периодично, месечно, тримесечно или годишно.

> ПРИМЕР Имате минимален месечен ангажимент от 100 QM места, което отговаря на вашите изисквания от февруари до октомври. Вашият контактен център е по-натоварен през празничния сезон
> (От ноември до януари). През това време използвате 150 QM места и за тези три месеца получавате таксуване за 100 места по ангажираната лицензионна ставка и за 50 места по неангажираната лицензионна ставка.

Лицензиране, роли и разрешения

Лицензите са свързани с ролите, които потребителите имат в системата. Достъпът, който потребителите имат до функционалността Webex WFO, се основава на тяхната роля и разрешенията, свързани с тяхната роля. За повече информация относно присвояването на роли и разрешения вижте Управление на роли и разрешения .



Всеки активен потребител Webex WFO е свързан с един или повече лицензи и може да има една или повече роли. Всеки отделен лиценз се нарича седалище. Лицензионните места се броят от броя на активните потребители с тази лицензирана роля. Всички клиенти трябва да имат определен брой места и лицензи за всеки активен потребител.

Активните потребители могат да бъдат лицензирани и да имат достъп до Webex WFO. Неактивните потребители не могат да бъдат лицензирани или да имат достъп до Webex WFO. Когато превключите активен потребител на неактивен, неговият лиценз става наличен и можете да го преназначите на други потребители.

Предлагат се следните видове лицензи:

- Лицензи за данни
- Webex WFO Лицензи за достъп
- Административни лицензи
- Лицензи за използване
- Лицензи за Bot Analytics
- Лицензи за Insights

Лицензи за данни

Webex WFO потребители, които имат функции за улавяне (предимно агенти на контактния център), са свързани с лиценз за данни. Ролята на агент по подразбиране автоматично се свързва с този тип лиценз. Лицензите за данни включват следното:

- Запис на съответствие (CR) – Потребителите могат да бъдат аудиозаписани и да преглеждат собствените си контакти.
- Управление на качеството (QM) – Потребителите могат да бъдат записвани и оценявани и могат да преглеждат собствените си контакти и оценки (QM Лицензите за данни включват CR).
- Управление на работната сила (WFM)—Потребителите могат да бъдат планирани и имат достъп до функциите за промяна на графика.

- Основи на анализ – Потребителите могат да бъдат анализирани и да преглеждат аналитични данни, създадени от техните контакти. Аудио контактите на потребителите се транскрибират и автоматично обобщават с резюме на взаимодействието. Потребителите могат да видят настроенията на агентите и клиентите и разсъжденията на AI.
- Analytics Enterprise – включва всички основни елементи на Google Анализ и потребителите също имат достъп до актуални теми. Освен това потребителите имат анализ на тенденциите, който ви позволява да проследявате промените в настроенията по време на взаимодействие.
    - Обработката за актуални теми е свързана със задачи за транскрипция. Ако изберете да изпълните задача за транскрипция върху исторически данни, тогава актуалните теми ще обработят тази задача, независимо от датата. Използването е независимо от датата на данните. Например, ако сте закупили 200 взаимодействия, можете да ги използвате за всеки период от време. Ако изпълните отново задачи за транскрипция, тогава процесът на повторно изпълнение се отнася само за липсващите преписи. Това означава, че ако изпълните отново задача за транскрипция, тогава актуалните теми разглеждат само липсващите преписи.
- Анализ на работния плот – Потребителите могат да наблюдават активността на работния плот на агентите и използването на приложенията. Този лиценз е наличен като добавка към Cisco Compliance Recording (CR), Quality Management (QM) или Workforce Management (WFM).
- Наблюдение – Потребителите могат да преглеждат екраните на агентите на живо. Този лиценз е достъпен като добавка към Cisco Compliance Recording (CR) или Workforce Management (WFM).
- Управление на данни – Този лиценз вече не се продава.

ЗАБЕЛЕЖКА : Потребителите с лицензи за данни имат ограничен достъп до функционалността Webex WFO. Те са ограничени до преглед на собствените си данни.

Webex WFO лицензи за достъп

Лицензът за достъп Webex WFO предоставя повечето разрешения, които позволяват на тези роли да имат достъп до цялото приложение.

Лицензите за достъп **BEST PRACTICE** Webex WFO предоставят пълен достъп до бизнес компонентите на приложението. Лицензите за достъп са предназначени за потребители, които имат по-висок бизнес
функции, като ръководители на екипи и администратори. Лицензите за достъп позволяват на потребителите да различават ключови изводи от взаимодействия, графици и аналитични данни, събрани от Webex WFO.

Лиценз за Bot Analytics

С лиценз за Bot Analytics потребителите могат да наблюдават и подобряват производителността и качеството на своите разговорни AI продукти.

Лицензи за Insights

Insights е водещият продукт за бизнес разузнаване на Cisco. Лицензите за Insights дават на потребителите достъп до Insights. Всеки, който трябва да създаде или преглежда съдържание на Insights, трябва да има лиценз за Insights. Една роля се нуждае само от един от двата лиценза за прозрения, изброени по-долу, но всеки лиценз трябва да бъде присвоен на поне една роля.

- Insights Reader – Потребителите могат да преглеждат табла за управление на Insights, които са създадени и споделени с тях от някой с лиценз за автор на Insights.
- Автор на прозрения—Потребителите могат да създават и споделят анализи и табла за управление на Insights.

Тип лиценз	Предоставя	Допълнителни лицензи
Четец на прозрения	100% безплатни лицензи за четци*	Свържете се с вашия акаунт Cisco Ръководител
Автор на прозрения	Един безплатен лиценз за автор на всеки 300 потребители**	Свържете се с вашия мениджър на акаунти Cisco

*За всеки потребителски лиценз, закупен за запис на съответствие (CR), управление на качеството (QM), управление на работната сила (WFM), анализ или пакета Webex WFO, ще получите равен брой 100% безплатни лицензи за четене. Общият брой безплатни лицензи за Reader ще съответства на максималния брой потребителски лицензи, които сте ангажирали за тези услуги.

**Ще получите един безплатен лиценз за автор за всеки 300 потребителски лиценза, закупени за записване на съответствие (CR), управление на качеството (QM), управление на работната сила (WFM), анализ или пакета Webex WFO. Винаги е включен един лиценз за автор и след това се добавя още един на всеки 300 допълнителни ангажирани лиценза. Общият брой лицензи за автори, които получавате, ще съответства на броя на закупените лицензи за ангажирани потребители.

ПРИМЕР Ако имате 1,000 WFM ангажирани лиценза и 500 QM ангажирани лиценза, ще получите 1,000 безплатни лиценза за Reader и четири безплатни лиценза за автори. Това е така, защото безплатният читател
лицензите съвпадат с общия брой ангажирани потребителски лицензи и получавате един безплатен лиценз за автор на всеки 300 ангажирани лиценза.

Превишения

Ако клиент надвиши максималния брой ангажирани потребителски лицензи за записване на съответствие (CR), управление на качеството (QM), управление на работната сила (WFM), анализ или пакета Webex WFO и не е закупил допълнителни лицензи за статистика, той ще бъде таксуван за просрочени лицензи за тези допълнителни лицензи за статистика.

ВАЖНО : Използването на лиценз за Insights започва, когато зададете роля с разрешения на Insights на потребителски акаунт. За да избегнете неочаквани такси, редовно наблюдавайте използването на лицензa си и се уверете, че имате правилния брой лицензи за Insights. Ако имате нужда от допълнителни лицензи, свържете се с вашия мениджър на акаунти.

Примери за потребители с множество роли

По-долу са дадени примери за лицензиране за потребители, които имат повече от една роля.

Пример 1: Агент QM, който е и оценител

Потребителят има роля на оценител, свързана с лиценз за достъп Webex WFO и роля на агент, свързана с лиценз за управление на качеството, за да улови собствените си контакти. Ролята на оценител има известна функционалност на агент и някои функции на супервайзор. Този потребител използва два лиценза: един за управление на качеството и един за Webex WFO достъп. В този случай броят на местата, налични за лицензa за управление на качеството, и броят на местата за лицензa за достъп Webex WFO намаляват с едно. Ако този потребител изисква само запис на глас, може да се използва лиценз за запис на разговори вместо лиценз за управление на качеството.

Пример 2: Агент QM, който също е планиран с WFM

Потребителят има роля на агент, свързана с лиценз за управление на качеството и лиценз за управление на работната сила. Това позволява да се заснемат контактите на агента и позволява да се планира работното време на агента. Той също така позволява на агента да преглежда собствените си контакти и оценки или да прави промени в графиците. Този потребител консумира два лиценза.

Функции, налични с лицензи QM и Анализ

Таблицата по-долу изброява функциите, които са налични с различни лицензи.

Функция	Webex WFO Есенти Алс**	Webex WFO Предприемач ISE**	Запис на съответствие (CR)	Управление на качеството (QM)	Аналитични тикове Есен Тиалс	Аналитични програми Enterprise Призе	Аналитични въпроси Enterprise Плюс	Бот Анален YTICS	Desktop Anal YTICS	Монитопръстен
Запис аудио или внос аудио от ACD	X	X	X	X						

Функция	Webex WFO Есенти Алс**	Webex WFO Предприемач ISE**	Запис на съответствие (CR)	Управление на качеството (QM)	Аналитични тикове Есен Тиалс	Аналитични програми Enter Призе	Аналитични въпроси Enterprise Плюс	Бот Анален YTICS	Desktop Anal YTICS	Монитор пръстен
Импортиране interacti Добавки от цифров Канали	X	X	X	X	X	X	X			
Екран recording	X	X		X						
Оценяване Добавки	X	X		X						
Докладиng в Прозрения	X	X	X	X	X	X	X		X	
Живея екран монитори Пг	X	X		X						X
Работния плот монитори Пг	X	X	X	X					X	X
директорията Опашка	X	X		X						
АутомаТед	X	X		X						

пауза

Функция	Webex WFO Есенти Алс**	Webex WFO Предприемач ISE**	Запис на съответствие (CR)	Управление на качеството (QM)	Аналитични тикове Есен Тиалс	Аналитични програми Enter Призе	Аналитични въпроси Enterprise Плюс	Бот Анален YTICS	Desktop Анален YTICS	Монитор пръстен
и Възобновяване от recording										
Създаване и редактиране обичайни Metadata сътрудник Ед с Контакти	X	X		X						
Създаване и редактиране evaluation Форми	X	X		X						
Изглед стандарт evaluation Добавки	X	X		X						
Създаване и изглед	X	X		X						

следобаждане	
Изследвания	

Функция	Webex WFO Есенти Алс**	Webex WFO Предприемач ISE**	Запис на съответствие (CR)	Управление на качеството (QM)	Аналитични тикове Есен Тиалс	Аналитични програми Enter Призе	Аналитични въпроси Enterprise Плюс	Бот Анален YTICS	Desktop Анален YTICS	Монитор пръстен
Експортиране Контакти	X	X	X	X						
QM Мнения	X	X	X	X						
QM Workflows	X	X	X	X						
директорията Маркиране	X	X	X	X						
Агент Изследовател	X	X			X	X	X		X	
Транскрипция Разпределение	X	X			X	X	X			
Интерактивна Обобщение у	X	X			X	X	X			
Работния плот активност Проследяване и аналитичен	X	X			X	X	X		X	

s

Приложение йон	X	X		X	X	X	X

Функция	Webex WFO Есенти Алс**	Webex WFO Предприемач ISE**	Запис на съответствие (CR)	Управление на качеството (QM)	Аналитични тикове Есен Тиалс	Аналитични програми Enter Призе	Аналитични въпроси Enterprise Плюс	Бот Анален YTICS	Desktop Anal YTICS	Монитопръстен
Използване										
Мениджър на настолни компютри	X	X			X	X	X		X	
Bot Analytics							X	X		
Trending Теми		X				X	X			
AI етикети							X			

- ** Webex WFO Essentials и Webex WFO Enterprise са пакети. Webex WFO Essentials пакети QM, WFM, WFM с анализ на данни в реално време и Analytics Essentials. Webex WFO Enterprise пакети QM, WFM, WFM с анализ на данни в реално време, Vacation Planner Pro и Analytics Enterprise.

Свързани теми

- Управление на роли и разрешения – Създаване на роли и задаване на разрешения за достъп до Webex WFO

Създаване на потребител API

Ако планирате да използвате API Webex WFO за интеграции на трети страни, Cisco препоръчва да създадете потребителски акаунт API. Конфигурирате потребител API по същия начин като системен администратор, но целта на този потребител е да позволи на приложения на трети страни да се удостоверяват с Webex WFO.

ЗАБЕЛЕЖКА За да създадете този потребител, трябва да имате роля на системен

администратор по подразбиране или роля с еквивалентни разрешения. Тази роля консумира един лиценз за системен администратор.

За повече информация относно упълномощаването и удостоверяването на потребител с Webex WFO вижте Упълномощаване на API в справочното ръководство API.

Ако срещнете някакви проблеми, свържете се с отдела за поддръжка за съдействие.

Създаване на потребителски акаунт API

1. Стартирайте Webex WFO и влезте като системен администратор.

   ЗАБЕЛЕЖКА Ако влизате в продукта за първи път, създайте допълнителен административен акаунт.

2. Отидете до Управление на приложения > Глобална > потребителска конфигурация > потребители.
3. Изберете опцията **Създаване на нов потребител** и попълнете следните полета в секцията Информация за потребителя.
   - **Собствено** име и **фамилия** – Въведете собствено и фамилно име, което идентифицира целта на потребителя. Например въведете **API** като собствено име и **потребител** като фамилно име.
   - **Потребителско** име – въведете валиден имейл адрес. Това е потребителското име Webex WFO на потребителя, което ще се използва за влизане.
4. Въведете парола, която отговаря на изискванията за сложност на паролата на вашия клиент в полето **Парола** .
5. В полето **Роли** присвоете на потребителя ролята на системен администратор по подразбиране.
6. Задайте полето **Екип** на Екип по подразбиране. Можете да зададете тази стойност на алтернативен отбор, ако предпочитате.
7. Изберете свързаните групи и екипи, които този акаунт трябва да има обхват. Можете да изберете отделни екипи, име на група или име на клиент като група. Изборът на име на клиент подчертава всички екипи в тази група.

11. В полето WFM Изгледи задайте **EnterpriseView** като основен изглед. Това позволява на потребителя да вижда всички потребители.
12. Щракнете върху **Запазване** в горния десен ъгъл на потребителския интерфейс.

Свързани теми

Вижте *справочното ръководство Webex WFO API.*

Импортиране и експортиране на потребители

На страницата Потребители изберете **Импортиране и експортиране** , за да импортирате нови или редактирани потребители или да експортирате съществуващи потребители. Данните за импортиране и експортиране са във формат CSV.

БЕЛЕЖКА
Форматът на датата във файловете CSV може да бъде променен от приложение за електронни таблици, като например Microsoft Excel, във формата, зададен в приложението по подразбиране. Имайте предвид тази възможност и се уверете, че колоните с дата са конфигурирани така, че форматът на датата да е правилен. Поддържаните формати на датите са:

- ДД/ММ/ГГГГ
- ММ/ДД/ГГГГ
- ГГГГ-ММ-ДД
- ГГГГ/ММ/ДД

След като конфигурирате как вашите полета за импортиране на файлове се съпоставят с полетата Webex WFO, можете да запазите това съпоставяне за повторна употреба.

Предпоставки

- Имате разрешение за администриране на организацията.
- За да импортирате потребители, трябва да имате разрешение за присвояване на потребителски роли.
- Ако файлът за импортиране съдържа някакви стойности в колоната Изгледи, трябва да имате разрешение Редактиране WFM Изгледи.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобална > потребителска конфигурация > потребители

Процедури

Експортиране на потребителски данни

- Щракнете върху **Експортиране**. Webex WFO изтегля файла на вашия компютър. По подразбиране файлът е наречен **хора.CSV**.

Импортиране на потребителски данни

1. Щракнете върху **Избор на файл**, придвижете се до файла CSV, който съдържа данните за импортиране, след което щракнете върху **Отвори** , за да се покажат заглавките на колоните на файла. Вижте файловия форматCSV за подробности относно изискванията за файла CSV.
2. Поставете необходимите полета за импортиране Webex WFO в съответното поле във файла CSV и след това конфигурирайте типа данни на това поле.

3. Щракнете върху **Импортиране**.

> **ЗАБЕЛЕЖКА** Данните на съществуващите потребители се актуализират със стойностите във всяка колона. Ако дадена колона остане празна или колоната бъде изтрита от файла за импортиране, всички съществуващи данни в нея се изтриват в Webex WFO.

Запазване на схема за картографиране за повторна употреба

1. Щракнете върху **Избор на файл**, отидете до вашия CSV файл и след това щракнете върху **Отвори** , за да се покажат заглавките на колоните на файла.
2. Съпоставете необходимите полета за импортиране Webex WFO в съответното поле във файла CSV и след това конфигурирайте типа данни на това поле.
3. Въведете име за съпоставянето в полето **Име** на съпоставяне.
4. Кликнете върху **Запазване**. След това тази схема за картографиране ще бъде достъпна за повторна употреба при бъдещо импортиране.

CSV файлов формат

Файлът CSV може да включва колони за следните данни в произволен ред. Задължителни са колоните Имейл, Собствено име и Фамилия; всички останали не са задължителни. Колоните са изброени по азбучен ред в тази таблица.

Колоните във файла CSV могат да използват имената, изброени в тази таблица, или имената, които сте избрали. Например **Имейлът** може да бъде **имейл адрес**. Имената на колоните, изброени тук, са тези, използвани в базата данни Webex WFO. Ако използвате различни имена на колони, трябва да съпоставите всяко персонализирано име с съответното име Webex WFO.

> ВАЖНО Имейл адресите на потребителя трябва да са валидни и конфигурирани на клиента SMTP преди добавяне на нов потребител към Webex WFO или актуализиране на имейл адреса на съществуващ потребител в Webex WFO.
> В противен случай Webex WFO не може да изпраща имейли на имейл адреса на потребителя. Това съобщение е приложимо само за организации, които са конфигурирали потребителите да получават имейли за активиране и добре дошли, за да задават паролите си.

Заглавка на колона	Описание
ИД на ACD	Идентификационният номер на потребителя в ACD.
ACD ИД на сървъра	ИД на ACD, който е източникът на данни за
потребителя. Активизирам	Датата, на която потребителят е активиран.

Заглавка на колона	Описание
Крайна дата на компанията	Датата, на която потребителят е напуснал компанията. Начална дата на компанията Датата, на която потребителят е започнал с компанията. Деактивира Датата, на която потребителят е бил деактивиран. За да активирате деактивиран потребител при импортиране на потребители, задайте тази дата на **12/31/2999**.
Начална дата на катедрата	Датата, на която потребителят е започнал с отдела.
Показване на часовата зона	Часовата зона на дисплея на потребителя. За списък с валидни имена, които да използвате при импортиране на потребители, вижте Имена на часови зони.
Имейл	(Задължително) Имейл адресът на потребителя.
Идентификационен номер на служителя	Идентификационният номер на служителя на потребителя.
Активиране на планиране	Показва дали потребителят може да бъде планиран. Вярно/Невярно.
Собствено име	(Задължително) Собственото име на потребителя.
Пълен обхват и	Когато е зададено на TRUE, потребителят има обхват върху всички групи, екипи Потребители. Когато е зададено на FALSE, обхватът на потребителя е както е конфигуриран в полетата Екипи на обхвата и Групи обхвата.
фамилно име	(Задължително) Фамилното име на потребителя.
Локал	Езикът, използван от потребителя.
Вход	Идентификационният номер за вход на потребителя.
Основен изглед	Основният изглед на потребителя в WFM.
Макс Персонал Груп	Максималната група персонал, към която е присвоен

потребителят. Група членове	Групата, към която принадлежи потребителят.

Заглавка на колона	Описание
QM Изгледи	Изгледите, присвоени на потребителя в QM.
Ранк	Рангът на потребителя в контактния център.
Роли	Ролите, присвоени на потребителя. Множество роли са разделени с точка и запетая.
Профил на пускане на график	Профилът за освобождаване на графика, присвоен на този потребител.
Планиране на часова зона	Часовата зона, използвана за планиране на агента.
Групи обхват	Групите в обхвата на потребителя. Няколко групи са разделени чрез точка и запетая.
Екипи за обхват	Екипите в обхвата на потребителя. Множество отбори са разделени от точка и запетая.
Съпоставяне на уменията	Съпоставянията на уменията, присвоени на този потребител.
Екип	Определен екип на потребителя.
Потребителски ИД	Идентификационният номер на потребителя в Webex WFO. Можете да идентифицирате идентификационния номер, като експортирате потребителски данни и ги видите в получения файл CSV. Ако потребителят е нов потребител, User ID трябва да бъде зададен на 0 (нула) или импортирането ще бъде неуспешно.
Изгледи	Изгледите, които са присвоени на
потребителя в WFM. Профил на работното състояние	Профилът на
работното състояние, зададен на този потребител.	

Имена на часови зони

Следва списък с допустими имена на часови зони, които могат да бъдат въведени във файла Импортиране/експортиране на потребители CSV.

АКТ	ECA	Африка/Абиджан
Африка/Акра	Африка/Addis_Ababa	Африка/Алжир

Африка/Асмара	Африка/Асмера	Африка/Бамако
Африка/Банги	Африка/Банжул	Африка/Бисау
Африка/Блантайър	Африка/Бразавил	Африка/Бужумбура
Африка/Кайро	Африка/Казабланка	Африка/Сеута
Африка/Конакри	Африка/Дакар	Африка/Dar_es_Salaam
Африка/Джибути	Африка/Дуала	Африка/El_Aaiun
Африка/Фрийтаун	Африка/Габороне	Африка/Хараре
Африка/Йоханесбург	Африка/Джуба	Африка/Кампала
Африка/Хартум	Африка/Кигали	Африка/Киншаса
Африка/Лагос	Африка/Либревил	Африка/Ломе
Африка/Луанда	Африка/Лубумбаши	Африка/Лусака
Африка/Малабо	Африка/Мапуто	Африка/Масеру
Африка/Мбабане	Африка/Могадишу	Африка/Монровия
Африка/Найроби	Африка/Нджамена	Африка/Ниамей
Африка/Нуакшот	Африка/Уагадугу	Африка/Порто-Ново
Африка/Sao_Tome	Африка/Тимбукту	Африка/Триполи
Африка/Тунис	Африка/Виндхук	АГТ
Америка/Адак	Америка/Анкъридж	Америка/Ангила
Америка/Антигуа	Америка/Арагуаина	Америка/Аржентина/Bueno s_ Айрес
Америка/Аржентина/Катамар ка	Америка/Аржентина/ComodRivad avi a	Америка/Аржентина/Кордо ба
Америка/Аржентина/Жужуй	Америка/Аржентина/La_Rioja	Америка/Аржентина/Мендо са
Америка/Аржентина/Rio_ Галегос	Америка/Аржентина/Салта	Америка/Аржентина/San_Ju an

Америка/Аржентина/San_Luis	Америка/Аржентина/Тукуман	Америка/Аржентина/Ушуая
Америка/Аруба	Америка/Асунсион	Америка/Атикокан
Америка/Атка	Америка/Баия	Америка/Bahia_Banderas
Америка/Барбадос	Америка/Белем	Америка/Белиз
Америка/Блан-Саблон	Америка/Boa_Vista	Америка/Богота
Америка/Бойси	Америка/Buenos_Aires	Америка/Cambridge_Bay
Америка/Campo_Grande	Америка/Канкун	Америка/Каракас
Америка/Катамарка	Америка/Кайен	Америка/Кайманови острови
Америка/Чикаго	Америка/Чихуахуа	Америка/Coral_Harbour
Америка/Кордоба	Америка/Costa_Rica	Америка/Крестън
Америка/Куяба	Америка/Кюрасао	Америка/Данмарксхавн
Америка/Доусън	Америка/Dawson_Creek	Америка/Денвър
Америка/Детройт	Америка/Доминика	Америка/Едмънтън
Америка/Ейрунепе	Америка/El_Salvador	Америка/Енсенада
Америка/Fort_Wayne	Америка/Форталеза	Америка/Glace_Bay
Америка/Годхаб	Америка/Годхаб	Америка/Goose_Bay
Америка/Grand_Turk	Америка/Гренада	Америка/Гваделупа
Америка/Гватемала	Америка/Гуаякил	Америка/Гвиана
Америка/Халифакс	Америка/Хавана	Америка/Ермосильо
Америка/Индиана/Индианаполис	Америка/Индиана/Нокс	Америка/Индиана/Маренго
Америка/Индиана/Петербург	Америка/Индиана/Tell_City	Америка/Индиана/Вевей
Америка/Индиана/Винсен	Америка/Индиана/Уинамак	Америка/Индианаполис
Америка/Инувик	Америка/Икалуит	Америка/Ямайка
Америка/Жужуй	Америка/Джуно	Америка/Кентъки/Луисвил

Америка/Кентъки/Монтичело	Америка/Knox_IN	Америка/Кралендайк
Америка/La_Paz	Америка/Лима	Америка/Los_Angeles
Америка/Луисвил	Америка/Lower_Princes	Америка/Масейо
Америка/Манагуа	Америка/Манаус	Америка/Мариго
Америка/Мартиника	Америка/Матаморос	Америка/Масатлан
Америка/Мендоса	Америка/Меномини	Америка/Мерида
Америка/Метлакатла	Америка/Mexico_City	Америка/Микелон
Америка/Монктън	Америка/Монтерей	Америка/Монтевидео
Америка/Монреал	Америка/Монсерат	Америка/Насау
Америка/New_York	Америка/Нипигон	Америка/Ном
Америка/Нороня	Америка/North_Dakota/Бюла	Америка/North_ Дакота/Център
Америка/North_Dakota/New_ Салем	Америка/Оджинага	Америка/Панама
Америка/Пангниртунг	Америка/Парамарибо	Америка/Финикс
Америка/Порт-о-Пренс	Америка/Port_of_Spain	Америка/Porto_Acre
Америка/Porto_Velho	Америка/Puerto_Rico	Америка/Rainy_River
Америка/Rankin_Inlet	Америка/Ресифи	Америка/Реджина
Америка/Решителна	Америка/Rio_Branco	Америка/Росарио
Америка/Santa_Isabel	Америка/Сантарем	Америка/Сантяго
Америка/Santo_Domingo	Америка/Sao_Paulo	Америка/Scoresbysund
Америка/Шипрок	Америка/Ситка	Америка/St_Barthelem y
Америка/St_Johns	Америка/St_Kitts	Америка/St_Lucia
Америка/St_Thomas	Америка/St_Vincent	Америка/Swift_Current
Америка/Тегусигалпа	Америка/Туле	Америка/Thunder_Bay

Америка/Тихуана	Америка/Торонто	Америка/Тортола
Америка/Ванкувър	Америка/Върджин	Америка/Уайтхорс
Америка/Уинипег	Америка/Якутат	Америка/Йелоунайф
Антарктида/Кейси	Антарктида/Дейвис	Антарктида/ДюмонДЮрвил
Антарктида/Макуори	Антарктида/Моусън	Антарктида/Макмърдо
Антарктида/Палмър	Антарктида/Ротера	Антарктида/South_Pole
Антарктида/Сьова	Антарктида/Восток	Арктика/Лонгиърбайн
ИЗКУСТВО	Азия/Аден	Азия/Алмати
Азия/Аман	Азия/Анадир	Азия/Актау
Азия/Актобе	Азия/Ашхабад	Азия/Ашхабад
Азия/Багдад	Азия/Бахрейн	Азия/Баку
Азия/Банкок	Азия/Бейрут	Азия/Бишкек
Азия/Бруней	Азия/Калкута	Азия/Чойбалсан
Азия/Чунцин	Азия/Чунгкинг	Азия/Чунгкинг
Азия/Коломбо	Азия/Дака	Азия/Дамаск
Азия/Дака	Азия/Дили	Азия/Дубай
Азия/Душанбе	Азия/Газа	Азия/Харбин
Азия/Хеброн	Азия/Ho_Chi_Minh	Азия/Hong_Kong
Азия/Ховд	Азия/Иркутск	Азия/Истанбул
Азия/Джакарта	Азия/Джаяпура	Азия/Йерусалим
Азия/Кабул	Азия/Камчатка	Азия/Карачи
Азия/Кашгар	Азия/Катманду	Азия/Катманду
Азия/Колката	Азия/Красноярск	Азия/Kuala_Lumpur
Азия/Кучинг	Азия/Кувейт	Азия/Макао

Азия/Макао	Азия/Магадан	Азия/Макасар
Азия/Манила	Азия/Мускат	Азия/Никозия
Азия/Новокузнецк	Азия/Новосибирск	Азия/Омск
Азия/Орално	Азия/Phnom_Penh	Азия/Понтианак
Азия/Пхенян	Азия/Катар	Азия/Кизилорда
Азия/Кизилорда	Азия/Рангун	Азия/Рияд
Азия/Рияд87	Азия/Рияд88	Азия/Рияд89
Азия/Сайгон	Азия/Сахалин	Азия/Самарканд
Азия/Сеул	Азия/Шанхай	Азия/Сингапур
Азия/Тайпе	Азия/Ташкент	Азия/Тбилиси
Азия/Техеран	Азия/Tel_Aviv	Азия/Тимбу
Азия/Тхимпху	Азия/Токио	Азия/Ujung_Pandang
Азия/Улан Батор	Азия/Ulan_Bator	Азия/Урумчи
Азия/Виентян	Азия/Владивосток	Азия/Якутск
Азия/Екатеринбург	Азия/Ереван	АСТ
Атлантически океан/Азорски острови	Атлантически/Бермудски острови	Атлантически/Канарски острови
Атлантик/Cape_Verde	Атлантически/Фарьорски острови	Атлантически/Фарьорски
Атлантически/Jan_Mayen	Атлантически/Мадейра	Атлантик/Рейкявик
Атлантик/South_Georgia	Атлантик/St_Helena	Атлантик/Стенли
Австралия/АСТ	Австралия/Аделаида	Австралия/Бризбейн
Австралия/Broken_Hill	Австралия/Канбера	Австралия/Кърн
Австралия/Дарвин	Австралия/Линдеман	Австралия/Хобарт
Австралия/LHI	Австралия/Северна	Австралия/Lord_Howe
Австралия/Мелбърн	Австралия/Куинсланд	Австралия/Нов Южен Уелс

Австралия/Пърт	Австралия/Тасмания	Австралия/Юг
Австралия/Сидни	Австралия/Янковина	Австралия/Виктория
Австралия/Запад	Бразилия/ДеНороня	ОБЛОГ
Бразилия/Акър	BST	Бразилия/Изток
Бразилия/Запад	Канада/Източен Саскачеван	Канада/Атлантически океан
Канада/Централна	Канада/Нюфаундленд	Канада/Източна
Канада/Планина	Канада/Юкон	Канада/Тихи океан
Канада/Саскачеван	Чили/Континентален	КОТКА
Централноевропейско време	CST	Чили/Великденски остров
CNT	Куба	CST6CDT
CTT	EET	ЯМ
И така нататък	EST	Египет
Ирландия	И т.н./GMT+0	EST5EDT
И т.н./GMT	И т.н./GMT+11	И т.н./GMT+1
И т.н./GMT+10	И т.н./GMT+3	И т.н./GMT+12
И т.н./GMT+2	И т.н./GMT+6	И т.н./GMT+4
И т.н./GMT+5	И т.н./GMT+9	И т.н./GMT+7
И т.н./GMT+8	И т.н./GMT-10	И т.н./GMT-0
И т.н./GMT-1	И т.н./GMT-13	И т.н./GMT-11
И т.н./GMT-12	И т.н./GMT-3	И т.н./GMT-14
И т.н./GMT-2	И т.н./GMT-6	И т.н./GMT-4
И т.н./GMT-5	И т.н./GMT-9	И т.н./GMT-7
И т.н./GMT-8	И т.н./UCT	И т.н./GMT0
И т.н./Гринуич	И т.н./Зулу	И т.н./Универсален

И т.н./UTC	Европа/Атина	Европа/Амстердам
Европа/Андора	Европа/Берлин	Европа/Белфаст
Европа/Белград	Европа/Букурещ	Европа/Братислава
Европа/Брюксел	Европа/Копенхаген	Европа/Будапеща
Европа/Кишинев	Европа/Гърнзи	Европа/Дъблин
Европа/Гибралтар	Европа/Истанбул	Европа/Хелзинки
Европа/Isle_of_Man	Европа/Киев	Европа/Джърси
Европа/Калининград	Европа/Лондон	Европа/Лисабон
Европа/Любляна	Европа/Малта	Европа/Люксембург
Европа/Мадрид	Европа/Монако	Европа/Mariehamn
Европа/Минск	Европа/Осло	Европа/Москва
Европа/Никозия	Европа/Прага	Европа/Париж
Европа/Подгорица	Европа/Самара	Европа/Рига
Европа/Рим	Европа/Симферопол	Европа/San_Marino
Европа/Сараево	Европа/Стокхолм	Европа/Скопие
Европа/София	Европа/Тираспол	Европа/Талин
Европа/Тирана	Европа/Ватикана	Европа/Ужгород
Европа/Вадуц	Европа/Волгоград	Европа/Виена
Европа/Вилнюс	Европа/Запорожие	Европа/Варшава
Европа/Загреб	GB-Eire	Европа/Цюрих
България	Гринуич	GMT
GMT0	Исландия	Хонконг
HST	Индийски/Чагос	IET
Индийски/Антананариво	Индийски/Коморски	Индийски/Коледа

Индийски/Кокосови	Индийски/Малдиви	Индийски/Кергелен
Индийски/Махе	Индианец/Събиране	Индийски/Маврций
Индийски/Майот	IST	Иран
Израел	JST	Ямайка
Япония	ИЗПЪЛНЕНИ	Кваджалейн
Либия	Мексико/Общи	Мексико/Баха Норте
Мексико/Баха Сур	Близък изток/Рияд89	Близък изток/Рияд87
Близък изток/Рияд88	MST7MDT	MIT
MST	NST	Навахо
НЕТЕН	Пасифик/Апиа	Нова Зеландия
NZ-ЧАТ	Тихи океан/Чуук	Тихи океан/Окланд
Пасифик/Чатъм	Пасифик/Ендербъри	Тихи океан/Великден
Тихи океан/Ефате	Тихи океан/Фунафути	Тихи океан/Факаофо
Тихи океан/Фиджи	Пасифик/Гуадалканал	Тихи океан/Галапагос
Тихи океан/Гамбие	Пасифик/Джонстън	Тихи океан/Гуам
Тихи океан/Хонолулу	Тихи океан/Кваджалейн	Тихи океан/Киритимати
Тихи океан/Косрае	Пасифик/Мидуей	Тихи океан/Маджуро
Тихи океан/Маркизки острови	Тихи океан/Норфолк	Тихоокеански регион/Науру
Тихи океан/Ниуе	Тихи океан/Палау	Тихи океан/Нумеа
Тихи океан/Pago_Pago	Тихи океан/Понапе	Тихи океан/Питкерн
Тихи океан/Понпей	Тихи океан/Сайпан	Тихоокеански/Port_Moresby
Тихи океан/Раротонга	Тихи океан/Тарава	Тихи океан/Самоа
Тихи океан/Таити	Тихи океан/Уейк	Тихи океан/Тонгатапу
Тихи океан/Трук	PLT	Пасифик/Уолис

Тихоокеан	Португ	ПН
ски/Яп	алия	Т
Полша	PST	КН
PRT	Сингапур	Р
РОК	СистемаV/AST4ADT	PST8PDT
		SST
СистемаV/AST4	SystemV/EST5	СистемаV/CST6
СистемаV/CST6CDT	СистемаV/MST7	СистемаV/EST5EDT
СистемаV/HST10	СистемаV/PST8PDT	СистемаV/MST7MDT
СистемаV/PST8	Турция	SystemV/YST9
СистемаV/YST9YDT	САЩ/Аляска	UCT
Универсален	САЩ/Централна	САЩ/Алеутски
САЩ/Аризона	САЩ/Хавай	САЩ/Източна Индиана
САЩ/Изток	САЩ/Планина	САЩ/Индиана-Старк
САЩ/Мичиган	САЩ/Самоа	САЩ/Тихоокеанския регион
САЩ/Тихия океан - Ново	W-SU	UTC
VST		МОКЪР
Зулу		

Управление на множество потребители

Използвайте опцията "Управление на няколко потребители", за да промените състоянието на активиране и да зададете роли на няколко потребители наведнъж.

Управление на състоянието на активиране на множество потребители

1. От полето Действие изберете **Управление на състоянието на активиране**.
2. Премествайте потребителите между панелите Неактивни и Активни по желание, за да промените състоянието им на активиране.
3. Кликнете върху **Запазване**.

Присвояване на роли на множество потребители

ЗАБЕЛЕЖКА За да присвоявате роли на няколко потребители, трябва да имате разрешение за присвояване на

потребителски роли.

1. От полето Действие изберете **Присвояване на** роли.
2. От полето Присвояване на роли изберете ролята, която искате да присвоите на потребителите.
3. Преместете потребителите от екрана Налични в екрана Присвоени, както желаете, за да присвоите на тези потребители избраната от вас роля.
4. Кликнете върху **Запазване**.

Управление на потребителски профили

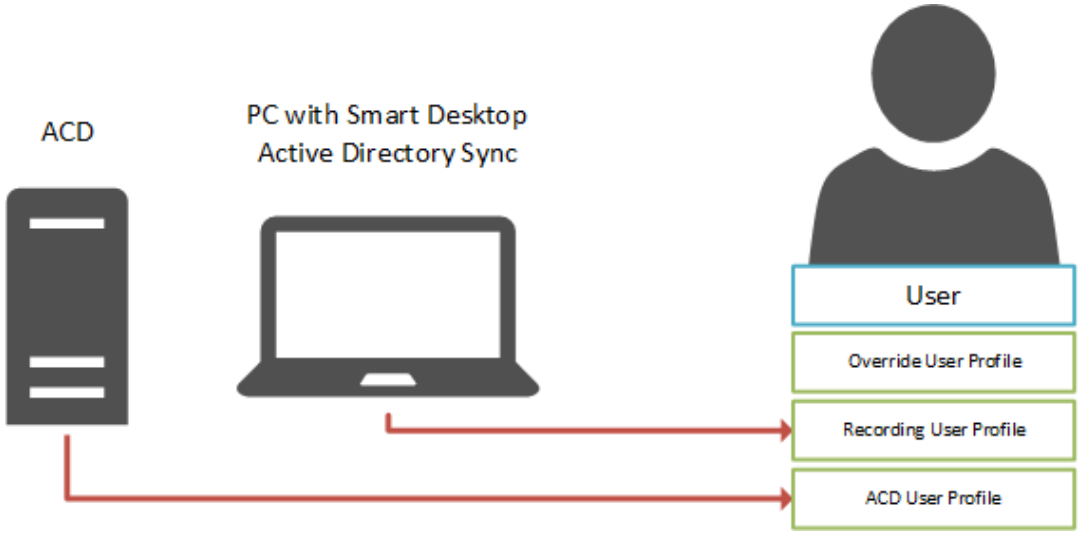
Потребителските профили съдържат няколко полета (включително собствено име, фамилия и външен идентификатор), които обобщават самоличността на потребителя във външни източници като ACD, компютър със смарт работен плот или Active Directory. Когато потребител Webex WFO се добави от външен източник, Webex WFO избира стойности от тези полета и прехвърля тази самоличност на новия потребител Webex WFO.

Има три категории потребителски профили:

- ACD потребителски профили
- Записване на потребителски профили
- Отмяна на потребителски профили

Един потребител Webex WFO може да има и трите потребителски профила наведнъж. Потребителят обаче не може да има повече от един потребителски профил ACD, дори ако потребителят е обединен с друг потребител, който има потребителски профил ACD (вижте Обединяване на потребители).

Потребителските профили имат "предимство". Тяхната важност е класирана в таблицата на потребителския профил от най-високата (отгоре) до най-ниската (долу). Когато потребител има повече от един потребителски профил и тези потребителски профили съдържат противоречащи си стойности в едно и също поле, този приоритет определя кои стойности Webex WFO избира, за да идентифицира този потребител в Webex WFO (вижте примера за потребителски профили).



ACD потребителски профили

Потребителите, които са добавени чрез синхронизиране с ACD, имат потребителски профили ACD. Потребителският профил ACD обобщава самоличността на потребителя в ACD и прехвърля тази самоличност на свързания потребител Webex WFO.

Когато се правят промени на потребител в ACD, стойностите в потребителския профил ACD на свързания потребител Webex WFO се актуализират следващия път, когато се извърши синхронизиране. Тези промени се прехвърлят и на потребителя Webex WFO, освен ако потребителят Webex WFO няма друг потребителски профил (Запис или Отмяна), който има по-висок приоритет и съдържа противоречащи си стойности в едно или повече полета.

Webex WFO създава отделен потребителски профил ACD за всеки ACD, от който импортира потребители. Той разграничава множество потребителски профили ACD, като добавя името на ACD (както е въведено на страницата ACD Конфигурация) към източника на потребителския профил.

ПРИМЕР

Webex WFO импортира потребители от Amazon Connect ACD, който се казва "Amazon", и Cisco Webex Contact Center ACD, който се казва "Cisco". Това води до два потребителски профила, които имат следните източници:

- ACD - Cisco
- ACD - Амазонка

Потребителски профил ACD може да има по-висок или по-нисък приоритет от друг потребителски профил ACD или потребителски профил за запис. Този приоритет може да бъде променен в таблицата Приоритет на потребителския профил на страницата Глобални настройки (вижте Конфигуриране на глобални настройки). ACD потребителските профили не могат да имат по-висок приоритет от потребителските профили за отмяна на потребителите.

Записване на потребителски профили

Потребителският профил на запис обобщава самоличността на потребителя в Active Directory и прехвърля тази самоличност на свързания потребител Webex WFO.

Записващите потребителски профили се добавят в следните ситуации:

- Нов потребител се добавя чрез влизане в компютър със смарт работен плот
- Съществуващ потребител се синхронизира с Active Directory
- Нов или съществуващ потребител получава данни за вход в Windows

Потребителският профил на запис може да има по-висок или по-нисък приоритет от потребителски профил ACD. Този приоритет може да бъде променен в таблицата Приоритет на потребителския профил на страницата Глобални настройки (вижте Конфигуриране на глобални настройки). Записването на потребителски профили не може да има по-висок приоритет от Отмяна на потребителски профили.

Отмяна на потребителски профили

Потребителският профил за отмяна запазва всички промени, които правите на потребители, чиито самоличности са създадени от потребителски профили ACD или Запис, като гарантира, че стойностите, които въвеждате в Webex WFO, заместват (или "отменят") тези, импортирани от ACD, компютър със смарт работен плот или Active Directory.

Потребителят има потребителски профил за отмяна след възникване на някое от следните неща:

- Потребителят вече има потребителски профил за запис или ACD и вие редактирате една от стойностите, получени от един от тези потребителски профили.

  > ЗАБЕЛЕЖКА : Не можете да редактирате собственото или фамилното име на потребител, който е синхронизиран с ACD. Ако ACD синхронизира връзката между потребители и екипи, не можете да редактирате и екипа.

- Обединявате потребител, който сте създали ръчно в Webex WFO, с потребител, който има потребителски профил за запис или ACD.

  > ЗАБЕЛЕЖКА Webex WFO премахва всички съществуващи заместващи потребителски профили както от основния, така и от вторичния потребител, преди да бъдат обединени. За повече информация относно сливането на потребители,
  > вижте Обединяване на потребители .

- Актуализирате съществуващ потребител чрез импортиране на потребител.

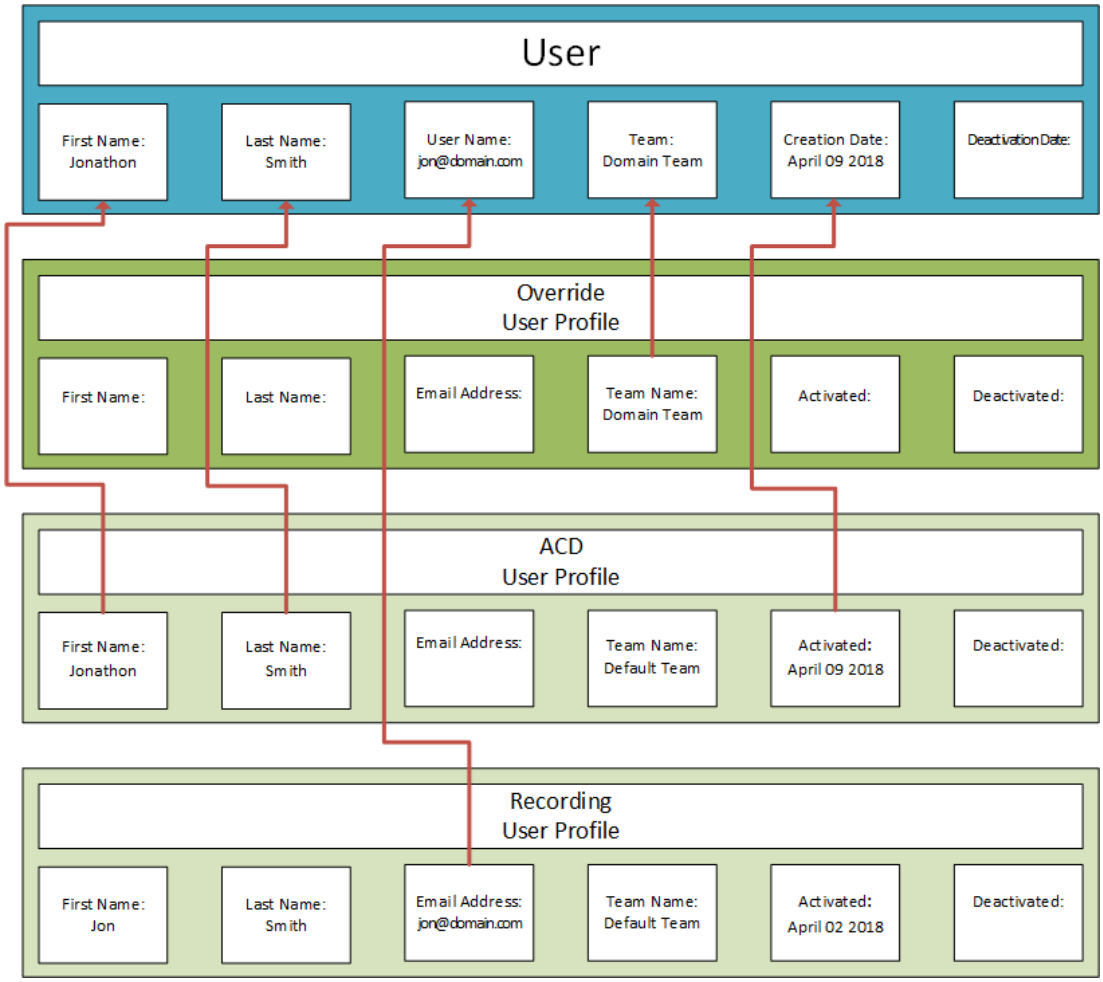
Потребителят не може да има само потребителски профил за отмяна.

Отмяната на потребителските профили има най-висок приоритет по подразбиране. Не можете да намалите този приоритет. Ако искате да идентифицирате потребител със стойностите, съхранени в потребителски профил ACD или Запис, вместо със стойностите, съхранени в профил за използване на отмяна, трябва ръчно да изтриете потребителския профил на този потребител.

Пример за потребителски профили

Следното изображение показва как се създава самоличността на потребител Webex WFO от стойностите, съдържащи се в три потребителски профила. Потребителските профили се класират според техния приоритет, както са в таблицата "Потребителски профили": от най-висок (Отмяна) до най-нисък (Запис). За да създаде самоличността на потребителя Webex WFO, Webex WFO избира първата непразна стойност за всяко поле от профила с най-висок приоритет.

ЗАБЕЛЕЖКА Приоритетът на потребителските профили не влияе върху това коя стойност е избрана от полето Външен потребителски идентификатор, дори ако потребителят има както потребителски профил за запис, така и потребителски профил ACD. Webex WFO съпоставя ИД на външния потребител от потребителския профил за запис с потребителското име за вход в Windows на потребителя и съпоставя ИД на външния потребител от потребителския профил ACD с идентификатора ACD на потребителя.



Ако искате да промените приоритета на потребителските профили ACD и Запис, можете да ги пренаредите в таблицата Приоритет на потребителския профил на страницата Глобални настройки (вижте Конфигуриране на глобални настройки).

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Пренареждането на приоритета на потребителските профили засяга всеки потребител, който има тези потребителски профили. Задайте приоритета на потребителските профили веднъж, когато за първи път конфигурирате Webex WFO.

Описания на полетата

Следните полета се появяват в таблицата Потребителски профили. Всички полета са само за четене.

ЗАБЕЛЕЖКА Стойностите, съдържащи се в потребителски профил ACD, зависят от ACD. Не всички потребителски профили ACD съдържат стойности за всички полета.

Поле	Описание
Собствено име	ACD и Запис – Първото име на потребителя във външния източник. Отмяна – Първото име на потребител, който е създаден в Webex WFO, а не е добавен от външен източник.
фамилно име	ACD и Запис – Фамилното име на потребителя във външния източник. Отмяна – фамилното име на потребител, който е създаден в Webex WFO, а не е добавен от външен източник.
Имейл адрес	ACD и запис – имейл адресът на потребителя във външния източник. Отмяна – имейл адресът, който е въведен и записан за потребителя на страницата "Потребители".
Име на екип	ACD – В ACD, които синхронизират връзката между потребители и екипи, екип на потребителя в ACD. В ACD, които не синхронизират връзката между потребители и екипи, екипът по подразбиране. Запис – екипът по подразбиране. Отмяна – името на екипа, който е избран и записан за потребителя на страницата Потребители.
Активизирам	ACD и запис – Датата, на която потребителят е добавен към Webex WFO от външния източник. Отмяна – Датата, на която потребител, създаден в Webex WFO, а не добавен от външен източник, е бил активиран.
Деактивира	ACD и Запис – Датата, на която потребителят е бил деактивиран или изтрит през външният източник. Отмяна – Датата, на която потребителят е бил деактивиран в
Webex WFO. Външен потребителски идентификатор	ACD – Уникалният идентификатор на потребителя в ACD. Запис – идентификационните данни за вход на потребителя в Windows. Отмяна – ИД ACD на потребител, който е създаден в Webex WFO, а не

Поле	Описание
	добавен от външен източник.
Източник	Произходът на потребителския профил: ACD, Запис или Отмяна.

Обединяване на потребители

Можете да обединявате потребители, когато искате да направите следното:

- Свържете потребители с данни за вход от компютър към потребители, създадени от ACD или създадени ръчно в Webex WFO
- Свържете потребители, създадени ръчно в Webex WFO, към потребители, създадени от ACD
- Свързване на потребители, синхронизирани с ACD, които са били изтрити или деактивирани, с потребители, синхронизирани с ACD, които наскоро са добавени

Във всеки случай след сливането единият от потребителите ще остане активен, а другият ще бъде неактивен.

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Ако компютърът има инсталиран Webex WFO Smart Desktop, в Webex WFO се създава съответен потребител с ролята на агент, когато някой влезе в този компютър, ако все още не го е направил
съществуват в Webex WFO. Това се прави, за да могат потребителите да бъдат записвани без допълнителна конфигурация. Ако обаче тези потребители ще бъдат синхронизирани, най-добре е да ги синхронизирате и конфигурирате с техния акаунт ACD, така че да не се изисква сливане по-късно.

Предпоставки

- Имате разрешения за администриране на наемателя и администриране на организацията

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобална конфигурация > потребители > обединяване на потребители

Процедури

Webex WFO поддържа следните видове сливания:

- Обединяване на един активен потребител, синхронизиран с ACD, с друг активен потребител, който не е синхронизиран с ACD, в един потребител
- Обединяване на един активен потребител, синхронизиран с ACD, с друг деактивиран потребител, синхронизиран с ACD, в един потребител
- Обединяване на много активни, индивидуални потребители, синхронизирани с ACD, всеки със свързан активен потребител, който не е синхронизиран с ACD, едновременно

Обединяване на двама потребители

Ако и двамата потребители са активни, единият не *трябва* да бъде синхронизиран от ACD. Можете да обедините двама потребители, синхронизирани с ACD, ако единият е активен, а другият е деактивиран.

1. Изберете **Обединяване на дублиращи се потребители в един потребител**.
2. В полето **Основен потребител** щракнете върху иконата на лице и изберете потребителя, който да остане активен.
3. В полето **Дублиран потребител** щракнете върху иконата на лице и изберете дублиращия се потребител, който да се слее с основния потребител.
4. Кликнете върху **Запазване**. Отваря се диалогов прозорец за потвърждение.
5. Кликнете върху **Да**.

Обединяване на множество дублиращи се потребители

И двата набора потребители трябва да са активни. Един набор от потребители не *трябва* да се синхронизира от ACD.

1. Изберете **Обединяване на няколко дублиращи се потребители наведнъж**. Webex WFO търси възможни съвпадения въз основа на име и фамилия. Резултатите се показват в таблицата. Стрелката сочи към основния потребител, който ще остане активен след обединяването. Името на този потребител също е изписано с удебелен шрифт.
2. (По избор) За да премахнете набор от дубликати от обединяването, изчистете отметката от квадратчето до името.
3. (По избор) За да промените кой потребител е основният потребител, щракнете върху стрелката. Стрелката променя посоките и името на другия потребител вече се показва с удебелен шрифт.
4. Кликнете върху **Запазване**. Отваря се диалогов прозорец за потвърждение.
5. Кликнете върху **Да**.

Обединяване на двама потребители, синхронизирани с ACD

Можете да обедините двама потребители, синхронизирани с ACD, само ако първо направите едно от следните неща:

- Деактивирайте дублиращия се потребител на страницата Потребители (Управление на приложения > Глобална > Потребителска конфигурация > потребители)
- Изтрийте дублиращия се потребител в ACD

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Изтрийте дублиращите се потребители в ACD, вместо да ги деактивирате на страницата Потребители. Деактивирането на потребителите не ги изтрива в ACD. Ако обедините дублиращ се потребител, който вие
са деактивирани в Webex WFO, но не са изтрити в ACD, този потребител ще се появи отново в Webex WFO следващия път, когато ACD се синхронизира с Webex WFO.

Ако и основният, и дублиращият се потребител са активни и синхронизирани от ACD, Webex WFO показва съобщение за грешка и предотвратява обединяването.

1. Изберете **Обединяване на дублиращи се потребители в един потребител**.
2. В полето **Основен потребител** щракнете върху иконата на лице и изберете потребителя, който да остане активен.
3. Изберете **Показване на неактивни потребители**.
4. В полето **Дублиран потребител** щракнете върху иконата на лице и изберете дублиращия се потребител, който да се слее с основния потребител.
5. Кликнете върху **Запазване**. Отваря се диалогов прозорец за потвърждение.
6. Кликнете върху **Да**.

Как работи обединяването на потребители

Следващите раздели описват какво се случва с потребителската информация и потребителските данни, когато обединявате потребители.

Информация за потребителя

Ако избраните от вас потребители имат противоречива потребителска информация, информацията за дублиращия се потребител презаписва и изтрива информацията за основния потребител, с изключение на ИД ACD. Цялата информация, с изключение на ACD ID, се премахва от дублиращия се потребител, който също се деактивира.

> **ЗАБЕЛЕЖКА** Ако и основният, и дублиращият се потребител са синхронизирани с ACD, и двамата потребители запазват първоначалните си идентификатори ACD. Идентификаторът ACD на основния потребител не се презаписва и изтрива, а дубликатът идентификаторът ACD на потребителя не се премахва.

Таблицата по-долу описва какво се случва с основната и дублиращата се информация на потребителите, когато се обединят.

Информация за потребителя	Основен потребител Преди сливане	Дублиран потребител Преди сливане	Основен потребител след Обединяване (активно)	Дублиращ се потребител след сливане (Неактивен)
Собствено име	Боб	Робърт	Робърт	—
фамилно име	S	Ковач	Ковач	—
Екип	Екип А	Отбор Б	Отбор Б	—
(Само за потребители, синхронизирани с ACD) ACD ИД	5000	5001	5000	5001

Потребителски данни

Когато обединявате потребители, данните на дублирания потребител или презаписват и изтриват данните на основния потребител, или се комбинират с данните на основния потребител.

Промяната, която се случва, зависи от това дали данните са от QM или WFM:

- QM – Всичко, с изключение на асоциациите на устройствата на основния потребител, се комбинира с данните на дублиращия се потребител. Асоциациите на устройства на дублирания потребител презаписват и изтриват асоциациите на устройствата на основния потребител.
- WFM – Всичко, с изключение на потребителските заявки, сигнали, изгледи, оферти за график и сделки с график на основния потребител, се презаписва и изтрива от данните на дублиращия се потребител. Потребителските заявки, сигнали, изгледи, оферти за график и график на сделки на основния потребител се комбинират с данните на дублиращия се потребител.

Следващият пример илюстрира какво се случва, когато данните QM на дублирания потребител се обединят с данните QM на основния потребител.

QM Потребителски данни	**Основен потребител** **Преди сливане**	**Дублиран потребител** **Преди сливане**	**Основен потребител след** **Обединяване (активно)**	**Дублиращ се потребител** **след сливане (Неактивен)**
Записи на разговори	Основен потребител записи на разговори	Дублиращи се потребителски записи на разговори	Основен потребител и дублиран Обаждане на потребителя Записи	—
Формуляри за оценка	Основен потребител формуляри за оценка	Дублиращи се потребителски формуляри за оценка	Основен потребител и дублиран Оценка на потребителя Форми	—
Устройство Асоциации	Основен потребител устройство Асоциации	Дублиращи се потребителски устройство Асоциации	Дублиращи се потребителски устройство Асоциации	—

Следващият пример илюстрира какво се случва, когато данните WFM на дублиращия се потребител се обединят с данните WFM на основния потребител.

WFM Потребителски данни	Основен потребител Преди сливане	Дублиран потребител Преди сливане	Основен потребител след Обединяване (активно)	Дублиращ се потребител след сливане (Неактивен)
Работни смени	Работни смени на основния потребител	Дублирайте работните смени на потребителя	Дублирайте работните смени на потребителя	—
Съпоставяне на умения	Съпоставяне на уменията на основния потребител	Дублирайте съпоставянето на уменията на потребителя	Дублирайте съпоставянето на уменията на потребителя	—
Предупреждения	Сигнали на основния потребител	Дублиране на потребителски сигнали	Сигнали на основния потребител и дублиращи се сигнали на потребителите	—

ЗАБЕЛЕЖКА Ако дублиращият се потребител е конфигуриран в джаджата за придържане в реално време, промените в състоянието на агента спират да се актуализират в джаджата след сливането. Трябва да замените дублиращия се потребител с основния потребител, за да видите актуализираните състояния на агента в джаджата за този потребител. (Виж Налични джаджи WFM За повече информация относно джаджата.)

ВАЖНО Data Explorer не поддържа обединяване на потребители. Не препоръчваме да обединявате потребители, които отговарят за създаването на отчети и табла в Data Explorer. Ако обедините потребител, който притежава отчети или табла в Data Explorer с потребител, който не го прави, Webex WFO не прехвърля собствеността върху отчетите или таблата от деактивирания потребител към активния потребител.

Отмяна на потребителски профили

Webex WFO премахва всички съществуващи потребителски профили за заместване както от основния, така и от вторичния потребител, преди да бъдат обединени.

Свързани теми

▪

- Импортиране и експортиране на потребители
- Конфигуриране на ACD

Управление на хотелски потребители

Хотелският потребител е общ профил, който се присвоява на устройство (вижте Свързване на телефони с агенти, групи за запис и типове записи), в случай че никой потребител не влезе. Ако решите да не присвоявате устройство на конкретен агент, можете да го присвоите на хотелски потребител.

Поле	Описание
Изберете потребител потребител, който искате	("Само редактиране или изтриване на съществуващ потребител") Хотелският за редактиране.
Собствено име	Първото име на хотелския потребител.
фамилно име	Фамилното име на хотелския потребител.
Потребителско име:	Имейл адресът на потребителя. Това става Webex WFO на потребителя потребителско име и се използва за влизане.
Вход в Windows	Идентификационните данни за вход на потребителя в Windows. В Active Directory среда, това е потребителското име Active Directory на потребителя.
Състояние на акаунта това поле, за да	Състоянието на акаунта на потребителя (заключен или отключен). Използвайте Промяна на състоянието на акаунта на потребителя, ако акаунтът е заключен поради неуспешни опити за влизане.
Екип	Екипът за хотелския потребител.

Управление на роли и разрешения

Ролята е колекция от разрешения.

Разрешението контролира страниците и действията, които са достъпни за потребител, на когото е присвоена роля. Например, ако на потребителя е присвоена ролята на супервайзор и ролята на супервайзор включва разрешението Създаване на контакт, тогава този потребител може да създава контакти. На потребителите могат да бъдат присвоени една или няколко роли и в резултат на това да имат достъп до всички функции, свързани с тези роли и разрешения.

Webex WFO включва три роли по подразбиране: администратор, агент и супервайзор. Не можете да изтриете роли по подразбиране, но можете да ги преименувате и да промените незадължителните разрешения, свързани с тях.

ЗАБЕЛЕЖКА За ролите по подразбиране са необходими някои разрешения. Те не могат да бъдат променени.

Предпоставка

- Имате разрешение за администриране на роли

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобални > потребителски конфигурации > роли

Webex WFO лицензиране

Лицензът определя кои роли имат право да използват специфична функционалност Webex WFO. Например, ако лицензът за достъп е присвоен на ролята на супервайзор, тогава надзорниците могат да наблюдават и оценяват агентите.

> ЗАБЕЛЕЖКА Всички роли трябва да бъдат свързани с един или повече типове лицензи.

За всеки продукт, роля и тип лиценз са налични определен брой места или потребителски лицензи. Всеки активен потребител Webex WFO е свързан с един или повече лицензи и всеки активен потребител може да има една или повече роли. Лицензионните места се броят според броя на активните потребители, посочени с тази лицензирана роля.

> ЗАБЕЛЕЖКА Започвайки с Webex WFO версия 10.0, всички клиенти трябва да имат определен брой места и лицензи за всеки активен потребител.

Налични са следните типове лицензи въз основа на ролята на потребителя:

- Лиценз за данни
- Лиценз за достъп
- Лиценз за администриране
- Лиценз за използване
- Лиценз за Bot Analytics
- Лицензи за Insights

Вижте Как работят лицензите за повече информация относно лицензирането.

Процедури

Създаване на нова роля

1. Щракнете върху **Създаване на нова роля**.
2. Въведете името на ролята.

3. Кликнете върху **Запазване**.

Новите роли, които създавате, се добавят към списъка с роли.

Промяна на името на роля

1. Изберете роля от таблицата **Роли** и след това щракнете върху **Редактиране** (иконата на молив).
2. Въведете новото име на ролята.
3. Кликнете върху **Запазване**.

Изтриване на роля

- Изберете роля от таблицата Роли и след това щракнете върху **Изтриване** (иконата X).

  ЗАБЕЛЕЖКА : Ролите по подразбиране не могат да бъдат изтрити.

Свързване на роля с тип лиценз

- В таблицата Лицензи поставете или изчистете отметката от квадратчето за всеки тип лиценз под колоната за конкретна роля, която искате да свържете с този тип лиценз.

  ЗАБЕЛЕЖКА Полетата **"Използвани** " и **"Налични** " показват броя на местата, които сте използвали, и общия брой места, на които имате право.

  ЗАБЕЛЕЖКА Ако вашата организация има лиценз за обобщение на взаимодействието, **в тази таблица се появява обобщение** на взаимодействието. Не е необходимо да присвоявате този лиценз на роли, за да използвате резюме на взаимодействието.

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Всеки път, когато добавяте или премахвате лиценз от роля, проверявайте дали всички разрешения, присвоени на тази роля, са правилни.

Редактиране на разрешенията за роля

- В таблицата Разрешения поставете отметка (присвояване) или изчистване (отмяна на присвояване) на квадратчето за всяко разрешение под колоната за конкретна роля.

Ако изберете разрешение, което изисква други разрешения, необходимите разрешения се избират автоматично.

Разрешения

Таблицата с разрешения ви позволява да присвоявате конкретни разрешения на роли по подразбиране и персонализирани.

Таблицата Разрешения разделя разрешенията по категории. Заглавията по-долу съответстват на категориите на таблицата с разрешения.

Управление на приложенията

Разрешение	Подробности	
Администриране QM комбинира с	Описание	Позволява ви да управлявате QM приложения. Когато се Разрешение за редактиране на QM Изгледи, ви позволява да присвоявате изгледи QM на потребители на страницата Потребители и да импортирате потребители, на които са присвоени изгледи QM.
	Page Access	Управление на приложения > потребителска конфигурация > изгледи Управление на приложения > QM Конфигурация > глобални настройки Управление на приложения > QM Контактни потоци > задържане
	Лицензи	Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	За достъп до страницата "Потребители" се нуждаете и от разрешението Adadmin Org. Структуриране или администриране на агенти WFM. За да работите със страницата Изгледи, се нуждаете и от разрешението Редактиране на изгледи QM или Редактиране на изгледи WFM.
Мониторинг на агенти	Описание	Позволява ви да наблюдавате екрана и/или аудиото на активен агент, както и да събирате регистрационни файлове на агента.
	Достъп до страница	Управление на приложения > мониторинг > мониторинг на агенти
	Лицензи	Webex WFO Достъп, мониторинг
	Свързани разрешения и бележки	За да наблюдавате агентите в реално време, се нуждаете и от разрешението за аудио наблюдение на живо (за аудио наблюдение) и/или разрешението за наблюдение на екрана на реално време (за наблюдение на екрана).

Разрешен	Подро	
Администриране WFM	Описание	Позволява ви да управлявате WFM приложения.
	Достъп до страница	Управление на приложения > потребителска конфигурация > изгледи Управление на приложения > опашки за услуги Управление на приложения > прогнози Управление на приложения > конфигурация на график Управление на приложения > управление на графици Управление на приложения > динамично планиране Управление на приложения > дейности Управление на приложения > исторически данни Управление на приложения > WFM Управление на приложения за конфигурация > планиране на ваканции, Управление на приложения > Стратегическо планиране и планиране > Управление на графици
	Лицензи	Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
Администриране WFM Работни потоци	Описание	Позволява ви достъп до страницата Работни потоци и предоставя корпоративен изглед само за тази страница, така че администраторите, които обикновено нямат корпоративен изглед, да могат да администрират работни потоци WFM.
	Достъп до страница	Управление на приложения > потребителска конфигурация > дейности > работни процеси
	Лицензи	Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	

Това разрешение е независимо от разрешението Adadmin	WFM, но трябва да зададете това разрешение заедно с Adadmin WFM или Adadmin Schedules

Разрешение	Подробности	
		разрешение.
Администриране на роли	Описание	Позволява ви да създавате роли и да променяте разрешенията, свързани с тези роли.
	Достъп до страница	Управление на приложения > потребителска конфигурация > роли
	Лицензи	Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	—
Ръководя Клиент	Описание	Позволява ви да изпълнявате административни задачи за
	Достъп до страница	Управление на приложения > потребителска конфигурация > обединяване на потребители Управление > администриране на приложения > глобални настройки Управление на приложения > администриране > изтегляния Управление на приложения > администриране > ключови показатели за ефективност (KPI) Управление на приложения > конфигурация на системата > конфигурация на сървър за данни Управление на приложения > системна конфигурация > външно съхранение Конфигуриране на управление на приложения > анализ > анализ
	Лицензи	—
	Свързани разрешения и бележки	За достъп до страницата "Конфигурация" на Google Анализ се нуждаете и от разрешението за администриране на анализ.
Администриране на организацията.	Описание	Позволява ви да управлявате групите, екипите и потребителите, които са

Структура		в рамките на вашия обхват.
	Достъп до страница	Управление на приложения > потребителска конфигурация > групи Управление на приложения > потребителска конфигурация > Teams Управление на приложения > потребителска конфигурация > потребители Управление на приложения > потребителска конфигурация > обединяване на потребители
	Лицензи	Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	Трябва да имате няколко допълнителни разрешения, за да предприемете следните действия на страницата "Потребители": ▪ За да присвоявате роли, трябва да имате разрешение Присвояване на потребителски роли. Ако нямате разрешение за присвояване на потребителски роли и създадете нов потребител, Webex WFO автоматично дава на новия потребител ролята на агент по подразбиране. Само потребители с разрешение за присвояване на потребителски роли могат да променят това присвояване. ▪ За да зададете WFM изгледи на страницата Потребители, трябва да имате разрешение Редактиране на изгледи WFM ▪ За да импортирате потребители, трябва да имате и разрешение за присвояване на потребителски роли. Ако файлът за импортиране съдържа някакви стойности в колоната Изгледи, трябва да имате разрешение Редактиране WFM Изгледи. ▪ За да присвоите роли на няколко потребители, трябва да имате разрешение за присвояване на потребителски роли
Получаване на бизнес		известия

О

Разрешения	Подраздел	Описание
		ява ви да се абонирате за бизнес известия. Тези известия се отнасят до ежедневните операции в контактен център.
	Достъп до страница	(Само за бизнес известия) Управление на приложения > мониторинг > известия
	Лицензи	Записване на съответствието, управление на качеството, работна сила

Разрешен	Подро	
		Управление, Анализи, Анализ на работния плот, Мониторинг, Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	Вижте Конфигуриране на известия за пълен списък с бизнес известия.
Получаване на известия за поддръжка	Описание	Позволява ви да конфигурирате как да се изпращат известията за поддръжка за целите на отстраняване на неизправности.
	Достъп до страница	(Само известия за поддръжка) Управление на приложения > мониторинг > известия
	Лицензи	Административен лиценз: Системен администратор
	Свързани разрешения и бележки	—
Вижте API Документация	Описание	Позволява ви да видите документацията API.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	—
Администриране на конфигурация ACD	Описание	Позволява ви да настроите връзка между Webex WFO и ACD.
	Достъп до страница	Управление на приложения > конфигурация на системата > ACD Конфигурация
	Лицензи	—

Разрешен	Подро	
	Свързани Разрешения и бележки	—
Администриране на списък за разпространение	Описание	Позволява ви да управлявате списъци за разпространение.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Административен лиценз: Системен администратор
	Свързани Разрешения и бележки	—
Преглед на одиторската информация	Описание	Позволява ви да видите състоянието на сървъра и известията.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	—
	Свързани Разрешения и бележки	—
Групов импорт	Описание	Позволява ви да импортирате данни с помощта на различните API за импортиране.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	Вижте *справочното ръководство Webex WFO API* за повече подробности.
Администриране на правила за пароли	Описание	Позволява ви да управлявате настройките на правилата за пароли и да отключвате потребителски акаунти.
	Достъп до страница	Управление на приложения > администриране > парола

Разрешен	Подро	
	Политика	
	Лицензи	—
	Свързани Разрешения и бележки	—
Преглед на мониторинга на работния плот	Описание	Позволява ви да видите страницата за наблюдение на работния плот.
	Достъп до страница	Управление на приложения > мониторинг > мониторинг на работния плот
	Лицензи	Мониторинг, Настолни анализи, Анализи
	Свързани Разрешения и бележки	—
Администрира не на ключове за криптиране	Описание	Позволява ви да генерирате нови ключове за криптиране на файлове за съхранение.
	Достъп до страница	Управление > администриране на приложения > лицензи за глобални настройки
	Свързани Разрешения и бележки	—

Разрешен	Подро	
Администриране на Active Directory Удостоверяване	Описание	Позволява ви да създавате и редактирате Active Directory връзки.
	Достъп до страница	Управление на приложения > Active Directory
	Лицензи за конфигурация	
	Свързани Разрешения и бележки	—
Администриране на геймификация	Описание	Позволява ви да управлявате геймификацията за агенти.
	Достъп до страница	Лицензи за управление на приложения >
	управление на производителността	Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
Преглед на геймификацията	Описание	Позволява ви да преглеждате геймификацията.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
Достъп до мобилно устройство	Описание	Позволява ви да активирате достъп до ограничена мобилна версия на уебсайта Webex WFO. Това разрешение не засяга мобилното приложение (вижте Достъп до мобилното приложение).
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Запис на разговори, управление на качеството, управление на работната сила, анализ на настолни компютри, анализи, Webex WFO

Разрешен	**Подро**

Разрешен	Подро	
		Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
Преглед/актуализиране на хотелските потребители	Описание	Позволява ви да преглеждате, редактирате и създавате хотелски потребители
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
Преглед на подробности за оценителя	Описание	Позволява ви да видите следните подробности за оценителя на контакта: ▪ Собствено име на оценителя ▪ Фамилно име на оценителя ▪ Дата на оценка ▪ Оценка, одобрена от
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
Присвояване на потребителски роли	Описание	Позволява ви да присвоявате начални страници на потребителски роли на страницата за управление на целева страница. Позволява ви да присвоявате роли на потребителите на страницата Потребители по някой от следните начини:

Разрешен	Подро	
		▪ Редактиране на съществуващ потребител ▪ Създаване на нов потребител ▪ Присвояване на роли на множество потребители ▪ Импортиране на потребители БЕЛЕЖКА Ако файлът за импортиране съдържа някакви стойности в колоната Изгледи, трябва да имате разрешение Редактиране WFM Изгледи. Ако файлът за импортиране съдържа някакви стойности в колоната QM Изгледи, трябва да имате поне един от следните набори от разрешения: ▪ Администриране на QM *and* Edit QM Views ▪ Администриране на структурата на организацията
	Достъп до страница	—
		Управление на приложения > потребителска конфигурация > целева страница
	Лицензи	—
	Свързани разрешения и бележки	За достъп до страницата "Потребители" трябва да имате разрешение Adadmin Org. Structure
Редактиране на WFM Изгледи	Описание	Позволява ви да създавате и редактирате изгледи на WFM на страницата Изгледи. Позволява ви да зададете WFM изгледи на потребители на страницата Потребители по някой от следните начини: ▪ Редактиране на съществуващ потребител ▪ Създаване на нов потребител ▪ Импортиране на потребители
	Достъп до страница	Управление на приложения > изгледи на потребителска конфигурация >

Разрешен	**Подро**

Разрешен	Подро	
	Лицензи	—
	Свързани разрешения и бележки	За достъп до страницата "Потребители" трябва да имате разрешение Adadmin Org. Structure За да импортирате потребители, трябва да имате разрешение за присвояване на потребителски роли. Ако файлът за импортиране съдържа някакви стойности в колоната Изгледи, трябва да имате разрешение Редактиране WFM Изгледи. За да видите страницата Изгледи и да изберете изглед WFM за редактиране, трябва да имате разрешение Администриране WFM.
Редактиране на QM изгледи	Описание	Позволява ви да създавате и редактирате изгледи на QM на страницата Изгледи. Когато в комбинация с разрешението Администриране QM ви позволява да присвоявате изгледи на потребители на страницата Потребители и да импортирате потребители, на които са присвоени изгледи QM.
	Достъп до страница	Управление на приложения > изгледи на потребителска конфигурация >
	Лицензи	—
	Свързани разрешения и бележки	За да видите страницата Изгледи, трябва да имате и разрешение Администриране QM. За да импортирате потребители, трябва да имате разрешение за присвояване на потребителски роли.
Достъп до мобилно приложение	Описание	Позволява ви да влезете и да използвате мобилното приложение Webex WFO. Това разрешение не засяга мобилната версия на уебсайта Webex WFO (вижте Достъп до мобилно устройство).
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: записване на съответствието, управление на качеството, управление на работната сила

и	анализ	Webex WFO Достъп

Разрешен	Подро

Разрешен	Подро	
		Административен лиценз: Администратор на клиент
	Свързани Разрешения и бележки	—
Администриране на WFM агенти	Описание	Позволява ви да редактирате атрибутите за планиране на WFM агент на страницата Потребители, ако даден потребител е разрешен за планиране и не е неактивен. Атрибутите, които можете да редактирате, са: ▪ Планиране на часова зона ▪ Старшинството ▪ Основна опашка за услуги ▪ Профил на работното състояние ▪ Съпоставяне на уменията ▪ Стандартна ротация на работни смени ▪ Копиране на ротации на работни смени ▪ Други работни смени ▪ Присвоени изключения ▪ Ваканционни часове ▪ Профил на пускане на график ▪ Максимален брой групи персонал Това разрешение също така ви позволява да преглеждате атрибути, които засягат всички потребители и атрибути QM потребители.
	Достъп до страница потребители	Управление на приложения > потребителска конфигурация >
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на работната сила Webex WFO Достъп
	Свързани	Това разрешение не е автоматично активирано в нито един от

Разрешение	Подробности	
	Разрешения и бележки	роли по подразбиране. Ако дадена роля включва разрешението за администриране на организационна структура, не е необходимо да разрешавате това разрешение, тъй като разрешението за администриране на организационна структура предоставя пълен достъп до страницата Потребители. Разрешенията, които ви позволяват да редактирате общи, QM или WFM потребителски атрибути (Редактиране на изгледи WFM, Редактиране на изгледи QM, Администриране на правилата за пароли и Администриране на структурата на организацията), заместват това разрешение. Това разрешение не Ви позволява да създавате нов потребител, да избирате или редактирате неактивен потребител, да редактирате или създавате нов потребител на хотел, да управлявате няколко потребители или да импортирате/експортирате потребители.

Информационно табло

Разрешение	Подробности	
Изглед QM Табло за управление	Описание	Позволява ви да преглеждате джаджите QM в таблата за управление на Data Explorer.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	За да видите някои приспособления QM, се нуждаете и от разрешенията Преглед на резултатите от оценката и Преглед на целта за контакт.

Администриране	Описание	Позволява ви да конфигурирате таблата за управление
Разрешения за управление	**Подро**	на Анализ, QM и WFM.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	—

	Свързани разрешения и бележки	Трябва също така да имате разрешения за табло за изглед QM и табло за изглед WFM.
Преглед на таблото за управление WFM	Описание	Позволява ви да преглеждате джаджите WFM в таблата за управление на Data Explorer. Можете също да редактирате разрешението за планиране, необходимо за две джаджи WFM.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на работната сила Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—

Администратор на записи

Разрешение	Подробности	
Преглед на кошчето	Описание	Позволява ви да търсите съдържанието на кошчето от Страница "Взаимодействия" и възстановяване на контактите, така че записите да могат да се възпроизвеждат.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—

Разрешение	Подробности	
Изтриване на контакт	Описание	Позволява ви да изтривате контакти.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение за преглед на кошчето.
Администриране на работния процес	Описание	Позволява ви достъп и конфигуриране на работни потоци за QM
	Достъп до страница	Управление на приложения > QM Конфигуриране > администриране на работни процеси
	Лицензи	Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
Администриране на полета за метаданни	Описание	Позволява ви достъп и конфигуриране на метаданни.
	Достъп до страница	Управление на приложения > QM Configuration > Metadata Manager
	Лицензи	Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—

Ръководя Формуляри за оценка	Описание	Позволява ви да конфигурирате формуляри за оценка.
	Достъп до страница	Управление на приложения > QM Configuration > evaluation Form Manager
	Лицензи	Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	—
Администриране на сайтове за запис	Описание	Позволява ви да изберете сайт за запис за екип, ако потребителят има няколко сайта.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	—
Администриране на целите за контакт	Описание	Позволява ви да преглеждате целите на контактите на страницата Администриране на опашката за контакти.
	Достъп до страница	Управление на приложения > QM Контактни потоци > администриране на опашката за контакти
	Лицензи	Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	За да създадете или редактирате цели за контакти, се нуждаете и от разрешения за създаване на цел за контакт.
Конфигуриране на телефонни групи	Описание	Позволява ви да конфигурирате телефонни групи, групи за сигнализация и групи за запис.

Разрешение	Подробности	
	Достъп до страница	Управление на приложения > QM Конфигурация > телефонни групи
	Лицензи	Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
Конфигуриране на асоциации на устройства	Описание	Позволява ви да конфигурирате устройства във вашия кол център.
	Достъп до страница	Управление на приложения > QM Конфигурация > асоциации на устройства
	Лицензи	Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
AdminReconTasks	Това разрешение в момента не се използва.	

Настолен клиент

Разрешение	Подробности	
Заснемане на анализ на работния плот	Описание	Позволява автоматично улавяне на дейността на агентите на работния плот.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Записване на съответствие, управление на качеството, анализ на настолни компютри, анализ Essential, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Свързани разрешения и бележки	Агентите трябва също да имат разрешение за заснемане на събития на работния плот.

Разрешение	Подробности	
Запис на екрана	Описание	Автоматично записва активността на екрана на работния плот на потребителя.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството Analytics Essential, Analytics Enterprise
	Свързани разрешения и бележки	Агентът трябва също да има разрешение за заснемане на контакти. За да разрешите записа на екрана на работния плот на потребителя, трябва да бъде инсталиран Smart Desktop и трябва също да разрешите едно от следните разрешения: ▪ Запис на глас – Задължително, когато искате автоматично да записвате както глас, така и екран по време на разговор ▪ Начален екран за спиране на записа – Задължително, когато искате потребителят да контролира кога записът на екрана започва и спира с помощта на контролите за запис
Запис на глас	Описание	Автоматично записва аудио. Това разрешение е необходимо за всички архитектури за запис на глас, а не само за тези, които използват Smart Desktop. Без това разрешение аудиото на потребителите няма да бъде записано.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствието, Управление на качеството
	Свързани разрешения и бележки	Агентът трябва също да има разрешение за заснемане на контакти. При архитектури, използващи Smart Desktop, Smart Desktop също трябва да бъде инсталиран на работния плот на потребителя, за да се извършва запис.
Наблюдение на екрана на живо	Описание	Позволява ви да наблюдавате екрана на потребителя на живо. Позволява екраните на агентите да бъдат наблюдавани чрез страницата за наблюдение на агента. Както агентът, така и мониторът трябва да имат това разрешение, за да работи наблюдението на екрана на живо.

Разрешен	Подро	
	Достъп до страница —	
	Лицензи	Лицензи за данни: управление на качеството, мониторинг Webex WFO достъп
	Свързани разрешения и бележки	Мониторите също се нуждаят от разрешение за наблюдение на агенти.
Аудио наблюдение на живо	Описание	Позволява ви да наблюдавате аудио на живо обажданията на потребителя. Позволява аудиото на агентите да бъде наблюдавано чрез страницата за наблюдение на агента. Както агентът, така и мониторът трябва да имат това разрешение, за да работи аудио наблюдението на живо.
	Достъп до страница —	
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	Мониторите също се нуждаят от разрешение за наблюдение на агенти.
Запис при поискване (RTP Сигнализация)	Описание	Активира режима на запис при поискване в Smart Desktop. Този режим позволява на агента да записва само сегментите от повиквания, които са изрично зададени при използване на контроли за запис.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствието и управление на качеството Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения	—

Разрешение	Подробности	
	и бележки	
Заснемане на събития на работния плот	Описание на агентите.	Позволява автоматично да се заснемат събития на работния плот на работните плотове
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Записване на съответствието, управление на качеството, анализ на настолни компютри, анализ Essential, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Свързани разрешения и бележки	Агентите трябва също да имат разрешение за Capture Desktop Analytics.

Записване на контакти

Разрешение	Подробности	
Преглед на контакти	Описание	Позволява ви да търсите всички контакти за запис в рамките на обхвата ви от страницата Взаимодействия.
	Достъп до страница	Взаимодействия
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствието, управление на качеството и анализ Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
Преглед на оценените контакти	Описание	Позволява ви да търсите само контакти, които са били оценени (оценени) от страницата Взаимодействия.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството Webex WFO Достъп

Разрешен	Подро	
	Свързани разрешения и бележки	—
Експортиране на записи	Описание	Позволява ви да експортирате записи от страницата Взаимодействия.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение за преглед на контактите.
Преглед на персонализирани метаданни	Описание	Позволява ви да преглеждате персонализирани метаданни в страницата "Взаимодействия", "Мултимедиен плейър" и на страницата "Опашка за контакти".
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствието и управление на качеството Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	За достъп до страницата "Взаимодействия" и мултимедийния плейър трябва да имате разрешение за преглед на контакти. За да получите достъп до страницата "Опашка за контакти", трябва също да имате разрешение за преглед на целта на контакта.
Редактиране на персонализирани метаданни	Описание	Позволява ви да редактирате персонализирани метаданни в страницата Взаимодействия и медийния плейър.

Разрешен	Подро	
	Достъп до страница	—

Разрешен	Подро	
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствието и управление на качеството Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също така да имате разрешения за преглед на контакти и преглед на персонализирани метаданни.
Етикет Контакт	Описание	Позволява ви да маркирате контакт с помощта на контролите за запис.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствието и управление на качеството Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	За да маркирате контакт с контролите за запис, трябва да се инсталира Smart Desktop.
Създайте контакт	Описание	Позволява ви да създадете контакт без обаждане на страницата Взаимодействия.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствието и управление на качеството Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение за преглед на контактите.
Преглед на данните от Google Анализ за	Описание	Позволява Ви да виждате резултатите на Net Promoter в Анализ

Разрешен	Подро	
Контакти		(NPS) и данни за Eval Predictive Scores (EPS) за контакти във вашия обхват на страницата
		Взаимодействия.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
Преглед на основните записи	Описание	Позволява ви да преглеждате основните записи.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствието и управление на качеството Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
Премахване на етикета Контакт	Описание	Позволява ви да премахнете маркирания контакт.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствието и управление на качеството Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—

Разрешен	Подро	
Марк за обучение	Описание	Позволява ви да маркирате контакт за преглед в обучението.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствието и управление на качеството Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	По подразбиране всички потребители могат да маркират контакт за обучение. Ако не изисквате всички потребители да маркират контакти за обучение, изчистете отметката от това квадратче. Трябва също така да имате разрешения Преглед на контакти и Маркиране на контакти или Премахване на етикети от контакти.
Вижте всички контакти за обучение	Описание	Позволява ви да преглеждате всички контакти, маркирани за обучение в клиента.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение за преглед на контактите.
Експортиране на групови контакти за контакт и	Описание	Позволява ви да експортирате аудио файлове, данни метаданни от страницата "Взаимодействия" по график или ad hoc. Можете да преглеждате и взаимодействате само със собствените си групови експортирани контакти.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: запис на разговори, управление на качеството Webex WFO достъп

Разрешен	Подро	
	Свързани разрешения и бележки	Деактивиран по подразбиране. Сдвоени заедно, разрешенията за експортиране на групови контакти и преглед на експортиране на групови контакти ви позволяват да създавате свои собствени експортирани групови контакти и да преглеждате всички експортирани групови контакти за вашата организация.
Преглед на несъгласувани основни записи	Описание	Позволява ви да видите всички основни записи Безусловно.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: запис на разговори, управление на качеството Webex WFO достъп
	Свързани разрешения и бележки	Деактивиран по подразбиране. Трябва също да имате разрешение за преглед на основните записи.
Преглед на групов експорт на контакти	Описание	Позволява ви да преглеждате груповия експорт на контакти на всички във вашата организация. Не можете да създавате групово експортиране на контакти с това разрешение.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: запис на разговори, управление на качеството Webex WFO достъп
	Свързани разрешения и бележки	Деактивиран по подразбиране. Сдвоени заедно, разрешенията за експортиране на групови контакти и преглед на експортиране на групови контакти ви позволяват да създавате свои собствени експортирани групови контакти и да преглеждате всички експортирани групови контакти за вашата организация.

Разрешен	Подро	
Групово изтриване	Описание	Позволява ви да изтривате групови контакти.
	Достъп до страница	Управление на приложения > QM Контактни потоци > операции за групови контакти
	Лицензи	Лицензи за данни: запис на разговори, управление на качеството
	Свързани разрешения и бележки	За да използвате всички функции на страницата Операции с групови контакти, комбинирайте това разрешение с разрешенията за групово актуализиране и групово актуализиране на метаданни.
Заснемане на контакти	Описание	Позволява импортиране на контакти на агенти от всякакъв тип Webex WFO. Това разрешение е необходимо за всякакъв вид заснемане или запис на контакти.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: запис на разговори, управление на качеството
	Свързани разрешения и бележки	Това разрешение е предпоставка за разрешенията за запис на глас и екран за запис.
Вижте всички контакти за човешки ресурси	Описание	Позволява ви да видите всички контакти, маркирани за HR през наемателя.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение за преглед на контактите.

Разрешен	Подро	
Марк за човешки ресурси	Описание	Позволява ви да маркирате контакт за преглед в HR.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството Webex WFO Достъп ЗАБЕЛЕЖКА Изисква поне един от тези лицензи.
	Свързани разрешения и бележки	Позволява на администраторите да определят кои роли имат способността да маркират контакт за преглед в HR. Ако не изисквате от всички потребители да маркират контакти за HR, изчистете отметката от квадратчето Маркиране за HR. Трябва също да имате разрешение за преглед на контакта.
ПрегледНеОбработенаПричина	Описание	Това разрешение в момента не се използва.
Включете собствен обхват в изгледи QM	Описание	Ако достъпът ви до Webex WFO се управлява от изгледи на собственост QM, това разрешение ви позволява да виждате и възпроизвеждате собствените си контакти, както и всички контакти, които отговарят на критериите QM Изглед. Вижте Управление на изгледите .
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: запис на разговори, управление на качеството
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение за преглед на контактите. По подразбиране това разрешение не се присвоява на никакви роли.
Задържане на групови актуализации	Описание	Позволява ви да актуализирате правилата за съхранение за няколко контакти наведнъж.
	Достъп до страница	Управление на приложения > QM Контактни потоци > операции за групови контакти

Разрешен	Подро

Разрешен	Подро	
	Свързани разрешения и бележки	За да използвате всички функции на страницата Операции с групови контакти, комбинирайте това разрешение с разрешенията за групово изтриване и групово актуализиране на метаданни.
Групово актуализиране на метаданни метаданни, които са	Описание	Позволява ви да актуализирате персонализираните свързани с няколко контакта наведнъж.
	Достъп до страница	Управление на приложения > QM Контактни потоци > операции за групови контакти
	Лицензи	Лицензи за данни: запис на разговори, управление на качеството
	Свързани разрешения и бележки	За да използвате всички функции на страницата Операции с групови контакти, комбинирайте това разрешение с разрешенията за групово изтриване и групово актуализиране.

Записване на оценки на контакти

Разрешение	Подробности	
Създаване на коментар за оценка	Описание	Позволява ви да създавате коментари в прозореца на формуляра за оценка в медийния плейър.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също така да имате разрешения за преглед на контакти и преглед на оценки.
Одобряване на оценка на контакти	Описание	Позволява ви да одобрите оценката за контакт от мултимедийния плейър.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството

Разрешен	Подро	
		Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също така да имате разрешения за преглед на контакти и преглед на оценки.
Оценете контакта	Описание	Позволява ви да оцените контакт в медийния плейър и да прегледайте панела за оценка за контакти без оценка.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също така да имате разрешения за преглед на контакти и преглед на оценки.
Редактиране на коментар за оценка	Описание	Позволява ви да редактирате коментари в прозорец на формуляра за оценка в мултимедийния плейър.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също така да имате разрешения Преглед на контакти, Създаване на коментар за оценка и Преглед на оценки.

Разрешение	Подробности	
Преглед на оценките	Описание	Позволява ви да преглеждате оценките на контактите в медийния плейър.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение за преглед на контактите
Самооценка на контакта	Описание	Позволява ви да оцените собствените си контакти.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също така да имате разрешения за преглед на контакти и оценка на контактите.
Самостоятелно одобряване на оценка на контакта	Описание	Позволява ви да одобрите собствената си оценка на контакта.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също така да имате разрешения за преглед на контакти и преглед на оценки.
Редакт Всяка оценка	Описание	Позволява ви да редактирате оценка, която сте завършили, и да видите следните подробности за оценителя на контакта: ▪ Име на оценителя

- Оценка, одобрена от

Разрешен	Подро

	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—

Запис на калибриране на контакти

Разрешение	Подробности	
Калибрирайте контакта	Описание	Позволява ви да маркирате контакт за калибриране на страницата Взаимодействия и да извършите оценка на калибрирането.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение за преглед на контактите.
Самокалибриращ се контакт	Описание	Позволява ви да калибрирате собствените си контакти.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също така да имате разрешенията за преглед на контакти и калибриране на контакти

Контактни цели

Разрешение	Подробности	
Създайте цел за оценка	Описание	Позволява ви да създавате и задавате задачи за оценка (ad hoc) и цели за контакт.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	За да създадете цели за контакти, се нуждаете и от разрешението за администриране на цели за контакти.
Създаване на цел за калибриране	Описание	Позволява ви да създавате и задавате задачи за калибриране (ad hoc) и цели за контакт.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	За да създадете цели за контакти, се нуждаете и от разрешението за администриране на цели за контакти.
Създаване на цел за преглед	Описание	Позволява ви да създавате и задавате задачи за преглед (ad hoc) и цели за контакт.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	За да създадете цели за контакти, се нуждаете и от разрешението за администриране на цели за контакти.

Разрешен	Подро	
Преглед на целта на контакта	Описание	Позволява ви достъп до опашката за контакти и да видите джаджата Напредък на целта на контакта.
	Достъп до страница	Опашка за контакти Табло за управление > джаджа за напредък на целта за контакт
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	—

Проучване

Разрешение	Подробности	
Ръководя QM Проучвания	Описание	Позволява ви да конфигурирате външни доставчици на проучвания след обаждане.
	Достъп до страница	Управление на приложения > QM Контактни потоци > POST Проучване на обажданията
	Лицензи	Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	—
Преглед на резултатите от проучването	Описание	Позволява ви да преглеждате данните от резултатите от проучването на клиентите в медийния плейър, таблицата с контакти и отчетите.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството Webex WFO Достъп

Свързани	Трябва също да имате разрешение за преглед на контактите.

Разрешение	Подробности	
	Разрешения и бележки	

График

Разрешение	Подробности	
Преглед на графиците	Описание	Позволява на потребителите да преглеждат страниците Моят график и Моята наличност.
	Достъп до страница	Графици и планиране > моите графици и планиране > моята наличност
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на работната сила Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	—
Редактиране на графици	Описание	Позволява на потребителите да преглеждат графиците на агентите и да предприемат следните действия: Insert Активност, Търговски график, Намиране на оптимално време и Оптимизиране на графици. Позволява на потребителите да преглеждат кодовете на причините в чекмеджето за придържане.
	Достъп до страница	Графици и планиране > графици на агенти
	Лицензи	Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение за преглед на графици.
Планиране на графици	Описание	Позволява на потребителя достъп до страницата Планиране (включително страниците Прогноза, Разпределение и График) и да създаде събитие за динамично планиране в

рамките на деня.

Разрешен	Подро	
	Достъп до страница	Графици и планиране > планиране Графици и планиране > динамично планиране в рамките на деня
	Лицензи	Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение за преглед на графици. За да конфигурират елементите на графика (включително работни смени, изключения, категории на свиване, седмици на свиване и сценарии за свиване), потребителите се нуждаят от разрешения за администриране WFM и администриране на графици.
Администриране на графици	Описание	Позволява на планировчиците и анализаторите да редактират графици и да конфигурират елементи на графика.
	Достъп до страница	Управление на приложения > администриране Управление на приложения > конфигурация на системата Управление на приложения > управление на производителността Управление > мониторинг на приложения Управление на приложения > опашки за услуги (с изключение на страницата "Типове опашки за услуги") Управление на приложения > прогнози Управление на приложения > конфигурация на графици Управление на приложения > управление на графици Управление на приложения > динамично планиране Управление на приложения > дейности (с изключение на страниците Типове изключения и работни потоци) Управление на приложения > исторически данни Управление на приложения > конфигурация WFM (с изключение на страниците за глобални настройки, конфигурация на HRMS и задържане; достъп само за четене до страницата за съпоставяния на състоянието на придържане) Управление на приложения > планиране на ваканции (с

и

з

к

л

ю

ч

е

н

и

е на страницата Видове вакансии)

Разрешение	Подробности	
		Управление на приложения > стратегическо планиране и планиране > управление на графици Разрешението за администриране на графици предоставя достъп само за четене до страницата за съпоставяне на състоянието на придържане. Управление на приложения > стратегическо планиране Управление на приложения > планиране на ваканции (с изключение на страницата Типове ваканции) Графици и планиране > управление на редактиране на график
	Лицензи	Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	Това разрешение може да се комбинира с други разрешения (например Администриране на съобщения, Планиране на графици и Администриране на структура на организацията), за да се създаде персонализирана роля на планировчик. Трябва също да имате разрешение за редактиране на графици, за да видите страницата Графици на агента.

Съобщения

Разрешение	Подробности	
Актуализиране на заявките за съобщения	Описание	Позволява ви да изпращате и актуализирате заявка за съобщения.
	Достъп до страница	Съобщения
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на работната сила Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	Актуализирането на заявките за съобщения е необходимо, за да взаимодействате със съобщенията.

Разрешение	Подробности	
Администриране на съобщения	Описание	Позволява ви да одобрявате и администрирате заявки.
	Достъп до страница	Съобщения
	Лицензи	Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—

Анализ

Разрешение	Подробности	
Преглед на системния анализ	Описание	Позволява ви да създавате и управлявате набори от данни на таблата за управление на Анализ.
	Достъп до страница	Табло за управление на анализ
	Лицензи	Анализ на настолни компютри, Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Свързани Разрешения и бележки	—
Администриране на анализ на работния плот	Описание	Позволява ви да създавате, преглеждате, редактирате и изтривате задачи на Анализ на работния плот на страницата на диспечера на задачите на Анализ.
	Достъп до страница	Управление на приложения > Анализ > Диспечер на задачи Управление на приложения > Анализ > Desktop Manager Управление на приложения > Анализ > Field Manager Лицензи за конфигуриране на приложения > Анализ >
	Анализ	Анализ на настолни компютри, Analytics Essentials,

Anal

ytics

Enter

prise,

Разрешение	Подробности	
		Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
Администриране на анализ на речта	Описание	Позволява ви да преглеждате и изтривате задачи на Phonetics Analytics на страницата на диспечера на задачите на Анализ. ЗАБЕЛЕЖКА Тъй като Phonetics Analytics е оттеглен, не можете да създавате или редактирате задачи на Phonetics Analytics, дори ако имате това разрешение.
	Достъп до страница	Управление на приложения > Анализ > диспечер на задачите Управление на приложения > Анализ > конфигурация на Анализ
	Лицензи	Анализ, Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
Администриране на анализ на реч в текст	Описание	Позволява ви да създавате, преглеждате, редактирате и изтривате задачи за преобразуване на реч в текст (транскрипция) на страницата на диспечера на задачите на Google Анализ.
	Достъп до страница	Управление на приложения > Анализ > диспечер на задачите Лицензи за конфигуриране на приложения > Анализ >
	Анализ Достъп	Основи на анализа, Корпоративен анализ и Webex WFO
	Свързани Разрешения	—

		и бележки
Ръководя	Описание	Позволява ви да създавате, преглеждате, редактирате и изтривате задачи за анализ на текст

Разрешение	Подробности	
Анализ на текст		на страницата на диспечера на задачите на Анализ.
	Достъп до страница	Управление на приложения > Анализ > диспечер на задачите Управление на приложения > Анализ > конфигурация на Анализ
	Лицензи	Основи на анализа, Корпоративен анализ и Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
Преглед на анализ на работния плот	Описание	Позволява ви да преглеждате функциите на
	Анализ на работния плот. Достъп до страница	Агент Explorer Табло за управление на анализ
	Лицензи	Анализ на настолни компютри, Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Свързани Разрешения и бележки	—
Преглед на анализа на говора	Описание	Позволява ви да преглеждате функциите за анализ на говора.
	Достъп до страница	Табло за управление на анализ
	Лицензи	Основи на анализа, Корпоративен анализ и Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
Преглед на анализ на говор в текст	Описание	Позволява ви да преглеждате панела за транскрипция в мултимедийния плейър и да търсите думи в транскрибираното аудио.

Разрешение	Подробности	
	Достъп до страница	Табло за управление на анализ
	Лицензи	Основи на анализа, Анализ Корпоративен, Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
Преглед на анализ на текст	Описание	Позволява ви да преглеждате функциите за анализ на текст.
	Достъп до страница	Табло за управление на анализ
	Лицензи	Основи на анализа, Analytics Enterprise, Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
Преглед на Google Анализ	Описание	Позволява ви да преглеждате всички аспекти на функциите на Анализ.
	Достъп до страница	Табло за управление на анализ
	Лицензи	Основи на анализа, Корпоративен анализ и Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
Администриране на анализи	Описание	Позволява ви достъп до някои API на Анализ. Когато се комбинира с разрешението за администриране на клиента, ви позволява да конфигурирате Анализ.
	Достъп до страница	Конфигуриране на управление на приложения > анализ > анализ
	Лицензи	Основи на анализа, Анализ Корпоративен, Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	За да получите достъп до страницата "Конфигурация на анализ", се нуждаете и от разрешението за администриране на клиента.

Разрешение	Подробности	
Администриране на прогнозни анализи	Описание	Дава ви възможност да създавате, преглеждате, редактирате и изтривате задачи за прогнозна оценка (PES) и прогнозен нетен рейтинг на промоутъра (PNPS) на страницата на диспечера на задачите на Google Анализ.
	Достъп до страница	Управление на приложения > Анализ > диспечер на задачите
	Лицензи	Основи на анализа, Корпоративен анализ и Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
Администриране на фрази за анализ	Описание	Позволява ви да създавате и редактирате фрази и категории фрази на страницата Phrase Manager.
	Достъп до страница	Управление на приложения > Анализ > Phrase Manager
	Лицензи	Основи на анализа, Корпоративен анализ, Анализ Корпоративен плюс, Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—

Отчитане

Разрешен	Подро	
Вижте отчети QM	Описание	Позволява ви да преглеждате отчети QM.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствието и управление на качеството Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
Администриране на отчети QM	Описание	Позволява ви да администрирате отчети QM.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
Изглед WFM Доклади	Описание	Позволява ви да преглеждате отчети WFM.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на работната сила Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—

Разрешение	Подробности	
Изглед WFM Администраторски отчети	Описание	Позволява ви да преглеждате отчети за стратегическо планиране WFM.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
Преглед на докладите на супервайзора	Описание	Позволява ви да преглеждате WFM отчети на супервайзора.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
Изглед QM Доклади за оценка	Описание	Позволява ви да преглеждате отчети за оценка QM.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—

Разрешен	Подро	
Изглед QM Системни отчети	Описание	Позволява ви да преглеждате системните отчети QM.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
Вижте QM Отчети от проучвания	Описание	Позволява ви да преглеждате отчети от QM проучване.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
Разширено отчитане API	Описание	Позволява ви достъп до API, необходим за Data Explorer.
	Достъп до	
	страница	—
	Лицензи	—
	Свързани Разрешения и бележки	—
Home Страница	Описание	Дава ви достъп само за четене до таблото за управление на вашата страница Home и неговото съдържание.
	Достъп до страница	Home Страница
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството и управление на работната сила Webex WFO Достъп

Разрешение	Подробности	
	Свързани разрешения и бележки	Това разрешение е обратно съвместимо с наследените разрешения, които замества: Преглед на таблото за управление QM, Преглед на таблото за управление WFM и Администриране на таблата за управление.
Изследовател на данни	Описание	Дава ви достъп само за четене до страницата на браузъра на активите на Data Explorer.
	Достъп до страница	Изследовател на данни
	Лицензи	Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	—
Създаване на съдържание	Описание	Позволява ви да създавате, актуализирате и изтривате отчети и табла на Data Explorer.
	Достъп до страница	Data Explorer > отчети
	Лицензи	Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	Изследовател на данни
Публикуване на съдържание	Описание	Позволява ви да споделяте отчети и табла, които притежавате, към групи за споделяне, към които принадлежите.
	Достъп до страница	Управление на приложения > управление на данни > групи за споделяне
	Лицензи	Webex WFO Достъп
	Свързани разрешения и бележки	Създаване на съдържание

Контроли за запис

Разрешение	Подробности	
Изпращане на пауза / Команда за възобновяване	Описание	Поставя на пауза и възобновява записите на разговорите на потребителя. Това разрешение е необходимо за всяка архитектура за пауза и възобновяване на записи, както автоматизирани, така и ръчни (чрез страницата Контроли за запис).
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствието и управление на качеството
	Свързани Разрешения и бележки	—
Изпрати вход / Команда за излизане	Описание	Свързва и премахва свързването на потребителя с разширение на устройството за мрежов запис. Това разрешение е полезно за ситуации като горещи бюра, при които агентът може да не използва един и същ телефон всеки ден.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствието и управление на качеството
	Свързани Разрешения и бележки	—
Команда за изпращане на метаданни	Описание	Добавя метаданни към записа на разговора на потребителя. Това разрешение е необходимо за всяка архитектура на запис, която добавя метаданни към повикванията, както автоматични, така и ръчни (чрез страницата Контроли за запис).
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствието и управление на качеството
	Свързани Разрешения	—

Разрешение	Подробности	
Команда за изпращане на етикет	Описание	Маркира записите на разговорите на потребителя. Това разрешение е необходимо за всяка архитектура на запис, която маркира обаждания, както автоматични, така и ръчни (чрез страницата Контроли за запис).
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствието и управление на качеството
	Свързани разрешения и бележки	—
Изпращане на сегмент и изтриване/ запазване Команда	Описание	Стартира и спира записването на сегменти от обаждания (и записва и изтрива сегменти от обажданията). Това разрешение е необходимо за всяка архитектура за запис, която използва тези действия, както автоматизирани, така и ръчни (чрез страницата Контроли за запис).
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствието и управление на качеството
	Свързани разрешения и бележки	—
Команда	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството
	Свързани Разрешения и бележки	—

Разрешение	Подробности	
Бутони за пауза / възобновяване	Описание	Позволява ви да използвате бутоните Пауза и Възобновяване на страницата Контроли за запис.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствието и управление на качеството
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение за изпращане на пауза / Възобновяване на командата.
Бутони за вход / излизане	Описание	Позволява ви да използвате бутоните Вход и Излизане на страницата Контроли за запис.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствието и управление на качеството
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение за изпращане на команда за вход / изход.
Бутон за добавяне на метадани	Описание	Позволява ви да използвате бутона Добавяне на метаданни на страницата Контроли за запис.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствието и управление на качеството
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение за изпращане на команда за метаданни.

Разрешение	Подробности	
Бутон за етикетиране	Описание	Позволява ви да използвате бутона Tag на страницата Контроли за запис.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствието и управление на качеството
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение за изпращане на командата за етикет.
Бутони за сегментиране и изтриване / запазване	Описание	Позволява ви да използвате бутоните "Сегментиране и изтриване" и "Сегментиране и запазване" на страницата Контроли за запис.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствието и управление на качеството
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение за изпращане на сегмент и изтриване / запазване на командата.
Бутони за стартиране / спиране на екрана	Описание	Позволява ви да използвате бутоните Стартов екран и Стоп екрана на страницата Контроли за запис.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение за команда Изпращане на стартов екран / Стоп на екрана.

Управление на изпълнението

ЗАБЕЛЕЖКА Това е нова функция, която все още не е общодостъпна. Ако желаете ранен достъп до тази функция, свържете се с вашия мениджър на акаунти Cisco.

Разрешение	Подробности	
Администриране на производителността Основни неща за управление	Описание	Позволява ви да добавяте и управлявате производителността Управленски показатели.
	Достъп до страница	Настройки > управление на производителността
	Лицензи	Webex WFO Достъп Лицензи за данни: Управление на качеството
	Свързани Разрешения и бележки	—
Администриране на производителността Управление на предприятието	Описание	Това разрешение в момента не се използва.
ПрегледУправление на производителността	Описание	Позволява ви достъп до управлението на производителността Home страница.
	Достъп до страница	Управление на изпълнението
	Лицензи	Webex WFO Достъп Лицензи за данни: Управление на качеството
	Свързани Разрешения и бележки	—

Анализ на ботове

Разрешение	Подробности	
Преглед на автоматизацията на изживяването	Описание	Преглед на показатели от най-високо ниво, като например BES/BAS/$ на автоматизиран разговор
	Достъп до страница	Лицензи за опит и автоматизация Анализ на ботове
	Свързани разрешения	

Разрешение	Подробности	
	и бележки	
Конфигуриране на автоматизация на изживяването	Описание	Конфигурирайте целите за BES/BAS/$ за автоматизиран разговор, теми
	Достъп до страница	Конфигурация > опит и автоматизация
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани разрешения и бележки	Преглед на автоматизацията на изживяването
Преглед на разпространението на разговори	Описание	Вижте общия брой разговори и как те се разпределят между дигиталния асистент и агентите на живо
	Достъп до страница	Разпространение на разговори
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани разрешения и бележки	
Преглед на теми за разговор	Описание	Преглед на цялото съдържание на страницата "Теми за разговор"
	Достъп до страница	Теми за разговор
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани разрешения и бележки	Редактиране на теми за разговор

Разрешение	Подробности	
Редактиране на теми за разговор	Описание	Черен списък, обединяване и преименуване на теми
	Достъп до страница	Конфигурация > теми за разговор
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани разрешения и бележки	Преглед на теми за разговор
Преглед на анализа на показателите за теми на разговор	Описание	Вижте разбивката на сигналите на BES и BAS за всяка тема
	Достъп до страница	Теми за разговор > анализ на показатели Tab
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани разрешения и бележки	Преглед на теми за разговор
Преглед на преписи на теми за разговор	Описание	Преглед на преписи в рамките на темите
	Достъп до страница	Теми за разговор > преписи Tab
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани разрешения и бележки	Преглед на теми за разговор
Преглед на теми, свързани с разговор	Описание	Преглед на допълнителни теми за разговор, които са идентифицирани след основната тема
	Достъп до страница	Теми за разговор > свързани теми
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани	Преглед на теми за разговор

Разрешен	Подро	
	Разрешения и бележки	
Преглед на групирани теми за разговор	Описание	Преглед на теми, които са обединени заедно, и дефиниране на една основна тема
	Достъп до страница	Теми за разговор > групирани теми
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани Разрешения и бележки	Преглед на теми за разговор
Преглед на разговора Теми Обекти	Описание	Преглед на обекти (ключови думи), които се появяват в преписи в рамките на темата
	Достъп до страница	Теми за разговор > обекти
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани Разрешения и бележки	Преглед на теми за разговор
Преглед на разговора Теми Намерения	Описание	Преглед на намеренията, които са били задействани в темата
	Достъп до страница	Теми за разговор > намерения
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани Разрешения и бележки	Преглед на теми за разговор
Преглед на анализа на въздействието	Описание	Преглед на споредното сравнение на няколко показателя за една или няколко теми между два периода от време

Разрешение	Подробности	
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани Разрешения и бележки	
Изглед Обобщени Показатели	Описание	Преглед на общи обобщени показатели
	Достъп до страница	Агрегирани показатели
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани Разрешения и бележки	
Преглед на преписа Търсене	Описание	Преглед на търсенето на препис
	Достъп до страница	Търсене на преписи
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани Разрешения и бележки	
Вижте VAA Общ преглед	Описание	Преглед на Virtual Agent Analytics с всички нива на съобщение Показатели
	Достъп до страница	Общ преглед
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани Разрешения и бележки	Конфигуриране на VAA

Разрешен	Подро	
Преглед на сравнение на производителността на VAA	Описание	Преглеждайте показателите за нивото на съобщенията ежедневно, месечно, тримесечно или годишно
	Достъп до страница	Сравнение на производителността
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани разрешения и бележки	Конфигуриране на VAA
Преглед на ефективността на реакцията на VAA	Описание	Преглед на отговорите и следващите действия след показване на отговора
	Достъп до страница	Ефективност на реакцията
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани разрешения и бележки	Конфигуриране на VAA
Преглед на некласифицирани съобщения на VAA	Описание	Преглед на съобщения, причиняващи несъответствие на намерението, категоризирани по тема
	Достъп до страница	Некласифицирани съобщения
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани разрешения и бележки	Конфигуриране на VAA, редактиране на VAA некласифицирани съобщения на VAA
Редактиране на некласифицирани съобщения		

Описание	ризиране на съобщенията за несъответствие с намерението в съществуващо намерение или нови намерения
Достъп до страница	Некласифицирани съобщения
Лицензи	Анализ на ботове
Свързани	Конфигуриране на VAA, преглед на некласифицирани съобщения на VAA
Категория	

Разрешение	Подробности	
	Разрешения и бележки	
Преглед на VAA Intent Performance	Описание	Преглед на показателите за ниво на намерение
	Достъп до страница	Изпълнение на намерението
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани разрешения и бележки	Конфигуриране на VAA
Преглед на отчета за управление на ботове	Описание	Преглед на отчети за управление на качени ботове
	Достъп до страница	Отчет за управление на ботове
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани разрешения и бележки	
Преглед на отчета за ефективността на бота	Описание	Преглед на отчети за ефективността на качените ботове
	Достъп до страница	Отчет за ефективността на ботовете
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани разрешения и бележки	

Конфигуриране на VAA	Описание	Конфигуриране на цели в VAA
	Достъп до страница	Конфигурация > анализ на виртуален агент
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани разрешения и бележки	Преглед на VAA, преглед на сравнение на производителността на VAA, преглед на ефективността на отговора на VAA, преглед на некласифицирани съобщения на VAA, преглед на ефективността на намерението на VAA
Преглед на фирмените конфигурации	Описание	Преглед на специфичните за компанията прагове
	Достъп до страница	Фирмени конфигурации
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани разрешения и бележки	Редактиране на фирмени конфигурации
Редактиране на фирмени конфигурации	Описание	Конфигуриране на специфични за компанията прагове
	Достъп до страница	Фирмени конфигурации
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани разрешения и бележки	Преглед на фирмените конфигурации

Разрешение	Подробности	
Преглед на известие за предупреждение	Описание	Преглед на сигнали Tab при задействане на праг на сигнала
	Достъп до страница	Известия за предупреждения Tab
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани разрешения и бележки	Конфигуриране на известие за предупреждение
Конфигуриране на известие за предупреждение	Описание	Конфигуриране на праговете за сигнали
	Достъп до страница	Конфигурация > общи показатели за ботове, конфигурация > показатели за тема
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани разрешения и бележки	Преглед на известие за предупреждение
Преглед на резюмето на преписа	Описание	Преглед на обобщени преписи
	Достъп до страница	Търсене на преписи
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани разрешения и бележки	Конфигуриране на резюме на преписа

Конфигурирането на препис Обобщена информация	Описание	Конфигуриране на подканата, която генерира преписите за обобщаване
	Достъп до страница	Подкана за генериране на конфигурация > обобщение
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани Разрешения и бележки	Преглед на резюмето на преписа
Преглед на известията за активност	Описание	Преглеждайте известията за активност, като например когато е извършено действие, като например черен списък, сливане, преименуване
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани Разрешения и бележки	

Прозрения

Разрешение	Подробности	
Преглед на съдържание	Описание	Позволява ви да преглеждате табла за управление на Insights, които се споделят от други хора в вашата организация.
	Достъп до страница	Прозрения > любими Прозрения > скорошни Статистика > Моите папки Статистика > споделени папки Прозрения > табла за управление
	Лицензи	Автор на прозрения, читател на прозрения

Разрешение	Подробности	
	Свързани разрешения и бележки	Трябва да имате лиценза за Insights Reader и поне едно разрешение за "Преглед на данните от [Продукта]".
Преглед на данните от Google Анализ	Описание	Позволява ви да преглеждате табла за управление и анализи, създадени с данни от Анализ, включително стандартните табла за управление на Анализ, които идват с Webex WFO. Когато се комбинира с разрешението за създаване на съдържание, Ви дава възможност да използвате набори от данни от Google Анализ за създаване на анализи.
	Достъп до страница	Прозрения > любими Прозрения > скорошни Статистика > Моите папки Статистика > споделени папки Прозрения > табла за управление
	Лицензи	Автор на прозрения, читател на прозрения
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение за преглед на съдържанието. Организацията Ви трябва да има лиценз Cisco Анализ.
Преглед на класически WFM данни	Описание	Позволява ви да преглеждате табла за управление и анализи, създадени с класически WFM данни, включително стандартните класически WFM табла за управление, които идват с Webex WFO. Когато се комбинира с разрешението за създаване на съдържание, ви позволява да използвате класически набори от данни WFM за създаване на анализи.
	Достъп до страница	Прозрения > любими Прозрения > скорошни Статистика > Моите папки Статистика > споделени папки Прозрения > табла за управление
	Лицензи	Автор на прозрения, читател на прозрения

	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение за преглед на съдържанието. Вашата организация трябва да има лиценз Cisco Classic WFM.
Преглед на QM данни	Описание	Позволява ви да преглеждате табла за управление и анализи, създадени с данни QM, включително стандартните данни QM, които идват създадени с Webex WFO. Когато се комбинира с разрешението за създаване на съдържание, ви позволява да използвате набори от данни QM за създаване на анализи.
	Достъп до страница	Прозрения > любими Прозрения > скорошни прозрения > моите папки Прозрения > споделени папки Прозрения > табла за управление
	Лицензи	Автор на прозрения, читател на прозрения
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение за преглед на съдържанието. Вашата организация трябва да има лиценз Cisco QM.
Преглед на WFM данни	Описание	Позволява ви да преглеждате табла за управление и анализи, създадени с данни WFM, включително стандартните данни WFM, които идват с изградените Webex WFO. Когато се комбинира с разрешението за създаване на съдържание, ви позволява да използвате WFM набори от данни за създаване на анализи.
	Достъп до страница	Прозрения > любими Прозрения > скорошни прозрения > моите папки Прозрения > споделени папки

П ия > табла за

р

о

з

р

е

н

Разрешен	Подро	управление
	Лицензи	Автор на прозрения, читател на прозрения

Разрешение	Подробности	
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение за преглед на съдържанието. Вашата организация трябва да има лиценз Cisco WFM.
Създаване на съдържание	Описание	Позволява ви да създавате анализи и табла за управление.
	Достъп до страница	Прозрения > любими Прозрения > скорошни Прозрения > моите папки Прозрения > споделени папки Прозрения > табла Прозрения > анализи Прозрения > набори от данни
	Лицензи	Автор на прозрения
	Свързани разрешения и бележки	Трябва да имате лиценз за автор на Insights и поне едно разрешение "Преглед на данните за [Продукта]". Когато добавите това разрешение към роля, ролята автоматично получава и разрешението за преглед на съдържанието.
Споделяне на съдържание	Описание	Позволява ви да споделяте анализи и табла за управление, които създавате с други хора във вашата организация.
	Достъп до страница	Прозрения > любими Прозрения > скорошни прозрения > моите папки Прозрения > споделени папки Прозрения > табла за

управление

Разрешен	**Подро**	
	Лицензи	Автор на прозрения
	Свързани разрешения	Трябва също така да имате разрешение за създаване на съдържание и поне едно разрешение "Преглед на данните за продукта".

	и бележки	
Администриране на прозрения	Описание	Това разрешение в момента не се използва.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Автор на прозрения
	Свързани Разрешения и бележки	—
Показване на всички записи	Описание	Дава ви пълен достъп до всички отчетни данни, независимо от обхвата на приложението. Важно за тези, които трябва да създадат съдържание за отчитане за цялата организация или тези, които трябва да преглеждат всички данни, независимо от обхвата. ЗАБЕЛЕЖКА : Това разрешение се прилага само за данни за отчитане и не предоставя друг достъп в Webex WFO.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Автор на прозрения, читател на прозрения
	Свързани Разрешения и бележки	—

Управление на данни

Разрешение	Подробности	
Управление на доставките	Описание	Позволява ви да преглеждате информация за текущото информационно пространство и да се включите и да се откажете от получаването на планирани отчети по имейл от други потребители.
	Достъп до страница	Настройки на > Data Explorer
	Лицензи	Управление на данни
	Свързани	

Разрешение	Подробности	
	Разрешения и бележки	
Доставка на отчет	Описание	Позволява ви да конфигурирате и управлявате кога и на кого се изпраща имейл отчетът, който притежавате.
	Достъп до страница	Опцията за споделяне в контекстното меню, което се появява, когато щракнете с десния бутон върху отчет, който притежавате, на страницата Data Explorer > Отчети.
	Лицензи	Управление на данни
	Свързани Разрешения и бележки	
Библиотека с данни	Описание	Позволява ви достъп само за четене до страницата "Библиотека с данни", за да видите подробности за колекциите и техните набори от данни.
	Достъп до страница	Data Explorer > библиотека с данни
	Лицензи	Управление на данни
	Свързани Разрешения и бележки	
Дизайн на библиотека с данни	Описание	Позволява ви да създавате, четете, актуализирате и изтривате библиотеки с данни, притежавани от вас.
	Достъп до страница	
	Лицензи	Управление на данни
	Свързани Разрешения и бележки	
Библиотека с данни	Описание	Позволява ви да споделяте колекции от данни с групи за споделяне, в които сте

Издателска дейност		са член.
	Достъп до страница	
	Лицензи	Управление на данни
	Свързани разрешения и бележки	
Администриране на задачи за данни	Описание	Позволява ви да управлявате агенти и задачи във всяко информационно пространство, което притежавате.
	Достъп до страница	Управление на приложения > управление на данни > управление на задачи за данни
	Лицензи	Управление на данни
	Свързани разрешения и бележки	
Администриране на групи за споделяне	Описание	Позволява ви да създавате и управлявате групи от потребители, създадени за целите на споделяне на съдържание.
	Достъп до страница	Управление на приложения > управление на данни > групи за споделяне
	Лицензи	Управление на данни
	Свързани разрешения и бележки	

Разрешение	Подробности	
Управление на данни Система Администрация	Описание	Позволява ви да създавате и управлявате задачи в реално време
	Достъп до страница	Управление на приложения > управление на данни > реално време (RT) Управление на работата
	Лицензи	Управление на данни
	Свързани Разрешения и бележки	
UDM за данни Администрация	Описание	Позволява ви да добавяте и управлявате клиенти в унифицираните данни Март.
	Достъп до страница	Управление на приложения > управление на данни > Unified Data Cart
	Лицензи	Управление на данни
	Свързани Разрешения и бележки	
Управлявам Информационно пространство	Описание	Предоставя достъп до жизнения цикъл на бизнес разузнаването функции за управление.
	Достъп до страница	Настройки
	Лицензи	Управление на данни
	Свързани Разрешения и бележки	Разполагане на информационно пространство
Разгръщам Информационно пространство	Описание	Предоставя на потребителите, които могат да управляват информационните пространства, правото да разполагат информационни пространства към други потребителски акаунти.

Достъп до страница	Настройки
Лицензи	Управление на данни
Свързани разрешения и бележки	Управление на информационното пространство

Авто QM

ЗАБЕЛЕЖКА Тези разрешения са налични само за Webex WFO Cloud. Auto QM не е наличен за локално внедряване.

Разрешение	Подробности	
Преглед на Auto QM	Описание	Позволява ви да преглеждате панелите Auto QM в мултимедийния плейър.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access
	Свързани Разрешения и бележки	—
Редактиране на Auto QM	Описание	Позволява ви да създавате формуляри за оценка Auto QM, да изпълнявате задачи Auto QM, и да отмени резултата от изкуствения интелект при контакт.
	Достъп до страница	Анализ > Auto QM Управление на приложения > Auto QM > Auto QM Мениджър на формуляри за оценка
	Лицензи	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access

Разрешен	Подро	
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение за преглед на автоматичен режим QM.
Преглед на авто QM Табло за управление	Описание	Позволява ви да видите таблото за управление Auto QM.
	Достъп до страница	Анализ > Auto QM
	Лицензи	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
Редактиране на Auto QM Информационно табло	Описание	Това разрешение в момента не се използва.
Преглед на Известия	Описание	Позволява ви да виждате панела за известия на таблото за
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access
	Свързани разрешения и бележки	За достъп до таблото за управление Auto QM се нуждаете и от разрешението за табло за преглед на Auto QM.

Разрешен	Подро	
Редактиране на Auto QM Известия	Описание	Позволява ви да конфигурирате праговете, които задействат известия за използване.
	Достъп до страница	Анализ > Автоматично конфигуриране QM >
	Лицензи	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access
	Свързани разрешения и бележки	Имате нужда и от разрешението Преглед на автоматично QM известяване.
Преглед на автоматичен QM редактор на въпроси	Описание	Позволява ви да видите секцията Управление на персонализирани въпроси в страницата Auto QM Evaluation Form Manager.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Анализ Enterprise Plus
	Свързани разрешения и бележки	Също така се нуждаете от разрешението за редактиране на автоматичен режим QM.
Създаване на автоматични QM въпроси	Описание	Позволява ви да създавате персонализирани въпроси в секцията Управление на персонализирани въпроси на страницата Auto QM Evaluation Form Manager.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Анализ Enterprise Plus
	Свързани разрешения и бележки	Също така се нуждаете от разрешения за редактиране на автоматичен редактор QM и преглед на автоматичен QM редактор на въпроси.
Изпълнение на задачата Auto QM	Описание	Позволява ви да създавате задачи Auto QM на страницата на диспечера на задачите на Анализ.

Разрешен	**Подро**

Разрешен	Подро	
	Достъп до страница	Лицензи за управление на приложения > анализ > диспечер на задачите
	Лицензи	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Свързани Разрешения и бележки	—

Актуални теми

ЗАБЕЛЕЖКА Тези разрешения са налични само за Webex WFO Cloud. Актуалните теми не са налични за локално внедряване.

Разрешение	Подробности	
Преглед на актуални теми	Описание	Позволява ви да преглеждате всички страници с актуални теми
	Достъп до страница	Анализ > актуални теми
	Лицензи	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Свързани Разрешения и бележки	—
Редактиране на актуални теми	Описание	Позволява ви да редактирате (например групирате и разгрупирате теми) в инструмента Актуални теми.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Свързани разрешения и бележки	Също така се нуждаете от разрешението за преглед на тенденциозни теми.
Преглед на актуални теми	Описание	Позволява ви да видите секцията Известия на таблото за управление на актуални теми, за да проследявате използването на AI от вашата организация.

Разрешен	Подро	
Известия	Достъп до страница	—
	Лицензи	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Свързани разрешения и бележки	За достъп до таблото за набиране на тенденции се нуждаете и от разрешението Преглед на тенденциозни теми.
Редактиране на актуални теми Известие	Описание	Позволява ви достъп до конфигурацията Tab на таблото за популярни теми, за да конфигурирате известия на ниво употреба.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Свързани разрешения и бележки	Също така се нуждаете от разрешенията Преглед на тенденциозни теми и Преглед на известия за актуални теми.
Изпълнение на задачата "Актуални теми"	Описание	Позволява ви да създавате задачи с актуални теми на страницата на диспечера на задачите на Анализ.
	Достъп до страница	Управление на приложения > Анализ > диспечер на задачите
	Лицензи	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Свързани Разрешения и бележки	—

Анализ на настроенията

ЗАБЕЛЕЖКА : Тези разрешения са налични само за Webex WFO Cloud. Анализът на настроенията на AI не е наличен за локални внедрявания.

Разрешение	Подробности
Преглед на настроенията	

О

Разрешение	Подробно описание
	позволява ви да видите секцията за анализ на настроенията на AI в панела Data Insights на Media Player. Позволява ви да виждате филтъра за настроения и

Разрешение	Подробности	
		Колона "Настроения" на страницата "Взаимодействия". Ако организацията ви има лиценз за Analytics Enterprise или Analytics Enterprise Plus, това разрешение също ви позволява да виждате панела "Настроение на изкуствения интелект" в мултимедийния плейър.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Анализ Основно, Анализ Корпоративен, Анализ Корпоративен Плюс
	Свързани разрешения и бележки	За да отворите мултимедийния плейър, се нуждаете и от разрешението за преглед на контактите.
Изпълнение на задачата за настроение	Описание	Позволява ви да създавате задачи за анализ на настроенията на страницата на диспечера на задачите на Анализ.
	Достъп до страница	Управление на приложения > Анализ > диспечер на задачите
	Лицензи	Анализ Основно, Анализ Корпоративен, Анализ Корпоративен Плюс
	Свързани Разрешения и бележки	—

AI етикети

ЗАБЕЛЕЖКА Тези разрешения са налични само за Webex WFO Cloud. AI етикетите не са налични за локално внедряване.

Разрешение	Подробности	
Преглед на AI етикети	Описание	Позволява ви да преглеждате секцията AI тагове в данните на медийния плейър Панел за прозрения. Позволява ви да преглеждате таблото за управление на AI Tags, с изключение на секцията Известия.
	Достъп до страница	Анализи > AI маркери

Разрешен	Подро	
	Лицензи	Анализ Enterprise Plus
	Свързани разрешения и бележки	За да отворите мултимедийния плейър, се нуждаете и от разрешението за преглед на контактите.
Преглед на редактора на AI етикети	Описание	Позволява ви да виждате (но не и да редактирате) AI тагове и категории на страницата Business Signal.
	Достъп до страница	Управление на приложения > анализ > Business Signal > AI тагове
	Лицензи	Анализ Enterprise Plus
	Свързани разрешения и бележки	—
Редактиране на AI тагове	Описание	Позволява ви да създавате и управлявате AI тагове и категории на страницата Business Signal.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Анализ Enterprise Plus
	Свързани разрешения и бележки	За достъп до страницата Business Signal се нуждаете и от разрешението за преглед на редактора на AI етикети.
Преглед на известието за AI тагове	Описание	Позволява ви да видите секцията Известия на таблото за управление на AI Tags, за да проследявате използването на AI от вашата организация.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Анализ Enterprise Plus
	Свързани разрешения и бележки	За достъп до таблото за управление на AI Tags се нуждаете и от разрешението за преглед на AI Tags.
Редактиране на известие за AI тагове	Описание	Позволява ви достъп до конфигурацията Tab на таблото за управление на AI Tags, за да конфигурирате известия на ниво употреба.

Разрешение	Подробности	
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Анализ Enterprise Plus
	Свързани разрешения и бележки	Също така се нуждаете от разрешенията за преглед на AI етикети и преглед на известия за AI етикети.
Изпълнение на задачата за AI етикети	Описание	Позволява ви да създавате задачи с AI тагове на страницата на диспечера на задачите на Анализ.
	Достъп до страница	Лицензи за управление на приложения > анализ > диспечер на задачите Анализ Enterprise Plus
	Свързани Разрешения и бележки	—

Присвояване на целеви страници на потребителите

Изберете страницата, която хората виждат, когато за първи път влязат в Webex WFO. Тази страница може да бъде страница Webex WFO или табло за управление на Insights.

Предпоставки

- Вашата организация използва Webex WFO Cloud. Управлението на целеви страници не е достъпно за локални внедрявания.
- Имате разрешението за присвояване на потребителски роли.
- За да виждат страница Webex WFO като целева страница, потребителите трябва да имат разрешение за достъп до нея. Вижте Управление на роли и разрешения .
- За да зададете табло за управление на Insights като целева страница, трябва да имате достъп до Insights. Вижте Предоставяне на достъп на потребителите до "Статистика".

- За да видите табло за управление на Insights като целева страница:
  - Потребителите трябва да имат достъп до Insights. Вижте Предоставяне на достъп на потребителите до "Статистика".
  - Таблото за управление трябва да бъде споделено с вас (ако не сте го създали) и с хората, които ще го получат като целева страница. Вижте Предоставяне на индивидуални потребители и групи на Insights достъп до табло за управление в Insights.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобална > потребителска конфигурация > целева страница

Процедури

Присвояване на страница Webex WFO като целева страница за потребителска роля

1. Изберете ролята в таблицата **Роли** .
2. В таблицата **Целеви страници** изберете страницата. Името на страницата се появява до ролята в **ролите** маса.

   ЗАБЕЛЕЖКА : Не всяка страница Webex WFO може да бъде целева. Наличните страници са подбран списък.

3. Кликнете върху **Запазване**. Когато хората с тази роля влязат в Webex WFO, те ще попаднат на тази страница. Ако на потребителя са възложени няколко роли с различни целеви страници, той ще види целевата страница, присвоена на последно създадената роля.

Присвояване на табло за управление на Insights като целева страница за потребителска роля

1. Изберете ролята в таблицата **Роли** .
2. Щракнете върху **Табла** за управление на статистика. Показва се списък с таблата, които сте създали или които са били споделени с вас.
3. В таблицата **Целеви страници** изберете таблото за управление. Името на таблото се появява до ролята в таблицата **Роли** .
4. (По избор) За да видите таблото за управление, щракнете върху иконата на око до името му. Таблото за управление се отваря в нов Tab.
5. Кликнете върху **Запазване**. Когато хората с тази роля влязат в Webex WFO, те ще попаднат на това табло. Ако на потребителя са възложени няколко роли с различни целеви страници, той ще види целевата страница, присвоена на последно създадената роля.

Премахване на целева страница от роля

Ако на дадена роля не е присвоена целева страница, хората с тази роля виждат първата страница в горното меню Webex WFO (отляво надясно), която имат разрешение да виждат.

1. Щракнете върху иконата на кошчето до името на ролята в таблицата **Роли** .
2. Кликнете върху **Запазване**.

Свързани теми

- Управление на роли и разрешения – създаване на роли
- —Присвояване на роли на потребители
- Предоставяне на достъп на потребителите до статистика
- Предоставяне на отделни потребители и групи на Insights достъп до табло за управление в Insights

Дайте на потребителите достъп до Data Explorer

С достъп до Cisco Data Explorer хората могат да преглеждат отчети и табла, присвоени им табла, да преглеждат споделени отчети и табла, създадени от други, и да създават свои собствени отчети и табла за управление. Можете да променяте нивото на достъп на хората по роля.

Предпоставки

- Създадени са потребители и роли.
- имате разрешение за администриране на роли.

Местоположение на страницата

Разнообразен. Вижте процедурите по-долу за местоположенията на страниците.

Процедури

Присвояване на разрешения на Data Explorer на потребителски роли

1. Отидете на Управление на приложения > Потребителска конфигурация > роли.
2. Изберете следните разрешения за присвояване на роли по желание:

Разрешение	Описание
Изследовател на данни	Дава на хората достъп само за четене до актива на Data Explorer страница на браузъра (списък с отчети и табла за управление).
Създаване на съдържание	Позволява на хората да създават, актуализират и изтриват Data Explorer Отчети и табла за управление.
Публикуване на съдържание	Позволява на хората да споделят отчети и табла, които притежават, за споделяне на групи, към които принадлежат.

3. Кликнете върху **Запазване**.

Направете таблото за управление начална страница по подразбиране за роля

Когато хората с конкретна роля влязат в Webex WFO, това табло ще бъде първото нещо, което виждат. Ако маркирате няколко табла за управление с една и съща роля, хората с тази роля могат да навигират между различните табла.

ПРЕДПОСТАВКА

- Ролята няма разрешения за изследовател на данни, създаване на съдържание или публикуване на съдържание.
- (За клиенти, преминаващи от версия 10.4 към облак) Ролята се присвоява на таблата за начална страница на Data Explorer: В Управление на приложения > Глобални > Глобални настройки > Администриране на таблото преместете ролята в **Data Explorer**.
- Вие притежавате таблото за управление. За да направите табло, което не притежавате, в начална страница по подразбиране, копирайте таблото.

1. На страницата Data Explorer щракнете с десния бутон върху таблото и изберете **Етикет** от падащия списък. the **Отваря се прозореца с** етикети.
2. Въведете **c1_role_** и след това името на ролята.

   ВАЖЕН Името на ролята трябва да съвпада с името, което вашата организация използва. Списък с роли е наличен в Управление на приложения > Глобална конфигурация > потребителска конфигурация > роли.

   За да добавите роля, чието име е една дума, въведете името.

   ПРИМЕР **c1_role_Agent**

За да добавите роля, чието име е няколко думи, разделени с интервали, оградете маркера в двойни кавички.

ПРИМЕР **"c1_role_East ръководител на крайбрежен екип"**

За да добавите няколко роли едновременно, въведете ги една след друга, разделени с интервал.

ПРИМЕР **c1_role_Evaluator "c1_role_East брегов агент"**

3. Кликнете върху **Добавяне на етикет**.
4. Щракнете върху **OK.** Прозорецът **с етикет** се затваря.

Свързани теми

- Управление на роли и разрешения – Списък с всички разрешения, които се отнасят за QM и Анализ и какво правят.
- Управление на списъка с табла и отчети на Data Explorer – Научете как да ограничите достъпа до конкретни отчети и табла по роля.

TURN изключен Data Explorer

Ако вашата организация е преминала към Insights и е готова да премахне Data Explorer, преди Cisco автоматично да го извади от експлоатация, следвайте стъпките по-долу.

Предпоставки

- За да изключите TURN Data Explorer за запис на разговори, QM, Анализ и класически WFM потребители, имате разрешението за администриране на роли.

Местоположение на страницата

Разнообразен. Вижте процедурите по-долу за местоположенията на страниците.

Процедури

TURN изключен Data Explorer за запис на разговори, QM, анализ и класически WFM потребители

1. Отидете на **Управление** на приложения> **глобални** > **потребителски конфигурации** > **роли**.
2. В таблицата **Разрешения** изчистете отметките от квадратчетата за следните разрешения за всяка роля:

- В секцията **Табла** за управление:
- Преглед на таблото за управление QM
    - Администриране на табла за управление
    - Преглед на таблото за управление WFM
  - В раздела **Отчитане** :
    - Разширено отчитане API
    - Изследовател на данни
    - Създаване на съдържание
  - Публикуване на съдържание
    - В секцията Управление на данни: Изчистете всички разрешения в този раздел.

3. Кликнете върху **Запазване**. Когато потребителите влязат следващия път, те ще попаднат на първата страница в горното меню (отляво надясно), до която имат разрешение за достъп. За повечето хора това е страницата Взаимодействия. Те няма да виждат **Data Explorer** в горното меню.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Не можете да премахнете никакви разрешения от ролята на суперадминистратор. Тази роля е вградена в WFM и не може да бъде редактирана.

Свързани теми

- Предоставяне на достъп на потребителите до статистика
- Управление на роли и разрешения

Управление на екипи

Екипът е колекция от един или повече агенти.

Страницата Teams ви позволява да управлявате екипи за синхронизирани и несинхронизирани системи. Можете също така да импортирате и експортирате екипи.

В синхронизирана система екипите се създават в ACD и се синхронизират с Webex WFO. Синхронизирането е от ACD до Webex WFO. Ако даден екип има агенти, назначени за него в ACD, тогава тези агенти се присвояват на този екип в Webex WFO. За тези екипи не можете да промените името на екипа или агентите, назначени на екипа.

> НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Когато ACD е синхронизиран с Webex WFO, не създавайте отбори в Webex WFO, защото тези отбори няма да бъдат синхронизирани с ACD.

В несинхронизирана система можете да създавате и управлявате екипи в Webex WFO по желание.

Дефиниции на полета

Използвайте страницата Teams, за да създавате, редактирате, импортирате или експортирате екипи. Ако вашият ACD синхронизира екипните данни с Webex WFO, вижте документацията, за да разберете как това се отразява на всички промени, които правите тук.

Полетата на страницата "Отбори" са описани по-долу.

Поле	Описание
Име на екип	Въведете име за екипа. Името на екипа не може да бъде името на съществуваща група, съществуващ екип или името на клиента, от който е част този екип. Синхронизираните имена на екипи са само за четене.
Избор на екип	Изберете съществуващ екип. Списъкът показва активни екипи по подразбиране.
Показване на неактивни екипи	Поставете отметка в това квадратче, за да се показват както активни, така и неактивни екипи в полето Избор на екип. "Неактивни" се появява до неактивните екипи в списъка Избор на отбор. Когато е изчистено, в полето Избор на екип се показват само активни екипи. Това поле се появява само когато редактирате съществуващ екип.
Активирайте този екип от	За да активирате екипа, поставете отметка в това квадратче. Екипите се активират по подразбиране. Изчистете отметката от това квадратче, за да деактивирате екипа.
Дата на създаване	(Само за четене) Датата, на която е създаден записът на отбора.
Дата на деактивиране	(Само за четене) Датата, на която записът на отбора е деактивиран. Доколкото Записът на отбора е активен, това поле не се вижда. Когато това поле се вижда, то показва датата на последното деактивиране на записа на екипа. Това поле се появява само когато изчистите отметката от квадратчето "Активиране на този екип".
Групова	Изберете групата, в която трябва да бъде поставен този екип.

Поле	Описание
Служители	Назначете желаните агенти на екипа. В синхронизирана система не можете да промените списъка с агенти, присвоени на синхронизирания екип.
Включете този екип в отчетите за производителност та	Поставете отметка в това квадратче, ако искате статистиката на този екип да бъде включена, когато услугата за улавяне Webex WFO съставя статистически данни за производителността.
Местоположение за качване на етап за качване на етапа	Поставете отметка в това квадратче, за да свържете екипа и данните Сървър. Това квадратче за отметка е налице само ако компонентът Поетапно качване е разрешен за сървър за данни във вашата система. Потребителите, които са присвоени към този екип, ще използват поетапно качване само ако са свързани и с правилно конфигурирано ежедневно събитие на работния поток QM. За повече информация относно двуетапното качване вижте "Конфигуриране на компонента за поетапно качване" в ръководството *за проектиране за внедрявания* в облак.
Профили за съхранение	Изберете профил за съхранение, който да свържете с този екип. По подразбиране профилът за съхранение за това поле е зададен по подразбиране в Профили за съхранение (Управление на приложения > Конфигурация на системата > Профили за съхранение). Ако промените профила за съхранение на екипа, новите записи се съхраняват в новия профил за съхранение, но съществуващите записи остават в първоначалния профил за съхранение.

Екипи за импортиране и експортиране

Изберете опцията "Импортиране и експортиране на екипи", за да импортирате нов или редактиран екип или да експортирате съществуващи екипи. Данните за импортиране и експортиране са във формат CSV.

Колоните могат да използват имената на полетата по-долу като имена на заглавки или можете да

използвате имена на полета, които сте избрали (например "Име" може да бъде "Име на екипа").
Имената на колоните, изброени тук, са имената, използвани в базата данни Webex WFO. Ако използвате различни имена на колони, трябва да съпоставите всяко персонализирано име с съответното име Webex WFO.

След като конфигурирате начина, по който вашите полета за импортиране на файлове се съпоставят с полетата Webex WFO, можете да запазите това съпоставяне за повторна употреба.

Експортиране на екипни данни

- Щракнете върху **Експортиране**. Webex WFO изтегля файла (с име Teams.CSV) на вашия компютър във формат CSV.

Импортиране на екипни данни

1. Щракнете върху **Избор на файл**, отидете до вашия екип CSV файл и след това щракнете върху **Отвори** , за да се покажат заглавките на колоните на файла. Файлът може да използва имената на заглавките на колоните по подразбиране по-долу или можете да използвате имена на заглавки, които сте избрали (например "Име" може да бъде "Име на екип"). Ако използвате различни имена на заглавки на колони, трябва да съпоставите всяко персонализирано име с съответното име Webex WFO.

Заглавка на колона	Описание
ИД на екип	Идентификационният номер на отбора в ACD. Можете да идентифицирате идентификационния номер, като експортирате данни за екипа и ги видите в получения файл CSV. Ако импортирате екип с ИД на екип, който вече съществува в базата данни, импортираните данни за този ИД на екип презаписват данните в базата данни. Ако екипът е нов екип, идентификаторът трябва да бъде зададен на 0 (нула) или импортирането ще бъде неуспешно.
Име	Името на екипа.
Дата на активиране	Датата, на която екипът е
активиран. Деактивирана дата	Датата, на която отборът
е деактивиран. ИД на родителска група	Групата, към
която принадлежи отборът.	
Компилация на производителността статистиката на отбора	(Невярно/Вярно) Показва дали трябва да бъде включена
	когато услугата Capture съставя статистика за производителността.

2. Съпоставете необходимите полета за импортиране Webex WFO в съответното поле във файла CSV и след това конфигурирайте типа данни на това поле.

3. Щракнете върху **Импортиране**.

Запазване на схема за картографиране за повторна употреба

1. Щракнете върху **Избор на файл**, отидете до вашия екип CSV файл и след това щракнете върху **Отвори** , за да се покажат заглавките на колоните на файла.
2. Съпоставете необходимите полета за импортиране Webex WFO в съответното поле във файла CSV и след това конфигурирайте типа данни на това поле.
3. Въведете име за съпоставянето в полето **Име** на съпоставяне и след това щракнете върху **Запиши**. Тази схема за картографиране ще бъде достъпна за повторна употреба при бъдещо импортиране.

Управление на групи

Групата е съвкупност от един или повече отбори.

Дефиниции на полета

Използвайте страницата Групи, за да създавате, редактирате, импортирате и експортирате групи.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Групите могат да бъдат деактивирани, но не и премахвани. Те се запазват за исторически цели и са достъпни в отчети, контакти, анализи и т.н.

Полетата на страницата Групи са описани по-долу.

Поле	Описание
Име на групата	Въведете име за групата. Името на групата не може да бъде името на съществуваща група, съществуващ екип или името на наемателя, от който е част тази група.
Изберете група	Изберете съществуваща група. Списъкът показва активни групи по подразбиране.
Показване на неактивни групи неактивни групи в	Поставете отметка в това квадратче, за да се показват както активни, така и полето Избор на група. "Неактивни" се появява до неактивни групи в списъка с групи. Когато е изчистено, в полето Избор на група се показват само активни групи. Това поле се показва само когато редактирате съществуваща група.
Активиране на тази група активират от	Поставете отметка в това квадратче, за да активирате групата. Групите се По подразбиране. Изчистете отметката от това квадратче, за да деактивирате групата.

Поле	Описание
Екипи	Присвоете един или повече екипи към тази група.
Дата на създаване	(Само за четене) Датата, на която е създаден записът на групата.
Дата на деактивиране	(Само за четене) Датата, на която груповият запис е деактивиран. Когато записът е активен, това поле не се вижда. Когато това поле е видимо, то показва датата на последното деактивиране на групата. Това поле се появява само когато изчистите отметката от квадратчето "Активиране на тази група".
Екипи	Присвоете един или повече екипи към тази група, като преместите екипите от прозореца Налични в екрана Присвоени.

Групи за импортиране и експортиране

Изберете опцията "Импортиране и експортиране на групи", за да импортирате нови или редактирани групи или да експортирате съществуващи групи. Данните за импортиране и експортиране са във формат CSV.

Експортиране на групови данни

- Щракнете върху **Експортиране**. Webex WFO изтегля файла (именувани групи.CSV) на компютъра.

Импортиране на групови данни

1. Щракнете върху **Избор на файл**, придвижете се до файла на групата CSV и след това щракнете върху **Отвори** , за да се покажат заглавките на колоните на файла. Файлът трябва да включва колони за следните данни в произволен ред. Колоните могат да използват тези имена като заглавка или като име (например "Име" може да бъде "Име на група"). Ако използвате различни имена на колони, трябва да съпоставите всяко персонализирано име със съответното Webex
Име на WFO.

Заглавка на колона	Описание
ИД на групата	Идентификационният номер на групата в ACD. Можете да идентифицирате идентификационния номер, като експортирате данни за групата и ги видите в получения файл CSV.

Заглавка на колона	Описание
	Ако групата е нова група, идентификаторът трябва да бъде зададен на 0 (нула) или импортирането ще бъде неуспешно.
Име	Името на групата.
Дата на активиране	Датата, на която групата е активирана.
Деактивирана дата	Датата, на която групата е деактивирана.

2. Съпоставете необходимите полета за импортиране Webex WFO в съответното поле във файла CSV и конфигурирайте типа данни на това поле или изберете съществуващо съпоставяне от **падащото поле Използване на съществуващо съпоставяне** ..

   ЗАБЕЛЕЖКА Ако създавате ново съпоставяне, след като конфигурирате как полетата на файла за импортиране се съпоставят с полетата Webex WFO, можете да наименувате съпоставянето и след това да го запазите за Повторна употреба.

3. Щракнете върху **Импортиране**.

   ЗАБЕЛЕЖКА Ако импортирате група с ИД на група, който вече съществува в базата данни, импортираните данни за този ИД на група презаписват данните в базата данни.

Управление на изгледи

Изгледът контролира обхвата на достъпа, който потребителят има в WFM и QM. Използвайте страницата Изгледи, за да създавате, редактирате и изтривате изгледи WFM или QM. В WFM потребител, присвоен на изглед, има достъп само до обектите (като контакти, екипи, опашки за услуги, групи опашки за услуги, групи за множество умения, съпоставяния на умения, условия на работа, работни смени, изключения и проекти), присвоени на този изглед според разрешенията на тяхната роля.

Обхватът на потребителя се определя при влизане. Ако след влизане са създадени нови обекти (например потребители или екипи, добавени чрез синхронизиране с ACD), обхватът на потребителя ще включва тези обекти само след излизане и влизане отново.

Предпоставки

- Имате разрешение Adadmin WFM или Adadmin QM

- Имате разрешението Редактиране на изгледи WFM или Редактиране на изгледи QM

Местоположение на страницата

Управление на приложения > изгледи на глобална > потребителска конфигурация >

БЕЛЕЖКА Контактите, записани преди това и маркирани с метаданни, използвани за изглед QM, ще бъдат включени в върнатите резултати за изгледа. Първият път, когато получите достъп до контакти чрез изглед QM, вие ще претърпи забавяне, тъй като приложението извършва първоначалното си търсене в базата данни за този изглед.

БЕЛЕЖКА
Ако вашата организация използва изгледи QM, вместо да конфигурира потребителски обхват чрез страницата Потребители, филтърът Организация на страницата Взаимодействия работи по следния начин за потребители, които имат зададен изглед QM, но не и присвоен обхват:

- Падащите списъци "Група" и "Отбор" са зададени на "Всички" и не могат да бъдат променяни.
- Падащото меню Агент показва имената на всички агенти.

ЗАБЕЛЕЖКА За да позволите на агентите да преглеждат и възпроизвеждат свои собствени контакти в допълнение към всички контакти, които отговарят на критериите QM Изглед, задайте им разрешението Включване на собствен обхват в QM Изгледи. Вижте Управление на роли и разрешения .

Обектът може да бъде включен в множество изгледи и потребителят може да бъде присвоен на няколко изгледа.

Системният изглед WFM се нарича EnterpriseView. Този изглед не може да бъде преименуван или изтрит. Можете да използвате това като основен изглед или да създадете нови изгледи, които да отговарят на вашите нужди. QM няма системен изглед.

Описания на полетата

Полетата на страницата Изгледи са описани по-долу.

Полета за изгледи на WFM

Поле	Описание
Име на изгледа	Изберете уникално име за изгледа или изберете съществуващ изглед. EnterpriseView е системен изглед и не може да бъде преименуван или изтриван.
Активирам	Поставете отметка в квадратчето Активиране, за да активирате изгледа. Изгледът не може да се използва, освен ако не е активиран.

Поле	Описание
Потребители	Изберете потребителите, които да присвоите на изгледа.
Екипи	Изберете екипите, които да присвоите на изгледа.
Групи с множество умения	Изберете групите с множество умения, които да присвоите на изгледа.
Сервизни опашки	Изберете опашките за услуги, които да присвоите на изгледа.
Групи опашки за услуги	Изберете групите опашки за услуги, които да присвоите на изгледа.
Съпоставяне на уменията	Изберете съпоставянията на уменията, които да зададете на изгледа.
Условия на труд	Изберете условията на работа, които да зададете на изгледа.
Работни смени	Изберете работните смени, които да зададете на изгледа.
Изключения	Изберете изключенията, които да зададете на изгледа.
Типове изключения изключения	Изберете типовете изключения, които да присвоите на изгледа. Типове са необходими, за да могат агентите да подават заявки (вижте Заявки).
Проекти	Изберете проектите, които да зададете на изгледа.
Видове ваканции имат	Изберете типовете ваканции, които да присвоите на изгледа. Агентите трябва да всички видове ваканции според тях, които са в техния план за почивка. В противен случай те не могат да изберат липсващия тип отпуск при подаване на заявка за отпуск.
Динамични правила за работа	Изберете динамичните работни правила, които да присвоите на изгледа.
Събития за динамично планиране	Изберете събитията за динамично планиране, които да присвоите на изгледа.
Условия за определяне на обхвата на	Използвайте полетата в този раздел, за да създадете правила за дефиниране

	метаданни за ограничаване на обхвата на този изглед.
Съвпадение или съпоставяне на всички логическо	Показва дали правилото е логическо ИЛИ (Match Any) или

Поле	Описание
	И (Съвпадение с всички).
Добавяне на правило	Добавя ред от условия за дефиниране на правилото.
Поле за метаданни	Изберете поле за метаданни от падащия списък. Можете да използвате това , за да посочите обхват извън вашия екип и група.
Условие	Изберете операцията, която да приложите към условието от падащия списък.
Стойност	Въведете стойността, с която искате да филтрирате метаданните. Не можете да използвате заместващи символи, когато влизате в този изглед.

Полета за изгледи на QM

Поле	Описание
Име на изгледа	Изберете уникално име за изгледа или изберете съществуващ изглед. ЗАБЕЛЕЖКА : EnterpriseView е системен изглед и не може да бъде преименуван или изтриван.
Активиране	Поставете отметка в квадратчето Активиране, за да активирате изгледа. Изгледът не може да се използва, освен ако не е активиран.

Условия за определяне на обхвата

Използвайте полетата в този раздел, за да създадете правила за дефиниране на метаданните за ограничаване на обхвата на тази гледна точка.

- Падащ списък Съвпадение на всеки или Съвпадение на всички – показва дали правилото е логическо ИЛИ (Съвпадение на всеки) или логическо И (Съвпадение на всички).
- Бутон Добавяне на правило – Добавя ред от условия за дефиниране на правилото. Можете да добавите няколко правила.
- Поле за метаданни – Изберете поле за метаданни от падащия списък. Използвайте това поле, за да зададете обхват извън вашия екип и група.
- Условие – изберете операцията, която да приложите към условието от бутона

Поле	Описание
	падащ списък. ▪ Стойност – Въведете стойността, с която искате да филтрирате метаданните. Имайте предвид, че не можете да използвате заместващи символи, когато въвеждате тази стойност. За да изтриете правило, щракнете върху **X** до желаното правило.

Свързани теми

- —Присвояване на изгледи на потребители

Записване и оценка на контакти

Записването и оценката на контактите включва следното:

- Намирайте контакти в обхвата си, като използвате един или повече филтри.
- Възпроизвеждане на контакти с медийния плейър
- Присвояване и споделяне на контакти.
- Оценяване на разговорите с клиентите (както аудиозапис, така и контакти без разговори).
- Анализирайте данните от оценката
- Преглеждайте състоянието на агента, слушайте разговор и преглеждайте екрана на агента в реално време.
- Създавайте контакти ръчно.

Записване на контакти

Записването на контакти включва следното:

- Определете кои записи да съхранявате и изтривате въз основа на правилата на работния поток и задайте колко дълго се съхраняват записите.
- Премахнете записите от компютрите на агента веднага след приключване на контакта и ги съхранявайте на сървър за данни във вашия център за контакти до планирано време, когато се изпълни събитие QM Workflow и ги качи в облака.
- Проактивно управлявайте кои контакти се записват автоматично и кои контакти автоматично се изключват от запис.
- Ръчно запишете контакт.

ЗАБЕЛЕЖКА Използването на множество методи за задействане на пауза и възобновяване (като контроли за запис, уеб събития, API и сигнализиране на трети страни) едновременно може да доведе до непредсказуемо поведение. До

Избягвайте тези използвания на проблеми, само един метод при разговор в даден момент.

Автоматизирайте работните потоци QM

Използвайте страницата Администриране на работен поток, за да определите кои записи да запазите и кои записи да изтриете въз основа на правилата на работния поток и да зададете колко дълго се съхраняват записите. Можете също да използвате работни потоци за изпълнение на други задачи, като например присвояване на оценки.

Край на взаимодействието и Ежедневно са двата типа събития, които определят кога е настроен да се изпълнява работен поток. След като изберете тип събитие, допълнително конфигурирате правилата на работния поток. Правилата се оценяват и следват в реда, в който се показват на страницата Администриране на работен поток, докато не се намери съответстващо правило. Има **правило по подразбиране (заключено**), което винаги е последното правило в списъка. Може да се променя, но не може да бъде изтрит.

След като правилата са зададени, създавате едно или повече условия, които правилото трябва да спазва. Когато са изпълнени условията за правило, се спазват действията, конфигурирани за това условие. Тези действия могат да варират от вмъкване на метаданни, рециклиране на контакти, водене на процент от записите и др.

Предпоставки

- Имате разрешение за администриране на работен поток.
- (Автоматично присвояване на формуляр за оценка на контакти) Създали сте и публикували формуляр за оценка.
- (Автоматично присвояване на персонализирани правила за съхранение на контакти) Вашата организация няма лиценз Basic QM. Ако вашата организация има лиценз Basic QM, за вашите контакти се прилагат само правилата за съхранение по подразбиране.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > QM > QM Контактни потоци > администриране на работния поток

Процедури

За да създадете пълен работен поток, трябва да създадете правило, да създадете условия за това правило и след това да настроите действия за създадените от вас условия.

Създаване на ново правило

Когато създавате правило, вие създавате контейнер за условията, които искате за вашия работен процес.

1. Изберете **Събитие** в края на взаимодействието или **Ежедневно събитие**.

   Събитие за край на взаимодействие – Работният поток обработва записа в края на повикването.

Ежедневно събитие – работният поток обработва всички записи веднъж дневно. Ако има повиквания, които все още се записват, когато се изпълнява работният поток за ежедневно събитие, тези повиквания ще бъдат качени при изпълнение на следващото ежедневно събитие.

2. (само за ежедневни събития) Въведете часа за изпълнение на ежедневното събитие в полето **Време** .

   Време – времето, когато започва обработката на работния поток. Това е и началният час за периода на съхранение на записите. Ако часът бъде променен, новият час влиза в сила незабавно и повикванията ще се обработват с новия час.

3. Въведете име за правилото в полето **Име** .
4. Кликнете върху **Запазване на правилото**. Правилото се добавя към работния поток.

   ЗАБЕЛЕЖКА Избирането **на Запазване на правилото** не записва целия работен процес. Запишете работни потоци, като щракнете върху бутона **Запазване** .

5. Изберете правилото от списъка **Правила** .
6. (По избор) Използвайте стрелките на клавиатурата, за да промените реда на правилата. Правилата обикновено се спазват в реда, в който се показват на страницата Администриране на работен поток.

Изтриване на правило

Можете да изтривате по едно правило наведнъж.

1. Изберете правило от **списъка Правила** .
2. Кликнете върху **Премахване на правилото**.
3. Кликнете върху **Запазване**.

Създайте условия за правило

Всяко правило следва набор от условия.

1. В секцията Условия изберете **Всички** или **Всеки** от **падащия списък Съвпадение** . Когато едно или повече условия са зададени в **категория "Всяко** съвпадение" или **"Всички съвпадения** ", тези условия образуват група условия.

   Всички – работният поток трябва да съответства на всички условия в групата условия.

   Any—работният поток трябва да съответства на някое от зададените условия в групата условия.

2. В секцията Условия изберете опция от падащия **списък Условие** .

   - **Агент**, **група** или **екип** – Можете да изберете името на агент, група или екип като стойност. Условието важи само за записите на разговори на този конкретен агент, група или екип. Ако

Името на агента, групата или екипа се редактира, Webex WFO автоматично актуализира стойността във вашето състояние, за да съответства на новото име.

- **Посока** на повикване—Можете да изберете **Входящ** или **Изходящ** като стойност. Условието важи за всички записи на входящи или изходящи разговори.
- **Тип** контакт – Можете да изберете **Обаждане**, **Само** екран, **Имейл**, **Текст**, **Чат** или **SMS** като стойност.
- Всички останали – можете да въведете низ като стойност. Условието се прилага за всички записи на повиквания, които съдържат указания низ в своите метаданни.

3. Изберете опция от **падащия списък Оператор** .

   - **Съдържа** – Потърсете стойности, които съдържат низа в полето Стойност. Това поле не е чувствително към малки и големи букви. Съдържа имплицитни заместващи символи преди и след въведения текст. Звездичката (*) и въпросителният знак (?) са разрешени заместващи символи.
   - **Съдържа се в списък** – Зарежда стойности от файл в една колона със стойности (или CSV). Това автоматично създава група Всяко условие със стойностите. Всяка стойност позволява звездичка (
     *) и въпросителния знак (?) заместващи символи.
   - **Is** – Потърсете точно съвпадение. Звездичката (*) и въпросителният знак (?) са разрешени заместващи символи.
   - **Равни** – Търсете стойности на резултати, които съответстват на зададената от вас стойност. Числовите условия позволяват операторите "По-малко от" (<), "По-голямо от" (>) и "Равно" (=).

     ЗАБЕЛЕЖКА Когато използвате оператора Равни, полето Стойност е чувствително към малки и големи букви. Ако не сте сигурни относно случая на низа в полето Стойност, използвайте оператора "Съдържа".

   - **Започва с**– Търсете стойности, които започват с низа в полето Стойност.
   - **По-малко от** – Потърсете стойности на резултати, които са по-малки от зададената от вас стойност.
   - **По-голямо от** – Търсете стойности на резултати, които са по-големи от зададената от вас стойност.
   - **<оператор на метаданни>** – Изберете полето за метаданни, което да използвате. Стойността работи като оператор "E", който позволява звездичка (*) и въпросителен знак (?) заместващи символи.

4. Изберете опция от **падащия списък Стойност** . Можете да изберете опция или да въведете низ, в зависимост от условието.

   Заместващите символи могат да се използват както за операторите "Is", така и за "Contains". "Съдържа" има имплицитни заместващи символи със звездичка в началото и края на текста.

- Заместващият символ със звездичка (*) може да представлява всяко количество от всякакви знаци, стига другите знаци в низа да съвпадат.

  ПРИМЕР 61* съвпада с всяко число, което започва с 61, като например 6124, 61555 и 613.

- Въпросителният заместващ знак (?) може да замени един знак в низ.

  ПРИМЕР 61?? съвпада с всяко число, което започва с 61 и е дълго от четири цифри, като например 6124, 6125 и 6126.

5. (По избор) Щракнете **върху +** , за да добавите условие, **–** , за да изтриете условие, или , за да създадете нова група условия и да повторите стъпки от 1 до 4 за новото условие или групата условия.
6. Кликнете върху **Запазване**.

Създаване на действия за условие

Действията определят какво се случва, когато условията за дадено правило са изпълнени.

1. Изберете и конфигурирайте едно или повече от следните действия.
   - **Политика** за запазване— Опция за **запазване на <n> % от произволен глас**, **съвпадащ екран** и **несъответстващи екранни записи**. Изберете правилата за съхранение за контактите, които отговарят на правилата на работния поток. Правилата за съхранение определят колко дълго се съхраняват записите. Времето за задържане започва въз основа на началния час на контакта.

     ЗАБЕЛЕЖКА : Разрешена е само една политика за съхранение на контакт.

   - **Политика** за запазване— Опция за **запазване на <n> % от произволни гласови записи**, **съвпадащи записи** на екрана, **несъответстващи екранни** записи и **текстови взаимодействия**. Изберете правилата за съхранение за контактите, които отговарят на правилата на работния поток. Правилата за съхранение определят колко дълго се съхраняват записите или текстовите записи. Времето за задържане започва въз основа на началния час на контакта.

     ЗАБЕЛЕЖКА : Разрешена е само една политика за съхранение на контакт.

   - **Запазване на <n> % от произволните гласови записи Запазване <n> % от гласовите записи от <тип>** — запазва посочения процент гласови записи, които съответстват на посочения тип контакт.
   - **Запазване на <n> % от произволно съвпадащите екранни записи Запазване <n> % от <тип>** записи на екрана – Запазва посочения процент съвпадащи екранни записи, които съответстват на посочения тип контакт.

- **Запазване на <n> % от произволни несъответстващи екранни записи**
  Запазване <n> % от <тип> несъответстващи екранни записи — Несъответстващ екран се записва без аудио за контакти само на екрана. Това действие запазва зададения процент от несъответстващи екранни записи, които съответстват на зададения тип контакт.
- **Запазване на 100% от текстовите** взаимодействия – Използвайте това действие за текстови контакти. Настройката 100% не може да бъде променена.
- **Незабавно качване** — Опция за **запазване на <n>% произволен глас**, **съвпадащ екран** и **несравними екранни записи**. Аудиозаписите и записите на екрана (съвпадащи или несъответстващи), свързани с този работен поток, се качват незабавно след приключване на работния процес. В работен поток за край на взаимодействието записът се качва веднага след края на записа. В ежедневен работен поток записът се качва, когато е планирано да се изпълнява ежедневният работен поток. Ако тази опция не е избрана, са в сила нормалните правила за настройка на качването. Тази опция се прилага за всички типове записи. Ако промените тази опция през деня, промяната влиза в сила незабавно.

  Файловете, които се качват незабавно, могат да повлияят на честотната лента.

  > НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Ако използвате запис на работния плот без сървър за поставено качване, изберете Незабавно качване, за да ограничите потенциалната загуба на аудиозаписи, които са
  > чака да бъде качена, когато компютърът на агента се изключи.

- **Рециклиране незабавно** — Гласовите записи, екранните записи и текстовите записи отиват незабавно в кошчето и не се обработват от друго събитие.

  Типичен пример е за телефонни номера "Не запазвай" в събитието "В края на взаимодействието". Контактите, които имат тези телефонни номера като обаждания/обаждания, не трябва да се записват. Избирането на Рециклиране незабавно ги изпраща в кошчето и те не се обработват отново в ежедневното събитие. Това предотвратява поддържането на списък "Не запазвай" както в края на взаимодействието, така и в ежедневните събития.

- **Insert Метаданни**— Позволява ви да Insert текста, посочен в полето, в дефинираното от потребителя поле за метаданни за контактите, които отговарят на работния процес. Можете да управлявате персонализирани полета за метаданни от страницата Мениджър на метаданни.
- **Задайте формуляра за оценка на <Име на оценка>**— Изберете формуляра за оценка, който искате да свържете с контакти, които отговарят на работния поток.
- **Задайте причината за взаимодействието на <Причина>** — Изберете причината,

която ще бъде свързана с този запис. Ако не изберете причина, Архив се присвоява по подразбиране.

- **Задайте формуляра за проучване на <Име на проучване>**— Изберете формуляра за проучване, който искате да свържете с контакти, които отговарят на условията на работния поток.

  Трябва също да изберете въпроса "Гласът на клиента" (VoC) и прага за оценка за този въпрос. Въпросът за VoC трябва да има цифров формат на отговора. Ако отговорът на клиента за VoC отговаря на зададения от вас праг за оценка, свързаният контакт се маркира за оценка.

  Формулярите за анкети се изпращат по имейл. Въведете имейла Изпращане от, Отговор на имейл, името на подателя и темата на имейла. За повече информация относно изпращането на формуляри за проучване вижте Конфигуриране на доставчици на онлайнпроучвания.

  ЗАБЕЛЕЖКА Ако стойността на това поле е зададена на IVR, полетата **Изпращане от имейл**, **Отговор на имейл**, **Име** на подател и **Тема** на имейл не са налични.

2. Кликнете върху **Запазване**.

Описания на полетата

Използвайте страницата Администриране на работен поток, за да създадете, редактирате или изтриете работен поток.

Конфигуриране на правила

Конфигурирайте правилата за работния поток.

Поле	Описание
Проучване	Възстановете последните запазени промени в секцията.

Конфигуриране на условията

Конфигурирайте условията за работния процес. Условията определят кой контакт отговаря на правилото.

Поле	Описание
Импортиране	Намерете CSV или TXT файл, който съдържа една колона с данни въз основа на избраното условие. Този бутон се появява само когато операторът е "Съдържа се в списъка".
<брой> редове	(Само за четене) Показва броя на редовете в импортирания файл CSV.

Поле	Описание
CSV	(Експортирайте данни от таблицата на CSV) Експортирайте избраните данни в CSV.

Следните условия са налични по подразбиране. Можете също да изберете персонализирани метаданни, които добавите.

Условие	Описание
Агент	Прилага се само за конкретния агент, който сте избрали като стойност. Операторът е равен по подразбиране и не може да бъде променен.
Групова	Прилага се само за конкретната група, която сте избрали като стойност. Операторът е равен по подразбиране и не може да бъде променен.
Екип	Прилага се само за конкретния екип, който сте избрали като стойност. Операторът е равен по подразбиране и не може да бъде променен.
Собствено име на агента избрания от вас оператор	Прилага се за собствените имена на всички потребители, които съответстват на и стойността, която въвеждате.
Фамилия на агента избрания от вас оператор	Прилага се за фамилните имена на всички потребители, които съответстват на и стойността, която въвеждате.
Потребителско име на агента	Прилага се за всички потребителски данни за вход в Windows, които съответстват на оператора, който сте изберете и стойността, която въвеждате. В среда Active Directory това условие е влизането Active Directory на вашите потребители.
Имейл на агента на избрания от вас оператор	Прилага се за потребителските имена на всички потребители, които съответстват и стойността, която въвеждате. В Webex WFO това условие е имейл адресът на вашите потребители.
Име на екип	Прилага се за всички отбори, които съответстват на избрания от вас оператор и

	стойност, която въвеждате.
Име на групата	Прилага се за всички групи, които съответстват на оператора, който изберете, и стойност, която въвеждате.

Условие	Описание
Посока на повикване входящи или	Прилага се за всички обаждания, които съответстват на избраната от вас посока: Изходящи.
Продължителност на разговора (секунди)	Прилага се за всички разговори, чиято продължителност съответства на избрания от вас оператор и стойността, която въвеждате.
Номер за обаждане	Прилага се за всички обаждания, чийто номер съвпада с оператора, който Изберете и въведете стойност.
Набран номер	Прилага се за всички обаждания, чийто номер съвпада с оператора, който изберете и стойността, която въвеждате.
Телефонен номер	Прилага се за всички обаждания, чийто обаждащ номер или обаждащ се номер съвпада с избрания от вас оператор и въведената от вас стойност.
Трудова стаж на агента (дни)	Прилага се за всички агенти, чийто трудов стаж съвпада с избрания от вас оператор и стойността, която въвеждате.
Тип контакт	Прилага се за всички контакти, чийто тип съответства на избраната от вас стойност.

Конфигуриране на действия

Конфигурирайте действията за работния поток. Действията определят какво се случва с контактите, които отговарят на правилата.

Поле или бутон	Описание
Конвертиране при качване	Опция за запазване на <n> % от произволен глас, съвпадащ екран и несравними записи на екрана. Сървърът преобразува качените записи от формата за запис във формата за съхранение. Ако не изберете тази опция, записът не се конвертира, докато не се възпроизведе. Форматите за запис и съхранение на екрана са еднакви по подразбиране (WebM Видео - VP8). За аудио записи форматът за запис е криптиран OPUS, а форматът за съхранение е WebMA Audio - Vorbis.

Свързани теми

- Как работи администрирането на работен поток – Научете повече за типовете събития на работния поток и как Webex WFO обработва конфликтни работни потоци.

Как работи администрирането на работния процес

Научете повече за работните потоци QM, включително разликите между типовете събития в края на взаимодействието (EOI) и ежедневните събития и как Webex WFO обработва конфликтни работни потоци.

Типове събития

Типовете събития EOI и Daily определят в кой момент след контакта протича процесът на работния процес. След като изберете тип събитие, можете да конфигурирате работните потоци да предприемат различни действия. Вижте Автоматизиране на работни потоци QM за пълен списък с действия в работния поток.

Логиката, приложена към трите действия, изброени по-долу, варира в зависимост от това дали действието се прилага към ежедневно или EOI събитие. Подробности за различната логика могат да бъдат намерени в разделите Ежедневни събития и Събития в края на взаимодействието.

- Запазване на <n> % от произволните гласови записи
- Запазване на <n> % от произволните съвпадащи екранни записи
- Запазване <n> % от произволните несравними екранни записи

Където <n> показва текстово поле, квадратче за отметка или падащ списък, където може да се зададе уникална стойност.

Ежедневни събития

Ежедневните събития са, когато работният поток обработва всички записи веднъж на ден. Ако все още има повиквания, които все още се записват, когато се изпълнява ежедневен работен процес, тези повиквания се качват при изпълнение на следващия дневен работен процес. Ежедневните работни процеси могат да бъдат конфигурирани за действия, които ви позволяват да запазите определен процент гласови или екранни записи. Webex WFO изчислява ежедневните работни процеси, като използва точен процент. Това означава, че ако конфигурирате работен поток да съхранява 20% от произволните гласови записи, тогава 20% от произволните гласови записи ще бъдат запазени, когато работният процес се обработва.

Събития в края на взаимодействието

Събитията в края на взаимодействието (EOI) са, когато работният поток обработва записа в края на всяко отделно повикване. За разлика от ежедневните работни процеси, работните потоци на EOI се изчисляват в края на всеки контакт, като се използва изчислен приблизителен процент. Webex WFO изчислява процента за всички контакти, тъй като към момента на обработката са налични само данните за текущия контакт и по-ранните контакти. За да изчисли този процент, системата използва

логика, подобна на модела на разбъркване на тесте, за да реши какво се случва с контакта.

В модела на разбъркване на тестето на всеки агент се присвоява теоретично тесте. Това тесте се състои от карти за съхранение и карти за изхвърляне пропорционално на конфигурираното запазване <n> % от медийните действия, като например запазване <n> % гласови записи. Където <n> показва текстово поле, квадратче за отметка или падащ списък, където може да се зададе уникална стойност. Webex WFO разбърква тестето и след това за всеки контакт Webex WFO изтегля картата от горната част на тестето и запазва или отхвърля контакта въз основа на тази карта. Тестето се размества, когато Webex WFO достигне края на тестето. Моделът на разбъркване на палубата гарантира, че контактите не са прекалено представени или недостатъчно представени пропорционално на процента контакти, които сте конфигурирали Webex WFO да запазят.

ВАЖНО Ако един агент приема по-малко от 10 обаждания на ден, не е гарантирано, че действителният процент ще съвпада с процента, който сте конфигурирали за работния поток на EOI.

QM конфликти в работния поток

За повечето работни потоци можете да изберете няколко едновременни действия. Конфликти обаче могат да възникнат, когато конфигурирате действия, които не са съвместими. Всяко действие, което потенциално може да предизвика конфликти, е изброено по-долу.

ЗАБЕЛЕЖКА : Тези действия сами по себе си не предизвикват конфликти. Само няколко избрани комбинации от тези действия могат да предизвикат конфликти.

- Запазване на <n> % от произволните гласови записи
- Запазване на <n> % от произволните съвпадащи екранни записи
- Запазване <n> % от произволните несравними екранни записи
- Незабавно рециклиране на гласови записи
- Рециклирайте незабавно записите на екрана.

ПРИМЕР Работният процес е конфигуриран да **запазва 10 % от произволните гласови** записи и **да рециклира незабавно гласовите** записи. От системата се иска да извърши две противоположни действия, които са съхраняване и рециклиране на гласови записи. Това създава конфликт.

Условни изявления

Условните твърдения по-долу показват всички специфични сценарии, които предизвикват конфликти, като показват конфигурациите на две противоречащи си действия в директни сблъсъци и крайния резултат от това кое от конкуриращите се действия печели. Когато дадено действие спечели, Webex WFO следва печелившото действие и пренебрегва губещото действие.

Ако:	Тогава:
Има работен процес EOI Recycle Immediate и ежедневно съхранение	<n>% от медиите

Ако:	Тогава:
работен процес.	
Има работен процес EOI Recycle Immediate и работен процес Daily Recycle Immediately.	Следва работния процес EOI Recycle Immediately.
Има EOI Keep <n>% от работния процес на медиите и работен процес Daily Recycle Immediately.	Следва се EOI Keep <n> % от работния процес на медиите. Спазват се конфигурираните от EOI правила за време за качване и съхранение.
Има EOI Keep <n> % от работния процес на медиите и Daily Keep <n> % от работния процес на медиите.	Следва се EOI Keep <n> % от работния процес на медиите. Конфигурираното от EOI време за качване се спазва и се спазва ежедневната политика за съхранение.

ВАЖНО Като цяло, ако има конфликт между два работни потока, тогава се следва работният поток, който е конфигуриран да се изпълнява първи.

ВАЖНО Като цяло, ако има два работни потока с противоречащи си правила за съхранение, тогава се следва работният поток, който е бил последно актуализиран.

Свързани теми

- Автоматизиране на работни потоци QM – Научете повече за това как да конфигурирате работни потоци.

Управление на правилата за съхранение на данни за QM и Google Анализ

Използвайте страницата Запазване, за да създадете правила за съхранение, които определят колко дълго се запазва всеки контакт, и след това присвоете правилата на работен поток (вижте Автоматизиране на работни потоци QM).

Можете да зададете време за съхранение на гласови записи, екранни записи и текстови записи за следните категории контакти:

- Архив за контакт
- Неоценен контакт
- Отбелязан контакт

- Контакт с човешки ресурси
- Контакт за обучение
- Маркиран контакт

Всеки компонент на контакт (аудиозапис, запис на екрана или root запис) може да има свои собствени правила за съхранение. Webex WFO изтрива файловете за съхранение на записи, когато изтече всички приложими правила за съхранение. Файлът за съхранение на запис може да е свързан с нула или повече контакти, както и с нула или един основен запис. (Виж Конфигурирайте QM глобални настройки , за да зададете правилата за съхранение за root записи.)

Предпоставки

- Имате разрешение за администриране QM
- (За създаване на нови правила за съхранение) Вашата организация няма лиценз Basic QM. Ако вашата организация има лиценз Basic QM, за вашите контакти се прилагат само правилата за съхранение по подразбиране. Можете да редактирате правилата по подразбиране, но всички нови правила, които създавате, не правят нищо.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > QM > QM Контактни потоци > задържане

Процедури

Създаване на правила за съхранение

1. Изберете **Създаване на нови правила** за съхранение.
2. Въведете името на правилото в полето Правила за съхранение.
3. В секцията **Настройки** изберете периодите на съхранение за всеки тип контакт.

   ЗАБЕЛЕЖКА По подразбиране максималното време за съхранение на глас, екран и текст е две години. Системният администратор може да зададе различно максимално време за съхранение.

4. Кликнете върху **Запазване**.
5. Отидете на страницата Администриране на работен поток (Управление на приложения > QM > QM Контактни потоци > администриране на работен поток), за да зададете правилата за съхранение на работен поток (вижте Автоматизиране на работни потоци QM).

Редактиране на правила за съхранение

> ЗАБЕЛЕЖКА Съкращаването на периода на съхранение може да доведе до изтриване на записите. Удължаването на периода на съхранение ще използва повече място за съхранение.

1. Изберете **Редактиране на съществуващи правила** за съхранение.
2. Изберете правилата от падащия списък Правила за съхранение.
3. Редактирайте правилата, ако е необходимо, след което щракнете върху **Запазване**.

Ако обаждането е маркирано, Webex WFO изтрива екрана и гласовите записи в края на времето за задържане на екрана и гласа с етикети. Webex WFO изтрива метаданните, свързани с повикване, когато се достигне най-дългото време за съхранение с маркирани.

Екипите, присвоени към работен поток, споделят един и същ период на съхранение. След като Webex WFO присвои период на съхранение на повикване, периодът не се променя, ако екипът бъде преместен от един работен поток в друг работен поток. Само повикванията, които се записват след преминаването към новия работен поток, използват периода на съхранение на новия работен поток.

Свързани теми

- Автоматизиране на работни потоци QM – Присвояване на контакти към политики за съхранение чрез работни потоци
- Конфигуриране на QM глобални настройки – Задаване на правилата за съхранение за root записи
- Изтриване или актуализиране на няколко контакта наведнъж – Задайте нови правила за съхранение на няколко контакта наведнъж.

Конфигуриране на поетапно качване

Записите могат да бъдат преместени от агентски компютри в облака по три различни начина. И трите метода изискват QM събития на работния поток и агентски компютри със Smart Desktop.

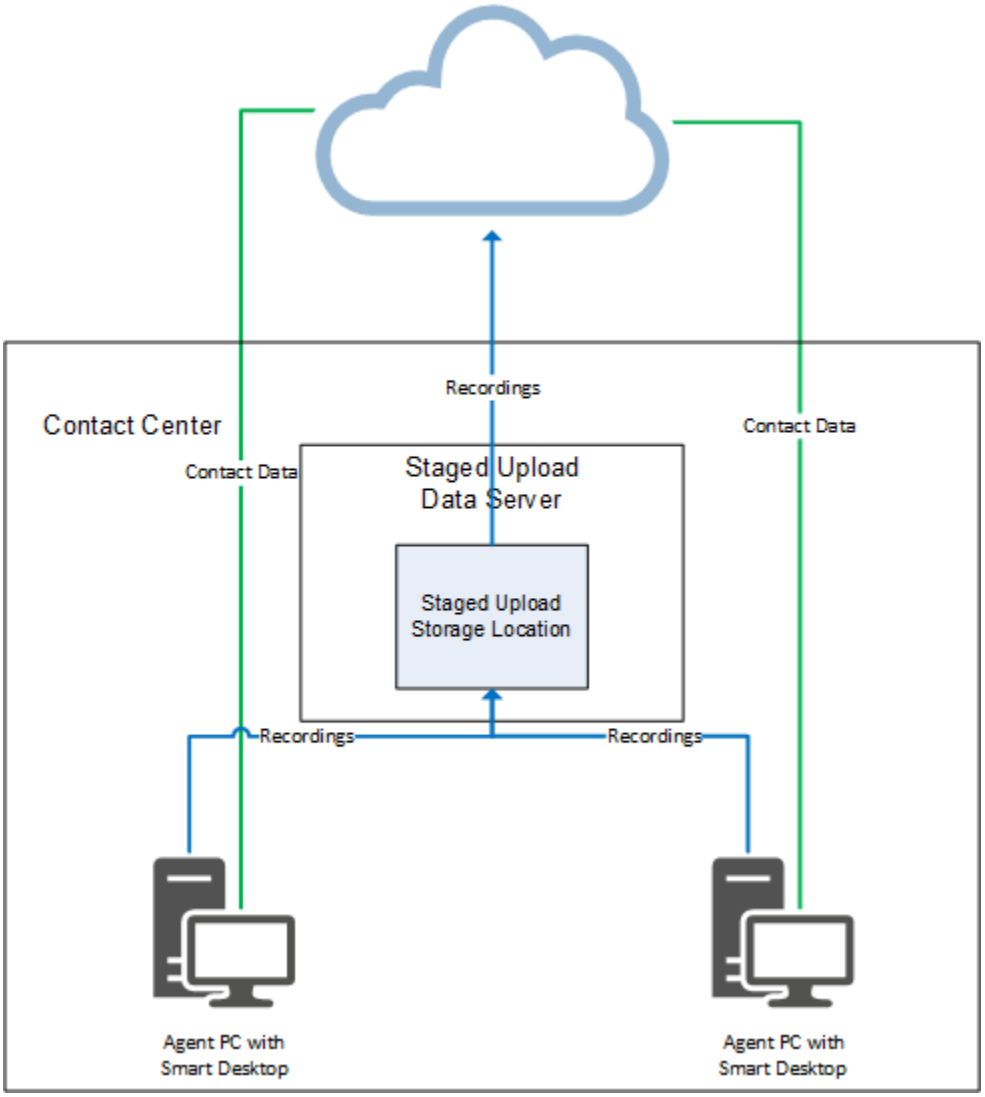
- Качвайте записи в облака веднага след приключване на контакта.
- Съхранявайте записите на компютъра на агента и след това ги качвайте в облака веднъж на ден.
- Качвайте записи в сървър за данни във вашия контактен център веднага след приключване на контакта (първи етап) и след това ги премествайте в облака веднъж дневно (втори етап).

Тази тема обхваща само третата опция, наречена "поетапно качване". Поетапното качване ви позволява да съхранявате записите си на сигурно място, без да претоварвате интернет честотната лента.

Контактите, обработени с поетапно качване, се показват на страницата "Взаимодействия" след приключване на записа, но имат състояние на качване на файл "Все още не е качено", докато процесът

на поетапно качване приключи.

Следващото изображение показва потока от данни за основна конфигурация за поетапно качване.



Предпоставки

- Агентите са активирани за аудио и/или запис на екрана.
- Агентските компютри имат инсталиран Smart Desktop.

- Имате всички тези разрешения:
  - Администриране на наемателя
  - Администриране на структурата на организацията (необходима е за използване на екипи за свързване на агенти със сървъра за поетапно качване на данни)
  - Администриране на работния процес

Местоположение на страницата

Варира. Вижте процедурите по-долу за подробности.

Процедури

Има четири стъпки за настройване на поетапно качване:

- Стъпка 1: (По избор) Идентифицирайте агенти, които ще използват поетапно качване
- Стъпка 2: Конфигурирайте компонента за поетапно качване
- Стъпка 3: Свържете агентите със сървъра за поетапно качване на данни
- Стъпка 4: Конфигурирайте правило за ежедневен работен поток за събития за поетапно качване

Стъпка 1: (По избор) Идентифицирайте агенти, които ще използват поетапно качване

Стъпка 1 е стъпка на планиране, а не стъпка на конфигуриране. Първо идентифицирайте агентите, които ще използват поетапно качване, за да можете да създадете необходимите конфигурации с оглед на тези агенти. Всички агенти във вашия контактен център могат да използват поетапно качване или само някои от тях.

Стъпка 2: Конфигурирайте компонента за поетапно качване

Конфигуриране на сървъра за поетапно качване на данни

- Активирайте функцията за поддръжка на споделяне на файлове SMB 1.0 на сървъра, който ще използвате за поетапно качване.

Създаване на място за съхранение на поетапно качване

1. Създайте папка на мястото, където искате да съхранявате записи, преди да бъдат качени в облака. Това местоположение може да бъде на сървъра за данни или на друго място (например NAS).
2. Конфигурирайте свойствата за споделяне на папката, така че компютрите с агенти да имат достъп до нея. Ако папката не е на сървъра за данни, трябва също да конфигурирате свойствата за споделяне, така че сървърът за данни да има достъп до нея.
3. Копирайте UNC пътя в папката. Ще го използвате по-късно.

Активиране на компонента за поетапно качване

1. Отидете до Управление на приложения > Глобална конфигурация > система > конфигурация на сървър за данни.
2. Изберете сървъра за данни, който да използвате за поетапно качване, от падащия списък Избор **на конфигурация** на сървър за данни.
3. Под **Настройки** за поетапно качване на регионалния сървър за данни изберете **Активиране на поетапно качване**. Появяват се допълнителни полета.
4. Конфигурирайте полетата, както следва.

Поле	Конфигурация
Местоположение	Пътят на UNC до мястото за съхранение на поетапно качване, което сте копирали по-рано. Агентските компютри трябва да имат достъп до това местоположение. ПРИМЕР \\ServerName\FolderName
Потребителско име	Потребителското име на лицето, което администрира сървъра за поетапно качване на данни. ПРИМЕРЕН домейн\user.name
Парола	Паролата на лицето, което администрира сървъра за данни за поетапно качване.

5. Кликнете върху **Запазване**.

Стъпка 3: Свържете агентите със сървъра за поетапно качване на данни

Тази стъпка позволява на агентските компютри да изпращат записи до мястото за съхранение на поетапно качване, където записите се съхраняват, докато се изпълни ежедневното събитие на работния поток QM (конфигурирано в стъпка 4) и ги качи в облака.

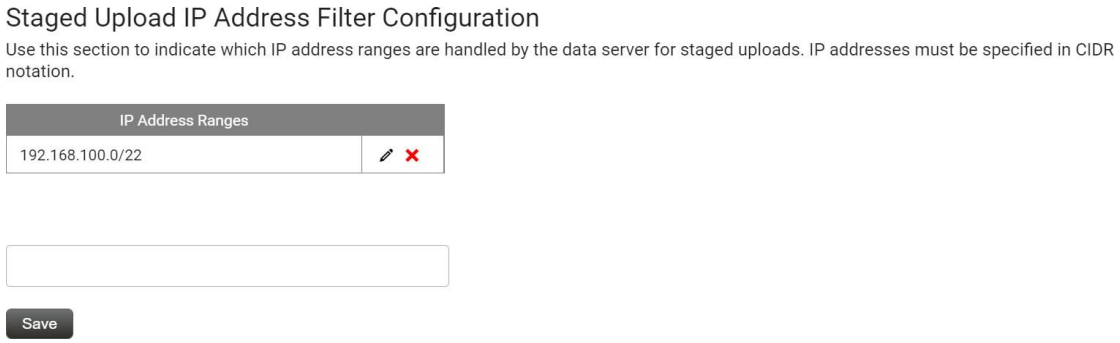
> ЗАБЕЛЕЖКА : Записите за всеки агент, който не е свързан със сървъра за поетапно качване на данни, ще се качват според първото събитие на работния поток QM със съответстващи условия. Това може да доведе до
> незабавно качване в облака или забавено качване в облака, където записите остават на компютъра на агента по-дълго от желаното.

Можете да свържете агентите със сървъра за поетапно качване на данни по един от трите начина: IP адреси, екипи или както IP адреси, така и екипи.

Използвайте IP адреси, за да свържете агенти със сървъра за поетапно качване на данни

1. Отидете до Управление на приложения > Глобална конфигурация > система > конфигурация на сървър за данни.
2. Изберете сървъра за поетапно качване на данни от падащия списък Избор **на конфигурация** на сървър за данни.
3. В секцията **Конфигурация** на филтъра за IP адреси на поетапно качване въведете поне един диапазон от IP адреси в CIDR нотация. Всеки агент, чийто компютър има IP адрес, съответстващ на този диапазон, е свързан със сървъра за поетапно качване на данни.

   ВАЖНО : Този диапазон от IP адреси трябва да включва IP адресите на всички компютри на всички агенти, които ще използват поетапно качване. Адресът трябва да идентифицира обществената или външната мрежа, която Настолните компютри на агентите комуникират от. Ако вашата организация използва защитна стена NAT, не използвайте адреса за нейната локална или вътрешна подмрежа.

4. Кликнете върху **Запазване**.

Използвайте екипи за свързване на агенти със сървъра за поетапно качване на данни

Можете да зададете сървъра за поетапно качване на данни на един или повече екипи и след това да присвоите всички агенти, които ще използват поетапно качване, на един от тези екипи.

1. Отидете до Управление на приложения > Глобална > потребителска конфигурация > Teams.
2. Изберете екипа, който да свържете със сървъра за поетапно качване на данни от падащия списък Избор **на екип** .
3. Под **Потребители** преместете агентите, които да бъдат присвоени на този екип, от **Налични** на **Присвоени**.

   ЗАБЕЛЕЖКА Можете също да зададете отделни потребители на екипи на страницата Потребители.

4. Под **Поетапно местоположение** на качване изберете сървъра за поетапно качване на данни.
5. Кликнете върху **Запазване**.

Използвайте както IP адреси, така и екипи, за да свържете агенти със сървъра за поетапно качване на данни

1. Свържете IP адресите на агентите със сървъра за поетапно качване на данни, както е описано в една от предишните процедури.
2. Свържете агентите с екип на сървъра за поетапно качване на данни, както е описано в една от предишните процедури.

Различните конфигурации с агентски екипи и IP адреси дават различни резултати. Таблицата по-долу показва дали даден агент използва или не поетапно качване въз основа на тези конфигурации.

Свързан агентски екип	Компютър в	Компютърът не	Не се използва
Да	Използва поетапно качване	Не използва поетапно качване	Използва поетапно качване
Не	Използва поетапно качване	Не използва поетапно качване	Не използва поетапно качване

Стъпка 4: Конфигурирайте правило за ежедневен работен поток за събития за поетапно качване

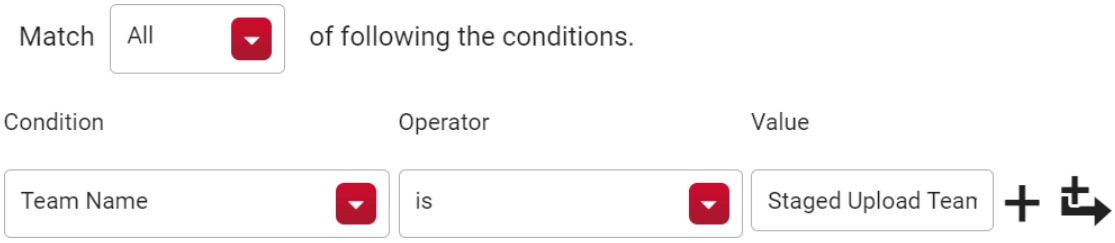
Правилата се състоят от действия и условия. Действието е това, което Webex WFO прави със запис. Условията са критерии, на които трябва да отговаря записът, за да се случи действието. Това правило изпраща записи от компютрите на агента до мястото за съхранение на поетапно качване (конфигурирано в стъпка 2), вместо да ги съхранява на компютри с агент или да ги качва незабавно в облака. За повече информация относно конфигурирането на правила за събития от работен поток QM вижте Автоматизиране на работни потоци QM.

Създаване на правило за поетапно качване

1. Отидете до Управление на приложения > QM > QM Контактни потоци > администриране на работен процес.
2. Изберете **Ежедневно събитие**.
3. Под **Час** изберете часа за качване на записи от мястото за съхранение на режисирано качване в облака.
4. Въведете уникално име за правилото в полето **Име** .
5. Кликнете върху **Запазване на правилото**.
6. Изберете правилото от списъка **Правила** .

7. В раздела **Условия** посочете критериите, които се прилагат за всички записи, заснети от персоналните компютри на всички агенти, които ще използват поетапно качване.

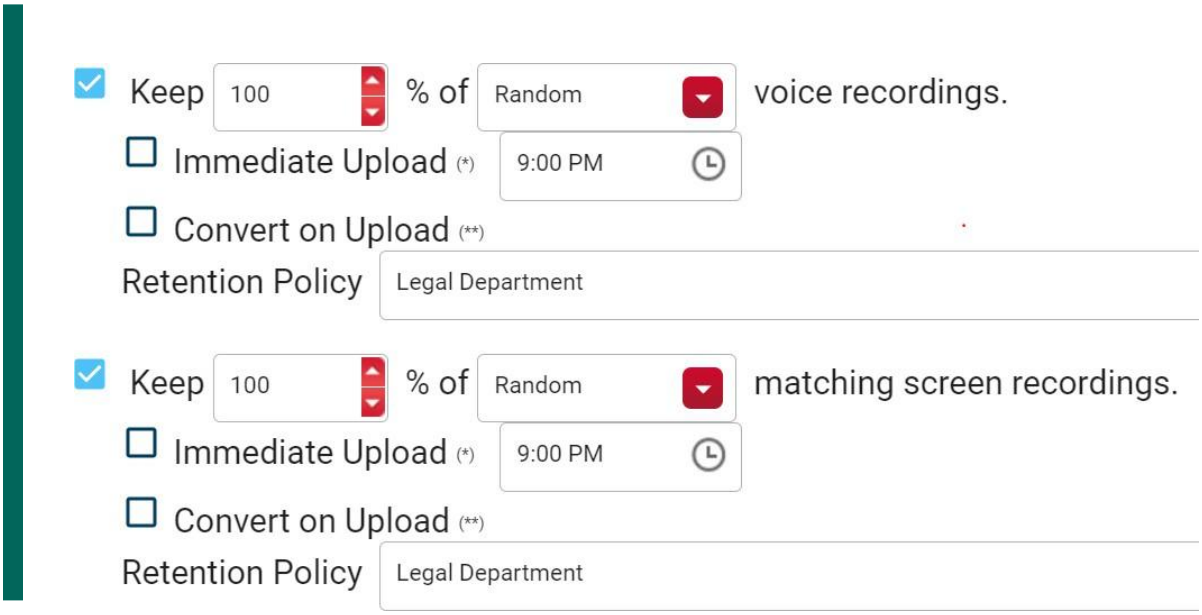
   ПРИМЕР
   Всички агенти, които ще използват поетапно качване, са присвоени към екипа за поетапно качване. Състоянието изглежда така:

8. В секцията **Действия** създайте действие, което предотвратява незабавното качване на гласови и екранни записи.

   ВАЖНО Най-малкото трябва да изчистите **отметките от квадратчетата Незабавно качване** за гласови и екранни записи. Правило за работен поток, което е конфигурирано с незабавно качване, винаги качва записи в облака незабавно, дори ако сървърът за данни за поетапно качване е конфигурирани и агентите са свързани с него.

   ПРИМЕР
   Всички гласови и екранни записи, които отговарят на критериите, които сте посочили в раздела "Условия", ще бъдат обработени чрез поетапно качване. Действията изглеждат така:



9. (По избор) Усъвършенствайте условията и действията, ако е необходимо. Стъпки 7 и 8 осигуряват минималната необходима конфигурация.
10. Ако използвате правила за други цели, освен за поетапно качване, подредете правилата, за да предотвратите конфликти. Webex WFO обработва всеки запис според първото правило в списъка, чиито условия му съвпадат. Вижте Как работи администрирането на работен поток за повече информация относно потенциалните конфликти между правилата на работния поток.
11. Кликнете върху **Запазване**.

Свързани теми

- Управление на роли и разрешения – Научете за разрешенията, необходими за разрешаване на агенти за запис.
- Конфигуриране на сървъра за данни – Повече информация за настройките, налични за сървъри за данни.
- Управление на екипи – Повече информация за конфигурирането на екипи.
- Автоматизиране на работните потоци QM – Подробна информация за автоматизиране на начина, по който Webex WFO обработва записи.
- Как работи администрирането на работния поток – Допълнителна информация за това как работят работните потоци.

Управление на записаните контакти

Използвайте страницата Включване/изключване, за да управлявате проактивно кои контакти Webex WFO записва автоматично и кои контакти автоматично изключва от записване. Можете да имате няколко правила за включване и изключване.

ПРИМЕР Създайте правила за изключване на всички изходящи контакти от запис, записване на всички контакти, които започват с "612822", или записване на всички разговори от Обединеното кралство.

ВАЖНО Настройките на страницата Включване/изключване се прилагат само когато Webex WFO записва контактите. Тези настройки не се прилагат, ако контактите са записани извън Webex WFO, като например с
повечето интеграции на контактен център като услуга (CCaaS).

Предпоставки

- Имате разрешение за администриране QM.
- Вашата организация записва контакти чрез Webex WFO.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > QM > QM Контактни потоци > включване/изключване

Процедури

ВАЖНО По подразбиране Webex WFO записва всички обаждания. Ако полетата в правилото за изключване (като например типа или посоката на шаблона) липсват, са непълни или използват заместващи знаци неточно, Webex
WFO записва тези обаждания.

ПРИМЕР Създавате правило за включване, за да записвате само повиквания с извикан номер 1234567. Идва обаждане, но ACD не предоставя извикан номер. Не сте създали правило за изключване
, за да изключите обаждания с празен извикан номер. Webex WFO записва това обаждане.

Създаване на правило за запис

1. Кликнете върху **Добавяне**.
2. Въведете телефонния номер в полето **Шаблон** . Не използвайте тирета. Можете да използвате заместващи символи в това поле, за да създадете правила, които се прилагат за няколко числа:

- ? — Едноцифрено число

  ПРИМЕР 612822???? = всички числа, които започват с 612-822.

- * — произволен брой цифри

  ПРИМЕР 612* = всички числа, които започват с 612.

- + — Индикатор за код на държавата (трябва да е първият знак в полето)

  ПРИМЕР +44* = контакти в Обединеното кралство.

- EMPTY — ACD не предоставя данни за това поле.

3. Изберете характеристиките на повикването от полето **Тип** шаблон.

   - Номер за повикване – ANI
   - Наречено число – DNIS
   - Вътрешен номер
   - Телефонен номер – някои ACD попълват данни в поле с име Телефонен номер, ако номерът за повикване или Обаждащият номер е празен. Можете да създавате правила с този тип шаблон, ако вашият ACD прави това.
   - Any—Някои ACD попълват данни в поле с име Any, ако Call Number или Call Number е празен. Можете да създавате правила с този тип шаблон, ако вашият ACD прави това.

4. Изберете посоката **на повикването**.
5. Кликнете върху **Добавяне**. Правилото се появява на страницата.

Редактиране на правило

1. Кликнете върху иконата на молив до правилото.
2. Редактирайте правилото, ако е необходимо.
3. Кликнете върху **Актуализиране**.

Изтриване на правило

1. Кликнете върху иконата на кошчето до правилото. **Отваря се прозорецът Потвърждаване на изтриването** .
2. Щракнете върху **Изтриване**. Правилото изчезва от списъка.

Импортиране на списък с правила за запис

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА За да сте сигурни, че импортирането ви е форматирано правилно, първо експортирайте списък с правила за запис, редактирайте списъка според нуждите и го импортирайте.

1. Кликнете върху **Импортиране** в горния десен ъгъл на страницата. **Отваря се прозорецът Импортиране** .
2. Щракнете върху **Избор на файл**.
3. Изберете файла за качване. Прозорецът Импортиране **визуализира** новите и съществуващите правила, които са във файла.
4. Щракнете върху **Импортиране**. Новите правила се появяват на страницата.

Експортиране на списък с правила за запис

ВАЖНО Ако експортирате списък, който включва международен код за повикване със знака плюс (+), Excel третира числото като математически израз. За да използвате тези списъци, конвертирайте експортирания .CSV файл в текст (.TXT), отворете файла в Excel и го определете като колона в текстово форматиране.

- Кликнете върху **Експортиране** в горния десен ъгъл на страницата. Файлът inclusion_exclusion_list.CSV се изтегля на вашето устройство.

Свързани теми

- Автоматизиране на работните потоци QM – Създайте правила, които казват на Webex WFO какво да прави със записите.

Експортиране на метаданни за контакт

Можете да експортирате метаданни за всички контакти в резултатите от филтъра като файл CSV.

ЗАБЕЛЕЖКА Webex WFO администраторите определят кои метаданни могат да бъдат експортирани. Webex WFO включва само експортируеми метаданни във файла CSV.

Предпоставки

- Имате разрешение за преглед на контактите.
- Имате записи във вашия обхват.

Местоположение на страницата

Взаимодействия

Процедури

Експортиране на метаданни за контакт

1. Филтрирайте контактите по желание. Виждам.
2. (По избор) Добавяне или премахване на графи от страницата. Изтеглянето CSV съдържа информация само от колоните, които се виждат на страницата. Вижте Персонализиране на колоните на страницата Взаимодействия.
3. Щракнете върху иконата **Опции** за списък.
4. Щракнете върху **Експортиране на данни от таблица в CSV**. Файлът се изтегля на вашето устройство.

Свързани теми

- Персонализиране на колоните на страницата Взаимодействия – Информация за колоните, които можете да включите в експортирането
- —Как да намерите контактите, които имат данни, които искате да изтеглите.
- Експортиране на групови контакти – експортиране на записи, метаданни и транскрипции за множество контакти във външно място за съхранение.
- Изтриване или актуализиране на няколко контакта наведнъж – Актуализирайте или изчистете полетата за метаданни от няколко контакта наведнъж.

Запис при поискване

Работните потоци за управление на качеството могат да се справят с повечето ситуации на запис, но може да срещнете ситуация, която не е обхваната от работен поток. Страницата Контроли за запис ви позволява да заместите тези работни потоци и да работите директно с обаждания.

Предпоставки

- Имате набор от разрешения за контроли за запис.
- Вашата организация е конфигурирала метаданни за контакти (необходими са за прикачване на метаданни към контакт).
- Вашата организация е конфигурирала маркиране (необходимо е за маркиране на повикване за различно време на съхранение).

Местоположение на страницата

Контроли за запис

Процедури

Влезте в контролите за запис

Това винаги е първата стъпка в използването на контролите за запис.

1. Щракнете върху **Вход**.
2. Въведете вътрешния си номер в полето **Разширение** на телефона.
3. Кликнете върху **Изпращане**.

Запишете екрана си

Тези стъпки записват само екрана ви, а не аудиото. Можете да записвате екрана си дори ако не участвате в разговор, така че тази функция ви позволява да записвате контакти в чат или имейл.

1. Щракнете върху **Стартов екран**.
2. Щракнете върху **Стоп екрана** , когато приключите със записа.

Поставяне на записа на пауза

Може да искате да поставите запис на пауза, ако обработвате чувствителна информация, като например номера на кредитни карти. Тази процедура поставя на пауза както записа на екрана, така и аудио. Когато възпроизвеждате контакта, звукът е безшумен по време на паузата и на екрана се показва *символ за* пауза.

1. Кликнете **върху Пауза**.
2. Щракнете върху **Възобновяване** , за да продължите записа.

Незабавно изтриване на част от запис

Този процес е подобен на Пауза на записа, но автоматично изтрива частта от разговора, която не искате да записвате, вместо да запази част от записа безшумна.

1. Докато разговорът се записва, щракнете **върху Сегментиране и запазване** , преди да започне поверителната част на контакта.

   ПРИМЕР Помагате на клиент да направи поръчка. Кликвате **върху Сегментиране и запазване** непосредствено, преди клиентът да ви даде номера на кредитната си карта.

2. Кликнете върху **Сегментиране и изтриване** , когато поверителната част от разговора приключи.

   ВАЖНО Когато щракнете върху **Сегментиране и изтриване**, Webex WFO незабавно изтрива поверителната част от разговора. Този сегмент не отива в кошчето.

3. Щракнете върху **Стоп екрана** , когато приключите със записа.

Маркиране на сегмент от обаждане

Маркирането на сегмент от повикване е като поставянето на отметка в разговора. Има две ситуации, в които може да искате да маркирате сегмент от обажданията:

- Ако сте в разговор, който обикновено не се записва, можете да започнете както аудио, така и запис на екрана.
- Ако сте в прехвърляне или конферентен разговор, можете да отбележите кога повикването е прехвърлено или кога към разговора е добавен друг човек.

1. Кликнете върху **Сегментиране и запазване**.
2. Щракнете върху **Стоп екрана** , когато приключите със записа.

Прикачване на метаданни към контакт

Ако вашата организация използва метаданни за контакти, можете да прикачите метаданни към контакти, които записвате с контролите за запис. Можете да прикачите метаданни към активно повикване и към най-новото повикване. Не можете да прикачите метаданни към повиквания, по-стари от това.

1. Кликнете върху **Добавяне на метаданни**.
2. Изберете типа метаданни от падащия списък **Ключ** за метаданни.
3. Въведете стойността на метаданните в полето **Стойност** на метаданните.

   ПРИМЕР Трябва да добавите коментар към записа на контакта. Избирате **Коментар** от падащия списък **Ключ** за метаданни и въвеждате коментара си в полето **Стойност** на метаданните.

4. Кликнете върху **Изпращане**.

Маркиране на повикване за различно време за съхранение

Вашият администратор Webex WFO контролира колко дълго са налични записите. Можете обаче да дадете на контакта различно време за съхранение, като го маркирате. Маркирането на контакт прилага всеки период на съхранение, който вашата организация е задала за маркирани контакти.

- Кликнете върху **Маркиране**.

Свързани теми

- Как работят контролите за запис – подробна информация за това как работят контролите за запис.
- Автоматизиране на работни потоци QM – Настройки за това кои записи да се съхраняват и изтриват.
- Управление на записването на контакти – Настройки за автоматично записване на контакти.

- Управление на персонализирани полета за метаданни – Фонова работа за прикачване на метаданни към контакт.
- Маркиране на контакт – фонова работа за маркиране на контакти.
- Управление на роли и разрешения – Информация за набора от разрешения за контроли за запис.

Как работят контролите за запис

Този раздел ви предоставя повече информация за това как работят бутоните за контроли за запис.

Вход

Щракването **върху Вход** ви свързва със специалното разширение за хотелиране и ви въвежда в контролите за запис.

Стартов екран

Ако QM в момента не записва активно повикване, щракването **върху Стартов екран** започва запис само на екрана. Ако получите телефонно обаждане или осъществите обаждане през това време, може да се създаде отделен гласов и екранен контакт според критериите на работния поток (или можете да използвате **Сегментиране и Запазване** и **Сегментиране и Изтриване** , за да създадете контакта). Когато активното повикване приключи, се създава друг контакт само на екрана и продължава, докато не щракнете **върху Стоп екрана**.

Ако QM в момента записва активно повикване, щракването **върху Стартов екран** не прави нищо за текущия запис, а записът само на екрана започва след края на активното повикване (ако не щракнете **върху Стоп екрана**). Записът на разговора и записът само на екрана се записват като отделни записи на контакти.

Стоп екран

Спиране на екрана работи само ако преди това сте щракнали **върху стартовия екран**. Ако не щракнете **върху Стоп екрана** след **стартовия екран**, максималната продължителност на записа на контакт е четири часа.

Сегментиране и запазване

Щракването **върху Сегментиране и запазване** стартира аудиозаписа и записа на екрана на активен разговор. Ако QM не запише автоматично повикването (например телефонният номер на обаждащия се е в списъка за изключване или повикването не отговаря на критериите на работния поток за запис), този бутон ви позволява да го запишете и да го третирате като нормален контакт. Сегментиране и запазване замества списъка с изключвания (конфигуриран в Управление на приложения > QM Контактни потоци
> Включване/изключване), тъй като коренното повикване не знае самоличността на агента при запис (вижте Как работят root повикванията и съгласуването).

Ако QM в момента записва активно повикване, Сегментиране и запазване не прави нищо.

Сегментиране и изтриване

Кликването **върху Сегментиране и изтриване** спира аудиозаписа и записа на екрана на активен разговор. Записът, направен до този момент, се изхвърля незабавно. Записът се възобновява, след като щракнете върху **Сегментиране и изтриване** и се записва според критериите на работния поток като нов контакт.

Пауза

Паузата ви помага да се придържате към стандарта за сигурност на данните на индустрията за платежни карти (PCI DSS) за защита на потребителските данни.

Паузата засяга както гласа, така и записа на екрана и работи само за активни разговори. Щракването **върху "Пауза** " за повикване, което вече е поставено на пауза, не прави нищо. Трябва да щракнете върху **Възобновяване** , за да продължите да записвате. Паузата не влияе на наблюдението на живо.

Обажданията са достъпни за възпроизвеждане преди съгласуване, с тишина, когато сте използвали Пауза.

Възобновяване

Възобновяването засяга както гласовия, така и записа на екрана и работи само за активни разговори. Ако повикването в момента не е поставено на пауза, Възобновяване не прави нищо. Ако не щракнете върху **Възобновяване**, точката, в която сте поставили записа на пауза, е краят на аудиозаписа.

По време на обработката след обаждане щракването **върху Възобновяване** не се показва като събитие за взаимно мълчание или събитие за разговор.

> ЗАБЕЛЕЖКА Използването на множество методи за задействане на пауза и възобновяване (като контроли за запис, уеб събития, API и сигнализиране на трети страни) едновременно може да доведе до непредсказуемо поведение. До
> Избягвайте тези проблеми, използвайте само един метод при разговор в даден момент.

Метаданни

Щракването **върху Метаданни** прикачва метаданни към активно повикване. Ако QM не качи текущата покана за архивиране поради критериите на работния поток, тогава метаданните се качват в базата данни, но не се показват в интерфейса. Можете да прикачите метаданни към повикване само ако метаданните са дефинирани на страницата на диспечера на метаданни (Управление на приложения > QM Конфигурация > диспечер на метаданни).

Можете да свържете максимум 100 елемента метаданни с повикване. Можете да щракнете върху **Метаданни** 100 пъти, всеки път като използвате една двойка ключ/стойност, или да щракнете върху **Метаданни** веднъж и да използвате 100 двойки ключ/стойност. Задаването на празна стойност за ключ премахва тази асоциация на полето за метаданни за повикването.

Валидните формати за метаданни са както следва.

Тип метаданни	Формат на данните
Дата	ГГГГ-ММ-ДД
Числа	▪ Може да започва с и да съдържа десетична запетая ▪ Не може да завършва със знак след десетичната запетая или да съдържа запетая
Текст	Може да включва всички буквено-цифрови знаци с изключение на амперсандовите (&), по-малки от (<) или по-големи от (>)

Функции за сигурност за записи

Всички записи имат следните защитни елементи:

- Криптиране – Всички данни се криптират и транспортират чрез HTTPS/SSL от помещенията на клиента до облачната платформа Webex WFO за обработка и съхранение.
- Разрешения, базирани на роли – Само упълномощени потребители могат да възпроизвеждат или експортират записи.
- Одитна пътека – Системата проследява кой има достъп до записите, до какво има достъп и кога има достъп до него.
- Съответствие с индустрията за платежни карти (PCI) – Webex WFO отговаря на индустриалните стандартни изчерпателни изисквания за подобряване на сигурността на данните на платежните сметки.

При внедрявания в облак наличният метод за криптиране е RSA-2048 (с асиметрични ключове) и AES-256 за мултимедия, записана от Webex WFO.

Преглед на отчети за запис

За информация относно стандартните отчети QM и WFM, които се доставят с Webex WFO, както и инструкции как да се изпълнява стандартен отчет, вижте QM стандартни отчети и WFM стандартни отчети.

> **ЗАБЕЛЕЖКА** Тези стандартни отчети Webex WFO показват текущия екип на агента, а не екипа, към който е принадлежал агентът към момента на направен запис. Отчети, създадени с Data Explorer и контактите
> на страницата Взаимодействия показват екипа, към който е принадлежал агентът към момента на направене на записа.

Как работи синтаксисът на текстовото търсене

Търсете думи в контакти с филтъра за търсене на текст на страницата Взаимодействия. Можете да въведете основно търсене, сякаш търсите в Google, но можете също така да напишете заявка, която използва стандартни синтактични оператори, за да направи търсенето ви по-точно.

Предпоставка

- Вашата организация използва Webex WFO Cloud. Филтърът за текстово търсене не е наличен за локални внедрявания.

Примери

Следващите примери демонстрират типа заявки, които можете да използвате с филтъра за текстово търсене.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Търсенето на текст не търси следните думи. Тези думи също не са подчертани в резултатите от търсенето:
> A, an, and, are, as, at, be, but, by, for, if, in, in, into, is, it, no, not, not, of, on, or, that, the, then, there, this, this, to, was, will, with

Търсене на една дума

> ПРИМЕР ръководител

Резултатът е списък на всички контакти, които съдържат думата "супервайзор" или "супервайзори".

Търсене на няколко думи

> ПРИМЕР ръководител говори

Това търсене се състои от две или повече думи без оператор между тях и без кавички. Търсенето се извършва така, сякаш присъства оператор OR. Резултатът е списък с контакти, които съдържат думата "супервайзор", думата "говори" или и двете думи без определен ред.

Text Preview
They are depot right now as we speak wh
I want to speak with your supervisor. Of C
But first I'll need to verify your identity to
Speaking, I lived in Chicago to spend som

Търсене на точна фраза

> **ПРИМЕР** "Анулиране на абонамента ми"

Това търсене се състои от две или повече думи в кавички, без оператор между тях. Това търсене се изпълнява така, сякаш е налице оператор And. Резултатът е списък с контакти, които съдържат думите "анулиране на абонамента ми" в точно този ред.

Text Preview
I want to speak with you you know what just cancel my subscription to kr
Know you just cancel my subscription seriously cancel my subscription...

Търсене на няколко точни фрази

ПРИМЕР: "говорете с вашия ръководител", "анулирайте абонамента ми"

Това търсене поставя кавички около две отделни фрази. Резултатът е списък с контакти, които включват някоя от тези точни фрази.

Text Preview
I want to speak with you you know what just cancel my subscription to k
Know you just cancel my subscription seriously cancel my subscription.
I want to speak with your supervisor. Of course, it's necessary....I want to

Търсене със заместващ символ

ПРИМЕР

Въпросителният знак (?) със заместващ знак търси замяна на един знак. Това търсене намира попадения с "палатка", "тест" и "текст".

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,

Търсене със заместващ символ от няколко знака

ПРИМЕРЕН тест*

Символът със заместващ символ със звездичка (*) търси няколко знака. Това търсене намира попадения с "test", "tested", "tested", "tester", "testing" и дори "testified".

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

Търсене на близост

ПРИМЕР "говори супервайзор"~2

Това търсене за близост търси думите "говори" и "супервайзор" в рамките на максимум две думи. Този пример показва резултати, които идентифицират двете търсени думи, две думи една от друга.

Text Preview
I want to speak with your supervisor.
Gonna speak with your supervisor. Of

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Когато пишете заявка за търсене в близост, въведете думите за търсене в реда, в който очаквате да ги намерите в преписа. Ако търсите фрази като "говорете с вашия ръководител"
и "говорете с ръководител", напишете заявката като "говори супервайзор"~2, а не "супервайзор говори"~2. Търсенията в близост с произволно подредени думи за търсене може да ви дадат непредсказуеми резултати.

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Ограничете търсенията си за близост до разстояние от две думи. Търсене в близост на ~3 или повече може да ви даде непредсказуеми резултати.

Изключване на думи

EXAMPLE (отмяна || подновяване)!абонамент

Това търсене търси контакти с думата "отказ" или думата "подновяване", но без думата "абонамент".

ЗАБЕЛЕЖКА Не можете да започнете заявка с! (НЕ) оператор. Това! операторът трябва да следва термин в заявката.

За да се демонстрира как работи логиката НЕ, изображението по-долу показва резултатите от заявка, която включва думата "абонамент", използвайки логика И (&) вместо логика НЕ, (отмяна || подновяване) && абонамент.

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

Ако променим логиката И обратно на NOT logic, (cancel || renew)!subscription, резултатите от търсенето показват само контакти, които имат думата "cancel", "rise" или и двете, а думата "абонамент" не е в резултатите.

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

Таблицата по-долу дефинира всеки от поддържаните оператори и предоставя кратки примери за това как да използвате операторите за формиране на заявка за търсене.

Оператор	Определение	Примерна заявка	Обяснение на заявката
~	Използвайте този оператор за близост, за да намерите думи или фрази в рамките на определен брой думи. Няма място преди или след този оператор. И логиката се прилага към всички думи в кавичките	"Говори супервайзор "~2	Думите "говори" и "супервайзор" се търсят в рамките на две думи една от друга, като "говори" преди "супервайзор". Числото 2 показва максималния брой думи, които могат да се появят между "говори" и

На оператора	Определение	Примерна заявка	Обяснение на заявката
	на търсене в близост.		"Супервайзор".
&&	Работи като булева И логически оператор. Добавяне на пространство преди и след.	"Отказ абонамент"~2 && "подновяване абонамент"~2	Тази заявка търси Появяване на думите "Анулиране" и "Абонамент" в рамките на две думи един от друг, които се намират заедно с Появяване на думите "подновяване" и "абонамент" в рамките на две думи един от друг.
||	Работи като булева ИЛИ логически оператор. Използвайте интервал преди и след. Логиката OR е логиката по подразбиране, използвана при търсене на две независими думи.	Говорите ръководител "Анулиране на абонамента"~2 || "подновяване на абонамента"~2	Първият пример търси едната или и двете думи "говори" или "ръководител". Вторият пример търси срещания на думите "отказ" и "абонамент" в рамките на две думи или срещи на думите "подновяване" и "абонамент" в рамките на две думи, или и двете двойки думи.
!	Работи като булев оператор NOT (извършва отрицателно търсене). Не добавяйте интервал преди или след този оператор. Не можете да използвате този оператор и придружаващия го термин или фраза самостоятелно. Ти трябва	(надстройте ИЛИ подновете)! безплатно здравейте!" благодарствено обаждане"~2	Търсенето намира контакти, които имат думите "надстройка" или "подновяване" без думата "безплатно" Anywhere в контакта. Вторият пример показва търсене на думата "здравей" без посрещане на "благодаря" и "обаждане" в рамките на две

Оператор	Определение	Примерна заявка	Обяснение на заявката
	Комбинирайте този оператор с положително търсене, където се намират конкретни термини или фрази. Придружаващата дума, която въвеждате, се превръща в основна дума и се откриват други варианти на думата.		друг.
()	Скобите се използват за групиране или влагане на думи.	(премиум || злато) && (надстройка || подновяване)	Търсенето търси някоя от следните комбинации от две думи: ▪ Премиум ъпгрейд ▪ Премиум подновяване ▪ Златен ъпгрейд ▪ Подновяване на злато

Заместващи символи

Можете да променяте термините на заявката със заместващи символи с един и няколко знака в рамките на един термин (но не и във фрази).

? (единичен знак)	TE? T намира TEST и TEXT
* (няколко знака)	TEST* намира ТЕСТОВЕ, ТЕСТЕР, ТЕСТВАНЕ и ТЕСТ

ВАЖНО Заместващите символи могат да ви дадат неочаквани резултати, ако ги PUT в думи с наставки. Например "тестове", "тестер" и "тестване" добавят различни наставки към един и същ корен:
"Тест". Търсенето на "te*ting" може да не намери всички срещи на думите "изпращане на текстови съобщения" и "тестване". Ако получите неочаквани резултати със заместващи символи, опитайте да премахнете наставката и вместо това да използвате само основната дума.

ЗАБЕЛЕЖКА Не можете да използвате нито един от заместващите символи като първи знак при търсене.

Персонализиране на колоните на страницата Взаимодействия

Таблицата с контакти има колони с информация за всеки контакт. Можете да персонализирате кои колони да виждате и реда, в който се показват на страницата.

Предпоставки

- Имате разрешение за преглед на контактите.
- Имате записи във вашия обхват.
- Някои графи изискват специални разрешения. Вижте Описания на графи за повече информация.
- Някои графи изискват Webex WFO Анализ. Вижте Описания на графи за повече информация.

Местоположение на страницата

Взаимодействия

Процедури

Показване или скриване на колони

1. Щракнете върху иконата **Опции** за списък (горе вдясно на страницата) и изберете **Показване/скриване на** колони от падащия списък. **Отваря се прозорецът Показване/скриване на** колони.
2. За да покажете колона, щракнете върху името на колоната в **екрана Скрити** колони. За да скриете колона, щракнете върху името на колоната в **екрана Показани** колони.
3. Кликнете върху **Прилагане**. Прозорецът **Показване/скриване на** колони се затваря.

Пренареждане на колони

- Щракнете и плъзнете колоните, за да ги пренаредите.

Описания на колони

Таблиците по-долу описват всички колони, които можете да покажете в таблицата с контакти. Ако контактът е рециклиран, но все още не е изтрит за постоянно, всички полета с изключение на идентификатора на контакта показват "######".

Организация

Име на колона	Описание
ИД на агент ACD	Идентификационният номер на агента в ACD.

Организация (продължение)

Име на колона	Описание
Собствено име	Малкото име на агента. ЗАБЕЛЕЖКА Ако полетата "Собствено име", "Фамилия", "Група" и "Екип" са празни, записът е основно повикване. Коренното повикване е несъвместим контакт Това се появява като архивен контакт. На повикването се присвоява агент, когато се съгласува (вижте Как работят root повикванията и съгласуването).
Име на групата	Името на групата.
фамилно име	Фамилното име на агента.
Име на екип	Името на екипа, към който е принадлежал агентът към момента на записване на контакта.

Оценка

Име на колона	Описание
Одобрено от	Лицето, което е одобрило оценката. Тази стойност се показва, ако сте оценителят или ако имате разрешение за преглед на подробни данни за оценителя.
Калибриран	Дали контактът е маркиран за калибриране.
Дата на оценка	Датата, на която контактът е оценен. Тази информация се показва, ако сте оценителят или ако имате разрешение за преглед на подробности за оценителя. Ако нямате това разрешение, в тази колона се показва #####. ЗАБЕЛЕЖКА Ако търсите записи, оценени в определен ден, може да се наложи да потърсите и записите за предишния ден или на следващия ден, в зависимост от вашата часова зона. За да изчисли изчислената дата, Webex WFO използва времето с универсално координирано време (UTC) плюс или минус стойност на отместване, свързана с вашата часова зона. Например 24 март, 2022 2:00 AM UTC се преобразува в 23 март, 2022 9:00 PM централно лятно часово време (CDT). Обаждане, оценено късно вечерта в часовата зона на CDT на 23 март 2022 г., може да бъде филтрирано като

Оценка (продължение)

Име на колона	Описание
	баждане, което беше оценено на 24 март 2022 г.
Дата на отговор	Дата, на която агентът е отговорил на оценката. ЗАБЕЛЕЖКА Ако търсите отговори, направени в определен ден, може да се наложи да потърсите и записите за предишния или следващия ден ден, в зависимост от вашата часова зона. За да изчисли датата на отговор, Webex WFO използва времето за координирано универсално време (UTC) плюс или минус стойност на отместване, свързана с вашата часова зона. Например 24 март, 2022 2:00 AM UTC се преобразува в 23 март, 2022 9:00 PM централно лятно часово време (CDT). Отговор, направен късно вечерта в часовата зона на CDT на 23 март 2022 г., може да бъде
	филтриран като отговор, направен на 24 март 2022 г.
Формуляр за оценка	Формулярът за оценка или калибриране, използван за
оценяване на разговора. Отговор за оценка	Отговорът на агента на оценката: ▪ В очакване – Агентът все още не е отговорил. ▪ Потвърдено – Агентът е признал оценката. ▪ Обжалван – Агентът обжалва оценката.
Име на оценителя	Оценителят или калибраторът. Тази информация се показва, ако сте оценителят или ако имате разрешение за преглед на подробности за оценителя.
Резултат	Оценката, дадена на контакта. ЗАБЕЛЕЖКА Резултатите за калибриране не се показват в това поле. За резултати за калибриране използвайте калибрирането на оценката.

Дата

Име на колона	Описание
Дата	Датата, на която е заснет контактът. Форматът варира в зависимост от езика, който сте избрали на екрана за вход или на пускането на настройките-

Дата (продължение)

Име на колона	Описание
	долен списък.
Време	Началният час на контакта в HH:MM. По подразбиране Webex WFO показва това време в часовата зона на източника на заснемане (например сървъра за записи или компютъра със смарт работен плот). Ако е поставена отметка в квадратчето Показване на контакти в потребителска часова зона на страницата QM Глобални настройки, Webex WFO показва този път в часовата зона на дисплея на потребителя. Вижте Конфигуриране на глобални настройки QM.
Часова зона	Часовата зона за полетата за дата и час. По подразбиране Webex WFO използва часовата зона на източника на заснемане (например сървъра за записи или компютъра със смарт работен плот). Ако квадратчето Показване на контакти в потребителска часова зона е отметнато на страницата QM Глобални настройки, Webex WFO използва часовата зона на дисплея на потребителя. Вижте Конфигуриране на глобални настройки QM.

директорията

Име на колона	Описание
Свързан идентификатор на контакт	Идентификационният номер на контакт, свързан с този контакт.
Състояние на качване на аудио файл	Състоянието на аудиофайла на контакта. Възможните стойности за тази колона са както следва: ▪ Null/blank – Няма запис за този контакт. ▪ Файл в очакване на качване – Аудиото е записано, но все още не е качено. ▪ Файлът е качен – Аудиото е качено и може да се възпроизвежда. ▪ Файлът е премахнат – Аудиото е записано, но записът е премахнат. ▪ Файлът е невалиден – файлът за запис е невалиден и не може да бъде възпроизведен.

Контакт (продължение)	Описание
	▪ Файлът се рециклира – аудиофайлът е маркиран за премахване, но все още може да бъде възстановен. ЗАБЕЛЕЖКА Тази колона не може да се сортира.
Набран номер	Номерът на директното входящо набиране (DID) или услугата за идентификация на набрания номер (DNIS) на телефона, който е получил повикването. Показва "неизвестен", ако извиканият номер не е в списъка или блокиран. Това поле се отнася само за обаждания.
Номер за обаждане	Идентификационният номер на обаждащия се или автоматичната идентификация на номера (ANI) на повикващата страна. Показва "неизвестен", ако номерът за повикване не е в списъка или блокиран. Това поле се отнася само за обаждания.
Канал	Каналът, в който се е случило взаимодействието. Тази колона се показва, ако вашата организация използва поддържана интеграция за контакти в социалните медии. Възможните стойности за това поле варират в зависимост от типовете социални медии, които вашата организация използва.
Продължителност на контакта	Продължителността на времето между отговора на повикването и приключването на повикването, включително времето за звънене и удълженото време пред екрана (ако има такова) в HH:MM:SS. Тази информация идва от службата за сигнализация. Това поле се отнася само за обаждания. Продължителността на разговора, показана в таблицата с контакти, може да не е същата като продължителността, показана в мултимедийния плейър, тъй като "продължителност на събитието" (времето между събитията) и "продължителност на записа" (продължителността в действителния записан файл) могат да бъдат различни. Тези сценарии водят до различна продължителност на повикването: ▪ Ако използвате контролите за запис API, за да поставите на пауза, възобновите или рестартирате записа, продължителността на

Контакт (продължение)	Описание
	записа е по-кратка от действителната продължителност на разговора. Например, ако записът е поставен на пауза за една минута, продължителността на записа е с една минута по-кратка от продължителността на разговора.

Контакт (продължение)	Описание
	▪ Ако архивирате или изчистите повикване с дълго време на звънене, таблицата с контакти показва продължителността на събитието, а мултимедийният плейър показва продължителността на записа.
Идентификационен номер за контакт	Уникалният идентификатор на разговора.
Тип контакт	Възможните стойности за тази колона са: ▪ Обаждане – контакт със запис на разговор. ▪ Чат – писмен контакт, който се е случил в рамките на програмата за чат на вашата организация. Това може да бъде с човешки агент или с чат бот. ▪ Имейл – имейл контакт без запис на разговори. Този тип контакт се показва само когато организацията Ви използва както управление на качеството, така и Анализ. ▪ Без повикване – Контакт без запис на разговор, който някой е създал, като щракнете върху Създаване на контакт на страницата Взаимодействия. ▪ Само екран – контакт за запис на екрана без запис на разговор. ▪ SMS – Писмен контакт, който се е случил в рамките на програмата за текстови съобщения на вашата организация. ▪ Текст – в зависимост от начина, по който вашата организация импортира писмени контакти в Webex WFO, това може да включва имейли, съобщения в чат или други текстови контакти.
Ежедневен работен процес	Името на ежедневния работен поток, свързан с този контакт (вижте Автоматизиране на работни потоци QM).
Посока	Посоката на контакта: входяща или изходяща.
Край на работния процес на взаимодействие	Името на работния поток за край на взаимодействието, свързан с този контакт (вижте Автоматизиране на работни потоци QM).

Контакт (продължение)	Описание
Външни страни	(Само за чат и SMS контакти) Имейл, телефонен номер или друг идентификатор на лицето, което е взаимодействало с агента.

Контакт (продължение)	Описание
От адрес	(Само имейл контакти) Имейл адресите в полето От. Тази графа е налице само с Google Анализ.
Човешки ресурси	Дали контактът е бил маркиран като HR контакт.
Визуализация на взаимодействието	Връзка, която отваря прозорец с информация за контакта, агента и (ако сте използвали филтъра за текстово търсене) визуализация на текста на контакта. Ако вашата организация има Cisco Резюме на взаимодействието, прозорецът съдържа обобщение на контакта.
Причина	Причината за записването на разговора. Тази причина е зададена в правилото за запис (вижте Автоматизиране на работни потоци QM).
Тип запис	Типът на запис, свързан с това устройство.
Политика за съхранение	Правилата, които уреждат колко дълго Webex WFO ще запази този контакт (вж. Управление на правилата за съхранение на данни за QM и Google Анализ).
Състояние	Състоянието на формуляра за оценка на контакта. Възможните стойности за тази колона са: ▪ Оценени – Контакти, които са заявени от оценител, напълно оценени и одобрени (ако се изисква одобрение). ▪ Без оценка – Контакти, които в момента не са потърсени от оценителя и без оценка. ▪ В ход – контакти, които са заявени от оценител, но все още не са напълно оценени. ▪ Не може да се оцени – Контакти, които са заявени от оценител, но не могат да бъдат оценени. Оценките с това състояние не са включени в показателите за отчитане или ефективност. ▪ Нуждае се от одобрение – Контакти, които са заявени от оценител, напълно оценени и чакащи одобрение. ▪ Нуждите не могат да оценят одобрение – Контакти, които са заявени от оценител, не могат да бъдат оценени и очакват одобрение за

Контакт (продължение)

	Описание
	неспособността на оценителя да оцени.
Тема	(Само за контакти без повикване) Имейл адресите в полето До. Тази графа е налице само с Google Анализ.
Име на проучването	Формуляр за анкета след разговора на контакта.
Резултат от проучването	Резултатът от попълнената анкета на контакта.
Визуализация на текста	Визуализация на резултатите от търсенето за вашето търсене с филтъра за текстово търсене.
За адресиране	(Само за контакти без повикване) Имейл адресите в полето До. Тази графа е налице само с Google Анализ.
Обучение	Дали контактът е маркиран като тренировъчен контакт.
Състояние на качване на видео файл	Състоянието на видеофайла на контакта. Възможните стойности за тези колони са както следва: ▪ Null/blank – Няма запис за този контакт. ▪ Файл в процес на качване – Видеоклипът е записан, но все още не е качен. ▪ Файлът е качен – Видеоклипът е качен и може да се възпроизвежда отново. ▪ Файлът е премахнат – Видеото е записано, но записът е премахнат. ▪ Файлът е невалиден – файлът за запис е невалиден и не може да бъде възпроизведен. ▪ Файлът се рециклира – Видеофайлът е маркиран за премахване, но все още може да бъде възстановен. ЗАБЕЛЕЖКА Тези колони не могат да се сортират.

Полета за реч

Име на колона	Описание
% Задържане	Процентът на повикването, изразходвано в състояние на задържане.

Полета за реч (продължение)

Име на колона	Описание
% Пауза	Процентът на разговора, прекаран в състояние на пауза.
% Тишина	Процентът на разговора, прекаран в състояние на тишина (по време на което нито обаждащият се, нито агентът говорят).
% Разговори	Процентът на разговора, изразходван в състояние на разговор (по време на който говорят както обаждащият се, така и агентът).
Средно време на задържане	Средното време на задържане в HH:MM:SS.
Средна продължителност на паузата	Средното време за пауза в HH:MM:SS.
AVG Тишина	Средната продължителност на събитията на
мълчанието в HH:MM:SS. AVG Talk Over	Средният разговор във времето
в HH:MM:SS.	
Провеждане на събития	Брой открити събития на задържане.
MAX продължителност на задържане	Продължителността на събитието с
най-дълго задържане в HH:MM:SS. MAX продължителност на паузата	
	Продължителността на събитието за най-дълга пауза в
HH:MM:SS. MAX Тишина	Продължителността на най-дългото събитие за
мълчание в HH:MM:SS. MAX Talk Over	Продължителността на най-дългото
събитие за разговор в HH:MM:SS. Продължителност на задържането MIN	
	Продължителността на най-краткото събитие за
задържане в HH:MM:SS. Продължителност на минималната пауза	
	Продължителността на най-краткото събитие за пауза в
HH:MM:SS. Минимално мълчание	Продължителността на най-краткото
събитие за мълчание в HH:MM:SS. Минимална беседа	Продължителността
на най-краткото събитие за разговор в HH:MM:SS. Пауза на събитията	Броят

	на откритите събития на пауза.
Събития за мълчание	Броят на откритите събития на мълчание.

Полета за реч (продължение)

Име на колона	Описание
Разговори за събития	Броят на откритите разговори за събития.
Обща продължителност на задържането	Общата продължителност на времето на задържане в HH:MM:SS. Обща продължителност на паузата
	Общата продължителност на времето за пауза в HH:MM:SS. Обща продължителност на тишината Общата продължителност на времето на тишина в HH:MM:SS.
Тотален разговор през продължителността	Общата продължителност на разговора във времето в HH:MM:SS.

Анализ

Име на колона	Описание
Оценка за прогнозна оценка	Прогнозираният резултат за оценка на неоценен контакт. Webex WFO базира тази прогнозна оценка на данни от Google Анализ (включително атрибути на обаждания и агенти, посещения на говор и активност на работния плот) и предишни оценки за оценяване.
Прогнозен нетен промоутър резултат	Прогнозираният нетен резултат на промоутъра за контакта.
Чувство	Общият емоционален тон на контакта. Възможните стойности са положителни, неутрални и отрицателни. Тази колона е налице, ако имате разрешение за преглед на настроенията.

Персонализирани метаданни

Име на колона	Описание
Променлив текст	Персонализираните метаданни, налични в Webex WFO, варират в зависимост от конфигурацията на ACD и страницата на диспечера

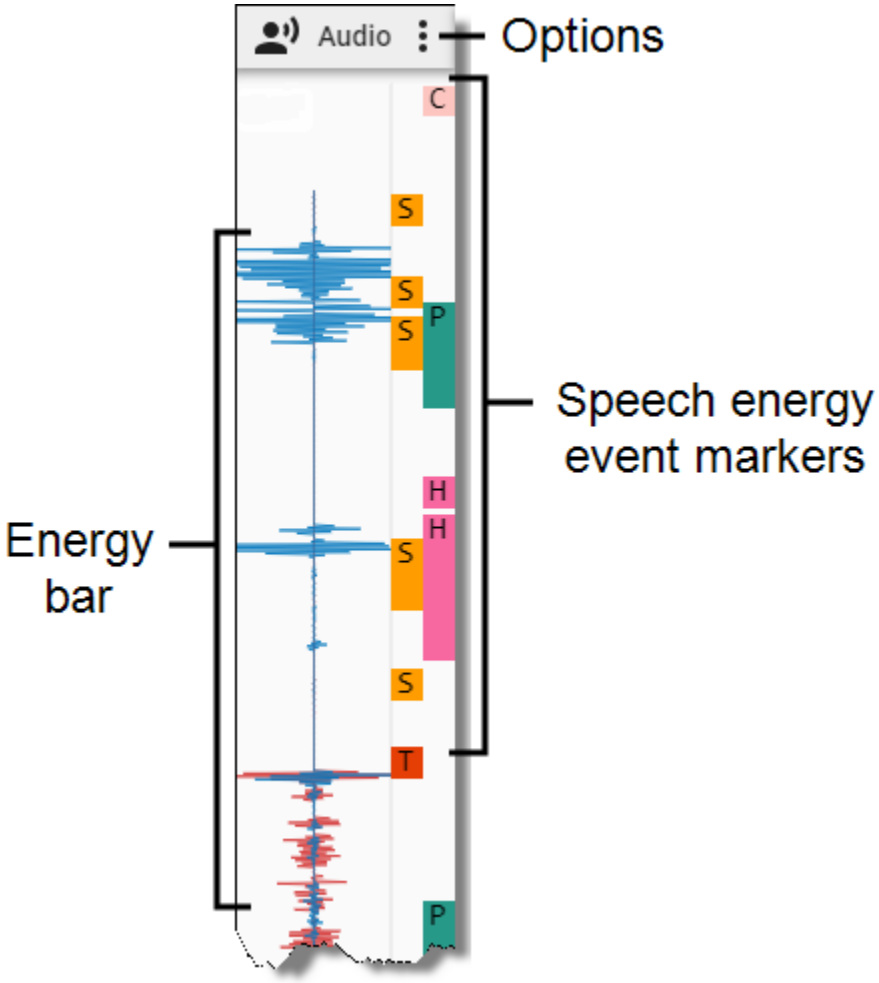
на метаданните. Тази колона е налице, ако имате разрешение за преглед на персонализирани метаданни. Можете да редактирате стойностите в полетата за персонализирани метаданни, ако имате разрешение за редактиране на персонализирани метаданни. Вижте Редактиране на персонализирани метаданни, свързани с контакт.

Свързани теми

- Как работят root повикванията и съгласуването
- Автоматизирайте работните потоци QM
- Конфигуриране на QM глобални настройки
- Редактиране на персонализирани метаданни, свързани с контакт
- Изтриване или актуализиране на няколко контакта наведнъж

Слушане на аудио контакт

Аудио панелът в мултимедийния плейър визуализира аудио записа.



Предпоставки

- Вашата организация има лицензи QM, CR и Webex WFO Access.
- Имате разрешение за преглед на контактите.
- Типът на контакта на контакта е "Обаждане", а съдържанието на контакта включва "Има глас".

Местоположение на страницата

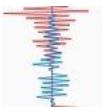
Взаимодействия > Щракнете двукратно върху контакт > панела Аудио

Преглед на речева активност

Енергийната лента показва къде е възникнала аудио активността (агентът и клиентът, които говорят) по време на контакта. Можете да плъзнете плъзгача на времевата линия на място, където енергията ви интересува, и да слушате тази част от аудиото.

> **ЗАБЕЛЕЖКА** Ако активността на екрана на агента е записана преди началото на разговора или след края на разговора (например поради конфигурация на разширението за запис на екрана), лентата за енергия е празна по време на това
> част от записа.

Цветът на аудио потоците зависи от вида на записа.

Енергия	Тип запис	Описание
	Стерео	Входящият аудио поток е син. Изходящият поток е червен.
	Моно	Аудио потокът е червен.

Преглед на събитията

Маркерите за събития за енергия на речта означават, където Webex WFO открива значими аудио събития, като например когато агентът и клиентът са говорили едновременно.

Щракнете върху маркер за събитие, за да преместите плъзгача на времевата линия към него, или задръжте курсора на мишката върху маркер за събитие, за да видите повече подробности. Таблицата по-долу описва всички маркери за събития.

Икона	Тип	Описание
C	Коментирам	Някой коментира оценката, докато играе контакта. ЗАБЕЛЕЖКА Коментарите, оставени във формулярите за оценка, които са в режим на калибриране, не се показват като маркери за събития.
H	Изчакване	Агентът постави обаждането на изчакване.
P	Пауза	Записът беше поставен на пауза, защото агентът е направил нещо, което казва на Webex WFO да спре записа (вижте Идентифициране на уеб сайтове и приложения, които да бъдат проследявани от Анализ).
S	Тишина	Нито агентът, нито клиентът говореха (вижте За мълчанието и разговора за събитията). ЗАБЕЛЕЖКА Кратките фонови шумове може да изглеждат като аудио енергия, но Webex WFO все още взема предвид тази тишина.
T	Разговор	И агентът, и клиентът говорят едновременно (вижте За мълчанието и разговорите за събитията).

Филтриране на събития

Щракнете върху иконата Опции, за да изберете типовете събития, които се появяват.

Свързани теми

-

- За мълчанието и разговора за събития – Научете повече за това как Webex WFO идентифицира мълчанието и разговора.
- Идентифициране на уеб сайтове и приложения, които да бъдат проследявани от Google Анализ – Задайте действия на агента, които казват на Webex WFO да спре и да възобнови записа.
- Конфигуриране на QM глобални настройки – Установете колко дълго трябва да се случи мълчание или разговор, за да може Webex WFO да го маркира като събитие.

За мълчанието и разговора за събитията

Записаният разговор съдържа два потока от аудио, които представляват двете страни на разговора. В мултимедийния плейър панелът Аудио показва входящия поток в синьо, а изходящия поток в червено. При нормален разговор енергията се редува между изходящото и входящото повикване.

Когато входящото и изходящото повикване скокват едновременно, това е събитие за разговор. Аудио панелът показва икона за разговор в енергийната лента, където се случва събитие за разговор. Когато и двете страни мълчат по време на разговор, това е събитие на мълчание. По време на събитие за тишина линията в енергийния бар е плоска. Аудио панелът показва икона за тишина в енергийната лента, където се случва събитие Silence.

Обикновено всеки поток съдържа гласа на един човек: агентът или клиентът. Понякога потокът включва няколко гласа. Например конферентен разговор съдържа потока на агента, където чувате гласа на агента, и втори поток, където чувате гласовете на всички останали страни в конферентния разговор.

Обажданията могат да включват шумове, които не са свързани с речта (например вятър, писане, преобразуване на фон или лай на кучета). Webex WFO обработва тези шумове в допълнение към речта, когато търси тишина и говори за събития в разговор. Кратките фонови шумове може да се показват като аудио енергия, но Webex WFO все още взема предвид тази тишина.

Webex WFO използва модул за откриване на гласова активност (VAD), за да класифицира звука като тишина или реч. VAD е предназначен да анализира телефонни обаждания, при които очаквате да чуете двама или повече души да говорят помежду си. VAD анализира отделни блокове от аудио данни и изчислява средна сила на звука за всеки блок. Блоковете се наричат рамки. (Размерът на кадъра се измерва в милисекунди аудио. VAD използва същия размер на кадъра, когато обработва цялото аудио във файл.) VAD използва своя праг на решение, за да определи дали всеки кадър показва тишина или реч. Ако средният обем на кадъра падне под прага на решение за VAD, той маркира кадъра като взаимно мълчание. VAD обработва всеки кадър от всеки поток, сравнява кадрите от поток 1 и поток 2 и присвоява тип аудио на всяка двойка кадри. Аудио типовете са както следва:

- Взаимно мълчание (MS) – И двата кадъра са безшумни.
- Нормален (N) – единият кадър съдържа реч, а другият е безшумен. Това показва нормален разговор.
- Talk Over (TO) – И двата кадъра съдържат реч.

VAD използва евристичен алгоритъм, който се адаптира въз основа на качеството на аудио данните. В шумна среда прагът за решение на VAD се повишава, за да маркира само най-силните шумове като реч. В противен случай целият телефонен разговор ще бъде маркиран като постоянна реч, дори ако шумът е причинен от двигател CAR или друга форма на фонов шум, който не е свързан с речта. В тиха среда, където човекът не говори силно, прагът на решение за VAD пада, така че да може правилно да идентифицира речта с ниска сила на звука. Това позволява цялото обаждане да бъде маркирано като нормална реч, вместо като мълчание.

Тази адаптивност позволява на VAD да бъде по-точна при откриване на реч или тишина, но не винаги е 100% точна. Тъй като VAD използва средна сила на звука, за да направи разлика между реч и тишина, винаги ще има случаи, в които неправилно идентифицира нормална реч или взаимна тишина в кадър от аудио. Когато нивата на фоновия шум се променят, VAD се нуждае от няколко секунди, за да се адаптира. През това време може да маркира звука като нормална реч, когато никой не говори, или може да отбележи взаимно мълчание, когато някой говори. По време на взаимно мълчание, например, внезапен шум като писане на клавиатурата или кашляне може да е достатъчно силен, за да накара VAD да идентифицира кадър като говорещ, въпреки че никой не говори. По същество VAD не знае разликата между човешката реч и звука на CAR двигател.

Възможно е също така VAD да не идентифицира събитие за разговор или заглушаване. Например, може да пропусне събитие за разговор, дори когато двама души очевидно говорят помежду си по време на разговор по едно и също време. Ако някой от ораторите по време на събитието направи пауза, за да помисли или да си поеме дъх за поне четвърт секунда, VAD може да маркира кадъра като случай на мълчание. От гледна точка на оратора, те непрекъснато разговаряха; бихте очаквали VAD да показва събитие за разговор. От гледна точка на VAD обаче по време на разговора имаше период на мълчание, така че не може да се счита за събитие на разговор.

На страницата Управление на приложения > QM > QM Конфигурация > глобални настройки можете да определите минималната продължителност на мълчанието или разговора, за да се счита за събитие. За всяко събитие Webex WFO запазва типа (тишина или разговор), продължителността на събитието в милисекунди и началото на събитието като отместване от началото на аудиото.

Гледане на снимката на екрана на контакт

Панелът за заснемане на екрана предоставя изчерпателен изглед на действията на агента по време на контакта. Можете да възпроизвеждате програми, които агентът е отворил, бутоните, върху които агентът е щракнал, и да изпращате текстово съобщение, което агентът е въвел.

Тип контакт: Обаждане, Само

екран Съдържание на контакт:

Има екран

Необходими лицензи: QM, Webex WFO

Необходими разрешения за достъп: Преглед на

контакти

Панелът за заснемане на екрана може да показва записи както на едно, така и на няколко монитора. Със записи на настройки на няколко монитора, панелът показва един монитор в даден момент. За да покажете различен монитор, задръжте курсора на мишката върху панела и щракнете върху желания монитор.

Можете да покажете панела за заснемане на екрана в мултимедийния плейър или в отделен прозорец на браузъра.

- За да отворите панела в отделен прозорец на браузъра, щракнете върху иконата Откачване.
- За да върнете панела към мултимедийния плейър, щракнете върху иконата Dock или затворете прозореца на браузъра.

ЗАБЕЛЕЖКА Не можете да откачите панелите, ако използвате блокер на изскачащи прозорци. За да откачите панелите, деактивирайте блокера на изскачащи прозорци.

Размерът на екрана за възпроизвеждане на екранен запис е 1920 × 1088. Ако общият размер на екрана за запис на екрана е по-голям от 1920 × 1088, той ще бъде намален, за да се появи в панела за заснемане на екрана. Ако откачите панела и преоразмерите прозореца на браузъра, записът на екрана се преоразмерява съответно. Записите на няколко монитора са поне два пъти по-големи от записите на един монитор.

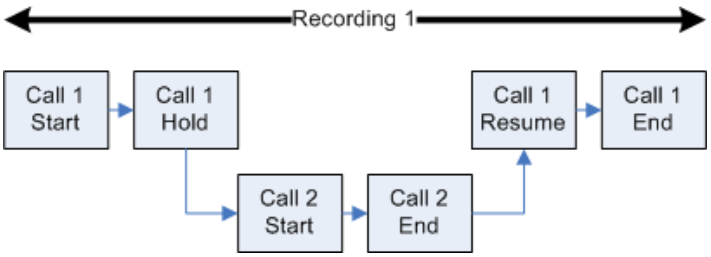
Примери за сценарии за контакт

Следващите теми описват как агентите обработват две повиквания едновременно, прехвърляне на сляпо повикване и конферентни разговори.

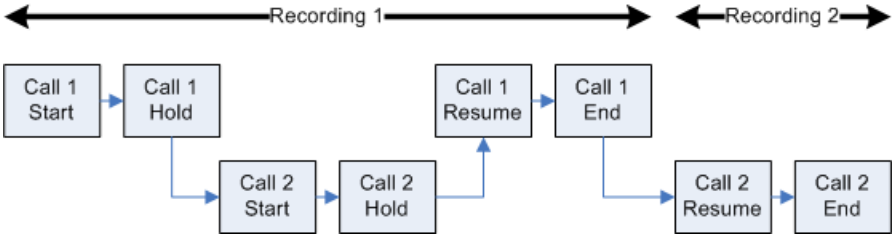
Записи на разговори в скоби и с преплитане

Когато агент или работник на знанието обработва две обаждания едновременно, като поставя едното на изчакване и превключва между тях, резултатът може да бъде един или два записа, в зависимост от това дали повикванията са в скоби или преплитани.

На следващата фигура е създаден запис 1 за обаждане 1. Той също така съдържа цялото аудио от Call 2. Повикване 2 е в скоби в рамките на Call 1.



На следващата фигура е създаден запис 1 за обаждане 1. Той също така съдържа частта от аудиото от повикване 2 през времето, в което и двете повиквания са активни. Запис 2 се създава за повикване 2 след края на повикване 1. Запис 2 съдържа само частта от аудиото от повикване 2, започваща след края на повикване 1. Обаждане 1 се преплита с обаждане 2. Продължителността, отчетена за Повикване 2, е от момента, в който започва Повикване 2, до момента, в който Повикване 2 приключва. Действителната продължителност на Запис 2 обаче е от момента, в който Повикване 1 приключи, до момента, в който Повикване 2 приключва.



С помощта на Свързани контакти Tab в екрана на мултимедийния плейър можете да възпроизвеждате всеки сегмент от разговор между момента, в който влиза в контактния център, и момента, в който е прекратен. Щракването върху Свързани контакти ви позволява да видите всеки сегмент от обажданията, свързан с повикване. Вижте Възпроизвеждане на всички сегменти на разговор за повече информация относно свързаните контакти.

Трансфер на сляпо

Сляпо прехвърляне се случва при следните обстоятелства:

- Повикването се насочва към трета страна
- Първоначалното повикване е прекратено и не се прави проверка, за да се определи дали е отговорено на прехвърленото повикване
- Телефонният номер на трета страна е зает

> ПРИМЕР Записът за първия агент спира, когато агентът прехвърли повикването. Записът продължава, когато вторият агент отговори на прехвърленото повикване. Ако вторият агент
> не отговаря на повикването, записът приключва, когато първият агент прехвърли повикването.

Конферентни разговори

Конферентните разговори се обработват по различен начин от самостоятелните разговори в Media Recorder. Тази тема описва конферентните разговори.

Контролирана конференция

Контролиран конферентен разговор възниква, когато агент добави трета страна към разговора. Агентът може да избере да добави третата страна към разговора, без първо да говори с третата страна, или да говори с третата страна, преди действително да завърши конферентния разговор.

> ПРИМЕР Обаждащият се поставя на изчакване, когато първият агент инициира конферентен разговор към втория агент. Докато обаждащият се е на изчакване, разговорът между двамата агенти се записва. Когато обаждащият се
> се добавя към конференцията, разговорът продължава да се записва. Записът на първия агент спира, когато агентът затвори и разговорът между втория агент и обаждащия се продължава да се записва.

Задръжте с повикване на втора линия

Задържане с повикване на втора линия се случва, когато агент постави обаждащия се на изчакване, докато говори с трета страна на втора линия.

> ПРИМЕР Потребителят QM8 поставя обаждащия се на изчакване. Плоска линия представлява задържането в енергийната лента за контакт ID 1344. Докато е на изчакване, потребителят на QM8 вдига втори ред и се обажда на потребителя на QM1 на
> 2471827118. Повикването на втория ред не се появява в свързаните контакти за ИД на контакт 1344, тъй като е отделно повикване.

Прескачане напред и назад в запис

Панелът "Времева линия" ви позволява да контролирате възпроизвеждането на аудио

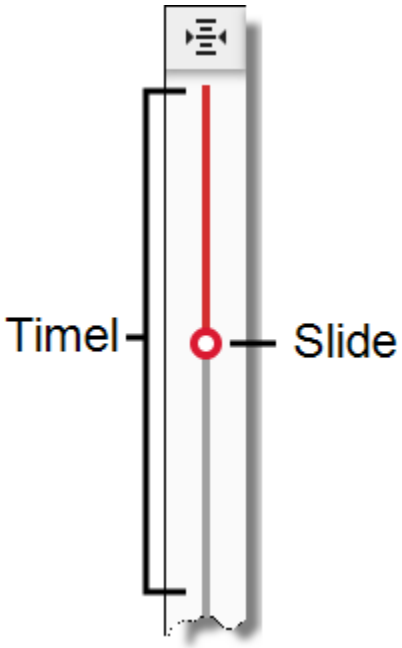
или запис на екрана. Тип контакт: Повикване, Само екран

Съдържание за контакт: Има глас, има екран

Необходими лицензи: CR, QM, Webex WFO

Разрешения за достъп: Преглед на контакти

Плъзнете плъзгача във времевата скала, за да се придвижите напред или назад до определени точки в записа.



Червена линия за напредък в енергийната лента се изравнява с плъзгача, докато записът се възпроизвежда. Това ви позволява да видите как записът съвпада с данните във всеки от следните панели, които са достъпни за вас:

- звука ви
- Чувство
- Фразови попадения
- Работния плот

Преглед на действията на агента за контакт

Панелът на работния плот обобщава действията, които агентите са предприели на своите телефони и компютри. Това ви позволява да идентифицирате и анализирате решенията, които са повлияли на тяхното боравене с контакта.

> ЗАБЕЛЕЖКА Поради начина, по който се обработват данните на работния плот, този панел не показва информация, ако вашата организация се интегрира с Cisco Webex Contact Center.

Тип контакт: Обаждане, Само екран

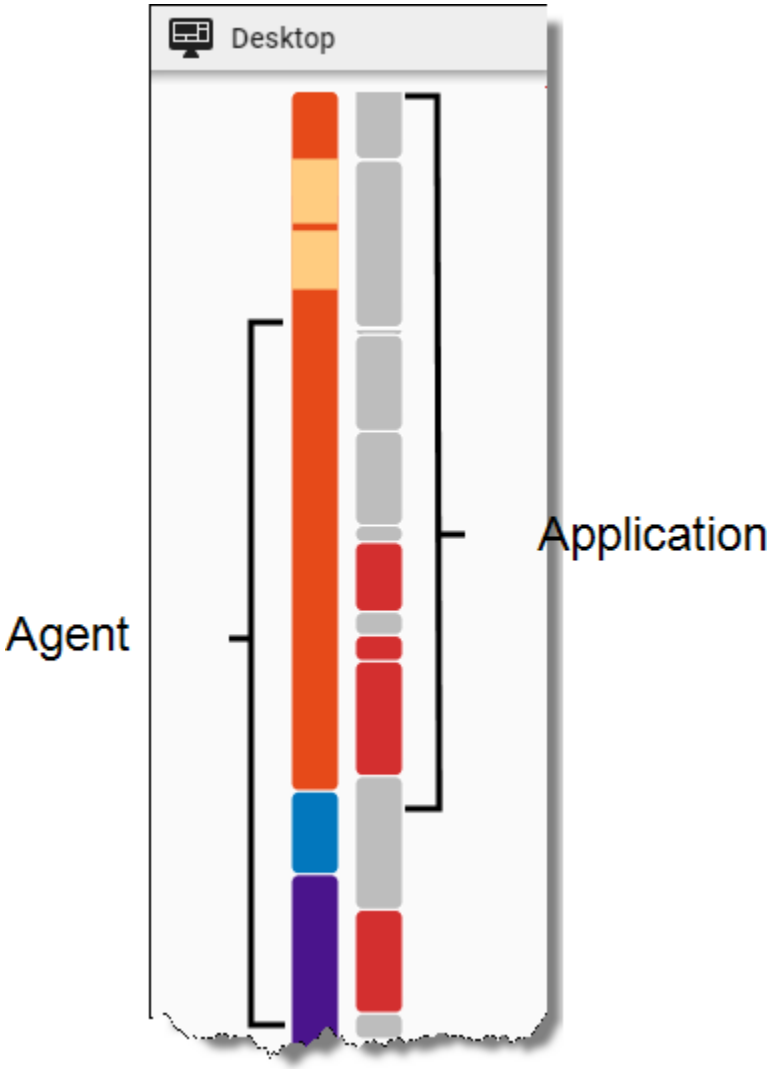
Съдържание на контакт: Има глас,

Изисква се лицензи за екран: Webex

WFO Достъп

Необходими разрешения: Преглед на контакти, преглед на анализ на работния плот

Панелът съдържа лентата за контакт на агента и лентата за използване на приложението.



Лента за контакт с агент

Лентата за контакт на агента разделя контакта на цветно кодирани сегменти по продължителността на всеки контакт с агента. Жълтите ленти показват продължителността на всички събития на работния плот, възникнали по време на всяко състояние.

Можете да щракнете върху събитие или състояние, за да преместите плъзгача на времевата линия към него, или можете да задържите курсора на мишката върху събитие или състояние, за да видите пояснение, което съдържа допълнителни подробности.

Таблицата по-долу описва цветовете на сегментите в лентата за контакт на агента.

Цветен	Тип състояние	Описание
	Активно	Агентът разговаряше с клиента.
	Изчакване	Агентът PUT клиента на изчакване.
	Работа след обаждане	Агентът е бил откъснат от клиента, но е завършил работата, свързана с контакта.
	Събитие	Агентът задейства събитие на работния плот. Събитията на работния плот са моменти, в които Webex WFO се намесва в запис, когато агент изпълнява предварително дефинирана задача в приложение или уебсайт. Например администраторът може да конфигурира Webex WFO да поставя на пауза записа, когато агент щракне върху конкретно поле (вижте Конфигуриране на събития на елемент на работния плот).

Лента за използване на приложението

Лентата за използване на приложението разделя контакта на сегменти по приложенията и уебсайтовете, до които агентът е имал достъп през цялото време.

ЗАБЕЛЕЖКА Лентата за използване на приложението показва само приложения и уеб сайтове, които са били активни и на фокус по време на контакта.

Можете да щракнете върху сегмент от приложението, за да преместите плъзгача на времевата линия към него, или да задържите курсора на мишката върху приложение, за да видите пояснение, което съдържа допълнителни подробности. Ако щракнете върху иконата Увеличаване в лентата с инструменти на мултимедийния плейър, панелът показва и името на всяко приложение или уеб сайт.

Приложенията са цветно кодирани според състоянието им на одобрение (вижте Добавяне на нов елемент на работния

плот).

Цветен	Състояние	Описание
	Одобрени, игнорирани или нови	Агентът е използвал приложение, което му е разрешено, което все още няма статус на одобрение или което се игнорира.
	Не е одобрен	Агентът е използвал приложение, което не му е позволено.

Свързани теми

- Наблюдение на фокуса и активността на агентите – преглед на приложенията и уеб сайтовете, които агентът е използвал на определена дата, включително когато не е бил на разговор

Преглед на данни, свързани с контакт

Панелът с подробности в мултимедийния плейър ви позволява да изследвате няколко категории данни, свързани с контакта. Наличните секции зависят от вашата роля, типа и съдържанието на контакта, както и функциите, разрешени в Webex WFO.

Предпоставки

- Вашата организация има лиценз QM или CR
- Имате разрешението за преглед на контактите

Местоположение на страницата

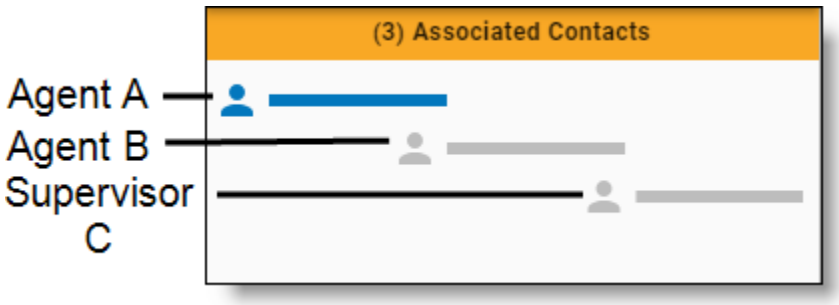
Взаимодействия > Щракнете двукратно върху контакт > панела с подробности

Свързани контакти

Когато няколко агенти обработват едно и също обаждане на клиент (например, когато един агент прехвърли повикването към друг агент), Webex WFO създава отделен контакт за всеки участващ агент и дава на тези контакти един и същ свързан идентификатор на контакт. Секцията "Свързани контакти" показва такива контакти, което ви позволява да видите всички сегменти на разговора, от момента, в който влиза в контактния център, до края му.

ПРИМЕР

Клиент се обажда на агент А. Агент А прехвърля клиента към агент Б, а агент Б прехвърля клиента на ръководител В. Webex WFO създава три отделни контакта и му дава същия свързан идентификатор на контакт.



За допълнителни примери вижте Гледане на заснемането на екрана на контакт.

Webex WFO подрежда свързаните контакти хронологично и подчертава текущо заредения контакт в синьо. За да заредите свързан контакт, направете едно от следните неща:

- Щракнете върху свързания контакт, който искате да заредите.
- Щракнете върху бутона Предишен или Напред в мултимедийния плейър (виж).

Можете също да задържите курсора на мишката върху свързан контакт, за да видите подсказка, която съдържа допълнителни подробности.

ЗАБЕЛЕЖКА : Свързаните контакти може да не се подравняват правилно. Например времето на системния часовник на всеки компютър със Smart Desktop може да варира, ако настолните компютри не се синхронизират с един и същ сървър за време. Системата часовникът може да варира и на всеки компютър между синхронизираните към един и същ сървър за време.

БЕЛЕЖКА
Възможно е да не успеете да възпроизведете някои свързани контакти. Това се дължи на различни причини:

- Те бяха изтрити.
- Те не отговарят на критериите за работния процес.
- Те бяха под минималната дължина.

При този тип контакт енергийната лента, свързана с контакта, е празна и записът не е наличен. Не можете да слушате тези сегменти от разговора, но можете да ги преглеждате, за да можете да проследите как се е движило обаждането през контактния център. Когато използвате бутоните Напред и Предишен, за да се придвижвате през списъка с контакти, мултимедийният плейър автоматично пропуска контакти, които не можете да слушате.

ЗАБЕЛЕЖКА Можете да възпроизвеждате само свързани контакти, които са във вашия обхват. Появява се съобщение за грешка за повиквания, които са извън обхвата ви.

Информация за контакт

Секцията Информация за контакт показва данни за контакт. Показаните данни зависят от вида на контакта. Информацията за обаждания е различна от информацията за имейли, например.

Таблиците по-долу описват всички възможни данни за контакт, които могат да се появят в секцията Информация за контакт на панела с подробности. Всяка таблица подрежда данните за контактите по азбучен ред.

директорията

Данни за контакт	Описание
Състояние на качване на аудио файл	Състоянието на аудиофайла на контакта. Възможни стойности за това поле са както следва: ▪ Null/blank – Няма запис за този контакт. ▪ Файл в очакване на качване – Аудиото е записано, но все още не е качено. ▪ Файлът е качен – Аудиото е качено и може да се възпроизвежда. ▪ Файлът е премахнат – Аудиото е записано, но записът е премахнат. ▪ Файлът е невалиден – файлът за запис е невалиден и не може да бъде възпроизведен. ▪ Файлът се рециклира – аудиофайлът е маркиран за премахване, но все още може да бъде възстановен.
Набран номер	Директното набиране навътре (DID) или идентификация на набрания номер Сервизен (DNIS) номер на телефона, който е получил повикването. Показва "неизвестен", ако извиканият номер не е в списъка или блокиран. Това поле се отнася само за обаждания.
Номер за обаждане на номера (ANI) на	Идентификационният номер на обаждащия се или автоматичната идентификация Обаждане на партия. Показва "неизвестен", ако номерът за повикване не е в списъка или блокиран. Това поле се отнася само за обаждания.
Канал	Каналът, в който се е случило взаимодействието. Това поле се появява, ако вашият

Данни за	Описание
	Организацията използва поддържана интеграция за контакти в социалните медии. Възможните стойности за това поле варират в зависимост от типовете социални медии, които вашата организация използва.
Посока за контакт	Посоката на контакта: входяща или изходяща.
Продължителност на контакта повикването	Продължителността на времето между отговора на повикването и изпускане, включително време на звънене и удължено време пред екрана (ако има такова) в HH:MM:SS. Продължителността на разговора се получава от услугата за сигнализация. Продължителността на разговора, показана в таблицата с контакти и мултимедийния плейър, може да не е еднаква поради разликата в "продължителността на събитието" (времето между събитията) и "продължителността на записа" (продължителността в действителния записан файл). В тези сценарии продължителността на разговора ще бъде различна: ▪ Когато използвате контролите за запис API за пауза, възобновяване или рестартиране на записа, продължителността на записа ще бъде по-кратка от действителната продължителност на разговора. Например, ако записът се рестартира една минута след началото на разговора, продължителността на разговора ще бъде с една минута по-дълга от продължителността на записа. ▪ Когато архивирате или почиствате повикване с дълго време на звънене, таблицата с контакти показва продължителността на събитието в полето за продължителност на разговора, докато мултимедийният плейър показва продължителността на записа в полето за продължителност на разговора. Това поле се отнася само за обаждания.
Идентификационен номер за контакт	Уникалният идентификатор на разговора.

Тип контакт	Типът на контакта. Възможните стойности за това поле са: ▪ Обаждане – контакт със запис на разговор. ▪ Чат – писмен контакт, възникнал в рамките на вашата организация

Данни за контакт	Описание
	чат програма. Това може да бъде с човешки агент или с чат бот. ▪ Имейл – имейл контакт без запис на разговори. Този тип контакт се показва само когато организацията Ви използва както управление на качеството, така и Анализ. ▪ Без повикване – Контакт без запис на разговор, който някой е създал, като щракнете върху Създаване на контакт на страницата Взаимодействия. ▪ Само екран – контакт за запис на екрана без запис на разговор. ▪ SMS – писмен контакт, който се е случил в рамките на програмата за текстови съобщения на вашата организация. ▪ Текст – в зависимост от начина, по който вашата организация импортира писмени контакти в Webex WFO, това може да включва имейли, съобщения в чат или други текстови контакти.
Ежедневен работен процес	Името на ежедневния работен поток, свързан с този контакт (вж. Автоматизирайте работните потоци QM).
Край на работния процес на взаимодействие	Името на работния поток за край на взаимодействието, свързан с този контакт.
Външни страни	(Само за чат и SMS контакти) Телефонният номер, имейл адресът или друго идентификатор на лицето, което е взаимодействало с агента.
От адрес	(Само имейл контакти) Имейл адресите в полето От. Този е налице само когато Анализ е активиран.
Човешки ресурси	Показва дали контактът е маркиран като HR контакт.
Причина	Причината за записването на разговора. Тази причина е зададена в правилото за запис (вижте Преглед на данни, свързани с контакт).
Тип запис	Типът на запис, свързан с това устройство.
Състояние	Текущото състояние на оценка на контакта. Възможните стойности за това поле са:

Данни за	Описание
	▪ Оценени – Контакти, които са заявени от оценител, напълно оценени и одобрени (ако се изисква одобрение). ▪ Без оценка – Контакти, които не са потърсени от оценител и без оценка. ▪ В процес на изпълнение – Контакти, които са заявени от оценител, но които все още не са напълно оценени. ▪ Не може да се оцени – Контакти, които са заявени от оценител, но не могат да бъдат оценени. Оценките с това състояние не са включени в показателите за отчитане или ефективност. ▪ Нуждае се от одобрение – Контактите, които са заявени от оценител, са напълно оценени и очакват одобрение. ▪ Нуждите не могат да оценят одобрение – Контакти, които са заявени от оценител, не могат да бъдат оценени и очакват одобрение за неспособността на оценителя да оцени.
Тема	Филтрира имейли, свързани с контакти, които не се обаждат, въз основа на имейл адресите в полето До. Тази опция е налице само когато Анализ е активиран.
Име на проучването	Името на проучването.
Резултат от проучването	Резултатът от попълнено проучване.
За адресиране имейла	Филтрира имейли, свързани с контакти, които не се обаждат, въз основа на адреси в полето До. Тази опция е налице само когато Анализ е активиран.
Обучение	Показва дали контактът е маркиран като тренировъчен контакт.
Състояние на качване на видео файл	Състоянието на видео или аудио файла. Възможни стойности за това поле сме: ▪ Null/blank – Няма запис за този контакт. ▪ Файл в процес на качване – Видеото е записано, но все още не е записано

Данни за контакт	Описание
	е качен. ▪ Файлът е качен – Видеоклипът е качен и може да се възпроизвежда отново. ▪ Файлът е премахнат – Видеото е записано, но записът е премахнат. ▪ Файлът е невалиден – файлът за запис е невалиден и не може да бъде възпроизведен. ▪ Файлът се рециклира – Видеофайлът е маркиран за премахване, но все още може да бъде възстановен.

Организация

Данни за контакт	Описание
ИД на агент ACD	Идентификационният номер на агента в ACD.
Собствено име	Малкото име на агента. ЗАБЕЛЕЖКА Ако полетата Име, Фамилия, Група и Екип са празни, записът е root повикване. Коренното повикване е непримиримо контакт, който се показва като контакт QM архив. След като бъде съгласувано, на повикването се присвоява потребител (вижте Как работят root повикванията и съгласуването).
Групова	Името на групата.
фамилно име	Фамилното име на агента.
Екип	Името на екипа, към който е принадлежал агентът към момента на записване на контакта.

Оценка

Данни за	Описание
Одобрено от	Името на лицето, което е одобрило оценката. Можете да видите тази информация, ако едно от тях е вярно: ▪ Вие сте оценителят. ▪ Имате разрешение за преглед на подробни данни за оценителя. ▪ Имате разрешение за редактиране на всяка оценка.
Калибриран	Показва дали контактът е маркиран за калибриране.
Дата на оценка	Датата, на която контактът е оценен. Тази стойност се появява, ако са оценителят или когато разрешението за преглед на подробни данни за оценителя е разрешено. Ако това разрешение не е разрешено, се показва стойността #####. ЗАБЕЛЕЖКА Датата и часът, използвани за изчисляване на стойността на датата, се изчисляват с помощта на универсалното координирано време (UTC) Time плюс или минус стойност на отместване, свързана с вашата часова зона. Например 22.09.2019 2:00 AM UTC се преобразува в 21.09.#2019 9:00 PM централно лятно часово време (CDT). Филтърът Дата на оценка използва UTC часа на оценяване на повикването. Това означава, че в зависимост от вашата часова зона, разговор, записан късно вечерта в часовата зона на CDT на 21.09.2019 г., се филтрира като разговор, записан на 22.09.2019 г. Ако търсите записите, възникнали на 21.09.2019 г., като използвате филтъра за оценена дата, може да се наложи да търсите и записите за предишния или следващия ден, в зависимост от вашата часова зона.
Дата на отговор	Дата, на която агентът е отговорил на оценката.
Формуляр за оценка	Името на формуляра за оценка или калибриране, използван за оценяване на разговор с клиенти.
Отговор за оценка	Показва състоянието на отговор за контакта: ▪ В очакване – Отговорът на агента на оценената оценка е задължителен, но все още не е направен.

Данни за контакт	Описание
	▪ Потвърдено – Агентът е потвърдил оценения отговор. ▪ Обжалвано – Агентът обжалва оценката.
Име на оценителя	Името на оценителя или калибратора. Можете да видите това Информация, ако едно от тях е вярно: ▪ Вие сте оценителят или калибраторът. ▪ Имате разрешение за преглед на подробни данни за оценителя. ▪ Имате разрешение за редактиране на всяка оценка.
Резултат	Оценката, дадена на контакта. ЗАБЕЛЕЖКА Резултатите за калибриране не се показват в това поле. За резултати за калибриране използвайте калибрирането на оценката.

Полета за реч, говор (таблица с контакти)

Данни за контакт	Описание
% Задържане	Процентът на повикването, изразходвано в състояние на задържане.
% Пауза	Процентът на разговора, прекаран в състояние на пауза.
% Тишина	Процентът на разговора, прекаран в състояние на тишина (по време на което нито обаждащият се, нито агентът говорят).
% Разговори	Процентът на разговора, прекаран в състояние на разговор (по време на който и обаждащият се, и агентът говорят).
Провеждане на събития	Брой открити събития на задържане.
Пауза на събитията	Брой открити събития на пауза.
Събития за мълчание	Броят на откритите събития на
мълчание. Разговори за събития	Броят на откритите събития за
разговори.	

Данни за контакт	Описание
Обща продължителност на задържането	Общата продължителност на времето на задържане. Формат = HH:MM:SS. Обща продължителност на паузата
Общата продължителност на времето за пауза. Формат = HH:MM:SS. Обща продължителност на тишината	Общата продължителност на времето за тишина. Формат = HH:MM:SS. Тотален разговор през продължителността
Общата продължителност на времето за разговори. Формат = HH:MM:SS.	

Анализ

Данни за контакт	Описание
Оценка за прогнозна оценка	Прогнозираният резултат за оценка на контакт без оценка. Webex WFO базира тази прогнозна оценка на данни от Analytics и предишни резултати от оценка. Webex WFO използва следните части от данни от Анализ: атрибути за обаждания и агенти, посещения на говор и активност на работния плот.
Прогнозен нетен промоутър резултат	Прогнозният нетен промоутър резултат за контакта.
Чувство	Оценката на настроенията за контакта. Възможните стойности са положителни, неутрални и отрицателни.

Метаданни, персонализирани метаданни (таблица с контакти)

Данни за контакт	Описание
Променлив текст	Персонализираните метаданни, налични в Webex WFO, варират в зависимост от конфигурация на вашия ACD и страницата Metadata Manager. Можете да редактирате стойностите в персонализирани полета за метаданни. Вижте Редактиране на персонализирани метаданни, свързани с контакт.

Проучване след обаждане

Разделът Проучване след обаждане показва резултатите от анкета, попълнена от клиента след края на контакта. Данните от анкетата след обаждане се появяват само когато вашата система е конфигурирана да предоставя анкети и клиентът е изпратил отговор.

Свързани теми

-
-

Редактиране на персонализирани метаданни, свързани с контакт

Ако има персонализирани метаданни, свързани с контакта, можете да редактирате тези метаданни, освен ако не са шифровани. В този случай персонализираните полета за метаданни са забранени.

Максималната дължина на знака варира в зависимост от типа.

Тип метаданни	Максимална дължина на знака
Данни	2056 знака
Дата	Въз основа на стандартния формат на датата
Хиперврръзка	2056 знака
Номер	—

Редактиране на персонализираните метаданни, свързани с контакт

1. Кликнете върху контакта, чиито метаданни искате да редактирате. Отваря се мултимедийният плейър.
2. В секцията Информация за контакт на панела Подробни данни щракнете върху категорията **Метаданни** . Отваря се категорията Метаданни.
3. Въведете желаните стойности в полетата за метаданни.
4. Кликнете върху **Запазване на метаданни**.

Свързани теми

- Изтриване или актуализиране на няколко контакта наведнъж – редактиране на персонализирани метаданни за няколко контакта наведнъж.

Прочетете имейл контакт

В панела Имейл можете да прегледате имейлите, които вашите агенти са получили от

клиенти. Тип контакт: Имейл

Съдържание за контакт: Н/Д

Необходими лицензи: QM, CR, Webex WFO достъп. Анализът на настроенията изисква анализ на

текста. Необходими разрешения: Преглед на контакти

Контактите, показани в този панел, имат имейл тип контакт. Посещенията с фраза от задачите на Text Analytics са маркирани в жълто.

Прочетете текстов контакт

В панела "Текст" можете да прегледате текстовите контакти, които вашите

агенти обработват. Тип контакт: Текст

Съдържание за контакт: Н/Д

Необходими лицензи: CR, QM, Webex WFO Access. Анализът на настроенията изисква анализ на

текста. Необходими разрешения: Преглед на контакти

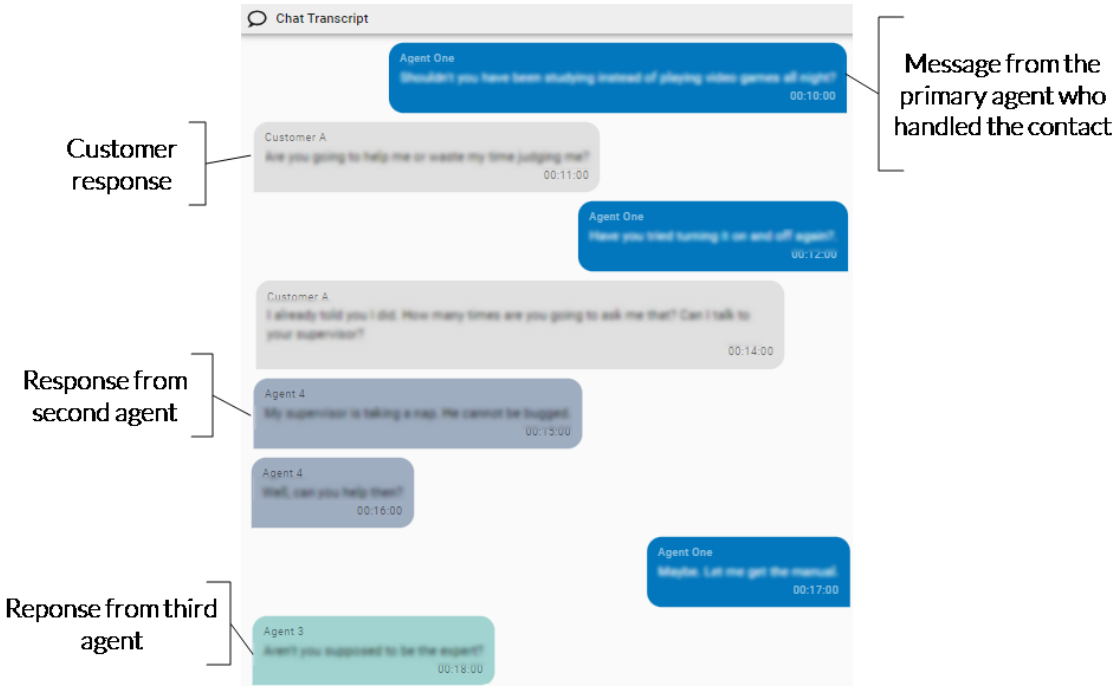
Контактите, показани в този панел, имат тип контакт текст. Посещенията с фраза от задачите на Text Analytics са маркирани в жълто.

Четене на контакт за чат

Панелът за препис на чат съдържа разговори в чата. Отговорите на агента, който е работил с контакта, са вдясно, а отговорите на клиента и всички други агенти, участващи в разговора, са вляво. Съобщенията от всеки човек в разговора са с различен цвят за до четирима различни участници. (Ако разговорът има петима или повече участници, цветовете се повтарят.)

Може да видите "Системен потребител" като участник. Тези съобщения се генерират автоматично от чат програмата, която вашата организация използва, и обикновено казват неща като: "Агент Джейн Доу се присъедини към чата" или "Чат сесията е затворена в 10:36 AM".

Ако щракнете върху съобщение, съответната икона в панела Текстова карта се маркира.



Предпоставки

- Вашата организация използва Webex WFO Cloud. Панелът за препис на чат не е наличен за локални внедрявания.
- Вашата организация импортира контакти за чат в Webex WFO чрез поддържана интеграция.
- Имате разрешение за преглед на контактите.

Местоположение на страницата

Взаимодействия > Щракнете двукратно върху контакт > панела "Препис на чата"

Процедури

Търсене на думи в разговор в чата

1. Щракнете върху иконата за опции в горния десен ъгъл на панела.
2. Изберете **Търсене**.
3. Въведете търсенето си в полето **Търсене** . Текстът, който съответства на търсенето ви, се маркира.

Отпечатване на разговор в чат

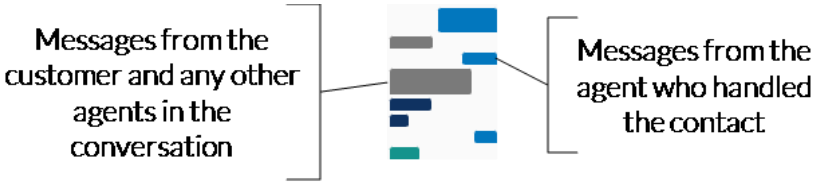
1. Щракнете върху иконата за опции в горния десен ъгъл на панела.
2. Изберете **Печат**. Отваря се прозорецът за печат на браузъра ви. Оттук можете също да запазите разговора като PDF.

Свързани теми

- Преглед на общ преглед на контакт в чат

Преглед на общ преглед на контакт в чат

Панелът "Текстова карта" съдържа цветни правоъгълници, които представляват съобщенията в контакт в чата. Този панел ви дава картина на високо ниво на разговора, без да е необходимо да превъртате. Отговорите на агента, който е работил с контакта, са вдясно, а отговорите на клиента и всички други агенти, участващи в разговора, са вляво. Съобщенията от всеки човек в разговора са с различен цвят за до четирима различни участници. (Ако разговорът има петима или повече участници, цветовете се повтарят.)



Предпоставки

- Вашата организация използва Webex WFO Cloud. Панелът "Текстова карта" не е наличен за локални внедрявания.
- Вашата организация импортира контакти за чат в Webex WFO чрез поддържана интеграция, а не чрез общото импортиране на текст API.
- Имате разрешение за преглед на контактите.

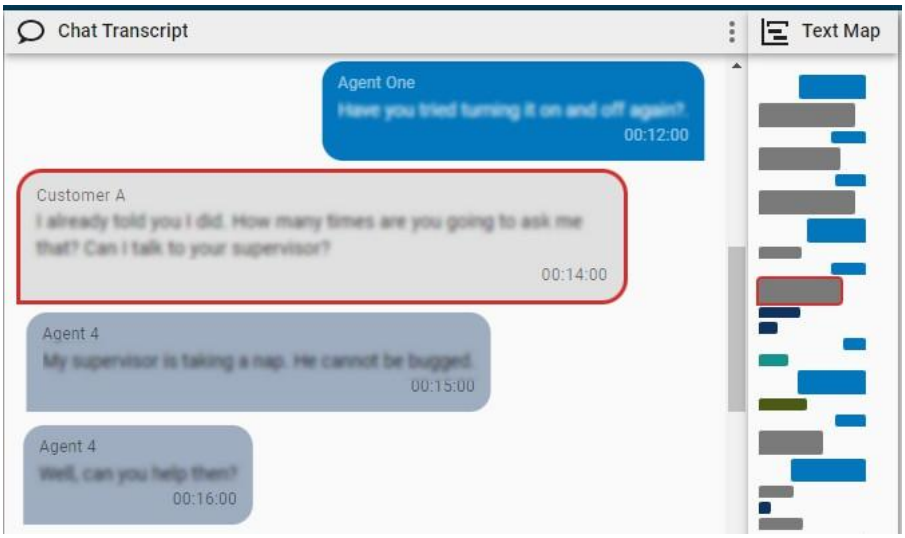
Местоположение на страницата

Взаимодействия > Щракнете двукратно върху контакт > панела "Текстова карта"

Процедура

Преминаване към определено място в разговора

- Щракнете върху правоъгълник, за да преминете към съответното съобщение в разговора. Съобщението е очертано в червено в панела за препис на чата.



Свързани теми

-

- Четене на контакт за чат

Преглед на прозрения за AI за контакт

Панелът Data Insights в мултимедийния плейър съдържа генерирана от AI информация за контакта. Информацията, която виждате тук, варира в зависимост от начина, по който организацията Ви използва Cisco Анализ.

Предпоставки

- Вашата организация има Webex WFO Cloud. Панелът Data Insights не е наличен за локални внедрявания.
- Имате записи във вашия обхват.
- Контактът има препис.

- За да видите обобщението на взаимодействието с AI, са необходими и двете от следните неща:
  - Администратор е създал текуща задача за преобразуване на реч в текст на Анализ с активирано обобщение на взаимодействието с изкуствен интелект (вж. TURN в Обобщение на взаимодействието или Създаване на задачи на Анализ).
  - Имате разрешения за Преглед на контакти и Преглед на анализ на говор в текст.
- За да видите анализа на настроенията на AI, са необходими всички изброени по-долу:
  - Администратор е създал задача за анализ на настроенията (виж TURN в Разширено настроение или Създаване на задачи в Google Анализ).
  - Контактът е аудио разговор на английски или испански език.
  - Имате разрешения за преглед на контакти и преглед на настроенията.
- За да видите резултата за автоматична оценка, са необходими всички изброени по-долу неща:
  - Вашата организация има лиценз за Analytics Enterprise или Analytics Enterprise Plus.
  - Администратор е създал задача Auto QM (вижте Създаване на задачи на Анализ).
  - Контактът е аудио разговор на английски или испански език.
  - Имате разрешение Преглед на автоматичен режим QM.
- За да видите темата, са необходими всички изброени по-долу неща:
  - Вашата организация има лиценз за Analytics Enterprise или Analytics Enterprise Plus.
  - Администратор е създал задача "Актуални теми" (вижте Създаване на задачи в Google Анализ).
  - Контактът е аудио разговор на английски или испански език.
  - Звукът на контакта е стерео (не моно), с отделни аудио емисии и за двете страни в разговора.
  - Имате разрешение за преглед на актуални теми.
- За да видите AI таговете, са необходими всички изброени по-долу:
  - Вашата организация има лиценз за Analytics Enterprise Plus.
  - Администратор е създал задача за маркери с изкуствен интелект (вижте Създаване на задачи в Анализ).
  - Контактът е аудио разговор на английски или испански език.
  - Имате разрешение за преглед на AI етикети.

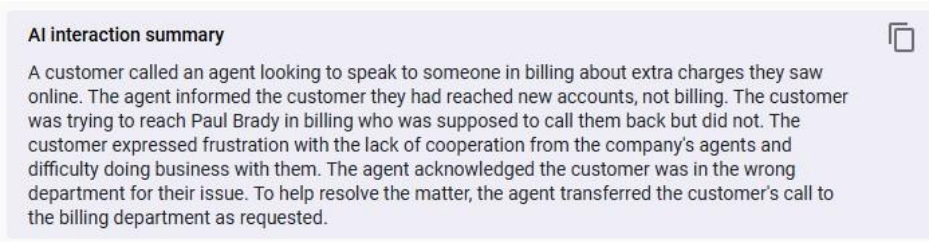
Местоположение на страницата

Взаимодействия > Щракнете двукратно върху контакт > панела Data Insights

Процедури

Прочетете резюмето на контакта

- Щракнете върху **Общ** преглед на статистиката за взаимодействиетоTab. Разделът **за обобщение** на взаимодействието с изкуствен интелект обобщава разговора. Повечето резюмета са приблизително 150 думи, но някои резюмета може да са по-дълги или по-кратки в зависимост от дължината на преписа на разговора.

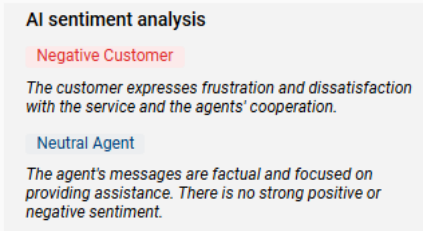


Копиране на резюме

- Кликнете върху икон **Копиране** .

Преглед на настроенията на клиента и агента за контакт

- Кликнете **върху Общ** преглед на статистиката за взаимодействиетоTab. Разделът **за анализ** на настроенията на AI показва настроенията (емоциите), изразени както от клиента, така и от агента. Той показва положителни, отрицателни или неутрални настроения и за двете страни и обяснява защо Webex WFO присвоява това чувство.

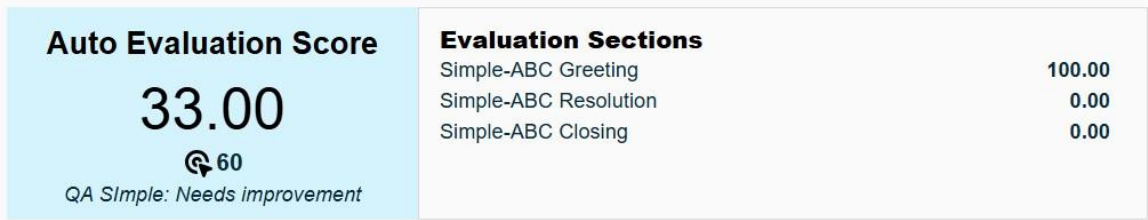


ЗАБЕЛЕЖКА Ако вашата организация използва моно запис (аудио от агента и клиента, комбинирани в една емисия), анализът на настроенията с изкуствен интелект показва настроения само за клиента.

Преглед на автоматизираната оценка за контакт

- Щракнете върху **общ преглед** на разговора с изкуствен интелектTab. Секциите **"Оценка** за автоматична оценка" показват общата оценка, която Webex WFO е дал на контакта. Разделът **"Раздели** за оценка" показва оценката, която Webex WFO е дал на всеки раздел във формуляра за оценка, който е използвал за оценяване на контакта. В зависимост от това как е конфигуриран формулярът, може също да видите целевия резултат за формуляра и

име за групата за оценяване, в която попада резултатът (вижте Управление на формуляри за оценка на AI).

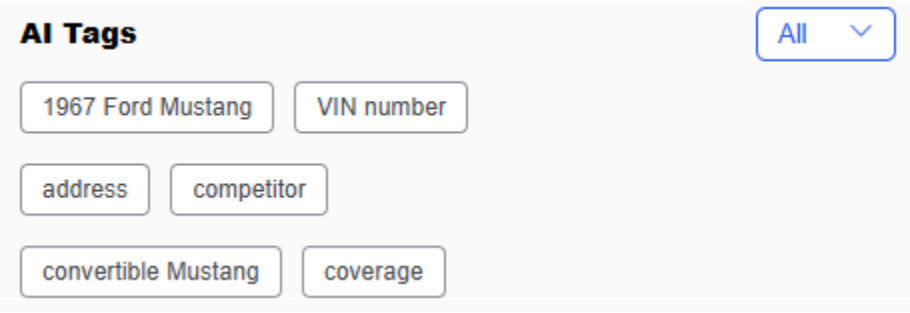


Преглед на темата за контакт

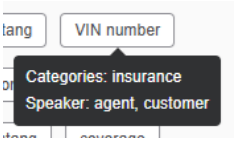
- Щракнете върху **общ преглед** на разговора с изкуствен интелектTab. Разделът **Тема** показва основната причина за контакт, която Webex WFO идентифицира за контакта.

Преглед на етикетите за съдържание за контакт

1. Щракнете върху **общ преглед** на разговора с изкуствен интелектTab. **Секцията AI Tags** показва етикетите, които Webex WFO приложи към контакта.



2. (По избор) Задръжте курсора на мишката върху етикет, за да видите категорията, към която принадлежи тагът, и говорещия (агент или клиент), чийто принос към разговора е подканил Webex WFO да приложи етикета.



Филтриране на таговете за съдържание по говорител

- В секцията AI **етикети** изберете **Агент** или **Клиент** от падащия списък Всички . Списъкът с тагове се актуализира автоматично.

Свързани теми

- TURN за резюме на взаимодействието
- TURN за Advanced Sentiment
- Преглед на промените в настроенията за контакт
-
- Прочетете транскрипцията на аудио запис
-
- Създаване на задачи в Анализ – Създайте текуща задача с активирани обобщение на взаимодействието с изкуствен интелект, анализ на настроенията, автоматичен QM, актуални теми или AI етикети.

Прочетете транскрипцията на аудио запис

В панела Транскрипция можете да прегледате транскрипцията на аудиозапис.

Тип контакт: Обаждане

Съдържание за контакт: Има транскрипция

Необходими лицензи: Webex WFO Access, Analytics Essentials или Анализ

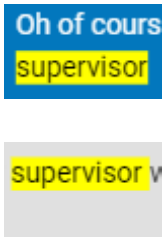
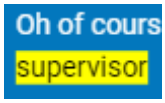
Необходими корпоративни разрешения: Преглед на контакти, преглед на анализ на

говор в текст

Панелът показва тази транскрипция като текстови мехурчета. Когато възпроизвеждате запис, Webex WFO маркира текстовото балонче на текущия високоговорител. Можете да щракнете върху конкретно текстово балонче, за да преминете към него. Можете също да щракнете върху иконата Опции, за да извършите следните действия:

- Намиране – Търсене в транскрипцията.
- Печат – отпечатайте транскрипцията.

Посещенията с фраза от задачите за анализ на реч в текст се маркират в жълто. Цветът и позицията на текстовите мехурчета варират в зависимост от вида на записа.

Цветен	Тип запис	Описание
	Стерео	Текстовите мехурчета за входящия аудиопоток са сини и подравнени надясно, а текстовите мехурчета за изходящия поток са сиви и подравнени отляво.
	Моно	Текстовите мехурчета за аудио потока са сини и подравнени отляво.

Ако имате инсталирани функции Cisco Анализ, текстовите балончета включват и икони, които представляват всички свързани отрицателни или положителни оценки за настроения.

Свързани теми

- Създаване на задачи в Google Анализ – конфигурирайте Webex WFO за транскрибиране на контакти

Преглед на анализ на фрази за контакт

Панелът "Посещения на фрази" показва къде в контакта клиентът или агентът споменава думи или фрази, които са важни за вашия център за контакти. Тези думи или фрази се намират в задачите на Google Анализ и се наричат "посещения по фраза".

ЗАБЕЛЕЖКА Попаденията на фрази също са маркирани в жълто в транскрипцията, ако има такава.

Тип контакт: Обаждане

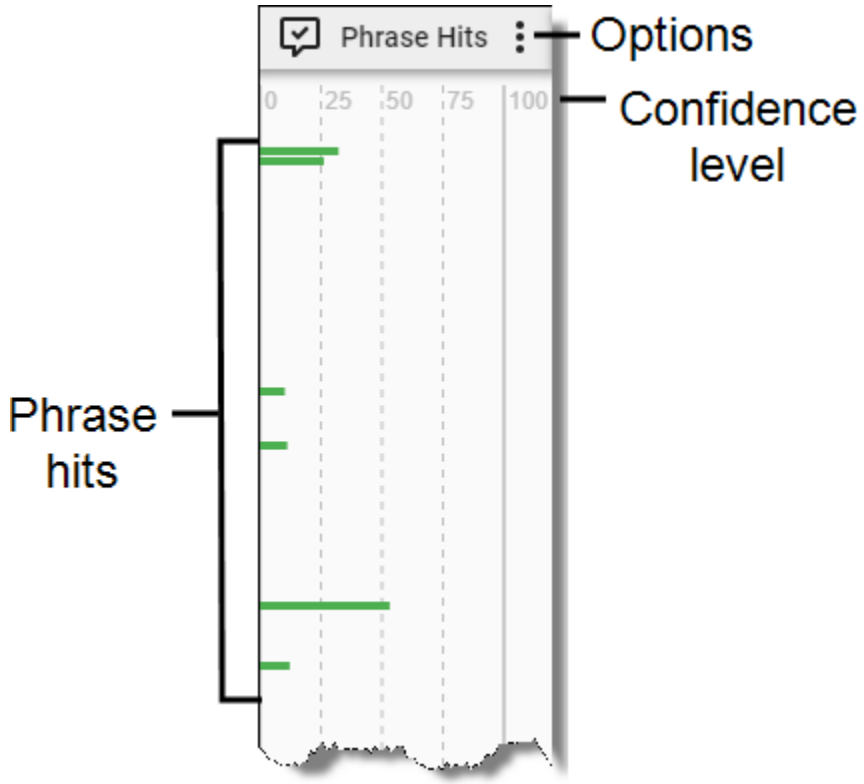
Съдържание за контакт: Има транскрипция

Необходими лицензи: Необходими разрешения за достъп

до Google или Webex WFO: Преглед на контакти, преглед

на анализ на говора

Webex WFO присвоява ниво на достоверност на всяка попадната фраза. Това ниво на достоверност показва, по скала от 0 до 100, колко сигурно Webex WFO е задачата, която точно е открила фразата. Попаденията с фрази с по-високи нива на достоверност изглеждат по-дълги от попаденията с по-ниски нива на достоверност.



Можете да щракнете върху ударение по фраза, за да преместите плъзгача "Времева линия" към него, или можете да задържите курсора на мишката върху посещение на фраза, за да видите пояснение, което съдържа допълнителни подробности. Ако щракнете върху иконата Увеличаване в лентата с инструменти на мултимедийния плейър, всяко натискане на фраза показва думата или фразата, които Webex WFO открити.

Използвайте иконата Опции, за да изберете кои категории посещения с фраза да се показват.

Откриване на посещения на фраза

Фразите се конфигурират и категоризират на страницата "Диспечер на фрази" (вижте Създаване и управление на категории фрази и фрази) и се търсят по задачи, планирани на страницата на диспечера на задачите (вижте Създаване на задачи в Анализ).

Всяка фраза има текстова стойност. Може да има и фонетична стойност, ако е конфигурирана такава.

- Задачите за преобразуване на реч в текст транскрибират аудиозаписи и търсят в получената транскрипция текстови стойности.
- Задачите на Phonetics Analytics търсят аудиозаписи за фонетични стойности.

Резултатите от двете задачи се показват в панела Phrase Hits (Фрази за посещения).

ЗАБЕЛЕЖКА : Панелът не показва попадения, чието ниво на доверие е по-ниско от минималното ниво на доверие, присвоено на фразата по време на конфигурирането. Например, ако сте задали ниво на достоверност на
20 На фразата "лошо обслужване на клиентите" панелът показва фрази за "лошо обслужване на клиенти" само когато нивото на доверие е 20 или по-високо.

Всяко попадане на фраза започва две секунди преди удара на фразата и завършва две секунди след него. Нивото на достоверност се основава на вероятността, така че точното попадение може да не съвпада точно с маркираната област. Webex WFO може да разреши множество посещения на фраза. Ако две подобни фрази бъдат открити в рамките на 200 милисекунди една от друга, фразата, ударена с най-високо ниво на достоверност, става основното попадение, а всички останали попадения стават вторични попадения и се индексират по различен начин.

Заглавката на подсказката съдържа фразата, която задачата е открила. Таблицата по-долу описва другите полета на подсказката.

Поле	Описание
Категория	Категорията, към която принадлежи фразата, както е присвоено на страницата "Мениджър на фрази".
Източник	Типът на задачата в Google Анализ, която е открила ударената фраза. Възможните стойности са както следва: ▪ Фонетика – Фразата е намерена в аудиозапис. ▪ Преобразуване на реч в текст – Фразата е намерена в транскрипцията на аудиозапис.
Започвам	Отместването от началото на аудиото до момента на намиране на фразата. Форматът е HH:MM.
Продължителност	Продължителността на фразата. Форматът е HH:MM:SS. ЗАБЕЛЕЖКА Това поле не показва стойности в милисекунди. Ако продължителността е по-малка от една секунда, полето показва 00:00:00.
Доверие	Нивото на увереност на фразата удари.
Канал	Аудиопотокът, в който е ударила фразата, е открит. За стерео записи са възможни следните стойности: ▪ 1 – Изходящият поток. ▪ 2 – Входящият поток.

Свързани теми

- Създаване и управление на фрази и категории фрази – конфигуриране на фразите, които да търсите в контактите
- Създаване на задачи в Google Анализ – конфигурирайте Webex WFO за анализиране на контакти за посещения по фраза

Преглед на настроението за контакт

Сантиментът е общият емоционален тон (положителен, отрицателен или неутрален) на разговора между агента и клиента по време на контакта. Webex WFO поддържа анализ на настроенията за английски обаждания, имейли и текстови контакти. За обажданията настроенията изискват транскрипция от реч в текст. За имейли и текстови контакти настроенията изискват анализ на текста.

Тип контакт: Обаждане

Съдържание за контакт: Има транскрипция

Необходими лицензи: Анализ или Webex WFO Access

Необходими разрешения: Преглед на контакти, преглед на анализ на говор в текст

Настроение към обажданията

Панелът Sentiment показва настроения за обаждания. Панелът показва изказвания, които имат положителна или отрицателна оценка на настроенията, като цветно кодирани сегменти в аудиопотока, където са били изречени.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Изказването е непрекъсната поредица от думи, изречени от един човек. Едно изказване може да съдържа множество изречения.

Щракнете върху изказване, за да преместите плъзгача на времевата линия към него. Когато направите това, Webex WFO подчертава текстовото балонче в транскрипцията, което задачата за настроение е анализирала, за да получи положителна или отрицателна оценка. Текстовото балонче съдържа икона, която също показва оценката на настроенията (вижте таблицата по-долу). Задръжте курсора на мишката върху изказване, за да видите визуализация на този текст.

Изказване и описания на канали

Следващата таблица описва цветовете на сегментите от изказване и свързаните с тях икони.

ЗАБЕЛЕЖКА : Панелът "Настроения" не показва изказвания, които имат неутрална оценка на настроенията.

Цветен	Описание
	Подробности Изказването има положителна оценка на настроенията. Иконата текстово балонче

Цветен	Описание
	Подробности Изказването има отрицателна оценка на настроенията. Иконата текстово балонче

Наличните потоци зависят от типа на записа.

Запис Тип	Описание
Стерео	Изказванията са разделени от следните аудио потоци: ▪ 1—Изказването се появява във входящия аудио поток. ▪ 2—Изказването се появява в изходящия аудио поток.
Моно	Единственият аудио поток е 1. Всички входящи и изходящи изказвания се случват в този поток.

Настроение за имейли и текстови контакти

Писмените контакти имат обща оценка за настроенията в секцията Анализ на панела с подробности.

Свързани теми

- Прочетете транскрипцията на аудио запис
- Създаване на задачи в Google Анализ – конфигурирайте Webex WFO за анализ на контактите за настроение

Изтегляне на контакти при поискване

Някои данни за контакт с повикване (аудио и/или екранни записи) може първоначално да не са налични, когато щракнете двукратно, за да възпроизведете повикване, поради състоянието на съхранение на данни.

Ако някои или целият запис на разговора не са налични, ще бъдете подканени да изберете дали да възпроизведете частта, която е налична незабавно, или да изтеглите частта, която не е налична. Диалогов прозорец, съдържащ информация за аудио съхранението и съхранението на екрана, показва състоянието на всеки компонент:

- N/A – Няма аудио или екранни данни, свързани с този контакт.
- Студено съхранение – Данните са в студено хранилище. Възможно е да има забавяне за извличане на данните.

- Незабавно съхранение – Данните са достъпни за незабавно възпроизвеждане.

Ако изберете да изтеглите частите, които не са налични, ще бъдете уведомени, когато записът е наличен.

Присвояване и споделяне на контакти

Присвояването и споделянето на контакти включва следното:

- Прегледайте записите, които са ви възложени.
- Създайте унифициран локатор на ресурси (URL) за запис и го изпратете като хипервръзка до други хора чрез съобщение в чат или имейл.
- Експортирайте мултимедийните файлове, свързани с контакт.
- Експортирайте няколко контакта във външно място за съхранение.

Достъп до контакти, присвоени ви (класическа страница)

ЗАБЕЛЕЖКА Информацията на тази страница обхваща класическата версия на страницата "Опашка за контакти". За информация относно новата версия отидете на Контакти за достъп, присвоени ви (нова страница).

Как да разбера коя версия имам?

Ако виждате бутоните **Взаимодействия** и **Цели** в горната част на страницата, имате новата страница. Ако не виждате тези бутони, имате класическата страница.

Страницата Опашка за контакти показва всички контакти, които са ви присвоени за калибриране, оценка или преглед. Контактите могат да ви бъдат присвоени чрез *задачи* за цел на контакта или *ad hoc задачи*.

Тип задача	Определение
Задача за контакт	Ако вашият администратор е създал цел за контакт за вас, Webex WFO автоматично ви присвоява брой контакти, които да попълните всеки ден, седмица или месец. Може също да ви бъде възложена цел за контакт за конкретна дата.
Ad hoc задача	Контакти, на които ръководител на екип или администратор специално е възложил ти.

ЗАБЕЛЕЖКА : Контактите трябва да са на по-малко от година, за да се появят в опашката ви за контакти. Ако администратор ви възложи ad hoc задача за контакти на повече от една година, те не се показват във вашия
опашка.

Предпоставки

- Вашата организация използва Cisco Управление на качеството.
- Имате следните разрешения:
  - Преглед на контакти
  - Преглед на целта на контакта
  - Оценка на контакта (необходим за постигане на целите за оценка)
  - Калибриране на контакта (необходим за изпълнение на целите за калибриране)
- Ръководител на екип ви е присвоил контакти в ad hoc задача или администратор е създал цел за контакт и ви я е присвоил.

Местоположение на страницата

Опашка за контакти

Процедури

Работете с зададени ви контакти

1. Прочетете информацията в **колоните Действие**, **Краен срок** и **Инструкции** . Може да се наложи да превъртите настрани, за да видите тези колони. Това са видовете действия:

Действие	Какво трябва да направите
Калибровка	Оценете контакта. Вашата оценка се сравнява с изявленията на други оценители, за да се гарантира последователност между оценителите.
Оценка	Оценете контакта за качество.
Преглед	Възпроизвеждане на записа или част от записа, както е указано от лицето, което е създало задачата.

2. Щракнете двукратно върху задачата. Контактът се отваря в нов Tab.
3. Играйте и оценете контакта, ако е необходимо, и затворете Tab.
4. Върнете се на страницата Опашка за контакти и щракнете върху **Обновяване** .
   Ако сте завършили задачата, тя изчезва от страницата.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Целите на контакта могат да съдържат повече от един контакт. Страницата "Опашка за контакти" показва един контакт наведнъж за всяка цел, която ви е възложена. След като приключите с работата с първия контакт
> От целта Webex WFO ви присвоява друг контакт, докато не завършите всички задачи за тази цел за контакт.

Добавяне или премахване на колони на страницата "Опашка за контакти"

1. Щракнете върху **Настройки** . **Отваря се прозорецът Конфигуриране на полета** .
2. За да добавите колона, поставете отметка в квадратчето й. За да премахнете колона, изчистете отметката от квадратчето й.
3. Кликнете върху **Прилагане**. Прозорецът **Конфигуриране на полета** се затваря.

Опашката за контакти съдържа същите колони като страницата Взаимодействия (вижте Персонализиране на колоните на страницата Взаимодействия) плюс следните полета:

Име на колона	Описание
Действие	Видът на задачата
Ad hoc идентификатор на задача	ИД на ad hoc задачата за този контакт
Краен срок	Датата, до която трябва да изпълните тази задача
Име на задачата	Името на задачата или целта на контакта
Инструкции	Всички конкретни указания за задачата, предоставени от лицето, което създаде задачата

Свързани теми

- —Информация за попълване и изпращане на оценки и калибриране.
- Персонализиране на колоните на страницата Взаимодействия – дефиниции за другите колони, които се показват в опашката за контакти.
- Задаване на преглед, оценки и калибриране ръчно – Инструкции за ръководителите на екипи за създаване на ad hoc задача.
- Автоматично присвояване на оценки, калибриране и прегледи (нова страница) – Инструкции за администраторите за създаване на цел за контакт.

- Автоматично присвояване на прегледи, оценки и калибриране (класическа страница) – Инструкции за администраторите за създаване на цел за контакт.
- Достъп до зададени ви контакти (нова страница)

Достъп до зададени ви контакти (нова страница)

> ЗАБЕЛЕЖКА Информацията на тази страница обхваща новата версия на страницата "Опашка за контакти". За информация относно класическата версия отидете на Достъп до контакти, присвоени ви (класическа страница). *Как да разбера коя версия имам?* Ако виждате бутоните **Взаимодействия** и **Цели** в горната част на страницата, имате новата страница. Ако не виждате тези бутони, имате класическата страница.

Страницата Опашка за контакти показва всички контакти, които са ви присвоени за калибриране, оценка или преглед. Ръководител може да ви присвои тези контакти или Webex WFO може автоматично да ви присвои определен брой контакти, които да попълните всеки ден, седмица или месец.

Предпоставки

- Вашата организация използва Webex WFO Cloud. Новата страница "Опашка за контакти" не е налична за локални внедрявания.
- Имате следните разрешения:
  - Преглед на контакти
  - Преглед на целта на контакта
  - Оценка на контакта (необходим за постигане на целите за оценка)
  - Калибриране на контакта (необходим за изпълнение на целите за калибриране)
- Ръководител е възложил контакти за вас с ad hoc задача (вижте Ръчно присвояване на преглед, оценки и калибриране) или администратор е създал цел за контакт и ви я е присвоил (вижте Автоматично присвояване на оценки, калибриране и прегледи (нова страница)).
- Присвоените ви контакти са на по-малко от година. Ако някой ви възложи ad hoc задача за контакти на повече от година, те не се показват в опашката ви.

Местоположение на страницата

Опашка за контакти

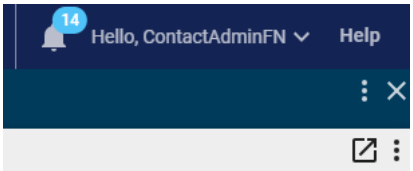
Процедури

Работете с зададени ви контакти

1. Кликнете върху **Взаимодействия**.
2. Прочетете информацията в **колоните Действие**, **Краен срок** и **Инструкции** . Може да се наложи да превъртите настрани, за да видите тези колони. Може също да се наложи да отворите контакта, за да видите всички инструкции. Това са видовете действия:

Действие	Какво трябва да направите
Калибриране	Оценете контакта. Вашата оценка се сравнява с резултатите на други оценители, за да се гарантира последователност сред оценителите.
Оценявам	Оценете контакта за качество.
Преглед	Отворете контакта. Ако контактът включва запис, възпроизведете записа или част от записа, както е указано от лицето, което е създало задачата. НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА За да сте сигурни, че задачата е маркирана като завършена за аудио контакт, възпроизведете записа чак до края.

3. Щракнете двукратно върху контакта. Контактът се отваря в мултимедийния плейър.
4. Играйте и оценявайте контакта, ако е необходимо.
5. Щракнете върху **X** (горния десен ъгъл на страницата), за да затворите контакта. Контактът изчезва от страницата Опашка за контакти.



Преглед на напредъка ви по целите на контакта

Целите на контакта могат да съдържат повече от един контакт.

- Кликнете върху **Цели** (горен ляв ъгъл на страницата). Разделът "Цели" показва напредъка, който сте постигнали по целите си, кога са дължими и колко контакта съдържа всяка цел.

Преглед на взаимодействията за конкретна цел

1. Кликнете върху **Взаимодействия**.
2. Изберете целта от **падащия списък Филтриране по име** на целта. Взаимодействията, които не са част от тази цел, изчезват от страницата.

За да видите отново взаимодействията за всички цели, опреснете страницата.

Добавяне или премахване на колони на страницата "Опашка за контакти"

1. Кликнете върху **Взаимодействия**.
2. Кликнете върху иконата за настройки (в горния десен ъгъл на страницата). **Отваря се прозорецът Показване/скриване на** колони.
3. За да добавите колона, поставете отметка в квадратчето й. За да премахнете колона, изчистете отметката от квадратчето й.
4. Кликнете върху **Запазване**. Прозорецът **Показване/скриване на** колони се затваря.

Таблицата по-долу описва колоните на страницата Опашка за контакти.

Име на колона	Описание
Дата	Датата, на която е заснет контактът. Форматът варира в зависимост от езика, който сте избрали на екрана за вход или в падащия списък с настройки.
Време	Началният час на контакта в HH:MM. По подразбиране Webex WFO показва това време в часовата зона на източника на заснемане (например сървъра за записи или компютъра със смарт работен плот). Ако е поставена отметка в квадратчето Показване на контакти в потребителска часова зона на страницата QM Глобални настройки, Webex WFO показва това време в часовата зона на дисплея. Вижте
	Конфигуриране на QM глобални настройки.
Часова зона	Часовата зона за полетата Дата и час. По подразбиране Webex WFO показва това време в часовата зона на източника на заснемане (например сървъра за записи или компютъра със смарт работен плот). Ако проверката Показване на контакти в потребителска часова зона

Име на	Описание
	квадратчето е избрано на страницата QM Глобални настройки, Webex WFO показва това време в часовата зона на дисплея. Вижте Конфигуриране на QM глобални настройки.
Идентификационен номер за контакт	Уникалният идентификатор на разговора.
Тип контакт	Възможните стойности за тази колона са: ▪ Обаждане – контакт със запис на разговор. ▪ Чат – писмен контакт, който се е случил в рамките на програмата за чат на вашата организация. Това може да бъде с човешки агент или с чат бот. ▪ Имейл – имейл контакт без запис на разговори. Този тип контакт се показва само когато организацията Ви използва както управление на качеството, така и Анализ. ▪ Без повикване – Контакт без запис на разговор, който някой е създал, като щракнете върху Създаване на контакт на страницата Взаимодействия. ▪ Само екран – контакт за запис на екрана без запис на разговор. ▪ SMS – писмен контакт, който се е случил в рамките на програмата за текстови съобщения на вашата организация. ▪ Текст – в зависимост от начина, по който вашата организация импортира писмени контакти в Webex WFO, това може да включва имейли, съобщения в чат или други текстови контакти.
Канал	Каналът, в който е възникнал контактът. Тази колона се показва, ако вашата организация използва поддържана интеграция за контакти в социалните медии. Възможните стойности за това поле варират в зависимост от типовете социални медийни платформи, които вашата организация използва.
Продължителност на контакта	Продължителността на времето между отговора на повикването и повикването край, включително време на звънене и удължено време пред екрана (ако има такова) в HH:MM:SS. Това поле се отнася само за обаждания. Продължителността на разговора, показана на страницата Опашка за контакти, може да не е

Име на колона	Описание
	същата като продължителността, показана в мултимедийния плейър, тъй като "продължителност на събитието" (времето между събитията) и "продължителност на записа" (продължителността в действителния записан файл) могат да бъдат различни. Тези сценарии водят до различна продължителност на повикването: ▪ Ако използвате контролите за запис API, за да поставите на пауза, възобновите или рестартирате записа, продължителността на записа е по-кратка от действителната продължителност на разговора. Например, ако записът е поставен на пауза за една минута, продължителността на записа е с една минута по-кратка от продължителността на разговора. ▪ Ако архивирате или почистите повикване с дълго време на звънене, страницата Опашка за контакти показва продължителността на събитието, а мултимедийният плейър показва продължителността на записа.
Собствено име	Малкото име на агента.
фамилно име	Фамилното име на агента.
Резултат	Оценката, дадена на контакта. ЗАБЕЛЕЖКА Резултатите за калибриране не се показват в това поле. За резултати за калибриране използвайте калибрирането на оценката.
Име на оценителя	Оценителят или калибраторът. Тази информация се появява, ако сте оценител или ако имате разрешение за преглед на подробни данни за оценителя.
Дата на оценка	Датата, на която контактът е оценен. Тази информация се появява ако сте оценителят или ако имате разрешение за преглед на подробни данни за оценителя.
Формуляр за оценка	Формулярът за оценка или калибриране, използван за оценяване на разговора.
Действие	Типът на задачата: Оценяване, калибриране или преглед.
Име на целта	Името на целта на контакта.

Име на	Описание
ИД на целта	Идентификаторът на целта на контакта.
Инструкции	Всички конкретни инструкции за целта, предоставени от лицето, което създаде целта.
Краен срок	Датата, до която трябва да изпълните тази цел.
[персонализирани данни]	Варира. Тази информация е уникална за вашата организация. Администратор настройва тази информация на страницата "Диспечер на метаданни". Тези графи се показват, ако имате разрешение за преглед на персонализирани метаданни. Вижте Управление на персонализирани полета за метаданни

Свързани теми

- —Информация за попълване и изпращане на оценки и калибриране.
- Задаване на преглед, оценки и калибриране ръчно – Инструкции за ръководителите на екипи за създаване на ad hoc задача.
- Автоматично присвояване на оценки, калибриране и прегледи (нова страница) – Инструкции за администраторите за създаване на цел за контакт.
- Автоматично присвояване на прегледи, оценки и калибриране (класическа страница) – Инструкции за администраторите за създаване на цел за контакт.
- Достъп до контакти, присвоени ви (класическа страница)

Маркиране на контакти за обучение или човешки ресурси

Маркирането на контакти за обучение или човешки ресурси ви позволява лесно да намерите тези контакти по-късно, за да ги използвате като примери за обучение или да ескалирате до човешките ресурси.

> ЗАБЕЛЕЖКА Маркирането на контакти не изпраща автоматично контакти към система за обучение или човешки ресурси. Какво се случва с тези контакти зависи от начина, по който вашата организация използва Webex WFO.

Предпоставки

- Имате разрешение за преглед на контактите.
- Имате разрешение за оценка за обучение и/или разрешение за оценка за човешки ресурси.

- Имате записи във вашия обхват.

Местоположение на страницата

Взаимодействия > Щракнете двукратно върху контакт

Можете също да отворите мултимедийния плейър, като щракнете върху контакт в едно от следните места:

- Страницата на Agent Explorer
- В екрана Подробни данни на приспособление на Google Анализ
- В Data Explorer

Процедури

Маркиране на контакт за обучение

1. Щракнете двукратно върху контакта, за да го отворите.
2. Кликнете върху иконата Опции (горния десен ъгъл на страницата).
3. Изберете **Маркиране за обучение**.

Маркиране на контакт за човешки ресурси

1. Щракнете двукратно върху контакта, за да го отворите.
2. Кликнете върху иконата Опции (горния десен ъгъл на страницата).
3. Изберете **Маркиране за HR**.

Свързани теми

- —Намерете маркирани контакти по-късно с помощта на филтъра за флагове за запис.
-

- Маркиране на контакт – Маркирането на контакти е друг начин за заделяне на контакти, които искате да намерите по-късно.

Маркиране на контакт

Администраторът Webex WFO контролира колко дълго контактите са налични на страницата Взаимодействия. Ако обаче искате да запазите контакт по-дълго от стандартния период на съхранение на вашата организация, можете да го маркирате. Маркирането на контакт прилага ново време за съхранение към този запис. В зависимост от начина, по който вашата организация използва

Маркиране, Webex WFO запазва маркираните контакти за по-дълго или по-кратко време от немаркираните контакти (вж. Управление на правилата за съхранение на данни за QM и Анализ).

> ЗАБЕЛЕЖКА : Маркирането на контакт отменя някои правила на работния поток QM. Ако приложите етикет преди да се изпълни работен поток QM, тогава Webex WFO запазва този контакт и всички свързани медии, като аудио и
> записи на екрана, независимо от правилата за съхранение на работния поток. Ако приложите етикет след изпълнение на работен поток QM, този етикет засяга само звука на този контакт, а не записа на екрана. Това означава, че правилата за работен поток QM се прилагат за записа на екрана за този контакт, но маркирането отменя правилата за работния поток за аудиото. Ако Webex WFO е рециклирал аудиозаписа, защото се е изпълнил работен поток QM, този звук се възстановява. Вижте Автоматизиране наработни потоци QM за повече информация относно работните потоци QM.

Предпоставки

- Имате разрешение за контакт с етикет и/или разрешение за премахване на етикета на контакта.
- Вашата роля и обхват ви позволяват да преглеждате записи.

Местоположение на страницата

Взаимодействия

Процедури

Маркиране на контакт

1. Изберете контакта (не го отваряйте).
2. Щракнете върху **Tag Contact** (горния десен ъгъл на страницата). Иконата се променя на иконата Премахване на етикета на контакта.

Премахване на етикета на контакт

Премахването на маркирането на контакт прилага стандартния период на съхранение на вашата организация към контакта.

1. Изберете контакта (не го отваряйте).
2. Щракнете върху **Премахване на етикета на контакта** (горния десен ъгъл на страницата). Иконата се променя на иконата за контакт с етикет.

Свързани теми

- Управление на правилата за съхранение на данни за QM и Анализ – Установете периодите на съхранение на вашата организация за маркирани и немаркирани контакти.
- Автоматизиране на работни потоци QM – Създайте правила за Webex WFO за автоматично управление на записи.

Създаване на хипервръзки към записи

Можете да създадете унифициран локатор на ресурси (URL) за запис и да го изпратите като хипервръзка до други хора чрез съобщение в чат или имейл. Връзката насочва браузъра на получателя към взаимодействия, след като получателят бъде удостоверен чрез страницата за вход Webex WFO. След като получателят бъде удостоверен, записът се отваря в мултимедийния плейър.

Основният формат на URL адреса е следният:

http://<web сървър>/index.html#/recordings/<contactID>

или

https://<web сървър>/index.html#/recordings/<contactID>

където:

<уеб сървър> е името на хоста или IP адрес на сървъра, който хоства Webex WFO

<contactID > е идентификаторът на контакт за записа.

> ЗАБЕЛЕЖКА URL адресите имат /ccr след идентификатора за всички записи, с изключение на основните записи. Основният запис е изглед на администратор за клиенти, които използват само запис на шлюз. URL адрес без /ccr в края пренасочва към такъв с /ccr в края.

Експортиране на контакт

Можете да изтеглите контакт, за да го възпроизведете извън мултимедийния плейър Webex WFO. Webex WFO експортира записи във формат WebM. Тези записи може да се възпроизвеждат автоматично на вашето устройство или може да се наложи да изтеглите мултимедиен плейър с отворен код, като VLC Media Player (достъпен от videolan.com).

Местоположение на страницата

Взаимодействия

Предпоставки

- Имате разрешение за експортиране на записи.
- Вие сте абонирани за известието за експортиране на записи.
- Вашето устройство може да възпроизвежда WebM файлове.

Процедури

Експортиране на запис

1. Изберете запис.
2. Щракнете върху **Експортиране на контакт** . Отваря **се прозорецът Експортиране на контакт** .
3. Изберете формата за експортиране на мултимедийните файлове.
4. Щракнете върху **Експортиране**.
5. Щракнете върху **OK.** Получавате известие, когато експортирането на контакти приключи.

   ЗАБЕЛЕЖКА Времето, необходимо за експортиране на контакт, зависи от продължителността на записа и дали включва запис на екрана.

6. Отворете списъка с известия (иконата на звънец) в горната част на прозореца и изберете **Експортиране на контакт**

   <ID> е готов за известие за изтегляне . **Отваря се прозорецът за известие** за предупреждение.

7. Следвайте подканите, за да изтеглите записа.

Свързани теми

- Управление на роли и разрешения – Повече информация за разрешенията.
- Конфигуриране на известия – Повече информация за известията.

Експортиране на групови контакти

Експортирайте няколко контакта във външно място за съхранение с помощта на групово експортиране на контакти. След като лицензът бъде присвоен на клиента, всеки с разрешения за групово експортиране може да създаде експортиране. Тази функция създава директория в избрано външно място за съхранение, която съдържа аудиофайлове или видеофайлове в посочения от Вас формат, файл CSV с метаданни за контакта и, ако е приложимо, данни от Анализ с транскрипции.

ЗАБЕЛЕЖКА Администраторът Webex WFO определя метаданните, които могат да бъдат експортирани. Само метаданните, които могат да се експортират, се записват във формат CSV.

ЗАБЕЛЕЖКА Експортирането на групови контакти на основни записи не се поддържа.

ВАЖНО Можете да експортирате до 1,000 общо контакта на ден на клиент с експортиране на групови контакти. За да експортирате повече от 1,000 контакта на ден, добавете лиценз за разширено експортиране на групови контакти към
вашият наемател. Свържете се с вашия мениджър за успех на клиентите, за да заявите този лиценз.

Предпоставки

- Имате разрешение за експортиране на групови контакти. Вижте Управление на роли и разрешения .
- Имате конфигурирано външно място за съхранение. Вижте Добавяне на външни места за съхранение.

Местоположение на страницата

Взаимодействия

Процедури

Планирайте функцията за експортиране на групови контакти да се изпълнява автоматично на редовни интервали, които сте посочили, или незабавно стартирайте групово експортиране на контакти. Наблюдавайте състоянието на заявка за експорт на страницата Одит за експортиране на групови контакти (Управление на приложения > Глобален мониторинг на >> Одит за експортиране на групови контакти).

Планиране на повтарящ се групов експорт на контакти

1. На страницата Взаимодействия създайте и запишете набор от филтри (вижте).

   ВАЖНО Трябва напълно да конфигурирате всички филтри, които добавяте към вашия набор от филтри. Ако не конфигурирате напълно всички филтри, експортирането на групови контакти ще бъде неуспешно.

   ПРИМЕР Добавяте **филтъра за прогнозен нетен промоутър** към вашия набор от филтри. Можете да изберете **Равни** от **падащия списък Оператор** , но не въвеждате число в полето **Резултат** . Непълното конфигуриране на този филтър ще доведе до неуспешно експортиране на групови контакти.

2. Щракнете върху иконата **Опции** за списък и след това щракнете върху **Групово експортиране** на контакти.
3. Щракнете върху **Ново експортиране** Tab.
4. Конфигурирайте експортирането, както е дефинирано в описаните полета по-долу.

   Експортиране на име— Въведете име за файла за групово експортиране на контакти.

   Запазено търсене — Изберете вашия запазен набор от филтри.

   Място за съхранение— Изберете външното място за съхранение, в което искате да експортирате контактите.

Тип файл на аудио/екран — Изберете файловия формат, в който Webex WFO експортира аудио и видео файлове.

- **Аудио/видео формати** — Изберете файловия формат, в който трябва да се експортира аудио/видео медията. Предлага се само за контакти с аудио и екранни записи.
- **Аудио формати** — Изберете файловия формат, в който трябва да се експортира медията само с аудио. Предлага се само за контакти с аудиозаписи.
- **Няма** — Изберете **Само** транскрипции, за да експортирате само транскрипции.

Изходен формат на препис – изберете файловия формат, в който искате да експортирате данни за транскрипция на Анализ: JSON или XML. Ако изберете **"Няма**", Webex WFO не експортира данни за транскрипция на Google Анализ. Изберете **Няма** , за да експортирате само CSV файл с метаданни.

5. Изберете **Изпращане на планирано експортиране** и след това планирайте експортирането, както е описано по-долу.

   Седмично – Изберете един или повече дни от седмицата и след това изберете часа в тези дни, в които Webex WFO ще експортира контактите.

   Месечно — Изберете деня от месеца и след това изберете часа на този ден, в който Webex WFO ще експортира контактите.

6. Кликнете върху **Създаване**.

   Когато създавате планиран групов експорт на контакти, Webex WFO записва експортирането. За да редактирате експортирането, щракнете върху **Експортиране** на запазен контактTab и изберете експортирането от падащия списък **Име** на файл за запазено експортиране.

   ЗАБЕЛЕЖКА Първото планирано експортиране (седмично или месечно) трябва да се извърши след следващото планирано изпълнение на задачата за динамично опресняване на приложението. В противен случай първият планиран износ няма да се случи, въпреки че бъдещият износ ще го направи. По подразбиране задачата за динамично опресняване на приложения се изпълнява на всеки петнадесет минути. Свържете се със системния администратор, за да проверите този график.

Експортирайте незабавно контакти

1. На страницата Взаимодействия създайте и запишете набор от филтри (вижте).

   ВАЖНО Трябва напълно да конфигурирате всички филтри, които добавяте към вашия набор от филтри. Ако не конфигурирате напълно всички филтри, груповото експортиране на контекст ще бъде неуспешно.

ПРИМЕР Добавяте **филтъра за прогнозен нетен промоутър** към вашия набор от филтри. Можете да изберете **Равни** от **падащия списък Оператор** , но не въвеждате число в полето **Резултат** . Непълното конфигуриране на този филтър ще доведе до неуспешно експортиране на групови контакти.

2. Щракнете върху иконата **Опции** за списък и след това щракнете върху **Групово експортиране** на контакти.
3. Щракнете върху **Ново експортиране** Tab.
4. Конфигурирайте експортирането, както е описано по-долу.

   Експортиране на име— Въведете име за файла за групово експортиране на контакти.

   Запазено търсене — Изберете вашия запазен набор от филтри.

   Място за съхранение— Изберете външното място за съхранение, в което искате да експортирате контактите.

   Тип файл на аудио/екрана— Изберете файловия формат, в който Webex WFO експортира аудио и видео файлове.

   - **Аудио/видео формати** — Изберете файловия формат, в който трябва да се експортира аудио/видео медията. Предлага се само за контакти с аудио и екранни записи.
   - **Формати** само за аудио – изберете файловия формат, в който трябва да се експортира мултимедията, която е само за аудио. Предлага се само за контакти с аудиозаписи.
   - **Няма** — Изберете **Само** транскрипции, за да експортирате само транскрипции.

   Изходен формат на препис – изберете файловия формат, в който искате да експортирате данни за транскрипция на Анализ: JSON или XML. Ако изберете **Няма**, Webex WFO не експортира данни за транскрипция на Анализ. Изберете **Няма** , за да експортирате само CSV файл с метаданни.

5. Изберете **Незабавно изпращане на експортиране**.
6. Кликнете върху **Създаване**.

Лицензионни изисквания за експорт на групови контакти

Cisco изисква да изберете тип лиценз за групово експортиране на контакти.

- **Стандартен лиценз** – Експортирайте до 1,000 контакта дневно през потребителския интерфейс.
- **Лиценз** за производителност – експортирайте групови контакти чрез конфигуриране на множество задачи за експортиране на контакти периодично през всеки ден.

ЗАБЕЛЕЖКА По подразбиране всяка партида за експортиране е ограничена до 10 000 на задача, като максималният брой контакти на ден е 40 000 с лицензия за производителност. Ако има нужда от увеличаване на тези

ограничения, моля, свържете се с Cisco Професионални услуги или Cisco Услуги за поддръжка.

Данните, включени във файла CSV за експортиране на групови контакти

Таблицата по-долу описва полетата с данни, включени във файла за групово експортиране на контакти CSV. Ако контактът е рециклиран, но все още не е изтрит за постоянно, всички полета с изключение на ИД на контакт показват "######".

Поле	Тип	Макс Дължина	Описание
Идентификационен номер за контакт	Цяло число	64	Уникалният идентификатор на контакта.
фамилно име	Низ	60	Малкото име на агента.
Собствено име	Низ	60	Фамилното име на агента.
Име на групата	Низ	60	Име на групата на агента.
Име на екип	Низ	60	Име на екипа на агента.
Номер за обаждане	Низ	64	Идентификационният номер на обаждащия се или автоматичната идентификация на номера (ANI) на повикващата страна. Показва "неизвестен", ако номерът за повикване не е в списъка или блокиран. Това поле се отнася само за обаждания.
Набран номер	Низ	64	Номерът на DID или Dialed Number Identification Service (DNIS) на телефона, който е получил повикването. Показва "неизвестен", ако извиканият номер не е в списъка или блокиран. Това поле се отнася само за обаждания.
Дата	Дата	10	Дата на контакта. Форматът е ДД/ММ/ГГГГ.
Време	Време	5 + 2	Начален час на контакта. Форматът е HH:MM AM или PM.
Часова зона	Низ	60	Часовата зона, в която е създаден контактът и разговорът е записан. ПРИМЕР Америка/Чикаго ЗАБЕЛЕЖКА : Това поле не е във формат UTC.

Поле	Тип	Макс Дължина	Описание
Резултат	Цяло число	64	Оценката, дадена на контакта.
Причина	Низ	64	Причината за записването на разговора. Тази причина е определена в правилото за запис.
Тип запис	Низ	64	Типът на запис, свързан с това устройство. Валидни стойности: ▪ AACC MLS запис ▪ ACME Запис на пакети ▪ Запис на AudioCodes ▪ Запис на AWS Connect ▪ Запис на BroadSoft ▪ Запис на CUBE ▪ Запис на крайна точка ▪ Известие за събитие ▪ Пет 9 VCC записа ▪ Запис на Genesys ▪ IP Office запис ▪ Запис на MediaSense ▪ Запис на множество регистрации ▪ Мрежов запис ▪ Няма ▪ Помирение ▪ RTP Запис на регистратор ▪ Запис на Serenova ▪ Запис на конференция в една стъпка

Поле	Тип	Максимална дължина	Описание
			▪ Запис на Sonus ▪ Неизвестен тип запис Не всички типове записи може да са достъпни за вас.
Продължителност на повикване	Продължителност	8	Продължителността на времето между отговора на повикването и обаждането, което се прекратява, включително времето на звънене и удължено време пред екрана (ако има такова) в HH:MM:SS. Обаждането Продължителността се получава от сигналната служба. Този полето се отнася само за обаждания. Продължителността на разговора, показана в таблицата "Контакти" и Media Player може да не е същият поради разликата в "продължителността на събитието" (времето между събития) и "продължителност на записа" (продължителността в рамките на действителното записано досие). В тези сценарии продължителността на разговора ще бъде различна: ▪ Когато използвате контролите за запис API за пауза, възобновяване или рестартиране на записа, продължителността на записа ще бъде по-кратка от действителната продължителност на разговора. Например, ако записът се рестартира една минута след началото на разговора, продължителността на разговора е с една минута по-дълга от продължителността на записа.

			▪ Когато архивирате или почиствате повикване с дълго време на звънене, таблицата Контакти показва продължителността на събитието в полето за продължителност на разговора, докато мултимедийният плейър показва продължителността на записа в полето за продължителност на разговора.
ИД на агент	Низ	64	Системен идентификатор на агента.
Човешки ресурси	Булев	3	Показва дали контактът е маркиран за HR.

Пол	Тип	Макс Дължи	Описание
			Форматът е Да/Не.
Обучение	Булев	3	Показва дали контактът е маркиран за обучение. Форматът е Да/Не.
Състояние	Низ	32	Текущото състояние на оценка на контакта. Валиден Стойности: ▪ Без оценка ▪ Вкара ▪ В процес на работа ▪ Нуждае се от одобрение
Тип контакт	Низ	60	Вид контакт. Възможни стойности: ▪ Обаждам се ▪ NON_CALL ▪ SCREEN_ONLY ▪ ИМЕЙЛ ▪ ТЕКСТ ▪ ЧАТ ▪ SMS
Външна страна	Низ		За контакти за чат или SMS – имейла, телефонния номер или друг идентификатор на лицето, което е взаимодействало с агента.
От адрес	Низ	512	Филтрира имейли, свързани с контакти, които не се обаждат въз основа на имейл адресите в полето От. БЕЛЕЖКА Тази опция е налице само когато Анализ е активиран.
За адресиране	Низ	Без ограничение	Филтрира имейли, свързани с контакти, които не се обаждат въз основа на

Пол	Тип	Макс Дължина	Описание
			имейл адресите в полето До. БЕЛЕЖКА Тази опция е налице само когато Анализ е активиран.
Тема	Низ	1000	Филтрира имейли, свързани с контакти, които не се обаждат, въз основа на полето Тема.
Име на оценителя	Низ	256	Името на лицето, което е оценило контакта.
Дата на оценка	Низ	10	Датата, на която контактът е оценен. Форматът е MM/DD/YYYY.
Одобрено от	Низ	256	Името на лицето, което е одобрило оценката.
Формуляр за оценка	Низ	64	Името на формуляра за оценка или калибриране, използван за оценяване на разговора с клиента.
Калибриран	Булев	3	Показва дали контактът е маркиран за калибриране. Форматът е Да/Не.
MAX Тишина	Продължителност	8	Максимална продължителност на събитието за тишина в контакта. Форматът е HH:MM:SS.
Минимално мълчание	Продължителност	8	Минимална продължителност на събитието за мълчание в контакта. Форматът е HH:MM:SS.
AVG Тишина	Продължителност	8	Средна продължителност на събитието за мълчание в контакта. Форматът е HH:MM:SS.
Обща продължителност на тишината	Продължителност	8	Обща продължителност на всички събития на мълчание в контакта. Форматът е HH:MM:SS.
Събития за мълчание	Цяло число	64	Брой събития на мълчание в контакта.

Пол	Тип	Макс Дължи	Описание
% Тишина	Десетично число	3	Процентът на разговора, прекаран в състояние на тишина (по време на което нито обаждащият се, нито агентът говорят). Форматът е .99.
МАКС Разговор Над	Продължителност	8	Максимална продължителност на събитието за разговор в контакта. Форматът е HH:MM:SS.
Минимална беседа	Продължителност	8	Минимална продължителност на събитието за разговор в контакта. Форматът е HH:MM:SS.
AVG Talk Над	Продължителност	8	Средна продължителност на разговора за събития в контакта. Форматът е HH:MM:SS.
Тотален разговор Продължителност	Продължителност	8	Обща продължителност на всички разговори за събития в контакта. Форматът е HH:MM:SS.
Разговор Събития	Цяло число	64	Брой разговори за събития в контакта.
% Разговори	Десетично число	3	Процентът на разговор, който е разговор. Форматът е .99.
Провеждане на събития	Цяло число	—	Брой открити събития на задържане.
Продължителност на задържането MIN	Продължителност	—	Продължителността на най-краткото събитие за задържане. Формат = HH:MM:SS.
MAX продължителност на задържане	Продължителност	—	Продължителността на събитието с най-дълго задържане. Формат = HH:MM:SS.
Обща продължителност на задържането	Продължителност	—	Общата продължителност на времето на задържане. Формат = HH:MM:SS.
Средно време на задържане	Продължителност	—	Средното време на задържане в HH:MM:SS.

% Задържане	Десетично число	—	Процентът на повикването, изразходвано в състояние на задържане.

Поле	Тип	Макс Дължина	Описание
Край на Взаимодействие Работен процес	Низ	64	Име на работния поток в края на взаимодействието, използван за контакт.
Ежедневно Работен процес	Низ	64	Име на ежедневния работен процес, използван за контакта.
Прогнозиране Оценка Резултат	Десетично число	3	Прогнозният резултат на контакт без оценка резултат. Webex WFO базира този прогнозиран резултат на Данни от анализ и резултати от предишни оценки. Webex WFO използва следните части от данни от Анализ: обаждане атрибути, атрибути на агента, посещения на говор и работен плот активност. Форматът е .99.
Мрежов промоутър Резултат	Десетично число	—	Нетната оценка на организатора за контакта, предоставен от Повикващия.
Прогнозна мрежа Резултат на промоутъра	Десетично число	3	Прогнозният резултат на контакт без нетен промоутър резултат. Webex WFO базира този прогнозиран резултат на Аналитични данни и предишни нетни резултати на промоутъри. Webex WFO използва следните части от Google Анализ Данни: атрибути на обаждания, атрибути на агента, работен плот приложения, активност на работния плот, посещения на реч и обаждания метаданни. Форматът е .99.
Чувство Резултат	Низ	—	Оценка на настроенията на контакта: положителен, отрицателен или неутрален.

Резултат от проучването	Десетично число	3	Ако контактът има свързано проучване, предоставя оценка на проучването, изразена като процент в десетични знаци формуляр.

Поле	Тип	Максимална дължина	Описание
Име на проучването	Низ	255	Ако контактът има свързано проучване, предоставя име на проучването.
ИД на агент ACD	Низ	256	ACD ИД за агента.
Свързано обаждане Идентификационен номер	Низ	256	Ако разговорът включва конференция или прехвърляне, идентификационният номер на другият агент.
Визуализация на текста	Низ	—	Визуализация на резултатите от търсенето за вашето търсене с филтъра за текстово търсене.
<персонализиран метаданни>	Варира	—	Персонализираните метаданни, свързани с контакта.

Свързани теми

- Добавяне на външни места за съхранение – Научете как да конфигурирате външно място за съхранение.
- —Научете как да създадете и запазите набор от филтри.
- Наблюдение на планираните групови експорти на контакти – Преглед на състоянието на експортирането.

Оценете контактите

Съвети за формуляри за оценка

Насоки за ефективни оценки

Оценката е крайният резултат, който получавате от решение за записване на управлението на качеството. "Качеството" в управлението на качеството идва от оценката на методите и езика, които агентите използват, докато работят с клиентите. Оценките извикват елементите, които искате агентите да използват в разговор.

ПРИМЕР Агентът отговаря на обаждане, като казва: "Добро утро, това е Боб от XYZ Company, как мога да ви помогна днес?" Формулярът за оценка съдържа три уводни въпроса: Агентът използвал ли е поздрав? Агентът идентифицира ли себе си и компанията? Дали агентът е задавал отворен

въпрос? Оценителят отговаря на всеки от тези въпроси с "да".

Оценката показва отлично поведение на агентите и областите, в които агентите се нуждаят от подобрение или обучение.

Когато прилагате оценки, вземете предвид следните най-добри практики:

- Приоритизирайте инициативите си – Започнете с най-висока стойност или най-висок приоритет.
- Установете как изглежда успехът – това е желаното поведение.
- Създайте дневник на измерванията и сравнете резултатите във времето – Изберете формуляр за оценка и останете с него поне една четвърт, за да можете да измерите подобрението с течение на времето и да проверите дали вашето обучение и коучинг подобряват представянето.
- Прегледайте оценките на агентите и възпроизвеждайте обажданията, за да определите първопричините за проблемите – разберете къде имате проблеми и подобрете обучението чрез анализ на първопричините.
- Правете сравнения между агенти, екипи и организации – измервайте напредъка на всички нива.
- Продължете напред, когато сте установили успех – Когато вече нямате проблеми в една част от оценката (например поздрави на агента), можете да я премахнете от оценката. Тъй като бизнес целите на вашия контактен център се променят, можете да добавяте нови секции към формуляра, за да подобрявате непрекъснато представянето на вашите агенти.

Насоки за въпроси от формуляра за оценка

Помислете за следните съвети, когато пишете въпроси за формуляр за оценка.

Използвайте прости въпроси. Простите въпроси позволяват на мениджърите и ръководителите да проучат основната причина за ниския резултат на агента.

- Направете всеки въпрос един въпрос (не използвайте въпроси във въпроси).
- Ограничете обхвата на даден въпрос до едно измеримо събитие.

> **ПРИМЕР:** "Агентът направи ли допълнителната миля?" е лош въпрос. Какво означава да извървиш допълнената миля? Изминаването на допълнителната миля изглежда ли еднакво за всеки контакт? Най-вероятно не.
> Вместо това идентифицирайте конкретни действия, които агентите, които могат да направят допълнителната миля. Например, агентът предложи ли да се свърже с обаждащия се, за да се увери, че проблемът е разрешен? Този въпрос пита за конкретно действие и всеки ще знае какво означава отговорът "да" или "не".

- Напишете въпроса, така че и оценителят, и агентът ясно да разберат как се е представил агентът.

Използвайте въпроси, които изискват **отговор** с да или не, когато е възможно. Въпросите "да" или "не" дават ясни и кратки отговори. Те също така изискват по-малко документация и усилия за сътрудничество, за да получат последователна оценка

Измервания. Този тип отговори са по-обективни. За разлика от тях, числовите диапазони изискват да установите критерии за всяко число в диапазона. Това затруднява усилията за сътрудничество между множество оценители.

Организирайте въпросите си, като ги поставите в **отделни секции**. Категоризирането на въпроси ви позволява да изготвяте подробни отчети за представянето на агентите и екипите във всяка категория.

- Съпоставете въпросите и разделите с потока на типичното обаждане, за да улесните оценителите да оценят представянето на агента.

  ПРИМЕР Създавате три секции, наречени Поздрав, Въвеждане на поръчка и Затваряне.

- Когато използвате процентно оценяване, задайте по-големи тежести на най-важните въпроси и раздели.
- Използвайте не повече от десет раздела във формуляр за оценка.
- Използвайте не повече от десет въпроса в раздел.

Решете дали има ключови **точки на неуспех**. Маркирайте въпросите, които се отнасят до критично поведение (като учтивост), като ключови показатели за ефективност (KPI). Ако такъв въпрос бъде оценен отрицателно, цялата оценка се проваля.

Ако използвате **прогнозни резултати** за оценка, напишете въпроси, които се отнасят до вида данни, които Webex WFO извлича и анализира. Вижте Конфигуриране на прогнози за повече информация.

ПРИМЕР Използвате QM, за да измерите количеството тишина във всеки контакт. Формулярът за оценка пита: "Агентът обърна ли внимание на клиента?"

ПРИМЕР Имате категория фрази в Google Анализ, наречена "Поздрав", с фрази като "благодаря, че се обадихте", "казвам се" и "как мога да ви помогна днес". Формулярът за оценка пита: "Дали
Агентът правилно поздравява обаждащия се?"

Въпроси за ключови показатели за ефективност (KPI)

За да използвате въпроси за KPI, първо трябва да идентифицирате бизнес целите на контактния център. Когато разбивате бизнес целите, трябва да идентифицирате предизвикателните области и как можете да измерите успеха в постигането на тези цели. Например можете да разделите бизнес целите на следното:

- Разделителна способност на първия контакт (FCR)
- Процес на продажби и умения

- Познаване на продукта – Можете да използвате оценки на контактите, за да идентифицирате агенти, които нямат достатъчно познания за продукта, и след това да предоставите обучение за подобряване на познанията си за продукта. Например може да искате да вземете предвид следните въпроси, когато оценявате агент:
  - Агентът има ли задълбочени познания за продукта?
  - Това критичен показател ли е или предизвикателна област?
- Владеене на агентите с инструменти – Агентите понякога трябва да се справят с голямо разнообразие от инструменти, когато работят с клиент (например инструменти за въвеждане на поръчки, инструменти за производителност на агенти, инструменти за бази данни или персонализирани софтуерни инструменти, предназначени за организацията). Можете да използвате оценката, за да наблюдавате уменията на агентите с инструментите на вашия контактен център и след това да предоставите обучение, за да подобрите уменията им да владеете инструментите.
- Средна продължителност на разговора – някои обаждания са по-дълги от други. Можете да използвате оценката, за да разберете кои фактори водят до по-дълги разговори и след това да предоставите решения, които водят до по-малко дълги разговори и подобряват средната продължителност на разговора.

Когато знаете какви са вашите бизнес цели, можете да включите тези цели като отговори на въпроси във формуляра за оценка и да зададете ключови показатели за ефективност на тези въпроси. Това ви позволява да съгласувате целите на вашите агенти с вашите бизнес цели за контактния център. След това можете да използвате формулярите за оценка, за да измерите ефективността на вашите агенти спрямо бизнес целите на вашия контактен център.

KPI може да има положително или отрицателно въздействие върху бизнес целите на вашия контактен център. Стойността, присвоена на отговора за KPI, отразява това въздействие.

ПРИМЕР Бизнес целите на вашия контактен център са да увеличи приходите, да подобри удовлетвореността на клиентите и да намали общите разходи. Агент, който превръща недоволен клиент в доволен клиент
има положително въздействие върху бизнес целите на вашия контактен център. Агент, който загуби потенциална продажба, има отрицателно въздействие върху бизнес целите на вашия контактен център.

Как се оценяват въпросите за KPI

Въпрос с един или повече отговори на KPI е обозначен с "KPI" в полето **Тип** . KPI отменя крайния резултат за оценка. Ако имате няколко отговора на KPI, дайте приоритет на отговорите за KPI, когато създавате формуляра, за да определите кой отговор на KPI определя крайния резултат.

Когато въпрос за KPI се появи в раздел, QM оценява въпроса за KPI като всеки друг въпрос. Общата стойност за този раздел се появява в резултата на секцията, включително въпроса за ключови показатели за ефективност. QM запазва оценките, които присвоявате на всички въпроси

и раздели. Тези резултати са достъпни за преглед.

Трябва да продължите да оценявате цялата оценка, когато отговорът за KPI задейства краен резултат.

Процентно оценяване

Когато създавате формуляр за оценка, трябва да изберете оценяване въз основа на проценти или точково оценяване. Процентното оценяване се основава на диапазон от цели числа от 0 до 100. Когато оценителят оценява раздел във формуляр за оценка, базиран на проценти, в този раздел се появяват пълзящи суми и проценти.

Всичко за секциите, базирани на проценти

Всеки раздел, базиран на проценти, има собствена тежест, която определя колко влияе върху общия резултат за формуляра за оценка. Всеки раздел Tab показва теглото на секцията си. Сумата от всички тегла на секциите трябва да бъде 100. Тези тегла се прилагат, след като всички раздели бъдат оценени, за да се получи общата оценка като проценти за оценката. Общият резултат се изчислява, както следва:

Оценка на раздела като процент × тегло на секцията = претеглена оценка на секцията Сума от всички претеглени оценки на раздела = обща оценка като процент

ПРИМЕР

Формулярът има два раздела, наречени "Поздравяване" и "Оценка". Секцията Greet има възможен общ сбор от 15 точки и струва 40% от общия резултат. Агентът е спечелил 8 от възможните 15 точки, или 60%, за този раздел. Разделът "Оценка" има възможен сбор от 10 точки и е на стойност 60%.

Агентът е спечелил 8 точки, или 80%, за този раздел. Общият резултат се изчислява, както следва:

Раздел за поздрав = 60% × 0,4 = 24%

Оценен раздел = 80 % × 0,6 = 48 %

24% + 48% = 72% общ резултат

Всичко за въпросите, базирани на проценти

Всеки въпрос, базиран на проценти, има своя собствена тежест, която определя колко влияе върху общия резултат за раздела. Теглото се преобразува в точки. Максималният резултат за раздел е 100% (или 100 точки), без значение колко въпроса съдържа. Webex WFO използва тази формула, използвана за изчисляване на претегления резултат за въпрос, базиран на един процент:

(действителен резултат ÷ максимален резултат) × тегло = претеглен резултат

ПРИМЕР В раздел с три въпроса въпрос 1 има тежест от 50%. Въпроси 2 и 3 имат тегло от 25%. Това означава, че Въпрос 1 струва максимум 50 точки, а Въпрос 2 и 3 са на стойност максимум 25 точки.

Таблицата по-долу показва потенциалните точки, които въпрос със скала за отговори от 0 до 5 може да спечели, ако има тегло 25% или 50%. Ако оценителят отговори на N/A, Webex WFO третира резултата от раздела така, сякаш въпросът не съществува.

Мащаб		
Отговаряне	**Спечелени точки (тегло на въпроса 25%)**	**Спечелени точки (тегло на въпроса 50%)**
Няма	—	—
0	0	0
1	5	10
2	10	20
3	15	30
4	20	40
5	25	50

Таблицата по-долу показва потенциалните точки, които може да спечели въпрос "Да/Не", ако има тежест от 25% или 50%.

Отговаряне	**Спечелени точки (тегло на въпроса 25%)**	**Спечелени точки (тегло на въпроса 50%)**
Да	25	50
Не	0	0
Няма	—	—

Таблиците по-долу показват резултатите за няколко раздела в примерен формуляр за оценка.

Пример за оценка за раздел с три въпроса

Въпрос	**Тегло**	**Тип**	**Резултат**	**Претеглен резултат**
1	50%	0–5 скала	4	40
2	25%	0–5 скала	3	15
3	25%	Да или не	Да	25
Оценка на раздела				**80%**

Пример за оценка за раздел с четири въпроса

Въпрос	Тегло	Тип	Резултат	Претеглен резултат
1	60%	0–5 скала	3	36
2	15%	0–5 скала	4	12
3	20%	Да или не	Не	0
4	5%	Да или не	Да	5
Оценка на раздела				**53%**

Оценен пример с "не е приложимо" (N/A) като отговор

Въпрос	Тегло	Тип	Резултат	Претеглен резултат
1	60%	0–5 скала	NA	—
2	15%	0–5 скала	4	12
3	20%	Да или не	Не	0
4	5%	Да или не	Да	5
Оценка на раздела				**42.5%**

ЗАБЕЛЕЖКА : Отговорът на Н/Д премахва този въпрос от общия възможен резултат. Така че за този пример резултатът от 43% се основава на резултат от 17 от общо 40 вместо общо 100.

Как се оценяват оценките, базирани на проценти

Когато записвате формуляр за оценка, формулярът изчислява възможните точки, спечелените точки и процента (или резултата). Тези формули се основават на броя на разделите във формуляра за оценка.

Възможни точки

Общият възможен брой точки за формуляр за оценка е сумата от възможните точки за всяка секция, умножена по общия брой точки:

Форма Възможни точки =
Раздел 1 тегло × раздел 1 Възможни точки
+ Раздел 2 тегло × раздел 2 Възможни точки

+ Раздел 3 тегло × раздел 3 Възможни точки
+ Раздел 4 тегло × раздел 4 Възможни точки

Следващият пример показва как Webex WFO изчислява общия възможен брой точки за формуляр за оценка с четири раздела:

Раздел	Тегло	Възможни точки за раздела	Точки, за които разделът допринася формуляра
1	25%	100	25
2	25%	75	18.75
3	25%	80	20
4	25%	100	25
Общо възможни точки			**88.75**

Спечелени точки

Общият брой точки, спечелени при оценена оценка, се изчислява по следната формула:

Форма Общо спечелени точки =
Раздел 1 тегло × Раздел 1 Общо спечелени точки
+ Раздел 2 тегло × Раздел 2 Общо спечелени точки
+ Раздел 3 тегло × Раздел 3 Общо спечелени точки
+ Раздел 3 тегло × Раздел 3 Общо спечелени точки

Следващият пример показва как Webex WFO изчислява броя на точките, спечелени във формуляр за оценка с четири секции:

Раздел	Тегло	Спечелени точки	Точки, за които разделът допринася Общият резултат
1	25%	85	21.25
2	25%	60	15
3	25%	65	16.25

Раздел	Тегло	Спечелени	Точки, за които разделът допринася
4	25%	90	22.5
Общо спечелени точки			**75**

Процентен резултат

Процентът за формуляр за оценка с оценка се изчислява по следната формула:

Процент на формуляра =
Формулярни точки, спечелени ÷ възможни точки

Следващият пример показва как Webex WFO изчислява процентния резултат от предишните две таблици:

75 ÷ 88.75 = 84.51%

Точково оценяване

Когато създавате формуляр за оценка, трябва да изберете точково оценяване или оценяване въз основа на проценти. Точковото оценяване се основава на набор от цели числа. Минималният брой може да бъде по-малък от нула.

ПРИМЕР Минималният брой точки на формуляра е −50, а максималният брой точки е 150. Оценка от 0 се счита за адекватна или средна. Положителни точки се присъждат за изключителни
услуга, когато агентът изпълнява отвъд нормалния очакван резултат. Отрицателните точки се изваждат за лошо обслужване и показват, че агентът се нуждае от допълнително обучение.

Минималният резултат за формуляр за оценка, базиран на точки, е общата сума от всички минимални резултати, които са присвоени на въпроси.

Максималният резултат за формуляр за оценка въз основа на точки е общата сума от всички максимални оценки, които са присвоени на въпроси.

Автоматично присвояване на прегледи, оценки и калибриране (класическа страница)

Целта на контакта е списък с контакти, присвоени на оценителите за преглед, оценка или калибриране. Когато създавате цел, посочвате критериите за контактите и крайния срок. Целите се показват на страницата "Опашка за контакти" на оценителите.

> ЗАБЕЛЕЖКА Информацията тук обхваща класическата версия на страницата Администриране на опашката за контакти. За информация относно новата версия отидете на Присвояване на оценки, калибриране и прегледи автоматично (нова страница).
>
> Как да разбера коя версия имам?
>
> Ако видите таблица със списък с цели, имате новата страница. Ако видите **какво искате да направите?** Със списък с опции имате класическата страница.

Предпоставки

- Вашата организация използва Cisco Управление на качеството
- Някои критерии за контакт изискват Cisco Анализ (вижте стъпка 10 по-долу)
- Имате разрешения за администриране на цели за контакти и поне едно от тези разрешения:
  - Създаване на цел за оценка (необходима за създаване на цели за оценка)
  - Създайте цел за калибриране (необходима за създаване на цели за калибриране)
  - Създаване на цел за преглед (необходимо за създаване на цели за преглед)
- Хората, на които са присвоени целите, имат следните разрешения:
  - Преглед на контакти
  - Преглед на целта на контакта
  - Оценка на контакта (необходим за постигане на целите за оценка)
  - Калибриране на контакта (необходим за изпълнение на целите за калибриране)

Местоположение на страницата

Управление на приложения > QM > QM Потоци от контакти > администриране на опашката за контакти

Процедури

Вижте всички цели

- Изберете **Преглед на целите на контакта**. Целите се сортират по идентификационен номер на целта.

Създайте цел

1. Изберете **Създаване на нова цел**.
2. Въведете името на целта в полето **Име** .
3. Изберете типа на задачата от **падащия списък Действие** .
4. Въведете броя на контактите, включени в целта, в полето **Брой контакти** .
5. Изберете типа контакт от **падащия списък Тип** контакт.
6. От **падащия списък Ниво** на контакт изберете дали броят на контактите в целта е за агент или на екип.

   ПРИМЕР Целта е да се оценят 10 контакта на екип. Избирате Екип от падащия списък Ниво на контакт.

7. Изберете крайния срок на целта от **падащия списък Честота** на целта. Това са вашите възможности:
   - Ден, седмица или месец – Webex WFO присвоява целта всеки ден, седмица или месец.
   - Конкретна дата – оценителите трябва да постигнат целта до определена дата и час. След тази дата целта става неактивна. Полетата за дата и час се появяват, ако изберете тази опция.
   - Период от време – оценителите трябва да изпълнят целта между определен период от време. След крайната дата целта става неактивна. Ако изберете тази опция, се появяват полета Ефективна начална дата и Ефективна крайна дата.
8. (По избор) За да ограничите целта до контакти, получени в рамките на определен период от време, изберете **Присвояване на контакт само между тези дати** и изберете началната и крайната дата.
9. (По избор) Въведете инструкции за оценителите в полето **Инструкции** .
10. От **падащия списък Класификатор** изберете първия критерий за Webex WFO, който да използвате при избора на контакти за целта. Допълнителни полета се появяват въз основа на вашия избор. Това са вашите възможности:
    - Повиквания, по-малки от—(само за обаждания) Повиквания, които са по-кратки от определена продължителност. Въведете продължителността или щракнете върху иконата на часовника, за да я изберете.

- Повиквания, по-големи от—(само за обаждания) Повиквания, които са по-дълги от определена продължителност. Въведете продължителността или щракнете върху иконата на часовника, за да я изберете.
- Има поле за метаданни – Контакти, които имат определено поле за метаданни, без значение каква е стойността в това поле. Изберете полето за метаданни.
- Има поле за метаданни със стойност – контакти, които имат определено поле за метаданни с определена стойност. Изберете полето за метаданни и въведете стойността.
- До—(само текстови съобщения и имейл) Контакти, изпратени до конкретен получател. Въведете получателя.
- От—(само текст и имейл) Контакти, получени от конкретен подател. Въведете подателя.
- Тема – (само имейл) Контакти с конкретна ключова дума в темата. Въведете ключовата дума.
- Произволно обаждане/текстово съобщение/имейл – Всички контакти, които са в обхвата на оценителя.
- Причина – (Само обаждания) Контакти с определена стойност в полето Причина. Изберете причината.
- Прогнозен нетен промоутър резултат по-малък от – Контакти с прогнозиран нетен промоутър резултат по-малък от конкретно число. Въведете резултата. (Изисква Cisco Анализ)
- Прогнозен нетен промоторен резултат по-голям от—Контакти с прогнозиран резултат от нетен промоутър, по-голям от конкретно число. Въведете резултата. (Изисква Cisco Анализ)
- Оценка за прогнозна оценка по-малко от – Контакти с прогнозен резултат за оценка по-малък от определено число. Въведете резултата. (Изисква Cisco Analytics)
- Оценка за прогнозна оценка по-голяма от—Контакти с прогнозен резултат за оценка по-малък от определено число. Въведете резултата. (Изисква Cisco Analytics)
- Канал – (само имейл, чат и SMS) Контакти, които са възникнали в определен канал. Изберете канала. Тази опция се появява, ако вашата организация използва поддържана интеграция за контакти в социалните медии. Опциите за канали варират в зависимост от типовете социални медии, които вашата организация използва.

11. Кликнете върху **Добавяне**.
12. (По избор) Изберете допълнителни критерии от **падащия списък Класификатор** и щракнете върху **Добавяне**. Ако Webex WFO не намери контакти, които отговарят на първия избран от вас класификатор, той ще търси контакти, които отговарят на втория класификатор, и т.н., докато намери поне един контакт. Ако намери поне един контакт, който отговаря на класификатор, спира да търси контакти, които отговарят на други класификатори, които са по-ниско в списъка.

> ЗАБЕЛЕЖКА Ако Webex WFO не намери контакти, които отговарят на някой от класификаторите за цел, той не присвоява целта на оценителите. Ако контакт, който отговаря на класификатор на цели, стане наличен
> По-късно Webex WFO присвоява целта на оценителите. Това забавяне при определянето на цели може да попречи на оценителите да постигнат тази цел за определен период от време.

13. (По избор) За да пренаредите класификаторите, изберете класификатор и щракнете върху стрелките нагоре или надолу. За да изтриете класификатор, изберете го и щракнете върху **Премахване**.
14. В секцията Потребители преместете оценителите, които трябва да изпълнят целта, от **Налични** в **Присвоени**.
15. Изберете **Активен** в секцията **Състояние** на целта.

> ВАЖНО Активирайте цел само когато сте напълно завършили създаването й. Не можете да редактирате активна цел.

16. Кликнете върху **Запазване**.

Копиране на цел

Ако трябва да създадете нова цел, подобна на съществуваща, копирането на целта е по-лесно от създаването на целта от нулата.

1. Изберете **Копиране на съществуваща цел**.
2. Изберете първоначалната цел от **падащия списък Избор на съществуваща цел за копиране** .
3. Редактирайте копието, ако е необходимо.
4. Изберете **Активен** в секцията **Състояние** на целта.

> ВАЖНО Активирайте цел само когато сте напълно завършили създаването й. Не можете да редактирате активна цел.

5. Кликнете върху **Запазване**.

Промяна на хората, назначени на активна цел

Единственото нещо, което можете да промените в една активна цел, са хората, които са назначени за нея.

1. Изберете **Редактиране на съществуваща цел**.
2. Изберете целта от **падащия списък Изберете съществуваща цел за редактиране** .
3. В секцията Потребители преместете хора към или от **колоната Присвоени** .
4. Кликнете върху **Запазване**.

Редактиране на цел

Можете да редактирате цели само със състояние "Може да се редактира".

1. Изберете **Редактиране на съществуваща цел**.
2. Изберете целта от **падащия списък Изберете съществуваща цел за редактиране** .
3. Редактирайте целта и кликнете върху **Запазване**.

Изтриване на цел

Не можете да изтриете цел, но можете да я деактивирате. Деактивираните цели вече не изпращат контакти до опашките за контакти на оценителите.

> ВАЖНО Деактивирането на цел е постоянно. Не можете да активирате отново или редактирате неактивна цел, но можете да я копирате. Вижте Копиране на цел.

1. Изберете **Редактиране на съществуваща цел**.
2. Изберете целта от **падащия списък Изберете съществуваща цел за редактиране** .
3. В секцията **Състояние** на целта изберете **Неактивен**.
4. Кликнете върху **Запазване**.

Свързани теми

- Достъп до присвоени ви контакти (класическа страница) – Информация за целите на контакта от гледна точка на оценителя
- Достъп до контакти, присвоени ви (нова страница) – Информация за целите на контакта от гледна точка на оценителя
- Автоматично присвояване на оценки, калибриране и прегледи (нова страница)

Автоматично присвояване на оценки, калибриране и прегледи (нова страница)

Използвайте страницата Администриране на опашката за контакти, за да създадете цели на контакта. Целта на контакта е списък с контакти, присвоени на оценителите за преглед, оценка или калибриране. Когато създавате цел, посочвате критериите за контактите и крайния срок. Целите се показват на страницата "Опашка за контакти" на оценителите. Вижте Контакти на достъп , присвоени ви (класическа страница) или Контакти на достъп, присвоени ви (нова страница), за да научите как изглеждат целите от страна на оценителя.

> ЗАБЕЛЕЖКА Информацията тук обхваща новата версия на страницата Администриране на опашката за контакти. За информация относно класическата версия отидете на Присвояване на прегледи, оценки и калибриране автоматично (класическа страница).

Как да разбера коя версия имам?

Ако видите таблица със списък с цели, имате новата страница. Ако видите **какво искате да направите?** Със списък с опции имате класическата страница.

Предпоставки

- Вашата организация използва Webex WFO Cloud. Новата страница за администриране на опашката за контакти не е налична за локални внедрявания.
- Вашата организация използва Cisco Управление на качеството.
- Някои критерии за контакт изискват Cisco Анализ (вижте стъпка 11 по-долу).
- Имате разрешения за администриране на цели за контакти и поне едно от тези разрешения:
  - Създаване на цел за оценка (необходима за създаване на цели за оценка)
  - Създайте цел за калибриране (необходима за създаване на цели за калибриране)
  - Създаване на цел за преглед (необходимо за създаване на цели за преглед)
- Хората, на които са присвоени целите, имат следните разрешения:
  - Преглед на контакти
  - Преглед на целта на контакта
  - Оценка на контакта (необходим за постигане на целите за оценка)
  - Калибриране на контакта (необходим за изпълнение на целите за калибриране)
- Хората, на които са възложени целите, имат обхват върху екипите и агентите, чиито контакти са включени в целите.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > QM > QM Потоци от контакти > администриране на опашката за контакти

Процедури

Създайте цел

1. Кликнете върху **Нова цел**.
2. Въведете името на целта в полето **Име** .

3. Изберете типа на задачата от **падащия списък Действие** . Това са вашите възможности:
   - **Оценяване** – оценителите оценяват контакта въз основа на въпроси във формуляр за оценка.
   - **Калибриране** – оценителите оценяват контакта, но резултатите им не са официални. Целите за калибриране ви позволяват да сравнявате резултатите, които различните оценители присвояват на един и същ контакт, за да поддържате резултатите постоянни във вашия контактен център.
   - **Преглед** – Оценителите слушат обаждането или четат писмения контакт, без да е необходимо да го оценяват.
4. Изберете типа контакт от **падащия списък Тип** контакт.
5. Въведете броя на контактите, включени в целта, в полето **Брой контакти** .

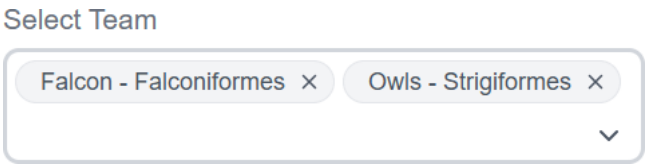
   ПРИМЕР Искате човекът, на когото е възложена целта, да оцени десет контакта. Въвеждате **10** в полето **Брой контакти** .

6. От падащия списък **Ниво** на цел изберете дали броят на контактите в целта е за агент или на екип.

   ПРИМЕР Искате лицето, назначено на целта, да оцени десет контакта, които са били обработени от конкретен агент. Избирате **Агент** от **падащия списък Ниво** на цел.

   ПРИМЕР Искате човекът, назначен на целта, да оцени десет контакта, които са били обработени от конкретен екип. Избирате **Екип** от **падащия списък Ниво** на цел.

7. В секцията **Потребители** изберете лицето, на което ще бъде възложена целта, от падащия списък Избор **на изпълнител** .
8. От падащия списък Избор изберете агентите или екипите, чиито контакти ще бъдат включени в целта. За да добавите още агенти или екипи, започнете да въвеждате имената им или щракнете върху стрелката надолу в полето Избор .



9. (По избор) За да зададете целта на повече хора, щракнете върху **Добавяне** и повторете стъпки 7 и 8.
10. Изберете колко често ще се присвоява целта от **падащия списък Честота** на целта. Това са вашите възможности:

- **Ден**, **седмица** или **месец** – Webex WFO преназначава целта на оценителите всеки ден, седмица или месец.
  - **Ден**—Webex WFO превъзлага целта на оценителите всеки ден в 12:00 AM.
  - **Седмица**—Webex WFO превъзлага целта на оценителите всеки понеделник в 12:00 AM.
  - **Месец**—Webex WFO пренасочва целта на оценителите на първия ден на всеки месец в 12:00 AM.

> ЗАБЕЛЕЖКА Ако зададете повтаряща се цел след началото на нейния честотен диапазон, Webex WFO не коригира броя на контактите, включени в целта, за да съответства на
> съкратено време за изпълнение на гола. Например, ако си създадете цел за оценка на десет контакта всяка седмица и я активирате в сряда, оценителите все още трябва да оценят всичките десет контакта преди края на седмицата, за да изпълнят тази цел. Тъй като така работят повтарящите се цели, препоръчваме да активирате целите в началото на честотния им диапазон. Вместо да активирате седмична цел в сряда, активирайте я в понеделник.

- **Конкретна** дата – оценителите трябва да изпълнят целта веднъж до определена дата и час. След тази дата целта става неактивна. Полето **Избор** на дата се появява, ако изберете тази опция.
- **Период** от време—Оценителите трябва да изпълнят целта веднъж в рамките на определен период от време. След крайната дата целта става неактивна. **Ако изберете тази опция, се появяват полета Ефективна начална** дата и **Ефективна крайна** дата.

11. В секцията **Класификатори** изберете първото правило за Webex WFO, което да използвате при избора на контакти за целта. Допълнителни полета се появяват въз основа на вашия избор. Това са вашите възможности:

Класифи	Предлага се за тези	Определе	Как да го
Обаждания по-малко от	Обади се	Обаждания, които са по-кратки от определена продължителност.	Въведете продължителността в полетата **часове**, **минути** или **секунди** .
Обаждания, по-големи от		Обади се Разговори, които са по-дълги от определена	

лжителност.

Записване и оценка на контакти | Оценете

Въведете продължителността в полетата **часове**, **минути** или **секунди** .

Класификатор	Предлага се за тези Видове контакти	Определение	Как да го използвам
Има поле за метаданни	Всичко	Контакти, които имат попълнено определено поле за метаданни, не Без значение каква е стойността това поле.	Изберете полето от полето **за метаданни** падащ списък.
Има поле за метаданни със стойност	Всичко	Контакти, които имат определено поле за метаданни с конкретно стойност.	Изберете полето от полето **за метаданни** падащ списък и въведете стойността в полето Стойност на метаданните.
Да	Текст, имейл, чат, SMS	Контакти, изпратени до конкретен получател.	Въведете получателя в полето **До** .
От	Текст, Имейл	Контакти, получени от конкретен подател.	Въведете подателя в **От** полето.
Тема	имейлл	Имейли с конкретна ключова дума в реда за тема.	Въведете ключовата дума в полето **Тема** .
Случаен	Обаждане, текстово съобщение, имейл, Чат, SMS	Всички контакти, които са в рамките на оценителя обхват.	Няма допълнителни стъпки Необходими.
Причина	Обаждане, чат, SMS	Контакти с определена стойност в полето Причина.	Изберете причината от падащия **списък Причина** .

Класификатор	Предлага се за тези Видове контакти	Определение	Как да го използвам
Прогнозен нетен промоутър резултат по-малък от	Обаждане, текстово съобщение, имейл	Контактите с прогнозиран нетен промоутър имат резултат по-малък от определено число.	Въведете резултата в полето **Прогнозен нетен резултат на промоутъра по-малко от** . (Изисква Cisco Анализ)
Прогнозен нетен промоутър резултат по-голям от	Обаждане, текстово съобщение, имейл	Контактите с прогнозиран резултат за нетен промоутър е по-голям от конкретно число.	Въведете резултата в полето **Прогнозен нетен резултат на промоутъра По-голям от** . (Изисква Cisco Анализи)
Резултат от прогнозната оценка по-малък от	Обаждане, текстово съобщение, имейл	Контакти с прогнозен резултат за оценка по-малък от определен брой.	Въведете резултата в полето **Оценка за прогнозна оценка по-малко от** . (Изисква Cisco Анализи)
Резултат от прогнозната оценка по-голям от	Обаждане, текстово съобщение, имейл	Контакти с прогнозен резултат за оценка по-малък от определен брой.	Въведете резултата в полето **Оценка за прогнозна оценка по-голяма от** . (Изисква Cisco Анализи)
Канал	Имейл, чат, SMS Тази опция се появява, ако вашата организация използва поддържана интеграция за контакти в социалните медии.	Контакти, които се случи в определен канал.	Изберете канала от **падащия списък Канал** . Опциите за канали варират в зависимост от типовете социални медии, които вашата организация използва.

12. Кликнете върху **Добавяне**.
13. (По избор) Повторете стъпки 11 и 12, докато приключите с добавянето на класификатори.
14. (По избор) За да пренаредите класификаторите, изберете класификатор и щракнете върху стрелките нагоре или надолу.
15. Изберете дали даден контакт може **да съвпадне с някой от класификаторите** или трябва **да съвпадне с всички класификатори** , за да бъдат включени в целта.

    ЗАБЕЛЕЖКА Ако изберете **Съвпадение на някои**, редът на класификаторите определя приоритета на Webex WFO при търсене на контакти. Webex WFO първо търси контакти, които отговарят на първия класификатор, след това контакти, които отговарят на втория класификатор и т.н. Ако изберете **Съвпадение с всички**, Webex WFO търси само контакти, които отговарят на всички класификатори.

    ЗАБЕЛЕЖКА Ако Webex WFO не намери контакти, които отговарят на някой от класификаторите за цел, той не присвоява целта на оценителите. Ако контакт, който отговаря на класификатор на цели, стане наличен
    По-късно Webex WFO присвоява целта на оценителите. Това забавяне при определянето на цели може да попречи на оценителите да постигнат тази цел за определен период от време.

16. (По избор) За да ограничите целта до контакти, получени на конкретни дати, изберете **Присвояване само на контакти, които са възникнали в този период** от време, и изберете началната и крайната дата.
17. (По избор) Въведете инструкции за оценителите в полето **Инструкции** .
18. Превъртете нагоре до секцията **Състояние** на целта и изберете **Активен**.

    ВАЖНО Активирайте цел само когато сте напълно завършили създаването й. Не можете да редактирате активна цел.

19. Кликнете върху **Запазване**.

Филтриране на цели

Можете да търсите цели въз основа на името или идентификационния номер на целта.

1. Кликнете върху трите реда в графата **ИД** или **Име** на целта. Отваря се филтър.
2. (По избор) Изберете опция от **падащия списък Съдържа.**
3. Въведете търсенето си в полето **Филтър** . Списъкът с цели се актуализира автоматично и се появяват допълнителни филтри, които можете да използвате, ако е необходимо.

   За да се върнете към пълния списък с цели, изтрийте целия текст от полето **Филтър** .

Редактиране на цел

Можете да редактирате само цели, които имат **"Редактируемо** " в графата **"Състояние** ". Не можете да редактирате активни или неактивни цели.

1. В списъка с цели кликнете **върху Редактиране**.
2. Направете промени в целта, ако е необходимо.
3. Кликнете върху **Запазване**.

Клонирайте цел

1. В списъка с цели кликнете **върху Клониране**. Клонингът се отваря в режим на редактиране.
2. (По избор) Редактирайте клонинга, ако е необходимо.
3. Кликнете върху **Клониране**. Целта се появява на страницата Администриране на опашката за контакти с **(Copy)** в края на името си.

Изтриване на цел

Не можете да изтриете цел, но можете да я деактивирате. Деактивираните цели вече не изпращат контакти до опашките за контакти на оценителите.

> ВАЖНО Деактивирането на цел е постоянно. Не можете да активирате отново или редактирате неактивна цел, но можете да я копирате. Вижте Клониране на цел.

1. В списъка с цели кликнете **върху Редактиране**.
2. В секцията **Състояние** на целта изберете **Неактивен**.
3. Кликнете върху **Запазване**.

Преглед на изтекли цели

- В списъка с цели включете **Показване на неактивни цели** . Изтеклите цели се показват в списъка с цели с **Неактивен** в колоната **Състояние** .

Свързани теми

- Достъп до присвоени ви контакти (класическа страница) – Информация за целите на контакта от гледна точка на оценителя
- Достъп до контакти, присвоени ви (нова страница) – Информация за целите на контакта от гледна точка на оценителя
- Автоматично присвояване на прегледи, оценки и калибриране (класическа страница)

Задаване на преглед, оценки и калибриране ръчно

Можете да създадете задача, в която един или повече потребители могат да калибрират, оценяват или преглеждат един или повече контакти. Webex WFO добавя контактите, присвоени от тази задача, към опашката за контакти за тези потребители (вижте Достъп до контакти, присвоени ви (класическа страница) или Контакти на достъп, присвоени ви (нова страница)).

> ЗАБЕЛЕЖКА Контактите, които използвате за създаване на задачи, трябва да са на по-малко от година. Контакти на повече от една година не се появяват в опашката за контакти. За да споделите контакт, който е на повече от година, вижте Създаване хипервръзки към записи.

Създаване на ad hoc задача

1. Изберете един или повече контакти.
2. Щракнете върху **Създаване на задача**. Появява се страницата Конфигуриране на ad hoc задача.
3. Въведете име за вашата ad hoc задача.
4. Изберете типа задача. Избраната от вас задача определя кои потребители са налични в полето **Присвояване на** . Webex WFO показва само потребители, които имат разрешения за изпълнение на зададената задача.
   - **Калибриране**—На множество потребители може да бъде възложена задачата за калибриране на избраните контакти. Полето **Формуляр** за оценка се появява, когато изберете **Калибриране**. Изберете формуляра, който искате да използвате, за да калибрирате контакта.

     > ЗАБЕЛЕЖКА Ако изберете тази опция, всички контакти, които все още не са маркирани за калибриране, ще бъдат маркирани за калибриране, след като създадете задачата.

   - **Оценяване** – Само един потребител може да бъде назначен да оценява избраните контакти. Полето **Формуляр** за оценка се появява, когато изберете **Оценяване**. Изберете формуляра, който искате да използвате, за да оцените контакта.
   - **Преглед** – Могат да бъдат назначени няколко потребители да преглеждат (слушат) повикването. **Плъзгачът за конфигуриране** на продължителност на възпроизвеждане се появява, когато изберете **Преглед**. Плъзгачът определя процента на повикването (от самото начало), което правоприемникът трябва да прегледа, за да изпълни задачата. По подразбиране е 100%. Можете да изберете процента на стъпки от 10%.
5. Изберете потребителите, на които възлагате задачата. Ако присвоявате калибриране или преглед, щракнете върху **Избор на всички** , за да добавите всички потребители в групата към задачата.
6. Въведете дата на завършване на задачата или щракнете върху иконата на календара и изберете дата на завършване.

7. (По избор) Поставете отметка в квадратчето **Уведомяване при завършване** , ако искате да получавате известие, когато всеки изпълнител изпълни задачата.

> ЗАБЕЛЕЖКА За да бъдете уведомени, трябва да бъдете присвоени и на известието за завършена цел за контакт.

8. (По избор) Въведете всички конкретни инструкции за правоприемниците.
9. Щракнете върху **Създаване на задача**.

Маркирайте контакт за калибриране

Когато маркирате контакт за калибриране, всеки потребител, чиято роля включва разрешението за калибриране на контакта и който има обхват върху контакта, може да оцени контакта в режим на калибриране.

Резултатите от оценка, извършена в режим на калибриране, са включени в отчета за калибриране на оценката, където можете да сравните и съпоставите резултатите, които всички оценители са дали на контакта. Това ви позволява да видите дали вашите оценители дават постоянни оценки.

За повече информация относно калибрирането вижте Калибриране на оценители.

Маркирайте контакт за калибриране

1. На страницата Взаимодействия изберете контакт в таблицата с контакти.
2. Щракнете върху **иконата Маркиране за калибриране** .
3. Изберете желания формуляр за оценка.
4. Кликнете върху **OK**.

Калибриране на оценители

Калибрирането е специален тип оценка, която позволява на множество потребители да оценят един контакт. Калибрирането помага да се осигури последователност сред оценителите, като ви позволява да сравните как различните оценители са завършили една и съща оценка.

Ако контактът е маркиран за калибриране, оценителят може да попълни формуляра за оценка като калибриране, както и стандартна оценка на качеството. Уверете се, че сте избрали подходящия режим, когато оценявате контакт.

Само отчетът за калибриране на оценката включва резултата за калибриране. Нито резултатите на екипа, нито на агента в таблото за управление или отчетите включват резултата за калибриране.

> ЗАБЕЛЕЖКА Когато даден контакт се оценява като стандартна оценка на качеството, той се показва като оценен, когато търсите Всички оценки или Моите оценки. Когато се оценява като калибриране, той изглежда като оценен
> когато търсите Моите чакащи калибриране.

Намерете контакти, маркирани за калибриране

1. На страницата Взаимодействия щракнете върху иконата **Филтриране на списъка** . Отваря се панелът Филтри.
2. Конфигурирайте набор от филтри, който включва филтъра **"Обхват** на търсене" с критериите " **Моите чакащи калибриране**".
3. Кликнете върху **Прилагане**. Резултатите от филтъра показват всички контакти във вашия обхват, които са маркирани за калибриране.

Доклад за калибриране на оценката

Отчетът за оценка показва калибрирани резултати от оценката. Той отчита само оценките, отбелязани за калибриране. Той не показва стандартни оценки за оценка. Използвайте този отчет, за да оцените оценителите си.

ЗАБЕЛЕЖКА Трябва да имате разрешено разрешение за преглед на подробности за оценителя, за да имате достъп до този отчет.

ЗАБЕЛЕЖКА Генерирането на този отчет може да отнеме няколко минути.

Анализирайте данните от оценката

В допълнение към стандартните отчети за оценка можете също да използвате Анализ, за да прогнозирате резултатите на нетните организатори или оценките.

Преглед на докладите за оценка 534
Конфигуриране на прогнози 535

Преглед на докладите за оценка

В Webex WFO времето, свързано с контакт, е моментът, в който контактът е възникнал в местоположението на агента. Ако часовата зона, свързана с контакта, е неизвестна на Webex WFO, тогава часът се показва в средно време по Гринуич (GMT).

Резултатите се закръглят за отделни раздели във формулярите за оценка и проучване. Въпреки това, в отчети, които показват средни стойности на секциите за агенти, отбори и групи, резултатите от секциите първо се добавят и осредняват, преди да бъдат закръглени нагоре. В резултат на това средната стойност, показана в отчетите, ще се различава леко от числото, изчислено чрез събиране на резултатите от секциите, както се показва във формуляр за оценка или проучване, и след това осредняването им.

За информация относно стандартните отчети QM и WFM, които се доставят с Webex WFO, както и за инструкции как да се изпълнява стандартен отчет, вижте QM стандартни отчети и WFM стандартни отчети.

Конфигуриране на прогнози

С прогнозите можете да конфигурирате Webex WFO, за да оцените нетния резултат на промоутъра или оценката на даден контакт. Въз основа на прогнозирания резултат можете да създадете автоматизиран работен поток, който изпраща контакта до оценител. Прогнозите помагат на вашите оценители да се съсредоточат върху контакти, които е най-вероятно да доведат до коучинг на агенти.

Системата за прогнозиране комбинира резултатите от контактите през последните шест месеца с данни от Анализ и създава нов модел всяка седмица. Денят по подразбиране за създаване на нов модел е неделя, но системният администратор може да избере друг ден.

Предпоставки

- Вашата организация има лиценз за Analytics Essentials или Analytics Enterprise.
- Имате разрешение за администриране на прогнозен анализ.
- Имате обхват върху групата агенти, за която е предназначена прогнозата. Трябва да имате обхват върху групата, а не само над отборите в групата.
- За прогнозни резултати за нетни промоутъри имате поне 1,000 контакта със свързани резултати от нетни промоутъри.
- За прогнозни оценки имате поне 1,000 контакта, оценени в една и съща форма.

Местоположение на страницата

Варира. Вижте процедурите по-долу за повече информация.

Процедури

Има две стъпки за конфигуриране на прогнозните функции в Webex WFO: създаване на модел и прилагане на модела. За да създадете модела, първо трябва да предоставите на системата за прогнозиране резултати за съществуващи контакти.

Прогнозни резултати на нетния промоутър

Моделът Predictive Net Promoter Score използва контакти с клиенти, представяне на агента, попадения в речта и други фактори, за да определи вероятния нетен резултат на промоутъра за контакта. Оценките, които моделът създава, се появяват в полето Predictive Net Promoter Score на страницата Взаимодействия и в таблото за прогнозен нетен промоутър в Data Explorer. Можете също да ги добавите към табла както в Data Explorer, така и в Cisco Data Management.

Webex WFO създава прогнозни резултати от мрежови промоутъри само за аудио контакти. Други видове контакти не поддържат прогнозни резултати от нетни промоутъри.

Конфигуриране на модела за прогнозен нетен промоутър

1. На страницата Диспечер на метаданни (Управление на приложения > QM > QM Конфигурация > диспечер на метаданни) създайте ново поле за метаданни. Вижте Управление на персонализирани полета за метаданни за повече информация.

   ВАЖЕН Въведете "Net Promoter Score" в полето **Етикет** на метаданни. Този етикет не е чувствителен към малки и големи букви.

2. Конфигурирайте полето за метаданни Net Promoter Score, което току-що сте създали, с информацията за Net Promoter Score от вашите клиенти.

   ЗАБЕЛЕЖКА : Вижте Добавяне на проучвания след обаждане към контакти , за да интегрирате нетни резултати на промоутъри, записани в проучвания след обаждане.

   Системата за прогнозиране ще изтегли необходимата информация и ще създаде модел на следващата неделя.

Прилагане на модела Predictive Net Promoter Score

- На страницата Диспечер на задачите (Управление на приложения > Анализ > Диспечер на задачите) създайте нова задача. Изберете **Прогнозен нетен резултат на промоутъра** от **падащия списък Тип** . Вижте Създаване на задачи в Google Анализ за повече информация.

Резултати от прогнозна оценка

Моделът за оценка на прогнозната оценка използва различни фактори за определяне на вероятния резултат за оценка (в конкретен формуляр за оценка) за контакта. Прогнозираните резултати се показват в полето Оценка за прогнозна оценка на страницата Взаимодействия и в таблото за прогнозни оценки в Data Explorer. Можете също да ги добавите към табла както в Data Explorer, така и в Cisco Data Management (Управление на данни).

Webex WFO създава прогнозни оценки само за аудио контакти. Други видове контакти не поддържат прогнозни резултати за оценка.

Всеки формуляр за оценка се нуждае от собствен модел. За да създадете модели за няколко формуляра, следвайте стъпките по-долу за всеки формуляр.

Конфигуриране на модела за оценка за прогнозна оценка

1. На страницата Управление на формуляри за оценка (Управление на приложения > QM > QM Конфигурация > диспечер на формуляри за оценка) създайте активен формуляр за оценка. Вижте и Съвети за формуляри за оценка за повече информация.

2. На страницата Мениджър на фрази (Управление на приложения > Анализ > Мениджър на фрази) създайте фрази и категории, които са тясно свързани с въпросите, които формулярът за оценка задава. Вижте Създаване и управление на категорииифрази и фрази за повече информация.

   ПРИМЕР Формулярът за оценка пита: "Правилно ли агентът поздрави обаждащия се?" Имате категория фрази в Google Анализ, наречена "Поздрав", с фрази като "благодаря, че се обадихте", "моят
   име е" и "как мога да ти помогна днес".

3. Използвайте формуляра за оценка, за да оцените ръчно поне 1 000 контакта.
4. На страницата Администриране на работен поток (Управление на приложения > QM > QM Потоци на контакти) създайте работен поток, който прилага формуляра към входящи повиквания.

   ВАЖНО Работният поток трябва да приложи формуляра за оценка преди или едновременно с каченето на аудиото за контакт на Webex WFO. Контактите не получават прогнозни
   оценки за оценка, ако формулярът за оценка се прилага след качването на аудиото. Вижте Automate QM работни потоци за повече информация.

Прилагане на модела за оценка на прогнозната оценка

- На страницата Диспечер на задачите (Управление на приложения > Анализ > Диспечер на задачите) създайте нова задача. Изберете **Оценка за прогнозна** оценка от **падащия списък Тип** . Поставете отметка в квадратчето **Текущо** . Вижте Създаване на задачив Google Анализ за повече информация.

Най-добри практики

Общи
Прогнозните резултати имат за цел да допълнят (а не да заменят) ръчно оценените контакти.

Въпреки че няма идеален брой резултати, които да създадат перфектен модел, поддържането на голям брой отбелязани контакти (поне 1,000) е необходимо, за да стане моделът по-точен с течение на времето. Прогнозният модел продължава да се учи, тъй като получава повече данни, но не използва данни, които са по-стари от шест месеца. За да поддържате модела точен, трябва да продължите да му предоставяте данни, като извличате повече нетни резултати от промоутърите или като продължите да използвате формуляра за оценка за ръчни оценки. Ако броят на наличните резултати падне под 50, моделът ще спре да работи.

Можете да създадете ad hoc задача на Анализ, като използвате функциите за прогнозиране. Прогнозните модели обаче използват данни само от последните шест месеца. Ако изпълнявате ad hoc задача за контакти, по-стари от шест месеца, е по-малко вероятно да получите точни данни.

За най-добри резултати времето за съхранение в Google Анализ (зададено на страницата за конфигуриране на Анализ) трябва да бъде най-малко шест месеца. Вижте Конфигуриране на анализ.

Настройвайте фразите и категориите си периодично. Настройката помага да се гарантира, че вашите категории и фрази са подходящи и връщат обажданията, от които се нуждаете за анализ. Следвайте най-добрите практики за настройка.

Прогнозни резултати на нетния промоутър

WFM данните значително подобряват точността на модела Predictive Net Promoter Score.

Прогнозни оценки

Създавайте фрази и категории, като използвате езика, който агентите са най-вероятно да използват обаждащите се.

Създайте фрази и категории, които обхващат различни възможни фрази, които агентите могат да кажат. Агентите обикновено не повтарят скриптове дословно. Използването на множество фрази помага да се увеличи вероятността Webex WFO да върне попадение на фраза.

В допълнение към създаването на фрази и категории, свързани с въпросите, които формулярът за оценка задава, помислете за създаване на фрази и категории за отговорите, които обаждащите се вероятно ще предоставят. Например, в отговор на въпроса "Имали ли сте инциденти през последните пет години?" отговорите на обаждащите се вероятно ще бъдат нещо като: "Не, не съм имал инциденти" или "Да, имах един инцидент". Ако агентът се отклонява значително от скрипта, отговорът на обаждащия се може да помогне на Webex WFO да разпознае попадение на фраза.

Ако трябва да преразгледате формуляра за оценка, който Webex WFO използва, за да създаде модел за оценка на прогнозната оценка, създайте нов формуляр, вместо да редактирате съществуващия формуляр. Ако формулярът за оценка бъде променен и идентификационният номер на формуляра остане същият, моделът няма да се актуализира, за да отчете промяната. В резултат на това прогнозираните резултати ще бъдат по-малко точни. Вижте .

Калибрирайте оценителите си, като използвате формулярите за оценка, които се използват за прогнозни резултати. Моделът на прогнозната оценка ще стане по-точен с течение на времето, ако данните, на които се основава, са точни и последователни. Ако например има разлика от 10% до 15% в резултатите от ръчната Ви оценка, резултатите от прогнозната Ви оценка ще имат още по-голяма разлика. Вижте Калибриране на оценители.

В много контактни центрове е обичайно контактът да спечели или много висок резултат, или много нисък. Липсата на средни резултати обаче може да доведе до по-малко точни прогнози, тъй като моделът няма достатъчно информация, за да научи как изглежда контактът от среден клас. Обучете оценителите си да дават средни оценки, когато са подходящи, вместо да отбелязват контакт много висок или много нисък.

За да получи даден контакт оценка за прогнозна оценка, той трябва да бъде обработен с работен поток QM, който присвоява формуляр за оценка преди или едновременно с качването на аудиото.

Ако аудиото на контакта е качено на Webex WFO, преди контактът да получи формуляр за оценка, трябва да използвате ad hoc задачи за прогнозна оценка за оценка, за да генерирате прогнозни резултати за този контакт. Вижте Създаване на задачи в Google Анализ.

Разлики между прогнозни резултати и ръчни резултати

Ако видите значителни разлики между прогнозните резултати и оценките, дадени от човешки оценители, причината може да е един от двата проблема.

Разлики между човешките оценители

Тъй като моделът за прогнозна оценка използва резултати от човешки оценители, за да се учи с течение на времето, несъответствията в резултатите сред оценителите могат да объркат модела. За да коригирате това несъответствие, препоръчваме следното:

- Като организация решете какво количество вариации сред човешките оценители е приемливо. Имайте предвид, че моделът за прогнозна оценка ще варира повече.
- Калибрирайте редовно оценителите си, за да поддържате последователност в оценяването.
- Проверете дали категориите и фразите съвпадат с въпросите за оценка. Потърсете често срещани фалшиви положителни или отрицателни резултати и коригирайте според нуждите.

Разлики в оценените обаждания

Webex WFO създава прогнозна оценка за всички обаждания, които са свързани с формулярите за оценка, използвани за създаване на моделите. Ако вашите човешки оценители ръчно оценяват конкретни видове повиквания вместо произволни повиквания, може да видите разлики в резултатите, тъй като двете групи повиквания, които се сравняват, са различни. С други думи, сравнявате ябълки и портокали. Помислете за тези примери:

- Използвате работни потоци, за да изберете повиквания с дълго или кратко време за обработка и повиквания, обработвани от нови агенти за ръчна оценка. Всички те са различни от средните обаждания и се оценяват по различен начин.
- Вашите оценители не оценяват много дълги или много кратки разговори. Тези обаждания ще имат много различни резултати от средните обаждания.
- Когато има много обаждания на опашката, ръководителите на екипи или супервайзорите обработват обажданията, за да намалят времето за задържане. Оценителите не оценяват обажданията, обработени от ръководители на екипи или ръководители.
- Наскоро преквалифицирахте агентите си или оценителите си. Ръчните резултати са различни веднага в отговор на обучението, но прогнозните резултати може да отнеме известно време, за да наваксат За да видите въздействието на преквалификацията, коригирайте периода от време за прогнозните резултати, за да съответства на датата, на която преквалификацията е влязла в сила.

За да сравните точно ръчните и прогнозните резултати, уверете се, че сравнявате резултатите за сходни дати и типове обаждания.

Свързани теми

- Управление на персонализирани полета за метаданни
- Добавяне на проучвания след разговор към контакти
- Конфигуриране на Анализ
- Създаване на задачи в Google Анализ
-
- Съвети за формуляри за оценка
- Създаване и управление на фрази и категории фрази
- Автоматизирайте работните потоци QM
- Калибриране на оценители

Наблюдавайте агентите в реално време

Страницата за наблюдение на агенти ви позволява да слушате разговор и да преглеждате екрана на агента в реално време. Използвайте наблюдение на живо, за да гарантирате качеството на обслужването на клиентите и уменията на агентите в обработката на контакти с клиенти и свързаните с тях инструменти.

С аудио наблюдението на живо можете да чувате (но не и да взаимодействате с) всяка страна по време на разговор. С наблюдението на екрана на живо можете да преглеждате активността на екрана на агента, независимо дали този агент е в разговор или не. Можете да наблюдавате само един агент в даден момент.

> ЗАБЕЛЕЖКА Полето Smart Desktop Client - Приоритет на запис на екрана на страницата QM Глобални настройки ви позволява да зададете къде се извършва записът на екрана (на тънкия клиент или крайната точка/компютър), когато агент
> е влязъл и в двете. (Виж Конфигурирайте QM глобални настройки.)

Предпоставки

- Вашата организация има една от следните комбинации от лицензи:
  - Управление на качеството (QM)—Осигурява наблюдение на екрана и звука
  - Запис на съответствие (CR) с допълнителен лиценз за наблюдение – осигурява наблюдение на екрана

    - Управление на работната сила (WFM) с допълнителен лиценз за наблюдение – осигурява наблюдение на екрана

- Имате разрешение за наблюдение на агенти.
- Използвате Chrome, Firefox или Edge Chromium като браузър.
- (за наблюдение на екрана на живо) И вие, и агентът имате разрешение за наблюдение на екрана на живо.
- (за наблюдение на екрана на живо) Smart Desktop е инсталиран на агентски компютри.
- (за аудио наблюдение на живо) И вие, и агентът имате разрешение за аудио наблюдение на живо.
- (за аудио наблюдение на живо) В момента агентът се обажда.
- (за аудио наблюдение на живо) Webex WFO записва обажданията на агентите чрез запис на работния плот (крайна точка) или запис на сървъра (Cisco BiB). Аудио наблюдението на живо не е налично, ако вашата система използва шлюз за запис или CCaaS решения за запис, където доставчикът на CCaaS записва звука (например Cisco Webex Contact Center или Cisco Webex Calling).
- (само за NAT среди) Средата Webex WFO включва конфигуриран STUN/TURN сървър.
- Портове TCP/UDP 49152–65535 са отворени във вашата защитна стена.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобален мониторинг > > мониторинг на агенти

Процедури

Филтрирайте списъка с агенти

- По подразбиране страницата показва всички свързани агенти във вашия обхват заедно с текущото им състояние. За да намерите по-лесно агента, който искате да наблюдавате, използвайте **падащите филтри Група**, **Екип** и **Агент** , за да стесните списъка с агенти.
- Допълнително стеснете списъка с агенти, като изберете **Показване само на свързани потребители** или **Настолен клиент**

  квадратчета за отметка.

Поле за отметка.	Какво ви показва
Показване само на свързани потребители	Агенти, които могат да бъдат наблюдавани в момента. Те са или

Поле за отметка.	Какво ви показва
	▪ Влезли сте в компютър, на който е инсталиран Smart Desktop Capture и сте свързани към сървъра *за приложения Webex WFO или* ▪ Записва се чрез мрежов запис и се свързва с устройство чрез страницата Асоциации на устройства (вижте Свързване на телефони с агенти, групи за запис и типове записи)
Настолен клиент	Агенти, които са влезли в компютър със смарт работен плот Инсталиран е заснемане.
Монитор на живо	Агенти, които имат наблюдение на екрана на живо и/или аудио на живо Разрешение за наблюдение.

- Можете също така да ограничите резултатите, като изберете броя на данните за изминали дни, които да се показват.
- Щракнете върху **Нулиране** по всяко време, за да се върнете към настройките на филтъра по подразбиране.

Наблюдение на звука на агент

Можете да чуете звук само ако агентът е в разговор. Webex WFO не проследява или предоставя контрол на повикванията за сесията, но можете да прехвърлите повикването на друго устройство, както бихте направили нормално повикване.

PREREQUISITE Аудио мониторингът изисква лиценз QM. Не е наличен с лиценза за наблюдение.

ЗАБЕЛЕЖКА Преди да стартирате аудио монитор на живо, винаги проверявайте дали агентът е влязъл.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако използвате телефон Cisco без слушалки, може да се наложи да повдигнете слушалката, преди да започнете аудио наблюдение на живо.

1. Щракнете върху иконата за аудио наблюдение на агента . Цветът на иконата показва състоянието на наблюдение на агента.

Цветен	Какво означава
Черен	Агентът може да бъде наблюдаван. ▪ Агентът е конфигуриран за запис на работния плот и има Smart Desktop Client, работещ на неговия компютър с правилните разрешения за наблюдение на аудио на живо. ▪ Агентът е конфигуриран за запис на сървъра и се присвоява на наблюдавано устройство на страницата Асоциации на устройства (Управление на приложения > QM > QM Конфигурация > асоциации на устройства).
Сиво	Агентът не може да бъде наблюдаван. ▪ Агентът е конфигуриран за запис на работния плот, но не е влязъл, няма Smart Desktop Client, работещ на компютъра си, или няма правилните разрешения за наблюдение на живо. ▪ Агентът е конфигуриран за запис на сървъра и е офлайн или не е присвоен на наблюдавано устройство на страницата Асоциации на устройства (Управление на приложения > QM > QM Конфигурация > асоциации на устройства).
Зелен	Агентът е наблюдаван.
Мигащо жълто	Агентът е на разположение, но по някаква причина не може да бъде наблюдаван.
Червен	Има грешка във връзката и агентът не може да бъде наблюдаван.

2. За да прекратите сесията за наблюдение, щракнете отново върху иконата за наблюдение на звука.

Наблюдение на екрана на агент

1. Щракнете върху иконата за наблюдение на екрана на агента. Отваря се прозорецът **за наблюдение** на екрана на живо. Цветът на иконата показва състоянието на наблюдение на агента.

Цветен	Какво означава
Черен	Агентът може да бъде наблюдаван. Те имат Smart Desktop Client, работещ на техния компютър с правилните разрешения.
Сиво	Агентът не може да бъде наблюдаван. Те са офлайн или нямат правилните разрешения.

2. Щракнете върху **Екран** , за да стартирате сесията за наблюдение. Щракнете върху **Аудио** , за да наблюдавате обаждането на агента.
   - Ако агентът заключи екрана си, лентата за напредък в долната част на прозореца показва иконата за пауза.
   - Ако компютърът на агента премине в режим на заспиване, прозорецът спира да показва активност.
   - Наблюдението не се възобновява автоматично, когато агентът влезе отново в компютъра си. За да възобновите наблюдението, когато агентът е влязъл отново, затворете текущия прозорец и се свържете отново.
3. За да прекратите наблюдението, щракнете върху **Прекъсване на връзката**.

Данни за експортни агенти

- Щракнете върху **Списък** с агенти за експортиране, за да експортирате информация за агентите, които се показват на страницата във формат CSV. Файлът за експортиране е наречен **agents.CSV**.

Свързани теми

- Свързване на телефони с агенти, групи за запис и типове записи
- Конфигуриране на QM глобални настройки

Създаване на контакт

Ако вашите агенти взаимодействат с клиентите по други начини, освен по телефона, все още можете да оцените техните дейности, които не са свързани с обаждания, като създадете ръчно контакт.

Примери за дейности, които не са свързани с покани, включват:

- Наблюдение на екрана на агент
- Извършване на брояч на обслужване на клиенти
- Чата

- Изпращане на имейли
- Взаимодействие в социалните медии

Оценителят може да присвои формуляр за оценка, да оцени контакта и Insert метаданни за контакта.

Ако планирате да оцените ръчно създаден контакт, трябва да използвате и формуляр за оценка, който е специално създаден за дейности, които не са свързани с повикване. Това позволява на таблото за управление и отчетите да докладват точно дейности, които не са свързани с обаждания. За повече информация относно конфигурирането на оценките вижте Съвети за формуляри за оценка.

Създаване на контакт

1. Щракнете върху иконата **Опции** за списък.
2. Щракнете върху **Създаване на контакт**.
3. Въведете или изберете датата и часа, в който е възникнал контактът. По подразбиране е днешната дата.

   ЗАБЕЛЕЖКА Един и същ потребител не може да бъде свързан с няколко ръчно създадени контакта, които се появяват едновременно.

4. Изберете екип, агент и формуляр за оценка.
5. Кликнете върху **Създаване**.

Планиране на хора

Създаване на графици

Графикът изброява часовете, когато агентите са в експлоатация за опашка за услуги. За всеки агент графикът включва началния и крайния час за работни смени, почивки, обеди, изключения, извънреден труд и проекти.

> ЗАБЕЛЕЖКА Има два начина за изпълнение на график: стандартен начин (описан в тази тема) и ad hoc начин. Вижте Добавяне на агент към съществуващ график за повече информация.

Графиците се основават на работните смени на агентите. Когато WFM генерира график, той взема предвид работните смени на агентите и прогнозата, свързана с опашката за обслужване на агентите. WFM разглежда изискванията и наличността на агентите, за да създаде най-оптималните графици за контактния център и неговите агенти.

> **ЗАБЕЛЕЖКА** : Графиците се генерират от полунощ до полунощ за седмицата в часовите зони на агентите.

WFM може също да използва показатели за свиване при създаване на графици. Свиването се прилага за пълен 24-часов период и увеличава броя на действителните FTE (еквивалент на пълен работен ден).

При създаване на график WFM сортира опашките за услуги (както индивидуално избраните, така и тези, присвоени на избраните групи с множество умения) по приоритет на опашката за услуги. След това за всяка опашка за услуги сортира агентите по приоритет на картографиране на умения и приоритет на групите с множество умения, последвани от реда на планиране на опашката за услуги.

Агентите, назначени на фиксирани и динамично планирани работни смени, се планират преди агентите, назначени на променливи работни смени. Агентите, назначени на работни смени, са планирани последни. След сортиране на агентите, WFM планира първия агент въз основа на предпочитанията на агента за работна смяна и оптимизира почивките, обедите и проектите на агентите въз основа на минималните и максималните въведени закъснения. Работните смени, почивките, обедите и проектите се влияят от изискванията за покритие. След като планира първия агент, WFM планира следващия агент и т.н.

Затворени дати и фиксирани работни смени

Когато WFM планира агент с фиксирана или динамично планирана работна смяна, той планира агента за дни, часове и часове на пристигане точно както е посочено в конфигурацията на работната смяна. Той не взема предвид крайна дата за опашка за обслужване. В резултат на това агент с фиксирана работна смяна може да бъде насрочен да работи в ден, когато контактният център е затворен (например отпуск в средата на седмицата).

За да предотвратите тази ситуация, създайте изключение и го възложете на агенти с фиксирани работни смени, които обикновено биха работили в затворения ден.

Ред за планиране

WFM позволява на контактните центрове да определят реда на планиране за всяка опашка за услуги по следните критерии:

- Максимален брой налични часове
- Минимален брой налични часове
- Максимален брой часове седмично
- Минимални часове седмично
- Ранк
- Начална дата на компанията
- Начална дата на катедрата

Това ви позволява да управлявате операциите за контакт с клиенти, като същевременно увеличавате максимално наличните агенти за най-важните дейности.

ЗАБЕЛЕЖКА: Редът на планиране е конфигуриран на страницата Опашки за услуги (вижте Управление на опашки за услуги).

В зависимост от политиките на вашия контактен център можете да планирате агентите въз основа на тяхната наличност за работна смяна, техния старшин или класирането им в контактния център.

Приоритет на опашката за услуги

Присвояването на приоритетен номер на опашка за услуги позволява на WFM да разрешава конфликти при планиране, когато агентите са присвоени на множество опашки за услуги. Нула (0) е най-високият приоритет.

За да генерира график за опашка за услуги, WFM намира агентите, които са назначени на картографиране на умения, което е свързано с желаната опашка за услуги. За да генерира график за група с множество умения, WFM намира агентите, които са назначени в групата с множество умения. WFM след това определя кои агенти имат работна смяна с налични часове в посочения ден. Ако агентът поддържа множество опашки за услуги, WFM използва приоритет на опашката на услуги, за да определи коя опашка за услуги ще бъде присвоена на агента за този график.

ПРИМЕР Определяте някои от вашите агенти да поддържат две опашки за услуги и присвоявате приоритет на всяка опашка за услуги. Ако WFM генерира графиците за двете опашки за услуги и открива там

не са достатъчни агенти, за да поддържат всички изисквания за прогноза в двете опашки за услуги, той сравнява стойността на приоритета за двете опашки за услуги и планира агентите за опашката за услуги с най-висок приоритет.

Относно процеса на планиране

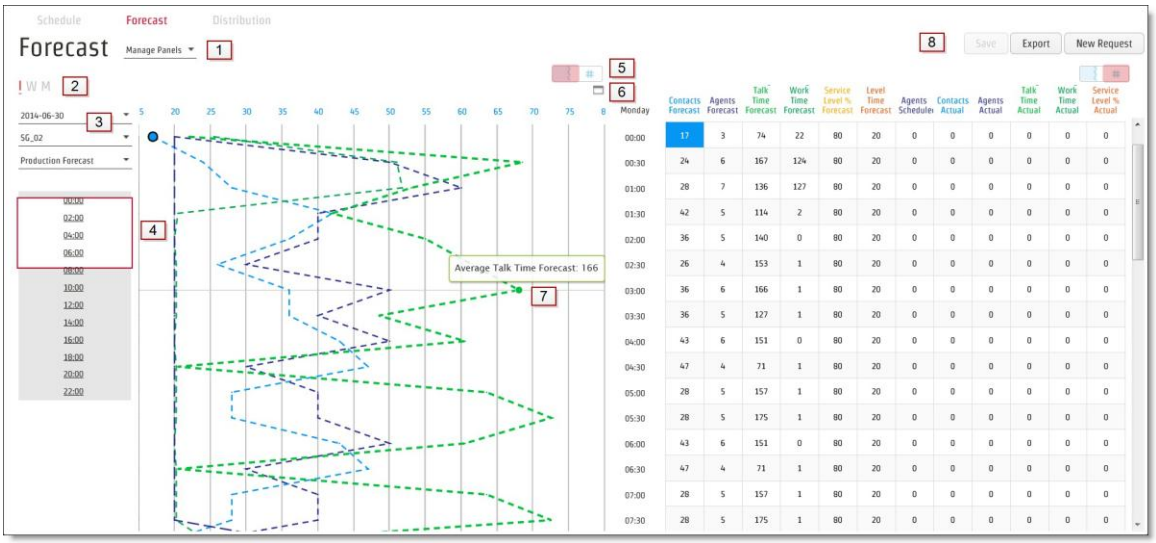
Разделът Планиране се използва за генериране на разпределения, прогнози и

графици. Процесът на планиране следва следните стъпки:

- Историческите данни се използват за генериране на дистрибуция (вижте Създаване на дистрибуция).
- Данните за разпределението и минали периоди се използват за генериране на прогноза (вижте Създаване на прогноза).
- Прогнозата се използва за създаване на график (вижте Създаване на графици).

Всичко за страницата "Планиране"

Страницата Планиране показва прогнози и разпределения както в табличен, така и в графичен формат.



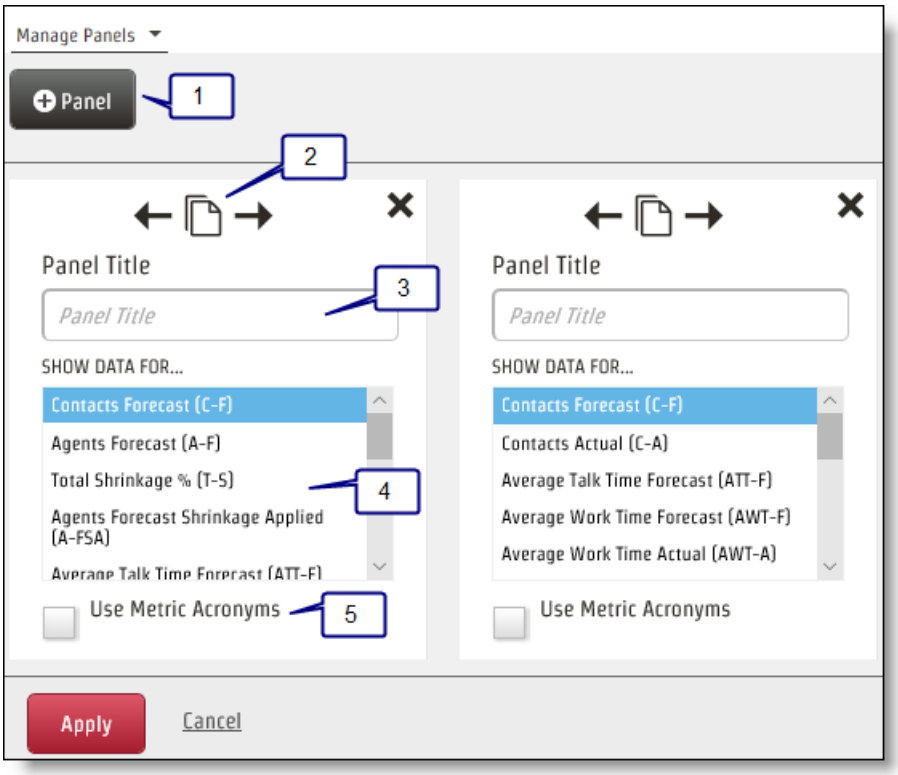
Таблицата по-долу описва всяка номерирана област на тази фигура на страницата Прогноза.

Означение	Описание
1	Щракнете върху Управление на панели, за да конфигурирате графиките и таблиците, показани на страницата (вижте Панел

Означе	Описание
	Мениджър).
2	Контролирайте нивото на мащабиране тук. щракнете върху D, W или M, за да видите данните си чрез: ▪ Ден (D)—Данните се показват с интервал от половин час за един ден ▪ Седмица (W) – Данните се показват на интервали от три часа в продължение на седем дни ▪ Месец (M) – Данните се показват по дни за всеки ден от месеца Контролата на ниво мащабиране се намира само в изгледа Прогноза.
3	Изберете типа на прогнозата, опашката за услуги, конкретната прогноза или разпределение, датата (прогноза) или деня (разпределение) и часовата зона, която искате да видите от тези падащи списъци.
4	Плъзгачът за дълъг изглед показва диапазона от данни, които преглеждате. Плъзнете го нагоре и надолу, за да промените датите на гледане (изглед на седмица или месец) или
	часове на гледане (интервален изглед).
5	Контрол на графика/таблица. Щракнете върху левия бутон (графика) или десния бутон (таблица), за да превключвате между двата изгледа на данните в панела.
6	Бутон за мащабиране. Щракнете върху този бутон, за да покажете графиката по цялата ширина на екрана в хоризонтален формат, а не във вертикален формат по подразбиране. За да се върнете към обикновения изглед, щракнете върху
	правоъгълника в горния десен ъгъл на екрана.
7	Точки от данни. Изберете точка на линия в графиката и съответната стойност в таблицата се маркира (обратното също е вярно: изберете стойност в таблицата и съответната точка на линия се маркира). Редовете са със същия цвят като заглавката на колоната на данните, свързани с него в таблицата. Текстът на задържането на курсора показва информация за точката от данни. В интервален изглед можете да плъзгате точки от данни наляво и надясно, за да промените техните стойности.
8	Бутони за действие. ▪ Запазване – Запишете всички промени, които правите в показаното разпределение или прогноза. ▪ Запиши като—Запишете показаната дистрибуция под ново име. ▪ Експортиране – Експортирайте показаната дистрибуция или прогноза във формат CSV. ▪ Нова заявка – Създайте нова заявка за разпространение или прогноза.

Мениджър на панели

Използвайте диспечера на панели, за да конфигурирате това, което се показва на страница за прогноза или разпространение.



Таблицата по-долу описва всяка номерирана област на тази фигура на мениджъра на панели.

Означение	Описание
1	Щракнете върху бутона, за да добавите нов панел.
2	Тези икони ви позволяват да премествате и копирате панел. Отляво надясно те са: ▪ Преместете този панел наляво ▪ Добавяне на копие на този панел ▪ Преместете този панел надясно
3	Въведете име, за да идентифицирате панела.
4	Това е списък на всички показатели, които могат да бъдат показани в панела. Те се избират, когато текстът е маркиран.

Означе	Описание
5	Поставете отметка в това квадратче, за да използвате съкращения на показатели вместо пълни имена като заглавки на колони на таблица. Имайте предвид, че избирането на това за графика няма ефект върху графиката. Отнася се само за таблици.

Всичко за типовете графици

Когато планирате агенти, имате възможност да използвате единични опашки за услуги, опашки за виртуални услуги и групи с множество умения. Всеки има атрибути, които го правят подходящ за различни ситуации.

- Единичните сервизни опашки са подходящи в контактни центрове, където едноквалифицирани агенти поддържат опашка за обслужване. Например, може да има опашка за гласови услуги на английски език и опашка за гласови услуги на испански. Агентите, назначени на опашката за гласови услуги на английски език, обработват обаждания от англоговорящи клиенти през целия ден, всеки ден.
- Опашките за виртуални услуги са подходящи, когато искате да комбинирате подобни опашки за услуги от един и същи тип контакт (интерактивни или неинтерактивни). Например, можете да комбинирате няколко опашки за гласови услуги с малък обем в една опашка за виртуални услуги. Това агрегира достатъчен обем, за да може да се осъществи точно прогнозиране и планиране. Статистиката за отделните опашки за услуги с малък обем няма да бъде достъпна чрез WFM (но ще бъде получена от ACD). Имайте предвид, че тази неналичност може да не е от значение във вашия център за контакти.
- Групите с множество умения са подходящи, когато искате да обедините множество опашки за услуги и множество типове контакти и да планирате агентите пропорционално, за да ги поддържате. Например група за множество умения може да включва опашки за услуги за гласови контакти на английски език и имейл контакти за продукт A, както и гласови контакти на испански език и имейл контакти за продукт A. Тъй като групата за множество умения е настроена да разпределя конкретни проценти от времето на агента за всяка конкретна опашка за услуги, прогнозите и графиците за покритие ще бъдат по-точни за всяка опашка за услуги. Статистиката на агентите също се разпределя в процент към всяка опашка за услуги и така е по-точна.

И двата типа методи за планиране (балансиран и приоритизиран) могат да използват блоково планиране (известно преди като опашка на агенти с множество умения или MSAQ). При планирането на блокове агентът извършва множество дейности, всяка дейност за определен период от време. За разлика от това, при неблоково планиране, агентът извършва само една дейност за целия график.

Графикът на агента може да включва комбинация от единични опашки за услуги, опашки за виртуални услуги и групи с множество умения. Например, агентът може да поддържа една опашка за

услуги от 8:00 до 11:00 AM и опашка за виртуална услуга от 1:00 до 4:00 PM.

Означе	Описание

Нуждите на вашия контактен център ще ви насочат при избора на опцията за планиране, която използвате. Може да откриете, че опашката за виртуални услуги служи най-добре на вашата цел или че искате да разпределите агенти към множество типове контакти и множество опашки за услуги през един и същ период от време и затова изберете да използвате групи с множество умения.

ВАЖНО Теглата, разпределени на опашките за услуги, които съставляват група с множество умения, трябва да бъдат възможно най-точни. Ако те не са точни, покритието за конкретни опашки за услуги ще бъде
твърде високо или твърде ниско в генерирания график.

Конфигуриране на динамично планиране

Функцията за динамично планиране позволява на агентите, които са част от събитие за динамично планиране, да избират свои собствени графици. Тези графици ще се появят на страницата "Графици на агенти", след като събитието приключи и заявката за график е изпратена успешно за периода.

Преди агентите да могат да се планират, трябва да конфигурирате WFM, както следва:

1. Създайте динамично работно правило за планиране. Работното правило определя параметрите за работната смяна, която агентът ще планира: отработени часове седмично, начални часове, отработени дни и т.н.
2. Конфигурирайте връзките за динамично планиране между работно правило, конкретна работна седмица и агент. Тази асоциация дава възможност на агента да създаде график за посочената работна седмица. Имайте предвид, че събитието за динамично планиране може да обхване повече седмици, отколкото агентът има асоциация. Например, ако агент има асоциация за Седмица 1 и Седмица 2, но събитието за динамично планиране обхваща Седмица 1, Седмица 2 и Седмица 3, агентът може да създаде график само за Седмица 1 и Седмица 2.
3. Конфигурирайте събитието за динамично планиране. Изберете седмиците, за които агентите могат да се планират, и след това конфигурирайте изключението за събитие за динамично планиране, което ще бъде добавено към графиците на избраните агенти, така че да имат конкретно време за създаване на свои собствени графици.

ЗАБЕЛЕЖКА Когато използвате динамично планиране, часовите зони на планиране и показване трябва да са еднакви. Правилата за работа по динамично планиране се интерпретират в часовите зони за планиране на агента, докато
Изборите, направени от агентите, се правят в техните часови зони на дисплея. Ако тези часови зони бяха различни, възможно е времето за смяна да изпадне извън седмицата на планиране, което може да причини проблеми.
Следователно показването и планирането на часовите зони трябва да са еднакви.

Изключение за събитие за планиране се добавя към графика на всеки агент според класирането или старшинството и наличността на агента в контактния център. Най-високо класираният агент получава първата възможност да планира себе си, вторият най-висок агент получава втора възможност и така нататък в списъка с избрани агенти.

Има фактори, които влияят върху това кога изключението за събитие за планиране се вписва в графика на агента. Можете да конфигурирате кои дейности могат да бъдат презаписани от изключението на събитието и дали изключението може да бъде планирано за период, когато агентът не е наличен. Ако графикът на агента е такъв, че изключението не може да бъде добавено към него, агентът се планира автоматично от WFM, както обикновено.

Можете също така да посочите колко дълго може да има разлика между изключенията за последователни събития. Ако агент Б не е наличен веднага след момента, в който е планирано изключението на агент А и съществува пауза от повече от конфигурирания брой минути, тогава агент Б се пропуска и вместо това е планиран агент В. Изключението за събитие на Агент Б ще бъде добавено към графика възможно най-скоро, но Агент Б няма да има шанс да създаде график в реда на своя или нейния ранг.

Управление на работните правила за динамично планиране

За задаване на параметрите на работните смени за динамично планиране се използва правило за динамично планиране. Правилата за работа се възлагат на агентите за определени седмици.

Описания на полетата

Страницата Работни правила за динамично планиране ви позволява да създавате, редактирате и изтривате работни правила, които се прилагат за динамично планиране.

ЗАБЕЛЕЖКА : Динамичното планиране не поддържа разделени смени (работни смени, които пресичат полунощ).

Полетата на страницата, когато създавате, редактирате или изтривате работно правило, са описани по-долу.

Поле	Описание
Име на работното правило	Уникално име за работното правило.
Активирайте това работно правило	Поставете отметка в това квадратче, за да активирате работното правило. Трябва да активирате правилото за работа, за да бъде достъпно за използване.
Тип работно правило	Изберете типа на работното правило, което е. ▪ Униформа – Работната смяна на агента започва по едно и също време всеки ден. Часовете на ден и на седмица са фиксирани. ▪ Хибридна – Работната смяна на агента може да започне в различно време всеки ден. Часовете на ден и на седмица са фиксирани. ▪ Променлива – Агентът избира начален час, продължителност на смяната и седмични часове в рамките

на зададените параметри.

Поле	Описание
Параметри на работното правило	Параметрите на работното правило зависят от типа работно правило, което сте избрали.
Дължина на смяна	(Униформен, хибриден) Продължителност на смяна, в часове.
Часове седмично	(Униформен, хибриден) Изчисляемо поле само за четене: продължителност на смяната × брой избрани работни дни
Най-ранен начален час	(Еднородно, хибридно, променливо) Най-ранният момент, в който промяната може да бъде планиран за стартиране.
Последен начален час	(Еднородно, хибридно, променливо) Най-късният път, в който промяната може да бъде планиран за стартиране.
Минимални часове на смяна	(Променлива) Минималният брой часове, които агентът може да работи на смяна.
Максимален брой часове на смяна	(Променлива) Максималният брой часове, които агентът може да работи на смяна.
Минимални часове на седмица	(Променлива) Минималният брой часове, които агентът може да работи за една седмица.
Максимален брой часове седмично	(Променлива) Максималният брой часове, които агентът може да работи за една седмица.
Минимални последователни планирани дни	(Променлива) Минималният брой последователни дни, в които агентът трябва да работи.
Минимален интервал между работните смени	(Еднородно, хибридно, променливо) Минималният брой часове между края на една работна смяна и началото на следващата работна смяна.
Непоследователни почивни дни/последователни почивни дни	(Променлива) Изберете дали почивните дни през седмицата могат да бъдат непоследователни или трябва да са последователни.
Работни дни	(Униформен, хибриден) Дните от седмицата, в които агентите трябва да бъдат планирани да работят. По подразбиране са избрани от понеделник до петък.
Условия на труд	Изберете условията на труд, които да се прилагат към работната смяна. Ако не го

направите

Определяйте всякакви условия на работа и не се прилагат общи условия, агентите ще бъдат планирани без почивки или обяд.

Управление на асоциации за динамично планиране

Страницата Асоциации за динамично планиране ви позволява да настроите и управлявате връзка между конкретна работна седмица, работно правило и агенти. Когато на тези агенти се даде възможност да създадат свои собствени графици за определена работна седмица, работното правило, което е свързано с тази седмица и тези агенти, определя какви опции ще имат тези агенти при избора на графиците си. Агентът може да бъде свързан само с едно работно правило на седмица.

Таблицата "Агенти" показва агентите, на които е назначено някое работно правило за избраната седмица, работното правило, което те ще използват, за да се планират, както и техния ранг и начална дата на компанията (използвана за определяне на реда, в който могат да се планират). Можете да сортирате таблицата по всяка колона във възходящ/низходящ ред, като щракнете върху заглавката на колоната, или да филтрирате таблицата по име на агент.

> ПРИМЕР Изберете Работно правило А и свържете агенти 1, 2, 3 и 4 с него, като преместите имената им в екрана Присвоени. След това изберете Работно правило Б и свържете агенти 5, 6, 7 и 8 с тази работа
> като премести имената им в прозореца Назначени.

След като конфигурирате и запазите асоциациите за динамично планиране за определена седмица, можете да ги копирате в други седмици с помощта на функцията Копиране. Можете да създадете асоциации за толкова седмици в бъдеще, колкото решите.

Описания на полетата

Полетата на страницата са описани по-долу.

Работна седмица

Изберете началната дата на седмицата, в която искате агентите да избират свои собствени графици. Ако изберете дата, която не е конфигурираният първи ден от седмицата, WFM автоматично променя избора ви на първия ден от седмицата на избраната седмица.

Асоциации

Изберете работното правило, което искате да използвате, от падащото меню Име на работно правило. Работните правила, изброени в падащото меню, са конфигурирани и активни на страницата Работни правила за динамично планиране.

В таблицата Агенти изберете агентите, които ще се планират според избраното работно правило за избраната седмица и преместете имената им в екрана Назначени.

Копиране

Изберете началната дата на една или повече седмици, различна от тази, която сте конфигурирали в полето Планирана дата, след което щракнете върху Копиране. Това копира работното правило и агентите, които сте конфигурирали за тези седмици. Функцията Копиране не е активирана, докато не запазите конфигурираните асоциации.

Управление на събития за динамично планиране

Използвайте страницата Събития за динамично планиране, за да създавате, редактирате, изтривате и прегледвате събитие за динамично планиране. Можете също да го използвате, за да генерирате отчет за всички стимули за планиране, предлагани за определен период от време.

Изключението за събитие се прилага към графиците на избраните агенти веднага щом запишете събитието.

> **ЗАБЕЛЕЖКА** Ако графикът се изпълни отново, изключенията от събития за динамично планиране се презаписват. Можете да ги вмъкнете отново в графиците на агентите, като запазите отново събитието. (Направете малка промяна в случай, че разрешете бутона Запиши, като например добавяне на знак към името на събитието.)

Създаване на ново събитие

Създаване на събитие за динамично планиране

1. Изберете опцията "Създаване на ново събитие за динамично планиране".
2. Попълнете секциите на страницата. Вижте по-долу за обяснение на разделите.
3. Кликнете върху **Запазване**.

Име на събитие

Въведете уникално име за новото събитие или изберете съществуващо събитие от падащото поле Избор на събитие.

График

Изберете началната дата на периода, който ще бъде планиран, в полето Начална дата на планиране. Началната дата по подразбиране е конфигурираният първи ден от седмицата, съдържащ датата, която сте избрали. В полето Продължителност въведете броя седмици, които искате да планирате.

Изключение

Изберете изключението, което искате да използвате за събитието. Това е изключението, което се появява в графиците на агентите.

Неефективност на графика

Въведете процент, с който да увеличите прогнозните изисквания за всички интервали, за да предотвратите недостига на персонал. Използвайте тази опция, за да моделирате ефектите от загубеното време от идеалния FTE поради нормалния ход на бизнеса, като почивки, планирани дейности или превключване на задачи за многоквалифицирани агенти. По подразбиране тази стойност е 20 процента. Максимумът, който можете да въведете, е 50 процента.

> ПРИМЕР Настройката по подразбиране от 20 процента означава, че WFM отчита 1,6 часа непродуктивно време, когато е избран осемчасов график.

Показване на среден персонал

Поставете отметка в това квадратче, ако искате мрежата за динамично планиране, която агентът вижда, да показва нуждите от персонал като числа, както и като икони.

ЗАБЕЛЕЖКА : Анализаторите винаги ще виждат броя на нуждите от персонал, независимо каква настройка изберете тук.

Разрешително свръхперсонал

Поставете отметка в това квадратче, ако искате на всички агенти да бъде представена поне една опция за смяна, дори ако са изпълнени изискванията за персонал. На агентите се представя най-малко пренаселена смяна (или смени, ако има равенство).

Корекция на персонала

Можете да разрешите комбинация от традиционни работни смени, съществуващи графици или графици, създадени извън събитието за динамично планиране, като балансирате нуждата от персонал с фиксиран процент. Ако например 40 процента от вашите агенти FTE участват в събитието за динамично планиране, а 60 процента са планирани извън това събитие за динамично планиране, въведете 40 (процента) в това поле.

Стимул за планиране

(По избор) Въведете описание на стимула, който ще предложите, за да насърчите агентите да планират по-малко желана работна смяна. Максимален брой знаци = 60.

Служители

Таблицата Агенти показва агентите, на които е присвоено активно работно правило за динамично планиране за седмиците, които сте избрали в полетата Начална дата и продължителност на планирането и на които все още не е присвоено събитие за динамично планиране.

Бутон Изчисляване на времето за регистрация

Щракнете върху този бутон, за да се покаже изскачащ диалогов прозорец, за да конфигурирате събитието за регистрация, добавено към графика на агента. Събитието за регистрация е периодът от време, през който агентът може да избере свой собствен график. В този диалогов прозорец има три раздела. Когато попълните полетата и в трите раздела, щракнете върху **Прилагане**.

Продължителност Tab

Поле	Описание
Начална дата на събитието	Въведете началната дата на събитието. Това е първата дата, на която изключението може да се появи в графиците на агентите.
Начален час на събитието	Въведете началния час на събитието. Това е най-ранният случай, когато Изключението може да се появи в графиците на агентите на началната дата. ПРИМЕР : Ако началната дата е 23 септември и началният час е

Времетраене Tab (продължение)

Поле	Описание
	08:00, можете да изберете 07:00 на 24 септември, стига това да е в рамките на крайната дата и час.
Крайна дата на събитието	Крайната дата на събитието. Това е последната дата, на която изключението може да се появяват в графиците на агентите.
Край на събитието	Крайният час на събитието. Това е последният път, когато изключението може да да се показват в графиците на агентите на крайната дата.
Продължителност на събитието (минути)	Продължителността на събитието, в минути. Това е времето, през което агентът ще трябва да създаде своя график.
Празнина (минути)	Максималният брой минути, които могат да съществуват между края на изключение и началото на следващото изключение за последователно класирани агенти. Ако графикът на Агент Б е такъв, че изключението не може да бъде добавено към неговия график в рамките на конфигурираната празнина след изключението на Агент А, изключението на Агент Б ще бъде насрочено в първия наличен времеви интервал, а изключението на Агент В ще бъде планирано в първоначално предвидения времеви интервал на Агент Б.

Дейности Tab

Поле	Описание
Дейности, които могат да бъдат презаписани	Изберете дейностите по графика, които могат да бъдат презаписани от изключението на събитието. Ако изберете "Не е налично", трябва да попълните полетата Начален час и Краен час.
Начален час	(Не е само налична дейност) Началният час за диапазона, през който дейността "Не е налично" може да бъде презаписана.
Краен час	(Не е налична само активност) Крайният час за диапазона, през който дейността "Не е налично" може да бъде презаписана.

Планиране на агенти в групи Tab

Поле	Описание
Максимален процент на агент за групово планиране	Максималният процент на агентите, които могат да бъдат насрочени в групи. Това означава, че тези агенти ще имат събитие за динамично планиране, добавено към графиците си в един и същи времеви интервал и всички тези агенти ще създават свои собствени графици по едно и също време. ПРИМЕР : Въведете 75 в полето, за да планирате 75 процента от вашите агенти в групи. Това означава, че 25 процента от вашите агенти ще го направят да бъдат планирани като индивиди.
Максимален процент на размера на групата	Максималният размер на групата за планиране като процент от общия брой агенти, които се планират. ПРИМЕР Искате да планирате 100 агенти в групи, но искате всяка група да бъде не повече от 20 агенти. За да получите този резултат, Въвеждате 20 (процента) в това поле.

Преглед на състоянието на събитие

Планировчиките и администраторите могат да използват опцията "Преглед, редактиране или изтриване на съществуващо събитие за динамично планиране", за да наблюдават текущото състояние на събитие за динамично планиране и да преглеждат и редактират изпратените графици на агента. Таблицата "Агенти" изброява всички агенти, на които е присвоено събитието и състоянието на събитието на всеки агент.

Можете да преразгледате списъка с назначени агенти, ако желаете, и след това да изчислите изключенията за новоназначени агенти и агенти, които са пропуснали събитието, или всички назначени агенти. След като изберете кои агенти искате да включите в ревизираното събитие, преминете през разделите в изскачащия прозорец Изчисляване на времето за регистрация и прегледайте информацията там, ако е необходимо. Когато щракнете върху Изчисляване на времето за регистрация в изскачащия прозорец, се генерират нови събития за регистрация за избраните агенти.

Можете също така да преглеждате изпратените графици на агенти и да ги редактирате. Редактирането на графиците трябва да се извърши преди да се изпълни действителният график. За да прегледате или редактирате график, щракнете върху връзката Чакащи или Завършени на агента в колоната Състояние, за да видите неговата страница Динамично планиране на агент. Ако редактирате графика, щракнете върху Изпращане, когато приключите.

Ако агент е пропуснал събитие, можете да създадете график за този агент и да го изпратите, като щракнете върху връзката Пропуснато състояние.

Генериране на отчет за стимулите за планиране

Използвайте опцията "Генериране на отчет за стимулите за планиране", за да видите списък с всички предлагани и приети стимули за планиране за определен период от време и за определени агенти.

Отчетът може да се види на страницата Събития за динамично планиране или да се експортира като електронна таблица във формат CSV.

Генериране на отчет за стимулите за планиране

1. На страницата Събития за динамично планиране изберете отчета **Генериране на стимули за планиране** алтернатива.
2. Изберете период от време и агентите, за които искате да докладвате.
3. Щракнете върху **Показване на отчет** , за да видите отчета на страницата, или **върху Експортиране като CSV** , за да генерирате файл, който може да се отваря в Excel или други приложения за електронни таблици.

Редактиране на страницата за динамично планиране на агент

Ако агентите са конфигурирани да създават свои собствени графици с помощта на функцията за динамично планиране, администраторите и планировчиките могат да преглеждат и редактират графиците, които агентите изискват, преди да изпълнят действителния график.

За да прегледате и редактирате страницата за динамично планиране на агент:

1. В лентата с инструменти изберете **Графици и планиране > Моят график**.
2. Изберете агента, чиято страница за динамично планиране искате да видите, и след това отидете до графика в деня, в който агентът е получил изключението за събитие за динамично планиране.
3. Кликнете върху връзката в изключението, за да видите страницата.
4. Прегледайте и редактирайте по желание, след което щракнете върху **Изпращане**.

За повече информация относно динамичното планиране на агенти вижте Динамично планиране за агенти.

Конфигуриране на динамична наличност

Динамичната наличност позволява на агентите да конфигурират собствената си работна наличност за определени седмици.

Правило за динамична наличност се използва за задаване на параметрите за наличност на агента.
Правилата за динамична наличност се присвояват на агентите за конкретни седмици или започващи от определена седмица и продължават за неопределен период от време.
Агентите конфигурират своята наличност за тези периоди в съответствие с параметрите, определени в правилото. След като бъдат одобрени, тези наличности се използват като работна смяна с променлив тип за планиране на агентите във връзка с зададените им условия за минимален / максимален час.

Управление на динамичните правила за наличност

Страницата Правила за динамична наличност ви позволява да създавате, редактирате, изтривате, присвоявате и управлявате работни правила, които се прилагат за наличността на агента.

Полетата на страницата, когато създавате, редактирате или изтривате правила, са описани по-долу.

Поле	Описание
Име на правило	Въведете уникално име за правилото.
Кандидатствайте за	Изберете един или повече дни от седмицата, които конфигурирате. Използвайте Ctrl+щракване, за да изберете няколко несъседни дни.
Тип	Конфигурирайте дали агентът трябва да работи, може да работи или не може да работи в избраните дни от седмицата. В диаграмата дните, в които агентът трябва да работи, изглеждат тъмносиви, дните, в които агентът може да работи, изглеждат светлосиви и дните, в които агентът не може да работи, остават празни. Избраните дни са маркирани в синьо в диаграмата.
Продължителност	Конфигурирайте най-ранния начален и най-късния крайен час за работната смяна в избрания ден. Въведете часа в 24-часов формат. Когато щракнете извън полетата за начален и краен час, на графиката се показва лента, показваща продължителността на смяната. Появява се, ако типът е "Може да работи" или "Трябва да работи". ЗАБЕЛЕЖКА Когато конфигурирате продължителността, уверете се, че има достатъчно време за удължаване на смяната поради неплатено работно състояние Дейности.
Възможно е най-малката дължина на смяна	Въведете най-кратката продължителност на смяна, разрешена за всеки ден, в часове със стъпки от 15 минути.
Максимален брой смени	Въведете броя на смените за всеки един ден, в който агентът може да работи (разделени смени).
Минимална продължителност на времето между смените	Въведете времето, което трябва да настъпи между смените в един и същи ден. Появява се, ако максималният брой смени е по-голям от едно.

Присвояване на правила на агенти

След като дадено правило е конфигурирано, то може да бъде присвоено на агенти.

ЗАБЕЛЕЖКА Агентът може да има само едно динамично правило за наличност за определена

седмица. Ако правило за динамична наличност е присвоено на седмица, на която вече е присвоено правило за динамична наличност, функцията

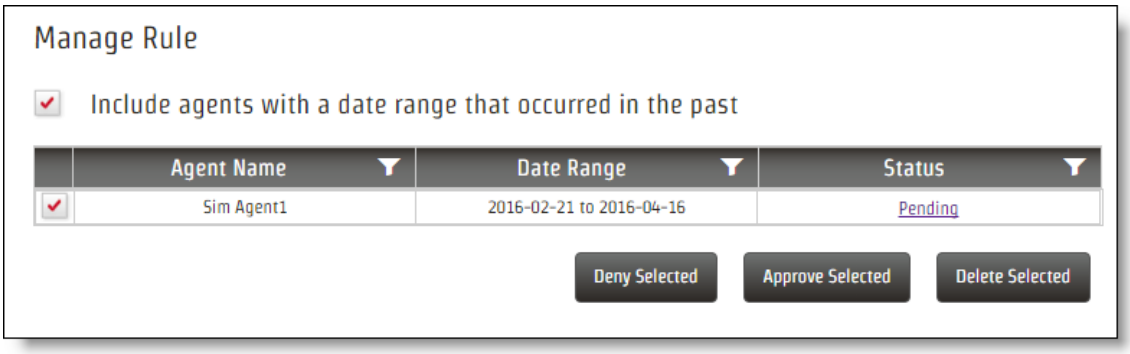
Ново задание ще се използва за посочените седмици.

Полетата на страницата, когато изберете да зададете правило на агенти, са описани по-долу.

Поле	Описание
Име на правило	Изберете правилото, което искате да присвоите на агентите.
Служители	Преместете агентите, на които искате да присвоите правилото, от екрана Налични в екрана Присвоени.
Начална дата	Изберете начална дата за правилото. Ако изберете дата, която не е началото на работна седмица, датата автоматично се определя по подразбиране до първия ден от избрания ден от седмицата.
Правилото продължава	Поставете отметка в това квадратче, ако не искате правилото да има определен край дата. Когато е избрано, полето Крайна дата изчезва.
Крайна дата	Изберете крайна дата за правилото. Ако изберете дата, която не е края на работната седмица, датата автоматично се променя по подразбиране до последния ден от седмицата.
Автоматично одобряване на заявката за динамична наличност на агента	Поставете отметка в това квадратче, ако искате заявките, които отговарят на параметрите, настроени за правилото, да се одобряват автоматично. Ако останат изчистени, всички заявки за динамична наличност трябва да бъдат одобрени от администратор, планировчик или ръководител.

Управление на възложени правила

Използвайте опцията "Управление на присвоени правила", за да видите таблица с всички агенти, на които е присвоено избрано правило за динамична наличност за период от време в бъдеще. Можете да изберете да изброите и агенти, на които е било присвоено правилото за период от време в миналото.



От тази таблица можете да видите състоянието на заявката за динамична наличност на всеки агент. Щракването върху състоянието ви отвежда до страницата "Моята наличност" на агента, за да видите всички подробности за заявката.

Когато изберете агент в таблицата, под таблицата се появяват бутони, които ви позволяват да откажете, одобрите или изтриете заявката за наличност на избрания агент. Действието, което можете да предприемете, зависи от състоянието на заявката на избрания агент. Например, ако състоянието е Одобрено, действията, които можете да предприемете, са Отказване на избрано и Изтриване на избрани. Ако изберете няколко заявки с различни състояния, действията, които можете да предприемете, са общите за всички избрани състояния. Например, ако изберете заявки със състояния "Одобрени" и "Отхвърлени", единственото действие, на което е разположение, е "Изтриване на избрани", тъй като това действие е достъпно както за одобрени, така и за отхвърлени заявки.

Можете да филтрирате таблицата по всяка колона, като щракнете върху иконата Прилагане на филтър в заглавката на колоната.

Всичко за моята наличност

Функцията "Моята наличност" (известна още като "динамична наличност") позволява на агентите да посочват дните от седмицата и часовете от деня, в които са на разположение за работа. Тази информация се използва като променлива работна смяна, за да планира агентите в рамките на тяхната наличност, за да отговорят на нуждите от услуги.

> ЗАБЕЛЕЖКА Тази функция не може да се използва за планиране на агенти, освен ако условията за мин/макс час не са конфигурирани и присвоени на агентите. Самата страница е достъпна за агентите веднага щом се появи динамична
> Правилото за наличност им се присвоява за определен период от време.

Администратор или планировчик създава правило за динамична наличност (вижте Конфигуриране на динамична наличност), което определя параметрите на дните и часовете, в които агентът може да работи. След това правилото се присвоява на агенти за определен период от време или за неопределен период. След това функцията "Моята наличност" става достъпна за агента под иконата "Графици и планиране".

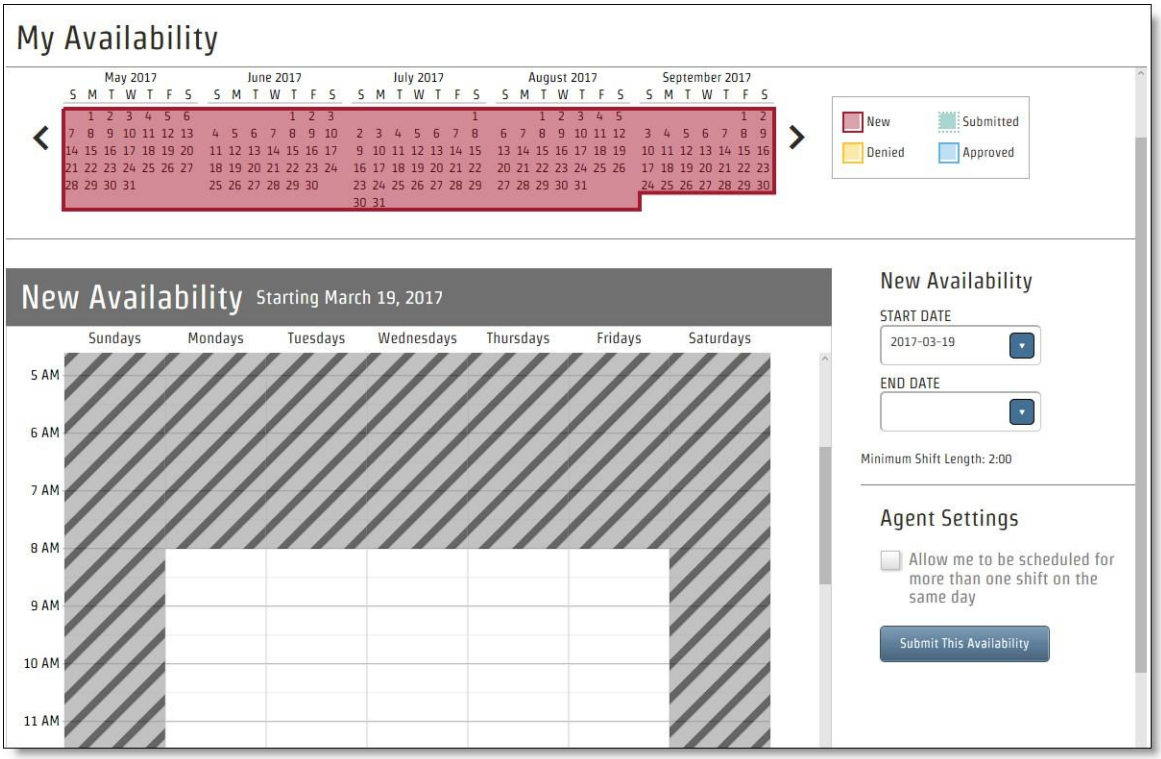
Правилата за динамична наличност могат да бъдат конфигурирани така, че заявките за наличност на агента да се одобряват автоматично, стига заявката да отговаря на параметрите на правилото. В противен случай заявките за наличност трябва да бъдат одобрени от администратор, планировчик или ръководител, за да влязат в сила.

Моята наличност за агенти

Когато ви бъде присвоено правило за динамична наличност, опцията Моята наличност става видима под Графици и планиране в лентата с инструменти.

На страницата "Моята наличност" седмиците, за които трябва да изберете наличността си, са оцветени в червено (нова наличност) или жълто (отказана наличност). Щракнете в червената област, за да се

покаже диаграма, показваща дните от седмицата и часовете, достъпни за избор. Неналичните часове са засенчени в сиво. Ограниченията за това как можете да избирате дните и часовете си са отбелязани вдясно от графиката.

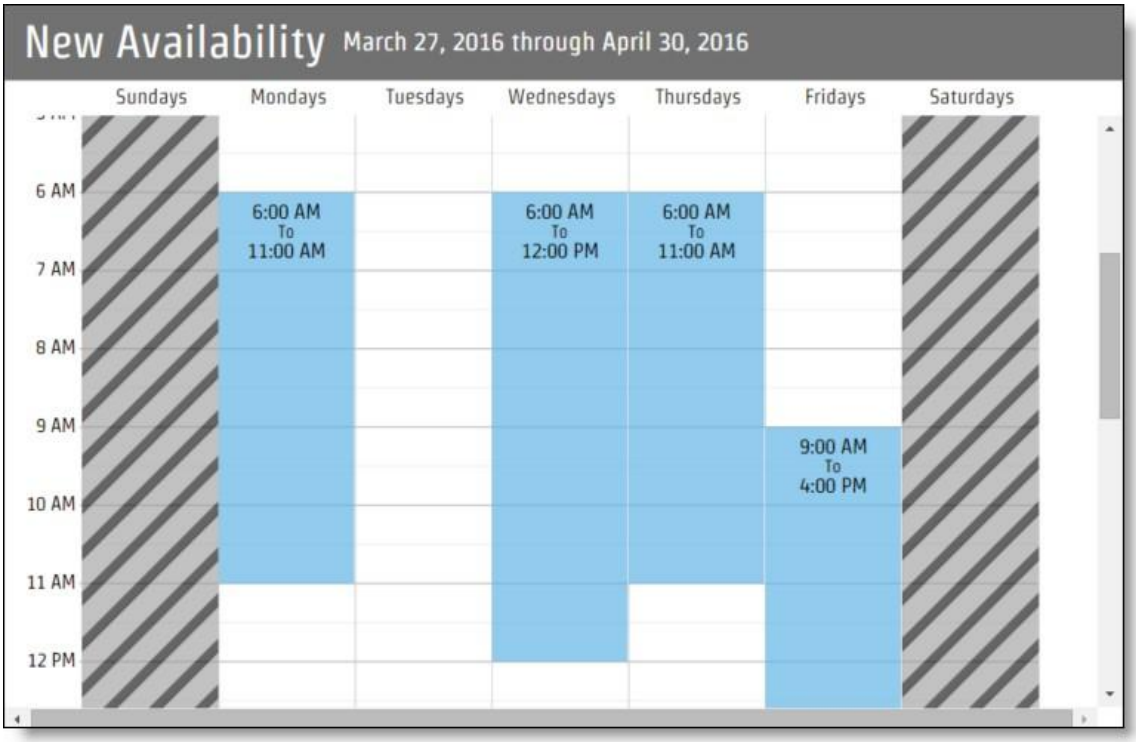


Не е необходимо да конфигурирате една и съща наличност за целия период. Можете да конфигурирате различни наличности за подмножества на целия период, като изберете начална и крайна дата за желаните седмици. Наличностите винаги започват в първия ден от седмицата и приключват в последния ден от седмицата. Не можете да започнете или прекратите избор на наличност в средата на седмицата.

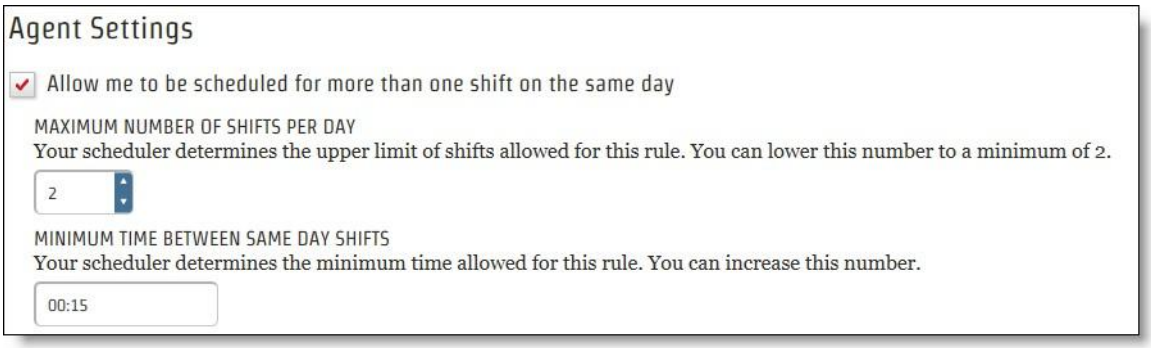
ЗАБЕЛЕЖКА Не можете да избирате дати извън периода от време в първоначалното задание.

Конфигурирайте дните и часовете, в които сте на разположение за работа по диаграмата. Кликнете върху колоната за деня и след това плъзнете краищата на получената синя лента до избрания от вас начален и краен час. Ако има ограничение, не можете да съкратите лентата по начин, който нарушава ограничението. Например, ако има ограничение, което задава минималната продължителност на смяната на два часа, не можете да съкратите лентата до по-малко от два часа.

Следващата графика показва диаграма с пълни избори за наличност. Този агент е избрал да не работи във вторник за седмиците, обхванати от това правило за наличност.



Ако присвоеното Ви правило за динамична наличност позволява разделени смени, се появява секцията Настройки на агента. Ако поставите отметка в квадратчето "Позволете ми да бъда насрочен за повече от една смяна в един и същи ден", можете да изберете максималния брой смени на ден и минималното време между смените в същия ден. Максималният брой смени на ден трябва да бъде по-малък или равен на това, което е конфигурирано в правилото, а минималното време между смените в същия ден трябва да бъде по-голямо или равно на това, което е конфигурирано в правилото.



Имате възможност да прикачите коментар към заявката си за наличност по всяко време. Въведете коментара си в полето Оставете коментар и щракнете върху Добавяне на коментар.

Когато приключите с избора на наличност, щракнете върху Изпращане на тази наличност. В областта на календара седмиците, обхванати от вашата заявка за наличност TURN, са от червено до зелено, за да означават, че са изпратени. Ако бъдат одобрени, независимо дали автоматично или от администратор, планировчик или ръководител, седмиците TURN са сини. Ако им бъде отказано, те TURN жълти.

В случай, че наличността ви бъде отказана, трябва да изпратите отново нов избор на наличност. Проверете коментарите, прикачени към страницата, за информация защо първоначалната ви заявка е била отхвърлена. В повечето случаи, ако наличността ви не е одобрена, няма да бъдете насрочени за работа.

Можете да се върнете по всяко време и да редактирате или изтриете цялата или част от подмножеството на изпратената от вас наличност, дори ако е одобрена. Ако редактирате наличността си, можете да промените подмножество от това, което сте изпратили по-рано, или наличността за целия период.

Изпратени, одобрени и отхвърлени заявки за наличност (но не и новите ви заявки) се показват в полето за съобщения. Можете да проследявате състоянието им там или да видите състоянието им на страницата "Моята наличност".

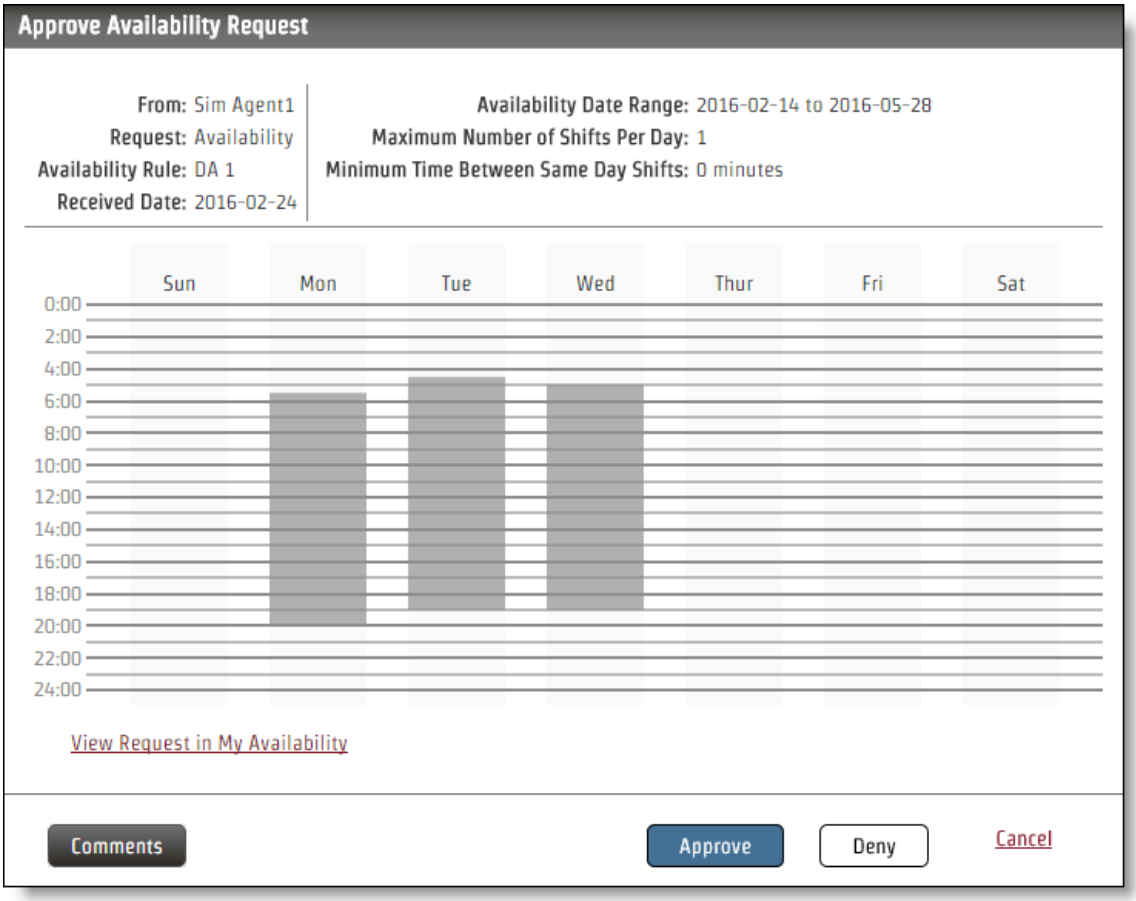
Моята наличност за администратори, планировчики и супервайзори

След като агентите завършат своя избор на наличност, заявката за динамична наличност трябва да бъде одобрена, преди да може да се използва в планирането. Ако правилото за динамична наличност е конфигурирано да позволява автоматично одобрение, заявката се одобрява, ако отговаря на параметрите на правилото. Тъй като заявките не могат да бъдат подадени успешно, освен ако не отговарят на параметрите на правилото, те винаги се одобряват автоматично.

Ако правилото за динамична наличност не е конфигурирано за автоматично одобрение, всяка заявка трябва да бъде одобрена от администратор, планировчик или ръководител.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Ръководителите могат да одобряват или отхвърлят искания, направени само от членове на техните екипи. Надзорните органи, които са и агенти, не могат да одобряват собствените си искания.

Получавате известия за динамични заявки за наличност в полето "Задачи за съобщения", ако сигналите за съобщения са разрешени на страницата "Известия" (вижте Конфигуриране на известия). Когато отворите заявка, се показва обобщение на заявката.



Можете да одобрите или отхвърлите заявката от този диалогов прозорец или можете да щракнете върху връзката Преглед на заявката в Моята наличност, за да бъдете пренасочени към страницата Моята наличност с избрания агент и тази заявка да бъде показана.

След това можете да одобрите или отхвърлите заявката от страницата Моята наличност. Също така имате възможност да редактирате селекциите и след това да одобрите променената заявка.

Можете да видите наличността на агента по всяко време, като изберете Моята наличност от менюто Графици и планиране и след това изберете агента. Когато страницата "Моята наличност" на този агент се покаже за първи път, тя показва само лентата на календара със засенчените области, показващи състоянието на всяко правило за динамична наличност, присвоено на агента.

Щракнете върху някоя от засенчените области, за да се покажат подробностите за заявката за наличност. Имате възможност да одобрите, откажете или редактирате избраната наличност, в зависимост от текущото ѝ състояние. Таблицата по-долу описва действията, които можете да предприемете за всяко текущо състояние.

Ако текущото състояние е:	Можете да извършвате следните действия:
Нов	Изпращане
Предоставени	Одобряване, отказване, редактиране
Одобрен	Отричане, редактиране
Отказан	Редактиране, одобряване

Създаване на работни смени

WFM ви позволява да създавате работни смени, които съответстват на наличността на агентите, предпочитаните почивни дни, началния час и продължителността на работния ден. Работната смяна определя часовете и дните, в които агентите могат да работят. WFM след това ще планира тези агенти така, че най-добре да отговарят на техните предпочитания за работни смени и бизнес изисквания. Няма ограничение за броя на работните смени, които можете да създадете, и WFM запазва предишната хронология на графика за всеки агент в базата данни WFM.

Когато конфигурирате работна смяна, трябва да определите какъв тип работна смяна е. Има три вида работни смени:

- Фиксирани работни смени
- Възлагане на работни смени
- Променливи работни смени

Можете да зададете агенти и условия на работа на работна смяна за определени седмици.

Можете да създадете няколко работни смени и след това да ги присвоите към ротацията на работните смени на агента. Ако използвате ротации на работни смени (агентът работи на различни смени в продължение на няколко седмици), трябва да дефинирате последователността на смени и ротации (вижте Управление на потребителите и Пример за ротация на работни смени).

Работни смени и часови зони

Работните смени са неутрални по отношение на часовите зони. Това означава, че ако настроите работна смяна, която започва в 8:00 AM и завършва в 5:00 PM и след това зададете тази работна смяна на агенти в две различни часови зони, работната смяна продължава от 8:00 AM до 5:00 PM в местната часова зона на всеки агент. Местните часови зони на агентите са конфигурирани като тяхната "часова зона за планиране" на страницата Потребители (вижте Управление на потребителите).

Работни смени и динамично планиране

Ако агент създаде динамичен график, който попада в ротация на работни смени, динамичният график отменя ротацията за тази седмица. Ротацията се възобновява след динамичния график. WFM използва следните приоритети при определяне на работни смени:

1. Динамично планиране
2. Динамична наличност
3. Традиционни работни смени

ПРИМЕР

Ако агентът има ротация на работни смени от три работни смени, но създаде динамичен график, който се пада на втората седмица от ротацията, този динамичен график отменя ротацията на работните смени за втората седмица. Ротацията се възобновява за третата седмица, а следващата ротация възобновява нормалната триседмична ротация.

Завъртане 1	Въртене 2 с динамичен Добавен график	Ротация 3
Работна смяна 1	Работна смяна 1	Работна смяна 1
Работна смяна 2	Динамичен график	Работна смяна 2
Работна смяна 3	Работна смяна 3	Работна смяна 3

ЗАБЕЛЕЖКА Ако дадена работна смяна бъде изтрита, задаването на работна смяна на агента също се изтрива. Последващите назначения на работни смени на агенти няма да бъдат автоматично коригирани, за да бъдат съседни на предварително назначени работни смени Дати. Това може да доведе до седмици, в които агентът няма назначена работна смяна.

Агентите могат да търгуват на работни смени. Тези сделки трябва да бъдат одобрени от надзорни органи, планировици или администратори. Надзорниците, планировчиките и администраторите могат също да извършват сделки с ad hoc по график въз основа на бизнес изискванията и нуждите на контактния център.

Фиксирани работни смени

Фиксираната работна смяна е работна смяна, която покрива изискванията за фиксирани часове и дни и никога не се променя. Използвайте този тип работна смяна, за да планирате агентите да поддържат изискванията за цели дни или седмици.

Фиксираната работна смяна има следните характеристики:

- Работните дни през седмицата са фиксирани
- Отработените часове всеки ден са фиксирани, но не е задължително да са еднакви за всеки ден

- Началният час на смяната всеки ден е фиксиран, но не е задължително да е едно и също за всеки ден
- Броят часове седмично, определен за работната смяна (Часове на седмица), трябва да е равен на общия брой часове, планирани за дните от седмицата в работната смяна (Общо часове)

Ако зададете фиксирана работна смяна на агент, графикът на агента никога не се променя. Ако зададете фиксирани работни смени на всички агенти, не можете да оптимизирате графиците, за да осигурите адекватно покритие по всяко време.

Възлагане на работни смени

Работната смяна по назначение е вид фиксирана работна смяна, която не покрива изискванията. Използвайте работна смяна, за да планирате агенти за дейности извън експлоатация, като проекти за цели дни или седмици.

Променливи работни смени

Променливата работна смяна е работна смяна, която покрива изискванията за променливи часове и дни. Използвайте този тип работна смяна, за да планирате агенти да поддържат опашка за услуги за променливи дни и седмици.

За разлика от фиксираната работна смяна, променливата работна смяна предлага гъвкавост по поне един от следните начини:

- Можете да зададете един или повече дни в седмицата като незадължителен работен ден.
- Можете да зададете общото работно време за един или повече дни в седмицата като променлива.
- Можете да зададете времето на пристигане за един или повече дни в седмицата като променливо.

Една или повече от следните характеристики са различни при променлива работна смяна:

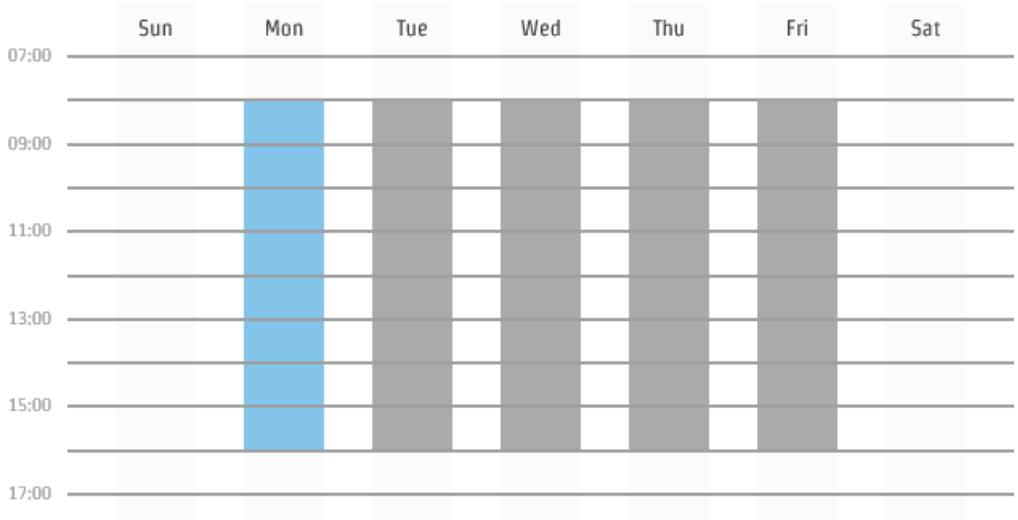
- Минимални и максимални дни в седмицата и часове в седмицата – При променлива работна смяна може да искате да ограничите максималния брой дни и часове в седмицата, за да ограничите извънредния труд и да гарантирате разумно отпочинал служител. Може също така да се наложи да отделите минимален брой часове на ден и дни в седмицата за агента. Посочвате минималния и максималния брой дни в седмицата и часове седмично за работната смяна. След това посочвате минималния и максималния брой часове за всеки ден от седмицата, които агентът може да работи за деня. Можете също така да посочите дните от седмицата, които са потенциални почивни дни за агента.
- Най-ранни и най-късни начални часове – Определете най-ранния момент, в който може да искате агентът да започне работа и кога агентът може да започне работа. След като знаете най-ранните и най-късните възможни начални часове, конфигурирате най-ранните и най-късните начални часове за агент в WFM за всеки ден на работна смяна.

Разбиране на графиката на параметрите на работната смяна

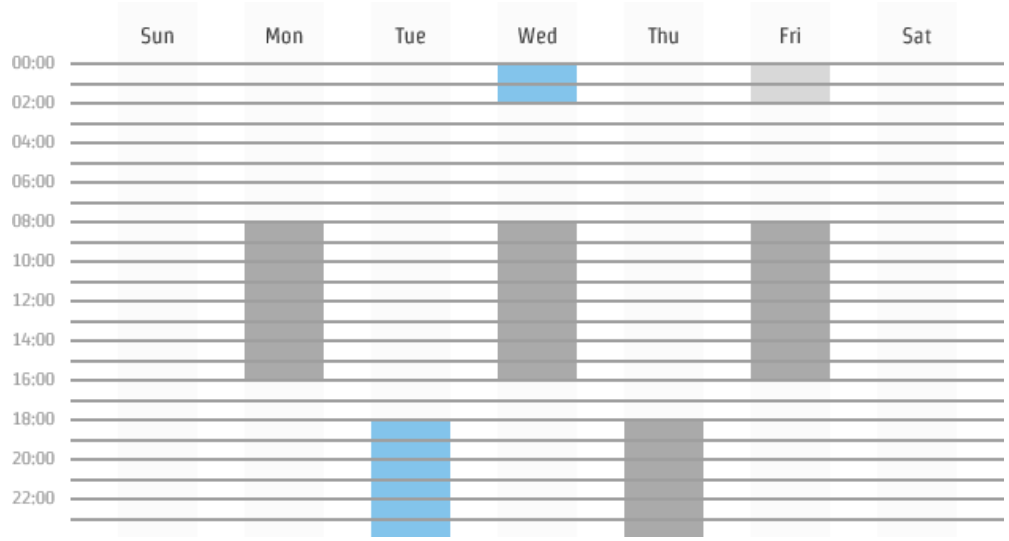
Графиката на параметрите на работната смяна е визуално представяне на работната смяна, която

конфигурирате. Той показва лента за всеки ден, който сте настроили, показваща началните часове и продължителността. За фиксирани работни смени и смени за назначаване графиката показва сива лента за всеки планиран ден от седмицата. Избраният ден е показан в синьо.

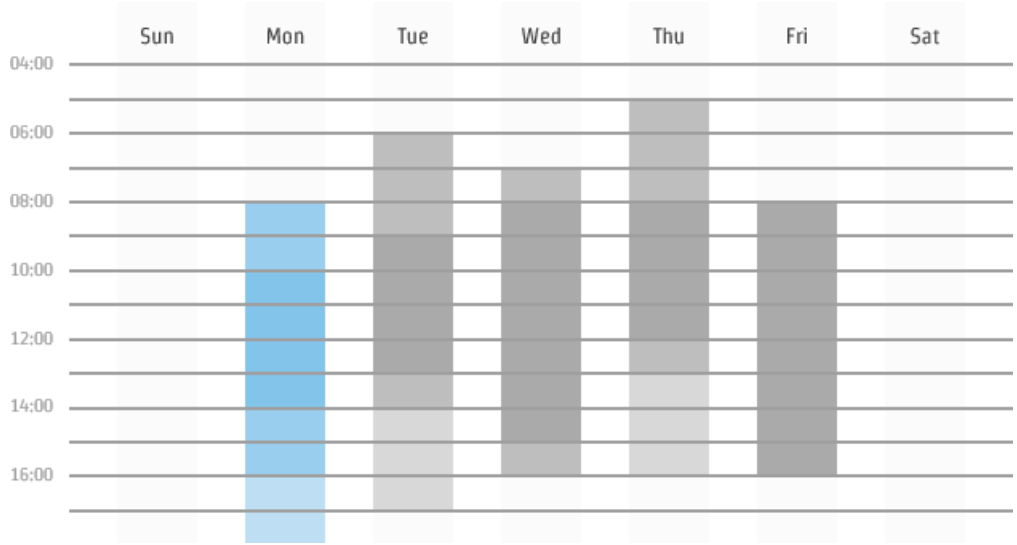
Следващата графика показва фиксирана смяна, която започва в 08:00 часа от понеделник до петък и е с продължителност осем часа дневно.



Следващата графика също показва фиксирана работна смяна, но включва два дни, в които планираната работна смяна пресича полунощ. Във вторник и четвъртък работата започва в 18:00 часа и завършва в 02:00 часа на следващата сутрин. Това се показва визуално, като лентата за вторник (денят е избран в лентата на деня, така че се показва като синя на графиката) продължава в сряда.



Следващата графика показва променлива работна смяна. Основните часове, в които агентът работи всеки ден, са показани в тъмно сиво или синьо. Променливите начални часове и продължителност на смяната са обозначени с по-светло сиво или синьо. Например в понеделник агентът може да започне работа от 08:00 до 10:00 часа, а продължителността на смяната е между четири и осем часа. Тъмносиньото показва, че без значение кога агентът започва или колко дълга е смяната, агентът е в контактния център от 08:00 до 14:00 часа.



Преглед на възложени работни смени

Използвайте опцията "Преглед на възложените работни смени", за да видите списък с назначените работни смени за седмицата, който включва избрана дата.

Преглед на назначените работни смени

1. Изберете опцията **Преглед на присвоените** работни смени.
2. Изберете дата. Появява се таблицата Присвоени работни смени, показваща всички работни смени, планирани за седмицата, която включва избраната дата, и броя на агентите, назначени за всяка работна смяна.
3. Изберете работна смяна и щракнете върху **Показване на агенти** , за да видите имената на агентите, назначени за тази работна смяна.

Описания на полетата

Страницата "Работни смени" ви позволява да създавате, редактирате и изтривате работни смени. Можете също да видите назначените работни смени.

Полетата на страницата, когато създавате, редактирате или изтривате работна смяна, са описани по-долу.

Пол	Описание
Име на работна смяна	Уникалното име за работната смяна.
Активиране	Поставете отметка в това квадратче, за да активирате работната смяна. Той трябва да бъде активиран, за да бъде достъпен за използване. ЗАБЕЛЕЖКА Когато деактивирате работна смяна, тя вече не се появява в графиците на агента и няма да се използва в нови заявки за график. Агентите, назначени на тази работна смяна, трябва да бъдат преназначени на различни активни работни смени или няма да бъдат насрочени за седмицата.
Тип работна смяна	Видът на работната смяна. Когато редактирате съществуваща работна смяна, има ограничения за промяна на работната смяна на различен тип работна смяна, както следва: ▪ Фиксирана работна смяна може да бъде променена на работна смяна ▪ Променлива работна смяна не може да промени типа на работната смяна ▪ Работната смяна по назначение може да бъде променена на фиксирана работна смяна
Седмично събитие	(Само за променливи работни смени) Минималният и максималният брой часове и дни в седмицата може да бъде насрочен агент. Тези стойности трябва да съответстват на параметрите на смяна. Например, не можете да посочите минимум пет дни в седмицата, когато само един ден е конфигуриран в параметрите на смената.
Параметри на смяна	Параметрите на смяната зависят от вида на работната смяна, която сте избрали. Като въвеждате параметри за всеки ден от седмицата, те се показват графично в графиката на параметрите на работната смяна (вижте Разбиране на графиката на параметрите на работната смяна). Фиксирани и назначени работни смени: ▪ Приложи към– Изберете ден от лентата на деня, за да конфигурирате параметрите за този ден. ▪ Shift Start – Въведете часа на започване на смяна. ▪ Дължина на изместване—Въведете дължината на смяната.

Поле	Описание
	▪ Дни в седмицата – (само за четене) Тази стойност се изчислява въз основа на броя дни, които конфигурирате. ▪ Часове на седмица—(само за четене) Тази стойност се изчислява въз основа на броя дни, които конфигурирате, и продължителността на смяната всеки ден. Променливи работни смени: ▪ Приложи към– Изберете ден от лентата на деня, за да конфигурирате параметрите за този ден. ▪ Начало на смяна – Въведете най-ранните и най-късните часове, в които смяната на агента може да започне за този ден. ▪ Дължина на смяната – въведете минималната и максималната продължителност на смяната за този ден. ▪ Минимален интервал – въведете минималния период от време между работните смени. ▪ Разрешени почивни дни – поставете отметка в това квадратче, ако агентът може да има този почивен ден. Ако бъде освободен, агентът ще трябва да работи този ден, ако има свободни часове.
Увеличение на графика	(Само за променливи работни смени) Желаното увеличение на дължината на смяна. the стойността по подразбиране е 30 минути.
Оптимизация	(Само за променливи работни смени) Желаният тип оптимизация: ▪ Optimum—WFM първо планира агентите с фиксирани работни смени. След това планира наличните агенти с променливи работни смени, за да отговори най-добре на изискванията за останалата част от деня. ▪ Многолинейно – WFM първо планира агентите с фиксирани работни смени. След това разглежда изискванията, започващи от началото на деня, за тези, които не са покрити от агенти с фиксирани смени, и планира агентите с променливи смени, без да взема предвид нуждите по-късно през деня.
Условия на труд	Условията на труд, които се прилагат за работната смяна (вижте Управление на работата

Пол	Описание
	условия).
Метаданни за дейност подразбиране на или	(Само за работни смени за назначаване) Присвоява стойност на метаданни по премахва стойност на метаданни по подразбиране от работната смяна. Тази стойност не е задължителна. За повече информация относно конфигурирането на стойности на метаданни вижте Управление на стойностите на метаданни за дейността.

Пример за ротация на работни смени

Таблицата по-долу показва какво се случва, когато премествате работни смени нагоре и надолу в екрана Назначени на страницата Агенти.

Действие	Ефект върху завъртането на смяна	Коментирам
Изберете Shift 3	Седмица A | Смяна 1 Седмица Б | Смяна 2 **Седмица B | Смяна 3** Седмица D | Смяна 4	—
Кликнете нагоре Смяна 1	Седмица A | Седмица Б | Смяна 2 **Седмица Б |**	Смени 2 и 3 вече са разделени смени за седмица Б.
	Смяна 3 Седмица C | Смяна 4	
Кликнете нагоре Смяна 1	Седмица A | **Седмица Б |** **Смяна 3** Седмица C |	Смяна 3 Седмица D | Смяна 4

Седмица Б вече няма разделена смяна.

Кликнете нагоре **Седмица А |** **Смяна 3**

Седмица А | Смяна 1

Планиране на хора | Създаване

Смени 3 и 1 вече са разделени смени за седмица А.

Действие	Ефект върху завъртането на смяна	Коментирам
	Седмица Б | Смяна 2 Седмица С | Смяна 4	
Кликнете нагоре	**Седмица А | Смяна 3** Седмица Б | Смяна 1 Седмица С | Смяна 2 Седмица D | Смяна 4	Смяна 3 вече е първа в ротацията, а всички останали смени са преместени надолу с една седмица.

ЗАБЕЛЕЖКА : Разделената работна смяна е ситуация, при която агентът работи две различни смени в един и същи ден. Преди да разделите работна смяна, трябва да създадете две работни смени, които започват и завършват на различни часове или дни и които не се припокриват.

ПРИМЕР Ако агентът работи четири часа сутрин и четири часа вечер, трябва да създадете една работна смяна, която покрива сутрешните часове и друга работна смяна, която покрива вечерта Часа.

Управление на условията на труд

WFM прави разлика между рутинни и нерутинни дейности. Той категоризира дейностите, които се случват по време на всяка работна смяна (като почивки и обеди), като рутинни. Тези рутинни дейности се наричат условия на труд. Работното състояние е набор от правила, използвани за идентифициране на рутинни дейности, които пречат на агента да отговаря на контакти.

Има два вида условия на труд:

- Платени часове – Продължителността на смяната се удължава поради неплатени почивки и обяди
- Продължителност на смяната – Продължителността на смяната не се удължава поради неплатени почивки и обяд

ЗАБЕЛЕЖКА Услугата "График" използва само условия на работа с платени часове. Динамичното планиране в рамките на деня и частичните дневни сделки и оферти използват само условия на работа с продължителност на смени.

Работното състояние може да бъде свързано с фиксирани, възложени или променливи работни смени или профили на работни условия, които са присвоени на агенти. Ако агентът може да работи от

четири и половина до шест часа по време на работна смяна и графикът е на стъпки от половин час, можете да конфигурирате условията на работа за 4,5, 5, 5,5 и 6 часа и да ги присвоите към работната смяна на агента или да ги имате като общи условия. Можете също така да конфигурирате работно състояние, базирано на диапазон, което обхваща диапазон от 4,5 до 6 часа.

> **NOTE** WFM ще създаде графици на агенти без почивки или обяди, ако не зададете условия на труд и нямате общи условия на труд. Ако не искате да възлагате конкретна работа условия за конкретни работни смени или профили на условията на труд, създават общи условия на труд.

> ЗАБЕЛЕЖКА Само общи условия и условия на труд, присвоени на профили на работни условия, които са присвоени на агентите, се използват в динамични оферти и сделки за наличност и частичен ден.

За всяка дейност за работно състояние трябва да посочите следната информация:

- Име
- Продължителност
- Минималното забавяне между началото на работната смяна и началото на тази дейност при условията на работа. Например, ако работната смяна започва в 08:00 ч. и тази дейност по условие на работа не може да започне по-рано от 09:00 ч., минималното закъснение трябва да бъде 1:00.

  > ЗАБЕЛЕЖКА Забавянето трябва да се вписва в по-малката дължина на състояние, базирано на диапазона.

- Максималното закъснение между началото на работната смяна и началото на тази дейност по работното състояние. Например, ако работната смяна започва в 08:00 ч. и тази дейност по работното състояние не може да започне по-късно от 09:20, максималното закъснение трябва да бъде 1:20.
- Минималният интервал между края на предишната дейност по работното състояние и началото на тази дейност при работно състояние. Например, ако предишната дейност при работно състояние е 15-минутна почивка и тази дейност при работно състояние е едночасов обяд и трябва да има поне час и половина между почивката и обяда, минималният интервал трябва да бъде 90 минути.
- Увеличението в минути, което WFM използва за планиране на дейността за работно състояние. Възможните стойности са 00:05, 00:10, 00:15, 00:20 и 00:30.
- Частта, която се изплаща. Например, можете да посочите, че 15-минутните почивки са платени и че едночасовият обяд е неплатен.

Имайте предвид, че когато създавате графици, услугата Schedule проверява дали всички дейности за работно състояние могат да бъдат приложени както са конфигурирани. Ако няма валидно време, в което всички дейности по работното състояние могат да бъдат приложени, както е конфигурирано, услугата Schedule игнорира дейността за работно състояние с предупреждение във файловете за регистрационен файл и отстраняване на грешки.

Услугата "График" прилага дейностите за работно състояние за работно състояние в следния ред. Всички стойности са във възходящ ред, освен когато са отбелязани.

1. Минимално забавяне

2. Максимално забавяне

3. Продължителност
4. Платена част
5. Минимални интервали
6. Нарастване
7. Тип почивка (Обяд преди почивка)
8. Прекъсване на името
9. Цветен идентификатор

Той предпочита да се придържа към конфигурацията на работните условия, а не към нуждата от опашката за услуги.

Условието за работа, което се прилага към работната смяна на агента на определена дата, се избира на следната основа:

- Списъкът на платените условия на работа, свързани с профила на състоянието (ако е посочен за агента), работната смяна (ако е възложена) и списъкът на общите условия на труд за платено часове, се сортират отделно, както следва:
    1. Минимално платени часове (низходящ ред)
    2. Максимален брой платени часове (низходящ ред)
    3. Начален час (във възходящ ред)
    4. ИД на работно състояние (във възходящ ред)
- Търсете платени условия на труд, свързани с профила на условията на труд (ако е посочено за агента), преди платени условия на работа, свързани с работната смяна (ако е назначено), преди да търсите сред общи условия на труд с платено време.

  Критериите за търсене на условия на труд са:

    - Активира се в деня от седмицата
    - Има началния час по-рано или същото като началния час на работната смяна
    - Има същата минимална и максимална продължителност на смяната като планираната продължителност на работната смяна
    - Планираната продължителност на работната смяна е в рамките на минималната и максималната продължителност на смяната

След горното сортиране и филтриране за валидни съвпадения, условията на работа се избират съгласно следната таблица. В тази таблица

- "Диапазон" се отнася до условие на работа, при което минималното и максималното платено часове не са еднакви.
- "Не-обхват" се отнася до работно състояние, при което минималното и максималното платено часове са еднакви.
- "Няма" означава, че не е конфигурирано работно условие.

Източник на работни условия			
Общи	**Профил на работното състояние**	**Работна смяна**	**Използван източник**
Без обхват, обхват, няма	Без обхват	Без обхват	Профил на работното състояние
	Без обхват, обхват	Диапазон	Профил на работното състояние
	Диапазон	Без обхват	Работна смяна
	Диапазон	Няма	Профил на работното състояние
	Няма	Без обхват, обхват	Работна смяна
Без обхват, обхват	Няма	Няма	Общо работно състояние

Един от начините да избегнете конфликти в планирането е да използвате следните присвоявания на параметри:

Максимално закъснение сутрешна почивка = минимално закъснение на обяд — минимален интервал на обяд — продължителност на сутрешната почивка

минимално закъснение на обяд = максимално закъснение сутрешна почивка + продължителност на сутрешната почивка + минимален интервал на обяд

Пример 1: Условия на работа без неплатени дейности

Контактен център е създал три дейности за работни условия: сутрешна почивка, обяд и следобедна почивка. Работните смени са с продължителност осем часа. Началният и крайният час на работните смени са променливи: началните часове могат да бъдат още в 07:30 часа, а крайните часове чак до 17:30 часа.

Дейностите по работното състояние са конфигурирани, както следва.

Активност	Минимално забавяне	Максимално забавяне	Продължителност	Минимален интервал
Сутрешна почивка	01:30	03:00	00:15	00:00
Обяд	03:00	05:00	00:30	01:30
Следобедна почивка	05:30	06:45	00:15	01:30

Ако работната смяна на агента започва в 8:00 AM, тогава сутрешната почивка на този агент може да започне по всяко време между 9:30 AM и 11:00 AM. Обядът на агента може да започне по всяко време между 11:00 AM и 1:00 PM. Следобедната почивка на агента може да започне по всяко време между 1:30 PM и 2:45 PM.

Например, да предположим, че за да се справи с прогнозния обем на обажданията, WFM трябва да планира агент да започне работа в 8:00 AM и да си вземе обедна почивка от 11:00 до 11:30 AM. WFM след това планира сутрешната почивка на агента от 9:30 до 9:45 AM, за да задоволи минималното закъснение от 01:30 за тази дейност при работни условия.

Обядът обаче може да започне най-рано в 11:15 AM (9:45 AM плюс 1:30, минималният интервал между тази и предишната дейност). WFM не може да създаде график, който отговаря на всички параметри, както са конфигурирани. Тази ситуация може да бъде коригирана чрез намаляване на минималното забавяне на сутрешната почивка от 01:30 до 01:15 часа или чрез намаляване на минималния интервал за обяд до 01:15.

Пример 2: Условия на работа с неплатени дейности

Контактен център е създал три дейности за работни условия: сутрешна почивка, обяд и следобедна почивка. Обедната почивка е неплатено време. Работните смени са с продължителност осем часа, но тъй като има едночасов неплатен обяд, работната смяна всъщност обхваща девет часа. Услугата "График" ще планира девет часа за агента.

Началният и крайният час на работните смени са променливи: началните часове могат да бъдат още до 7:30 AM и крайните часове до 6:30 PM.

Активност	Минимално забавяне	Максимално забавяне	Продължителност	Минимален интервал
Сутрешна почивка	01:15	03:00	00:15	00:00
Обяд	03:00	05:00	01:00 (неплатено)	01:30
Следобедна почивка	08:00	08:30	00:15	01:30

Ако работната смяна на агента започва в 8:00 AM, тогава сутрешната почивка на агента може да започне по всяко време между 9:30 AM и 11:00 AM. Обядът на агента може да започне по всяко време между 11:00 AM и 1:00 PM.

Следобедната почивка на агента може да започне по всяко време между 4:00 PM и 4:30 PM. Това позволява едночасов неплатен обяд. Той добавя час и ви позволява да PUT със закъснение от 08:00, нещо, което не бихте могли да направите, ако обядът беше платена дейност. Не можете да имате закъснение, което е същата продължителност на работната смяна, освен ако няма включено неплатено време, в този случай графикът на агента обхваща период от девет часа.

Планиране и неплатени дейности

Условията на труд не винаги удължават смените, за да се приспособят към неплатените дейности.

За нормално планиране (стандартни работни смени, динамична наличност и динамично планиране), условията на труд, които се прилагат, ще удължат смяната, за да отговорят на платените и неплатените часове на смяна. Например, ако агентът е планиран за осемчасова смяна и условието за осемчасова платена работа, което се прилага, включва неплатена едночасова обедна почивка, тогава смяната е планирана да покрие действителен период от девет часа, за да побере едночасовата неплатена обедна почивка плюс осем часа платени дейности.

За други видове събития, за които се прилагат условията на труд, като например динамично планиране в рамките на деня и оферти и сделки с частичен ден, условията на труд не удължават смените за неплатени дейности. Например, ако агент получи два часа извънреден труд в събитие за планиране в рамките на деня от 3:00 PM до 5:00 PM, може да се приложи двучасово работно условие за смяна и ако това двучасово работно условие съдържа неплатена 30-минутна обедна почивка, тогава то ще бъде поставено в рамките на двучасовия сегмент и няма да го удължи. Извънредната смяна ще продължи да бъде 3:00—5:00 PM и не след това, а агентът ще получава заплащане за час и половина, а не за два часа.

Описания на полетата

Използвайте страницата Условия на труда, за да създавате,

редактирате и изтривате условия на работа. Полетата на страницата

Поле	Описание
"Условия на труд" са описани по-долу.	
Име на работното състояние	Името на работното състояние. Името трябва да улеснява идентифицирайте състоянието на работа, когато го възлагате на агенти: например "Обслужване на клиенти - 4,5 часа". Можете също да използвате това поле, за да промените името на съществуващо работно условие.
Тип работно състояние	Видът на работното състояние: ▪ Платени часове—(по подразбиране) Когато изберете условия на работа, базирани на платено работно време, системата удължава продължителността на смяната поради неплатени почивки и обеди. ▪ Продължителност на смяната – Когато изберете условия на работа въз основа на продължителността на смяна, системата не удължава продължителността на смяната поради неплатени почивки и обеди.
Позволете платените	часове да бъдат диапазон

(Появява се само ако е избрано Платени	часове в Тип работно състояние) Поставете отметка в това квадратче, за да посочите минимален и максимален брой платени часове.
Платени часове	(Появява се само ако квадратчето за отметка "Разрешаване на платените часове да бъде диапазон" не е

Пол	Описание
	selected) Общият брой платени часове (в HH:MM) за условията на работа.
Минимални платени часове	(Показва се само ако е избрано "Разрешаване на платените часове да бъде диапазон") В минимален брой платени часове (в HH:MM) за условията на работа.
Максимален брой платени часове	(Показва се само ако е избрано "Разрешаване на платените часове да бъде диапазон") В максимален брой платени часове (в HH:MM) за условията на работа.
Позволете дължината на смяната да бъде диапазон	(Появява се само когато е избрано Дължина на смяната в Тип работно състояние) Поставете отметка в това квадратче, за да въведете минимална и максимална дължина на смяна.
Дължина на смяна	(Появява се само ако не е избрано "Разрешаване на дължината на изместването да бъде диапазон") В обща продължителност на смяната (в HH:MM) за работното състояние.
Минимална дължина на смяна	(Появява се само ако е избрано "Разрешаване на дължината на изместването да бъде диапазон") В минимална продължителност на смяната (в HH:MM) за условията на работа.
Максимална дължина на смяна	(Появява се само ако е избрано "Разрешаване на дължината на изместването да бъде диапазон") Въведете максимална продължителност на смяната (в HH:MM) за условията на работа.
Това е общо състояние смяна	Поставете отметка в това квадратче, ако това работно условие се прилага за всяка работна със същия брой часове или диапазон от работни часове на ден и ако с тези работни смени не е свързано друго работно състояние. Ако не поставите отметка в квадратчето за работно състояние и никое друго работно състояние не е свързано с профил на работна смяна или професионално състояние, свързан с агента, WFM няма да планира почивки или обяди на агенти, назначени за тази работна смяна. ЗАБЕЛЕЖКА : Може да има само едно общо условие за продължителност на планираната смяна или платени часове, за които се прилага работната смяна. Само Общите условия и условията на труд, свързани с профилите на работните условия, присвоени на агентите, се използват в оферти и сделки с динамична наличност и частични дневни оферти и сделки.
Прилагане на работни условия към работни смени	с всяко време на пристигане

Поставете отметка в това квадратче, ако искате условието за работа да се прилага за работни	смени с всяко време на пристигане. Ако квадратчето за отметка е изчистено, задайте час, ако искате условието за работа да се прилага за работни смени, които започват на или по-късно

Поле	Описание
	от посоченото време на пристигане. Тези опции са взаимно изключващи се: можете да изберете само една от тях.
Дни за включване	Дните, за които се прилага това работно условие. По подразбиране всеки ден е избран. Трябва да бъде избран поне един ден.
Дейности	Щракнете върху Добавяне, за да добавите ред към таблицата Дейности, след което задайте подробностите за дейността. Те включват: ▪ Име – въведете име, за да опишете почивката или обяда. Ако оставите това поле празно, WFM го запълва с Break. ▪ Тип – почивка или обяд. ▪ Минимално закъснение – Минималното време във формат HH:MM, което трябва да измине между началния час на смяната и началото на тази дейност. Тази стойност трябва да бъде кратна на пет минути. Ако се въведе нещо друго, стойността се закръглява до най-близките пет минути. ▪ Максимално забавяне – Максималното време във формат HH:MM, което може да измине между началния час на смяната и началото на тази дейност. Тази стойност трябва да бъде кратна на пет минути. Ако се въведе нещо друго, стойността се закръглява до най-близките пет минути. ▪ Продължителност – продължителността на дейността във формат HH:MM. Тази стойност трябва да бъде кратна на пет минути. Ако се въведе нещо друго, стойността се закръглява до най-близките пет минути. Дейности със стойност нула (0) се игнорират. ▪ Увеличение – Увеличението в рамките на един час, когато дейността може да започне. Например, ако дейността може да започне един час след началото на смяната в 08:00 ч. и изберете 15-минутната стъпка, тя може да започне в 09:15, 09:30 или 09:45. ▪ Минимален интервал – минималното време между тази и предишната дейност. Тази стойност трябва да бъде кратна на пет минути. Ако се въведе нещо друго, стойността се закръглява до най-близките пет

	Минути. ▪ Платена част – частта от дейността във формат HH:MM, която се заплаща. Дейностите, които не се заплащат, удължават работната смяна с неплатената продължителност за платени условия на труд. Например, осемчасова работна смяна с едночасов неплатен обяд ще се превърне в работна смяна, която обхваща девет часа. Има ограничение от 48 часа в работно състояние. ▪ Color/Color ID – Цветът, който представлява тази дейност в графика. Цветният идентификатор е шестнадесетичният код за избрания цвят. ▪ Метаданни за дейност – (по избор) Присвоява стойност на метаданни или премахва стойност на метаданни от почивки или обеди. Присвояването или премахването на стойност на метаданни тук замества всички стойности на метаданни по подразбиране, които сте задали на страницата Метаданни за дейността. За повече информация относно конфигурирането на стойности на метаданни и присвояването им на почивки и обеди вижте Управление на стойностите на метаданни за дейността.
Максимална настройка на оптимизацията	Позволява ви да контролирате времето, през което функцията Оптимизиране на графиците може да премести почивка или обяд напред или назад в рамките на ограниченията на активността. Ако стойността е празна, оптимизаторът може да премести дейността, доколкото позволяват ограниченията на активността. Ако стойността е нула (0), дейността не може да бъде преместена. ЗАБЕЛЕЖКА Максималната стойност за това поле е 23:59.
Присвояване на профили на работни условия	Един или повече профили на работното състояние, присвоени на работното състояние.
Присвояване на работни смени	(Появява се само когато типът на работното състояние е платено часове) Един или повече работни смени, които ще използват това работно състояние.

Дефиниции на бутони за работно състояние

Бутон	Описание

Запазване	Щракнете, за да запазите новото или промененото работно светлинче. Този бутон е деактивиран	

Пол	Описание

Бутон	Описание
	докато не бъде именувано или избрано работно условие и всички попълнени полета са валидни.
Изтриване	Щракнете, за да изтриете работното условие. Този бутон е деактивиран, докато не бъде наименувано или избрано работно условие.
Отказ	Щракнете, за да отмените промените в работното условие.

Управление на профили за работни условия

Профилите на работните условия ви позволяват да свързвате необщите условия на труд с агенти, вместо да ги свързвате само с работни смени. Използвайки профили за работни условия, можете да оптимизирате обедите и почивките на агента в рамките на деня и да автоматизирате преместването на почивките и обедите на агента, за да подобрите покритието на опашката за услуги.

Само администратори и планировчики могат да създават и управляват профили за работни условия.

Трябва да създадете профили на условията на труда, които включват условия на работа в платено време (продължителността на смените се удължава поради неплатени почивки и обеди) и профили на условията на работа, които включват условия на работа с продължителност на смяната (продължителността на смените не се удължава поради неплатени почивки и обяд). Профилите с условия на работа с продължителност на смяната са полезни, ако агентите може да извършват сделки и оферти или вътрешно динамично планиране. Вижте Управление на условията на работа.

Всеки профил на работното състояние включва набор от агенти и условия на труд. Не се изисква агент или работно състояние да бъдат включени в профил на работното състояние.

> ЗАБЕЛЕЖКА Агентът може да бъде включен само в един профил на работно състояние. Въпреки това, множество условия на труд могат да бъдат включени в профила на работното състояние, а условието на работа може да бъде член на
> множество профили на работни условия.

Планиране с профили на работните условия

Услугата "График" може да използва работните условия в профила на работното състояние на агента, за да планира обедите и почивките на агента. Условията на труд се прилагат към работната смяна на агента на определена дата.

Описания на полетата

Използвайте страницата Профили на работни условия, за да създавате, редактирате

и изтривате профили на работни условия. Полетата на страницата "Профил за

условия на труд" са описани по-долу.

Пол	Описание
Име на профила на работното състояние	Уникално име за профила на работното състояние.
Задаване на условия на труд	Изберете и задайте конкретни условия на работа към профила на работното състояние. Едно и също работно състояние може да бъде включено в множество профили на работните условия.
Назначаване на агенти	Изберете и задайте агенти към профила на работното състояние. Както активни, така и Предлагат се неактивни агенти за избор. ЗАБЕЛЕЖКА Агентът може да бъде присвоен само на един профил на работно състояние.

Управление на условията на мин/максимален час

На страницата Условия за минимален/максимален час можете да ограничите времето, през което работят вашите агенти, като зададете следните параметри:

- Минималният и максималният брой дни, през които вашите агенти работят всяка седмица
- Минималният и максималният брой платени часове, които вашите агенти работят всяка седмица
- Минималният и максималният брой платени часове, които вашите агенти работят всеки ден от седмицата

Конфигурирането на условията мин/макс час не е задължително. Това е необходимо, ако искате агентите да бъдат планирани чрез динамична наличност (вижте За моята наличност).

ЗАБЕЛЕЖКА : Условията за мин/максимален час се присвояват на агенти, използващи профили на минимум/максимален час (вижте Задаване на условия мин/максимален час на агентите).

Работни смени и графици

Условията мин/макс час са фактор в следните методи за планиране:

- Фиксирани, възложени и променливи работни смени

  ЗАБЕЛЕЖКА Можете също така да ограничите минималния и максималния брой дни и платени часове, които вашите агенти работят всяка седмица чрез променливи работни смени. Ако зададете агент и на двете променлива работна смяна и условие мин/максимален час през една и съща седмица (независимо дали чрез използване на условие мин/макс час по подразбиране или чрез прилагане на условие за определен период от време), WFM използва конфигурацията от условието мин/макс час вместо конфигурацията от променливата работна смяна.

- Динамично планиране

- Динамична наличност
- Динамично планиране в рамките на деня
- Ръчно редактирани графици
- Сделки, оферти, изключения, наставничество и почивка

След като зададете минимален/максимален профил на агент, неговите минимални/максимални условия се прилагат за всяка работна смяна, възложена на агента във всеки ден от седмицата. Минималните/максималните условия ограничават само платените часове. Неплатените дейности не се отчитат към седмичните или дневните параметри, които конфигурирате на тази страница.

Дефиниции на времето

Ограниченията, които сте задали на тази страница, се отнасят за седмици и дни, както са определени от WFM, а не непременно както се показват в календара.

- "Седмица" се отнася до седмицата на графика в WFM, както е дефинирано от полето Първи ден от седмицата на страницата Глобални настройки (вижте Конфигуриране на настройки за цялата система WFM). "Седмица" включва всички часове във всяка работна смяна, която започва в седмица по график, дори при работни смени, които пресичат полунощ в следващата седмица. "Седмица" не включва часове от работна смяна през предходната седмица, която преминава полунощ в нея.
- "Ден" се отнася до деня, в който започва работната смяна, и включва всички часове в работната смяна, дори ако работната смяна преминава полунощ в следващия ден. "Ден" не включва часове от работна смяна в предходния ден, който пресича полунощ в него.

> ПРИМЕР
> Агентът има следните работни смени в понеделник и вторник:
>
> - Понеделник 8:00 PM–Вторник 4:00 AM
> - Вторник 2:00 PM–10:00 PM
>
> WFM не разделя осемте часа в първата смяна между понеделник и вторник. Тъй като работната смяна започва в понеделник, WFM брои всичките осем часа като част от работната смяна в понеделник.

Както "ден", така и "седмица" се отнасят за дните и седмиците, които се появяват в часовата зона на агента за планиране (вж.

Относно часовите зони).

Съображения за конфигурация на графика

Някои елементи на графика, които конфигурирате в други части на WFM, могат да създават графици, които нарушават условията min/max, присвоени на вашите агенти. В някои случаи това може да доведе до непланиране на агентите.

Тези елементи включват следното.

Пол	Описание

Изключения

Ако графикът на агента включва частично или целодневно платено или неплатено изключение, WFM ще се опита да създаде график, който отговаря на всяко условие за минимално/максимално работно време, присвоено на агента на страницата Профили за минимални/максимални часове по подразбиране или за определен период от време.

Въпреки това, присвояването на платени или неплатени изключения понякога все още може да доведе до графици, които нарушават условията за мин/максимален час. Агентът ще продължи да бъде планиран, ако платено или неплатено изключение създаде график, който нарушава условието за минимален/максимален час на агента.

Пример 1: Платено изключение

Агентът е назначен на профил мин/макс час с условие мин/макс час, което ограничава агента да работи максимум 10 часа в сряда, а този агент също има работна смяна в сряда от 8:00 AM до 4:00 PM. Надзорникът обаче също така е определил платено изключение на агента в сряда от 4:00 PM до 8:00 PM.

Това означава, че агентът има еквивалента на 12-часова работна смяна в сряда, от 8:00 AM до 8:00 PM. Следователно графикът на агента нарушава условието за мин/макс час на агента, но агентът все още е планиран.

Пример 2: Неплатено изключение

Агентът е назначен на профил мин/макс час с условие мин/макс час, което ограничава агента да работи минимум шест часа в сряда, а този агент също има работна смяна в сряда от 8:00 AM до 4:00 PM. Надзорникът обаче също така е определил платено изключение на агента в сряда от 8:00 AM до 1:00 PM.

Това означава, че агентът има еквивалента на тричасова работна смяна в сряда, от 1:00 PM до 4:00 PM. Следователно графикът на агента нарушава шестчасовото условие за мин/максимален час на агента, но агентът все още е планиран.

Припокриващи се работни смени

Работните смени, които започват в един ден, понякога могат да преминат полунощ и да се припокриват с работни смени, които започват на следващия ден. Когато това се случи, WFM не отчита периода от време, в който графиците се припокриват два пъти. Вместо това запазва цялата работна смяна в припокриващия се ден и съкращава работната смяна в припокриващия се ден.

Това може да доведе до нарушаване на графика на агента за зададено условие за мин/максимален час. Агентът няма да бъде планиран, ако припокриващите се работни смени създават график, който нарушава условието за минимално/максимално работно време на агента.

ПРИМЕР

Агентът е назначен за профил мин/максимален час с условие мин/макс час, което ограничава агента да работи минимум осем часа в понеделник и вторник.

Агентът има следните работни смени в тези дни:

- Понеделник 10:00 PM–Вторник 6:00 AM
- Вторник 2:00 AM–10:00 AM

Смените на този агент се припокриват за четири часа във вторник, от 2:00 AM до 6:00 AM. WFM брои тези четири часа като част от работната смяна в понеделник, а не във вторник.

Това означава, че агентът вече има еквивалент на четиричасова работна смяна във вторник, от 6:00 AM до 10:00 AM. Следователно конфигурацията на графика на агента нарушава условието за осем часа мин/макс час на агента и агентът не е планиран.

Описания на полетата

Използвайте страницата Условия за мин/максимален час, за да създавате, редактирате

и изтривате условия за мин/максимален час. Полетата на страницата са описани по-

Поле	Описание
долу.	
Минимално/максимално име на условие	Уникално име за състоянието.
Минимални платени часове седмично	Минималният брой платени часове седмично, които агентът може да работи. Тези часове трябва да са равни или по-малки от максималния възможен брой часове, които динамичният график, динамичната наличност и конфигурациите на работните смени на вашите агенти им позволяват да работят за една седмица.
Максимален брой платени часове на седмица	Максималният брой платени часове седмично, които агентът може да работи. Тези часове трябва да са по-големи или равни на минималния възможен брой часове, които динамичният график, динамичната наличност и конфигурациите на работните смени на вашите агенти им позволяват да работят за една седмица.
Минимални дни в седмицата	Минималният брой дни в седмицата, в които агентът може да работи. Тези Дните трябва да са по-малки или равни на общия брой дни, в които динамичното планиране, динамичната наличност и конфигурациите

на работните смени на вашите агенти им позволяват да работят за една седмица.

Поле	Описание
Максимум дни в седмицата	Максималният брой дни в седмицата, през които агентът може да работи. Тези Дните трябва да са по-големи или равни на общия брой дни, в които динамичното планиране, динамичната наличност и конфигурациите на работните смени на вашите агенти изискват да работят за една седмица. ПРИМЕР : Ръководител назначава агент на петдневна променлива работна смяна. За два дни надзорният орган е избрал почивните дни Разрешено квадратче за отметка (два дни не са задължителни). В продължение на три дни ръководителят не е поставил отметка в квадратчето Разрешени почивни дни (необходими са три дни). Ако ръководителят също така задава условие мин/максимален час на този агент, той трябва да въведе число, равно или по-голямо от три в полето Максимален брой дни в седмицата.
Кандидатствайте за	Денят или дните от седмицата, чиито параметри искате да конфигурирате. Използвайте Shift+щракване, за да изберете няколко съседни дни, или Ctrl+щракване, за да изберете няколко несъседни дни.
Платени часове	Min – Минималните платени часове за избрания ден от седмицата. Тези часове трябва да са по-малки или равни на максималния възможен брой часове, които динамичният график, динамичната наличност и конфигурациите на работните смени на вашите агенти им позволяват да работят в избрания ден. Макс – Максималният брой платени часове за избрания ден от седмицата. Тези часове трябва да са по-големи или равни на минималния възможен брой часове, които динамичният график, динамичната наличност и конфигурациите на работните смени на вашите агенти им позволяват да работят в избрания ден.
Минимален интервал между смените	Минималното време, което може да съществува между смените в различни дни. ЗАБЕЛЕЖКА Минималният интервал между смените се прилага и валидира в момента, в който изпълнявате графика, а не за графика редакции, направени по-късно.

Задаване на условия за мин/макс час на агентите

Профилите на мин/макс час се използват за свързване на условията мин/макс час към специфични агенти за конкретни седмици. Агентите трябва да бъдат свързани или с профила по подразбиране, или с профил на минимален/максимален час, който да бъде планиран с помощта на работни смени с динамична наличност.

Полетата на страницата са описани по-долу.

Поле	Описание
Минимално/максимален час Име на профила	Въведете уникално име за профила.
Използване на условие по подразбиране подразбиране за минимален/максимален час и	Поставете отметка в това квадратче, за да определите условие по подразбиране за минимален/максимален час и Изберете това условие от падащия списък. Условията по подразбиране се прилагат, когато няма условие, присвоено на определен период от време за агента. ЗАБЕЛЕЖКА Ако не конфигурирате условие по подразбиране и не са конфигурирани условия за конкретен период от време за агент, Този агент ще бъде планиран без ограничения за минимално или максимално часове.
Условия за период от време минимален/максимален час	Щракнете върху Добавяне, за да конфигурирате начална седмица, крайна седмица и условие, което се прилага за този период от време. Поставете отметка в квадратчето вляво от съществуващ ред, за да изтриете този ред от таблицата.
Назначаване на агенти	Преместване на агенти от Налични в Назначени панели, за да ги присвоите на профила.

Ограничете броя на агентите за планиране

Страницата Максимален брой групи на персонала ви позволява да зададете ограничение за това колко от агентите, които са назначени в групата, могат да бъдат планирани да работят едновременно.

ПРИМЕР : Вашият контактен център има 200 агенти на разположение за работа, но места само за 100 агенти. Не можете да планирате повече от 100 агенти едновременно. За да се гарантира, че графиците са съобразени с
Това ограничение настройвате максимална група за планиране, която включва вашите 200 агента и която задава ограничението за едновременно планиране на 100 агента.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако използвате максимален брой групи на персонала, трябва да използвате и балансирано планиране. Когато изпълните график за агенти, които са обект на ограничение на максимална група персонал и лимитът е достигнат, не могат да бъдат планирани допълнителни агенти. Тази седмица не се създава график за агенти извън максималния лимит, дори ако нарушава личния профил на минимален / максимален час на тези агенти или ротация на работните смени. Графикът работи нормално за други агенти и може да завърши със статус "Частичен успех". Страницата с подробности за заявката на потребителя (вижте Преглед на заявките на сървъра от WFM потребители) изброява онези агенти, които не могат да бъдат планирани поради максималното ограничение на персонала.

Когато е конфигурирана максимална група на персонала, ограничението, което тя задава, се взема предвид във всички области, които създават или променят графици. Тези области включват следното:

- Изпълнение на график
- Създаване на събитие с динамичен график
- Одобряване на график сделки и оферти
- Одобряване на заявки за наставничество, изключения и отпуски
- Дейности по копиране на графика
- Автоматично или ръчно одобряване на динамичното планиране в рамките на деня
- Редактиране на графици на агенти на страницата График на агентите
- Промени, направени чрез страницата Управление на редактирането на графика

Системата отхвърля опитите за промяна на графиците, които ще нарушат ограничението за максимален брой персонал. Ако все пак искате да промените графика, можете да направите други промени в графика, които ще разрешат проблема (например преместване на дейности на друг агент) и да опитате първоначалната промяна на графика отново.

Смените на агентите, които са обект на максимално ограничение на групата персонал, включват всички дейности, с изключение на дейностите "Няма график", "Не е налично" и "Налични".

Изключенията, които се включват при разглеждане на ограничение на максималната група служители, са специален случай. Някои изключения, като ваканции, не изискват агент да заема място в контактния център. Присъствието на този агент не следва да се отчита в максималния лимит на персонала. За да се направи разлика между изключенията, които трябва да се броят, и тези, които не трябва, изключението може да бъде конфигурирано като изискващо работна станция. Вижте Управление на изключенията за повече информация.

Описания на полетата

Страницата Максимален брой групи на персонала ви позволява да създавате, редактирате и изтривате максимален брой групи за персонал. Полетата на страницата, когато създавате,

Поле	Описание
редактирате или изтривате група с максимален брой служители, са описани по-долу.	
Име на групата за максимален брой служители	Уникалното име за максималната група на персонала.
Максимален лимит на персонала	Максималният брой агенти, които могат да работят едновременно във всеки един

Поле	Описание
Назначаване на агенти	Преместване на агенти от Налични в Назначени панели, за да ги присвоите на максимална група от персонал.

Създаване на дистрибуция

Разпределението се състои от данни за контакт за една седмица за всеки 30-минутен интервал от деня. Данните включват следното:

Колона	Описание
Контактно съотношение	Процент от общия брой контакти за деня за интервала. ЗАБЕЛЕЖКА Когато се експортира, контактното съотношение се изразява като десетичен знак, а не като процент. Например показано съотношение на контактите в таблицата като 2.03% се експортира в електронна таблица като 0.0203.
Разпределение на контакти	Броят на получените контакти в интервала. Ако е разрешено на глобалния Страница с настройки (настройка Активиране на прогнозни контакти като десетични знаци), тази стойност може да има до два знака след десетичната запетая.
Средно време за разговори	Средното време за разговор или
обработка. Средно работно време	Средното работно време
след контакт.	

Разпределението определя колебанията на обема на контакта в интервали от един ден.

Ето как WFM генерира разпределение:

1. WFM изчислява средния брой контакти, получени в референтния период за всеки интервал от графика за всеки ден от седмицата, избран в заявката за разпространение. Дните със специални събития се пренебрегват. Изберете шест до осем седмици за референтния период, като внимавате да не използвате седмица с необичаен обем, като например празнична седмица.

   ПРИМЕР За да изчисли средния обем на контакта за интервала от 8:30–9:00 AM в понеделник, WFM взема сумата от обема за интервала от AM 8:30–9:00 за всеки понеделник
   в референтния период и разделя общата сума на броя на понеделниците в референтния период.

2. WFM след това разделя резултата за всеки половин час на средния брой получени контакти

за целия ден, за да определи процента на контактите за деня, които пристигат през този интервал.

3. WFM изчислява средното време за разговори (интерактивни опашки за обслужване) или времето за обработка (неинтерактивни опашки за услуги) и стойностите на работното време след контакт за всеки половин час.

> **ПРИМЕР** За изчисляване на средното време за разговори/време за обработка за 8:30–9:00 AM интервал в понеделник, WFM взема сумата от времето за разговор/времето за обработка за всеки контакт между 8:30 AM и 9:00 AM за всеки понеделник в референтния период и разделя общата сума на броя на контактите. WFM използва същия метод за изчисляване на средното работно време.

Бъдещето не винаги повтаря миналото. Бъдещи събития могат да доведат до промяна на разпределението на контактите. Ако знаете за предстоящи събития, които могат да повлияят на разпространението, можете да редактирате разпространението, за да отчетете тези събития. За всеки интервал от 30 минути можете да промените броя на контактите, които вероятно ще пристигнат, средното време за разговори или обработка и средното работно време след контакт (вижте Редактиране на разпределения и прогнози).

Насоки за генериране на дистрибуция

Изборът на подходящ референтен период е важен за генериране на разпределение, подходящо за вашия прогнозен период.

Можете да генерирате разпределение веднъж и да я използвате повторно за всяка прогноза или да генерирате ново разпределение всеки път, когато генерирате прогноза. Дистрибуцията и прогнозата се свързват автоматично – опашката за услуги може да има само една производствена дистрибуция и една производствена прогноза във всеки един момент.

Типът дистрибуция, която генерирате, зависи от типа опашка за услуги, за която я генерирате. Използвайте следните указания при генериране на дистрибуция:

- Ако дневните или седмичните ви данни за контакт варират значително, изберете по-дълъг референтен период. Ако данните ви за контакт са сравнително стабилни, изберете по-кратък референтен период.
- Ако данните ви за контакт са сравнително стабилни или сезонни, изберете по-дълъг референтен период от същия период на миналата година.
- Ако имате исторически данни за поне една година и бизнесът и моделите на маршрутизиране не са се променили драстично, използвайте референтен период от година по-рано, който е подобен на прогнозния период.
- Ако имате исторически данни за по-малко от година или условията в контактния център са се променили драстично, определете по-скорошен период, в който вероятно има данни за контакт, подобни на прогнозния период.
- Ако данните за контакт са сравнително стабилни през цялата година, може да изкарате няколко месеца, без да се налага да генерирате нова дистрибуция.

- Ако данните за контакт варират често или показват сезонни вариации, може да се наложи да генерирате разпределението си поне веднъж месечно или всеки път, когато създавате прогноза.

ЗАБЕЛЕЖКА : Разпределенията игнорират дати в рамките на референтния период, на които са присвоени специални събития, и дати, които са маркирани като крайни дати.

Управление на дистрибуциите

Използвайте страницата Заявки за разпространение, за да генерирате производствени и именувани дистрибуции.

Разпределението на продукцията се използва по подразбиране за генериране на прогноза. Може да има само една производствена дистрибуция. За разлика от тях, може да има много именувани разпределения. Именуваните разпределения се използват за анализ на това как различните условия влияят на обемите на контактите и графиците на агентите. Именуваната дистрибуция може да бъде генерирана с исторически данни, както е производствената дистрибуция, но също така може да бъде генерирана без никакви исторически данни и след това да се попълни ръчно.

Можете също да използвате наименувана дистрибуция вместо производствена дистрибуция, за да генерирате прогноза.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако сте уверени, че обемът на контактите и разпределението във вашия контактен център са стабилни, тогава трябва да генерирате само едно разпределение и една прогноза и не е необходимо да използвате именувани
Дистрибуции.

Генериране на разпределение на продукцията

Генериране на производствена дистрибуция

1. На страницата Заявка за разпространение изберете опцията **Подаване на заявка** за разпространение на продукция.
2. Изберете една или повече опашки за услуги. Изброените налични опашки за услуги са тези, които нямат отметка в квадратчето "Не генерирайте прогнози или графици за тази опашка за услуги" на страницата Управление на опашки за услуги.
3. Въведете началната дата и крайната дата на желания референтен период в часовата зона на опашката за услуги. Референтният период трябва да има исторически данни, които много приличат на датите, за които искате да генерирате прогноза. Трябва да има данни за всеки избран ден от седмицата във вашия референтен период. Ако няма данни, WFM запълва тези периоди с нули.
4. Изберете дните от седмицата, за които искате да изчислите разпределение. По подразбиране е избран всеки ден от седмицата.
5. Решете дали искате стандартното време на опашката за услуги (средно време за разговори и средно работно време след контакт) да се актуализира въз основа на това разпределение.
6. Планирайте кога искате заявката да се изпълни. По подразбиране заявката се изпълнява незабавно.
7. Кликнете върху **Изпращане**.

След като заявката ви се изпълни успешно, можете да видите разпространението и да я редактирате според нуждите.

Генериране на именувана дистрибуция

Използвайте страницата Заявка за разпространение, за да изпратите наименувана заявка за разпространение. Заявката може да генерира нова именувана дистрибуция или да презапише съществуваща именувана дистрибуция с нови данни.

Генериране на именувана дистрибуция

1. На страницата Заявка за разпространение изберете желаната опция: **Подаване на нова заявка** за наименувано разпространение или **Подаване на съществуваща заявка** за разпространение с именуване.
2. Изберете опашка за услуги. Имайте предвид, че въпреки че можете да изберете няколко опашки за услуги за производствена дистрибуция, можете да изберете само една опашка за услуги за наименувана дистрибуция.
3. Въведете уникално име за наименуваната дистрибуция, ако това е нова заявка, или изберете съществуващото име на дистрибуцията, ако използвате повторно съществуващо име на разпространение.
4. Въведете началната дата и крайната дата на желания референтен период в часовата зона на опашката за услуги. Референтният период трябва да има исторически данни, които много приличат на датите, за които искате да генерирате прогноза. Трябва да има данни за всеки избран ден от седмицата във вашия референтен период. Ако няма данни, WFM запълва тези периоди с нули.
5. Изберете дните от седмицата, за които искате да изчислите разпределение. По подразбиране е избран всеки ден от седмицата.
6. Решете дали искате стандартното време на опашката за услуги (средно време за разговори и средно работно време след контакт) да се актуализира въз основа на това разпределение.
7. Планирайте кога искате заявката да се изпълни. По подразбиране заявката се изпълнява незабавно.
8. Кликнете върху **Изпълнение**.

След като заявката ви се изпълни успешно, можете да видите разпространението и да я редактирате според нуждите.

Преглед на дистрибуция

Преглед на дистрибуция

1. На страницата Планиране изберете **Разпространение**.
2. Изберете опашката за услуги, за която сте изпълнили разпространението.
3. Изберете производствената или именуваната дистрибуция. Разпределението се появява както в таблична, така и в графична форма.
4. Изберете деня от седмицата, който искате да преглеждате, от падащия списък. Като алтернатива превъртете показаните данни нагоре или надолу и щракнете върху черната

лента в долната част, за да видите данните за следващия ден, или черната лента в горната част, за да видите данните за предишния ден.

ЗАБЕЛЕЖКА Показва се и часовата зона за тази опашка за услуги. Той е само за четене и не може да бъде променян от тази страница. Ако часовата зона на опашката за услуги е променена в опашките за услуги
всички засегнати дистрибуции и прогнози трябва да бъдат преизпълнени или ръчно редактирани, тъй като промяната на часовата зона на опашката за услуги не се отразява автоматично в тях.

Работа с дистрибуции

След като стартирате дистрибуция, има редица действия, които можете да предприемете с нея, освен да я редактирате. Тези действия се контролират от бутоните в горния десен ъгъл на страницата за разпространение. Функциите на бутоните са описани в следващата таблица.

Не всички бутони са налични както за производство, така и за именувани дистрибуции.

Бутон	Функция
Запазване	Запазва редактирана дистрибуция.
Записване като	Запазва дистрибуция с друго име. Това запазва оригиналното разпределение и създава нова именувана дистрибуция.
Преименуване	Преименува наименувана дистрибуция. Тази функция не копира разпределението, както прави функцията Save As, а по-скоро променя името на тази дистрибуция. Веднъж променено, няма да виждате старото име в нито един списък с именувани дистрибуции за тази опашка за услуги.
Изтриване	Изтрива наименуваната дистрибуция.
Копиране в производството	Копира посочената дистрибуция в производството. Тази функция презаписва данни в съществуващата производствена дистрибуция с данните от тази именувана дистрибуция. Например, ако посочената дистрибуция има данни само за понеделник и вторник, но производствената дистрибуция има данни за всеки ден от седмицата, след копието дистрибуцията на продукцията също ще съдържа данни само за понеделник и вторник.
Експортиране	Експортира данните в дистрибуцията като CSV файл с име export.CSV. Файлът за експортиране съдържа данните за разпространението за всеки ден от седмицата. Тези данни могат да бъдат манипулирани в приложение за електронни таблици и след това копирани обратно в дистрибуцията.

Създаване на прогноза

Прогнозата е прогноза за броя на контактите за всеки 30-минутен интервал от деня, който контактният център ще получи за определен период от време. Има три вида прогнози:

- Производствената **прогноза** се използва за генериране на производствения график. Може да има само една производствена прогноза.
- **Именуваните** прогнози са прогнози "ами ако?", използвани за отчитане на фактори за обема, като например маркетингови кампании, които водят до промени в обема на контактите, средното време за обработка или промени в работното време. Може да има много назовани прогнози.
- Стратегическата **прогноза** е петгодишна прогноза, която показва броя на агентите, необходими на месец, за да отговорят на прогнозните изисквания на опашката за обслужване. Може да има само една стратегическа прогноза. Тази прогноза се използва за генериране на различни отчети за стратегическо планиране.

WFM използва исторически данни за контакти и разпределение, за да генерира прогноза. След това прогнозата се използва за създаване на график.

Относно процеса на прогнозиране

За да създадете прогноза, трябва да изпълните всяка от следните задачи.

Генериране на дистрибуция

Генериране на дистрибуция (вижте Създаване на дистрибуция) или използване на съществуваща дистрибуция за опашката на услугите и референтния период, които изберете. Изберете шест до осем седмици за референтния период, като внимавате да не използвате седмица с необичаен обем, като например празнична седмица.

Разпределенията са отговорни за определянето на очаквания процент от дневния обем на контакта, който се случва във всеки интервал от деня. Изберете референтен период, който най-добре представя очакваното разпределение на контактите в рамките на един ден.

Редактиране на дистрибуцията

Ако е необходимо, редактирайте разпределението (вижте Редактиране на разпределения и прогнози). Ако например очаквате обемът на контактите да бъде по-нисък в определен ден от седмицата от прогнозния период, можете да намалите обема на контакта в този ден в разпределението.

> ЗАБЕЛЕЖКА Ако на този ден е присвоено специално събитие (вижте Отчет за дни с необичайни обеми на контакта), тогава WFM нормализира обема на контакта, така че разпределенията да са по-точни. В този случай няма нужда ръчно да регулирате разпределението.

Изберете метод за прогнозиране

Има два метода за прогнозиране, стандартен и разширен. Стандартният метод е наследеният метод, използван от WFM. Този метод третира всички седмици по един и същи начин: не е възможно да се представят разликите в обема на контактите или времето за обработка на база седмица по седмица в рамките на един месец. Следователно той не отразява сезонните промени в обема на контакта по различно време в рамките на седмицата и месеца. Този метод се препоръчва, ако имате една година или по-малко данни за минали периоди, които да използвате като референтни данни.

Методът за разширено прогнозиране е в състояние да отразява по-точно сезонните колебания в обема на контакта и времето за обработка. Този метод се препоръчва за контактни центрове, които изпитват сезонни колебания в обема на контактите и които имат повече от една година налични исторически данни. Колкото по-дълъг е референтният период, толкова по-точно този метод на прогнозиране може да отразява седмичните, месечните и годишните вариации.

Изберете референтен период

WFM използва исторически данни, за да проектира бъдещи изисквания. Избраният от вас референтен период зависи от избрания от вас метод за прогнозиране.

- **Стандартен метод за прогнозиране**. Идентифицирайте референтния период с историческите данни, които най-много приличат на периода, за който искате да генерирате прогноза. Избраният от вас референтен период трябва да отразява всички седмични модели, които е вероятно да се появят през прогнозния период. Изборът на референтен период от година преди прогнозния период често осигурява най-доброто отражение на седмичните модели.
- **Разширен метод за прогнозиране**. Този метод за прогнозиране се представя по-добре при по-дълъг референтен период. Идентифицирайте референтния период от година или по-дълъг с историческите данни, които най-точно отразяват седмичните, месечните и годишните сезонни модели, които е вероятно да се появят през прогнозния период.

За да видите наличните данни за минали периоди за опашката за услуги и референтния период, който обмисляте, използвайте страницата Преглед и редактиране на данни за минали периоди (вижте Преглед и редактиране на данни за минали периоди).

Генериране на прогнозата

Когато стартирате заявката за прогноза, WFM изпълнява следните стъпки:

1. Прилага всички специални корекции на събития, които сте задали за опашката за услуги в историческия референтен период.
2. Генерира средния обем на контактите за всеки ден от седмицата, като използва данни от референтния период (стандартен метод за прогнозиране) или генерира средния дневен обем на контакта, като използва данни от референтния период (метод за разширено прогнозиране).

> ЗАБЕЛЕЖКА Когато изчисляваме обемите на контакта, WFM закръглява близо (нагоре или надолу до най-близкото цяло число), освен когато стойността ще бъде закръглена до нула. В този случай стойността е
> закръглени до 1.

3. Ако сте избрали да използвате исторически тренд, WFM определя годишния темп на растеж въз основа на двата избрани референтни периода. Годишният темп на растеж идва от промяната в обема на контакта с промяната във времето между двата референтни периода. Промяната във времето се измерва с разстоянието между средата на всеки референтен период. Ако сте избрали да използвате очаквана тенденция, WFM коригира прогнозите за обема според процента на годишен растеж, който предоставяте. Историческият тренд и очакваният тренд се прилагат по различен начин към предния период. Вижте Използване на тенденциите в прогнозирането за повече информация.
4. Регулира проекцията на силата на звука за всеки ден според коефициента на регулиране на контакта.
5. Прилага контактните съотношения от разпределението за всеки интервал в деня. Контактите се преразпределят за неинтерактивни опашки за услуги, които използват равномерно или пропорционално преразпределение в затворено работно време. В противен случай броят на контактите се взема от контактите, пристигащи по време на работното време на опашката за обслужване. Ако опашката за услуги е затворена по време на интервал, броят на контактите е нула.
6. За неинтерактивни опашки за услуги умножава прогнозираните контакти за всеки интервал по средното време за обработка, за да се изчисли необходимото време за обработка на агента.
7. Използва алгоритъм за определяне на броя на агентите, необходими за интервал за постигане на целите на нивото на обслужване.

> ЗАБЕЛЕЖКА Ако опашката за услуги е затворена в ден от седмицата, трябва да редактирате опашката за услуги на страницата Опашки за услуги, за да изчистите отметката от квадратчето Активно за този ден от седмицата. Ако това не е
> готово, заявката за прогноза ще бъде неуспешна.

> ЗАБЕЛЕЖКА Ако има дата с асоциация на твърда дата в рамките на прогнозния период, WFM използва обема от референтната дата на асоцииране на фирмата, но разпределението на този контакт
> обем по интервал за деня идва от разпределението.

Преглед на прогнозата

Ако смятате, че стойностите на прогнозата не са на целта, можете да я редактирате (вижте Редактиране на разпределения и прогнози).

Генериране на прогноза

Използвайте страницата Заявки за прогнози, за да генерирате производствени, именни и стратегически прогнози.

ПРЕДИ да генерирате прогноза, трябва да имате разпределение за всяка опашка за услуги, която изберете.

Генериране на прогноза

1. От страницата Прогноза кликнете **върху Нова заявка**.
2. На страницата Заявка за прогноза изберете типа прогноза, която искате да генерирате. Можете да извършвате следните действия:
    - Генериране на нова производствена прогноза
    - Генериране на нова наименувана прогноза
    - Генериране на съществуваща наименувана прогноза
    - Генериране на нова стратегическа прогноза
3. Попълнете секциите на страницата "Заявка за прогноза", както е описано по-долу.
4. Кликнете върху **Изпращане**.

Описания на разделите

ЗАБЕЛЕЖКА : Не всеки раздел е необходим за всеки тип прогноза.

Метод на прогнозиране

Изберете метода на прогнозиране, който искате да използвате, Разширен или Стандартен. Разширеният метод взема предвид седмичните, месечните и годишните модели в данните за референтния период. Стандартният метод не е чувствителен към такива сезонни колебания и е по-подходящ, ако имате по-малко от една година данни за минали периоди през референтния период.

ЗАБЕЛЕЖКА : Стратегическите прогнози използват само стандартния метод за прогнозиране.

Прогнозен период

Изберете началната и крайната дата на периода, който прогнозата обхваща.

Тип опашка за услуги

Изберете типа на опашката за интерактивни или неинтерактивни услуги за тази прогноза.

ЗАБЕЛЕЖКА : Стратегическите прогнози могат да се изпълняват само за интерактивни опашки за услуги.

Опашка за услуги / Опашки за услуги

Изберете опашката за услуги, за която е прогнозата. Всяка от наличните опашки за услуги е от типа опашка за услуги, която сте избрали, и нямат квадратчето за отметка "Не генерирайте прогнози или графици за тази опашка за услуги" на страницата Опашки за услуги (вижте Управление на опашки за услуги). Можете да изберете повече от една опашка за услуги за производствена или стратегическа прогноза. За именувани прогнози можете да изберете само една опашка за услуги.

ЗАБЕЛЕЖКА : Стратегическите прогнози могат да се изпълняват само за интерактивни опашки за услуги.

Когато изберете опашките за услуги за производствена прогноза, всяка опашка за услуги показва сценария за свиване по подразбиране, присвоен ѝ. Можете да изберете различен сценарий за свиване, ако желаете, или да направите полето Сценарий за свиване празно, така че да не се прилага свиване към тази опашка за услуги.

Сценарий на свиване

Изберете сценария на свиване, който искате да приложите към посочената прогноза. Сценарият за свиване се състои от до 12 седмици на свиване в определен ред (от текущата седмица до дванадесет седмици), които се прилагат към опашката за услуги при изпълнение на прогнозата.

Сценарият за свиване по подразбиране се показва за опашката за услуги, която сте избрали. Можете да изберете различен сценарий за свиване от списъка със сценарии, които са присвоени на опашката за услуги, която сте избрали, или да направите полето празно, така че да не се прилага свиване.

Компенсиране на седмицата на свиване

Въведете отместването на седмицата на свиване, което ще се използва. Отместването по подразбиране е 0, което означава, че графикът ще бъде изпълнен през същата седмица, в която се изпълнява тази прогноза. Ако възнамерявате да изпълните графика две седмици след изпълнението на прогнозата, тогава отместването на седмицата на свиване е 2. Това казва на WFM да започне да брои свиването на седмица 0 след две седмици, когато всъщност стартирате графика. По това време в графика ще има повече изключения, така че прогнозираното свиване ще бъде с по-ниска стойност, отколкото ако стартирате графика сега за периода две седмици в бъдеще.

Име на прогнозата

Ако генерирате нова именувана прогноза, въведете уникално име за прогнозата. Ако генерирате съществуваща именувана прогноза, изберете тази именувана прогноза от падащия списък.

Разпределение

Изберете дистрибуцията, която да използвате. Ако сте избрали няколко опашки за услуги, това трябва да е производствената дистрибуция. Ако сте избрали една опашка за услуги, това може да бъде или производствената дистрибуция, или именуваната дистрибуция. Който и тип дистрибуция да изберете, тя трябва да е изпълнена за избраните от вас опашки за услуги.

Опции за тенденции

Изберете опцията за тенденция, която да се използва (вижте Използване на тенденциите в прогнозирането).

- Няма тенденция – Използвайте тази опция, ако силата на контакта ви остава постоянна с течение на времето.
- Историческа тенденция – Използвайте тази опция, за да определите тенденцията от исторически данни за два референтни периода.

- Очаквана тенденция – използвайте тази опция, ако искате да прогнозирате обема на контактите, като използвате годишен темп на растеж, приложен към данните през референтния период.

Референтен период

Въведете референтния период, който ще се използва в прогнозата. Референтният период зависи от това коя опция за тренд изберете.

Ако изберете...	Тогава...
Няма тенденция	Въведете началната и крайната дата на референтния период. За метода за разширено прогнозиране изберете възможно най-дълъг референтен период, който представлява текущите Ви бизнес условия.
Историческа тенденция Обхват 1	Въведете два референтни диапазона, които да се използват за изчисляване на тенденцията. трябва да бъде една седмица или повече. Това е началната точка, използвана за изчисляване на промяната в обема на контакта във времето. За диапазон 2 изберете възможно най-дългия референтен период, който отразява текущите условия във вашия бизнес. Това представлява сезонност или нормалната разлика между месеците за вашата компания. Моделът на историческия тренд се представя оптимално, когато и двата диапазона са с еднаква дължина.
Очаквана тенденция	Въведете единен референтен диапазон и годишен процент на растеж. За метода Разширено прогнозиране, изберете възможно най-дълъг референтен период, който представя текущите ви бизнес условия.

Време за работа с контакти

Изберете източника, който искате да използвате за средното време за разговори (ATT) и средното работно време след контакт (AWT), използвани за генериране на прогнозата. Можете да изберете да изчислите тези стойности от избраното от вас разпределение или да използвате ATT и AWT, конфигурирани за опашката за услуги на страницата Опашки за услуги.

Коефициент на настройка на контактите

(По избор) Въведете коефициент за регулиране на контакта, за да регулирате прогнозирания обем на контакта нагоре или надолу. Стойността по подразбиране е 1.0, което означава, че няма промяна.

Цел на нивото на обслужване

Задайте целта за ниво на обслужване, ако желаете.

- Ако прогнозата е за интерактивни опашки за услуги, поставете отметка в квадратчето

"Конфигуриране на целта за ниво на обслужване". Когато е избрано, се показва таблица, която съдържа целта за стандартно ниво на обслужване

конфигурирани на страницата "Опашки за услуги" на тази опашка за услуги. След това можете да промените процента на нивото на обслужване по интервал по желание.

- Ако прогнозата е за неинтерактивни опашки за услуги, се показва полето Праг на обработка. Въведете броя минути (от 0 до 4320), в които трябва да се обработват контактите, за да се постигне целта за ниво на обслужване.

Насрочете заявката

Планирайте часа и датата, на която искате да изпълните тази заявка за прогноза. По подразбиране заявката се изпълнява незабавно. След като заявката ви се изпълни успешно, можете да видите прогнозата и да я редактирате според нуждите.

Преглед на прогноза

Преглед на прогноза

1. На страницата Планиране изберете **Прогноза**.
2. От лявата страна на страницата изберете следното:
    - Видът на прогнозата – стандартна или стратегическа
    - Опашката за обслужване
    - Производствената или наименуваната прогноза
    - Датата на прогнозата
    - Часовата зона, в която да се показват прогнозни данни. По подразбиране се показва в часовата зона на опашката за услуги.
3. Прогнозата се появява както в таблична, така и в графична форма. Можете да изберете да го видите с различни нива на мащабиране.
    - Изглед на деня (D): Показва данни на интервали от 30 минути за избрания ден
    - Изглед на седмицата (W): Показва дневните данни за всеки ден в избраната 7-дневна седмица
    - Изглед на месеца (M): Показва дневните данни за всеки ден през избрания месец

Работа с прогнози

След като изпълните прогноза, има редица действия, които можете да предприемете с нея, освен да я редактирате. Тези действия се контролират от бутоните в горния десен ъгъл на страницата Прогноза. Функциите на бутоните са описани в следващата таблица.

Не всички бутони са налични за производствени, именни и стратегически прогнози.

Бутон	Функция
Запазване	Запазва редактирана прогноза.
Записване като	Запазва производствена или именувана прогноза с друго име. Това запазва първоначалната прогноза и създава нова наименувана прогноза, която включва всички редакции, които сте направили в прогнозата.
Преименуване	Преименува наименувана прогноза. Тази функция не копира прогнозата, както прави функцията Запиши като, а по-скоро променя името на тази прогноза. След като бъде променено, няма да виждате старото име в нито един списък с именувани прогнози за тази опашка за услуги.
Изтриване	Изтрива посочената прогноза.
Копиране в производството	Копира посочената прогноза в производството. Тази функция презаписва данни в съществуващата производствена прогноза с данните от тази посочена прогноза. Например, ако посочената прогноза има данни само за понеделник и вторник, но производствената прогноза има данни за всеки ден от седмицата, след копието производствената прогноза също ще съдържа данни само за понеделник и вторник.
Експортиране	Експортира данните в прогнозата като CSV файл с име export.CSV. За производствени и именувани прогнози избирате начална и крайна дата за данните, които да се експортират за до една година, както и нивото на мащабиране (интервал, седмица или месец). Експортът по подразбиране е периодът от време, нивото на мащабиране и часовата зона, които преглеждате, когато щракнете върху бутона Експортиране. За стратегически прогнози избирате начална и крайна дата за данните, които да бъдат експортирани от 1 до 60 месеца данни. Продължителността на времето по подразбиране е 60 месеца. Нивото на мащабиране по подразбиране е по месеци, без опция за промяна на друго ниво на увеличение. Тези данни могат да бъдат манипулирани в приложение за електронни таблици и след това да бъдат копирани обратно в прогнозата.

Импортиране на прогноза

Има някои ситуации, в които може да искате да импортирате прогнозни данни. Ако например няма

налични данни за минали периоди, прогнозата не може да бъде изчислена за вас. Или може би определена опашка за услуги обработва билети за проблеми и броят на агентите, необходими за това, вече е известен и просто искате да генерирате

график за тези агенти. Импортирането на данните прави това възможно.

Импортираните данни се използват за попълване на таблицата с прогнози, която се вижда на страницата Прогноза. Това е по-ефективно от ръчното попълване на тази таблица една клетка наведнъж. Импортираната прогноза може да бъде производствена или именувана прогноза.

ЗАБЕЛЕЖКА Трябва да има ред за всеки интервал (общо 48 реда на ден), с изключение на деня, когато вашата часова зона преминава към или от лятно часово време. В деня, в който преминава лятното часово време
ще има 46 реда, а в деня, в който лятното часово време приключи, ще има 50 реда.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако импортирате прогноза за ден, който вече има прогноза, тази съществуваща прогноза ще бъде презаписана.

Прогнозите се импортират като файлове CSV.

- Прогнозата може да бъде за един или няколко дни.
- Прогнозата трябва да е за една опашка за интерактивни или неинтерактивни услуги в даден момент.
- Предполага се, че прогнозните данни са в часовата зона на опашката за услуги.
- Файлът CSV трябва да включва ред за всеки 30-минутен интервал във всеки ден (общо 48 реда) на ден, а данните във всеки ред трябва да са във формат HH:MM.

  ЗАБЕЛЕЖКА Ако се опитате да импортирате отново прогноза, която сте експортирали на ниво мащабиране на седмицата или месеца, ще получите съобщение за грешка, че пропускате диапазон от периоди. Това е така, защото
  Прогнозата на ниво седмица показва данни на интервали от три часа, а прогнозата на ниво месец показва данни по дни.

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Ако планирате да импортирате прогноза, която включва полета без стойности, въведете 0 (нула) в тези полета, преди да импортирате файла.

Импортиране на прогноза

1. На страницата Заявка за прогноза изберете опцията **Импортиране на прогноза** .
2. Изберете типа прогноза, която искате да импортирате:
   - Ако импортирате производствена прогноза, изберете опашката за услуги, за която е предназначена.
   - Ако импортирате съществуваща наименувана прогноза, изберете опашката за услуги, за която е предназначена, и наименуваната прогноза.
   - Ако импортирате нова именувана прогноза, изберете опашката за услуги и въведете име за новата именувана прогноза.
3. Изберете файла за импортиране и след това щракнете върху **Качване** , за да импортирате прогнозата.

След като прогнозата бъде качена, тя може да се преглежда и редактира като всяка друга прогноза.

Импортиране на прогноза, когато вече знаете броя на прогнозираните агенти

Файлът CSV включва следните полета, когато вече знаете броя на прогнозираните агенти.

Поле	Описание
Дата	Датата на прогнозата във формат ГГГГ-ММ-ДД. ЗАБЕЛЕЖКА : Форматът на датата във файловете CSV може да бъде променен от приложение за електронни таблици, като например Microsoft Excel, във формата, който е зададен в приложението по подразбиране. Имайте предвид тази възможност и се уверете, че колоните с дата са конфигурирани така, че форматът на датата да е правилен.
Интервал	30-минутният интервал във формат HH:MM. ЗАБЕЛЕЖКА : За всеки интервал трябва да има ред (общо 48 реда на ден).
АгентиПрогноза	Броят на агентите, прогнозиран за интервала. Въведете 0 (нула) във всеки интервал, в който опашката за услуги е затворена.

В този примерен файл за импортиране се предоставя стойността на AgentsForecast. В този случай WFM използва предоставените стойности и не изчислява своите.

```
Дата,Интервал,АгентиПрогноза
    2016-01-01,00:00,10
    2016-01-01,00:30,12
    2016-01-01,01:00,16
    ...
```

Импортиране на прогноза, когато искате да изчислите броя на прогнозираните агенти

Файлът CSV включва следните полета в произволен ред, когато искате WFM да изчисли броя на прогнозираните агенти въз основа на показателите, които предоставяте.

Поле	Описание
Дата	Датата на прогнозата във формат ГГГГ-ММ-ДД. ЗАБЕЛЕЖКА Форматът на датата във файловете CSV може да бъде променен от

Поле	Описание
	приложение за електронни таблици като Microsoft Excel до формата, който е зададен в приложението по подразбиране. Имайте предвид тази възможност и се уверете, че колоните с дата са конфигурирани така, че форматът на датата да е правилен.
Интервал	30-минутният интервал във формат HH:MM. ЗАБЕЛЕЖКА : За всеки интервал трябва да има ред (общо 48 реда на ден).
КонтактиПрогноза	Броят на контактите, прогнозирани за интервала. Въведете 0 (нула) във всеки интервал, в който опашката за услуги е затворена. Ако е разрешено на страницата WFM Глобални настройки (Активиране на прогнозирани контакти като десетични знаци), това число може да има до два знака след десетичната запетая (вижте Конфигуриране на настройки WFMв цялата система). Ако са въведени повече от два знака след десетичната запетая, числото се закръглява до най-близките два знака след десетичната запетая, освен ако това не доведе до число 0,00, като в този случай показаното число е 1.
Средно времеВремеПрогноза	Средното време за разговор на контакт в секунди, прогнозирано за интервала.
СредноРаботно времеПрогноза	Средното работно време след контакт в секунди, прогнозирано за интервал.
ServiceLevelPercentForecast	Прогнозният процент на нивото на обслужване за интервала.
ServiceLevelTimeForecast	Прогнозираното време в секунди за отговор на контакт.

В този пример стойността на AgentsForecast ще бъде изчислена от WFM, тъй като във файла не се предоставят стойности.

```
Дата,Интервал,КонтактиПрогноза,СреднаВремеПрогноза,СреднаРаботаВремеПрогнозаErviceLevelPercentForecast,
    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
    ...
```

Използване на тенденциите в прогнозирането

Когато изберете да генерирате прогноза с тенденции, WFM изчислява годишен темп на растеж на обема на контактите.

Изборът на референтни периоди е изкуство, което трябва да отчита всички сезонни колебания в историческите данни. Ако историческите данни са сезонни, най-добре е да използвате едни и същи части от две различни години, за да определите тенденцията.:

Webex WFO използва линейни тенденции за прогнозиране. Можете да използвате две различни опции за тенденция, за да генерирате прогноза:

- Историческа тенденция – WFM използва исторически данни от избрания от вас референтен период, за да изчисли процента на промяна на обема на контактите за всеки ден от седмицата, който след това се прилага към всяка дата в прогнозния период.
- Очаквана тенденция – WFM използва годишния темп на растеж, който предоставяте, за да изчисли промяната на обема на контакта за всяка дата в прогнозния период.

Исторически тенденции

Стандартен метод за прогнозиране

Тази опция за тренд използва два референтни периода. За всеки от двата референтни периода на тенденцията се изчислява средният обем на контактите за всеки ден от седмицата, както и медианата дата за всеки ден от седмицата. Например, ако има пет случая на сряда в референтния период, медианата сряда е третата инстанция за този ден.

Освен това за всеки референтен период се изчислява общ среден обем на контакта и средна дата. След това резултатите от двата референтни периода се комбинират, за да се получи темп на растеж и продължителност на растежа. От това се изчислява годишният темп на растеж.

В прогноза, използваща историческа тенденция, началната точка на прогнозата се изчислява чрез удължаване на линията на тренда от средата на втория референтен период до началото на прогнозата. На графиката по-долу двата референтни периода са с разлика от една година и има 100% ръст през годината (вярно за всички дни от седмицата). Този растеж се удължава до януари следващата година, когато започва прогнозата.

Усъвършенстван метод за прогнозиране

Тази опция за тренд използва два референтни периода. За всеки от двата референтни периода на тренда се изчислява средният обем на контактите за всеки ден от седмицата, както и медианата на датата за референтния период. Например, ако има пет случая на сряда в референтния период, медианата сряда е третата инстанция за този ден.

След като се изчисли общият среден обем на контакта и средната дата за всеки референтен период, тези стойности се използват за получаване на разлика в обема на контакта и разликата във времето. От това се изчислява годишният темп на растеж.

При прогноза, използваща историческа тенденция, началната точка на прогнозата се изчислява чрез удължаване на линията на тренда от средната точка във втория референтен период до началото на прогнозата. На графиката по-долу двата референтни периода са с разлика от една година и има 100% ръст през годината. Този растеж се удължава до януари следващата година, когато започва прогнозата.

Очаквани тенденции

Стандартен метод за прогнозиране

В прогноза, използваща предоставена от потребителя очаквана тенденция, въвеждате един референтен период и процент на годишен растеж. Прост пример е годишен темп на растеж от 100 процента. След една пълна година обемът на обажданията ще се удвои (ще се увеличи със 100 процента). Темпът на растеж е еднакъв за всички дни от седмицата, но наклонът на линейния тренд, свързан с всеки ден от седмицата, може да бъде различен (виж ефекта Ден от седмицата).

Средният обем на обажданията се изчислява на база ден от седмицата и се пренася към първия ден от прогнозата. Няма значение колко време минава между референтния период и началото на прогнозата (вижте графиката по-долу). Ако прогнозата започне в един и същи ден от седмицата, началните стойности ще бъдат еднакви между прогнозите. Ако започне в друг ден от седмицата, ще има малка грешка, тъй като тенденцията се прилага към всяка прогнозна дата.

Усъвършенстван метод за прогнозиране

В прогноза, използваща предоставена от потребителя очаквана тенденция, въвеждате един референтен период и процент на годишен растеж. Прост пример е годишен темп на растеж от 100 процента. След една пълна година средният дневен обем на разговорите ще се удвои (ще се увеличи със 100 процента).

Средният дневен обем на разговорите се изчислява от целия референтен период и се пренася към първия ден от прогнозата. Няма значение колко време минава между референтния период и началото на прогнозата (вижте графиката по-долу). Тъй като са включени сезонни фактори, началната стойност на прогнозата ще бъде много близка до стойността на началния референтен период само ако прогнозата започва в един и същи ден от седмицата, месец от годината и ден от месеца.

Ефект от ден от седмицата

Тъй като различните дни от седмицата обикновено имат различен обем на обажданията, ефектът от равномерния годишен темп на растеж се различава в зависимост от деня от седмицата. В примера по-долу годишният темп на растеж е 100 процента. Началният и крайният среден обем на разговорите за всеки ден от седмицата се показва в следната таблица:

Ден от седмицата	Първоначален обем на обаждането	Обем на обажданията след 1 година
Неделя	50	100
Понеделник	50	100
Вторник	50	100
Сряда	100	200
Четвъртък	100	200
Петък	200	400
Събота	100	200

Червените пунктирани линии показват линията на тренда, която е резултат от темпа на растеж.

Примери: Едногодишна прогноза по стандартния метод на прогнозиране

Този раздел съдържа примери за очакваното поведение на годишните прогнози, направени с конкретни темпове на растеж. Годишният темп на растеж е размерът на очаквания растеж, наблюдаван една пълна година след началото на прогнозата.

ЗАБЕЛЕЖКА Формулата използва 365 дни в редовни години и 366 дни във високосни години като продължителност на годината. В нормална година размерът на растежа на 365-ия ден от прогнозата, влияещ върху средния кол
обемът, използван за прогнозиране, ще бъде равен на средната стойност плюс очаквания растеж.

Пример 1: Положителен темп на растеж

В този пример годишният темп на растеж е 50 процента. В края на една година обемът на разговорите за всеки ден от седмицата трябва да се увеличи до 1,5 пъти първоначалната си стойност.

Ден от седмицата	Първоначален обем на обаждането	Обем на обажданията след 1 година
Неделя	50	75
Понеделник	50	75
Вторник	50	75
Сряда	100	150
Четвъртък	100	150

Ден от седмицата	Първоначален обем на обаждането	Обем на обажданията след 1 година
Петък	200	300
Събота	100	150

Пример 2: Нулев темп на растеж

В този пример няма промяна в обема на обажданията по дни от седмицата (годишен темп на растеж от нула процента). Прогнозата за всеки ден от седмицата е идеално плоска.

Ден от седмицата	Първоначален обем на обаждането	Обем на обажданията след 1 година
Неделя	50	50
Понеделник	50	50
Вторник	50	50
Сряда	100	100
Четвъртък	100	100
Петък	200	200
Събота	100	100

Пример 3: Отрицателен темп на растеж

В този пример обемът на повикванията намалява. В първата графика годишен темп на растеж от –50 процента предполага, че обемът на обажданията за всеки ден от седмицата е половината от началната им стойност след една година.

Ден от седмицата	Първоначален обем на обаждането	Обем на обажданията след 1 година
Неделя	50	25
Понеделник	50	25
Вторник	50	25
Сряда	100	50
Четвъртък	100	50
Петък	200	100
Събота	100	50

На втората графика годишният темп на растеж е –200 процента. В този случай обемът на обажданията достига нула в средата на годината. След като отрицателният темп на растеж принуди прогнозата да се сближи до нула, тя достига дъното и никога не може да бъде по-малко от това. Поради ефекта на деня от седмицата (виж ефекта на деня от седмицата), всички дни от седмицата се сближават до нула в приблизително един и същи момент.

Примери: Едногодишна прогноза с помощта на усъвършенствания метод за прогнозиране

Този раздел съдържа примери за очакваното поведение на годишните прогнози, направени с конкретни темпове на растеж. Годишният темп на растеж е размерът на очаквания растеж, наблюдаван една пълна година след началото на прогнозата.

ЗАБЕЛЕЖКА : Формулата използва 365 дни в редовни години и 366 във високосни години като продължителност на годината. Размерът на растежа на 365-ия ден от прогнозата няма да бъде точно равен на годишния темп на растеж,
но тя трябва да бъде много близка и в рамките на приемлива грешка.

Пример 1: Положителен темп на растеж

В този пример годишният темп на растеж е 50 процента. Средният обем на разговорите се увеличава, така че в края на една година средният обем на разговорите ще се увеличи до 1,5 пъти първоначалната си стойност. В таблицата и графиката по-долу средният обем на разговорите започва от 497,7 и се увеличава до 745,7 след една година. Средният обем на разговорите за последния ден на всеки месец е показан в таблицата.

Месец	**Референтен период Среднодневно Сила на звука на разговора**	**Среден обем на разговорите в края на Месецът**
Януари	497.7	518.1
Февруари	497.7	537.2
Март	497.7	558.3
Април	497.7	578.8
Май	497.7	599.9
Юни	497.7	620.3
Юли	497.7	641.5
Август	497.7	662.6
Септември	497.7	683.0
Октомври	497.7	704.1

Месец	Референтен период Среднодневно Сила на звука на разговора	Среден обем на разговорите в края на Месецът
Ноември	497.7	724.6
Декември	497.7	745.7

Пример 2: Отрицателен темп на растеж

В този пример обемът на повикванията намалява. В първата таблица и графика се прилага годишен темп на растеж от –50 процента, така че средният дневен обем на разговорите след една година е наполовина от този в началото на прогнозния период. В таблицата по-долу е показано средното дневно обаждане за всеки месец.

Месец	Референтен период Среднодневно Сила на звука на разговора	Среден брой повиквания в края на Месецът
Януари	497.7	477.3
Февруари	497.7	458.2
Март	497.7	437.1
Април	497.7	416.6
Май	497.7	395.5
Юни	497.7	375.1
Юли	497.7	353.9
Август	497.7	332.8
Септември	497.7	312.4
Октомври	497.7	291.3
Ноември	497.7	270.8
Декември	497.7	249.7

На втората графика годишният темп на растеж е –200 процента. В този случай обемът на обажданията достига нула в средата на годината. След като отрицателният темп на растеж принуди прогнозата да се сближи до нула, тя достига дъното и никога не може да бъде по-малко от това. Поради моделите на пристигане на Ден от седмицата, не всички дни могат да достигнат нула в един и същи момент, както се вижда на графиката.

Стратегически прогнози

Стратегическите прогнози са с продължителност 5 години. Годишният темп на растеж се използва за изчисляване на очаквания растеж за една година и за изчисляване на наклона на линията, която описва продължаващия растеж на обема на обажданията. Това е показано на графиката по-долу като годишен темп на растеж като линеен тренд. Темпът на растеж не се прилага независимо за всяка година от стратегическата прогноза. Пунктираната червена линия илюстрира какво се случва, когато темпът на растеж се прилага към всяка следваща година от прогнозата.

Примери за стратегически прогнози

По-долу са дадени някои примери за годишен темп на растеж като линеен тренд (очаквана тенденция) в стратегическа прогноза. Показаните годишни темпове на растеж са 100 процента, нула процента и –50 процента. Във всички примери началната точка е една и съща. Забележете, че темпът на растеж от –50 процента през първата година достига нула в края на година 2 и след това остава там до края на прогнозата. Заслужава да се отбележи и темпът на растеж от нулев процент (няма промяна в обема на обажданията за прогнозата).

Управление на асоциации на фирмени дати

Твърдата асоциация на датите е връзка между две дати, които се падат в различни дни от седмицата от година на година. Асоциациите на фирмени дати са полезни, защото когато WFM генерира прогноза, той използва исторически данни от същия ден от седмицата.

За да сте сигурни, че WFM използва дата с подобни данни за своята прогноза, трябва да създадете асоциации на фирмени дати.

> **ПРИМЕР** За да генерира прогноза за сряда, 1 януари 2014 г., WFM използва данни от сряда, 2 януари 2013 г. Въпреки това, датата 2014 е Нова година, а датата 2013 е ден след Нова година. Данните за контакт за двете дати вероятно ще бъдат значително различни заради празника. Създаването на твърда асоциация за дата между 1 януари 2014 г. и 1 януари 2013 г. коригира това при генериране на прогноза.

Ако нямате подходящи данни за минали периоди в базата данни WFM, за да използвате асоциации на фирмени дати, можете да генерирате прогноза и след това да редактирате данните за тази конкретна дата, за да отразят правилната информация (вижте Редактиране на разпределения и прогнози).

Копирни фирмени асоциации за дати

След като запазите асоциации на твърди дати за опашка за услуги, можете да ги копирате в друга опашка за услуги.

Копиране на асоциации на фирмени дати от една опашка за услуги в друга

1. Изберете опашката за услуги, чиито асоциации на фирмата искате да копирате.
2. В полето Копиране **в опашката** за услуги изберете целевата опашка за услуги.
3. Кликнете върху **Копиране**.

ЗАБЕЛЕЖКА Действието Копиране презаписва всички асоциации на твърди дати, които може да са били зададени за опашката на целевата услуга.

Описания на полетата

Използвайте страницата Асоциации на дати на фирмата, за да създавате, редактирате и изтривате асоциации на дати на фирмата за отделни опашки за услуги.

Не можете да редактирате свързаните дати, след като сте ги настроили, но можете да редактирате описанията им. Ако сте допуснали грешка при избора на двете дати, изтрийте връзката с дата и започнете отново.

Полетата на страницата Асоциации за дата на фирмата са описани по-долу.

Поле	Описание
Опашка за услуги	Опашката за услуги, за която искате да създадете асоциации на твърди дати.
Свързване на тази бъдеща целева дата	Датата в бъдещето, която искате да свържете с минала референтна дата. Това е датата, за която ще създавате прогнози.
С тази историческа референтна дата	Датата в миналото, която има исторически данни, подобни на тези, които очаквате на бъдещата дата.
Описание	Описание на свързаните дати за идентифицирането им, като например "Нова година" или "Годишно събитие за продажби". Това е единственото поле, което можете да редактирате, след като запазите асоциация на твърда дата.
Бутон за добавяне	Щракнете върху Добавяне, за да добавите свързаните дати към таблицата.
Бутон за изтриване	Ако искате да изтриете асоциация на дата, поставете отметка в квадратчето до нея в таблицата и щракнете върху Изтриване.
Копиране в опашката за услуги	Опашката на целевата услуга, в която искате да копирате показаната услуга на опашката фирма дата асоциации.

Отчетете дни с необичайни обеми на контакта

Използвайте страницата Специални събития, за да създавате и управлявате специални събития и да ги присвоявате на опашки за услуги. Специалното събитие е вид събитие, което кара обема на контакта да се отклонява от нормалното. Специалното събитие може да доведе до увеличаване или намаляване на силата на звука. Когато зададете специално събитие на опашка за услуги, WFM прави корекции за ефекта от специалното събитие, като го премахва от разпределенията и го нормализира в прогнозите.

Когато разглеждате историческо специално събитие, вземете предвид следното:

- Коя опашка за услуги засяга специалното събитие? Специалното събитие винаги е свързано с опашка за услуги.
- Какъв тип събитие е това специално събитие? Можете да конфигурирате общи типове специални събития със стойности по подразбиране. След като създадете общо специално събитие, можете да го изберете от списък с налични типове специални събития, когато имате нужда от него.
- Кога се случва специалното събитие?
- Колко дни след специалното събитие се появява въздействието на обема на контакта? Въздействието на прекъсване на електрозахранването е незабавно. Въздействието на промяната на формата на сметката се случва, след като пощенската служба достави сметките и клиентите отворят пощата.
- Колко дълго продължава въздействието на обема на контакта в дни? Въздействието на прекъсване на електрозахранването може да продължи само един ден, ако обслужването бъде възстановено през това време. Въздействието на промяната на формата на сметката вероятно ще продължи няколко дни, тъй като клиентите обработват сметките по различно време.
- Какъв беше коефициентът на въздействие? Това се определя чрез разделяне на обема на контакта, възникнал със специалното събитие, на обема на контакта, който най-вероятно би възникнал при липса на специалното събитие.

Въздействие върху исканията за разпространение

Ако референтният период, който сте посочили в заявка за разпространение, включва специално събитие, датата на специалното събитие се изключва от референтния период. Това гарантира, че необичайните модели на контакт (включително времето за контактни дръжки) в деня на специалното събитие не влияят на моделите на разпределение на контактите.

> ПРИМЕР Помислете за прекъсване на електрозахранването, което води до намаляване наполовина на дневния обем на контакта: сутрин е нормално, но следобед стига до нула. Специално събитие с коефициент на въздействие 0,5 е
> Създаден. Датата на това специално събитие, ако е част от референтен период, ще бъде изключена от този референтен период.

Въздействие върху заявките за прогнози

Ако референтният период, който сте посочили в заявка за прогноза, включва специално събитие, нормализираният обем на контакта се изчислява чрез разделяне на действителния обем на контакта в деня на специалното събитие на импакт фактора. Тоест:

нормализиран обем на контакта = действителен обем на контакта на дата на специално събитие ÷ импакт фактор

В примера с прекъсване на електрозахранването, нека кажем, че действителният обем на контакта в деня на прекъсване на електрозахранването е бил 5000 контакта. Специалното събитие за прекъсване на електрозахранването има импакт фактор 0,5. Използвайки горното уравнение:

нормализиран обем на контакта = 5 000 ÷ 0,5 = 10 000

Обемът на контактите през референтния период е нормализиран до 10 000 контакта, за да се компенсира ефектът от специалното събитие, което прави прогнозата по-точна.

Ограничения на специалните събития

Специални събития се използват, за да се отменят ефектите от внезапна и неповтаряща се промяна в обема на контакта в миналото, за да се гарантира, че прогнозите не включват тези аномалии.

Специалните събития не могат да се използват за прогнозиране на промени в обема на контактите поради бъдещи събития, като например предстояща маркетингова кампания. Този тип събития могат да бъдат приспособени автоматично или ръчно по време на процеса на прогнозиране.

Описания на полетата

Полетата на страницата, когато създавате, редактирате или изтривате специално събитие, са описани по-долу.

Поле	Описание
Име на специално събитие	Име за специалното събитие. Максимален брой знаци = 50.
Забавяне на удара	Закъснението в цели дни между настъпването на специалното събитие и кога Това всъщност засяга контактния център. Стойност по подразбиране = 0.
Продължителност на въздействието	Броят на цели дни, които очаквате ефектите от специалното събитие трая. Стойност по подразбиране = 1.
Коефициент на въздействие подразбиране	Въздействието на специалното събитие върху нормалния обем на контакта. Стойност по = 1.

Полетата на страницата, когато присвоявате специално събитие на опашка за услуги, са описани по-долу.

Поле	Описание
Опашка за услуги	Изберете опашката за услуги, на която искате да присвоите
специалното събитие. Специално събитие	Изберете специалното събитие, на което искате да
присвоите към опашката за услуги. Дата на събитието	Изберете датата на специалното събитие.
Забавяне на удара	Това поле се попълва автоматично със стойността, конфигурирана за специалното
събитие.	Можете да го промените, ако желаете.
Продължителност на въздействието	Това поле се попълва автоматично със стойността, конфигурирана за специалното
събитие.	

Поле	Описание
	Можете да го промените, ако желаете.
Коефициент на въздействие събитие.	Това поле се попълва автоматично със стойността, конфигурирана за специалното Можете да го промените, ако желаете.
Коментирам	(По избор) Коментирайте специалното събитие.
Бутон за присвояване към	Щракнете върху този бутон, за да зададете събитието на опашката за услуги. Добавя се таблицата Присвоени събития.
Бутон за изтриване	Щракнете върху този бутон, за да изтриете избраното специално събитие от Назначено Таблица със събития.

Данни в обобщението на прогнозата

Данните в реда Обобщение на прогнозата се изчисляват, както е описано в таблицата по-долу.

> ЗАБЕЛЕЖКА Общите и средните стойности в реда Обобщение на прогнозата се изчисляват за период от двадесет и четири часа. Тези изчисления не се ограничават до работното и крайното време на опашката за обслужване
>
> са избрали.

Колона	Обобщено изчисление
Действителни агенти	Среднопретеглена стойност на стойностите в колоната: SUM(Действителни агенти × продължителност на периода) ÷ SUM(продължителност на периода)
Прогноза за агенти	Среднопретеглена стойност на стойностите в колоната, закръглена до следващата цяло число: SUM(Прогноза за агенти × продължителност на периода) ÷ SUM(продължителност на периода)
Агенти Прогноза Приложено свиване	Среднопретеглена стойност за продължителността на периода, закръглена до цяло число. Агенти Прогноза ÷ ([1 – процент на свиване] ÷ 100) ЗАБЕЛЕЖКА При опашки за услуги с малък обем с малко степен на свиване може да изглежда, че свиването не е приложено, тъй като и двете колоната Прогноза на агентите и тази колона показват едно и също

Колона	Обобщено
	стойност. Например, поради закръгляване до следващото цяло число, действителната прогноза за агентите от 0,2 се показва като 1. Ако се приложи свиване от 5%, резултатът все още е по-малък от 1. В резултат на това и двете колони показват стойността 1.
Планирани агенти	Среднопретеглена стойност на стойностите в колоната: SUM(Агенти, планирани × продължителност на периода) ÷ SUM(продължителност на периода)
Средно време за разговори Действително	Среднопретеглена стойност на стойностите в колоната: SUM(Средно време за разговори Действително × Контакти) ÷ SUM(Контакти Действително)
Прогноза за средно време за разговори	Среднопретеглена стойност на ненулевите стойности в колоната: SUM(Прогноза за средно време за разговори × прогноза за контакти) ÷ SUM(Прогноза за контакти).
Средно работно време Действително	Среднопретеглена стойност на стойностите в колоната: SUM(Средно работно време Действително × Контакти) ÷ SUM(Актуални контакти)
Прогноза за средното работно време	Среднопретеглена стойност на ненулеви стойности в колоната: SUM (Прогноза за средно работно време × Прогноза за контакти) ÷ SUM (Прогноза за контакти)
Контакти Актуални	Сума от стойностите в колоната.
Контакти Прогноза (Активиране	Сума от стойностите на колоната. Ако е разрешено на страницата Глобални настройки Прогнозирани контакти като десетични знаци), тази стойност може да има до два знака след десетичната запетая. Ако се редактира, клетките във всеки ред на колоната се променят: (нова обобщена стойност ÷ стара обобщена стойност) × стара стойност на клетката Ако старата суммарна стойност е нула, всяка клетка е зададена на:

Колона	Обобщено изчисление
	Обобщена стойност ÷ брой клетки
Мрежови агенти	Планирани агенти — Прогноза на агентите
Мрежови агенти със свиване	Агенти планирани — агенти, прогнозирани със
свиване на нивото на обслужване % действително	Среднопретеглена стойност
на стойностите в колоната:	
	SUM (интервално ниво на обслужване % × предложени контакти) ÷ SUM (предлагат се интервални контакти)
Прогноза за нивото на обслужване %	Среднопретеглена стойност на стойностите в колоната:
	SUM(Прогноза за нивото на обслужване % × Прогноза за контакти) ÷ SUM(Прогноза за контакти)
	По подразбиране това е стойността, конфигурирана като цел за ниво на обслужване на страницата на опашката за услуги, но може да бъде променена на различна стойност, ако желаете. Могат да се редактират само интерактивни данни от опашката за услуги.
Прогноза за времето за ниво на обслужване	Среднопретеглена стойност на стойностите в колоната:
	SUM(Прогноза за нивото на обслужване × Прогноза за контакти) ÷ SUM(Прогноза за контакти)
	По подразбиране това е стойността, конфигурирана като цел за ниво на обслужване на страницата на опашката за услуги, но може да бъде променена на различна стойност, ако желаете.
Общо свиване %	Средна стойност на всички проценти на свиване.
	БЕЛЕЖКА Ако суммарната стойност е 0% и я редактирате до друга стойност, по-голяма от 0%, тогава тази стойност се прилага към всеки интервал

Колона	Обобщено
	равномерно във всички интервали. Например, ако промените суммарната стойност от 0% на 10%, 10% се прилага към всеки интервал. Ако обаче суммарната стойност е по-голяма или по-малка от 0% и я редактирате до друга стойност, която е по-голяма или по-малка от 0%, тогава стойностите на интервалите се актуализират пропорционално за всички интервали, така че суммарната стойност да е равна или близка до стойността, която сте въвели.

Редактиране на разпределения и прогнози

Разпределенията и прогнозите могат да се редактират по няколко начина, както е описано по-долу.

Плъзгане на точки от данни в графиката

Можете да плъзнете точките от данни по линиите в графиките за прогноза и разпределение, за да увеличите или намалите стойността, която тези точки от данни представляват.

ЗАБЕЛЕЖКА : Не можете да плъзгате линии в графика, която се показва хоризонтално.

Има някои данни, които не могат да бъдат редактирани чрез плъзгане на точки от данни.

- В прогноза не можете да редактирате действителни данни (като например действителните контакти) или броя на планираните агенти (планирани агенти).
- В дистрибуция не можете да редактирате данните за съотношението на контактите (Contact Ratio), но можете да редактирате другите стойности в разпределението.

Редактиране на данни в таблицата

Можете да редактирате полета в таблицата. Промените, които правите, се отразяват незабавно в графиката.

- Щракнете двукратно върху клетка на таблица, за да я редактирате. Tab от клетката или натиснете Enter, за да се "залепи" новата стойност.
- Натиснете Tab, за да преместите клетка в клетка надясно.
- Натиснете Shift+Tab, за да преместите клетка в клетка наляво.
- Натиснете Enter, за да се придвижите надолу една клетка наведнъж.
- Натиснете Shift+Enter, за да се придвижите нагоре по една клетка.

Попълване на празна таблица

Ако няма налични данни за прогноза или разпределение в определен ден, можете да използвате функцията за импортиране или ръчно да попълните прогнозата или таблицата за разпределение за този ден с помощта на бутона Инициализиране. Този бутон се появява в горния десен ъгъл на страницата само когато няма данни за прогноза или разпределение за избраната опашка и дата на услугата.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Бутонът Инициализиране се появява на страницата Прогноза само на ниво дневно мащабиране. Никога не се показва за стратегически прогнози.

Когато щракнете върху бутона, таблицата се запълва с нули във всеки интервал от деня, който разглеждате. След това можете да копирате и поставите данни в таблицата или да ги въведете ръчно.

Редактиране на общи суми на страницата за разпространение

Таблицата по-долу изброява полетата на страницата Разпространение, чиято обобщена стойност можете да редактирате, и как тази редакция влияе върху данните в таблицата.

Поле	Ефект върху данните
Средно време за разговори	Новата обобщена стойност се прилага такава, каквато е през целия период от време. Тази редакция води до преизчисляване на стойността на прогнозата за агенти на всеки интервал.
Средно работно време	Новата обобщена стойност се прилага такава, каквато е през целия период от време. Тази редакция води до преизчисляване на стойността на прогнозата за агенти на всеки интервал.

Редактиране на общи суми на страницата с прогнози

Таблицата по-долу изброява полетата на страницата Прогноза, чиято обобщена стойност можете да редактирате, и как тази редакция влияе на данните в таблицата. Когато се редактира обобщена стойност, прогнозните стойности се преразпределят към всеки интервал. Това в TURN задейства преизчисляване на действителната обобщена стойност, която може да не е идентична със стойността, която сте въвели.

Поле	Ефект върху данните
Прогноза за агенти	Новата обобщена стойност се разпределя пропорционално през цялото време период въз основа на стойностите за предварително редактиране. Ако всички стойности за предварителна редакция са нула, тогава новата стойност се разпределя равномерно във всички интервали в периода. Тази редакция не води до преизчисляване на други показатели.

Поле	Ефект върху данните
	Тази редакция е разрешена само на ниво интервално увеличение.
Агенти Прогноза Приложено свиване	Стойностите в тази колона се променят, ако процентът на свиване се промени.
Прогноза за средно време за разговори	Новата обобщена стойност се прилага такава, каквато е през целия период от време. Тази редакция води до преизчисляване на стойността на прогнозата за агенти на всеки интервал.
Прогноза за средното работно време	Новата обобщена стойност се прилага такава, каквато е през целия период от време. Тази редакция води до преизчисляване на стойността на прогнозата за агенти на всеки интервал.
Контакти Прогноза	Новата обобщена стойност се разпределя пропорционално през цялото време период въз основа на стойностите за предварително редактиране. Ако всички стойности за предварителна редакция са нула, тогава новата стойност се разпределя равномерно във всички интервали в периода. Тази редакция води до преизчисляване на стойността на прогнозата за агенти на всеки интервал.
Прогноза за нивото на обслужване %	Новата обобщена стойност се прилага за всички интервали през цялото време период. Тази редакция води до преизчисляване на стойността на прогнозата за агенти на всеки интервал.
Прогноза за времето за ниво на обслужване	Новата обобщена стойност се прилага такава, каквато е през целия период от време. Тази редакция води до преизчисляване на стойността на прогнозата за агенти на всеки интервал.
Общо свиване %	Новата обобщена стойност се прилага за всички интервали през цялото време период. Ако всички стойности в интервалите са еднакви, промяната на обобщената стойност води до една и съща стойност, която се появява във всеки интервал.

БЕЛЕЖКА Числата, които виждате след извършване на редакции на нивата на мащабиране на седмицата и месеца, но преди запазване, могат (и вероятно ще се променят) леко след запазването и разпространението на промените в основни данни за интервала.

Редактиране на общи суми в стратегическа прогноза

Можете да редактирате всяка колона със стратегическа прогноза на ниво мащабиране на годината, с изключение на прогнозата на агентите, която се изчислява от стойностите в други колони.

> ЗАБЕЛЕЖКА Стойността на обобщената стойност на прогнозата за контакти представлява общия брой контакти за годината. Ако тази стойност се промени на стойност, която е средно по-малко от 0,5 обаждания на ден, тя се закръглява надолу
> до нула. Следователно е възможно да видите нула за месечната стойност на прогнозата за контакти.

Копиране и поставяне на данни в таблицата

Можете да копирате и поставяте данни в таблицата с помощта на стандартните клавишни комбинации на Windows.

- Щракнете и плъзнете с мишката, за да изберете конкретни редове и колони в таблица или електронна таблица, или натиснете Ctrl+A, за да изберете цялата таблица или електронна таблица.
- Използвайте Ctrl+C, за да копирате избраните клетки в клипборда във формат Tab разделена стойност (TSV) или стойност, разделена със запетая (CSV). Това действие копира графи за редактиране и само за четене, ако копирате данни от таблицата.
- Използвайте Ctrl+V, за да поставите съдържанието на клипборда в клетките на таблицата. Можете да поставите в специално избрана група клетки или просто да изберете клетката, която се превръща в горния ляв ъгъл на поставените данни. Данните се поставят в избраните клетки, освен ако избраната колона не е само за четене. Не можете да поставяте копирани данни в колони само за четене. Ако копираните данни са твърде големи, за да се поберат в избраната област за поставяне, поставянето разширява селекцията до размера на данните в клипборда. Например, ако изберете област 2 × 2, но данните в клипборда са 3 × 3, тогава ще се поставят 3 × 3. Поставените данни са подчертани в таблицата.

Прилагане на корекционен коефициент към колона

Можете да приложите корекционен коефициент, за да редактирате всяка стойност в колона на дистрибуция или таблица с прогнози с един и същ процент. Например, за да увеличите стойностите в колона с 20 процента, прилагате коефициент на корекция 1,2.

За да приложите коефициента на настройка, щракнете двукратно върху заглавката на колоната и въведете желаната стойност в получения диалогов прозорец. Диалоговият прозорец е достъпен само за колони, които можете да редактирате по този начин.

Можете да коригирате следните графи в прогноза:

- Контакти Прогноза
- Средно време за разговори
- Прогноза за средното работно време
- Общо свиване %

- Агенти Прогноза Приложено свиване
- Прогноза за агенти
- Прогноза за нивото на обслужване %
- Прогноза за времето за ниво на обслужване

Можете да коригирате следните колони в дистрибуция:

- Средно време за разговори
- Средно работно време

Управление на дейностите по график

Страниците в раздела Дейности на Управление на приложения ви позволяват да настройвате и управлявате изключения и проекти.

Управление на изключения

Страницата Изключения ви позволява да създавате, редактирате, изтривате и присвоявате изключения. Изключение правят дейности, които отнемат агентите от работа. Примери за изключения са срещи, обучение и почивка.

Изключенията могат да бъдат поставени в графика на агента по няколко начина:

- Заявява се от агенти чрез искане за изключение за минали и бъдещи дати (вижте Заявка за изключение). Този вид изключение трябва да бъде одобрено от надзорния орган на агента, преди да бъде приложено към графика.
- Присвоява се на агенти, преди графикът да бъде изпълнен от ръководител или планировчик (вижте Присвояване на изключение). Когато генерира график, WFM прилага изключението към графика на агента и премества прекъсванията, за да го приспособи. WFM също така се опитва да насрочи друг агент да работи на тази дата, за да гарантира, че изискванията са покрити за опашката за услуги.
- Присвоява се на агенти, след като графикът се изпълнява от супервайзор или планировчик с помощта на страницата "Графици на агенти" (виж Insert дейност). Присвояването на изключения след изпълнение на график гарантира, че графикът отразява точно текущите условия и че се записва хронология на изключенията.
- Присвоява се на агенти като събитие за динамично планиране.
- Присвоява се на агенти като изключение за динамично планиране или отпуск в рамките на деня.

Списък с агенти, на които е присвоено конкретно изключение, може да бъде прегледан в отчета Присвоени изключения (вижте).

В повечето случаи разположението на изключението е очевидно и точно съответства на поисканото. В някои случаи обаче поставянето на изключение е по-малко очевидно, тъй като настаняването трябва да следва определени правила въз основа на искането за изключение или възложеното изключение и съществуващия график на агента, както е описано по-долу.

За графици, изпълнявани с присвоени изключения

Когато изпълнява график, планировчикът разглежда присвоените изключения за всеки агент и се опитва да постави съответните планирани изключения в графика за този агент. Планираните изключения може да съвпадат или да не съвпадат точно с началните/спиращите часове на зададеното изключение.

> ЗАБЕЛЕЖКА Възможно е при присвояване на изключения за цял ден и за частичен ден с променливи работни смени, изключенията да бъдат поставени в незадължителни дни, когато агентите нямат смени.

За определени изключения за цял ден:

- Присвоеното изключение за целия ден се прилага за цялата смяна, ако е създадено такова за този ден. Ако не е създадена смяна за този ден, тогава изключението не се поставя в графика.
- За метода на балансирано планиране, ако има целодневно изключение в променлив ден на работна смяна, планировчикът обикновено не използва този ден, ако има други дни, в които агентът е необходим. Планировчикът обаче предпочита да насрочи за този ден, ако няма други дни, в които агентът е необходим.

За определени изключения за частичен ден:

- Изключенията за частичен ден се поставят само в частта от графика, където може да бъде поставена смяна (т.е. агентът е на разположение за работа).
- Ако никоя част от зададеното изключение не се припокрива там, където може да бъде поставена смяна, тогава изключението не се поставя в графика.

За одобрени искания за изключения, наставничество и отпуски

Заявките за изключения, наставничество и отпуски създават присвоени изключения по време на одобрението както за ръчно, така и за автоматично одобрени заявки. Изключението може да бъде поставено или да не бъде включено в графика по време на одобрението, както е описано по-долу.

Когато не съществува график:

- Ако не съществува график за агента, тогава изключението не се поставя в графика по време на одобрението. Присвоеното изключение все още се създава, така че ако или когато се изпълни scehdule, планировчикът се опитва да постави изключението в графика за агента въз основа на правилата за изпълнение на график с присвоени изключения.

Когато съществува график:

- За заявки за цял ден се поставя изключение в графика за всички платени дейности на смени, които започват в този ден. Всички неплатени дейности в тези смени се заменят с дейност "Не е налично". Ако агентът няма смяна в този ден, тогава изключението не се добавя към графика на агента.
- За заявки за частичен ден се прави изключение от графика за искания период от време за всички съществуващи платени дейности през този период от време. Всички припокриващи се неплатени дейности през тези смени се заменят с дейност "Не е налична". Ако агентът няма съществуващи платени дейности през този период от време, тогава изключението не се добавя към графика на агента.

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Не изтривайте изключения, които вече не се използват, ако преди това са били присвоени на агенти. Ако бъдат изтрити, историческите данни, свързани с тях, ще бъдат загубени. Деактивирайте
вместо това са изключения.

Създаване, редактиране и изтриване на изключения

Полетата на страницата, когато редактирате или изтривате съществуващо изключение или когато създавате ново изключение, са описани по-долу.

ЗАБЕЛЕЖКА Изключенията, които преди това са били използвани в график и все още са в хронологията на графика, не могат да бъдат изтрити.

Поле	Описание
Информация за изключения	Уникалното име за изключението. Максимален брой знаци = 50.
Активиране на изключението достъпно за	Поставете отметка в квадратчето, за да активирате изключението и да го направите използвам. Ако изчистите отметката от квадратчето, изключението вече няма да е достъпно за използване (то е деактивирано).
Това изключение е платена дейност	Поставете отметка в квадратчето, ако дейността по изключение е платена дейност. Тази настройка може да бъде отменена, когато изключението е присвоено на агент.
Тази дейност изисква работна станция	Поставете отметка в квадратчето, ако дейността по изключение изисква агентът, на когото е присвоена, да заема работна станция. Когато е избрано, изключението се отчита при изчисляване на общия брой агенти, планирани по едно и също време (максималният лимит на персонала). Вижте Ограничаване на броя на агентите за планиране за повече информация.
URL адрес на хипервръзка	URL адресът на уеб страницата, която агентът трябва да посети, за да извърши изключението дейност, ако това е необходимо. Трябва да използвате пълния URL

адрес (включително "http", "https" и "www", ако е необходимо). URL адресът се показва в изключението в Моят

Поле	Описание
	Разписание.
Текст за показване	Незадължителният текст, който се появява като хипервръзка в изключението, вместо URL адреса.
Метаданни за дейност подразбиране	(По избор) Присвоява стойност на метаданни по подразбиране или премахва нея по стойност на метаданни от, изключение. За повече информация относно конфигурирането на стойности на метаданни вижте Управление на стойностите на метаданни за дейността.
Цветен	Цветът, който представлява това изключение в графика.

Присвояване на изключение

Полетата на страницата, когато присвоявате изключение на един или повече агенти, са описани по-долу.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Не можете да редактирате присвоено изключение. Можете да наслагвате присвоено изключение с ново присвоено изключение за същите агенти и дата/час. След това се заменя първото присвоено изключение
> с новото присвоено изключение следващия път, когато се изпълни графикът за тези агенти.

Поле	Описание
Изключение	Изключението, което искате да присвоите на агенти.
Това изключение е платена дейност	По подразбиране това квадратче за отметка показва състоянието на плащане, присвоено на изключението. Когато зададете изключението на един или повече агенти на тази страница, можете да поставите или изчистите отметката от квадратчето, за да замените тази настройка.
Служители	Агентите, които можете да присвоите към изключението. Можете да зададете един, няколко или всички агенти на изключението.
Дати	Началната и крайната дата на дейността по изключение. Можете също да въведете начална дата и след това да зададете брой събития за повтаряща се дейност. Ако въведете няколко събития, полето Крайна дата е забранено.
Продължителност	Началният и крайният час на дейността по изключение. Ако изберете Цял ден, полетата Начален час и Краен час са деактивирани. Полето "Часове само за четене" изчислява продължителността на дейността въз основа на началния и крайния час.

Поле	Описание
	▪ Ако присвоеното изключение е целодневно изключение, този ден е в часовата зона на показване на всеки агент. ▪ Ако присвоеното изключение е изключение за частичен ден, часовете в полетата за начален и краен час са в часовата зона на клиента. Агентите обаче виждат изключението в собствената си часова зона на дисплея.
Цял ден	Поставете отметка в това квадратче, ако дейността продължава целия работен ден. Когато е избрано, полетата Начален час и Краен час са забранени.
Честота	Честотата на дейността – ден, седмица, месец или година.
Появата	В зависимост от вашия избор на честота, този раздел показва опциите Можете да изберете да зададете дневното, седмичното, месечното или годишното събитие.
Бележка	(По избор) Добавете допълнителна информация за изключението, което е специфично за назначените агенти. Информацията, която въвеждате, е видима за тези агенти в Моят график, когато изключението е планирано. Можете да преглеждате, редактирате или изтривате бележката в графиците на агентите. Тук не можете да редактирате съществуваща бележка, но можете да наслагвате присвоеното изключение с ново изключение за същите назначени агенти и същия час и дата, които включват различна бележка. След това новото изключение замества първоначалното изключение следващия път, когато се изпълнява график за тези агенти.

Примери за конфигуриране на честота и поява

Следните примери показват как можете да зададете честотата и честотата на дневните, седмичните, месечните и годишните изключения.

Само веднъж

За да зададете изключение, което се случва само веднъж, използвайте тези настройки.

Поле	Настройка
Начална дата, крайна дата	Същата дата
Честота	Ден
Ежедневно явление	На всеки 1 ден

Веднъж седмично

За да зададете изключение, което се случва веднъж седмично в понеделник в продължение на 10 седмици, използвайте тези настройки.

Поле	Настройка
Начална дата	Дата на първия понеделник от поредицата
Брой събития	10
Честота	Седмица
Седмично събитие	На всеки 1 седмица
В тези дни	Понеделник ЗАБЕЛЕЖКА Избраните дни са сини, неизбраните дни са бели.

Веднъж месечно

За да зададете изключение, което се случва веднъж месечно във втория понеделник в продължение на 12 месеца, използвайте тези настройки.

Поле	Настройка
Начална дата	Дата на първия понеделник от поредицата
Брой събития	12
Честота	Месец
Месечна поява	Изберете опцията и попълнете изявлението, както следва: "Вторият Понеделник на всеки 1 месец."

Веднъж годишно

За да зададете изключение, което се случва веднъж годишно на 15 януари в продължение на пет години, използвайте тези настройки:

Поле	Настройка
Начална дата	Първият 15 януари от поредицата
Брой събития	5
Честота	Година
Годишно събитие	Изберете първата опция и попълнете изявлението, както следва: "Всеки Януари на тази дата: 15."

Управление на типове изключения

Използвайте страницата Типове изключения, за да създавате, редактирате и изтривате типове изключения. Типът изключение е общо изключение или изключение от високо ниво, което агентите избират, когато заявяват изключение.

Ако смятате, че агентите ви ще изберат подходящ тип изключение, когато заявяват отпуск, можете да създадете типове изключения, които са по-малко общи. Ако смятате, че вашите агенти няма да изберат подходящ тип изключение, можете да създадете малък брой много широки типове изключения и да помолите агентите да включат описателен коментар, когато поискат почивка.

ПРИМЕР Агентът има среща с лекар, така че когато иска отпуск, той избира типа изключение за отпуск по болест и след това въвежда коментар, показващ, че заявката е за лекарска среща. Този тип изключение служи като контейнер, докато надзорният орган на агента не одобри искането. При одобряване на искането ръководителят въвежда конкретното изключение "Назначаване на лекар".

ЗАБЕЛЕЖКА : Типовете изключения, които създавате, автоматично се присвояват на изгледа Enterprise и изгледа, който ви е присвоен.

Описания на полетата

БЕЛЕЖКА Не можете да редактирате или изтривате типове изключения, които не са във вашия изглед. Ако тип изключение във вашия изглед има съпоставени изключения, които не са в изгледа ви, не можете да го редактирате тип изключение. Това гарантира, че не можете по невнимание да премахнете изключения, които не можете да видите.

Полетата на страницата са описани по-долу.

Поле	Описание
Име на типа изключение	Името на уникалния тип изключение. Максимален брой знаци = 50.
Изключение по подразбиране (вижте	Изключението на работния поток по подразбиране, използвано за този тип изключение

Автоматизиране на обработката на заявки от агенти).

Управление на проекти

Използвайте страницата Проекти, за да създавате, редактирате и изтривате проекти. Проектът е дейност, която пречи на агентите да отговарят на контакти. Проектите обикновено се възлагат за оптимизиране на използването на времето на празен ход на агента, когато обемът на контакта е нисък. Тези дейности се извършват на всяка работна смяна и могат да бъдат възложени за един или повече дни в седмицата.

WFM изследва покритието за всеки интервал и планира проекта за време, когато той има най-малко въздействие върху покритието.

ЗАБЕЛЕЖКА Проектите се планират последни, след като се вземат предвид условията на работа и изключенията. Те не са планирани за обяд, почивки или изключения. Проектите не трябва да бъдат
конфигурирани да бъдат дълги колкото цяла смяна, а по-скоро трябва да бъдат конфигурирани за по-малки периоди от време, така че да могат да вземат предвид обяди, почивки и изключения.

Има два вида проекти: задължителни и незадължителни проекти (по подразбиране). Задължителните проекти са проекти, които трябва да бъдат изпълнени и затова трябва да бъдат планирани в най-доброто време, дори ако няма интервал, в който покритието обикновено би го позволявало. Незадължителните проекти се планират, когато е възможно, като се вземат предвид изискванията за покритие, и се планират въз основа на зададения им приоритет.

Проектите се планират в следния ред:

- Необходим проект
- Незадължителен проект, приоритет 0
- Незадължителен проект, приоритет 1
- Незадължителен проект, приоритет 2
- И така нататък.

ЗАБЕЛЕЖКА Можете да промените състоянието на проекта от задължителен на незадължителен или незадължителен на задължителен. Тази промяна не влиза в сила, докато графикът не бъде изпълнен отново. Това не засяга вече планираните
Проекти.

Описания на полетата

НАЙ-ДОБРИ ПРАКТИКИ Не изтривайте проекти. Ако изтриете проект, всички исторически данни, свързани с него, се губят.

ЗАБЕЛЕЖКА Не можете да изтриете проект, ако в момента е планиран.

Полетата на страницата са описани по-долу.

Поле	Описание
Име на проекта	Уникалното име на проекта.
Това е задължителен проект проектът ще	Поставете отметка в това квадратче, ако проектът е задължителен. Ако го направите, да бъдат планирани преди незадължителни проекти на възможно най-доброто място за покритие. Това може да доведе до недостиг на
	персонал.

Поле	Описание
Приоритет	(Само незадължителни проекти) Число от нула до девет, което описва приоритета на проекта, като нулата е най-високият приоритет. Ако даден проект е определен като задължителен проект, това поле показва само четене "–1".
URL адрес на хиперврзка	URL адресът на уеб страницата, която агентът трябва да посети, за да изпълни проекта дейност, ако това е необходимо. Трябва да използвате пълния URL адрес (включително "http", "https" и "www", както е приложимо). URL адресът се появява в дейността по проекта в Моят график.
Текст за показване проекта	Въведете незадължителен текст, който ще се показва като хиперврзка в дейността по проекта вместо URL адреса.
Този проект е платена дейност	Поставете отметка в квадратчето, ако този проект е платена дейност.
Активирайте този проект	Поставете отметка в това квадратче, за да активирате проекта. Даден проект не може да бъде планиран, докато не бъде активиран.
Начална дата/крайна дата работа	Началната и крайната дата на периода, на който агентите могат да бъдат планирани за проектът. ЗАБЕЛЕЖКА Планировчикът третира началните и крайните дати на проекта като календарни дати, а не като дати на промяна.
Начален час/Краен час	Началният и крайният час на периода, през който агентите могат да бъдат планирани да работят по проекта. **ЗАБЕЛЕЖКА** : Планировчикът базира началния и крайния час на проекта на часовата зона на агента за планиране.
Увеличение на графика	Увеличението на графика, което определя интервалите, в които проектът може да започне. Например, ако изберете стъпка от 15 минути и началният час е 08:00, тогава агентите могат да започнат работа по проект в 08:00, 08:15, 08:30 и т.н.
Дни, в които агентите могат да работят по проекта	Дните, които показват кои дни от седмицата могат да бъдат планирани агентите да работят по проекта. Избраните дни са сини. По подразбиране е избран всеки ден от седмицата.
Минимална продължителност	(Само незадължителни проекти) Минималната продължителност на времето, през което агентите могат да бъдат

Поле	Описание
	планиран за работа по проекта. Тази стойност не може да бъде по-малка от единицата за продължителност и трябва да е кратна на
	единицата продължителност.
Максимална продължителност	(Само незадължителни проекти) Максималната продължителност на времето, през което агентите могат да бъдат
	планиран за работа по проекта. Тази стойност трябва да е кратна на единицата за продължителност и трябва да е поне същата като
	минималната продължителност.
Единица за продължителност	(Само незадължителни проекти) Основният период от време, който агентите планират да работим по проекта. Например, ако единицата за продължителност е 30 минути и агентът е планиран да работи по проекта за 60 минути по време на работната смяна, това време може да бъде две последователни единици за продължителност, които са общо 60 минути, или една единица за 30-минутна продължителност
	сутрин и друга единица за продължителност 30 минути следобед.
Продължителност	(Само задължителни проекти) Продължителността, която агентите са планирани да работят по необходимия проект. По подразбиране = 30 минути.
Ограничете общия брой часове, прекарани в този проект на седмица	Поставете отметка в квадратчето, ако искате да ограничите общия брой часове, прекарани в проекта на седмица. Когато квадратчето е отметнато, се появява опцията Максимален брой часове на седмица.
Максимален брой часове седмично	Максималният брой часове седмично, които агентът може да работи върху това Проект. Изберете една от двете опции, за да посочите дали агентът може да работи няколко дни в седмицата или само един ден
	седмично по проекта.
Служители	Агентите, избрани да работят по проекта.
Бележка	(По избор) Добавете допълнителна информация за проекта. Информацията, която въвеждате, е видима за агентите в Моят график, когато проектът е планиран, и за анализаторите на страницата Графици на агенти. Можете да редактирате или изтриете бележката тук или в графиците на агентите. Ако редактирате бележката тук, бележката се актуализира следващия път, когато графикът се изпълнява.
Метаданни за дейност по подразбиране	(По избор) Присвоява стойност на метаданни по подразбиране или премахва нея по

	стойност на метаданните от, проекта. За повече информация относно конфигурирането на стойности на метаданни вижте Управление на стойностите на метаданни за дейността.
Цветен	Цветът, който представлява този проект в графика.

Създаване на график

Генериране на график

1. Достъп до страницата Заявка за график.
2. Изберете метода на планиране, който искате да използвате. По подразбиране е избрана опцията Балансирано.
   - Опцията "Балансирано" изравнява персонала възможно най-добре през интервалите от деня въз основа на потребителските конфигурации и работните смени, което води до графици, които разпределят наличните агенти по-равномерно.

     ЗАБЕЛЕЖКА Когато са активирани максимални ограничения на персонала, тази опция взема предвид ограничението при генериране на график.

     НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Използвайте настройките за приоритет на опашката за услуги, за да настроите фино поведението на планиране. Ако резултатите от планирането на няколко опашки за услуги не са задоволителни (за Например, трябва да сведете до минимум недостига на персонал на важна опашка за услуги), уверете се, че приоритетът, присвоен на тази опашка за услуги, е далеч от приоритетите, присвоени на другите опашки за услуги. Например, на важната опашка за услуги се присвоява приоритет 4, докато на други опашки за услуги се присвояват приоритети 90 и 100 (вижте Приоритет на опашката за услуги).

   - Приоритизираната опция (наричана по-рано опция по подразбиране) концентрира наличния персонал по-рано през седмицата и в най-ранните интервали те могат да бъдат планирани. Ако нямате достатъчно персонал, това води до графици, които са склонни да отговарят на изискванията за персонал по-рано през седмицата и деня, а не тези по-късно през седмицата и деня.

     ЗАБЕЛЕЖКА Дори когато са активирани максимални ограничения на персонала, тази опция не взема предвид ограничението при генериране на график.

     НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Ако няма достатъчно агенти, които да напълнят напълно всички опашки за обслужване, използването на опцията Приоритизирани води до по-пълни опашки за услуги с по-висок приоритет персонал от опашки за услуги с по-нисък приоритет. Помислете за използване на опцията Балансирано, за да балансирате по-равномерно персонала през дните от седмицата, в рамките на един ден и между опашките за обслужване.

3. Поставете отметка в квадратчето **Ad-Hoc Scheduling** , ако искате да планирате избрани агенти, без да променяте графиците на агентите, които вече са планирани за опашката за услуги. Вижте Добавяне на агент към съществуващ график за повече информация как да генерирате ad hoc график.
4. Изберете една или повече групи за множество умения и/или опашки за услуги, които да бъдат планирани.

> ЗАБЕЛЕЖКА Ако избраните от вас опашки за услуги имат минимална продължителност на блока за планиране, конфигурирана на страницата Опашки за услуги (вижте Управление на опашки за услуги), това ще удължи Времето, необходимо за изпълнение на графиците ви, особено ако графиците ви са сложни (например те включват много агенти, опашки за обслужване и условия на труд и използват променливи работни смени).

5. Въведете началната дата и броя седмици за периода, който искате да планирате. Използваната начална дата е конфигурираният първи ден от седмицата от седмицата, който съдържа въведената от вас дата.
6. Поставете отметка в квадратчето **Ротиране на** работни смени, ако искате WFM автоматично да редува работни смени според ротациите на работните смени, конфигурирани за всеки планиран агент. Ако квадратчето за отметка не е поставено, трябва да конфигурирате работна смяна за конкретната седмица на страницата Потребители на агента или агентите трябва да са завършили избора на работна смяна за динамично планиране за тези седмици.

> **НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА** Винаги поставяйте отметка в квадратчето "Ротиране на работни смени", дори ако не сменяте работни смени. Ако датата на работна смяна, конфигурирана за агент, не съвпада с дати за този график, изпълнението на графика ще бъде неуспешно. Когато квадратчето е поставено за отметка и не сменяте работните смени, WFM игнорира датата, посочена в работната смяна, конфигурирана за агента, и на практика ротира една работна смяна от седмица на седмица.

7. Планирайте кога искате заявката да се изпълни. По подразбиране заявката се изпълнява незабавно.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Заявките за планиране ще бъдат успешни, дори ако няма прогнозни данни за нито един от дните, за които изпълнявате графика. WFM приема, че прогнозата е нула на дати без прогнозни данни. Това може да повлияе на начина, по който се планират агентите.

8. Кликнете върху **Изпращане**.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Заявката за график ще бъде неуспешна, ако няма прогнозни данни за нито един от дните, за които изпълнявате графика. Също така, ако някоя от групите за множество умения или опашки за услуги са свързани При агентите, чиито работни смени включват последния ден от седмицата, трябва да има прогнозни данни за първите два дни на следващата седмица. Ако няма данни за тези допълнителни два дни, се приема, че прогнозата е нула (0) и това може да повлияе на начина, по който са планирани агентите. Допълнителните дни може да са необходими, в случай че се прилагат дейности за неплатени условия на труд, които изместват работната смяна от последния ден на седмицата през полунощ към първите два дни на следващата седмица (удължената работна смяна след прилагане на

условието за работа може да бъде максимум 48 часа, когато се включват неплатени срокове).

Добавяне на агент към съществуващ график

Ad hoc планирането ви позволява да интегрирате конкретни агенти в съществуващия график на опашката за услуги, без да изпълнявате графика отново. Това избягва нарушаването на графиците на съществуващите агенти.

Някои от причините, поради които бихте използвали ad hoc планиране, включват добавяне на новоназначени агенти към съществуващ график или агент, който се връща от отпуск.

Важно е да се отбележи

- Ad hoc планирането използва само метода на балансирано планиране.
- Ad hoc графиците започват в първия ден от седмицата по подразбиране.
- Ad hoc планирането може да се използва с фиксирани, променливи и динамични работни смени.
- Специалното планиране се прилага за агенти, които са многоквалифицирани, или като член на множество опашки за обслужване, или като член на група с множество умения.

Генериране на ad hoc график

Генериране на ad hoc график

1. Достъп до страницата Заявка за график.
2. По подразбиране е избрана опцията Балансирано. Това е единственият метод за планиране, разрешен с ad hoc планиране.
3. Поставете отметка в квадратчето Ad-Hoc **Scheduling** .
4. От екрана Налични изберете един или повече агенти, които искате да планирате, и ги преместете в екрана Назначени.
5. Конфигурирайте датите, за които искате избраните агенти да бъдат планирани. Въведете началната дата и броя седмици за периода, който искате да планирате. Използваната начална дата е конфигурираният първи ден от седмицата от седмицата, който съдържа въведената от вас дата.

   ЗАБЕЛЕЖКА Ако агентът трябва да започне в средата на седмицата, можете да PUT в неплатени изключения за дните, в които той не е там, и след това да стартирате ad hoc графика за седмицата.

6. Поставете отметка в квадратчето **Ротиране на** работни смени, ако искате WFM автоматично да редува работни смени според ротациите на работните смени, конфигурирани за всеки планиран агент. Ако квадратчето за отметка не е поставено, трябва да конфигурирате работна смяна за конкретната седмица на страницата Потребители на агента или агентите трябва да са завършили избора на работна смяна за динамично планиране за тези седмици.

   НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Винаги поставяйте отметка в квадратчето "Ротиране на работни смени", дори ако не сменяте работни смени. Ако датата на работна смяна, конфигурирана за агент, не съвпада с

дати за този график, изпълнението на графика ще бъде неуспешно. Когато квадратчето е поставено за отметка и не сменяте работните смени, WFM игнорира датата, посочена в работната смяна, конфигурирана за агента, и на практика ротира една работна смяна от седмица на седмица.

7. Планирайте кога искате заявката да се изпълни. По подразбиране заявката се изпълнява незабавно.

   ЗАБЕЛЕЖКА : Заявките за планиране могат да се изпълняват едновременно, стига да не включват едни и същи агенти или опашки за услуги.

8. Кликнете върху **Изпращане**.

Преглед на заявки за сървър от WFM потребители

Използвайте страницата "Потребителски заявки", за да преглеждате и/или изтривате заявки за сървъри (като планиране, планиране и заявки за данни), направени от потребители.

Когато се направи потребителска заявка, тя се добавя към опашката. Заявките се обработват една по една. Списъкът показва типа на заявката, часа и датата на подаване на заявката, името на потребителя, който е направил заявката, и текущото състояние на заявката.

Заявките могат да бъдат филтрирани и сортирани по всяка колона. Заявките остават в списъка, докато не бъдат изтрити.

Описания на полетата

Поле	Описание
Критерии за подбор	
Показване на потребителски заявки	Показва съответстващите резултати от заявките на потребителите.
Изберете тип заявка всички заявки	Типът на потребителската заявка за показване. По подразбиране резултатите включват Видове.
Изберете заявител	Името на потребителя, който е подал заявката. По подразбиране резултати Включете всички видове заявки.
Изберете състояние включват заявки	Състоянието на потребителските заявки за показване. По подразбиране резултатите на всички статуси.
Начална дата/крайна дата	(По избор) Диапазонът от дати, за които се показват резултатите. Ако го направите Не се посочва начална/крайна дата, показват се всички съвпадащи резултати.

Поле	Описание
Списък на потребителските заявки	
Изтриване	Изтрива избраните потребителски заявки. Изберете заявка, като поставите отметка в съответното квадратче в списъка. Поставете отметка в квадратчето в горната част на таблицата, за да изберете всички резултати от заявките на потребителите. ЗАБЕЛЕЖКА Не можете да изтриете заявки, които са маркирани като В изпълнение. Заявките, които са маркирани като "Успех", "Неуспех" и "Чакащи", могат да бъдат Изтрити.
Подробности	Показва допълнителни подробности за всяка заявка. За да видите повече подробности за дадена заявка, кликнете върху Преглед на подробностите. Подробностите се появяват под таблицата Списък с потребителски заявки.
Заявка за дата/час	Датата и часът, на които е подадена заявката на потребителя.
Тип заявка	Видът на потребителската заявка.
Заявител	Името на потребителя, който е подал заявката.
Състояние	Състоянието на завършване/изпълнение на заявката. Заявките, които са планирани да се изпълняват на бъдеща дата/час, се показват като "Чакащи". ЗАБЕЛЕЖКА Ако заявката за заснемане е в процес на изчакване по-дълго от разумното, консултирайте се с дневника за възможни причини, поради които заявката не е се обработва.

Управлявайте времето си отсъствие

Съобщенията ви позволяват да управлявате заявки.

- Агентите могат да поискат отпуск, изключения, наставничество и да планират оферти и сделки с другите агенти в екипа според тях. Те могат също така да приемат или отхвърлят планирани сделки и оферти и заявки за наставничество и да редактират собствените си заявки.
- Надзорниците и планировчиките използват съобщения, за да одобряват или отхвърлят заявки на агенти.

Редовете на заявката могат да бъдат сортирани във възходящ или низходящ ред, като щракнете върху заглавката на колоната.

Съобщения за агенти

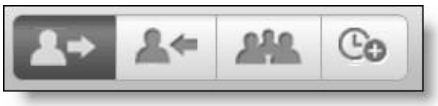
Съобщенията за агенти се състоят от меню за създаване на нови заявки и три пощенски кутии:

- Входяща поща—съдържа всички заявки, които получавате
- Изходящи – съдържа всички заявки, които правите
- Публична кутия – съдържа публичен график и заявки за наставничество

Изгледът по подразбиране е Изходящи. Заявките могат да се запазят до максималното време за съхранение, конфигурирано от системния администратор за прогноза, график, заявка и исторически данни за WFM (вижте Дефиниране на периода на съхранение WFM). Можете да изтривате заявки, докато друг потребител не промени състоянието на заявката. Не можете сами да изтривате заявки от пощенски кутии, след като са били приети, одобрени или отхвърлени. Заявките се изтриват от системата, когато преминат конфигурирания период на съхранение.

Статусите на заявките се променят, докато заявката си проправя път през системата. Важно е периодично да обновявате пощенската кутия, за да виждате най-новите състояния. Използвайте стандартни методи за опресняване на страници на браузъра, като например натискане на F5 или щракване върху бутона Обновяване в лентата с инструменти на браузъра. (Изходящата кутия се показва след обновяването, дори ако сте преглеждали входящата или публичната кутия.)

Достъп до вашите пощенски кутии, като щракнете върху иконата на пощенската кутия в лентата с инструменти за съобщения. Отляво надясно иконите са "Изходящи", "Входящи", "Публично поле" и "Нови заявки".



Заявки за търсене

Можете да търсите заявки във всяко поле. Когато изпълнявате търсене, филтрите се прилагат за заявки на всички страници на полето, в което търсите.

Заявки за търсене

1. Щракнете върху **Филтър** , за да отворите панела за филтриране.
2. Изберете критериите, по които да търсите.
3. Кликнете върху **Търсене**. Панелът за филтър се затваря, когато стартирате търсенето.

Критериите за търсене се запазват, докато не напуснете страницата. За да промените критериите за търсене, щракнете върху **Филтриране** , за да отворите панела за филтриране и да промените критериите.

Как да филтрирате полетата за дата

Има два начина за филтриране на заявки по дата: период от време и конкретни дати. Полетата за дата са зададени на Период от време по подразбиране. Опцията Период от време филтрира заявките по падащ списък със зададени диапазони спрямо днешната дата. Опцията Конкретни дати включва две полета за дати, които Ви позволяват да филтрирате заявки спрямо конкретни дати. Използвайте полетата Конкретни дати, за да въведете началната дата, крайната дата или и двете дати, за да зададете параметри на периода от време.

За да филтрирате по период от време, изберете опция за диапазон от падащия списък.

За да филтрирате по конкретни дати, въведете дата в едното или и в двете от следните полета:

- Въведете дата в лявото поле, за да филтрирате по началната дата, която филтрира заявките по дати на или след въведената дата
- Въведете дата в дясното поле, за да филтрирате по крайната дата, която филтрира заявките по дати на или преди въведената дата
- Въведете дати и в двете полета, за да върнете заявки на или между въведените дати

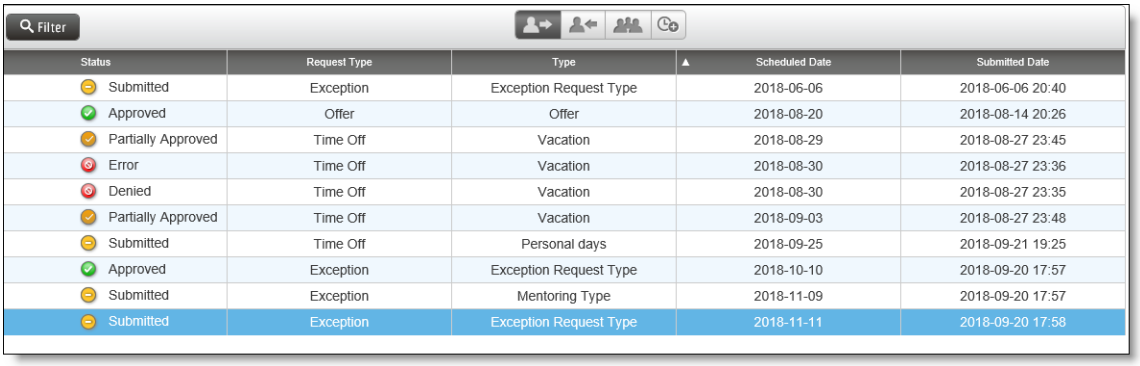
Критерии за търсене

Таблицата по-долу описва всички критерии за търсене, налични за търсене.

Поле	Описание
Тип заявка	Типът заявка, която агентът е избрал от падащото меню Нова заявка списък при създаване на заявката.
Подтип	За тип изключение или тип Time Off. Опцията, която агентът е избрал от падащия списък Тип, когато заявката е създадена.
Агент	Агентът, който е изпратил заявката във входящата ви поща, или агентът, който е получил заявката във вашата изходяща кутия.
Състояние	Текущото състояние на заявката.
Дата на подаване	Датата, на която агентът е подал искането.
Дата на планиране	Датата, на която агентът е избрал за извършване на исканото действие.

Изходящи

Кутията "Изходящи" съдържа всички заявки, които сте направили във възходящ ред на планираните дати. Можете да видите подробностите за заявката и да редактирате или изтриете заявката, ако все още не е одобрена или отхвърлена.



Status	Request Type	Type	Scheduled Date	Submitted Date
Submitted	Exception	Exception Request Type	2018-06-06	2018-06-06 20:40
Approved	Offer	Offer	2018-08-20	2018-08-14 20:26
Partially Approved	Time Off	Vacation	2018-08-29	2018-08-27 23:45
Error	Time Off	Vacation	2018-08-30	2018-08-27 23:36
Denied	Time Off	Vacation	2018-08-30	2018-08-27 23:35
Partially Approved	Time Off	Vacation	2018-09-03	2018-08-27 23:48
Submitted	Time Off	Personal days	2018-09-25	2018-09-21 19:25
Approved	Exception	Exception Request Type	2018-10-10	2018-09-20 17:57
Submitted	Exception	Mentoring Type	2018-11-09	2018-09-20 17:57
Submitted	Exception	Exception Request Type	2018-11-11	2018-09-20 17:58

Таблицата по-долу описва полетата в папката "Изходящи".

Поле	Описание
Състояние	Статусът на заявката. Възможните статуси са: ▪ Одобрено – Вашето искане е одобрено от вашия ръководител. Частично одобрено – Част от заявката ви за отпуск е одобрена от вашия ръководител. ▪ Чака – Вашата заявка за търговия или график очаква отговор от друг агент. Може да се редактира или изтрива. ▪ Изчакване—Оферта за график или заявка за търговия по график чака вашия отговор. Може да бъде приет или отхвърлен. ▪ Изпратено – Вашето искане чака отговор от вашия ръководител. Може да се редактира или изтрива. ▪ Отхвърлено – Вашето искане е отхвърлено от вашия ръководител. ▪ Грешка – Вашата заявка съдържа грешка. ▪ Отхвърлен – Друг агент е отказал заявката ви за търговия по графика. ▪ Отхвърлен – Отхвърлили сте заявката за размяна на график на друг агент.
Тип заявка	Общият тип заявка.
Тип	Конкретният тип заявка. Например, ако типът на заявката е почивка, типът може да е ваканция.

Поле	Описание
Планирана дата сортирана	Датата, на която настъпва исканото събитие. По подразбиране изходящата кутия е до тази дата във възходящ ред. Можете да щракнете върху заглавката на колоната, за да превключвате между възходящ и низходящ ред.
Дата на подаване	Датата и часът на подаване на искането. Имайте предвид, че публичната търговия Офертите не показват изпратена дата, докато някой не ги приеме.

Работа с вашата изходяща кутия

Щракнете двукратно върху заявка в кутията "Изходящи", за да видите подробностите за нея.

Редактиране на заявка, която все още не е одобрена или приета

1. Щракнете двукратно върху заявката.
2. Редактирайте по желание.
3. Кликнете върху **Изпращане**.

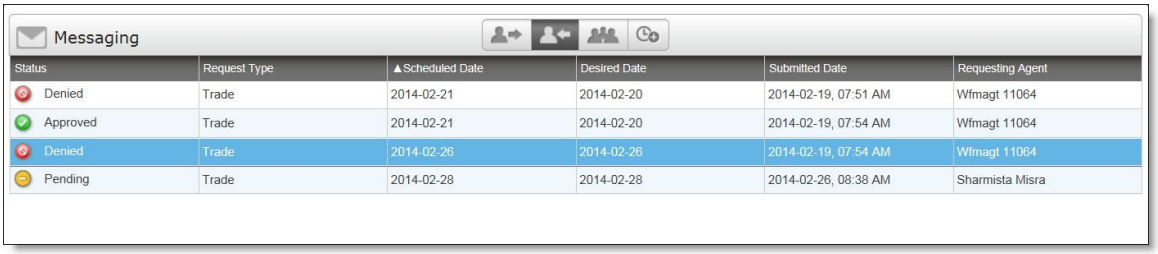
Изтриване на заявка, която все още не е одобрена или приета

1. Щракнете двукратно върху заявката.
2. Щракнете върху **Изтриване**.

Входяща кутия

Входящата кутия съдържа всички заявки, които сте получили в планиран ред на датите. Можете да видите подробностите за заявката и да редактирате или изтриете заявката, ако все още не е одобрена или отхвърлена.

ЗАБЕЛЕЖКА Надзорните органи имат окончателна власт върху всички сделки по график и заявки за наставничество, така че заявка за търговия или менторство, която приемате, може да бъде отхвърлена от този потребител.



Status	Request Type	▲Scheduled Date	Desired Date	Submitted Date	Requesting Agent
Denied	Trade	2014-02-21	2014-02-20	2014-02-19, 07:51 AM	Wfmagt 11064
Approved	Trade	2014-02-21	2014-02-20	2014-02-19, 07:54 AM	Wfmagt 11064
Denied	Trade	2014-02-26	2014-02-26	2014-02-19, 07:54 AM	Wfmagt 11064
Pending	Trade	2014-02-28	2014-02-28	2014-02-26, 08:38 AM	Sharmista Misra

Таблицата по-долу описва полетата във входящата поща.

Поле	Описание
Състояние	Статусът на заявката. Възможните състояния са следните: ▪ Одобрено – заявката ви е одобрена и графикът ви е актуализиран съответно. ▪ Изчакващо – Приетата заявка чака отговор от друг агент. Може да се редактира или изтрива. ▪ Изпратено – заявката чака отговор от вашия ръководител. Може да се редактира или изтрива. ▪ Задача – Заявката чака отговор от вас. Може да бъде приет или отхвърлен. ▪ Отхвърлено – Вашето искане е отхвърлено от вашия ръководител. ▪ Грешка – Има грешка в заявката. ▪ Отказано – отказахте искането за търговия на друг агент. ▪ Отхвърлено—Друг агент е отхвърлил заявката ви за размяна на графика.
Тип заявка	Общият тип заявка.
Планирана дата сортирана	Датата, на която настъпва исканото събитие. По подразбиране папката "Входящи" е до тази дата във възходящ ред. Можете да щракнете върху заглавката на колоната, за да превключвате между възходящ и низходящ ред.
Желана дата	Датата, която искащият агент иска да получи (планираната дата в Планирайте заявка за оферта и планирайте заявката за търговия).
Дата на изпращане	Датата и часът на подаване на искането. Имайте предвид, че публичната търговия Офертите не показват изпратена дата, докато някой не ги приеме.
Запитващ агент	Името на агента, който иска разписание, търговия, оферта или наставничество молба.

Работа с входящата ви поща

Приемане или отхвърляне на заявка за търговия по график

1. Щракнете двукратно върху заявката, за да я отворите.
2. Кликнете върху **Анализиране** , за да сравните графика си с графика на заявителя за двата дни. Това ви казва дали сте на разположение да приемете сделката.
3. Щракнете върху **Приемане** или **Отхвърляне**.

Потвърждаване или отхвърляне на приета заявка за оферта по график

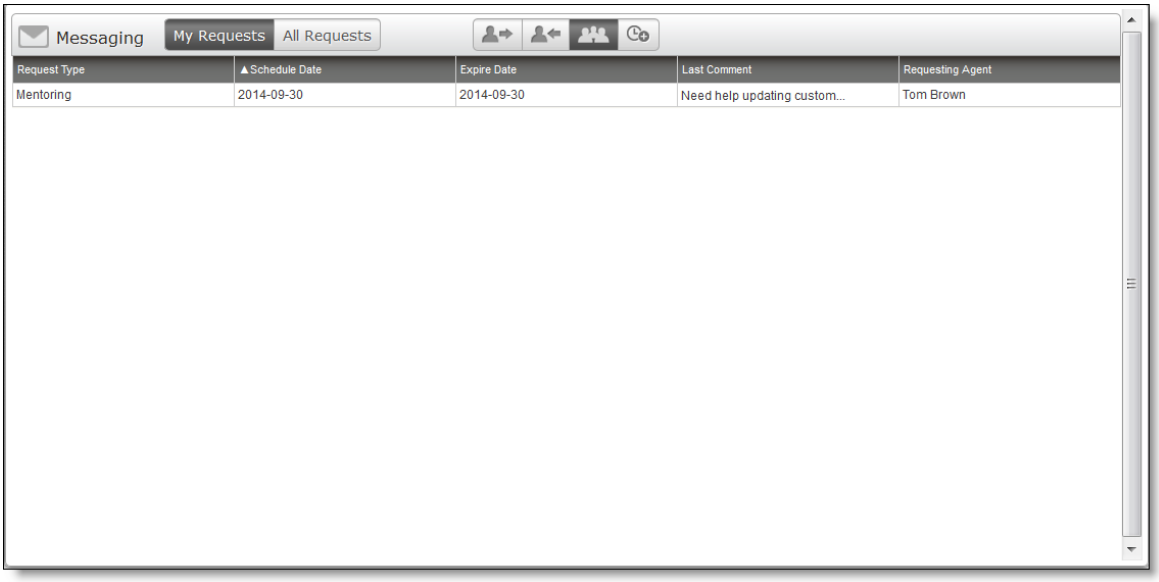
1. Щракнете двукратно върху заявката, за да я отворите.
2. Кликнете върху **Анализиране** , за да сравните графика си за посочения ден с предложения.
3. Щракнете върху Потвърждение **, за да приемете заявката за оферта, или** върху **Отхвърляне** , за да отхвърлите заявката за оферта.

Потвърждаване или отхвърляне на приета заявка за наставничество

1. Щракнете двукратно върху заявката, за да я отворите.
2. Прегледайте приетата заявка.
3. Щракнете върху **Потвърждаване** , за да приемете ментора, или **Отхвърляне** , за да откажете ментора.

Обществена кутия

Публичното поле съдържа всички налични публични оферти за график, сделки с график и заявки за наставничество от агентите според вас, които са достъпни за всеки агент да приеме. Можете да видите подробностите за заявката, да оцените заявката и да приемете заявката (ако желаете).



ЗАБЕЛЕЖКА Потребителите с разрешение да администрират съобщения имат окончателна власт върху всички сделки по график, оферти за график и заявки за наставничество, така че заявка, която приемате, може да бъде отхвърлена от това потребител.

Таблицата по-долу описва полетата в публичното поле.

Поле	Описание
Тип заявка	Общият тип заявка.
Дата на планиране	Датата, на която заявителят иска да се откаже или да насрочи наставничеството сесия. По подразбиране публичното поле се сортира по тази дата във възходящ ред.
Дата на изтичане	Датата, на която изтича искането. Заявката изтича в 23:59 часа на тази дата. След изтичане на заявката вече не можете да приемете или анулирате заявката.
Последен коментар	Последният коментар е въведен по искането.
Запитващ агент	Името на агента, който иска сделка по график, оферта за планиране, или Искане за наставничество.

Работа с публичната кутия

Приемане на заявка за търговия по график

1. Щракнете двукратно върху заявката, за да я отворите.
2. Изберете дата, която искате да търгувате за датата в заявката.
3. Щракнете върху **Анализиране** , за да сравните двата графика и да се уверите, че предложената от вас дата работи.
4. Кликнете върху **Приемам**.

Приемане на заявка за оферта за график

1. Щракнете двукратно върху заявката, за да я отворите.
2. Кликнете върху **Анализиране** , за да сравните графика си за посочения ден с предложения.
3. Щракнете върху **Приемам** , ако искате да приемете офертата, или **върху Отказ** , за да затворите заявката, без да я приемате.

Приемане на заявка за менторство

1. Щракнете двукратно върху заявката, за да я отворите.
2. Прегледайте подробностите за заявката за наставничество и сравнете графика си с този на заявителя, за да сте сигурни, че времевият интервал работи за вас.
3. Щракнете върху **Приемам** , ако искате да приемете заявката за наставничество, или **върху Отказ** , за да затворите заявката, без да я приемате.

Заявки

Менюто Нова заявка ви позволява да създадете заявка за изключения, отпуск, планиране на оферти, планиране на сделки и менторство.

- Заявка за изключение
- Поискайте почивка
- Поискайте оферта за график
- Заявка за търговия по график
- Поискайте менторство

Редактиране или изтриване на заявка

Заявките могат да бъдат редактирани или изтривани в определени ситуации. Таблицата по-долу описва кога можете да редактирате или изтриете заявка.

Тип заявка	Състояние	Позволено действие
Оферта за график (публична)	Очакване	Редактиране, изтриване
График Търговия (частен)	Очакване	Редакт
График Търговия (публична)	Очакване	Редактиране, изтриване
Наставничество	Очакване	Редактиране, изтриване
Изключение	Предоставени	Редактиране, изтриване
Почивка	Предоставени	Редактиране, изтриване

Редактиране на заявка

1. Щракнете двукратно върху заявката, за да я отворите.
2. Редактирайте заявката по желание.
3. Кликнете върху **Изпращане**.

Изтриване на заявка

1. Щракнете двукратно върху заявката, за да я отворите.
2. Щракнете върху **Изтриване**.

Заявка за изключение

Използвайте заявка за изключение, за да поискате промяна в графика си за непланирани дейности, като срещи, сесии за обучение, непланирани почивки и отсъствия. Вашето искане се изпраща до вашия ръководител за одобрение.

Изключения могат да бъдат поискани както за бъдещи, така и за минали дати. Изключения за минали дати се използват за коригиране на процента на придържане. Например, ако вчера трябваше да се разболеете Home, статистиката ви ще ви покаже, че не сте спазвали графика си. Искането на изключение за личен отпуск за времето, през което сте били извън офиса, коригира графика и процента ви на спазване за този ден.

> ЗАБЕЛЕЖКА За заявки за цял ден се поставя изключение в графика за всички платени дейности на смени, които започват в този ден (независимо дали изключението е платено или не). Всички неплатени
> дейностите в тези смени се заменят с дейност "Не е налична" в графика. Ако нямате смяна в този ден, тогава изключението не се добавя към графика ви.
> За искания за частичен ден се поставя изключение в графика за искания период от време за всички съществуващи платени дейности през този период (независимо дали изключението е платено или не). Всички припокриващи се неплатени дейности в тези смени се заменят с дейност "Не е налично" в

графикът. Например, ако изключение частично покрива неплатен обяд, частта, която не се припокрива, остава обяд. Частта, която се припокрива с изключението, се заменя с Не е налично. Ако нямате съществуващи платени дейности през този период от време, тогава изключението не се добавя към графика ви.
Исканията за изключения се обработват по този начин, за да се гарантира, че платеното време за деня остава същото преди и след прилагането на изключението.

Таблицата по-долу описва полетата в диалоговия прозорец Заявка за изключение.

Поле	Описание
Дата на изключение	Датата, на която искате да възникне изключението. Текущата дата се показва от По подразбиране.
Тип изключение	Падащ списък с наличните типове изключения.
Цял ден	Поставете отметка в квадратчето, за да посочите, че изключението е за целия ден. Когато е избрано, полетата Начален час и Краен час са скрити.
Начален час	Моментът, в който започва изключението.
Краен час	Времето, в което приключва изключението.
Напиши коментар	(По избор) Щракнете, за да въведете коментар относно заявката за изключение. Макс. знаци = 140.

Създаване на нова заявка за изключение

1. Щракнете върху **Нова заявка** и изберете **Заявка** за изключение от менюто.
2. Попълнете полетата.
3. Кликнете върху **Изпращане**.

Заявка за изключение преминава през системата, както е посочено в таблицата по-долу.

User	Действие	Показва се тук	Състояние
Агент А	Създава нова заявка	Изходяща кутия на агент А	Очакване
Надзорник	Получава заявка	Кутия със задачи на супервайзора	Задание
Надзорник	Одобрява/отхвърля изключение	Изходяща кутия на агент А	Одобрено/отхвърлено

User	Действие	Показва се тук	Състояние
		Кутията на супервайзора	Одобрено/отхвърлено

За повече информация относно изпращането на заявки за изключения вижте Всичко за автоматичните промени в заявките.

Заявка за търговия по график

Използвайте заявката за търговия по график, за да търгувате цял или частичен планиран работен ден с целия или частичен планиран работен ден на някой друг. Тези търговски искания могат да бъдат с определен агент (частна търговия) или с всеки агент според вас (публична търговия). Можете да поискате да търгувате смени в един и същи ден (например, може да искате да размените смяната си от 7:00 AM до 3:00 PM с нечия друга смяна от 10:00 AM до 6:00 PM) или за различни дни (например може да искате да замените почивния си ден в почивен ден в петък).

Ако искате да търгувате с няколко сегмента от графика си (например ако искате да търгувате с разделена смяна), трябва да подадете отделни заявки за всеки сегмент от смяната.

ЗАБЕЛЕЖКА : Основната опашка за услуги трябва да бъде конфигурирана, за да могат агентите да извършват разписание, търговия или оферта.

Таблицата по-долу описва полетата в диалоговия прозорец за планиране на заявка за търговия за целия ден.

Поле	Описание
Публична търговия поле на всички	Поставете отметка в това квадратче, за да POST вашата график търговия в публичното агенти според вас. Изчистете отметката от това квадратче, за да търгувате с конкретен агент в частна търговия.
Потвърждаване	(Само за публични сделки) Напомняне, че ще бъдете помолени да потвърдите или отхвърлите предложена сделка от отговорния агент. Това квадратче за отметка е само за четене и не може да бъде изчистено.
Запитващ агент	(Само за четене) Твоето име :.
Планирана дата	Датата, на която искате да търгувате. По подразбиране той
показва утрешната дата. Цял ден	Поставете отметка в това квадратче, за да търгувате цял ден.
Отговорен агент	(Само за частни сделки) Агентът, с когото искате да търгувате,
се смени. Планирана дата	(Само за частни сделки) Датата, с която искате да търгувате.

Срок на годност	(Само за публични сделки) Датата, на която изтича искането.

Поле	Описание
Напиши коментар	(По избор) Щракнете, за да въведете коментар относно заявката за изключение. Всички Коментарът, който добавяте, не се записва, докато не бъде запазена самата заявка за изключение. Максимален брой знаци = 250.

Таблицата по-долу описва полетата в диалоговия прозорец за частичен ден График на заявка за търговия.

Поле	Описание
Публична търговия всички	Поставете отметка в това квадратче, за да POST вашата график в публичното поле на агенти според вас. Изчистете отметката от това квадратче, за да търгувате с конкретен агент в частна търговия.
Потвърждаване	(Само за публични сделки) Напомняне, че ще бъдете помолени да потвърдите или отхвърлите предложена сделка от отговорния агент. Това квадратче за отметка е само за четене и не може да бъде изчистено.
Запитващ агент	(Само за четене) Твоето име :.
Планирана дата	Датата, на която искате да търгувате. По подразбиране той
показва утрешната дата. Цял ден	Изчистете отметката от това квадратче, за да търгувате
за частичен ден.	
Време	Въведете началния и крайния час на часовете, които искате да
търгувате. Отговорен агент	(Само за частни сделки) Агентът, с когото искате да търгувате,
се смени. Планирана дата	(Само за частни сделки) Датата, с която искате да търгувате.
Време	(Само за частни сделки) Въведете началния и крайния час на часовете, с които искате да търгувате.
Срок на годност	(Само за публични сделки) Датата, на която изтича искането.
Напиши коментар	(По избор) Щракнете, за да въведете коментар относно заявката за търговия. Всички Коментарът, който добавяте, не се запазва, докато не бъде запазена самата заявка за търговия. Максимален брой знаци = 250.

Създаване на заявка за търговия с нов график

1. Щракнете върху **Нова заявка** и след това изберете **Планиране на заявка** за търговия от менюто.
2. Попълнете полетата.

3. Ако това е частна търговия, щракнете върху **Анализиране** , за да сравните графика си на предложената дата на търговията с този на лицето, с което искате да търгувате, за да сте сигурни, че търговията е възможна.
4. Ако желаете, щракнете върху **Напиши коментар** и въведете коментар.
5. Кликнете върху **Изпращане**.

Частна заявка за търговия по график протича през системата, както е посочено в таблицата по-долу.

User	Действие	Показва се тук	Състояние
Агент А	Създава нова заявка	Изходяща кутия на агент А	Очакване
Агент Б	Получава заявка за търговия	Входяща кутия на агент Б	Задание
Агент Б	Приема/отказва търговско искане	Изходяща кутия на агент Б	Подаден/отхвърлен
Агент А	Получава отговора на агент Б	Входяща кутия на агент А	Подаден/отхвърлен
Надзорник	Получава приета търговска заявка за одобрение	Кутия със задачи на супервайзора	Задание
Надзорник	Одобрява/отказва търговията	Изходяща кутия на агент А	Одобрено/отхвърлено
		Входяща кутия на агент Б	Одобрено/отхвърлено
		Кутията на супервайзора	Одобрено/отхвърлено

През системата преминава публична заявка за търговия, както е посочено в таблицата по-долу.

User	Действие	Показва се тук	Състояние
Агент А	Създава нова заявка	Изходяща кутия на агент А	Очакване
Всички агенти	Вижте търговията в Public Box	Публична кутия на агентите	Неприложимо
Агент Б	Приема търговска заявка	Входяща кутия на агент Б	Очакване
Агент А	Получава отговора на агент Б	Изходяща кутия на агент А	Задание
Агент А	Потвърждава или отхвърля	Изходяща кутия на агент А	Подаден/отхвърлен

User	Дейст	Показва се тук	Също
	Приемане на агент Б		(Отхвърлянето на заявката създава копие на заявката, което показва "Отхвърлена" в нея, а първоначалната заявка се връща обратно към "Чакащи")
	Агент Б получава потвърждение/отказ от агент А	Входяща кутия на агент Б	Подаден/отхвърлен
Надзорник	Получава прието и потвърдено търговско искане за одобрение	Кутия със задачи на супервайзора	Задание
Надзорник	Одобрява/отказва търговията Одобрено/отхвърлено		Изходяща кутия на агент А
		Входяща кутия на агент Б	
		ано Всички кутии на супервайзора	Одобрено/отказ
		рлено	Одобрено/отхвъ

Поискайте почивка

Използвайте заявка за отпуск, за да планирате различни видове отпуски от работа. Можете да заявите няколко дни и видове почивка в една заявка. Например, ако искате седмица почивка, но нямате достатъчно ваканционни дни, за да покриете пет дни, можете също да използвате почивка от една от другите категории, за да компенсирате разликата.

ЗАБЕЛЕЖКА : Не можете да изпращате заявки за отпуск за дати в миналото.

Можете да изпратите няколко варианта за отпуск по реда на предпочитанията (първи, втори или трети избор). Например, може да искате да си вземете седмица почивка през юни като първи избор за ваканция, но също така посочвате, че седмицата почивка през юли е вторият ви избор, а седмицата почивка през август е третият ви избор. Вашият ръководител ще одобри един от трите ви избора.

След като я изпратите, можете да редактирате или изтриете заявката си, ако все още не е одобрена.

Вашият ръководител може да избере да одобри само няколко дни от многодневна заявка за отпуск. Например, може да искате да вземете почивен ден, вторник и сряда. Вашият ръководител обаче се нуждае от вас на работа в понеделник и затова одобрява искането ви само за вторник и сряда.

ЗАБЕЛЕЖКА Вашият ръководител не може да променя броя на заявените часове за един ден.

Също така имате възможност да оттеглите заявка за отпуск, след като заявката ви бъде одобрена. Например събитие, на което сте щяло да присъствате и за което сте поискали отпуск, се отменя. Оттегляйки заявката си за отпуск, вие PUT се връщате в графика и балансът на ваканционното ви време се актуализира, за да ви върне тези часове.

Диалоговият прозорец Заявка за отпуск включва таблица, която показва колко свободно време имате, колко сте използвали и колко остава във всяка от категориите почивни. Тази информация се събира от подадените от Вас заявки за отпуск.

ЗАБЕЛЕЖКА Когато заявявате отпуск, часовете, които заявявате, са изброени в колоната Чакащи часове. Когато бъдат одобрени, те преминават към колоната Одобрени часове. В деня след като всъщност сте
използвани почивните часове, часовете се преместват в колоната Използвани часове и вече не са изброени в колоната Одобрени часове.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако заявите целия почивен ден, броят часове, добавени към колоните Чакащи часове и Одобрени часове, се основава на сумата на платените дейности на смени през този ден. Ако имате само
Не са налични или налични дейности в този ден, добавената стойност към чакащите часове и одобрените часове е нула. Ако нямате дейности (което не е същото като дейността "Не е налично"), добавената стойност е дневните FTE часа.

Бутоните Списък с дни и Разпределение на отпуск могат да ви помогнат, когато заявявате отпуск.

- Бутон "Списък с дни" – показва обобщение на вашите заявки за отпуск
- Бутон за разпределение на отпуск – Позволява ви да проверите дали има свободни часове за почивка в деня, в който искате да излетите

Заявка за отпуск преминава през системата, както е посочено в таблицата по-долу.

User	Действие	Показва се тук	Състояние
Агент A	Създава нова заявка	Изходяща кутия на агент A	Очакване
Надзорник	Получава заявка	Кутия със задачи на супервайзора	Задание
Надзорник	Одобрява/частично одобрява/отказва отпуск	Входяща кутия на агент A	Одобрено/частично одобрено/отказано
		Изходяща кутия на супервайзора	Одобрени/частично одобрени/отхвърлени
Агент A	Изтегля се преди това	Изходяща кутия на агент A'	Поискано теглене

	одобрено искане		
Надзорник	Получава заявка за теглене	Кутия със задачи на супервайзора	Заявка за теглене
Надзорник	Потвърждава оттеглянето	Входяща кутия на агент A	
			Оттеглена
		изходяща кутия на супервайзора	
			Оттеглени

Създаване на нова заявка за отпуск

1. Щракнете върху **Нова заявка** и изберете **Заявка** за отпуск от менюто.
2. От падащия списък Тип изберете желания тип почивка.
3. От падащия списък Избор изберете предпочитанието за почивката (първи, втори или трети избор).
4. От полето **Дата** щракнете върху иконата на календара, за да изберете ден. Дати със сив фон в календара не са налични за почивка. Не можете да добавите един и същ ден два пъти в една и съща заявка (например при първа и във втори избор).
5. Кликнете върху **Добавяне**.
6. Повторете добавянето на дати към заявката. Използвайте опцията Първи, Втори и Трети избор по желание.
7. (По избор) Добавете коментар, като щракнете върху **Напиши коментар** . Коментарът може да помогне на вашия ръководител да вземе решение за одобрение.
8. Кликнете върху **Изпращане**.

> ЗАБЕЛЕЖКА Ако нямате достатъчно свободни часове за вида на отпуска, който заявявате, заявката е неуспешна.

За повече информация относно подаването на заявки за отпуск вижте Всичко за автоматичните промени в заявките.

Редактиране на изпратена, но все още неодобрена заявка за отпуск

1. В папката "Изходящи" щракнете двукратно върху заявката за отпуск, която искате да редактирате. Заявките, които можете да редактирате, имат статус Изпратени.
2. В диалоговия прозорец Заявка за изключване щракнете върху **Редактиране**. Диалоговият прозорец се разширява, така че да можете да добавите нов ден, и добавя бутон Изтриване (X) до съществуващите заявени почивни дни. Можете също така да добавите коментар, обясняващ защо сте променили заявката си за отпуск. Коментарът може да помогне на вашия ръководител да вземе решение за одобрение.

User	Дейст	Показва се тук	Също

3. Редактирайте заявката си по желание, като добавите нови почивни дни или изтриете съществуващите почивни дни.

   ЗАБЕЛЕЖКА Ако искате да промените часовете на заявен ден, трябва да изтриете първоначалния ден и да го добавите отново с новите часове. Например, ако първоначално сте заявили 8:00–11:00 AM
   изключен в понеделник, но трябва да промените това на 1:00–3:00 PM, да изтриете записа за понеделник и да го добавите отново, този път с новите начални и крайни часове.

4. Когато приключите с редактирането на заявката, щракнете върху **Актуализиране**.

Изтриване на подадена, но все още неодобрена заявка за отпуск

1. В папката "Изходящи" щракнете двукратно върху заявката за отпуск, която искате да редактирате. Заявките, които можете да редактирате, имат статус Изпратени.
2. в диалоговия прозорец Заявка за отпуск щракнете **върху Изтриване**.

Оттегляне на одобрена заявка за отпуск

1. В папката "Изходящи" щракнете двукратно върху заявката за отпуск, която искате да изтеглите. Заявката ще има статус на одобрено или частично одобрено.
2. В диалоговия прозорец Заявка за отпуск въведете коментар, за да обясните причината за оттеглянето, ако желаете.
3. Щракнете върху **Заявка** за оттегляне.

   Оттеглената заявка остава във вашата кутия "Изходящи" със статус "Одобрено или частично одобрено", докато вашият ръководител не потвърди оттеглянето. По това време статусът на заявката се променя на Оттеглен.

   ЗАБЕЛЕЖКА Ако вашият ръководител не потвърди заявката ви за теглене, вие все още ще имате този отпуск и няма да бъдете в графика.

Описания на полетата

Таблицата по-долу описва полетата в диалоговия прозорец Заявка за отпуск.

Поле	Описание
Вижте наличните часове за	Диапазоните от време на ваканционните планове, към които сте присвоени.
Тип	Видът на почивните часове: плаващи празници, почивни дни, лични дни и ваканция.

Поле	Описание
	ЗАБЕЛЕЖКА Някои видове отпуски може да не са налични. Подробностите за вашия администратор и ваканционен план определят типовете време изключени, които са налични. Как се определя всеки от тези видове отпуски се определя от вашия контактен център.
Общо часове	Общият брой часове, с които разполагате за типа отпуск.
Използвани часове	Броят часове, които сте използвали за типа на почивката.
Одобрени часове	Броят часове, които са одобрени за типа отпуск, но все още не е взета.
Чакащи часове	Броят часове, които сте заявили за почивката, въведете това все още не са одобрени от вашия ръководител. ЗАБЕЛЕЖКА Въпреки че можете да поискате множество възможности за избор на почивка, при изчисляването на чакащите часове се взема предвид само първият избор.
Оставащи часове	Броят часове за оставащия тип отпуск. Тази стойност се изчислява, както следва: Оставащи часове = Общо часове – (Използвани часове + Одобрени часове + Чакащи часове)
Първи, втори и трети раздел	Раздели, които показват предпочитанията ви за заявка за отпуск в тази заявка.
Тип	Изберете вида на отпуска, който заявявате.
Избор	Изберете предпочитанията за почивка от падащия списък.
Дата	Изберете деня, който искате да почивате, от календара. Трябва да изберете всеки ден поотделно. Щракнете върху Добавяне, за да добавите датата към първия, втория или третия избор Tab.
Цял ден	Поставете отметка в това квадратче, ако искате да излезете през целия ден. Когато е избрано, полетата Начален час и Краен час са забранени.
Начален час	Ако си вземете частичен почивен ден, въведете началния час на почивния час.

Поле	Описание
Краен час	Ако си вземете частичен почивен ден, въведете крайния час на почивката.
Бутон за разпределение на времето	Показва наличните разпределения за отпуск за избрана опашка за услуги и календарен месец. Това ви позволява да проверите дали има свободни часове в деня, в който искате да излетите. За повече информация вижте Преглед на разпределението на отпуските.
Бутон за списък на дните	Показва обобщението на вашето отпускно време. Този изскачащ прозорец изброява всички ваши одобрени и чакащи заявки за отпуск в реда на датата.

Преглед на разпределението на свободното време

> ЗАБЕЛЕЖКА Тази функция е налична само ако администраторът е конфигурирал WFM да показва бутона Разпределение на времето за отпуск (вижте Конфигуриране на настройки WFM в цялата система).

Изскачащият прозорец Разпределение на отпуски се показва, когато щракнете върху бутона Разпределение на времето в заявка за отпуск. Той показва текущото налично време за отпуск, което е разпределено на опашката за услуги на определена дата.

> ЗАБЕЛЕЖКА Ден, който показва както наличните разпределения, така и положителна прогнозна празнина, обикновено е по-добър избор за почивка.

Поле	Описание
Дата	Датата на разпределението.
Налично разпределение	Текущият брой отпуски, налични на този ден в ЕПРВ или часове, в зависимост от това как администраторът е конфигурирал вашата система.
Разлика в прогнозите	Средната разлика между планираните и прогнозните ЕПРВ за този ден. Тази стойност винаги се показва в FTE. Отрицателното число показва недостиг на персонал, а положителното число показва свръхперсонал.

Поискайте оферта за график

Използвайте заявка за оферта за график, за да направите целия или част от деня, в който сте планирани да работите, достъпен за работа на друг агент. Например, ако имате задължение извън работа в сряда, предлагате смяната си на всеки друг, който може да работи този ден. Офертата за график се публикува в публичната кутия на всички агенти по ваше мнение.

Следващата таблица описва полетата в диалоговия прозорец Планиране на заявка за оферта.

Поле	Описание
Запитващ агент	(Само за четене) Твоето име :.
Планирана дата показва	Датата, която искате да предложите на други агенти да работят. По подразбиране се показва утрешната среща. Не можете да изберете дата в миналото.
Цял ден	Поставете отметка в това квадратче, за да предложите цял ден.
Срок на годност	Датата, на която изтича заявката ви. По това време той вече не се появява във вашия Изходящи или в публичното поле. Датата на изтичане трябва да е преди планираната дата.
Потвърждаване	Поставете отметка в това квадратче, ако искате да потвърдите приемането на офертата от агент, преди тя да бъде изпратена на вашия ръководител за одобрение.
Напиши коментар	(По избор) Щракнете, за да въведете коментар относно заявката за оферта за график. Всеки коментар, който добавите, не се запазва, докато не бъде запазена самата заявка за оферта за график. Максимален брой знаци = 250.

Таблицата по-долу описва полетата в диалоговия прозорец за планиране на заявка за оферта за частичен ден.

Поле	Описание
Запитващ агент	(Само за четене) Твоето име :.
Планирана дата показва	Датата, която искате да предложите на други агенти да работят. По подразбиране се показва утрешната среща. Не можете да изберете дата в миналото.
Цял ден	Изчистете отметката от това квадратче, за да предложите частичен ден.
Време	Въведете началния и крайния час на часовете, които искате да предложите на друг агент.
Срок на годност	Датата, на която изтича заявката ви. По това време той вече не се появява във вашия Изходящи или в публичното поле. Датата на изтичане трябва да е преди планираната дата.
Потвърждаване	Поставете отметка в това квадратче, ако искате да потвърдите приемането на офертата от агент, преди тя да бъде изпратена на вашия ръководител за одобрение.
Напиши коментар	(По избор) Щракнете, за да въведете коментар относно заявката за оферта за график.

Поле	Описание
	Всеки коментар, който добавите, не се запазва, докато не бъде запазена самата заявка за оферта за график. Максимален брой знаци = 250.

Създаване на нова заявка за оферта за график

1. Щракнете върху **Нова заявка** и след това изберете **Планиране на заявка** за оферта от менюто.
2. Попълнете полетата.
3. Кликнете върху **Изпращане**.

Заявка за оферта по график без потвърждение преминава през системата, както е посочено в таблицата по-долу.

User	Действие	Показва се тук	Състояние
Агент А	Създава нова заявка	Изходяща кутия на агент А	Очакване
Всички агенти	Получаване на оферта	Публична кутия на агентите	Неприложимо
Агент Б	Приема оферта	Входяща кутия на агент Б	Предоставени
		Изходяща кутия на агент А	Предоставени
Надзорник	Получава приета оферта	Кутия със задачи на супервайзора	Задание
Надзорник	Одобрява/отхвърля офертата	Кутията на супервайзора	Одобрено/отхвърлено
		Изходяща кутия на агент А	Одобрено/отхвърлено
		Входяща кутия на агент Б	Одобрено/отхвърлено

Заявка за оферта за график с потвърждение преминава през системата, както е посочено в таблицата по-долу.

User	Действие	Показва се тук	Състояние
Агент А	Създава нова заявка	Изходяща кутия на агент А	Очакване
Всички агенти	Получаване на оферта	Публична кутия на агентите	Неприложимо
Агент Б	Приема оферта	Входяща кутия на агент Б	Очакване

User	Действие	Показва се тук	Състояние
Агент А	Получава приета оферта	Изходяща кутия на агент А	Задание
		Входяща кутия на агент Б	Очакване
Агент А	Потвърждава/отхвърля офертата	Изходяща кутия на агент А	Изпратен/Отхвърлен (Отхвърлянето на заявката създава копие на заявката, което показва Отхвърлен в нея, а първоначалната заявка се връща обратно към Изчакване)
		Входяща кутия на агент Б	Подаден/отхвърлен
Надзорник	Получава приета оферта	Кутия със задачи на супервайзора	Задание
		Кутията на супервайзора	Одобрено/отхвърлено
		Изходяща кутия на агент А	Одобрено/отхвърлено
		Входяща кутия на агент Б	Одобрено/отхвърлено

Поискайте менторство

Използвайте заявка за менторство, за да поискате индивидуален коучинг от колега агент. Всички заявки за менторство се публикуват в публичната кутия и всеки агент може да отговори. Надзорен орган или администратор трябва да одобри искането за наставничество. Когато заявката бъде одобрена, изключението се добавя към вашия график и към графика на вашия ментор.

Таблицата по-долу описва полетата в диалоговия прозорец Заявка за менторство.

Поле	Описание
Дата на наставничество	Датата, на която искате да насрочите менторската сесия.
Тип изключение	Изберете подходящото изключение от падащия списък.
Начален час	Началният час на менторската сесия.
Краен час	Крайният час на менторската сесия.
Описание	Описание на целта на менторската сесия. Максимум знаци =

Поле	Описание
	251.

Създаване на нова заявка за наставничество

1. Щракнете върху **Нова заявка** и след това изберете **Заявка** за наставничество от менюто.
2. Попълнете полетата.
3. Кликнете върху **Изпращане**.

Заявка за менторство преминава през системата, както е посочено в таблицата по-долу.

User	Действие	Показва се тук	Състояние
Агент А	Създава нова заявка	Изходяща кутия на агент А	Очакване
Всички агенти	Вижте заявката публично Кутия	Публична кутия на агентите	Неприложимо
Агент Б	Приема наставничество молба	Входяща кутия на агент Б	Очакване
Агент А	Получава агент Б отговор	Изходяща кутия на агент А	Задание
Агент А	Потвърждава/отхвърля агента Приемане на Б	Изходяща кутия на агент А	Подаден/отхвърлен (Отхвърляне на искането създава копие на заявка, която показва Отхвърлен на него и Оригиналната заявка е обратно към Чакащи)
	Агент Б получава агент потвърждение на А или Отхвърляне	Входяща кутия на агент Б	Подаден/отхвърлен
Надзорник	Получава приети и Потвърдено наставничество искане за одобрение	Кутия със задачи на супервайзора	Задание

User	Действие	Показва се тук	Състояние
Надзорник	Одобрява/отхвърля искането за менторство	Изходяща кутия на агент А	Одобрено/отхвърлено
		Входяща кутия на агент Б	Одобрено/отказано
		Всички кутии на супервайзора	Одобрено/отхвърлено

За повече информация относно изпращането на заявки за наставничество вижте Всичко за автоматичните промени в заявките.

Всичко за автоматичните промени в заявките

В повечето случаи, ако заявката бъде одобрена, Webex WFO актуализира графика на агента точно както е поискано. В някои случаи, когато се подава платена заявка обаче, Webex WFO може да промени заявката, за да се увери, че агентът не е планиран за повече платено време, отколкото агентът трябва да работи. По-долу са дадени примери за такива случаи.

Случай 1: Агентът подава платена заявка, която се припокрива с неплатена дейност

Агентът подава частично или цял ден платено искане за менторство, отпуск или изключение. Заявката се припокрива с неплатена дейност в съществуващ график. Искането е одобрено. В този случай Webex WFO замества неплатена дейност (например неплатен обяд) в графика на агента с дейност "Не е налично".

> ПРИМЕР
>
> Заявявате платен отпуск, 7:00 AM–3:00 PM. Съществуващият график е:
>
> - В експлоатация, 7:00–11:00 AM
> - Неплатен обяд, 11:00–11:30 AM
> - В експлоатация, 11:30 AM–3:00 PM
>
> След като заявката бъде одобрена, графикът е:
>
> - Платен почив, 7:00–11:00 AM
> - Не е налично, 11:00–11:30 AM
> - Платен почив, 11:30 AM–3:00 PM

Случай 2: Агентът трябва да работи през заявеното време

Агентът подава частично или цял ден платено искане за менторство, отпуск или изключение. Заявката е за моменти, в които агентът не е планиран да работи. Искането е одобрено. В този случай

Insert одобреното искане в графика на агента.

ПРИМЕР
Агентът иска платен отпуск, 5:00–7:00 PM. Съществуващият график е:

- В експлоатация, 9:00 AM–5:00 PM

След като заявката бъде одобрена, графикът на агента остава същият.

Случай 3: Агентът е планиран да работи само по време на част от заявката

Агентът подава частично или цял ден платено искане за менторство, отпуск или изключение. Заявката е за съществуващ график и агентът е планиран да работи по време на част от заявката. Искането е одобрено. В този случай Webex WFO вмъква част от одобреното искане в графика на агента.

ПРИМЕР
Агентът иска платен отпуск, 4:00–6:00 PM. Съществуващият график е:

- В експлоатация, 9:00 AM–5:00 PM

След като заявката бъде одобрена, графикът на агента е:

- В експлоатация, 9:00 AM–4:00 PM
- Платен почив, 4:00–5:00 PM

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Ако агентите искат да подадат платено искане за време в съществуващия си график, в което не работят, те трябва да се свържат със своя ръководител.

БЕЛЕЖКА
(Само ръчно боравене) Ако надзорните органи искат да одобрят платено искане за време, през което агентът, който е подал искането, не е планиран да работи в съществуващ график, те трябва да направят следното:

1. В Графици на агенти отидете до датата, на която агентът е поискал.
2. Insert платена дейност (в експлоатация или извънреден труд) за времето, което агентът е поискал.
3. Одобрете искането.

Съобщения за одобряващи заявки

Съобщенията за потребители с разрешение за администриране на съобщения се състоят от две пощенски кутии:

- Полето за задачи – Показва всички заявки, които изискват действие от вас (изглед по подразбиране)
- All Box – съдържа всички заявки, изпратени до вас

Заявките могат да се запазят до максималното време за съхранение, конфигурирано от системния администратор за прогноза, график, заявка и исторически данни за WFM (вижте Определяне на периода на съхранение WFM).

Достъп до вашите пощенски кутии, като щракнете върху иконата на пощенската кутия в лентата с инструменти за съобщения. Отляво надясно иконите са полето за задачи и полето за всички.

ЗАБЕЛЕЖКА Надзорните органи, които също са агенти, имат двойна пощенска кутия – една с гледна точка на агента и една с гледна точка на надзорника. Можете да превключвате между двата изгледа с помощта на Моите заявки и Всички
Бутони за заявки. Щракнете върху Моите заявки, за да видите пощенската кутия на агента, и Всички заявки, за да видите пощенската кутия на супервайзора.

Заявки за търсене

Потребителите с разрешение за администриране на съобщения могат да изпълняват два типа търсения. Подобно на други потребители, можете да стартирате основно търсене със стандартни критерии за търсене. В допълнение към основното търсене, ако имате разрешение за администриране на съобщения, можете да стартирате персонализирано търсене, където избирате кои критерии да включите в търсенето си. Можете да стартирате търсене на заявки във всяка пощенска кутия. Когато изпълнявате търсене, филтрите се прилагат за заявки на всички страници на пощенската кутия, която търсите.

Стартиране на основно търсене

1. Щракнете върху **Филтър**, за да отворите панела за филтриране.
2. Изберете критериите, по които да търсите.
3. Кликнете върху **Търсене**. Панелът за филтриране се затваря при стартиране на търсенето.

Стартиране на персонализирано търсене

1. Щракнете върху **Филтър** , за да отворите панела за филтриране.
2. Кликнете върху **Персонализирано търсене**.
3. Използвайте падащия списък Избор на филтър, за да изберете филтър.
4. Кликнете върху **Добавяне** , за да добавите филтъра към персонализираното търсене.
5. Въведете подходящите критерии за търсене за всеки филтър.
6. Кликнете върху **Търсене**. Панелът за филтър се затваря, когато стартирате търсенето.

Критериите за търсене се запазват, докато не напуснете страницата. За да промените критериите за търсене, щракнете върху **Филтриране** , за да отворите панела за филтриране и да промените критериите.

Как да конфигурирате полета за дата

Има два начина за филтриране на заявки по дата: период от време и конкретни дати. Полетата за дата са зададени на Период от време по подразбиране. Опцията Период от време филтрира заявките по падащ списък със зададени диапазони спрямо днешната дата. Опцията Конкретни дати включва две полета за дати, които Ви позволяват да филтрирате заявки спрямо конкретни дати. Използвайте полетата Конкретни дати, за да въведете началната дата, крайната дата или и двете дати, за да зададете параметри на периода от време.

За да филтрирате по период от време, изберете опция за диапазон от падащия списък.

За да филтрирате по конкретни дати, въведете дата в едното или и в двете от следните полета:

- Въведете дата в лявото поле, за да филтрирате по началната дата, която филтрира заявките по дати на или след въведената дата
- Въведете дата в дясното поле, за да филтрирате по крайната дата, която филтрира заявките по дати на или преди въведената дата
- Въведете дати и в двете полета, за да върнете заявки на или между въведените дати

Критерии за търсене

Таблицата по-долу описва всички налични критерии за търсене за основно и разширено търсене.

Поле	Описание
Тип заявка	Типът заявка, която агентът е избрал от падащото меню Нова заявка списък при създаване на заявката.
Подтип	За тип изключение или тип Time Off. Опцията, която агентът е избрал от падащия списък Тип, когато заявката е създадена.
Екип	Екипът, към който принадлежи агентът, създал заявката.
Опашка за услуги	Опашката за услуги, към която принадлежи агентът, създал заявката. Картографиране на умения Картата на уменията, към която принадлежи агентът, който е създал заявката.
Агент	Агентът, който е изпратил заявката във входящата ви поща, или агентът, който е получил заявката във вашата входяща кутия.
Ранг на агент	Рангът на агента, създал заявката.
Начална дата на агента	Датата, на която агентът е започнал.

Поле	Описание
Състояние	Текущото състояние на заявката.
Дата на подаване	Датата, на която агентът е подал искането.
Дата на планиране	Датата, на която агентът е избрал за извършване на исканото действие.

Одобряване или отказ на заявки

Заявките, които изискват вашето одобрение, се показват в полето за задачи. След като одобрите или отхвърлите заявка, тя се премахва от кутията за задачи. Всички заявки, които сте получили, се архивират във вашата кутия "Всичко".

За повече информация относно одобряването на заявки вижте Всичко за автоматичните промени в заявките.

Искания за изключения

Диалоговият прозорец Одобряване на заявка за изключение ви позволява да одобрите или отхвърлите заявката за изключение на агент.

Одобряване или отхвърляне на заявка за изключение

1. Щракнете двукратно върху заявката, за да я отворите.
2. Ако одобрявате заявката, изберете подходящото изключение на графика от падащия списък. Това е, което се появява в графика. Кликнете върху **Прочетете коментар** , за да видите всички коментари, които са прикачени към заявката за изключение. Можете също да въведете коментар, ако желаете.

   ЗАБЕЛЕЖКА Иконата за прочети коментар е червена, ако има поне един коментар, прикачен към заявката.

3. Кликнете върху **Одобряване** или **Отказ**.

ЗАБЕЛЕЖКА За заявки за цял ден се поставя изключение в графика за всички платени дейности на смени, които започват в този ден (независимо дали изключението е платено или не). Всички неплатени
дейностите в тези смени се заменят с дейност "Не е налична" в графика. Ако агентът няма смяна в този ден, тогава изключението не се добавя към графика на агента.
За искания за частичен ден се поставя изключение в графика за искания период от време за всички съществуващи платени дейности през този период (независимо дали изключението е платено или не). Всички припокриващи се неплатени дейности в тези смени се заменят с дейност "Не е налична" в графика. Например, ако изключение частично покрива неплатен обяд, частта, която не се припокрива, остава обяд. Частта, която се припокрива с изключението, се заменя с Не е налично. Ако агентът не е имал съществуващи платени дейности през този период от време, тогава

изключението не се добавя към графика на агента.
Исканията за изключения се обработват по този начин, за да се гарантира, че платеното време за деня остава същото преди и след прилагането на изключението.

Таблицата по-долу описва полетата в диалоговия прозорец Одобряване на заявка за изключение.

Поле	Описание
От	Името на агента, който иска изключението.
Молба	Видът на заявката.
Дата на получаване	Часът и датата, на която сте получили заявката.
Тип	Видът на изключението, избран от агента.
Дата на планиране	Датата на изключението.
Продължителност	Продължителността на изключението.
Изключение от графика	Изберете описанието на изключението, което ще се появи в графика, ако изключението е одобрено.

Заявки за отпуск

Диалоговият прозорец Одобряване на заявка за отпуск ви позволява да одобрите, частично одобрите или откажете заявката за отпуск на агент. Можете също така да потвърдите оттеглянето от агент на предварително одобрена заявка за отпуск.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако заявката за отпуск се припокрива с предварително одобрена заявка за отпуск, заявката не може да бъде одобрена.

Одобряване, частично одобряване или отхвърляне на заявка за отпуск

1. Щракнете двукратно върху заявката, за да я отворите.
2. Изберете подходящата опашка за услуги от падащия списък.
3. Щракнете върху разделите Първи, Втори и Трети, за да видите класираните заявки за отпуск на агента. Можете да одобрите заявения отпуск само в един от тези раздели. Този Tab трябва да бъде избран, когато одобрите или частично одобрите заявката.
4. Ако желаете, щракнете върху **Часове** , за да видите обобщение на общия брой, използваните, одобрените, чакащите и оставащите почивни часове на агента. Кликнете върху **Прочетете коментара** , за да видите всички коментари, които са прикачени към заявката. Щракнете върху **Писане на коментар** , за да добавите коментар.

5. По подразбиране всеки ден в заявката е избран в графата Одобряване. Ако искате да откажете част от многодневна заявка, изчистете отметката от квадратчето до дните, в които трябва да бъде отказана.
6. Изберете подходящото изключение на графика от падащия списък. Това е, което се появява в графика.
7. Кликнете върху **Одобряване на избраните** , за да одобрите или частично одобрите заявката, или кликнете върху **Отхвърляне** , за да отхвърлите заявката.

Потвърждаване на оттеглянето на одобрено искане за отпуск от агент

1. Щракнете двукратно върху заявката със статус Заявка за теглене.
2. Щракнете върху **Потвърждаване на оттеглянето**.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако не потвърдите заявката за теглене, агентът все още ще има одобрения отпуск и няма да бъде в графика за това време. Когато признаете оттегляне, балансът на ваканцията на агента се актуализира (но разпределението на времето за отпуск на опашката за услуги не са) и агентът се връща PUT в графика, но без дейности, възложени на него.
Трябва или да изпълните ad hoc график, или ръчно да добавите дейности към графика на агента на страницата Графици на агента.

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Използвайте Хронология на графика и Възстановяване, за да видите какъв е бил графикът на агента преди заявката за отпуск да бъде одобрена (вижте Отмяна на промяна в графика). Можете да използвате това като Препратка за ръчно добавяне на дейности към графика на агента или възстановяване на графика, ако е подходящо от предишна версия.

Таблицата по-долу описва полетата в диалоговия прозорец Одобряване на заявка за отпуск.

Поле	Описание
От	Името на агента, който иска отпуск.
Молба	Видът на заявката.
Дата на подаване	Часът и датата, на която агентът е подал искането. Това е същото време и дата, на която сте получили искането.
Опашка за услуги	Изберете подходящата опашка за услуги от падащия списък. Тази услуга Queue се използва за определяне на разликата в прогнозата.
Първи, втори, трети раздели	Раздели, които показват първия, втория и третия избор за заявен отпуск от агента.

Поле	Описание
Тип	Видът на заявката за отпуск.
Дата	Датата на заявения отпуск.
Ден	Денят от седмицата на заявения почив.
Начален час	Началният час на заявения почив.
Краен час	Крайният час на заявения отпуск.
Пропуск в прогнозите (ЕПРВ)	Разликата в ЕПРВ между броя на редовните агенти и брой прогнозни агенти в текущата производствена прогноза за избраната опашка за услуги. Можете да използвате този номер като ориентир за определяне дали има достатъчно покритие този ден, за да се удовлетвори заявката за отпуск. ЗАБЕЛЕЖКА : В това поле има стойност само ако е генерирана производствена прогноза.
Разлика в разпределението (ЕПРВ или часове)	Наличните разпределения за отпуски за заявения ден, показани в ЕПРВ (еквиваленти на пълно работно време) или в часове. Форматът, който виждате, зависи от това дали администраторът е конфигурирал WFM за показване на FTE или часове (вижте Конфигуриране на настройките WFM за цялата система).
Одобрявам	По подразбиране всички квадратчета за отметка са поставени за отметка. Изчистете отметката от квадратчето до всеки ден на многодневна заявка, за да откажете отпуск за този ден.
Изключение от графика	Изберете описанието на изключението, което ще се появи в графика, ако изключението е одобрено.

Одобряване на заявка за търговия или оферта

Диалоговият прозорец Одобряване на заявка за търговия ви позволява да анализирате и след това да одобрите или отхвърлите заявка за търговия или заявка за оферта. Един и същ диалогов прозорец се използва както за сделки, така и за оферти.

ЗАБЕЛЕЖКА : Съществуващите почивки и обяд във всеки график, участващ в търговията с частичен ден, се заменят в рамките на времето за обслужване на основната опашка за обслужване на агента. Графикът се сравнява с базиран на обхват,
общи условия на труд, които са създадени, за да се определи дали е определен обяд или почивка. Ако дадена сделка раздели график, всеки сегмент от разделяния график се сравнява поотделно със съществуващите условия на работа. Важно е агентите, които подават оферти или сделки за частичен ден, да бъдат присвоени към профил на работното състояние, който

- съдържа условие за всяка възможна продължителност на смяна, която могат да имат след

Офертата или сделката се приемат. Ако нито едно работно условие, базирано на диапазон, не съответства на продължителността на търгувания график, не се назначава почивка или обяд. Всички изключения се преназначават на приемащия агент и тези изключения не се преместват за почивка или обяд.
Проектите се преназначават на получаващия агент, дори ако това нарушава минималния или максималния брой минути, които агентът може да прекара за проекта за един ден. Времето на проекта може да бъде разделено или съкратено, но не и преместено, за да се приспособи към обяд или почивка.

Одобряване или отказ на заявка за търговия или оферта по график

1. Щракнете двукратно върху заявката, за да я отворите.
2. Използвайте раздела Графици на агенти, за да анализирате двата графика, за да сте сигурни, че могат да бъдат търгувани. Кликване

Прочетете коментар , ако има коментари към заявката за търговия или оферта.

3. Кликнете върху **Одобряване** или **Отказ**.

Таблицата по-долу описва полетата в диалоговия прозорец Одобряване на заявка за търговия.

Поле	Описание
От	Името на агента, който е поискал сделката.
Молба	Тип заявка на високо ниво Търговия.
Тип	Видът на търговската заявка.
Дата на подаване	Часът и датата, на която агентът е подал искането. Това е същото време и дата, на която сте получили искането.
До	Името на другия агент, участващ в търговията.
От дата	Първата планирана дата, включена в търговията.
Към днешна дата	Втората планирана дата е свързана с търговията. Това поле се появява само когато в заявката за търговия са включени различни дни.
От графика на агентите	Графикът за агента, който иска сделката. Използвайте плъзгача за преглед целият график на агента.
Име	Името на агента.
Дата	Датата, посочена в търговското искане.

Поле	Описание
Към графика на агента	Графикът за агента, приемащ сделката.
Достъпност	Показва дали графикът на агента от отговаря на графика на агента
до. Опашка за услуги	Показва дали двата агента поддържат едни и същи или различни
опашки за услуги. Екипи	Показва дали двамата агенти принадлежат към един и същ или към
различни екипи.	
Припокриващи се смени	Показва дали двата агента имат припокриващи се смени.
Часова зона	Показва дали двата агента са в една и съща или различна часова зона.
Картографиране на умения	Показва дали двамата агенти принадлежат към едно и също или
различно картографиране на уменията. Изключение	Показва дали графикът на някой от агентите
включва изключение.	

Одобряване на заявката за наставничество

Диалоговият прозорец Одобряване на заявка за менторство ви позволява да анализирате и след това да одобрите или отхвърлите заявка за наставничество.

Одобряване или отказ на заявка за наставничество

1. Щракнете двукратно върху заявката, за да я отворите.
2. Прегледайте подробностите за заявката за наставничество. Кликнете върху **Прочетете коментарите** , ако към заявката за наставничество има прикачени коментари.
3. Кликнете върху **Одобряване** или **Отказ**.

   Ако одобрите заявката, графиците на двамата агенти се актуализират незабавно, за да се покаже менторската сесия.

Следващата таблица описва полетата в диалоговия прозорец Одобряване на заявка за наставничество.

Поле	Описание
От	Името на агента, който е поискал менторството. Тип
изключение	Типът изключение, избран от агента, отправил заявката.
До	Името на агента, който е приел искането за менторство.

Поле	Описание
Дата на наставничество	Датата на менторската сесия.
Молба	Видът на заявката.
Начален час	Началният час на менторската сесия.
Дата на подаване	Часът и датата, на която агентът е подал искането. Това е същото време и дата, на която сте получили искането.
Краен час	Крайният час на менторската сесия.
Изключение от графика	Изключението, което ще се появи в графиците на агентите.
И двамата агенти в експлоатация	Да или не. Показва дали и заявяващият, и приемащият агент са в обслужване по време на предложения времеви интервал за наставничество.

Автоматизиране на обработката на заявки от агенти

Работните потоци предоставят начин за автоматизиране на обработката на заявки на агенти. Можете да конфигурирате работни потоци автоматично да одобряват или отхвърлят заявки или да налагат ръчна обработка за промени в графика. Работните потоци се задействат от различни видове заявки на агенти (наречени "събития"). Можете да създадете отделни работни потоци за всеки тип събитие.

Работните потоци се създават от правило по подразбиране и правила, които предоставяте. Всеки работен поток има набор от правила и всяко правило има списък с условия. Когато условията на правилото са изпълнени, действието, конфигурирано за това правило, се извършва и следващите правила не се оценяват. Правилата се оценяват в реда, в който са посочени в таблицата с правила. Ако събитието не отговаря на нито едно от конфигурираните правила, тогава правилото по подразбиране влиза в сила.

По подразбиране работните потоци се прилагат глобално. Можете обаче да добавите условия, които пречат на дадено правило да се прилага глобално.

> ПРИМЕР : Правило за автоматично одобряване на заявка за наставничество има условие, което го ограничава до една опашка за услуги, вместо до целия контактен център.

Трябва да имате разрешение Adadmin WFM Workflows за достъп до тази страница. Тъй като работните потоци са глобални, разрешението Adadmin WFM Workflows ви предоставя изгледа Enterprise само за тази страница.

Ако все още нямате присвоен корпоративен изглед, разрешението за администриране на работни потоци WFM ви предоставя корпоративен изглед само за тази страница.

Създаване на работен поток

1. Изберете типа заявка, която искате да автоматизирате, от падащото **меню Събитие.**
2. (Само заявки за редактиране на графика) Присвоете потребители, за които се прилага работният поток, като изберете имената им от колоната Налични и ги преместите в колоната Присвоени.
3. Кликнете върху **Добавяне** под таблицата Правила.
4. Въведете име за правилото в полето Име на правилото.
5. (По избор) Ако не искате правилото да е активно веднага, премахнете отметката от **квадратчето Активиране** . В противен случай оставете квадратчето отметнато.
6. Задайте условията за правилото в раздела Условия. За повече информация относно условията вижте Условия на правилата за изграждане.
7. Изберете действието, което се случва, когато са изпълнени всички условия от падащото **меню Действие** .
8. Кликнете върху **Запазване**.

Пример за работен процес

Искате да настроите работен поток за заявки за изключения. Искате да има две правила: едно за одобряване на заявката и едно за отказ на заявката.

Правило за одобряване

В този пример, за да бъде автоматично одобрена заявката за изключение, заявката трябва да отговаря на две условия: заявителят трябва да поддържа опашката за имейл услуга и трябва да е работил за компанията поне 90 дни.

Условията за правилото за одобрение изглеждат като таблицата по-долу. Отговаряйте на всички условия.

Променлива	Оператор	Стойност
Опашка за обслужване	Равно на	Имейл
Дни от началната дата на фирмата-агент	По-голямо от или равно на	90

Изберете **Одобряване** от падащото меню Действие за това правило.

Отхвърляне на правилото

За да бъде автоматично отказано искане за изключение, заявителят трябва да отговаря на едно от двете условия: агентът не е планиран и отговаря на условията за дейности или агентът е бил нает от компанията за по-малко от 90 дни.

Условията за правилото Deny изглеждат като следната таблица. Отговаряйте на някое от условията.

Променлива	Оператор	Стойност
Агентът е планиран и отговаря на условията за дейности	Равно на	Невярно
Дни от началната дата на фирмата-агент	По-малко от	90

Изберете **Отказ** от падащото меню Действие за това правило.

Правило по подразбиране

Правилото по подразбиране се изпълнява, ако не са изпълнени всички останали правила. В резултат на това няма условия, свързани с него. Правилото по подразбиране присъства във всяко събитие на работния поток и винаги е последното в таблицата Правила. В този пример действието, предприето, ако нито едно от другите правила не е изпълнено, е **ръчно боравене**.

Автоматичен отказ и ръчно боравене

Автоматичният отказ и ръчната обработка се случват, ако са изпълнени следните условия за задействане, независимо дали са конфигурирани правила на работния поток.

Автоматичен отказ

Следните условия задействат автоматичния отказ на заявка.

Тип заявка	Условия на задействане
Изключение	▪ Агентът не е активен. ▪ Агентът не е нает на датите на искането.
Наставничество	▪ Нито един от агентите не е активен. ▪ Нито един от агентите не е нает. ▪ Заявката е за дата на график в миналото или текущата дата.
Редактиране на графика	▪ Агентът не е активен.

Тип заявка	Условия на задействане
	▪ Агентът не е нает по време на датите, които са били редактирани.
Планиране на оферта	▪ Нито един от агентите не е активен. ▪ Нито един от агентите не е нает на датите на искането. ▪ Заявката е за дата на график в миналото или текущата дата. ▪ Датата на изтичане на заявката е в миналото или текущата дата. ▪ Желаната дата на заявката е в миналото или текущата дата. ▪ Получаващият агент вече има планирани дейности, различни от Налични/Неналични във времето, когато ще бъдат поставени копираните планирани дейности. ▪ Агентът по предлагане няма планирани дейности на датата на графика.
График на търговия	▪ Нито един от агентите не е активен. ▪ Нито един от агентите не е нает на датите на искането. ▪ Заявката е за дата на график в миналото или текущата дата. ▪ Датата на изтичане на заявката е в миналото или текущата дата. ▪ Желаната дата на заявката е в миналото или текущата дата. ▪ Агентът има планирани дейности, различни от Налични/Неналични във времето, когато ще бъдат поставени копираните планирани дейности, ако те не се търгуват. ▪ Предлагащият агент няма планирани дейности на датата на графика или получаващият агент няма планирани дейности на желаната дата.
Почивка	▪ Агентът не е активен. ▪ Агентът не е нает на датите на искането. ▪ Агентът няма присвоена основна опашка за услуги. ▪ Оставащите разпределения за основната опашка за услуги на агента не са достатъчни за заявения отпуск.

Тип заявка	Условия на задействане
	▪ Стандартният FTE на ден, конфигуриран в Глобални настройки, не е положителен. ▪ Агентът няма зададен профил FTE. ▪ Датата на заявката е в миналото, включително ако датата на заявката е текущата дата, но часът е в миналото. ▪ Искането има припокриващ се период от дата и време. ▪ Заявката има идентичен начален и краен час.

Автоматична ръчна работа

Следните условия задействат автоматичната ръчна обработка на заявката.

Тип заявка	Условия на задействане
Изключение	▪ Заявката би била одобрена, но изключението на работния поток за типа изключение заявката е неактивно. ▪ Заявката щеше да бъде одобрена, но не беше посочено изключение за работния поток за типа изключение на заявката. ▪ Заявката би била одобрена, но агентът няма налични периоди на работни смени в рамките на датата/часа на заявката.
Наставничество	▪ Заявката би била одобрена, но изключението на работния поток за типа изключение заявката е неактивно. ▪ Заявката щеше да бъде одобрена, но не беше посочено изключение за работния поток за типа изключение на заявката. ▪ Искането щеше да бъде одобрено, но няма периоди в рамките на датата/часа на заявката, в които и двамата агенти имат свободни периоди на работни смени.
Редактиране на графика	Искането щеше да бъде одобрено, но агентът нямаше налични периоди на работни смени на датата на редактиране на графика.
Планиране на оферта	Няма

Тип заявка	Условия на задействане
График на търговия	Няма
Почивка	▪ Заявката би била одобрена, но изключението на работния поток за посочения тип ваканция е неактивно, вече не е свързано с посочения тип ваканция или никое изключение, свързано с посочения тип ваканция, не е изключение на работния поток. ▪ Заявката би била одобрена, но агентът няма налични периоди на работни смени в рамките на датата/часа на заявката.

Описания на полетата

Полетата на страницата Работни потоци са описани по-долу.

Поле	Описание
Събитие	Събитието, чийто работен поток искате да редактирате.
Присвояване на потребители (само за заявки за редактиране на график)	Потребителите, за които се прилага работният поток "Редактиране на график". Работните потоци за редактиране на график позволяват на администраторите или анализаторите WFM да попречат на супервайзорите или младшите плановици да редактират графиците на агентите.
Таблица с правила	Таблицата Правила изброява всички правила, конфигурирани за избраното събитие. Използвайте стрелките нагоре и надолу, за да пренаредите правилата в списъка. Правилото по подразбиране винаги е последно в списъка и не може да бъде преместено или изтрито.
	Можете да добавяте, копирате или изтривате правила с помощта на бутоните под таблицата.
Име на правило	Уникалното име на правилото. Това име се добавя към секцията "Коментари" на заявката, когато заявката се обработи успешно от работния поток.
Активирайте това правило	Това квадратче за отметка, за да активира правилото. По подразбиране се активира правило. Ще не се оценява, ако това квадратче е изчистено.
Условия	Този раздел изгражда списъка с условия за правилото. Условията могат да бъдат гнездени до пет нива дълбочина. Щракнете върху **Добавяне на условие** , за да добавите друг ред. Щракнете върху

бутона x (x), за да изтриете реда на текущото условие. Щракнете върху **Добавяне на зависим набор** , за да добавите група подусловия.

Поле	Описание
	За повече информация как да създавате условия вижте Условия за изграждане на правила.
Действие	Действието, което трябва да се предприеме, когато са изпълнени условията в правилото. ▪ Одобряване – заявката е одобрена. ▪ Отказ – искането е отхвърлено. ▪ Ръчна дръжка – Искането трябва да бъде одобрено или отхвърлено от ръководител. ▪ Списък с чакащи – Заявката не е нито одобрена, нито отхвърлена, но е в режим на задържане. WFM продължава да оценява заявката ежедневно, докато друго правило не засегне заявката или заявката не бъде обработена ръчно.

Условия за изграждане на правила

Разделът Условия ви позволява да изградите условия на правило, на които дадено събитие трябва да отговаря, за да може дадено правило да бъде оценено като вярно. Условията са набори от изявления И и ИЛИ изявления.

> ЗАБЕЛЕЖКА Възможно е да се създадат правила и условия, които не могат да работят или при които по-късните правила никога няма да бъдат оценени. Webex WFO не валидира правилата и условията, които създавате. Внимателно прегледайте
> логика на вашите правила и условия, за да сте сигурни, че те правят това, което искате от тях.

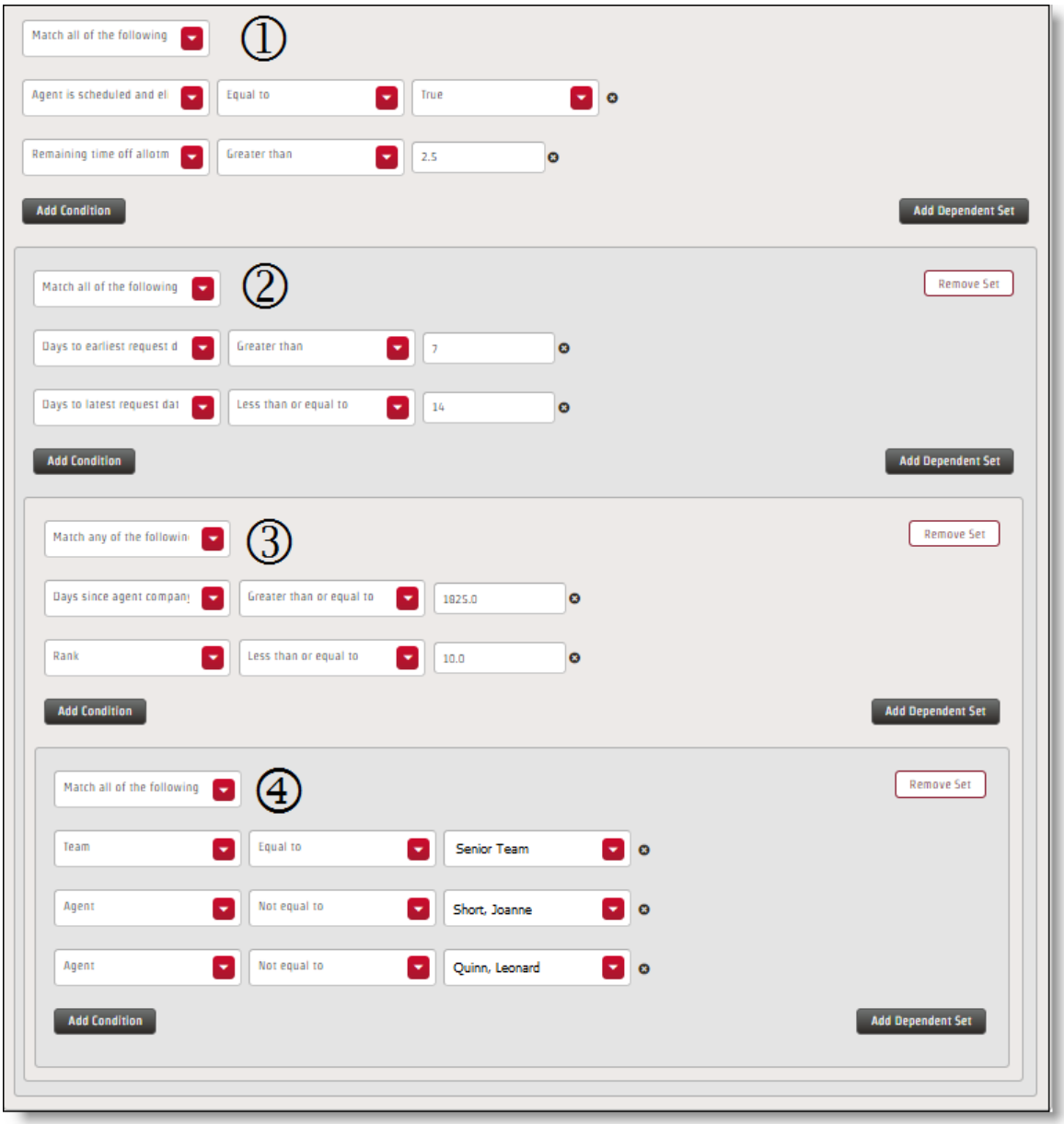
Всяко ниво на набор от условия е оператор И ("съвпада **с всички** изброени по-долу условия") или ИЛИ ("отговаря **на някое** от следните условия"). По принцип редувате изрази AND и OR при условия за влагане. Ако основната инструкция за набора от условия е израз AND, влагането на друга команда AND непосредствено под нея няма разлика, въпреки че може да искате да направите това, за да групирате визуално някои изрази за условие, които са свързани помежду си по някакъв начин.

Всеки ред за условие има три компонента: променливата, операторът и стойността (няколко променливи имат четвърти компонент: процент). Операторите и типовете стойности зависят от избраната от вас променлива. Условията използват тези контроли:

- Ново условие – добавя нов ред за условие на същото ниво като текущия ред
- X—Изтрива реда
- Добавяне на зависимо множество – добавя нова команда AND или OR
- Премахване на набор – премахва зависимия набор от условието

> ЗАБЕЛЕЖКА Първият ред на условието не може да бъде изтрит. Правилото трябва да има поне един ред с условие.

По-долу е даден пример за набор от условия. Номерата на повикванията са обяснени по-долу.



Означение	Описание
1	Тази група условия И е всеобхватната група условия. Всяко условие на това ниво трябва да бъде изпълнено, за да е правилото вярно.

Означение	Описание
2	Тази група условия И определя периода от време, в рамките на който настъпват заявените дати. Искането трябва да бъде за период между 7 и 14 дни от текущата дата. Условията в това изявление за И биха могли да бъдат поставени на първо ниво. Те са групирани заедно, за да осигурят визуален знак, че са свързани.
3	Тази група условия ИЛИ определя агентите, чието искане ще бъде разгледано. ▪ Агентът трябва да е бил нает най-малко 1,825 дни. ▪ Агентът трябва да има ранг, по-малък или равен на 10. ▪ Групата условия в изнесена точка 4 трябва да се оцени като вярна.
4	Тази група условие И е подусловие на групата в изнесено трето. Той определя агентите, чието искане ще бъде автоматично одобрено. Агентът трябва да принадлежи към старшия отбор, но Джоан Шорт и Ленард Куин са изключени по някаква административна причина.

Променливи

Таблицата по-долу определя променливите, налични за използване в израз за условие. Не всяка променлива е налична за всяко събитие.

Променлива	Описание
Агент	ИД на агента (показва се името на агента). Ако в искането участват двама агенти, заявката се проверява и от двамата агенти. Ако операторът е равен на, условието се изчислява като true, ако някой от идентификаторите на агента е равен на стойността. Ако операторът не е равен на, условието се изчислява като true, ако и двата идентификатора на агенти не са равни на стойността.
Агентът е планиран и отговаря на условията за дейности	Дали агентът е планирал дейности за датите и времевите диапазони в заявката. Счита се, че агентът има планирани дейности за дата (и времеви диапазон, ако е приложимо), ако агентът е планиран за нещо различно от Не е на разположение за датата (и в рамките на времевия диапазон, ако е приложимо). Ако агентът има планиран само част от времевия диапазон на заявката, той все още се счита за вярен.

Промен	Описание
	Ако има двама агенти, участващи в заявката, променливата се проверява спрямо двата агента. Променливата е вярна, ако и двамата агенти имат графици за всички дати в заявката. За следните специфични типове заявки променливата е вярна, ако са изпълнени изброените критерии. ▪ Заявки за отпуск – Агентът е планиран за всички дати или времеви диапазони в избора на почивка. ▪ Планиране на оферти/график на заявки за търговия – И двамата агенти са планирани за всякакви дейности, с изключение на Налични/Неналични. ▪ Планиране на заявки за оферти – Проверката за заявяващия агент е за датата на графика. Тази проверка не се извършва за отговарящия агент. ▪ График Търговски заявки – Проверката за заявяващия агент е за датата на графика, а проверката за отговарящия агент е за желаната дата. ▪ Заявки за наставничество – И двамата агенти трябва да имат планирани дейности за едни и същи периоди в времевия диапазон.
Под минималните дни в седмицата	Работната смяна на агента е под минималните дни в седмицата, определени от условието минимално/максимално работно време.
Под минималните часове на ден	Работната смяна на агента е под минималния брой часове на ден, определен от условието минимум/максимум часове.
Под минималните часове седмично	Работната смяна на агента е под минималните часове седмично, определени от условието минимум/максимум часове.
Дни от началната дата на фирмата-агент	Броят на дните между началната дата на компанията на агента и датата на оценка на заявката. Ако има двама агенти, участващи в искането, то се проверява спрямо двамата агенти. И двата агента трябва да оценят като вярно, за да може условието да се оцени като вярно. Формат: номер до пет цифри (не може да бъде отрицателен).
Дни от агентския отдел	Броят на дните между началната дата на отдела на агента и

Промен	Описание
Начална дата	Поискайте дата на оценка. Ако има двама агенти, участващи в искането, то се проверява спрямо двамата агенти. И двата агента трябва да оценят като вярно, за да може условието да се оцени като вярно. Формат: номер до пет цифри (не може да бъде отрицателен).
Дни до най-ранната дата на заявката	Броят на дните от текущата дата до най-ранната дата в молба. Текущата дата е датата, на която заявката се оценява от работния поток. Формат: брой до пет цифри, положителни или отрицателни.
Дни до последната дата на заявка	Броят на дните от текущата дата до най-късната дата в искането. Текущата дата е датата, на която заявката се оценява от работния поток. Формат: брой до пет цифри, положителни или отрицателни.
Дни за заявка на дата	Броят на дните от текущата дата до датата на заявката. Текущият Date е датата, на която заявката се оценява от работния поток. Формат: брой до пет цифри, положителни или отрицателни.
Надвишава максималния брой дни в седмицата	Работната смяна на агента надвишава максималния брой дни в седмицата, определен от условието минимум/максимум часове.
Надвишава максималните часове на ден	Работната смяна на агента надвишава максималния брой часове на ден, определен от условието минимум/максимум часове.
Надвишава максималния брой часове седмично	Работната смяна на агента надвишава максималния брой часове седмично, зададен от условието минимум/максимум часове.
Изключение (планирано)	Избраното изключение е в графика на агента. Този критерий се прилага за както планирани, така и присвоени изключения, които се припокриват с заявения ден или час на почивка (ако е частичен ден). **ЗАБЕЛЕЖКА** Работен процес за отпуск, използващ изключение като критерии, няма да работи за работна смяна през полунощ и възложена изключения (все още няма график). В ситуации като тези използвайте ръчно

Промен	Описание
	Обработка.
Тип изключение	Типът изключение, избран в заявката на агента.
Разлика между наличните часове и заявените часове	Наличните часове се основават на полето Оставащи часове в заявката за отпуск. Стойността може да бъде десетична запетая. Ако интеграцията на HRMS не е активирана, броят на наличните часове се изчислява в момента, в който заявката се обработва от работния поток за ваканционната година, в която попада датата на заявката. Ако интеграцията на HRMS е активирана, броят на наличните часове се основава на последните импортирани данни от HRMS и не е обвързан с нито една година на почивка. Тази стойност не се коригира за други заявки за отпуск, въведени след последния импорт/експорт на HRMS. ЗАБЕЛЕЖКА Ако целият ден е посочен за датата на почивка, почивният ден е равен на минималните часове седмично за FTE профил, свързан с агента, разделен на пет. Ако агентът няма зададен профил FTE, условието (и правилото за работен поток) не е приложимо. Имайте предвид, че ако минималните часове седмично в профила FTE са нула, почивните часове за цялата дата на почивка също са нула. Формат: номериране до 10 цифри с един десетичен знак, положителен или отрицателен.
Разлика между планираните агенти и прогнозните агенти	Броят на планираните агенти минус броя на прогнозираните агенти (най-лошият случай за всички опашки за услуги, свързани с агентите), за всички дати и времеви диапазони в заявката. За всяка опашка за услуги, свързана с агента чрез картографиране на уменията и всяка опашка за обслужване на членове от групи с множество умения, свързани с агента, работният процес проверява на всеки пет минути в датите и времевия диапазон на заявката, за да получи разликата между планираните и прогнозните агенти. Ако целият ден е отбелязан в заявката, се проверяват всички налични периоди на агента на датата. Той няма да коригира планираните агенти за свиване. Ако поне определеният процент от периодите отговаря на условието, условието се оценява като true.

Промен	Описание
	Ако има двама агенти, участващи в заявката, и двамата агенти трябва да оценят на true, за да може условието да се оцени на true. За заявки за отпуск всички дати в посочения избор трябва да са верни. Всички опашки за обслужване на агентите трябва да имат прогноза за датите, а агентите трябва да имат планирани дейности за всички дати и времеви диапазони в заявката. Тази променлива има две полета със стойност, едното, което приема десетичен знак, и другото, което приема процент. Десетичното поле съдържа стойността на празнината. Полето за процент съдържа процента от петминутни интервали в диапазоните от дати и време в заявката, които трябва да отговарят на условието. Формат: номериране до 10 цифри с един десетичен знак, положителен или отрицателен.
Разлика между планирани агенти със свиване и прогнозни агенти	Броят на планираните агенти минус броя на прогнозираните агенти (най-лошият случай за всички опашки за услуги, свързани с агентите), коригиран за свиване за всички дати и времеви диапазони в заявката. Свиването, приложено към прогнозния брой агенти, се изчислява въз основа на категориите и сценариите на свиване, избрани в заявката за прогноза за опашката за услуги. За всяка опашка за услуги, свързана с агента чрез картографиране на уменията и всяка опашка за обслужване на членове от групи с множество умения, свързани с агента, работният процес проверява на всеки пет минути в датите и времевия диапазон на заявката, за да получи разликата между планираните и прогнозните агенти. Ако целият ден е отбелязан в заявката, се проверяват всички налични периоди на агента на датата. Той няма да коригира планираните агенти за свиване. Ако поне определеният процент от периодите отговаря на условието, условието се оценява като true. Ако има двама агенти, участващи в заявката, и двамата агенти трябва да оценят на true, за да може условието да се оцени на true. За заявки за отпуск всички дати в посочения избор трябва да бъдат оценени

Промен	Описание
	до истина. Всички опашки за обслужване на агентите трябва да имат прогноза за датите, а агентите трябва да имат планирани дейности за всички дати и времеви диапазони в заявката. Тази променлива има две полета със стойност, едното, което приема десетичен знак, и другото, което приема процент. Десетичното поле съдържа стойността на празнината. Полето за процент съдържа процента от петминутни интервали в диапазоните от дати и време в заявката, които трябва да отговарят на условието. Формат: номериране до 10 цифри с един десетичен знак, положителен или отрицателен.
Платени часове на ден	Броят на платените часове на ден и за двамата агенти след разписанието, размяната или офертата за графика за засегнатите дни. Това условие се валидира само когато е вярно и за двата агента. Формат: номериране до две цифри с един знак след десетичната запетая.
Платени часове на седмица	Броят на платените часове седмично за двамата агенти след графика търговска или графикова оферта за засегнатите седмици на графика. ЗАБЕЛЕЖКА : Това условие взема предвид само работни смени, започващи през текущата седмица на графика. Време, принадлежащо на промяна от Предишната седмица на графика не се пренася към текущата седмица. Всяко време, което се простира в текущата седмица като част от промяна от предходната седмица, се счита за част от предишната седмица. Това условие се валидира само когато е вярно и за двата агента. Формат: номер до две цифри с един знак след десетичната запетая (допустими стойности: — 168 до 168).
Заявка за частичен ден	Показва, че това е заявка за частичен ден.
Проект	Един или повече избрани проекти са в графика на агента. Проектът се припокрива с заявения почивен ден или час (ако е частичен ден).

Промен	Описание
Ранк	Рангът на агента. Ако рангът на агента не е посочен, той се третира като 99999. Ако има двама агенти, участващи в заявката, и двамата агенти трябва да оценят на true, за да може условието да се оцени на true. Допустими стойности: 0 до 99999.
Оставащо разпределение на отпуските	Оставащите отпуски за основната опашка за услуги на агента, които е свързан с агента чрез картографиране на умения или група с множество умения. Разпределението на отпуските се конфигурира в часовата зона по подразбиране. Агентът трябва да е свързан с валиден профил FTE. Ако заявката е за целия ден: ▪ Разпределението се взема от датата на началото на полунощ на датата на заявката в часовата зона на показване на агента, преобразувана в часовата зона по подразбиране. ▪ Разпределението на отпуск = (FTE профилни седмични часове ÷ 5) ÷ (по подразбиране FTE на ден) Ако заявката е за частичен ден: ▪ Времевият интервал на заявката е, че часовата зона на агента се преобразува в часовата зона по подразбиране. ▪ Преобразуваният времеви интервал се разделя в полунощ. Всеки подпериод от време се разделя на оставащото време по подразбиране FTE на ден , за да се стигне до стойността, взета за всяка дата. Ако някоя от тези дати няма конфигурирано разпределение на отпуск, правилото за условие и работен поток се игнорира.
Седмица на същия график	Показва дали и двете дати са за една и съща седмица на графика.
Същите опашки за услуги	Агентите поддържат един и същ набор от опашки за услуги. Например агент който поддържа SQ1 и SQ2 чрез картографиране на умения, се счита, че поддържа същия набор от опашки за услуги като друг агент, който принадлежи към група с множество умения, която се състои от SQ1 и SQ2. Ако групата за множество умения съдържа повече опашки за услуги, тя не се брои за същата.

Промен	Описание
	Счита се, че агент, който поддържа SQ1 чрез картографиране на умения, има различен набор от опашки за услуги от друг агент, който поддържа SQ1 и SQ2 чрез картографиране на уменията. Ако единият агент в заявката няма свързана опашка за услуги, се счита, че агентите поддържат същите опашки за услуги само ако другият агент също няма свързана опашка за услуги.
Същият екип	Агентите имат общ екип.
Опашка за услуги	Опашките за услуги, свързани с агента, чрез картографиране на уменията или Група за множество умения. Ако в заявката участват двама агенти, това условие се проверява и спрямо двамата агенти. Ако операторът е равен на, условието се изчислява като true, ако някой от агентите има опашка за услуги, чийто идентификатор е равен на стойността. Ако операторът не е равен на, условието се изчислява като true, ако и двамата агенти нямат опашки за услуги, чийто идентификатор е равен на стойността. Ако няма опашки за услуги, свързани с агентите, участващи в заявката, условието (и правилото за работен поток) се счита за неприложимо и се игнорира.
Опашките за услуги са прогнозирани	Ако има прогноза за всички дати в заявката за всяка опашка за услуги свързани с агента чрез картографиране на уменията и всяка опашка за обслужване на членове на група с множество умения, свързана с агента. Ако в заявката участват двама агенти, това условие се проверява спрямо всички опашки за услуги на двамата агенти. За заявка за отпуск това условие се проверява спрямо всички дати в посочения избор. Ако няма опашки за услуги, свързани с агентите, участващи в заявката, условието (и правилото) се счита за неприложимо и се пренебрегва.

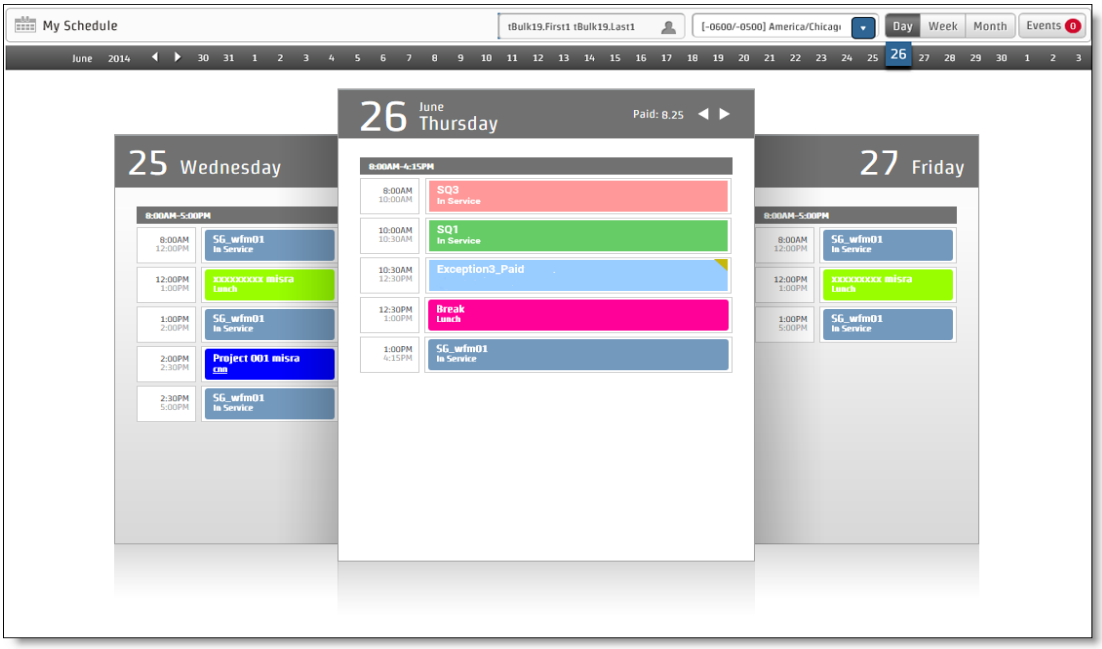
Променлива	Описание
Екип	Името на екипа, към който принадлежи агентът. Ако в заявката участват двама агенти, това условие се проверява и спрямо двамата агенти. Ако операторът е равен на, условието се изчислява като true, ако някой от агентите има екип, чийто идентификатор е равен на стойността. Ако операторът не е равен на, условието се изчислява като true, ако и двамата агенти нямат екип, чийто идентификатор е равен на стойността.

Преглед и редактиране на графици

Можете да преглеждате графика си или да управлявате графиците на агентите.

Преглед на графика

Приложението "Моят график" ви позволява да преглеждате графика си по дни, седмици или месеци.



По подразбиране приложението "Моят график" показва днешния график в изглед "Ден" в часовата зона, конфигурирана за вас от администратора. Можете също да видите графика си в изгледа "Седмица" и "Месец" за всяка дата, на която е създаден график.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако проект или дейност по изключение има свързана бележка, в горния десен ъгъл се появява засенчен триъгълник. Задръжте курсора на мишката върху дейността, за да видите бележката.

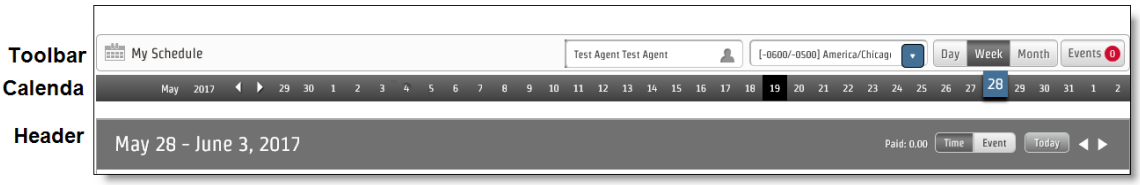
Ако имате разрешение за редактиране на графици, можете да преглеждате собствения си график и графиците за агентите във вашите екипи и можете да промените часовата зона, в която се показва графикът.

Дейностите са цветно кодирани според видовете им. Цветовете се конфигурират от администратора. Например почивките може да се показват в лилаво, а срещите в синьо. Цветовото кодиране се вижда във всеки изглед на график, който изберете, или като фон за списъка с дейности, или като ивица или квадрат до дейността.

Персонализиране на изгледа на графика

Лентата с инструменти Моят график ви позволява да преглеждате графика си по дни, седмици или месеци.

Графиката по-долу показва лентата с инструменти, лентата на календара и заглавката, които се виждат от потребители, които имат разрешение да редактират графици. Изгледът на агента е идентичен, с изключение на това, че полетата Избор на агент и Избор на часова зона не присъстват в лентата с инструменти.



Таблиците по-долу описват функционалността, налична в лентата с инструменти "Моят график", лентата на календара и заглавката.

Функции на лентата с инструменти

Поле	Описание
Мобилен календар адреса, който използвате	(SAML само за удостоверяване) Кликнете, за да получите достъп или да нулирате URL , за да синхронизирате работния си график Webex WFO с приложение за календар на трета страна, като Microsoft Outlook или Apple Calendar. Вижте Преглед на графика в друго приложение за календар.
Изберете агент	(Само потребители с разрешение за график за редактиране) Изберете агента от бутона падащ списък, чийто график искате да видите.
Изберете часова зона	(Само потребители с разрешение за график за редактиране) Изберете часова зона в

които да видите графика на агента. По подразбиране графикът се показва

Функции на лентата с инструменти (продължение)

Поле	Описание
	в часовата зона на дисплея. Вижте За часовите зони за подробно обяснение на часовите зони и как те са свързани с графиците.
Ден/седмица/месец на ден	Щракнете, за да изберете желания изглед на графика. Изгледът по подразбиране е изглед за текущата дата. Щракнете върху стрелките наляво и надясно, за да видите графиците в миналото или бъдещето, или изберете конкретен ден или месец от лентата на календара.

Функции на лентата на календара

Поле	Описание
Месец и година	Показаните месец и година се показват в левия край на лентата на календара. Можете бързо да отидете до друга дата, като щракнете върху месеца и годината и изберете желания период от падащото меню.
Изглед за ден/Изглед на седмица бутона	Щракнете върху всяка конкретна дата от петте седмици на датите, показани в лента на календара, за да видите графика за тази дата или седмицата, която включва тази дата. Всяка дата има пояснение, което назовава деня от седмицата. Щракнете върху стрелките наляво и надясно, за да промените показания месец. Показаната дата е маркирана в червено. Днешната дата е маркирана в черно. В изгледа "Седмица" подробностите за всяка дейност се показват в пояснение, когато задържите курсора на мишката върху дейността. Изгледите за ден и седмица могат да включват и хипервръзка, свързана с дейността в графика. Например, ако сте планирани за електронно обучение, щракнете върху хипервръзката в графика, за да видите уеб сайта за обучение за електронно обучение.
Изглед на месеца	Щракнете върху произволен месец от дванадесетте показани месеца, за да видите графика за този месец. Шест седмици се показват в изгледа Месец, започвайки от седмицата, в която е първият ден на избрания месец. Щракнете върху стрелките наляво и надясно, за да промените показаната година. Показаният месец е маркиран в червено. Текущият месец е маркиран в черно. Дейностите за графика на всеки ден са ограничени до четири изброени събития. "Още" се появява в долната част на квадрата с дата, ако има повече от четири дейности в този ден. Целият график се обобщава в подсказка, когато

задържите курсора на мишката върху лентата в горната част на всеки квадрат от календара.

Функции на заглавката

Поле	Описание
Платени	Общият брой платени часове, планирани за показания ден, седмица или месец.
Време	(Само преглед на седмицата) Показва графика за всеки ден, за да покаже продължителността на всяка дейност в почасова мрежа. Ако графикът премине полунощ, всички дейности след полунощ се показват на следващия ден.
Събитие	(Само преглед на седмицата) Показва графика за всеки ден като списък с дейности. Всички дейности за смяната се показват в деня, в който започва смяна, дори ако смяната премине полунощ на следващия ден. Този изглед се препоръчва за отпечатване на график.
Днес	(Само изглед на седмица и месец) Щракнете, за да покажете седмицата или месеца, който съдържа днешния график.
Стрелки наляво/надясно	Щракнете, за да се придвижите един ден, една седмица или един месец напред-назад в График, в зависимост от изгледа, който използвате.

Отпечатайте графика си

Използвайте функционалността за печат на браузъра си, за да отпечатате графика си. Препоръчителният изглед за отпечатване е изгледът на седмицата, зададен да показва дневните графици по събитие, а не по време.

Може да се наложи да промените настройките за печат по подразбиране, за да постигнете оптимален резултат (регулиране на ориентацията на страницата, полетата и т.н.). Консултирайте се с документацията на браузъра си как да работите с настройките за печат.

Относно часовите зони

На всички потребители WFM се присвоява часова зона на дисплея от администратора. Настройката по подразбиране е часовата зона, зададена за вашата организация (часовата зона по подразбиране). За контактен център с всички местоположения в една и съща часова зона, часовата зона по подразбиране вероятно се използва за всички потребители WFM. Въпреки това, ако контактният център има местоположения в няколко часови зони, на потребителите, намиращи се в часови зони, различни от часовата зона по подразбиране, може да бъде зададена специфична за потребителя часова зона, така че да виждат графиците си в местно време.

ПРИМЕР Часовата зона по подразбиране на вашата организация е зададена като централна часова зона, която включва Чикаго. Агент А е в Чикаго, така че неговата часова зона е часовата зона по подразбиране. Въпреки това, агент Б
е в Лос Анджелис, така че нейната часова зона е настроена на тихоокеанската часова зона, а агент С е в Ню Йорк, така че часовата му зона е настроена на източната часова зона. И тримата

агенти виждат графиците си в местната часова зона.

Възможно е потребителите да виждат графиците си в часова зона, която е различна от тази, в която всъщност се намират. Това, което се вижда, зависи от това как администраторът е конфигурирал часовите зони на дисплея? В резултат на това часовете, показани в приложението и джаджата "Моят график", не съвпадат непременно с местното време, показано на техните компютри.

Потребителите с разрешение за редактиране на графици също виждат своите графици и графиците на агентите в техните екипи в часовата зона на дисплея, присвоена на техния потребителски акаунт. Например, ако надзорник, разположен в централната часова зона, преглежда графика на агент, разположен в тихоокеанската часова зона, графикът на този агент се показва в централно време, тъй като това е часовата зона на ръководителя.

Потребителите с разрешение за редактиране на графици могат да контролират коя часова зона да се показва в Моят график, като я променят в падащия списък с часова зона. Например, ръководителят може да иска да види графика на агента така, както го вижда агентът, особено ако този агент се намира далеч от супервайзора и часовата разлика е повече от няколко часа. В този случай супервайзорът избира местната часова зона на агента от падащия списък с часова зона.

> ЗАБЕЛЕЖКА Часовата зона, показана в падащия списък Избор на часова зона, не е часовата зона на дисплея, присвоена на потребителя, чийто график се показва в Моят график. Той отразява само часовата зона
> избрани от потребители с разрешение за редактиране на графици за преглед на графика на агента. Единственият начин да разберете каква е часовата зона на дисплея на потребителя, е да потърсите часовата зона на дисплея, зададена в записа на потребителите на потребителя.

Преглед на графика ви в друго приложение за календар

Агентите могат да преглеждат графиците си извън работата чрез приложение за календар на трета страна на мобилно устройство или компютър, като се абонират за емисията на iCal от Webex WFO. Webex WFO поддържа всяко устройство, което има приложение за календар, което може да обработва ICS файлове, включително тези, изброени в таблицата по-долу.

Устройство	Приложение
iPhone/iPad	Приложение Календар, Microsoft Outlook
КОМПЮТЪР	Microsoft Outlook
Android телефони/таблети	Microsoft Outlook, Google Календар, приложения на трети страни, които могат четене на iCal файлове

След като агентите се абонират за емисията iCal, тя актуализира приложението си за календар с броя седмици на графика, които са конфигурирани в полето "Брой седмици на графика, видими за агентите" на страницата WFM Глобални настройки (вижте Конфигуриране на настройки WFM в цялата система).

Някои приложения за календар позволяват на потребителите да конфигурират колко често абонаментите им за календара да изискват актуализации. Webex WFO обаче ограничава приложенията за календар до отправяне на 5 заявки на всеки 10 минути. Заявките, които надхвърлят това ограничение, ще върнат код на състоянието HTTP 403 ("Забранено").

Само агенти (не супервайзори, планировчики или администратори) могат да се абонират за емисията на iCal от Webex WFO. Агентите могат да преглеждат само собствения си график. Цветовото кодиране, което се появява в интерфейса WFM, не се показва, когато преглеждате графика WFM на вашето мобилно устройство или персонален компютър.

> ЗАБЕЛЕЖКА Вашият график ще се показва в конфигурираната часова зона на дисплея. Ако погледнете графика си на устройство, когато сте в друга часова зона, графикът се преобразува в показване в това време
> область. Етикетите за време на активност обаче няма да съвпадат с това време, а по-скоро ще отразяват конфигурираната часова зона на дисплея.

Абониране за емисията iCal

За инструкции как да се абонирате за емисията на iCal, вижте документацията за приложението календар на устройствата, които вашите агенти използват. По принцип вашите агенти се абонират чрез копиране на URL адреса за емисията на iCal от Webex WFO и поставянето му в поле за абонамент в приложението си за календар.

Кой URL адрес копират и поставят вашите агенти зависи от метода за удостоверяване, който вашият клиент е внедрил.

Active Directory (AD) или Webex WFO удостоверяване

Абонирайте се за канала iCal в среда за удостоверяване на AD или Webex WFO

1. Определете как да се абонирате за емисията на iCal от Webex WFO, като се консултирате с документацията за приложението календар на вашето устройство.
2. Копирайте и поставете следния URL адрес в полето за абонамент във вашето приложение за календар:
3. Когато бъдете подканени, влезте в Webex WFO.

SAML удостоверяване

Ако вашият клиент използва удостоверяване SAML, трябва да се постави отметка в квадратчето "iCal Sync with SSO" на страницата WFM Глобални настройки, преди потребителите да могат да се абонират за канала на iCal. (Виж Конфигурирайте настройките WFMза цялата система.) Когато е поставено отметка в това квадратче, Webex WFO прави бутона Мобилен календар достъпен за агентите в лентата с инструменти Моят график, който им предоставя URL адрес, който могат да използват, за да се абонират за работния си график.

Този URL адрес е уникален и генериран на случаен принцип за всеки агент. Той обаче не е защитен с парола. Ако URL адресът на даден агент е компрометиран, той трябва да нулира URL адреса. Когато агент нулира URL адреса, Webex WFO генерира нов URL адрес и деактивира стария URL адрес. За да продължи да получава актуализации на графика от Webex WFO, агентът трябва да преконфигурира съществуващите абонаменти за календара, за да използва новия URL адрес.

Абонирайте се за канала iCal в среда за удостоверяване SAML

1. Определете как да се абонирате за емисията на iCal от Webex WFO, като се консултирате с документацията за приложението календар на вашето устройство.
2. В Webex WFO отидете до Моят график.
3. В лентата с инструменти Моят график щракнете върху Мобилен календар.
4. Копирайте и поставете уникален URL адрес от мобилния календар в полето за абонамент във вашето приложение за календар.

Нулирайте URL адреса в среда за удостоверяване SAML

1. В Webex WFO отидете до Моят график.
2. В лентата с инструменти Моят график щракнете върху Мобилен календар.
3. Щракнете върху Нулиране на уеб адреса. Webex WFO генерира нов URL адрес.
4. В приложението за календар преконфигурирайте абонамента си за емисията iCal от Webex WFO.

Динамично планиране за агенти

Функцията за динамично планиране ви позволява да създадете свой собствен график за конкретни седмици, ако е конфигурирана да го прави от вашия администратор или планировчик.

Ако сте включени в събитие за динамично планиране, в дневния ви график ще се появи изключение за събитие. Изключението включва връзка, която ви отвежда до страницата за динамично планиране на агента.

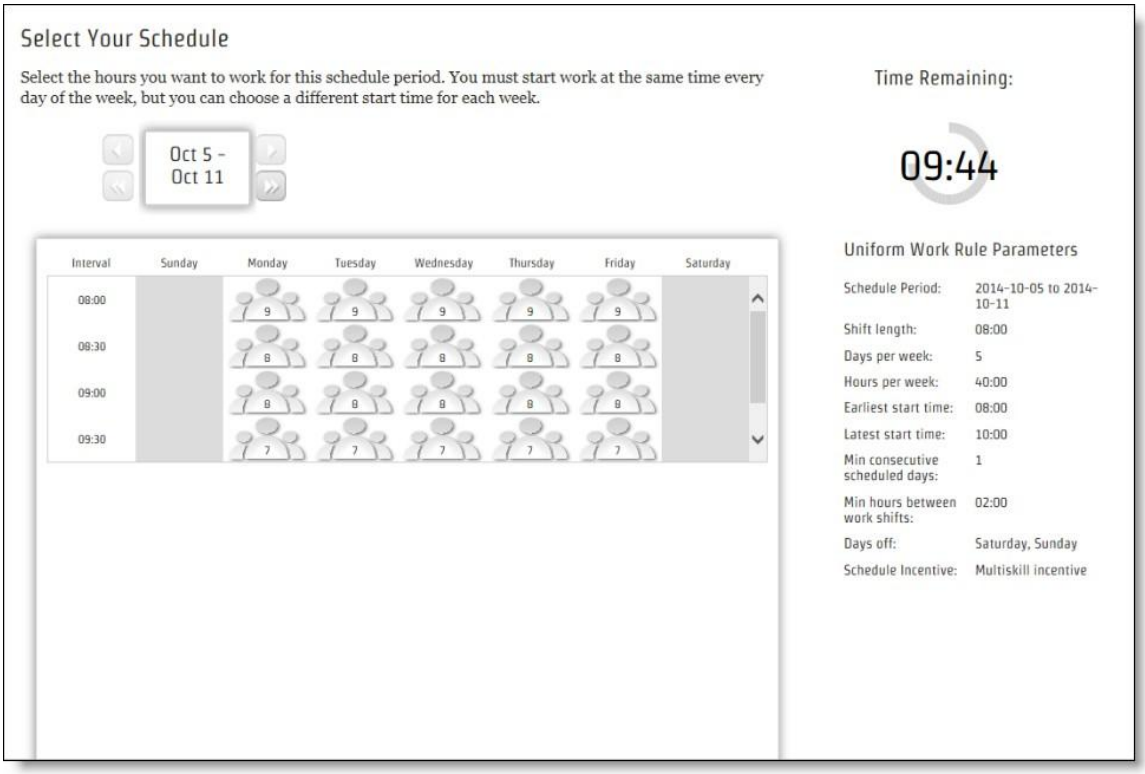
> ЗАБЕЛЕЖКА Единственият път, когато можете да създадете графика си, е по време на изключението. След като изтече това време, можете да преглеждате, а не да редактирате само страницата за динамично планиране на агента.

Когато влезете за първи път в страницата, ще видите следното:

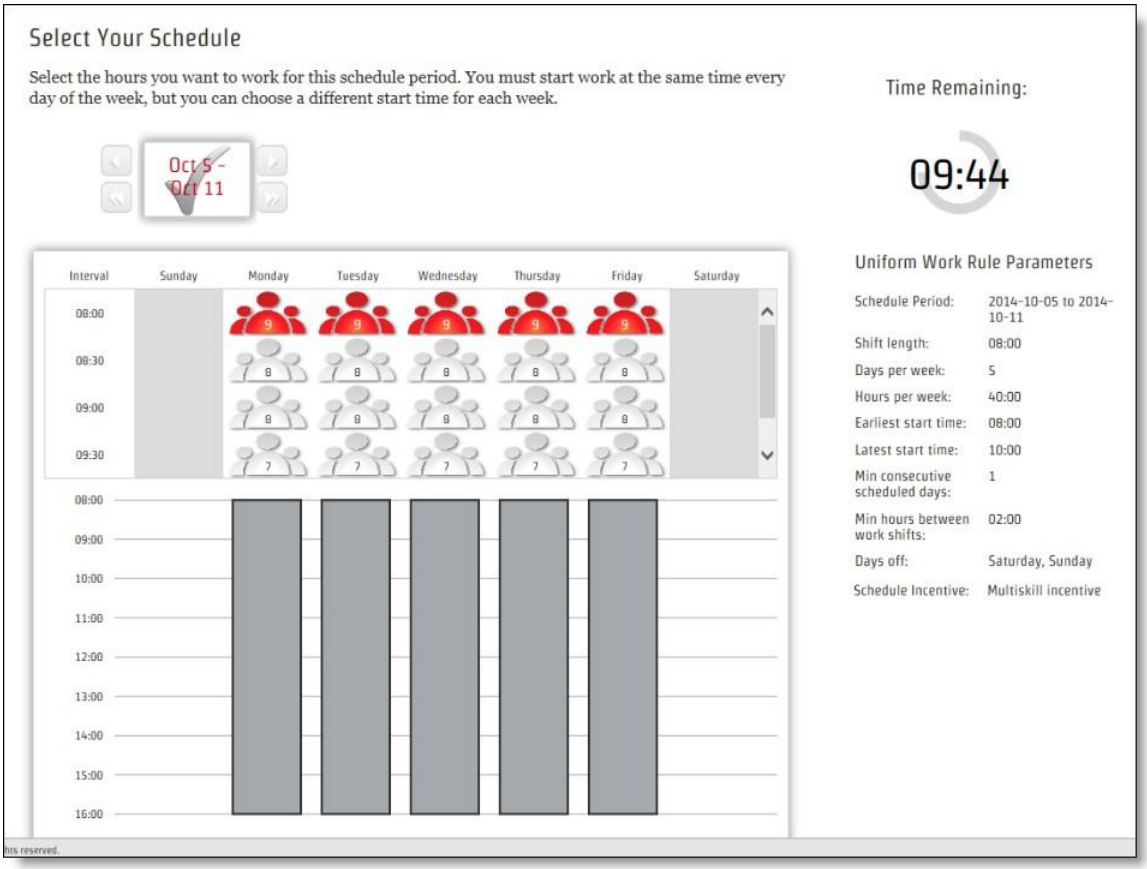
- Параметри на работното правило за графика, който ще създавате. Има три вида правила за работа: еднакви, хибридни и променливи.
- Икони за персонал, които ви дават представа за нуждите от персонал за интервалите, които покриват времето, в което можете да започнете смяната си. В тази графика параметрите казват, че можете да започнете работа по всяко време между 08:00 и 10:00 часа, така че иконите за персонал се показват за всеки половин час интервал между тези часове.

ЗАБЕЛЕЖКА Всички часове, показани на тази страница, са в часовата зона на дисплея (на потребителя).

- Таймер за обратно броене, който ви казва колко време ви остава, за да създадете и изпратите графика си. След като таймерът за обратно броене достигне нула, вече не можете да редактирате или изпращате графика си.



Когато изберете графика си, той се изобразява от сиви ленти под секцията с икона за персонал.



Икони за персонал

Иконите за персонал изобразяват относителната нужда от персонал за смяна, започваща в този интервал.

Ако вашият администратор конфигурира динамичното планиране, за да включва номера на персонала, ще видите номер на икона за персонал. Номерът предава същата информация като иконата за персонал. Това е просто алтернативен начин за показването му.

Иконата и номерът на персонала се определят от вида на работното правило, конфигурирано за работната смяна.

Работно правило	Изчисление
Униформа	Средната нужда от персонал през всички работни дни за смени, започващи в интервала.
Хибрид	Средната нужда от персонал за продължителността на смяната за този ден, започвайки от интервала.
Променлива	Средната нужда от персонал за избраната продължителност на смяната за този ден, започващ в интервала. Когато прегледате страницата за първи път, показаната икона се основава на конфигурираната минимална дължина на изместване. Когато зададете дължина на изместването, иконата и номерът се променят съответно.

Създаване на собствен график

ВАЖНО Имате ограничено време за създаване на графика си. Следете таймера за обратно броене, за да не ви изчерпи времето. След като таймерът достигне нула, вече не можете да редактирате или изпращате
Вашият график.

Създайте свой собствен график

1. В графика си щракнете върху връзката в изключението за динамично планиране, за да получите достъп до страницата за динамично планиране на агента.
2. Въз основа на параметрите на работното правило, изброени вдясно от мрежата за планиране, изберете началния час за всеки ден, в който ще работите. Използвайте иконите за персонал, за да определите кои смени имат най-големи изисквания за персонал и изберете съответно.

   Дните, които са отделени като почивни дни, показват сива колона вместо икони за персонал.

Ако планирате според променливо работно правило и имате право да изберете почивен ден, не избирайте икона за персонал за този ден.

3. Когато всеки ден от седмицата е конфигуриран с работна смяна, в полето за дата се появява отметка, която да ви каже, че работната седмица е завършена:

4. Ако трябва да планирате повече от една седмица, щракнете върху стрелката надясно до полето за дата, за да преминете към следващата седмица, след което създайте график за тази седмица.

   ЗАБЕЛЕЖКА : За всяка планирана седмица може да се прилага различен тип правило за работа.

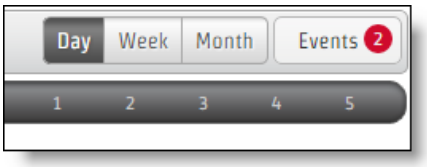
5. Когато планирате всяка седмица, щракнете върху **Изпращане**.

Динамично планиране в рамките на деня за агенти

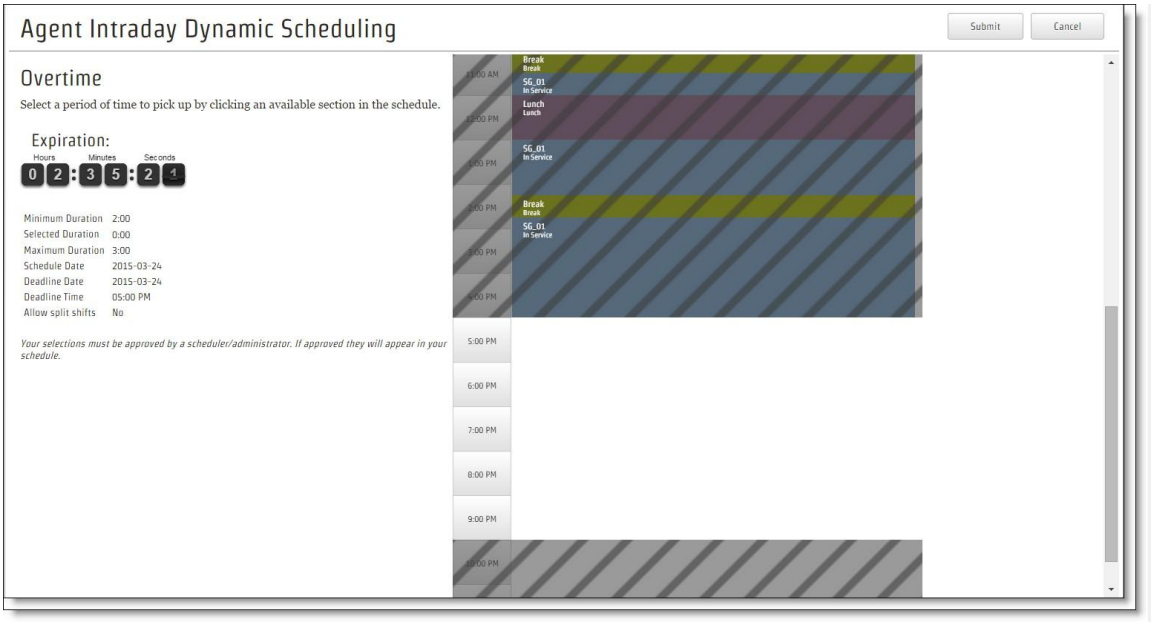
Функцията за динамично планиране в рамките на деня ви позволява да добавите доброволен извънреден труд, отпуск или както доброволен извънреден труд, така и свободно време към собствения си график, ако вашият администратор или планировчик ви покани да го направите. Тези промени обикновено са за текущия ден или за няколко дни в бъдеще. Ако вашият администратор или планировчик види, че обемът на контактите е по-нисък или по-висок от очакваното, той може да реши да отговори на действителните изисквания за покритие, като предложи на някои агенти, които поддържат засегнатата опашка за услуги, опцията да си вземат отпуск или да добавят извънреден труд.

ЗАБЕЛЕЖКА : Можете да планирате доброволен извънреден труд за ден, в който в момента нямате график.

Ако сте един от агентите, които са поканени да участват в събитие за динамично планиране в рамките на деня, виждате число, което се показва на бутона Събития на страницата Моят график. На това изображение агентът е поканен да участва в две събития.



Страницата за динамично планиране на агент в рамките на деня се показва, когато щракнете върху връзката в поканата за събитие. Първоначалният изглед показва графика ви за деня на събитието. Съществуващият ви график е оцветен в сиво. Периодът на събитието се показва като празно място.

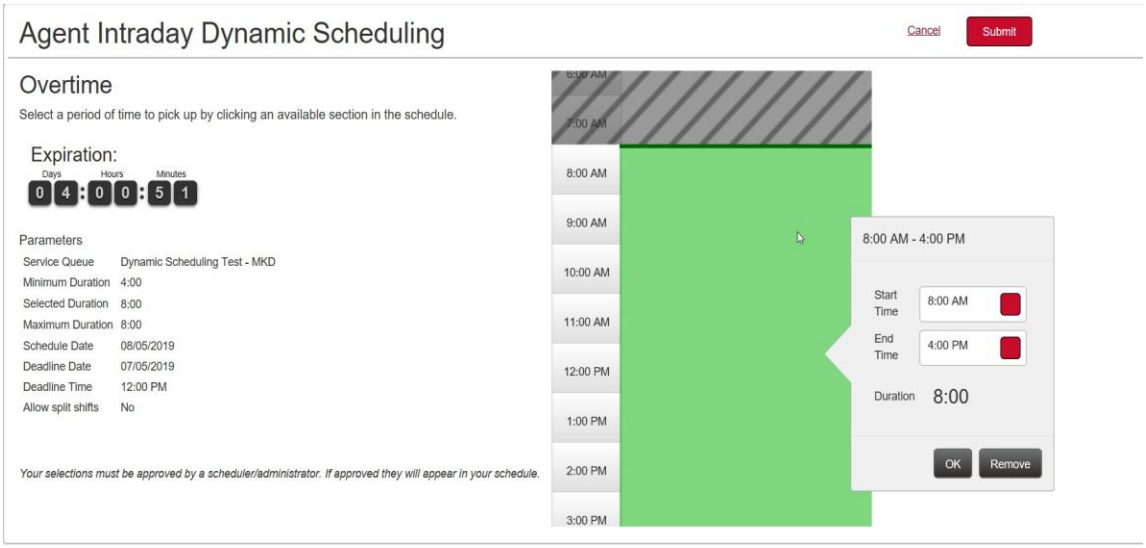


Текстът вляво на страницата обобщава подробностите за промените, които можете да направите в графика си, и ви информира дали промяната в графика ви трябва да бъде одобрена, преди да влезе в сила.

Когато условията за мин/макс час са конфигурирани за вас, подробностите за състоянието на мин/максимален час също се показват вляво на страницата. Промените в графика ви трябва да са в рамките на ограниченията за мин/максимум часове, за да бъде подадено искането.

Промяна на графика

1. Щракнете върху бутона **Събития** , за да се покажат имената на събитията като връзки.
2. Щракнете върху връзката, за да се покаже страницата за динамично планиране на агента в рамките на деня за това събитие.
3. Щракнете в празната област, за да се покаже изскачащ панел. Можете или да щракнете върху интервали в празната област, за да ги изберете, или да конфигурирате началния час и продължителността на времето, което искате да изберете. Избраните области са засенчени в зелено (извънреден труд) или червено (почивка). Можете също да плъзнете избраните области, за да промените времето, което искате да изберете. По подразбиране плъзгането на снимки на стъпки от пет минути. За да плъзнете селекцията на стъпки от една минута, натиснете клавиша Shift, докато плъзгате. Освободете бутона на мишката преди клавиша Shift или той ще се върне на стъпки от пет минути.



4. Страницата показва един вид промяна в графика в даден момент. Ако сте били поканени да промените графика си както с доброволен отпуск, така и с извънреден труд, в горната част на страницата има бутони с надпис OT и VTO. Използвайте тези бутони, за да превключвате между двата типа промяна на графика.
5. Ако ви е дадена опцията да планирате извънреден труд или почивка в няколко сегмента – извънредният труд или почивката не трябва да са един непрекъснат сегмент – към прозореца се добавят бутони Добавяне и Премахване. С тези бутони можете да добавите сегмент или да премахнете сегмент, ако е необходимо.
6. Когато приключите, щракнете върху **Запазване**. Показва се изскачащ прозорец, който съдържа вашия ревизиран график. Щракнете върху **Изпращане** , за да потвърдите и изпратите промените си, или **върху Отказ** , за да се върнете към динамичното планиране на агента в рамките на деня, където можете да правите ревизии, да ги запишете и след това да ги изпратите.

   Ако събитието е настроено така, че промените ви да се одобряват автоматично, графикът ви се актуализира незабавно. Ако събитието е настроено да изисква одобрение от вашия администратор или планировчик, графикът ви не се актуализира, докато промените не бъдат одобрени. Ако промените ви не бъдат одобрени, ще разберете, защото графикът ви не е актуализиран.

В следващата ситуация Webex WFO ще замени неплатена дейност в графика ви с дейност "Не е налична".

Конфигурация на динамично събитие в рамките на деня	Вашите действия
Включва доброволен отпуск, който използва платено изключение.	

- Добавяте доброволен отпуск и този доброволен отпуск се припокрива с неплатена дейност в съществуващия ви график.

Конфигурация на динамично събитие в рамките на деня	Вашите действия
	▪ Промените ви се одобряват ръчно или автоматично.

Управление на графици на агенти

Супервайзорите, планировчиките и администраторите могат да изпълняват много различни задачи на страницата Графици на агенти:

- Преглед на графиците на агентите
- Сортиране и филтриране на графици на агенти
- Графици на агентите за редактиране:
  - Добавяне на дейност
  - Намиране на най-доброто време за планиране на дейност
  - Преместване на дейност
  - Изтриване на дейност
  - Оптимизирайте почивките и обедите
  - Отмяна на промяна в графика
  - Търговски графици между двама агенти
  - Премахване на агент от график
- Преглед на придържането и съответствието на агента
- Проверете прогнозираното покритие

Предпоставки

Вие сте ръководител, планировчик или администратор с агенти, присвоени на вашия изглед WFM. Изготвен е график за агентите, които преглеждате. За да редактирате графици, се нуждаете от разрешението за редактиране на графици.

Местоположение на страницата

Графици и планиране > графици на агенти

Процедури

Преглед на графиците на агентите

1. Изберете групата на опашката за услуги на агентите, опашката за услуги, картографирането на уменията или екипа от **падащия списък Критерии** за търсене. Днешният график за групата се показва с агенти, подредени по начален час. Дейностите са цветно кодирани.
2. Задръжте курсора на мишката върху дадена дейност за повече информация.

> ЗАБЕЛЕЖКА Понякога прозорецът с информация за дейността показва неправилен начален или краен час на дейността. Това може да се случи, защото дейностите са на два слоя. Долният слой в
> графикът е за дейности по обслужване, извънреден труд, назначаване и затворени сервизни дейности. Горният слой е за почивки, обеди, проекти и изключения. Ако задържите курсора на мишката върху дейност в долния слой, информационният прозорец показва пълната продължителност на времето за тази дейност, без да се вземат предвид дейности от горния слой, които може да са върху нея.
> Полето Работна смяна не се показва в прозореца с информация за дейността, ако агентът е бил планиран с помощта на динамична наличност.

Сортиране и филтриране на графици на агенти

Можете да приложите няколко филтъра към графиците на агентите, така че да виждате само информацията, която е подходяща за вас.

- За да сортирате графика по име на агент, ранг или начална дата, щракнете върху падащия **списък Агенти** в горния ляв ъгъл на екрана.
- За да видите график за конкретен агент, въведете името на агента в полето Агенти за филтриране в горната част на страницата.
- За да видите график за друга дата, щракнете върху месеца, годината и/или деня в горната част на страницата.
- За да видите по-широк изглед на графика, кликнете върху **Седмица** или **Ден** в горния десен ъгъл.
- За да видите как изглеждат графиците за агенти в различни часови зони, изберете часова зона от **падащия списък Часова зона** .
- За да PIN агент в горната част на списъка, задръжте курсора на мишката върху името на агента и щракнете върху иконата със стрелка. За да откачите агент, щракнете отново върху иконата със стрелка.
- За да създадете персонализиран списък с опашки за услуги, групи опашки за услуги, екипи и/или съпоставяния на умения, изберете **Избор** от долната част на **падащия списък Критерии** за търсене (под Персонализирани).

Добавяне на дейност

1. Изберете **Insert Активност** от **падащия списък Действия** . Отваря се диалоговият прозорец Insert Дейност.
2. Щракнете върху **Избор** на агент (иконата на лицето). Показва се списък с налични агенти.
3. Изберете агентите от списъка. Имената на агентите се показват в полето Агенти. (За да премахнете агент, щракнете върху името му в полето Агенти и щракнете **върхуПремахване**.)
4. Кликнете върху **Затвори**.
5. Въведете началния и краен час на дейността или изберете **Начален час с продължителност** , за да въведете продължителност вместо краен час.
6. Изберете типа дейност от **падащия списък Активност** . Ако се появят още падащи списъци, стеснете типа дейност, ако е необходимо.
7. Ако дейността е платена, поставете отметка в квадратчето **Платено** . Ако дейността е неплатена, изчистете това поле. Това поле се избира или изчиства автоматично в зависимост от типа дейност, която изберете.
8. Кликнете **Insert**. Прозорецът Insert Активност се затваря и дейността се появява в графиците на агентите.
9. Кликнете върху **Запазване** (горе вдясно на страницата). Отваря се диалоговият прозорец Запазване на промените в графика.
10. Кликнете върху **Запазване**. Диалоговият прозорец Запазване на промените в графика се затваря.

Намиране на най-доброто време за планиране на дейност

Следвайте тези стъпки, за да планирате дейност така, че да има най-малко въздействие върху нивото на обслужване.

1. Изберете **Намиране на оптимално време** от **падащия списък Действия** . Отваря се диалоговият прозорец Намиране на оптимално време.
2. Изберете първия ден, в който може да се случи дейността, от календара на началната дата. Можете да изберете дата в рамките на текущата седмица.
3. Изберете последния ден, в който може да се случи дейността, от календара на крайната дата. Можете да изберете дата в рамките на текущата седмица.
4. Въведете най-ранния час, в който може да започне дейността, в полето Начален час.
5. Въведете най-късния час, в който дейността може да започне в полето Краен час.
6. Въведете колко време ще отнеме дейността в полетата Продължителност.
7. Въведете броя на агентите, които ще извършат дейността, в "Не. на агенти" поле.
8. Кликнете върху **Анализиране**. Възможните времена се показват в секцията Резултати от анализа.

> ЗАБЕЛЕЖКА Колоната Gap показва разликата между броя на прогнозираните агенти и броя на действително планираните агенти. Положителното число показва свръхперсонал. Отрицателен
> числото показва недостиг на персонал.

9. Когато сте избрали час, щракнете върху номера в колоната Агенти по обслужване или Планирани агенти. Отваря се диалоговият прозорец Insert Дейност.
10. Преместете агентите, които ще изпълняват дейността, от колоната Налични в колоната Присвоени.
11. Изберете дейността от падащия списък Избор **на активност** . Ако се появят още падащи списъци, стеснете типа дейност, ако е необходимо.
12. Ако дейността е платена, поставете отметка в квадратчето **Платено** . Ако дейността е неплатена, изчистете това поле. Това поле се избира или изчиства автоматично в зависимост от типа дейност, която изберете.
13. Кликнете **Insert**. Диалоговият прозорец Insert Дейност се затваря.
14. Кликнете върху **Запазване** (горе вдясно на страницата). Отваря се диалоговият прозорец Запазване на промените в графика.
15. Кликнете върху **Запазване**. Диалоговият прозорец Запазване на промените в графика се затваря.

Преместване на дейност

1. Щракнете двукратно върху графика на агента. Графикът се разделя на два реда, с почивки, обяд и специални проекти над работното време.
2. Плъзнете дейност в друго време. Промяна на началния и краен час. Ако имате отворено чекмеджето за покритие, прогнозираното покритие се коригира, когато освободите дейността.
3. Щракнете двукратно върху долния (плътен) ред, за да свиете графика на агента обратно в един ред.
4. Кликнете върху **Запазване** (горе вдясно на страницата). Отваря се диалоговият прозорец Запазване на промените в графика.
5. Кликнете върху **Запазване**. Диалоговият прозорец Запазване на промените в графика се затваря.

Изтриване на дейност

За да изтриете дейност от графика на агента, Insert друга дейност отгоре.

1. Щракнете с десния бутон върху дейността и изберете **Insert** от падащия списък. Диалоговият прозорец Insert Дейност се отваря с попълнен час на започване и край на дейността.
2. Изберете нова дейност от **падащия списък Активност** . Ако се появят още падащи списъци, стеснете типа дейност, ако е необходимо.

> ЗАБЕЛЕЖКА За да PUT агента обратно в опашката за услуги, изберете **В услугата**. Изберете опашката за услуги от **падащия списък Критерии** за търсене.

3. Кликнете **Insert**. Появява се предупредително съобщение.

4. Кликнете върху **Отмяна на конфликт**. Предупредителното съобщение се затваря и дейността се премахва от графика на агента.
5. Кликнете върху **Запазване** (горе вдясно на страницата). Отваря се диалоговият прозорец Запазване на промените в графика.
6. Кликнете върху **Запазване**. Диалоговият прозорец Запазване на промените в графика се затваря.

Оптимизирайте почивките и обедите

Оптимизирането на почивките и обедите ви помага да увеличите максимално покритието, без да използвате нов график.

ВАЖНО Можете да оптимизирате почивките и обедите, които започват поне един час в бъдеще. За да преместите дейност, която започва по-рано, отидете на Преместване на дейност.

1. Изберете **Оптимизиране** на графиците от падащия **списък Действие** (горе вдясно на страницата). Отваря се диалоговият прозорец Оптимизиране на графици.
2. Изберете началната дата и крайната дата, за да оптимизирате. Днешната дата е по подразбиране.
3. (По избор) За да изключите някои агенти от оптимизацията, преместете ги от Назначени в Налични.

   ЗАБЕЛЕЖКА След като стартирате оптимизатора, не можете да изберете конкретни промени, които да запазите или отхвърлите. Ако трябва да запазите графиците на някои агенти непроменени, изключете ги сега.

4. (По избор) За да изключите почивките или обедите от оптимизацията, изчистете отметката от **квадратчето Почивки** или **Обеди** . В противен случай оставете тези квадратчета отметнати.
5. Кликнете върху **Оптимизиране**. Диалоговият прозорец Графици на агенти ви казва колко графици на агентите са променени.
6. Кликнете върху **Затвори**. Диалоговият прозорец Планиране на агента се затваря. Графиците, които са се променили, са разделени на два реда.

7. Кликнете върху **Запазване** (горе вдясно на страницата). Отваря се диалоговият прозорец Запазване на промените в графика.
8. Кликнете върху **Запазване**. Диалоговият прозорец Запазване на промените в графика се затваря и промените се прилагат към графиците на агентите.

Търговски графици между двама агенти

Можете да търгувате графици на двама агенти за един и същи ден, различни дни или няколко дни.

ВАЖНО За да търгуват графици, и двамата агенти трябва да бъдат включени в график, който е изпълнен за времевата рамка на сделката.

ЗАБЕЛЕЖКА Когато графикът премине полунощ, агентът е планиран да започне работа в деня, в който графикът започва.

1. Изберете **Търговски график** от **падащия списък Действия** . Отваря се диалоговият прозорец Търговски график.
2. Изберете радиобутона за времевата рамка в секцията Тип търговия. Ако изберете **Различен ден** или **Полетата "Няколко дни**", "От дата" и "До дата" се показват в секцията "Дати".
3. Изберете агентите, чиито графици търгувате от списъците От агент и До агент.

ЗАБЕЛЕЖКА : В тези списъци се показват само агенти, които са назначени за екипа във вашия основен изглед.

4. Изберете датите за сделката от секцията Дати. Показват се графиците на агентите, което ви позволява да ги сравните, за да видите дали сделката е осъществима.
5. Кликнете върху **Прилагане**. Отваря се диалоговият прозорец Прилагане на търговия.
6. Кликнете върху **Да**. Диалоговите прозорци Прилагане на търговски и търговски график се затварят.

Отмяна на промяна в графика

1. Щракнете с десния бутон върху графика на агента и изберете **Хронология** на графика от падащия списък. Показва се страницата Хронология на графика и Възстановяване.
2. В секцията Резултати щракнете върху произволен номер в колоната Подробен идентификатор за редакцията. Показват се различните версии на графика на агента.
3. Щракнете върху **Възстановяване** до графика, който искате да върнете на агента. Показва се диалоговият прозорец Потвърждение.
4. Кликнете върху **Да**. Показва се съобщение за потвърждение и промяната се показва в списъка с ревизии на графика на страницата Хронология и възстановяване на графика.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако възстановите график, който включва сделка, само агентът, чийто график сте възстановили, получава промяна в графика. Другият агент, който е търгувал смени, не получава промяна в графика, докато не Възстановете графика им ръчно.

Премахване на агент от график

За да премахнете агент от график, добавете неплатена дейност през цялата му работна смяна (подобно на начина, по който вие

Изтриване на дейност).

1. (По избор) За да премахнете агента от дата, различна от днес, щракнете върху датата.
2. Щракнете с десния бутон върху времето за обслужване на агента и изберете **Insert** от падащия списък. Отваря се диалоговият прозорец Insert Дейност.

3. (По избор) Ако началният час и краен час не покриват цялата работна смяна на агента, изберете правилните часове.
4. Изберете дейност от **падащия списък Активност** , която ще премахне агента от опашката. Ако се появят още падащи списъци, стеснете типа дейност, ако е необходимо.

   ЗАБЕЛЕЖКА Дейността, която трябва да изберете, варира в зависимост от това как вашата компания е настроила Webex WFO. Често срещаните дейности за премахване на агент са **изключение** и **неналични**.

5. Ако е необходимо, изчистете отметката от **квадратчето Платено** .
6. Кликнете **Insert**. Показва се предупредително съобщение.
7. Кликнете върху **Отмяна на конфликт**. Промяната се появява в графика на агента.
8. Кликнете върху **Запазване** (горе вдясно на страницата). Отваря се диалоговият прозорец Запазване на промените в графика.
9. Кликнете върху **Запазване**. Ако промяната нарушава правилата за планиране на агента, се показва предупредително съобщение. В противен случай диалоговият прозорец Запазване на промените в графика се затваря.
10. (По избор) Щракнете върху **Игнориране и запазване**. Предупредителното съобщение се затваря.

Преглед на придържането и съответствието на агента

1. Щракнете върху чекмеджето за адхеренс (малкият червен триъгълник) вдясно от имената на агентите.

Чекмеджето се отваря, за да се покаже придържането на агентите в реално време. Зелен кръг означава, че агентът в момента се придържа към графика си. Червен кръг означава, че те не се придържат. Това чекмедже също така показва планираната активност на агентите, текущото състояние, продължителността (колко дълго са били в текущото си състояние), кодът на причината (RC) и процентите на спазване и съответствие за деня. Тази информация се актуализира автоматично на всеки 30 секунди.

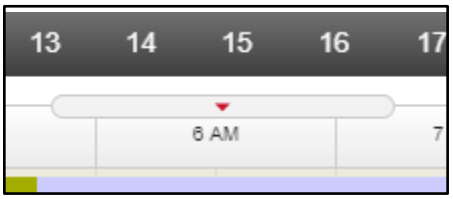
Agents		Schedule Activity	Agent State	Duration	RC	A %	C %
Quincy Landers		Lunch	Logged Out	69:49:31	--	11	0
Matt Rueben		In Service	After Call Work	0:07	--	40	87
Beth Bryant		In Service	Logged Out	68:18:42	--	0	0
Juana Urshela		Lunch	Ready Available	2:10	--	58	115

2. Щракнете върху името на агент, за да видите повече информация за него. Щракнете отново върху името на агента, за да затворите чекмеджето.

> ЗАБЕЛЕЖКА Номерата в чекмеджето на агента може да са малко по-различни от числата в общото чекмедже за адхеренс, тъй като тези две чекмеджета се актуализират с различни скорости и защото
> числата в чекмеджето за придържане се закръгляват.

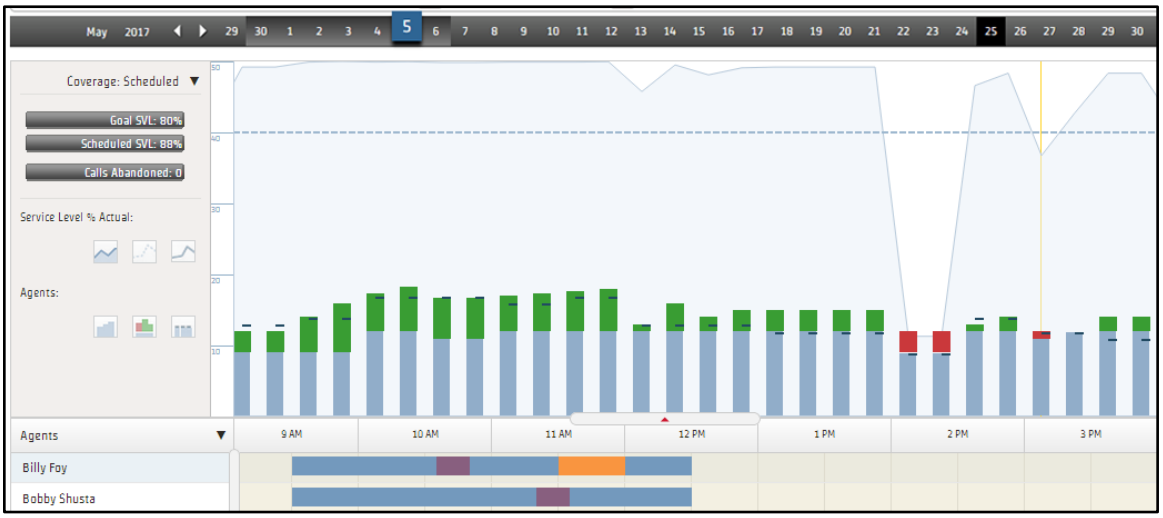
Проверете прогнозираното покритие

1. Щракнете върху чекмеджето Покритие (малък червен триъгълник) в горната среда на екрана.



Чекмеджето за покритие се отваря, за да покаже прогнозираното ниво на покритие за деня. Всяка вертикална лента представлява 15 минути и сравнява планирания брой агенти с броя, от който се нуждаете за очаквания обем на контакта.

Зелен плот на бара означава, че имате повече от достатъчно планирани агенти. Червеният покрив означава, че нямате достатъчно планирани агенти. Обикновената синя лента означава, че имате точно броя на агентите, от които трябва да се нуждаете. За изминали периоди от време черното тире представлява действителното ниво на покритие.



2. Щракнете върху вертикална лента за повече информация за този 15-минутен период.

Свързани теми

- Персонализиране на страницата "Графици на агенти"
- Относно часовите зони
- Сортиране на списъка с агенти
- Относно чекмеджетата
- Редактиране на графици
- Всичко за хронологията на графика и възстановяването
- Размяна на графиците на двама агенти

- Намерете най-доброто време за дейност
- Оптимизирайте почивките и обедите
- Редактиране на страницата за динамично планиране на агент

Персонализиране на страницата "Графици на агенти"

Лентата с инструменти "Графици на агенти" контролира кои агенти виждате на страницата "Графици на агенти". Неговите полета и бутони са описани в таблицата по-долу.

> ЗАБЕЛЕЖКА Докато не изберете една или повече групи опашки за услуги, опашки за услуги, съпоставяния на умения или екипи, страницата Графици на агенти е празна. Вашият избор се запазва и се показва по подразбиране в следващия сесия.

Поле/бутон	Описание
Изберете часова зона	Изберете предпочитанията си за часова зона от падащия списък. Часовата зона на потребителя, който е влязъл в момента (посочен на страницата Управление на потребители), се появява в това поле по подразбиране. Когато промените тази стойност, избраната от вас часова зона се появява в реда Часова зона. ЗАБЕЛЕЖКА Часовата зона се нулира, когато навигирате от страницата Графици на агента.
Изберете критерии	Изберете една или повече опашки за услуги, групи опашки за услуги, екипи и/или съпоставяне на умения за показване на графиците на тези агенти (за повече информация вижте Избор по избор). За да видите агенти, които са планирани за група с множество умения, изберете опашките за услуги, свързани с групата с множество умения или екипа на агента. Можете да въведете цялото или част от името в полето, за да го намерите по-лесно. Това поле не е чувствително към малки и малки и големи букви.
Филтърни агенти	Филтрирайте агентите на текущата страница, като въведете букви в името на агента. За Например, ако въведете "BR" в полето, се показват само имена, които съдържат буквите "BR". Това поле не е чувствително към малки и малки и големи букви. Филтърът не се разпростира върху агенти, изброени на невидими страници в списък от няколко страници.

Действия	Щракнете, за да покажете меню с опции, което ви позволява да променяте агентите

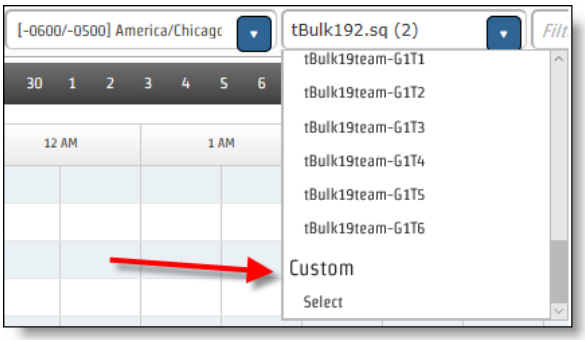
Поле/бутон	Описание
	Планира чрез вмъкване на дейности и графици за търговия, отвежда ви до днешния график с едно щракване, изхвърлете всички промени, които сте направили, но все още не сте запазили, оптимизирайте обедите и почивките и намерете оптимално време за дейност, която искате да Insert.
Запазване	Запазете промените в базата данни и актуализирайте производствения график.
Пейджинг	Инструментът за пейджинг ви позволява да навигирате през дълъг списък с агенти на множество страници. Щракнете върху двойните стрелки, за да отидете до първата или последната страница. Щракнете върху единичните стрелки, за да се придвижите напред или назад страница наведнъж. Агентите, които PIN поставяте на върха на списъка, остават там, когато отидете на друга страница. Филтрите се прилагат само за страницата, която разглеждате в момента.
Седмица/ден/час	Показване на графиците на агента по седмица, ден или час. Промените в датата и изгледа продължават от сесия на сесия.

Персонализиран избор

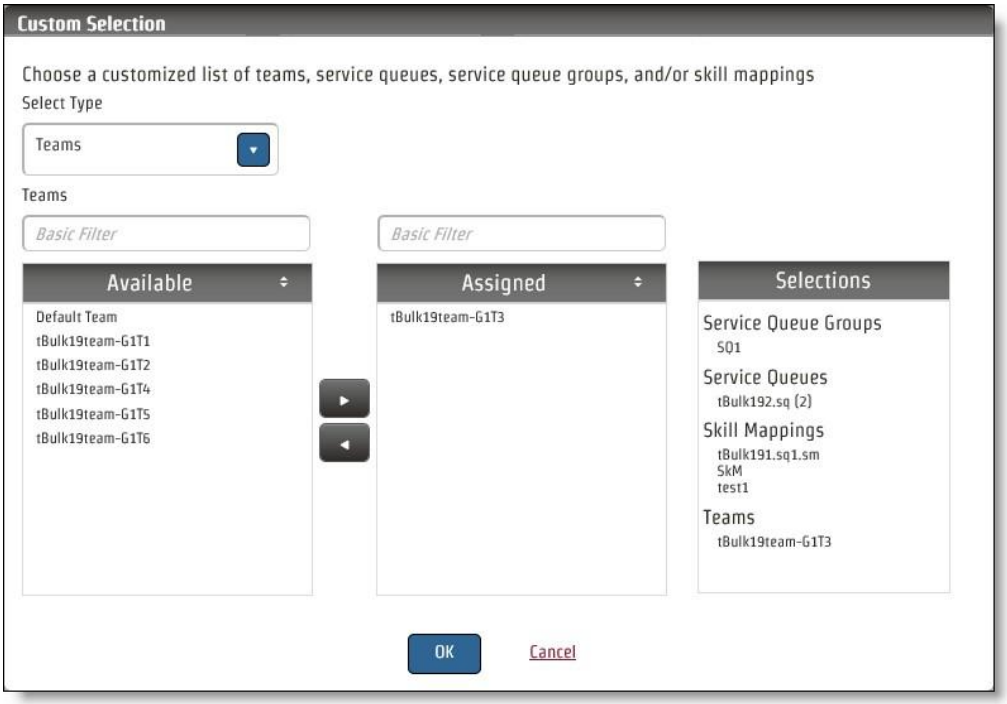
Ако искате да видите графиците на множество опашки за услуги, групи опашки за услуги, екипи и съпоставяния на умения, използвайте диалоговия прозорец Избор по избор, за да ги изберете.

За да настроите избор по избор:

1. Превъртете до долната част на падащия списък Избор на критерии в лентата с инструменти Графици на агенти до категорията По избор, след което щракнете върху **Избор**.



Показва се диалоговият прозорец Избор по избор.



2. От полето Избор **на тип** изберете Опашка за услуги, Група опашка за услуги, Екип или Съпоставяния на умения. Наличните обекти от избрания от вас тип се показват в екрана Налични.
3. Преместете обектите, чиито графици искате да преглеждате, в екрана Присвоени. Вашият избор също е посочен в екрана Селекции.
4. Повторете стъпки 2 и 3, докато не съставите списък с желаните обекти, чиито графици искате да видите. Когато приключите, щракнете върху **OK.** Агентите, принадлежащи към избраните обекти, се показват на страницата Графици на агенти, а Персонализирано се показва в полето Избор на критерии в лентата с инструменти.

Изборът по избор по избор се запазва и се показва при следващото влизане.

За да промените избор по избор:

1. В полето Избор **на критерии** щракнете **върху Избор**. Показва се диалоговият прозорец Избор по избор по избор със запазените селекции.
2. Променете селекциите по желание и след това щракнете върху **OK.**

Относно часовите зони

Има четири типа часови зони, използвани в Webex WFO: часовата зона по подразбиране, часовата зона на дисплея, часовата зона за планиране и часовата зона на опашката за услуги. Тези различни типове часови зони помагат да се избегне объркване при създаване и преглед на графици на агенти за агенти, разположени в различни часови зони по света.

> ЗАБЕЛЕЖКА Тези часови зони засягат предимно WFM. В QM записите са с времеви печат в източника на заснемане (например сървъра за записи или компютъра със смарт работен плот). Това може да бъде различно от
> където се намира записваният агент.

Часова зона по подразбиране

Часовата зона по подразбиране обикновено е часовата зона, в която се намира главният офис на вашата организация. Той е конфигуриран на страницата Глобални настройки (Управление на приложения > администриране > Глобални настройки). Тази часова зона се използва за поставяне на времеви печат на системни събития, регистрационни файлове и събрани данни, като например статистика на агента.

Показване на часовата зона

Показваната часова зона е местната часова зона на потребителя и се използва за информация, преглеждана от отделния потребител на страници като Моят график, Графици на агента и Съобщения. Той е конфигуриран на страницата Потребители (Управление на приложения > Потребителска конфигурация > Потребители) за всеки отделен потребител.

Ако часовата зона на дисплея не е конфигурирана, тогава на нейно място се използва часовата зона по подразбиране. Ако потребителите се намират в часовата зона по подразбиране, конфигурирането на часова зона на дисплея за потребител може да не е необходимо.

Планиране на часова зона

Часовата зона за планиране се използва за агенти за планиране. Когато на всеки агент е назначена часова зона за планиране, могат да се конфигурират работни смени, неутрални по отношение на часовата зона. Това означава, че ако настроите работна смяна, която започва в 8:00 AM и завършва в 5:00 PM и след това възложите тази работна смяна на агенти в две различни часови зони, работната смяна започва в 8:00 AM в местната часова зона на всеки агент.

Планирането на часовата зона също така елиминира възможното объркване с това кога лятното часово време се прилага в различни часови зони и позволява копиране и редактиране на графици без необходимост от ръчно изчисляване на разликите в часовите зони.

Часова зона на опашката за услуги

Часовата зона на опашката за услуги се използва за интерпретиране на работното и крайното време на опашката за услуги. По подразбиране тази часова зона е същата като часовата зона по подразбиране на вашата организация, освен ако не е конфигурирана различна часова зона за конкретна опашка за услуги на страницата Опашки за услуги (Управление на приложения > Опашки за услуги > Опашки за

услуги).

Часови зони и графици на агенти

По подразбиране страницата "Графици на агента" показва графици в часовата зона на дисплея на влезлия потребител, от полунощ до полунощ за избраната седмица. Можете да промените часовата зона на всяка друга часова зона, като изберете нова от падащия списък Часова зона.

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Ако искате да преглеждате графици в друга часова зона, променете часовата зона, преди да редактирате графика, тъй като промяната на часовата зона задейства нова сесия.

ЗАБЕЛЕЖКА Придържането се показва на агентите в избраните от тях часови зони, но изчисленията за спазване продължават да се извършват от полунощ до полунощ в часовата зона на клиента по подразбиране. Това помага да се гарантира
че виждате едни и същи данни за всички агенти и имате еднакви резултати за спазване за един ден в часовата зона на клиента.

Всичко за бележките по дейност

Бележката за дейността е текст, който може да бъде прикачен към проект или дейност по изключение в графика на агента. Бележката предоставя повече информация за дейността.

ПРИМЕР Имате изключение, наречено "Среща", което се използва за много видове срещи. Когато зададете изключението за среща на агенти на Екип 1, въвеждате "Екипна среща, донесете лаптопа си"
полето Бележки. След това присвоявате изключението за среща на агенти на Екип 2 за друго събрание. За тази среща въвеждате "Преглед на работата с недоволни клиенти" в полето Бележки.

Тези бележки могат да се разглеждат по няколко начина.

- **Страницата "Моите графици** " и **приспособлението** "Моите графици" – В горния десен ъгъл на всяка планирана дейност, която има прикачена бележка, се появява засенчен триъгълник. Задръжте курсора на мишката върху дейността, за да видите бележката.
- **Страница "Графици** на агенти" – задръжте курсора на мишката върху изключение или дейност по проект в графика на агента, за да видите бележката в долната част на изскачащия прозорец с информация за дейността.
- **Страница Проекти** – в полето Бележка.
- **Страница "Потребители** " – В горния десен ъгъл на изключение се появява засенчен триъгълник с бележка, изброена в секцията Присвоени изключения. Задръжте курсора на мишката върху името на изключението, за да видите бележката.

Бележките могат да се добавят към изключения и проекти по следните начини.

- Добавете бележка за проект на страницата **Проекти** .
- Добавете бележка за изключение, когато изключението е присвоено на конкретни агенти в **изключенията**

Планиране на хора | Преглед и
страница.

- Добавете бележка към изключение или проект, когато вмъквате дейност в графици на агенти на страницата **Графици** на агенти.
- Добавете бележка към съществуващо изключение или проект на страницата **Графици** на агента, като щракнете с десния бутон върху дейността и изберете Редактиране на бележка.

Бележките могат да се редактират на различни места.

- **Страница "Графици** на агента" (само изглед за час или интервал) – щракнете с десния бутон върху дейността по проекта или изключението и изберете **Редактиране на бележка** от изскачащото меню.
- **Страница "Проекти** " – можете да редактирате проект, за да промените бележката, свързана с него. Следващия път, когато стартирате графика, бележката се актуализира.
- **Страница с** изключения – След като е присвоено изключение, неговата бележка не може да бъде редактирана от страницата Изключения, но можете да наслагвате присвоеното изключение с ново изключение, което е дубликат на оригиналното (същите назначени агенти, същата дата/час), но има различна бележка. Новото изключение се появява в графиците на агента следващия път, когато графикът се изпълнява.

Свързани теми

- Преглед на графика
- Insert дейност
- Добавяне и редактиране на бележки за дейност
- Управление на изключения
- Управление на проекти
- Управление на потребители

Сортиране на списъка с агенти

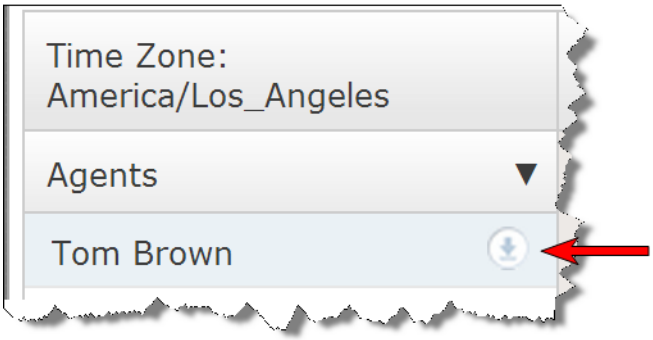
Използвайте иконата триъгълник в заглавката на колоната Агенти, за да контролирате как се сортират агентите в мрежата на графика. Можете да сортирате агентите във възходящ ред по следното:

- Собствено име.
- Презиме.

- Час на пристигане. Агентите се сортират според първата планирана дейност в графика, след това по фамилно име и след това по собствено име. Агентите, които са на разположение, но не са планирани, са изброени след планираните агенти, а агентите, които не са на разположение и не са планирани, са изброени последни.
- Ранк. Агентите се сортират въз основа на техния ранг, както е определено на страницата Агенти. След това агентите с равен ранг се сортират по собствено име. Агентите без ранг се изброяват след тези с ранг.
- Начална дата на компанията. Агентите се сортират според техния старшин в компанията, като най-малко старшите са изброени първи.
- Начална дата на катедрата. Агентите се сортират според техния стаж в отдела. Тези с най-малък старшинство са изброени първи.

Списъкът с агенти може да бъде допълнително усъвършенстван, като закачите агент в горната част на списъка. Когато агент е фиксиран, той не подлежи на сортиране и винаги се появява в горната част на списъка с агенти в графика. Можете да PIN няколко агента, а този, който е последно закачен, е в горната част.

За да PIN агент, задръжте курсора на мишката върху името на агента и след това щракнете върху иконата PIN, която се появява от дясната страна на клетката (вижте по-долу). За да откачите агента, щракнете върху иконата отново. Агентът незабавно подлежи на метода на сортиране, използван в списъка с агенти.



ЗАБЕЛЕЖКА Закачените агенти се откачват, когато превключвате опашката за услуги, групата на опашката за услуги, картографирането на уменията, групирането на екип или персонализираното групиране в лентата с инструменти за графици на агенти.

Редактиране на графици

Графиците на агентите могат да се редактират чрез вмъкване, копиране, преместване или изтриване на дейности на страницата Графици на агенти. Можете да редактирате графици само за агентите, които са назначени в екип във вашия основен изглед. Агентите, които не са назначени за екип във вашия основен изглед, са само за четене и показват икона за заключване до имената си.

ЗАБЕЛЕЖКА Сесиите за редактиране на графика на отделни агенти могат да бъдат с продължителност максимум 8 часа и има максимално ограничение от 100 минути време на празен ход. Когато тези ограничения бъдат достигнати, трябва да влезете отново в Възстановете сесията си.

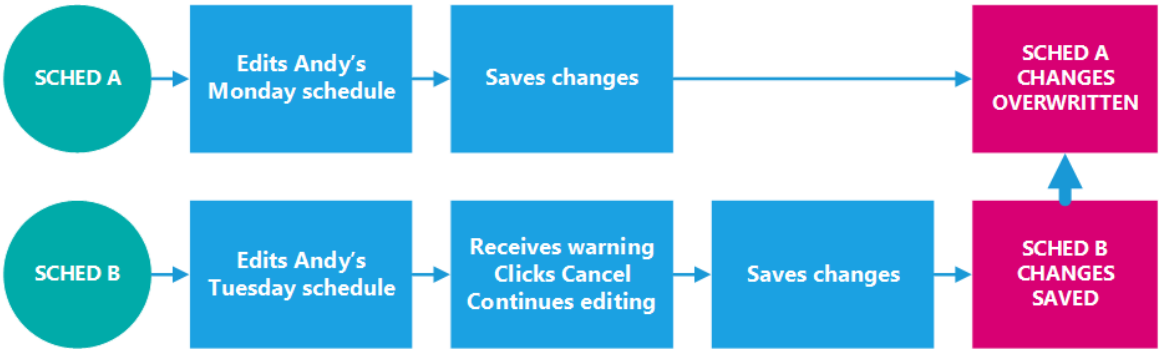
ЗАБЕЛЕЖКА Няма ограничения за това колко сесии за редактиране могат да бъдат в ход едновременно.

Ако графиците на агента бъдат променени и записани от друг потребител или автоматизиран работен поток одобри заявка, която засяга седмицата на графика, докато преглеждате и редактирате графика на агента, ще получите предупредително съобщение, че графикът се е променил. След това имате две възможности за избор.

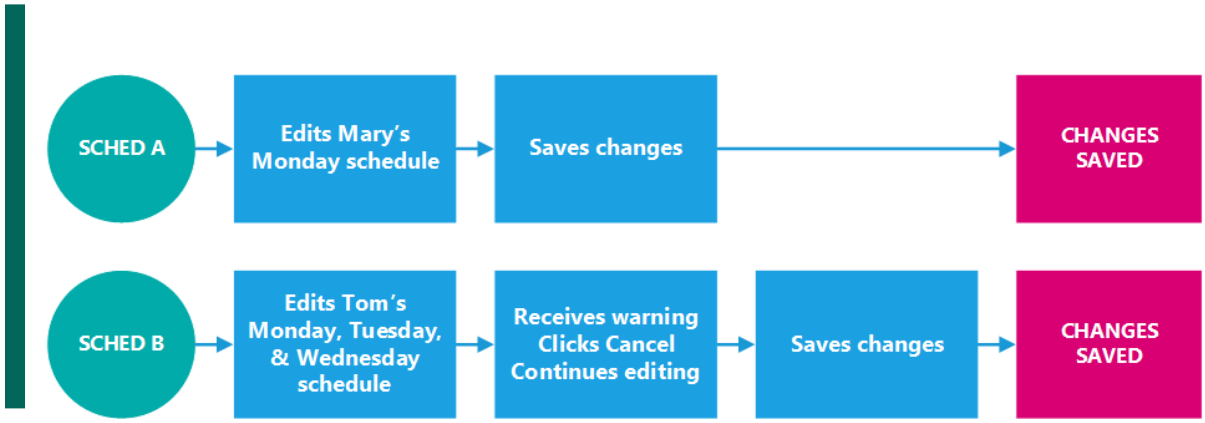
- Можете да обновите изгледа на графика, което води до загуба на незаписаните промени.
- Можете да отмените съобщението, което води до презаписване на промените в графика на друг потребител, когато записвате промените си. Това се случва само ако и двамата сте работили по един и същ график на агента.

Ето примери за това какво се случва, когато двама потребители редактират графика за една и съща седмица.

ПРИМЕР
Планировчик А редактира графика на Анди в понеделник и запазва тези промени. Планировчик Б редактира графика на Анди във вторник по същото време и получава предупредителното съобщение. Планировчикът В щраква върху Отказ и завършва и запазва редакциите си. Версията на Scheduler B на графика на Andy за седмицата е запазена и промените, които Scheduler A е направил, се презаписват.



ПРИМЕР
Планировчик А редактира графика на Мери за понеделник и запазва тези промени. Планировчик Б редактира графика на Том за понеделник, вторник и сряда по едно и също време и получава предупредителното съобщение.
Планировчикът В щраква върху Отказ и завършва и записва редакциите си в графика на Том. Редакциите на Scheduler A в графика на Мери не се влияят от промените, направени в графика на Том, така че промените в графиците на Мери и Том се запазват.



Редакции и списък с присвоени изключения

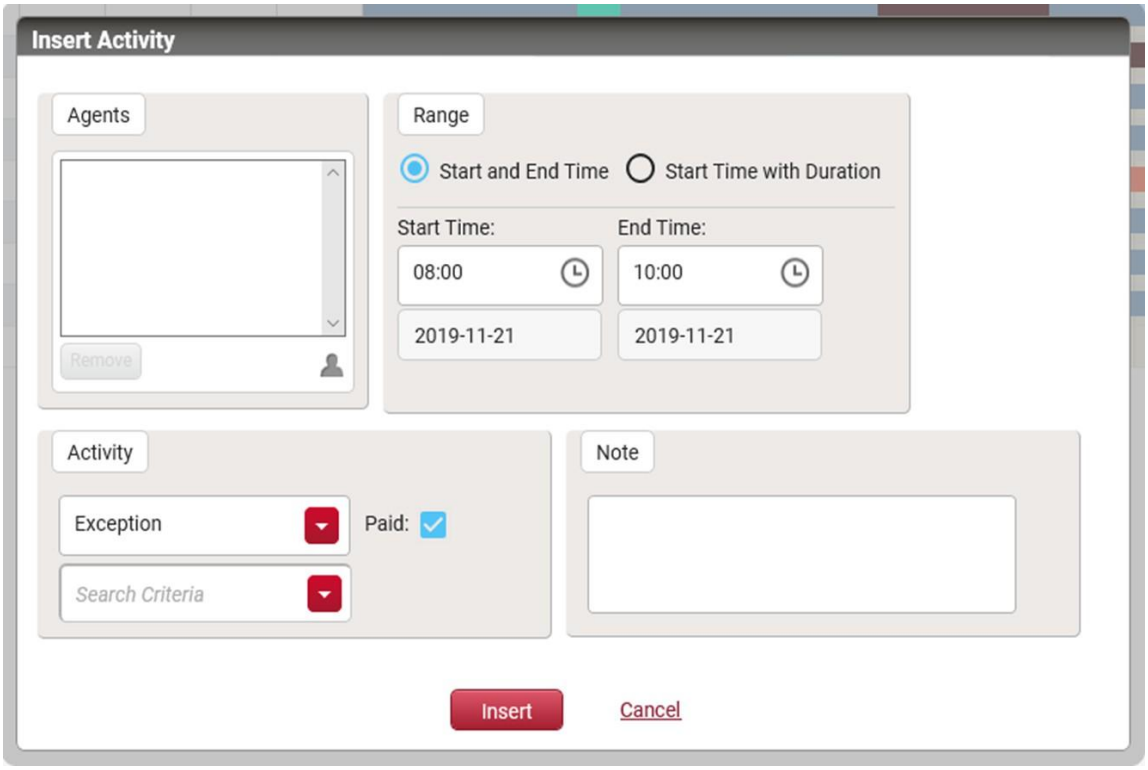
Когато редактирате или изтриете присвоена дейност по изключение в графика на агент, тези промени се отразяват в списъка с присвоени изключения, показан на страницата Потребители на този агент (вижте). Това гарантира, че когато се изпълни нов график, редактираните присвоени изключения се включват в новия график.

Има някои изключения от това, което ще се появи в списъка с присвоени изключения, които се редактират. Те включват:

- Дейности, създадени преди версия 10.4
- Менторски дейности
- График на търговските дейности
- Възстановяване на хронологията на графика

Insert дейност

Диалоговият прозорец Insert Активност ви позволява да добавите дейност към графиците на агента.



Следвайте тези стъпки, за да Insert дейност в графиците на един или повече агенти.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако функцията за предупреждение за конфликт на графици на агента не е активирана (вижте по-долу), всички частични или цели конфликтни дейности ще бъдат презаписани от новата вмъкната дейност.

Insert дейност (предупреждението за конфликт на графика на агента не е разрешено)

1. На страницата Графици на агенти покажете графика на агента за желаната група опашка за услуги, опашка за услуги, картографиране на умения, екип или персонализирано групиране.
2. Изберете **Действия > Insert Дейност** от лентата с инструменти Планиране на агенти или щракнете с десния бутон върху графика на агент и изберете **Insert** , за да се покаже диалоговият прозорец Insert Дейност с вече избрания този агент.
3. Попълнете полетата в диалоговия прозорец, както е описано в таблицата по-долу, и след това щракнете **върху Insert** to Insert новата дейност в графиците на агентите.
4. Кликнете върху **Запазване** , за да запазите промяната в графика.

Таблицата по-долу описва полетата в диалоговия прозорец Insert Дейност.

Поле	Описание
Служители	Агентите, участващи в тази дейност. Щракнете върху полето Избор на агент, за да изберете един или повече агенти от списъка. В този списък се показват само агенти, които са назначени за екипа във вашия основен изглед.
Бутон за премахване	Изберете един или повече агенти и щракнете върху този бутон, за да ги премахнете от списък.
Диапазон	Изберете опция за период от време.
Начален час	Въведете часа и датата, когато започва дейността. ▪ Поле за време – Показва 00:00 по подразбиране. Можете да въведете началния час на стъпки от една минута в полето за време или можете да изберете началния час от падащия списък на стъпки от 15 минути. ▪ Поле Дата – датата, избрана за дейността. Датата по подразбиране е днес.
Продължителност	Продължителността на дейността в часове и минути. Тази опция се появява само когато изберете Начален час с продължителност.
Краен час	Въведете часа и датата на приключване на дейността. ▪ Поле за време – Показва 00:00 по подразбиране. Можете да въведете крайния час на стъпки от една минута в полето за време или можете да изберете крайния час от падащия списък на стъпки от 15 минути. ▪ Поле Дата – датата, избрана за дейността. Датата по подразбиране е утре.
Активност	Изберете типа дейност, която да бъде вмъкната в графика. **ЗАБЕЛЕЖКА** Ако изберете Изключение, изключението се записва в списъка с присвоени изключения на агента на страницата Потребители на агента и ще бъдат включени, ако графикът се повтори. Също така, вмъкването на изключения от страницата "Графици на агенти" няма да създаде целодневно изключение, а по-скоро изключения за частичен ден.
Критерии за търсене	Изберете конкретния тип дейност. Полето Избор на тип се показва само за дейности, които могат да бъдат допълнително зададени

Поле	Описание
Метаданни за дейност	(По избор) Присвоява стойност на метаданни или премахва стойност на метаданни от, дейността. Присвояването или премахването на стойност на метаданни тук замества стойността на метаданни по подразбиране, която сте придали при конфигурирането на дейността. За повече информация относно конфигурирането на стойности на метаданни вижте Управление на стойностите на метаданни за дейността.
Платени	Поставете отметка в квадратчето Платено, ако планираната дейност се отчита към броя на часовете, отработени на агента през седмицата. Квадратчето за отметка е поставено или изчистено по подразбиране в зависимост от дейността, която сте избрали.
Бележка	(По избор) Въведете текст, за да опишете допълнително дейността. Това поле се появява само ако избраната дейност е изключение или проект.

Предупреждения за конфликт на разписанието на агентите

Ако функцията за предупреждение за конфликт на графика на агента на страницата WFM Глобални настройки е активирана (вижте Конфигуриране на настройки WFM в цялата система), ще получите предупредително съобщение, ако редактирате график, така че правената от вас редакция да доведе до конфликт с почивката, обяда, проекта или изключението на агента. Вашата редакция може да бъде резултат от плъзгане и пускане на активността на агент, вмъкване на дейност за един или повече агенти или намиране на оптимални времена.

Например, ако Insert дейност в графици на няколко агента и един от тези агенти има конфликт на графика с новата дейност, ще видите следното съобщение:

Можете да отмените конфликта, да го обработите ръчно или да отмените редакцията.

Ако изберете да отмените конфликта, дейността, която вмъквате, ще презапише изцяло или частично предварително планираната дейност на агента. Например, ако агентът има половинчасов обяд, насрочен за 9:30 AM до 10:00 AM, а дейността, която вмъквате, е от 9:15 AM до 9:45 AM, обедната

почивка на агента се съкращава с 15 минути до 9:45 AM до 10:00 AM.

Ако изберете да отмените редакцията на графика, действието ви Insert Активност се отменя напълно. Можете да започнете отново, като използвате друго време за дейността.

Ако изберете да обработвате конфликта ръчно, ще ви бъде дадена възможност да редактирате графика на агента, като плъзнете конфликтната дейност за друго време, за да бъде разрешен конфликтът. В същия този пример обедната почивка на агента може да бъде плъзната, за да започне в 10:00 AM, вместо в 9:30 AM, за да се избегне конфликт с вмъкнатата дейност.

След като преместите конфликтната дейност, щракнете върху Повторен опит, за да Insert дейността в графика на конфликтния агент. Ако вече няма конфликт, дейността се вмъква и можете да щракнете върху Запиши, за да финализирате промяната на графика.

Insert дейност, която избира да отмени конфликти

1. В страницата Графици на агенти изберете **Действия > Insert Дейност** от лентата с инструменти Графици на агенти или щракнете с десния бутон върху Anywhere на страницата на графика и изберете **Insert** , за да покажете празен диалогов прозорец Insert Дейност.
2. Попълнете полетата в диалоговия прозорец по желание и щракнете **върху Insert** to Insert новата дейност в графика на агента.
3. Ако има конфликти, щракнете върху **Отмяна** в предупредителното съобщение, за да игнорирате конфликтите и Insert новата дейност над конфликтните дейности.
4. Кликнете върху **Запазване** , за да запазите промяната в графика.

Insert дейност, която избира ръчно да обработва конфликти

1. В страницата Графици на агенти изберете **Действия > Insert Дейност** от лентата с инструменти Графици на агенти или щракнете с десния бутон върху Anywhere на страницата на графика и изберете **Insert** , за да се покаже празен диалогов прозорец Insert Дейност.
2. Попълнете полетата в диалоговия прозорец по желание и щракнете **върху Insert** to Insert новата дейност в графика на агента.
3. Ако има конфликти, щракнете върху **Ръчна обработка**в предупредителното съобщение. Графиците на агентите се зареждат с конфликтните графици, закачени в горната част на страницата, маркирани с удивителен знак в червен кръг.
4. Премествайте дейностите, ако е необходимо, за да изчистите конфликтите. За повече информация относно дейностите по преместване вижте

   Редактирайте графици с плъзгане и пускане.

5. Когато всички конфликти са разрешени, щракнете върху **Повторен опит** в лентата с инструменти, за да Insert новата дейност в графиците на конфликтните агенти.

   ЗАБЕЛЕЖКА Ако има някои графици на агенти, които предпочитате да замените, вместо да обработвате ръчно, оставете ги в конфликт, когато щракнете върху повторен опит. Ще получите друго предупредително съобщение.

   Изберете **Отмяна** , за да заместите тези конкретни графици.

6. Кликнете върху **Запазване** , за да запазите промяната в графика.

Разпределение на отпуски и съображения за ваканционен план

Webex WFO не позволява на потребителите да подават заявки за отпуск за дати в миналото. За да категоризирате правилно отсъствието на агент като отпуск, може да решите Insert изключение в графика на агента след отсъствието.

Webex WFO обаче не винаги обработва изключение, което ръководителят вмъква в графика на агента след отсъствие, по същия начин, по който обработва заявка за отпуск, която агентът подава преди отсъствието чрез съобщения.

Тази разлика засяга следното:

- Разпределение на отпуск – Webex WFO не изважда изключение, вмъкнато в минал график, от текущия общ брой оставащи разпределения за отпуск. Това е вярно, дори ако изключението е свързано с тип ваканция.
- Ваканционно време – Ако Webex WFO е интегриран с HRMS, той не изважда изключение, вмъкнато в минал график, от текущия общ брой на оставащото време за ваканция. Тази текуща сума се актуализира само веднъж дневно чрез импортиране на данни за ваканции от HRMS.

Таблицата по-долу обобщава как заявките за отпуск преди отсъствие и вмъкването на изключения след отсъствие се изваждат от текущите общи суми в интегрираните в HRMS и неинтегрираните в HRMS системи.

Текущ сбор	Заявка за отпуск преди Отсъствие	Вмъкване на изключение след
Време за ваканция	HRMS – изваждане Не-HRMS – изважда се	HRMS — Не се изваждат не-HRMS — изваждат се
Разпределение на отпуски	HRMS – изваждане Не-HRMS – изважда се	HRMS – не се изважда Не-HRMS – не се изважда

Изтриване на дейност

Можете да изтриете дейност от графика на агента, като вмъкнете друга дейност със същия начален и краен час върху нея.

> **ПРИМЕР** : Агентът има изключение за среща на екипа в графика си, което продължава от 9:00 до 10:00 AM във вторник. Въпреки това, след като графикът бъде изпълнен, събранието на екипа се отменя. За да
> премахнете срещата на екипа от графика на агента, планировчикът вмъква време за обслужване, което продължава от 9:00–10:00 AM във вторник.

Ако дейността е присвоено изключение, то може също да бъде премахнато, като го изтриете от таблицата Присвоени изключения на страницата Потребители на агента (вижте Управление на потребители). Това обаче оставя празнина, при която нищо не е планирано за интервала, в който е било изключението. За да може агентът да остане планиран непрекъснато без пауза, трябва да направите едно от следните неща:

- Повторете графика.
- Отворете страницата "Графици на агента" и попълнете празната част с друга дейност или плъзнете дейността "В услугата" наляво или надясно, за да запълните празнината.

> НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Винаги изтривайте дейности от страницата Графици на агенти, а не от таблицата Присвоени изключения. Единствената причина, поради която може да изтриете изключение от Assigned
> Таблицата с изключения е, че изключението е създадено във версия 10.3 или по-стара. Тези изключения не се актуализират или изтриват автоматично при промяна или изтриване във версия 10.4.

Редактирайте графици с плъзгане и пускане

Можете да промените началния и крайния час на графика на агента и да преместите планираните дейности в рамките на дневния график, като използвате техники за плъзгане и пускане.

Когато графиците се показват в изглед "Час", щракнете двукратно върху лентата на графика на агента, за да започнете действието за плъзгане и пускане. Когато направите това, лентата на графика се разделя на две. Общото време, като например Време за обслужване, става долната лента, а конкретното време, като изключения и прекъсвания, става горната лента.

- Използвайте курсора, за да плъзнете краищата на долната лента наляво и надясно, за да промените началния и крайния час на Shift.
- В горната лента използвайте курсора, за да плъзнете планирана дейност в ново време.

По подразбиране промените в графика се прилепват на стъпки от пет минути. За да правите промени на стъпки от една минута, задръжте натиснат клавиша Shift, докато плъзгате (освободете бутона на мишката, преди клавишът Shift или промяната на графика да се върне на стъпки от пет минути).

ЗАБЕЛЕЖКА Изключение от събитие за динамично планиране, което е извън времето на обслужване на агента, не може да бъде преместено.

Трябва да щракнете върху **Запазване** , за да запазите промените, които сте направили в графика. Ако искате да отмените промените, които сте направили, но все още не сте записали, изберете **Отхвърляне на промените** от падащия списък Действия или щракнете върху бутона Обновяване на браузъра, за да презаредите страницата с първоначалния график.

Добавяне и редактиране на бележки за дейност

Бележките могат да бъдат прикачени към дейности по проекти и изключения в графика на агента. Тези бележки съдържат повече информация за дейността. Можете да добавите бележка или да редактирате съществуваща бележка към планирана дейност от страницата Графици на агента.

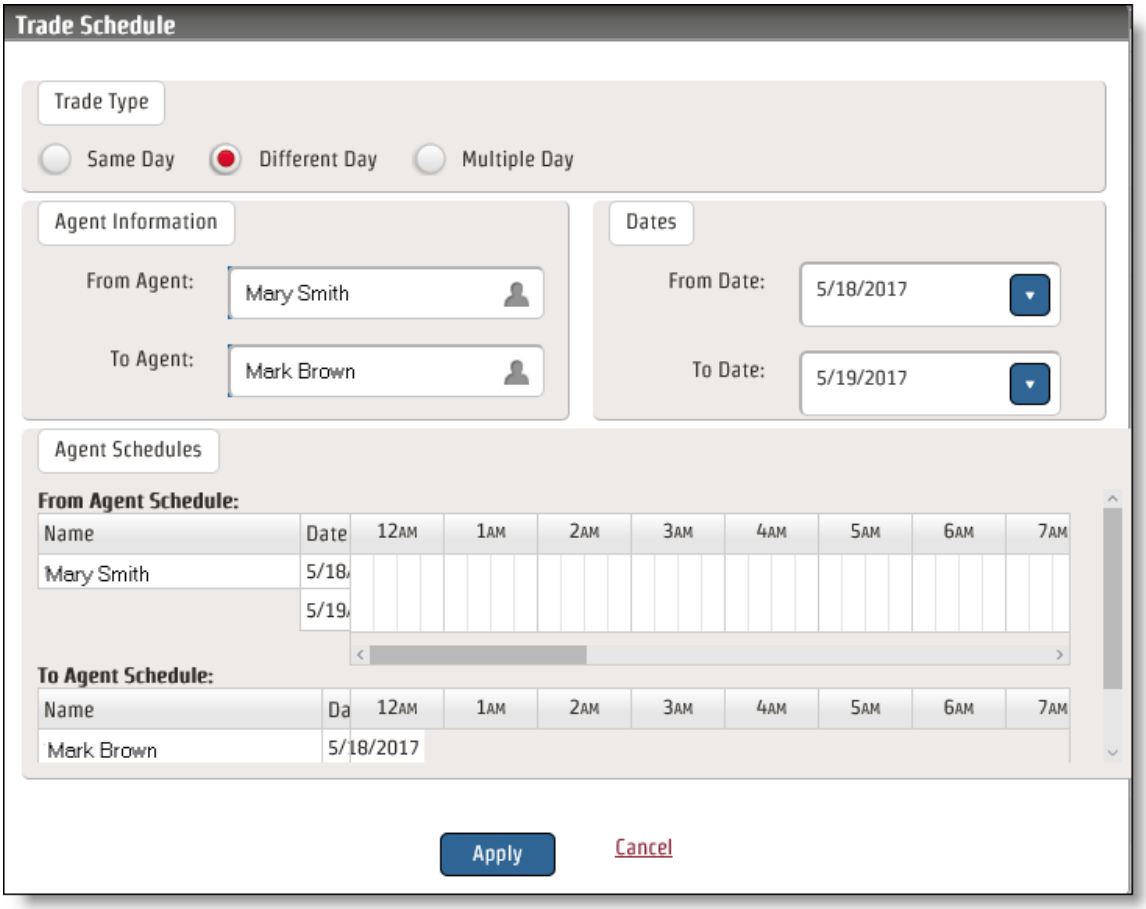
ЗАБЕЛЕЖКА Ако сте обект на правило за редактиране на график, което ограничава възможността ви да правите промени в бележките за дейности за изключения и проекти, можете да видите съществуващите бележки за дейността, като задържите курсора на мишката върху активност, но не може да ги редактира. Ако Insert изключение или проект в графика, не можете да добавите бележка за дейност към него.

Добавяне или редактиране на бележка за дейност

1. Докато преглеждате страницата "Графици на агента" в часов изглед, щракнете с десния бутон върху желаната дейност в графика на агента.
2. В полученото изскачащо меню изберете **Редактиране на бележка**.
3. В диалоговия прозорец Редактиране на бележка добавете бележка или редактирайте съществуващата бележка.
4. Кликнете върху **Актуализиране**.
5. Щракнете върху **Запазване** , за да запазите актуализирания график.

Размяна на графиците на двама агенти

Диалоговият прозорец Търговски график ви позволява да търгувате с графици между двама агенти.



Можете да търгувате с графици за един и същи ден, различни дни или няколко дни. Планираното време остава там, където е, защото това се основава на нуждите от покритие. Това, което се променя, е кой агент работи в планираните часове.

Когато търговският агент планира да премине полунощ, агентът е планиран да започне работа в деня, в който графикът започва.

Таблицата по-долу описва полетата в диалоговия прозорец Търговски график.

Поле	Описание
Тип търговия	Видът на търговията за това действие. Вашите опции са следните: ▪ Същият ден – Разписания за търговия в един и същи ден. Когато изберете тази опция, се появява полето Дата на планиране. Тази опция е избрана по подразбиране. Например, можете да използвате тази опция, за да търгувате графика на агент А от 07:00 до 15:00 часа с 09:00–17:00 часа на агент Б

Поле	Описание
	график в същия ден. ▪ Различни дни – Разписания за търговия в два дни. Когато изберете тази опция, се появяват полетата От дата и До дата. Тази опция работи точно както опцията "Същия ден", само в два отделни дни. ▪ Няколко дни – Търгувайте с многодневни графици. Когато изберете тази опция, се появяват полетата Начална дата и Крайна дата. Например, ако изберете 23.01.2019 г. в полето Начална дата и 27.01.2019 г. в полето Крайна дата, тогава ще търгувате графиците на агент А от понеделник до петък с графиците на агент Б от понеделник до петък.
Информация за агента	Агентите, участващи в търговията: ▪ От агент – първият агент, чийто график искате да търгувате ▪ Към агент – Вторият агент, чийто график искате да търгувате Само агентите, които са назначени за екипа във вашия основен изглед, се показват в списъка От агент или До агент.
Дати	Датите, включени в търговията. Възможните търговски дати са следните: ▪ Дата на планиране – Датата, на която искате да търгувате с графици. Въведете датата ръчно или щракнете върху полето и изберете датата от изскачащия прозорец на календара. ▪ От дата—Първата планирана дата, включена в сделката. ▪ Към днешна дата – Втората планирана дата, включена в търговията. ▪ Начална дата – Първият ден от работната смяна, който искате да търгувате. ▪ Крайна дата – Последният ден от работната смяна, който искате да търгувате.
Графици на агенти	Графикът за двамата агенти, показани един до друг. Те ви позволяват да сравнете графиците на агентите, преди да кликнете върху Прилагане. ▪ От графика на агента – текущият график на първия агент

Поле	Описание
	▪ Към график на агента – текущият график на втория агент Предоставя ви се информация за наличността на агента, екипи, часова зона, изключения, опашка за обслужване, припокриващи се смени и картографиране на уменията, за да ви помогнат да решите дали търговията е осъществима.

Търговски графици между двама агенти

1. Щракнете върху **Действия > Търговски график** , за да се покаже диалоговият прозорец Търговски график.
2. Попълнете полетата.
3. Кликнете върху **Прилагане**. Търгуваните графици се прилагат незабавно към производствения график.

> **ЗАБЕЛЕЖКА** За да търгуват графици, и двамата агенти трябва да бъдат включени в график, който е изпълнен за времевата рамка на сделката.

Копиране на дейностите по графика

Страницата Копиране на дейности по график ви позволява да копирате дейностите по графика по няколко начина. Можете да извършвате следните действия:

- Копиране на дейности от графика на един агент в определен ден в графиците на други агенти в избрани дни
- Копиране на графици на множество агенти от определени дни в определена седмица към други седмици

Функцията за копиране замества целевите дейности по графика в рамките на избраните времеви интервали с дейностите на агента източник. Всички присвоени дейности по изключения, които се копират автоматично, се появяват в таблицата "Присвоени изключения" на целевите агенти на страницата "Потребители" на агентите и ще се появят в графиците на целевите агенти, ако графикът се изпълни отново.

> **ЗАБЕЛЕЖКА** : Не трябва да избирате дейности с припокриващи се времеви интервали, когато копирате една дата в няколко дни. Например, ако се опитате да копирате 7 PM–5:30 AM смяна и има 12 AM–7
> PM Неналична дейност, която можете да изберете за копиране, тогава частта от 12 AM до 5:30 AM от смяната ще се появи само в последния ден, избран за копието. Причината за това е, че дейността "Не е налично" замества частта AM 12 AM–5:30 от смяната от предишния ден, тъй като Webex WFO определя дейностите за текущия ден.

> БЕЛЕЖКА
> Ако копирате дейности от изходни агенти, които поддържат различни опашки за услуги от целевите агенти, имайте предвид, че тези дейности може да бъдат изтрити от графиците на агентите източник, когато се изпълнява бъдещ график за техните опашки за услуги. За да

избегнете този проблем, можете да направите един от

Следните:

- Копирайте дейността от изходен агент със същите опашки за услуги на смяната като целевия агент.
- Присвоете дейността на целевия агент и изпълнете графика.

Copy Schedule Activities използва зададената часова зона за планиране на агента източник при копиране на дейности. Копираните дейности автоматично се появяват в графика на целевия агент в часовата зона на показване на целевия агент.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако копираните дейности са създадени във версия, по-стара от версия 10.3, тогава таблицата Присвоени изключения не се актуализира и ако графикът се изпълни отново, копираните изключения не се появяват.
Копираните изключения обаче се отразяват в Data Explorer за целевите агенти.

Предпоставки

- Администриране на разрешение WFM, администриране на графици или редактиране на графици

Процедури

Копиране на планираните дейности на един агент в графиците на други агенти (копиране на дейности)

Дейностите, копирани от изходния график, презаписват дейности, които са изцяло обхванати в рамките на едни и същи интервали в целевите графици. Целевите графици, които съдържат припокриващи се (но не напълно обхванати) дейности, се изрязват, така че припокриващата се част да бъде премахната и да остане неприпокриващата се част. Целевите дейности по графика, които не се припокриват или не са обхванати от дейности от източника, ще останат такива, каквито са в момента в целевите графици. Копираните дейности се копират в часовата зона на показване на копиращия потребител.

1. Изберете **Копиране на планираните дейности на агента от една дата към други агенти/дати** алтернатива.
2. В секцията **Изходен график** изберете агента, чийто график искате да копирате, и датата на този график. След това таблицата **"График** " се попълва с графика на агента на тази дата.
3. Поставете отметки в квадратчетата до дейностите, които искате да копирате.

> ЗАБЕЛЕЖКА Ако агентът има дейности "Не са налични" или "Налични", които пресичат полунощ в часовата зона на дисплея, тези дейности се прекъсват в полунощ, когато се показват на страницата. Този
> предотвратява копирането на дейности, които обхващат няколко дати. Дейности, които надвишават два дни от полунощ, са извън разрешения период от време и не се копират.

4. В секцията **Целеви графици** изберете агентите и датите, на които искате да копирате избраните дейности. Ако не съществува график за целева седмица, контейнерите ще бъдат добавени според случая.
5. Кликнете върху **Копиране**.

Копиране на планираните дейности на няколко агента в други седмици (копиране на смени)

Промяната на източника за ден от седмицата напълно презаписва целевата промяна в този ден от седмицата. Целевите дни, които не са били планирани в смяната на източника, остават такива, каквито са. Ако целевата дата няма планирани дейности и ако изходните дейности не съдържат промяна на мястото в този ден, тогава денят се попълва с дейности "Не са налични". Копираните дейности се копират в часовата зона на дисплея на копираните агенти.

1. Изберете **Копиране на дневните графици на един или повече агенти от една седмица в друга седмица**
   алтернатива.
2. В секцията **Изходни графици** изберете агентите, чиито графици искате да копирате, и седмицата на графика. Без значение кой ден от седмицата въвеждате в полето **Седмица** , се показва конфигурираният първи ден от седмицата.
3. В таблицата " **Дни** " изберете конкретните дни от седмицата, чиито графици искате да копирате. По подразбиране е избран всеки ден от седмицата.
4. В секцията Целеви графици изберете седмиците, в които искате да копирате графиците. Когато щракнете върху който и да е ден от седмицата, датата на първия ден от тази седмица се въвежда в екрана Присвоени. За да премахнете седмица, изберете я и щракнете върху **Премахване**.

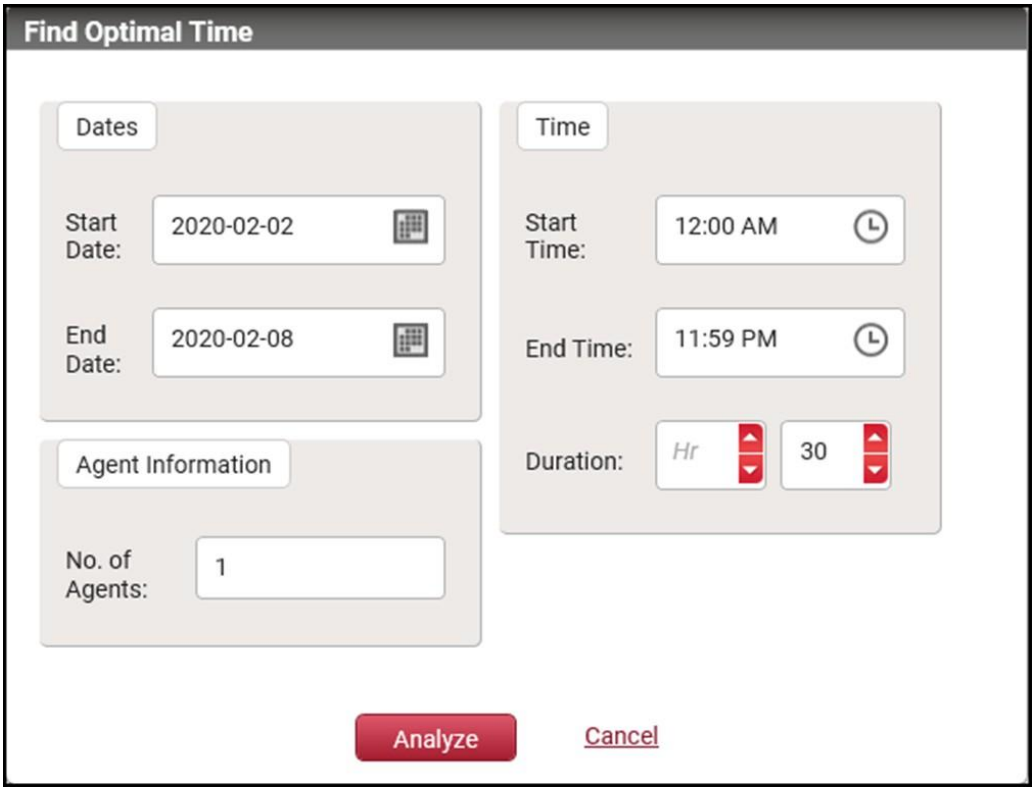
   > ЗАБЕЛЕЖКА Атрибутите на датата на смяна, която копирате, се пренасят към целевата дата, така че среднощната смяна за сряда до четвъртък ще бъде от сряда до четвъртък в целта
   > седмица.

5. Кликнете върху **Копиране**.

Намерете най-доброто време за дейност

Диалоговият прозорец Намиране на оптимално време ви помага да намерите най-доброто време в графика на агента за Insert дадена дейност, така че да има възможно най-малко влияние върху нивото на обслужване. За да Insert дейност, трябва да изберете опашка за услуги на страницата Графици на

агенти, която има прогноза и график.



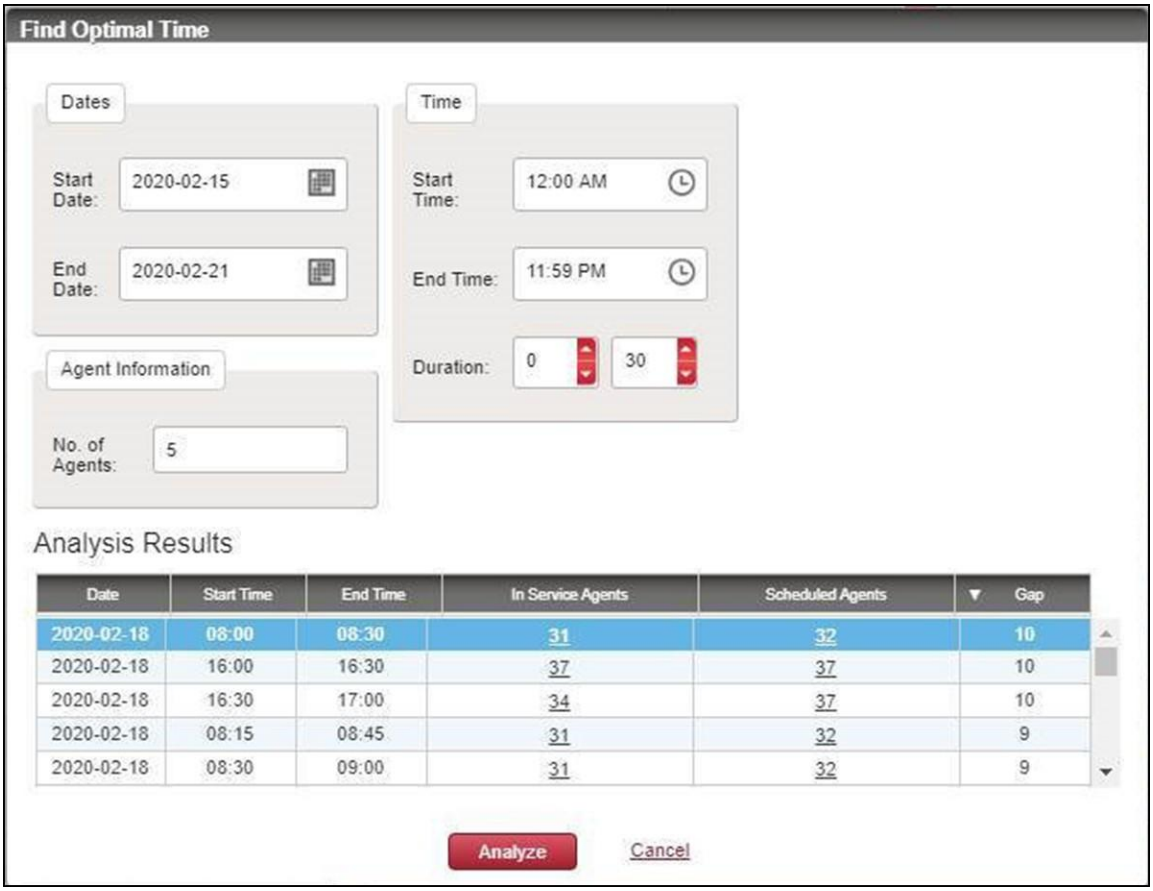
Таблицата по-долу описва полетата в диалоговия прозорец Намиране на оптимално време.

Поле	Описание
Начална дата	Началната дата на периода от време, в който трябва да се осъществи дейността. По подразбиране това е първият ден от седмицата, чийто график преглеждате. Можете да изберете дата в рамките на тази седмица. Ако искате да изберете дата в бъдеща седмица, трябва да я покажете на страницата Графици на агента.
Крайна дата	Крайната дата на периода от време, в който трябва да се осъществи дейността. По подразбиране това е краят на седмицата, чийто график преглеждате. Можете да изберете всяка дата в рамките на седмицата. Ако искате да изберете дата в бъдеща седмица, трябва да я покажете на страницата Графици на агента.
Начален час	Най-ранното време, в което дейността може да започне.
Краен час	Най-късното време, в което дейността може да започне.

Поле	Описание
Продължителност	Времето, през което трябва да продължи дейността.
Не. на агенти	Броят на агентите, които искате да извършите дейността.

За да намерите оптимално време:

1. Попълнете полетата в диалоговия прозорец Намиране на оптимално време.
2. Кликнете върху Анализиране. WFM намира най-добрите часове за дейността и ги изброява във допълнителния прозорец Резултати от анализа.

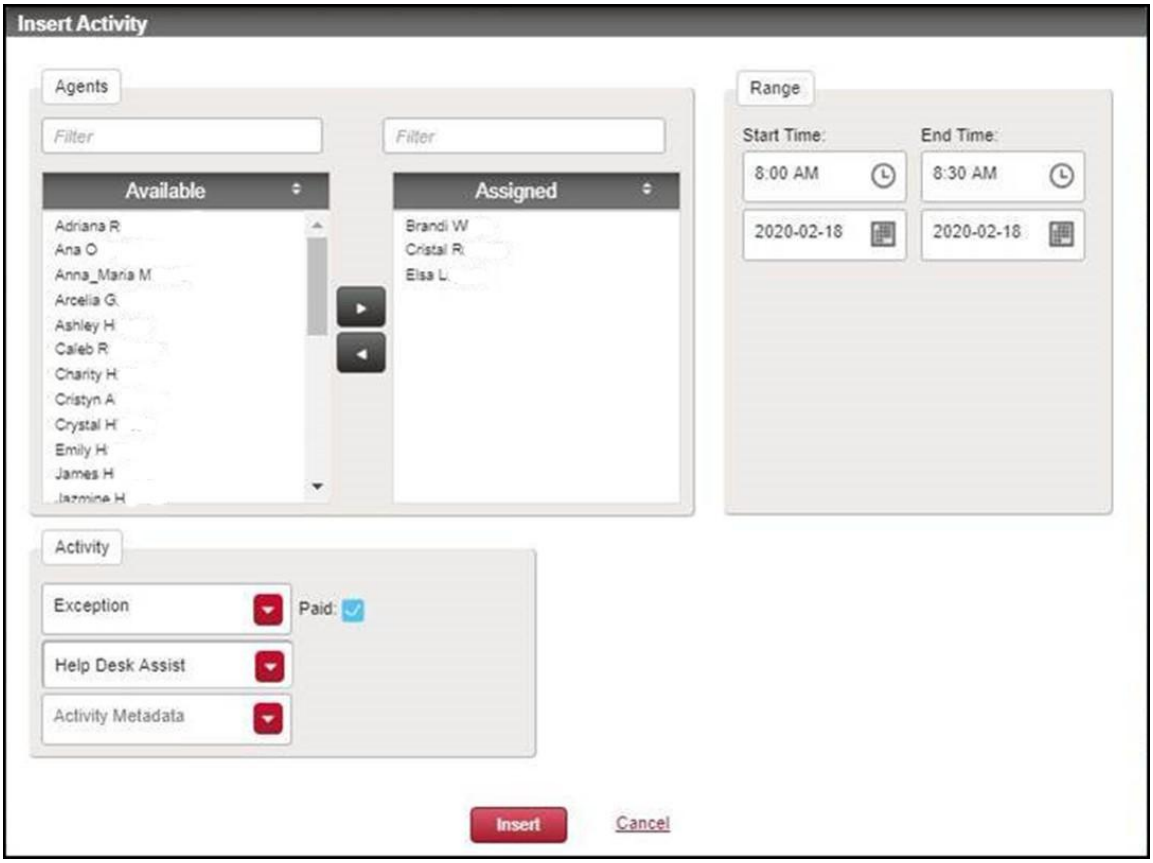


Таблицата Резултати от анализа изброява времевите интервали на кандидатите за дейността. Полетата в таблицата са следните.

Поле	Описание
Дата	Датата на времевия интервал.
Начален час	Началният час на времевия интервал.
Краен час	Крайният час на времевия интервал.
В сервизните агенти	Броят на агентите, които са на служба за целия срок на действие на времеви интервал.
Планирани агенти	Броят на агентите, които са насрочени за времевия интервал. Тези Агентите могат да бъдат планирани за всяка дейност, включително в услуга, почивка, изключение, проект и т.н.
Гап	Положителната или отрицателната разлика между броя на прогнозираните агенти и действителните планирани агенти. Положителното число показва свръхперсонал, а отрицателното число показва недостиг на персонал. Имайте предвид, че това не взема предвид броя на агентите, прогнозирани със свиване.

Използвайте стойността на празнината, за да решите кой времеви интервал да използвате за дейността. По подразбиране най-оптималното време (най-голямата разлика между агентите в експлоатация и прогнозираните агенти) се показва на първия ред от списъка с резултати от анализа. Ако това число е отрицателно, опитайте да увеличите началната дата/крайния диапазон или да намалите броя на необходимите агенти.

След като решите, щракнете върху номера на хипервръзка в полетата Агенти за обслужване или Планирани агенти в избрания от вас времеви интервал. Това отваря диалоговия прозорец Insert дейност с автоматично попълване на полетата за диапазон въз основа на избрания от вас времеви интервал.



Панелът Агенти съдържа имената на агентите, които са посочени като агенти в обслужването или планирани агенти в таблицата Резултати от анализа.

За да добавите дейността към графиците на избраните агенти:

1. Изберете агентите, които искате да извършите дейността.
2. Попълнете секциите Присвояване на изключения и Дейност.
3. Кликни **Insert**
4. Кликнете върху **Запазване**.

Отмяна на промяна в графика

Страницата "Хронология на графика и възстановяване" ви позволява да прегледате хронология на ревизиите на графика на агента и да възстановите предишна ревизия на текущия график.

ЗАБЕЛЕЖКА За общ преглед на тази функция вижте За хронологията на графика и възстановяването,

Можете да получите достъп до страницата "Хронология на графика" и "Възстановяване" по два начина:

- Щракнете с десния бутон върху графика на агента на страницата Графици на агента и изберете Хронология на графиците от контекстното меню. Това показва страницата с резултати от търсенето за този агент и датата на графика, който сте преглеждали.
- Отидете до страницата в Управление на приложения (Управление на приложения > Управление на график > Хронология на графика и възстановяване). Това показва страницата с резултати от търсенето за днешната дата на графика.

История на графика за търсене

Използвайте критериите за търсене, за да намерите графика на агента, който искате да върнете.

Търсене в хронологията на графика за конкретен график на агенти

1. Въведете конкретна дата в графика или диапазон от дати на графика. Това е минималният необходим критерий за търсене.
2. Добавете още критерии за търсене, ако желаете, както следва. Всички тези критерии не са задължителни.

Критерии	Описание
Име на агент	Агентите в падащия списък са активни агенти в екипите във вашия Основен изглед. Можете да изберете да включите неактивни агенти в списъка, като поставите отметка в квадратчето "Показване на неактивни потребители".
Показване на часовата зона	Часовата зона, използвана при показване на резултатите от търсенето.
Дата на ревизия	Датата на преразглеждане на графика.
Променено от	Името на потребителя, който е променил графика.
Тип ревизия	Видът на промяната, направена в графика.
ИД на събитието	Уникалният идентификатор, който идентифицира всеки график на агента, който е участвал в промяна. ЗАБЕЛЕЖКА Ако има няколко графици на агенти, които са били променени в една записана промяна, всеки от тези графици има един и същ идентификатор на събитието, но отделни идентификатори на ревизиите.

3. Кликнете върху **Търсене**. Резултатите от търсенето се показват в таблицата с резултати.
4. Щракнете върху **Нулиране** , за да изчистите полетата с критерии за търсене и да въведете нови критерии за търсене.

Таблица с резултати

В зависимост от критериите Ви за търсене таблицата с резултати може да съдържа едно или няколко посещения за конкретен агент или, ако сте търсили с помощта на ИД на събитието, за няколко агента. Ако има няколко посещения за отделен агент, ИД на редакцията идентифицира реда, в който са направени промени в графика на този агент, като най-високият идентификационен номер на редакцията е най-скорошната промяна.

> **ЗАБЕЛЕЖКА** Всяко посещение на ревизията на графика е за смяна. Ако агентът е разделил смени за дата по време на изпълнение на графика, всяка от смените има свой собствен преглед на графика. Ако графикът на агента не е
> променено по време на изпълнение на графика, няма попадение на ревизия за този агент.

Таблицата с резултати може да бъде сортирана по всяка от колоните на таблицата във възходящ или низходящ ред, като щракнете върху заглавката на колоната.

Възстановяване на график

Възстановяване на графика на агент до предишна версия

1. Влезте в страницата Хронология на графика и възстановяване, като щракнете с десния бутон върху графика на агента на страницата Графици на агента или като отидете до нея в Управление на приложения.
2. Ако сте осъществили достъп до страницата чрез управление на приложения, използвайте полетата за критерии за търсене, за да намерите графика на агента, който искате да възстановите.
3. В таблицата с резултати от търсенето щракнете върху хипервръзката Revision ID на съответния ред.
4. Щракнете върху **Възстановяване** до редакцията, която искате да възстановите.

Пример: Възстановяване на график

В таблицата Резултати щракнете върху хиперсвързания ИД на редакцията, за да се покаже хронологията на графика на агента. Хронологията на графика показва всяка ревизия, направена в графика на този агент в рамките на периода на съхранение на данните.

> ЗАБЕЛЕЖКА За всяка показана ревизия на графика има един час непланирано време (кафяво с тъмно кръстосано щрихування), показан във всеки край на лентата на графика. Тези допълнителни времеви интервали се показват само на
> очертайте графика и не се възстановяват, когато възстановите ревизия.

Например хронологията на графика за този агент показва текущия график и три промени:

Означение	Описание
4	Този ред показва най-старата ревизия. Тази оригинална версия на графика на агента има зададено изключение (розовата дейност),

планирано да се проведе в 9:15 AM.

Означение	Описание
3	Този ред показва втората по-скорошна редакция. В тази редакция зададеното изключение е преместено от 9:15 AM на 2:30 PM а обедната почивка (синята дейност) е преместена от 11:00 AM на 12:00 PM.
2	Този ред показва най-новата редакция. Тя винаги е идентична с текущата редакция в ред 1. В тази редакция присвоеното изключение е преместено отново на 1:00 PM а обедната почивка е преместена обратно на 11:00 AM.
1	Този ред показва текущия график на агента. Винаги се показва на страницата с хронология на графика, за да можете да го сравните с предишни ревизии. Когато има много ревизии, тези редове могат да се превъртат нагоре и надолу, докато текущият график остава в сила.

Ако е необходимо да възстановите графика на агента до версията, при която зададеното изключение е в 2:30 PM а обядът е в 12:00 PM, можете да покажете историята на графика и да кликнете върху бутона Възстановяване на ред 3. След това текущият график на агента се връща към тази версия. Хронологията на графика на агента вече показва нова ревизия, показваща тази промяна:

Пример: Поведение при възстановяване по съществуващ график

Ако период от време, в който се възстановява ревизия, вече има една или повече смени за агента (включително налично време) с продължителност до 24 часа, тези смени се заменят с дейността Не е налично, преди да се приложи възстановената ревизия. Например:

Преди възстановяване	Възстановена редакция	След възстановяване
6 AM–12 PM Смяна 3 PM–6 PM Смяна	9 AM–5:30 PM Смяна	6 AM–9 AM Не е налично 9 AM–5:30 PM Възстановена смяна 5:30 PM–6 PM Не е налична
8 AM–12 PM Смяна 12 PM–4 PM Наличен	12 PM–4 PM Смяна	8 AM–12 PM Не е наличен 12 PM–4 PM Възстановена смяна

Всичко за хронологията на графика и възстановяването

ЗАБЕЛЕЖКА За процедури за преглед на хронологията на графика на агент и възстановяване на предишни графици вижте Отмяна на промяна в графика.

Можете да възстановите графика на агент до предишна версия с помощта на функцията за хронология и възстановяване на графика. Той е достъпен за използване с миналите, настоящите и бъдещите графици на агенти, които са във вашия основен изглед.

Историята на графика се проследява веднага щом задържането е активирано и се натрупва от този момент до продължителността на периода на съхранение. По подразбиране периодът на съхранение е 7 дни, но тази стойност може да бъде променена от вашия администратор. Ако по някаква причина графикът на агента трябва да се върне към предишна версия, за да отмени направените промени, подходящата ревизия на графика може да бъде възстановена от хронологията на графика, стига да е в рамките на периода на съхранение.

Можете да преглеждате и възстановявате хронологията на графика от две местоположения:

- Страница "Графици на агенти" (щракнете с десния бутон върху графика на агента и изберете Хронология на графиците от контекстното меню)
- Хронология на графика и страница за възстановяване в Управление на приложения (вижте Отмяна на промяна в графика

Важно е да се отбележи

Имайте предвид, че възстановяването не засяга:

- Минимални/максимални лимити по агенти (те могат да бъдат нарушени)
- Списък с присвоени изключения на страницата Потребители
- Използване на отпуск
- Заявки за динамично планиране в рамките на деня
- Динамична наличност
- Чакащи редакции на графика
- Изчисления за придържане и съответствие
- HRMS
- Ваканционни планове
- Заявки за съобщения

ЗАБЕЛЕЖКА Ако възстановяването наруши максималните условия за персонал, то ще бъде неуспешно.

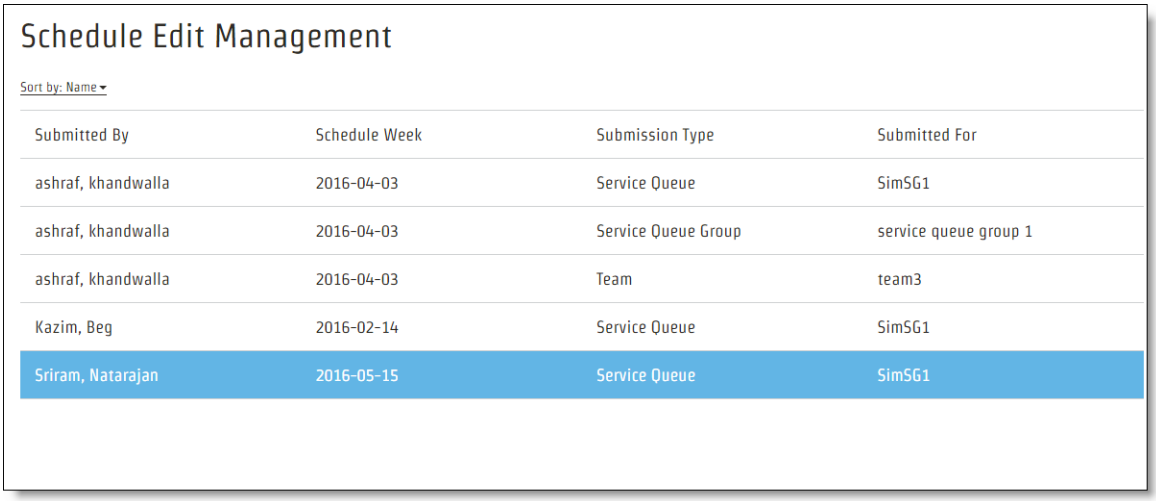
Възстановяването на график, свързан със сделката, възстановява само графика на избрания агент. Графикът на другия агент не се променя и търгуваните часове остават.

ПРИМЕР : Агент А разменя смяна във вторник със смяната на агент Б в сряда. Въпреки това, графикът на агент А е възстановен до това, което е бил преди сделката с агент Б, така че агент А отново е
планиран за работа във вторник. Графикът на агент Б не се променя от възстановяването, така че той все още е планиран да работи във вторник, а не в сряда.

Когато има няколко графици на агенти, участващи в промяна, те се идентифицират като група с ИД на събитието. Това улеснява намирането на всеки график, който е бил променен, ако се наложи да ги възстановите до по-ранна версия.

Одобряване или отказ на промени в графика, направени от надзорните органи

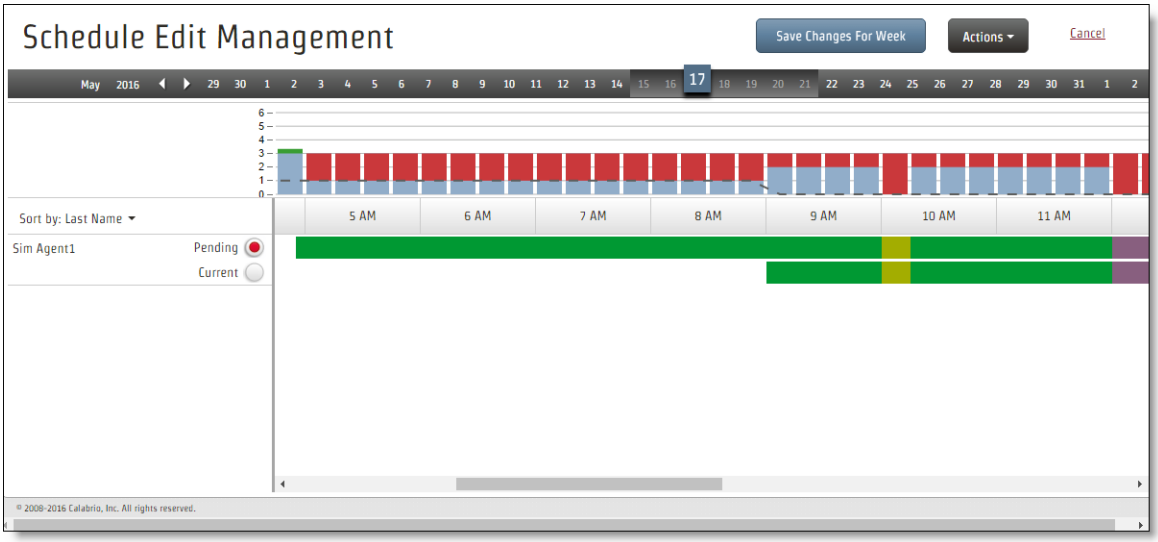
Страницата Управление на редактиране на график е достъпна за потребители с разрешено разрешение Администриране WFM за тяхната роля. Той изброява редакциите на графика, направени от супервайзори, чиито възможности за редактиране се контролират от правило за редактиране на график (вижте Ограничаване на способността на супервайзора да редактира графици) и които са включени в работния поток за събитие за редактиране на график. Редакциите, направени от тези надзорни органи, са на изчакване, докато не бъдат одобрени или отхвърлени от администратор или планировчик.



Submitted By	Schedule Week	Submission Type	Submitted For
ashraf, khandwalla	2016-04-03	Service Queue	SimSG1
ashraf, khandwalla	2016-04-03	Service Queue Group	service queue group 1
ashraf, khandwalla	2016-04-03	Team	team3
Kazim, Beg	2016-02-14	Service Queue	SimSG1
Sriram, Natarajan	2016-05-15	Service Queue	SimSG1

Когато щракнете върху един от записите, се показва страница, показваща промените, направени от супервайзора. Тази страница показва текущия график на всеки агент и предстоящия график с предложените от надзорника промени.

Можете да видите как покритието и персоналът са засегнати от промяната, като превключите между опциите Чакащи и Текущи за всеки агент. Задръжте курсора на мишката върху някоя от лентите в горната част на графика, за да покажете броя на агентите, прогнозирани и планирани за интервала.



Одобряване или отказ на промени в графика

1. За да одобрите промяна в графика, изберете опцията Чакащи до името на агента. За да откажете промяна в графика, изберете опцията **Текуща** .

   ЗАБЕЛЕЖКА Можете да изберете всички чакащи или всички текущи графици наведнъж от бутона Действия в лентата с инструменти.

2. Кликнете върху **Запазване на промените за седмицата**.

Управление на днешния график

Управлението на днешния график включва следното:

- Предложете на избраните агенти възможността да вземат доброволен отпуск, извънреден труд или и двете, когато генерираният график претоварва или запълва персонала на опашката за обслужване.
- Проверете покритието на персонала, включително придържането и съответствието на агентите.
- Увеличете покритието, без да изпълнявате нов график.

Предложете доброволен извънреден труд или отпуск

Динамичното планиране в рамките на деня ви позволява да прецизирате персонала, за да отговаря на текущите условия, като предлагате на избраните агенти възможността да вземат доброволен отпуск, извънреден труд или и двете, когато генерираният график претоварва или попълва персонала на опашката за обслужване.

Промените в графика могат да бъдат за текущия или бъдещия ден. Тези промени в графика, инициирани от агента, могат да бъдат конфигурирани така, че да изискват одобрение или да влязат в сила незабавно, без да е необходимо одобрение.

От страницата Динамично планиране в рамките на деня можете да направите следното:

- Преглед на покритието на графика на опашката за услуги
- Създаване на ново събитие за динамично планиране в рамките на деня
- Преглед и редактиране на списък със съществуващи събития за динамично планиране в рамките на деня

ЗАБЕЛЕЖКА Силно се препоръчва да използвате профили на работните условия, за да оптимизирате обедите и почивките на агента в рамките на деня.

Търсят

Страницата Динамично планиране в рамките на деня се отваря в изгледа Събитие, където са изброени всички съществуващи събития. Щракнете върху Преглед и след това изберете опашка за услуги от падащия списък, за да покажете графика и покритието на тази опашка за услуги за текущата дата. Можете да изберете друга дата, ако желаете.

След като покажете графика и покритието за опашка за услуги, можете:

- Изберете друга опашка за услуги от падащия списък Опашка за услуги.
- Изберете друга дата в лентата на календара. Можете да изберете днешната дата или всяка дата в бъдещето.
- Изберете друга прогноза от падащия списък Прогноза. Можете също да изберете Препрогноза, за да препрогнозирате графика. Промяната на използваната прогноза може да ви помогне да определите нивата на персонал, от които се нуждаете в избрания ден.

  ЗАБЕЛЕЖКА Препрогнозата може да се използва само за текущата дата.

Преглед на съществуващи събития

Щракнете върху бутона Събитие (горния десен ъгъл на страницата Динамично планиране в рамките на деня), за да видите списък със съществуващи събития за текущата и бъдещата дата. Можете да щракнете върху бутона Настройки до някое от изброените събития, за да видите страницата Събития за динамично планиране в рамките на деня за това събитие. Ако събитието продължава, в горната част на страницата се показва часовник за обратно броене, който показва колко още време остава на агентите да се регистрират за събитието.

Полетата в списъка са описани в таблицата по-долу.

Поле	Описание
Настройки	Щракнете върху този бутон, за да прегледате, редактирате или изтриете динамичното планиране в рамките на деня

Поле	Описание
	събитие.
Тип	Видът на промяната в графика: VTO (доброволен отпуск), OT (извънреден труд) или и двете.
Име на събитие събитието	Името на събитието за динамично планиране в рамките на деня. Кликнете върху името на , за да видите страницата за динамично планиране в рамките на деня за събитието.
Опашка за услуги	Опашката на услугата, за която се отнася изброеното събитие.
Дата на планиране	Датата на измененото приложение.
Състояние	Тези три числа са, отляво надясно: ▪ Броят на агентите, чиито промени в графика са одобрени (одобрени) ▪ Броят на агентите, които са изпратили промяна в графика, но все още не са одобрени (В очакване) ▪ Общият брой на агентите, поканени да участват в събитието (общо назначени агенти)

Създаване на ново събитие за динамично планиране в рамките на деня

Щракнете върху бутона **Създаване на събитие** (горния десен ъгъл на страницата за динамично планиране в рамките на деня), за да създадете ново събитие.

Разделите на страницата Събития за динамично планиране в рамките на деня са описани по-долу.

Име на събитие за динамично планиране в рамките на деня

Уникалните имена на събитието.

Краен срок за отговор на агента

Този раздел се използва за конфигуриране кога агентите трябва да отговорят на събитието със своите ревизирани графици, краен срок и дали отговорът им трябва да бъде одобрен ръчно.

Поле	Описание
Крайна дата	Въведете датата, на която отговорите на агентите, поканени да променят своите Графиците са дължими.

Поле	Описание
Краен срок	Въведете часа на датата, на която са отговорите на агентите, поканени на Трябва да се променят графиците им.
Автоматично одобряване на промените в графика на агента	Поставете отметка в това квадратче, ако искате промените в графика на агентите да влязат в сила автоматично. Ако са изчистени, всички промени в графика на агентите трябва да бъдат одобрени ръчно.
Разрешаване на нарушения на минимални/максимални часове на ден/седмица	Поставете отметка в това квадратче, ако искате промените в графика на агента да нарушават ограниченията за минимално/максимално работно време, присвоени на агента.

Опашка за услуги

Изберете опашката за услуги, чийто график искате да промените.

Период на промяна на графика

БЕЛЕЖКА Тези полета са единствените полета, които могат да бъдат актуализирани след създаването на събитие.

Поле	Описание
Дата на планиране	Изберете датата на периода за промяна на графика.
Промяна на началния час	Въведете началния час на периода за промяна на графика в 24-часов формат. ЗАБЕЛЕЖКА За да изберете полунощ, въведете **0:00** ръчно.
Промяна на крайния час	Въведете крайния час на периода за промяна на графика в 24-часов формат. ЗАБЕЛЕЖКА За да изберете полунощ, въведете **ръчно 24:00** .

Прогноза

Изберете прогнозата, използвана за посочване на нуждите от персонал за датата на промяната на графика. Можете да изберете производствена прогноза, наименувана прогноза или препрогноза в рамките на деня.

Опция за промяна на графика

Изберете вида на промяната в графика, която искате да предложите на избрани агенти:

- Доброволен отпуск – агентите се отказват от време по време на претоварените интервали
- Извънреден труд – Агентите получават допълнително време по време на интервалите с недостиг на персонал

- И двете – Агентите се отказват от време по време на интервали от претоварване с персонал и получават допълнително време по време на интервали с недостиг на персонал

Параметри за доброволно отпуск

Тези полета се появяват, когато изберете опцията Доброволно отпуск или Промяна на графика и двете.

Поле	Описание
Минимално почивно време	Въведете минималното време за отпуск, което агентът може да вземе. Максимално време за почивка Въведете максималния период на отпуск, който агентът може да вземе.
Разрешаване на избор на няколко почивни дни	Поставете отметка в това квадратче, за да позволите на агентите да си вземат отпуск в няколко сегмента в рамките на периода на промяна на графика – т.е. свободното време не трябва да е съседно.
Праг на целта на персонала	Въведете размера на свръхперсонала (положителен брой) или недостиг на персонал (отрицателно число), разрешено през всеки интервал от периода на промяна на графика.
Изключение, което трябва да се използва	Изберете изключението, което да се използва за доброволния отпуск в разписание.

Параметри за извънреден труд

Тези полета се появяват, когато изберете опцията Извънреден час или Промяна на графика и двете.

Поле	Описание
Минимален извънреден труд	Въведете минималния извънреден труд, който агентът може да вземе. Това поле се появява, когато е избрана опцията Извънреден труд или И двете.
Максимален извънреден труд	Въведете максималния извънреден труд, който агентът може да вземе. Това поле се появява, когато е избрана опцията Извънреден труд или И двете.
Разрешаване на множество извънредни селекции	Поставете отметка в това квадратче, за да позволите на агентите да вземат извънреден труд в няколко сегмента в рамките на периода на промяна на графика – тоест извънредният труд не трябва да е съседен. Това квадратче за отметка се появява само когато е избрана опцията Извънреден труд или И двете.
Насилете минимална разлика между смяната и	старта

Планиране на хора | Управление на Поставете отметка в това квадратче, ако искате да	изискате да има минимално време между редовната смяна на агента и началото на извънредния труд.

Поле	Описание
на извънреден труд	
Минимална продължителност на интервала	Въведете минималното време, което може да настъпи между редовната смяна на агента и началото на извънредния труд.
Праг на целта на персонала	Въведете размера на свръхперсонала (положителен брой) или недостиг на персонал (отрицателно число), разрешено през всеки интервал от периода на промяна на графика.

Служители

Изберете агентите, които искате да поканите да участват в събитието за динамично планиране в рамките на деня. Агентите, изброени в екрана Налични, са тези, които поддържат услугата, която сте избрали.

> ЗАБЕЛЕЖКА Само за доброволни извънреден труд (без събития както за доброволен извънреден труд, така и за доброволен отпуск) имате възможност да изберете агенти извън избраната опашка за услуги, за да
> участвайте в събитието. Това ви дава повече гъвкавост, за да отговорите на вашите изисквания за покритие. За да направите тези агенти видими в екрана Налични, поставете отметка в квадратчето "Искам да присвоим агенти в други опашки за услуги на събитието". Имайте предвид, че ако поставите отметка в квадратчето, да присвоите външни агенти на събитието и след това да изчистите отметката от квадратчето, тези външни агенти ще бъдат премахнати както от екраните Налични, така и от Назначени.

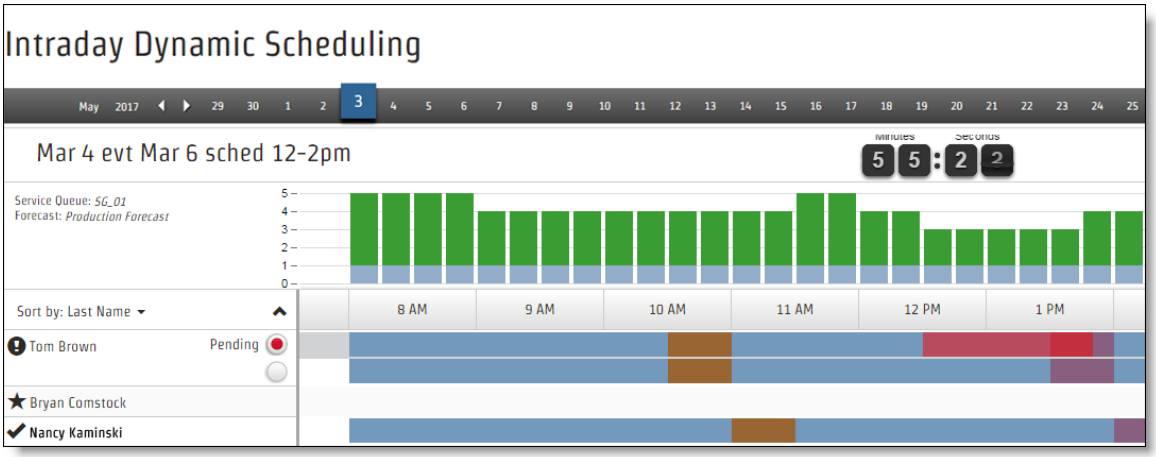
Поканен агент може да не успее да участва в събитието, тъй като графикът на агента не отговаря на изискванията на събитието. В този случай агентът вижда съобщение, че изборът на почивка или извънреден труд вече не е наличен за събитието.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Агентите могат да се запишат за доброволен извънреден труд в дните, в които нямат график.

Одобряване на промени в графика

Ако събитие за динамично планиране в рамките на деня е конфигурирано автоматично да одобрява промените в графика на агента (отметнато е квадратчето "Автоматично одобряване на графика на агента"), тогава промяната в графика се появява незабавно в графика на агента.

Промените в графика на агента, които се нуждаят от одобрение, се показват на страницата Динамично планиране в рамките на деня за това събитие.



Имената на агентите, които са били поканени да участват в събитие за динамично планиране в рамките на деня, са маркирани с една от трите икони (показани на графиката по-горе).

- Звезда – Означава агент, който е поканен да участва в събитието, но все още не е отговорил
- Отметка – Означава агент, който е направил промени в графика и тези промени са били одобрени автоматично или ръчно
- Удивителен знак – обозначава агент, чиито промени чакат ръчно одобрение

Ако промените на агента чакат вашето одобрение, има две ленти на графика до името на агента. Горната лента е предложеният график (в процес на изчакване), а долната лента е съществуващият график на агента. Когато превключвате между текущия график на агента и чакащия променен график на агента, покритието се актуализира, за да ви помогне да решите дали искате да приемете чакащата промяна или не.

Приемете предложения график на агента

1. Изберете опцията Чакащи .
2. В лентата с инструменти щракнете върху **Запазване** .

В следващата ситуация Webex WFO ще замени неплатена дейност в графика на агента, който е изпратил промените, с дейност "Не е налична".

Конфигурация на динамично събитие в рамките на деня	Действия на агента
Включва доброволен отпуск, който използва платено изключение.	▪ Агентът добавя доброволен отпуск и този доброволен отпуск се припокрива с неплатена дейност в съществуващия график на агента.

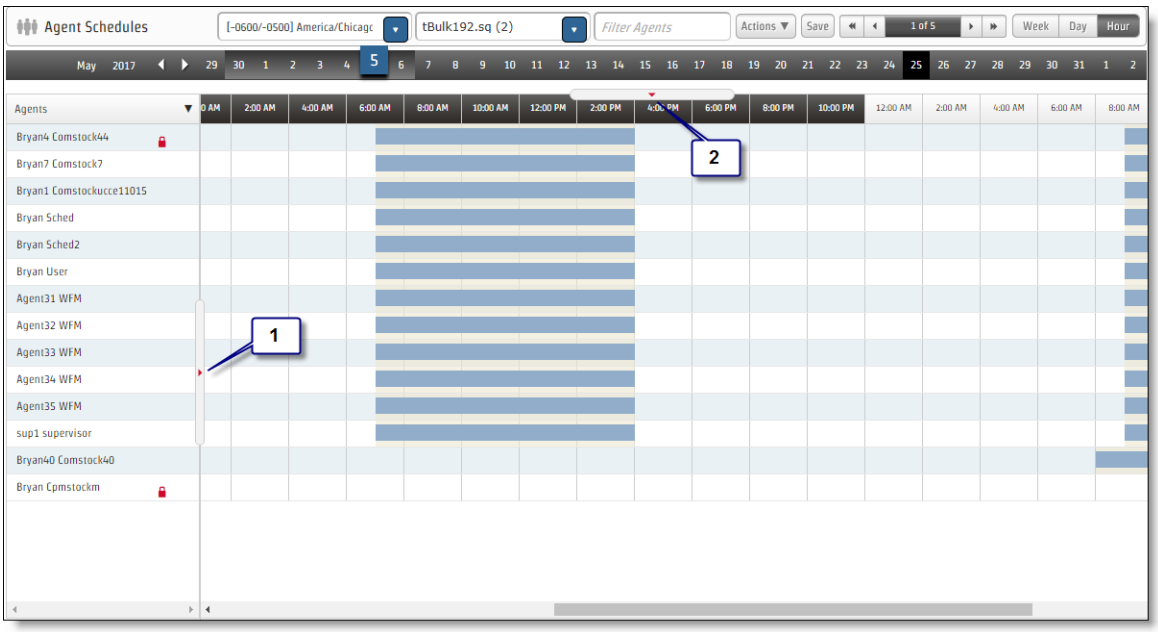
Конфигурация на динамично събитие в рамките на деня	Действия на агента
	▪ Промените на агента се одобряват ръчно или автоматично.

Отхвърляне на предложения график на агент

1. Изберете опцията **Текущи** .
2. В лентата с инструменти щракнете върху **Запазване**.

Относно чекмеджетата

Чекмеджето е панел, който се отваря и затваря чрез щракване върху контрола в страницата Графици на агента.



Налични са три чекмеджета:

- Чекмедже за подробности за придържане на агента – показва се чрез щракване върху името на агент в списъка с агенти
- Чекмедже за придържане – Показва се чрез щракване върху контролата със стрелка (номер 1 на фигурата) вдясно от списъка с агенти
- Чекмедже за покритие – показва се чрез щракване върху контролата със стрелка (номер 2 на фигурата) под лентата на календара

ЗАБЕЛЕЖКА Чекмеджето за покритие не е налично, когато графиците на агентите са филтрирани по екип.

Проверете покритието на персонала

Чекмеджето за покритие е достъпно само за групи опашки за услуги и опашки за услуги. Отваря се и затваря чрез щракване върху контролата със стрелка под лентата на календара.

Чекмеджето за покритие има следните изгледи:

- Покритие: Планиран изглед (изглед по подразбиране)
- Покритие: Изглед на свиване
- Покритие: Изглед за препрогноза
- В рамките на деня: Изглед на данни
- Карта на покритието на MultiSkill

Можете да използвате чекмеджето Покритие, за да видите как WFM прогнозира какво ще прави опашката за услуги за всеки ден и интервал. Той ви показва дали прогнозата ви е точна в сравнение с производствения график и ви позволява да правите промени в графика за постпродукция.

> ЗАБЕЛЕЖКА Данните за нивото на обслужване във всички страници за покритие се изчисляват с помощта на дневни суми в изгледите на часове и ден и седмични суми в изгледа на седмицата.

Въз основа на показателите, показани в чекмеджето "Покритие", можете да редактирате графика, за да подобрите общата цел за ниво на обслужване. Например, можете да пренасрочите почивката на агент да се случи 30 минути по-късно, за да разрешите проблем с персонала. Тази гъвкавост на графика може да направи голяма разлика за поддържането на ежедневната цел за ниво на обслужване.

> ЗАБЕЛЕЖКА Ако не виждате покритието, от което се нуждаете при редактиране на графика, това може да се дължи на минималната стойност на продължителността на планирането, зададена за тази или друга опашка за услуги. Помислете за съкращаване на минимална продължителност или пълно премахване на настройката за минимална продължителност, за да се даде възможност за по-голяма гъвкавост при изпълнението на изискванията за покритие.

Показателите в това чекмедже се актуализират автоматично, когато промените производствения график.

Можете да изберете каква информация да се показва в диаграмата на покритието, като щракнете върху бутоните за показатели вляво на диаграмата. Можете да разберете дали даден бутон е включен, ако границата на бутона се промени от светло сиво на тъмно сиво.

Изскачащ прозорец се появява, когато щракнете върху лента в някое от чекмеджетата за покритие.

Информацията в изскачащия прозорец е описана подробно в таблицата по-долу.

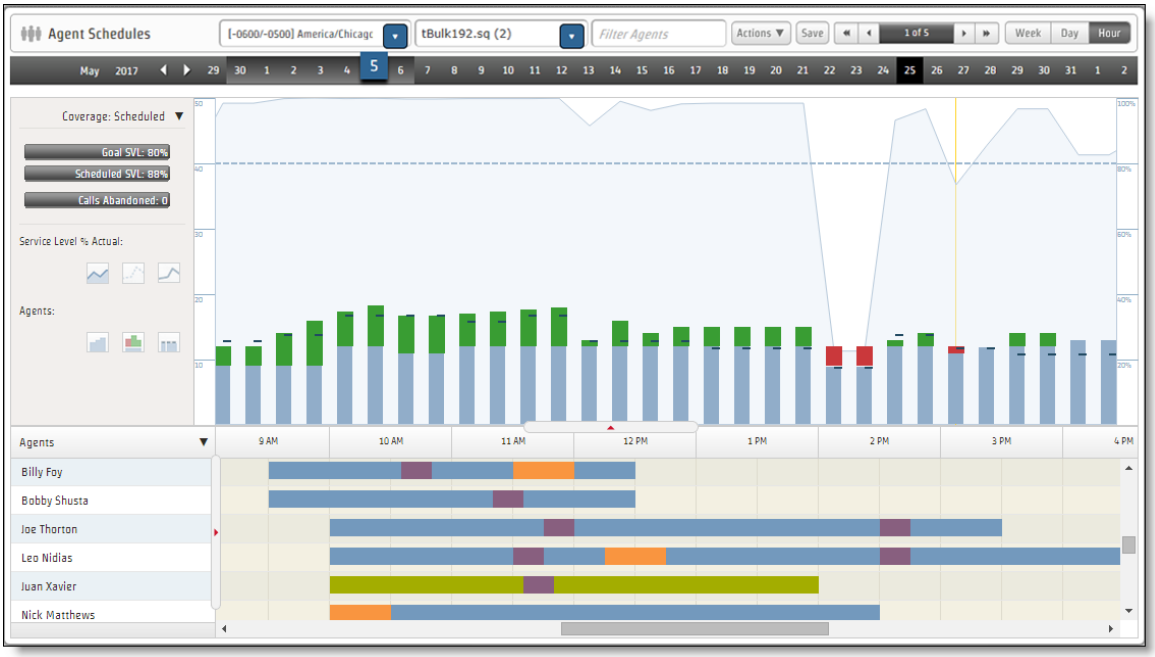
ЗАБЕЛЕЖКА : Интерактивните опашки за услуги показват информация както в колоните Агенти, така и в колоните % SVL. Неинтерактивните опашки за услуги и всички групи опашки за услуги показват информация само в агентите
колона.

Поле	Описание
Прогноза	Броят на агентите и процентът на нивото на обслужване, прогнозиран за интервала.
Планирани	Броят на агентите и процентът на обслужване, планирани за интервала. Този брой не включва неактивни агенти или агенти, които са били прекратени, но които все още са в списъка. БЕЛЕЖКА Ако агентът е планиран за група с множество умения, той допринася с теглото на опашката за услуги към броя на планираните Агенти. Например, ако опашката за услуги има тегло от 30 процента в групата с множество умения, агент, планиран за групата с множество умения, допринася с 0,3 планирани агенти за тази опашка за услуги.
Действителен	Действителният брой агенти и процентът на нивото на обслужване за интервала.
Свиване	Броят на агентите след свиване се прилага към броя на планираните агенти и процента на нивото на обслужване, очакван за този брой агенти.

Поле	Описание
Препрогноза	Препрогнозираният брой агенти въз основа на препрогнозирания брой контакти и препрогнозираното средно време за обработка, като се има предвид желаната цел за ниво на обслужване (процент и секунди). Тези данни са налични за текущия половин час и след това.
% SVL Цел	(Само за интерактивни опашки за услуги) Процентната цел за ниво на обслужване.
Свиване %	Процентът на свиване, приложен към интервала.
% Препрогноза	Препрогнозираният процент на нивото на обслужване. Тези данни са налични за ток половин час и нататък.

Покритие: Изглед по график

Изгледът "Покритие: Планирано" е изгледът по подразбиране в чекмеджето "Покритие". Той показва колко добре опашката за услуги постига целта си за ниво на обслужване, като сравнява данните в реално време с производствения график.



Можете да конфигурирате диаграмата да показва някой или всички от следните показатели, като щракнете върху съответните бутони за включване и изключване на показателите:

- (Само за индивидуални опашки за услуги) Планирано ниво на обслужване %
- (Само за индивидуални опашки за услуги) Ниво на обслужване % цел
- (Само за индивидуални опашки за услуги) Ниво на обслужване % действително
- Планирани агенти
- Прогноза за агенти
- Действителни агенти
- (Само за неинтерактивни отделни опашки за услуги или групи опашки за услуги) Максимален брой контакти на опашка

В левия панел се показват и следните показатели за избрания период от време:

- (Само за интерактивни опашки за услуги) Цел SVL %
- (Само за интерактивни опашки за услуги) Планиран SVL %
- (Текущи и минали дни само за Unified CCE ACD) Действителен SVL %
- Изоставени повиквания

Тълкуване на диаграмата

Диаграмата за покритие: Графика на изглед по график показва лентова и линейна графика с наслагване за определен ден. Лентите и линиите са цветно кодирани, за да подпомогнат интерпретацията. Всеки бар представлява 15-минутен интервал за дневни и часови изгледи и 60-минутен интервал за седмичния изглед.

Таблицата по-долу описва цветовете, използвани в лентата с подредени за всеки интервал.

Цветен	Планирани агенти
Светло синьо	Брой планирани агенти.
Тъмно синьо	Действителен брой агенти.
Червен	Прогнозиран брой агенти. Показва, че има недостиг на агенти.
Зелен	Прогнозиран брой агенти. Показва, че има планиран излишък от агенти.

За да определите най-малко разрушителното време за Insert дадена дейност, сравнете планираните агенти с прогнозата за агенти в диаграмата. Можете да използвате празнината, за да определите броя на агентите, които са на разположение за планираната дейност, без да се отразява на покритието.

Ако има допълнителни налични агенти, можете да планирате дейност, без да засягате целта за ниво на обслужване. Например, ако интервалът от 10:30 до 11:00 има планиран излишък от четирима агенти, можете да насрочите 30-минутна среща с четирима агенти през това време.

Ако има по-малко планирани агенти, отколкото изисква прогнозата, трябва да промените графиците на агентите, за да изпълните изискването за график.

Следващата таблица описва линиите, използвани за представяне на различните нива на обслужване в диаграмата. Можете да сравните действителните резултати за нивото на обслужване с планираното ниво на обслужване и целта за ниво на обслужване, за да видите какво точно се случва в контактния център. Диаграмата показва колко близо контактният център е постигнал целта си за ниво на обслужване.

За неинтерактивни опашки за услуги диаграмата показва действителния максимум контакти в опашката.

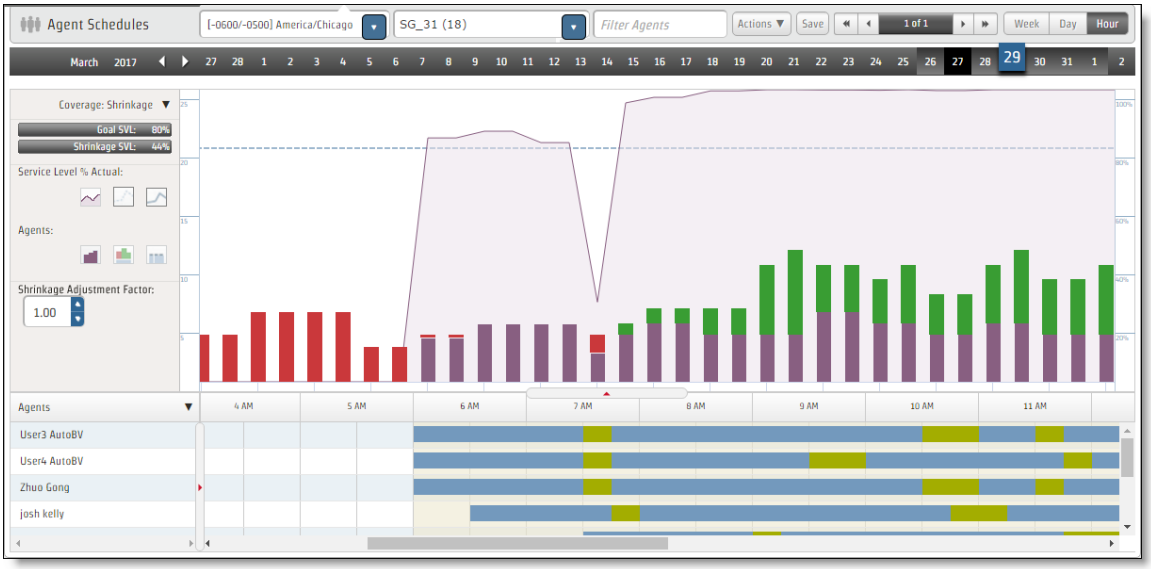
ЗАБЕЛЕЖКА Линейната графика, представяща нивата на обслужване или показателите на опашката, е достъпна само за отделни опашки за услуги, а не за групи опашки за услуги.

Линия	Ниво на обслужване
Светло синьо	(Интерактивни опашки за услуги) Ниво на обслужване % планирано (Само за неинтерактивни опашки за услуги) Максимален брой контакти на опашка
Пунктирано синьо	(Само за интерактивни опашки за услуги) Ниво на обслужване % цел
Тъмно синьо	(Само за интерактивни опашки за услуги) Ниво на обслужване % Действително

Покритие: Изглед на свиване

Изгледът "Покритие: свиване" показва ефекта от свиването върху способността на графика да отговори на нивото на обслужване. Можете да регулирате процента на свиване, за да видите как това влияе на постигането на целта за ниво на обслужване.

ЗАБЕЛЕЖКА Свиването се прилага само за бъдещи дати и часове.



Можете да конфигурирате диаграмата да показва някои или всички от следните показатели, като щракнете върху съответните бутони за включване и изключване на показателя:

- (Само за интерактивни опашки за услуги) Ниво на обслужване % свиване
- (Само за интерактивни опашки за услуги) Ниво на обслужване % цел
- (Само за интерактивни опашки за услуги) Ниво на обслужване % Действително
- (Само за неинтерактивни опашки за услуги) Максимален брой контакти на опашка
- Свиване на агентите
- Прогноза за агенти
- Действителни агенти

Полето Коефициент на корекция на свиване по подразбиране е зададено на 1.00 (няма корекция от сценария за свиване по подразбиране, приложен към опашката за услуги). Можете да промените коефициента нагоре или надолу, за да видите как тези промени влияят на графика и да използвате тази информация, за да решите дали графикът трябва да бъде коригиран, така че целта за ниво на обслужване да бъде постигната. Например, ако въведете 2,00 като коефициент на настройка, процентът на свиване, приложен към всеки интервал, се удвоява.

За да регулирате коефициента на регулиране на свиването:

1. В полето Коефициент на корекция на свиване използвайте стрелките нагоре и надолу, за да промените коефициента на настройка на нова стойност. Валидните стойности варират от 0,00 до 10,00.

2. Щракнете върху Anywhere в диаграмата, за да приложите новия коригиращ коефициент към всеки интервал. Диаграмата се актуализира, за да отрази новия коефициент на корекция на свиването.

> ЗАБЕЛЕЖКА Коефициентът на корекция не влияе върху действителната ви прогноза на страницата Планиране. Той е само за показване на тази страница.

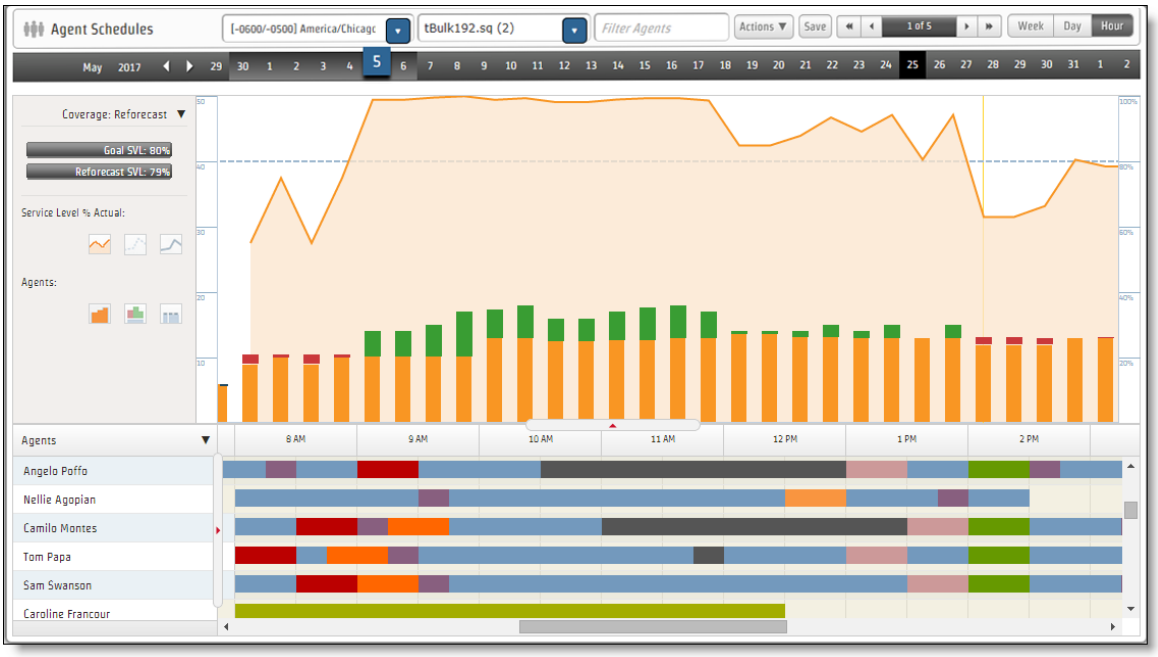
Стойността на коефициента на корекция на свиване се връща към стойността по подразбиране, когато обновите прозореца. Не можете да запазите ревизираните проценти на свиване.

Покритие: Изглед за препрогноза

Изгледът "Покритие: Препрогнозиране" показва въздействието на показателите за повторна прогноза върху данните за покритието, така че графиците да могат да се редактират въз основа на това, което показват показателите за препрогнозиране.

За да се покаже изгледът за препрогноза:

- Изберете текущата дата, задайте нивото на мащабиране на Час и изберете индивидуална опашка за услуги.



Можете да конфигурирате диаграмата да показва някой или всички от следните показатели, като щракнете върху съответните бутони за включване и изключване на показателите:

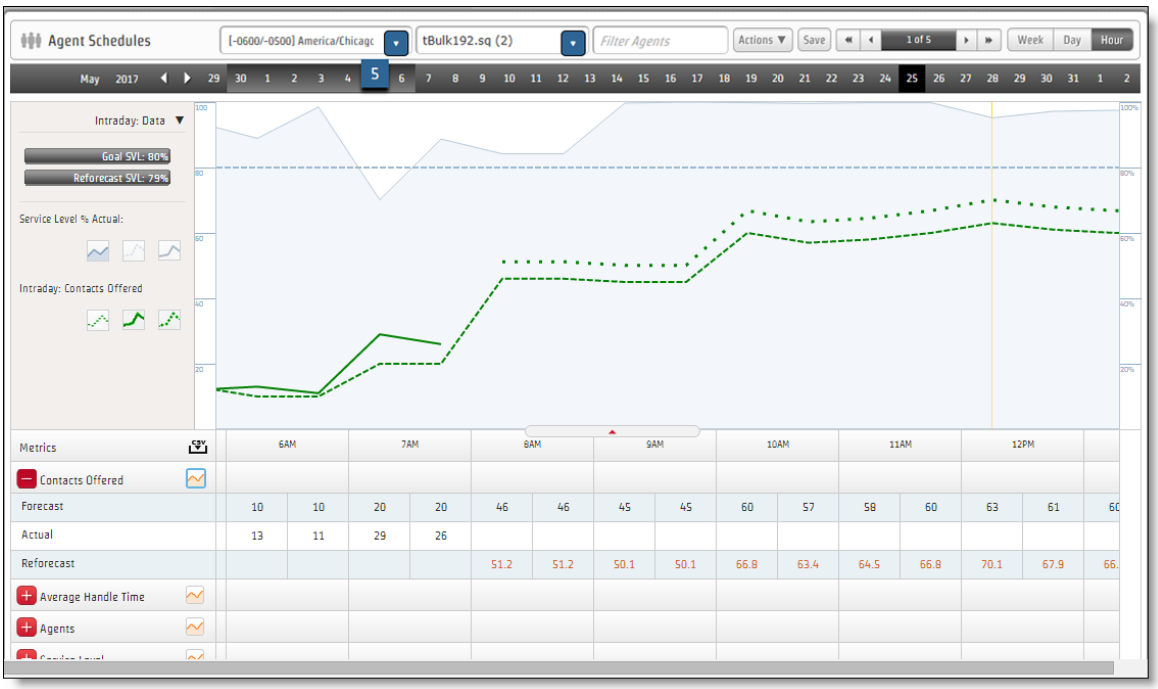
- (Само за интерактивни опашки за услуги) Препрогноза за нивото на обслужване
- (Само за интерактивни опашки за услуги) Ниво на обслужване % цел
- (Само за интерактивни опашки за услуги) Ниво на обслужване % Действително

- (Само за неинтерактивни опашки за услуги) Максимален брой контакти на опашка
- Планирани агенти
- Препрогноза на агентите
- Действителни агенти

В рамките на деня: Изглед на данни

Изгледът в рамките на деня: Данни показва действителни данни в сравнение с прогнозните данни под формата на диаграма.

> ЗАБЕЛЕЖКА За да се покаже изгледът на данни в рамките на деня, задайте нивото на мащабиране на Час и след това изберете отделна опашка за услуги.



Можете да конфигурирате диаграмата да показва някой или всички от следните показатели, като щракнете върху съответните бутони за включване и изключване на показателите:

- Ниво на обслужване %—(само за интерактивни опашки за услуги) Планирано, целево и действително. Винаги на разположение.
- Предложени контакти – Прогноза, Действителни и Препрогнози. Налично при щракване върху бутона Покажи в графика на чекмеджето Предложени контакти. Ако е разрешено на страницата WFM Конфигуриране на системни настройки WFM (Активиране на прогнозни контакти като десетични знаци), стойността на прогнозата за контакти може да има до два знака след десетичната запетая, въпреки че се показва само един.

- Средно време за обработка – прогноза, действително и препрогнозиране. Налично, когато се щракне върху бутона Покажи в графика на чекмеджето Средно време на дръжката.
- Агенти – планирани, прогнозни, действителни и препрогнозирани. Налично при щракване върху бутона Покажи в графика на чекмеджето на агентите.
- Ниво на обслужване—(само за интерактивни опашки за услуги) Препрогнозиране. Налично при щракване върху бутона Покажи в графика на чекмеджето за ниво на обслужване.
- Максимален брой контакти в опашката – (само за опашки за услуги, които не са взаимодействащи) Действително. Налично при щракване върху бутона Покажи в графика на чекмеджето Максимален брой контакти в опашката.

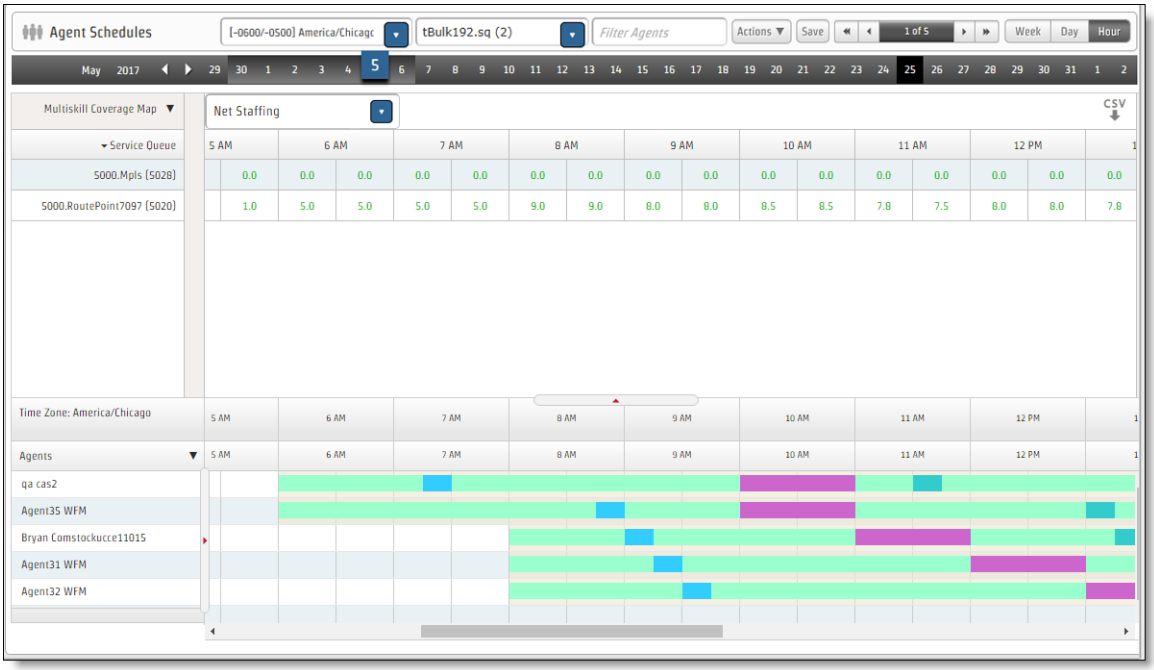
Данните, използвани за създаване на диаграмата, са предоставени в таблична форма в чекмеджетата в долната част на диаграмата. Табличните чекмеджета показват следните показатели за интервали от 30 минути:

- Предложени контакти – Прогноза, Действителни и Препрогнози. Ако е разрешено на страницата с глобални настройки (Активиране на прогнозни контакти като десетични знаци), стойността на прогнозата за контакти може да има до два знака след десетичната запетая, въпреки че се показва само един.
- Средно време за обработка – прогноза, действително и препрогнозиране.
- Агенти – Прогноза, Планирана, Действителни и Препрогноза.
- Ниво на обслужване—(само за интерактивни опашки за услуги) Прогноза, планирана, действителна и препрогноза.
- Максимален брой контакти на опашка – (само за неинтерактивни опашки за услуги) Действително.

Табличните данни могат да бъдат експортирани във формат CSV, като щракнете върху иконата за изтегляне CSV вдясно от етикета Показатели.

Карта на покритието на MultiSkill

Изгледът на Multiskill Coverage Map показва нивата на персонал за конкретни опашки за услуги, които иначе се смесват заедно в други изгледи на покритие. Тази опция е налична само при преглед на графици за група опашки за услуги или опашка за услуги на ниво мащабиране на часа.



Можете да видите следните показатели за всяка опашка за услуги на ниво интервал от 30 минути:

- Прогноза за агенти
- Планирани агенти
- Net Staffing—изглед по подразбиране. Нетният персонал се изчислява, както следва:

  Нетен персонал = Планирани агенти – Прогноза за агенти

Таблицата съдържа данни за набора от всички сервизни опашки, които видимите агенти могат да работят. Показват се само сервизни опашки с прогноза за избрания ден. Агентът може да работи с опашка за услуги, ако е картографиран към тази опашка за услуги чрез съпоставяне на умения или група с множество умения, или ако има планирана дейност за опашката за услуги през тази седмица.

ЗАБЕЛЕЖКА Видимите агенти са тези, които са видими за вас въз основа на вашия изглед.

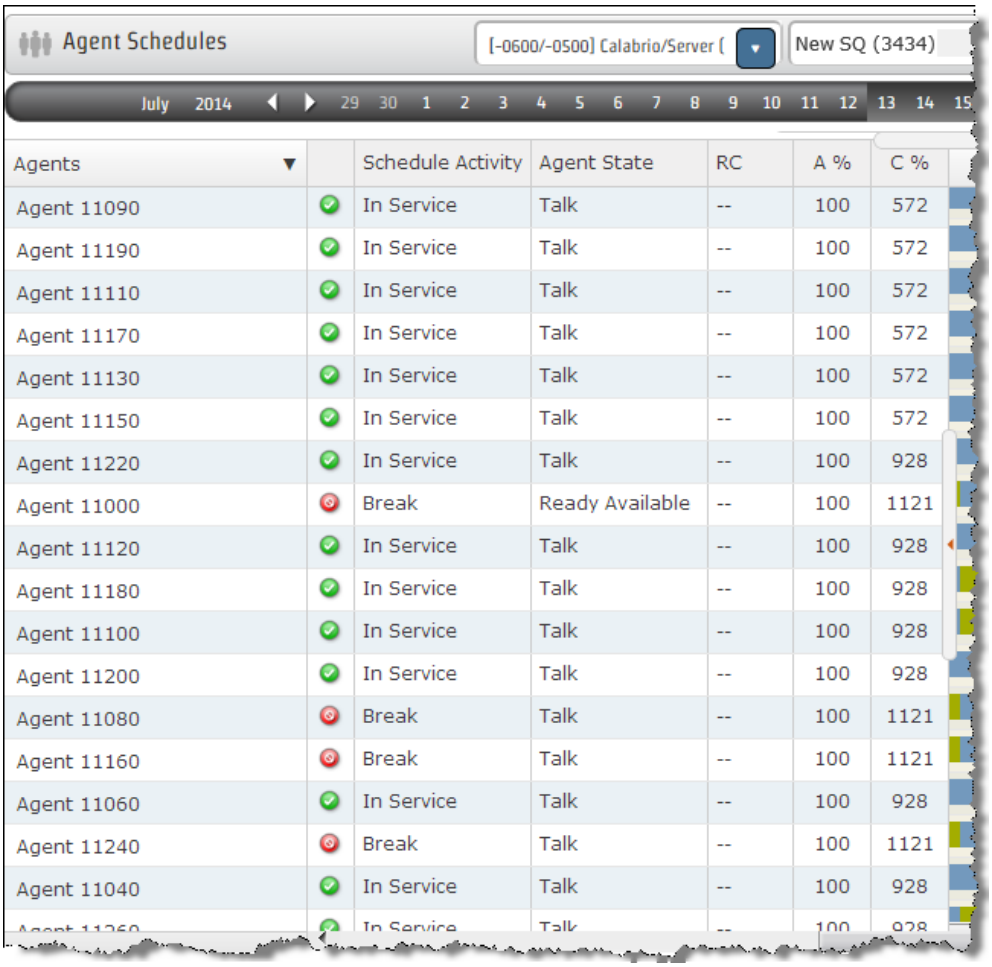
Данните в таблицата са моментна снимка на базата данни към момента, в който сте избрали опцията Карта на покритието на няколко умения. Всички незаписани редакции или промени в графика не се отразяват в тези данни. Когато промените показателя на изглед, данните се актуализират.

Кликнете върху иконата за изтегляне CSV вдясно от етикета Показатели, за да експортирате табличните данни във формат CSV.

Преглед на придържането и съответствието на агента

Чекмеджето за адхеренс показва данните за агента в реално време и процентите на придържане и съответствие за агентите в списъка с агенти. Отворете и затворете го, като щракнете върху контролата със стрелка вдясно от списъка с агенти. Когато чекмеджето е отворено, данните се обновяват на всеки 30 секунди.

ЗАБЕЛЕЖКА Чекмеджето за придържане не се актуализира едновременно с приспособлението за придържане в реално време на Data Explorer. Вижте Джаджа за придържане в реално време.



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

WFM събира данни за състоянието на агента в реално време от ACD и ги сравнява с графиците на агента, за да изчисли процентите на съответствие и съответствие. Стойностите на прилепване и съответствие се изчисляват на всеки 15 минути.

ЗАБЕЛЕЖКА Процентите на придържане и съответствие в чекмеджето за придържане се актуализират на всеки 30 секунди и се закръглят до цяло число. Тези проценти може да са различни от

проценти, показани в чекмеджето "Подробности за придържане", тъй като всяко чекмедже се опреснява с различна скорост, а чекмеджето "Подробности за придържане" показва процентите на придържане и съответствие като десетичен знак вместо като цяло число.

ВАЖНО Трябва да се създаде втори сървър за данни, за да се изпращат данни за производителност до Data Explorer за агенти, поддържащи неинтерактивна опашка за услуги. Ако този допълнителен Webex WFO сървър за данни не е
в употреба и агентът поддържа неинтерактивна опашка за услуги, Data Explorer не получава данни за производителността за този агент. Това е вярно, въпреки че информацията се вижда в чекмеджето за данни за придържане. Това означава, че агентът няма да се придържа към отчетите на Data Explorer.

Таблицата по-долу изброява полетата в чекмеджето за придържане.

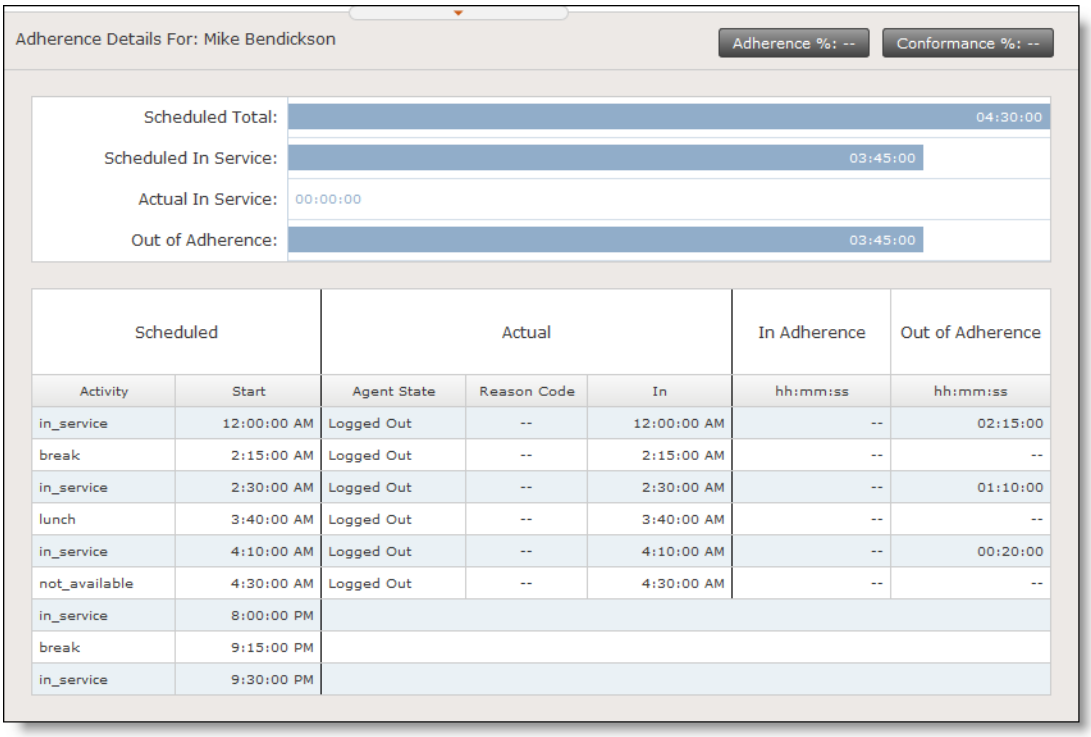
Поле	Описание
Служители	Името на агента.
Червени или зелени икони на топки	Зелена топка показва, че агентът се придържа. Червена топка показва че агентът не се придържа.
Планиране на дейност	Текущата планирана дейност на агента.
Състояние на агент	Състоянието на агента ACD.
RC	Кодът на причината или описанието (ако има такова), свързани със състоянието ACD на агента. Кодовете на причините са тези, свързани с основната опашка за услуги на агента.
A %	Процентът на придържане на агента. Придържането е процентът от времето, през което агентите следват графиците си. Когато изчислява спазването, WFM взема предвид планираните часове за пристигане и заминаване, почивки, обяди и време, прекарано в планирани дейности. След това сравнява действителната дейност с планираната дейност на всяка милисекунда през работната смяна. Например, агент, който е планиран да бъде в експлоатация в 09:00 ч. и да излезе в 16:00 ч., и който се придържа към този график през целия ден, е 100% придържан. Придържането се изчислява по следната формула: [(конфигурирани минути за спазване на графика − минути не са в съответствие с тях) ÷ конфигурирани минути за спазване на графика] × 100

Поле	Описание
	В тази формула "конфигурираните минути за спазване на графика" са сумата от времето, планирано за дейности, за които опцията Изчисляване на придържането, зададена на Да (вижте Персонализиране на съпоставяния на състоянието на придържане). ЗАБЕЛЕЖКА Ако формулата произведе отрицателно число, полето показва нула.
С %	Процентът на съответствие на агента. Съответствието е процентът от времето, през което агентът работи точното време, независимо от времето от деня, в което работи агентът. Съответствието на графика не взема предвид часовете на пристигане и заминаване. Например, агент, който е планиран да работи от 08:00 до 16:00 часа, но вместо това работи от 10:00 до 18:00 часа, ще се съобразява, но не и да се придържа към графика. Съответствието се изчислява по следната формула: (общо време, през което агентът е в състояние на готовност, разговор, задържане или работно състояние) ÷ (общо текущо планирано работно време) × 100 Работното време не включва обяд, почивки, проекти или изключения. ЗАБЕЛЕЖКА (само за Five9 ACD) Данните в реално време се записват на интервала за продължителността на интервала. Данните обаче може да бъде извлечен от уеб услуги API заявки само определен брой пъти в минута, на час и на ден. (Консултирайте се с отдела за поддръжка на клиенти на Five9 за повече информация относно тези ограничения и как да ги промените, ако е необходимо. Използваните API са getUsersInfo, getSkills, getAgentGroups и runReport.) Поради това, ако интервалът е зададен на твърде малка стойност, данните могат да бъдат пропуснати при заснемане, след като е направен максималният брой заявки API за часа, ако времето между последното разрешено заснемане и началото на следващия час е по-дълго от интервала за заснемане. За да определите най-ниския праг на интервала, използвайте тази формула: 3600 ÷ максимум API обаждания на час = минимален

интервал в секунди

Преглед на подробно придържане към агент

Чекмеджето с подробности за придържане се отваря и затваря чрез щракване върху името на агент в списъка с агенти. Това показва колко добре агентът е поддържал спазването на графика от началото на деня. Присъединяването се изчислява с помощта на данни за състоянието на агента, заснети от ACD в реално време. Поради тази причина стойностите, показани в горната част на чекмеджето с подробности за придържане (Планирана сума, Планирана в експлоатация, Действително в експлоатация и Извън спазване), отразяват данните в момента, в който отворите чекмеджето и може да се различават от стойностите, показани в частта с подробности. Можете да опресните данните в чекмеджето, като го затворите и след това го отворите отново.



Можете да използвате чекмеджето "Подробности за придържане", за да направите следното:

- Сравнете планираните дейности на агента със статистически данни в реално време за агента от ACD
- Интерпретиране на статистиката за придържане

Следващата таблица описва полетата на чекмеджето с подробности за придържане.

Колона	Описание
Придържане %	Оценката за придържане на агента. Процентната стойност се актуализира всеки път Чекмеджето се отваря. Стойността се показва като десетичен знак и се изчислява на всеки 15 минути.

Колона	Описание
	ЗАБЕЛЕЖКА : Тази стойност може да се различава от стойността на A % в чекмеджето за придържане, тъй като всяко чекмедже се опреснява с различна скорост и защото стойностите са закръглени в чекмеджето за придържане.
Съответствие %	Оценката за съответствие на агента. Процентната стойност се актуализира всеки време на отваряне на чекмеджето. Стойността се показва като десетичен знак и се изчислява на всеки 15 минути. ЗАБЕЛЕЖКА : Тази стойност може да се различава от стойността на C % в чекмеджето за придържане, тъй като всяко чекмедже се опреснява с различна скорост и защото стойностите са закръглени в чекмеджето за придържане.
Планирана сума	Общото време, през което агентът е планиран да работи за избраната дата. Ако Избраната дата е текущата дата, стойността се изчислява до момента на отваряне на чекмеджето. Тази стойност включва само платено
	време, а не неплатено време.
Планирано обслужване за	Общото време, през което агентът е планиран да бъде в експлоатация и е на разположение Обработване на повиквания за текущата дата в момента на отваряне на чекмеджето. Когато агентите са в експлоатация, те или са готови да се справят с обаждане, или вече да обработват повикване.
Действително в експлоатация	Общото време, през което агентът е готов или обработва в момента за текуща дата. ЗАБЕЛЕЖКА Времето за обслужване се основава единствено на емисията в реално време от ACD и включва всяко време, прекарано от агента в Ready, Говори, задръжте и работите състояния. Това може да не съвпада с времето за обслужване в други отчети, тъй като тези други отчети се основават на емисии с данни за минали
	периоди.
От придържане	Общото време, през което агентът не се придържа към текущата дата към момента Чекмеджето се отваря.
Планирани	Списък с планирани дейности и началните им часове за избрания ден.
Действителен	Действителните данни за агента за следните три стойности: ▪ Състояние на агент – състоянието на агента от ACD

Колона	Описание
	▪ Код на причина – кодът на причината, свързан със състоянията "Извън експлоатация" и "Не е готов" ▪ В – времето, когато агентът е влязъл в състоянието на агента
В съответствие	Времето за спазване на всяка държава на агента. Ако избраната дата е текущата дата, стойността се изчислява до текущия час.
От придържане	Времето за спазване на всяко състояние на агента. Ако избраната дата е текущата дата, стойността се изчислява до текущия час.

Оптимизирайте почивките и обедите

Действието Оптимизиране на графиците ви позволява да увеличите максимално покритието, без да изпълнявате нов график. Възможно е редица неща да са се променили след стартирането на графика (добавени са изключения, агентите са си взели отпуск и т.н.), които влияят на покритието. Оптимизирането на графиците чрез преместване на обедите и почивките помага да се компенсира това.

Оптимизацията засяга само дейности в работните условия (обяд и почивки) в работни смени, които имат планирани дейности за избраната опашка за услуги или група с множество умения, която включва избраната опашка за услуги за избраната дата.

ЗАБЕЛЕЖКА : Това може да доведе до по-лошо покритие за други опашки за услуги, за които агентът е планиран на тази дата. За всяка съществуваща дейност при работни условия на смяна, оптимизаторът премества само тези
дейности в рамките на техните ограничения и максимални ограничения на полето за оптимизация (ако са зададени). Това се прави както за платени часове, така и за условия на работа с продължителност на смени, които в момента са на работните смени на агента. Оптимизаторът няма да премества почивки и обеди, добавени чрез действието Insert Активност на страницата Графици на агента. Добра идея е да стартирате оптимизатора, преди да промените почивките и обедите ръчно.

Това действие е налично на страницата Графици на агенти за текущата и бъдещата дата, когато е избрана опашка за услуги и има планиран поне един агент. Той не е наличен, когато изберете група опашка за услуги, картографиране на умения, екип или персонализирано групиране.

ЗАБЕЛЕЖКА За оптимизиране на графиците на текущата дата, обедите и почивките трябва да започват поне един час от текущия час (закръглени до най-близките пет минути) и трябва да има поне десет минути на разположение
преди края на потенциалните обяди или почивки. Ръчните промени винаги са разрешени.

Агентите се оптимизират в реда, в който се показват на страницата "Графици на агентите". Можете да промените този ред, като използвате падащото меню на колоната на агента за сортиране или като закачите агенти в горната част на списъка.
Оптимизацията засяга всички агенти на множество страници, а не само тези на видимата страница.

> **ЗАБЕЛЕЖКА** : Оптимизаторът може да бъде конфигуриран да работи от 1 до 30 пъти всеки път, когато щракнете върху действието (вижте "Максимален брой опити за оптимизиране на графика" в настройките Конфигуриране на цялата система WFM страница). По подразбиране той преминава през графиците на агента до 10 пъти. Ако постигне максимална оптимизация преди достигане на конфигурираната граница, тя спира.

След изпълнението на действието получавате съобщение за известие, което посочва колко агенти и графици са оптимизирани. Когато затворите съобщението за известие, системата актуализира текущата страница за всички агенти, чиито обеди и почивки са оптимизирани. Променените графици на агентите не се записват, докато не щракнете върху Запазване.

Графиците за агентите, които са били оптимизирани, се разширяват в два записа за тази дата, сякаш сте щракнали два пъти върху графика на този агент. Ако изберете друга дата в седмицата на графика, в която агентът не е оптимизиран, графикът на агента не се разширява. Кликването обратно към датата, която е оптимизирана, води до разширяване на графика на агента отново. Разширяването на графика с два записа за агента на дадена дата се поддържа, докато не се случи едно от следните:

- Друга оптимизация се извършва на определена дата
- Страницата се обновява
- Графикът на агентите се кликва два пъти
- Графикът се запазва или отхвърля

Разширението на графика с два записа се прилага на няколко страници.

Можете да направите допълнителни промени в оптимизираните графици, като щракнете двукратно върху график, за да изведете разширението на графика с два записа. Можете да стартирате оптимизатора няколко пъти на една и съща дата, без да запазвате, и да стартирате оптимизатора на няколко дати в една и съща седмица на графика, без да запазвате между всяка оптимизирана дата.

След като стартирате оптимизатора и преглеждате разширените редове от оптимизирани графици, е вярно следното:

- Не можете да изключите агентите от оптимизиране. Трябва или да запазите, или да изхвърлите всички оптимизирани графици за агентите.
- Не можете да изберете конкретни оптимизирани графици на агенти, които да запазите.

За да оптимизирате графиците:

1. На страницата Графици на агенти щракнете върху **Действия и изберете** Оптимизиране на графици .
2. Конфигурирайте действието за оптимизация.
   - Изберете конкретна дата или период от време. По подразбиране е избрана текущата дата. Избраните от вас дата или период от време, трябва да са в рамките на седмицата на графика.
   - Ако искате да изключите определени агенти от оптимизация, преместете ги от екрана Назначени в екрана Налични. По подразбиране всички агенти в графика са изброени в екрана Присвоени.
   - Изберете дали искате да се оптимизират почивките, обедите или и двете. По подразбиране са избрани както почивки, така и обяди.
3. Кликнете върху **Оптимизиране**. Оптимизаторът изпълнява конфигурирания брой пъти или докато графикът не бъде оптимизиран, и показва съобщение, което ви казва колко агенти са били оптимизирани и колко дейности са преместени.
4. Ако желаете, оптимизирайте графика отново. Можете да стартирате действието толкова пъти, колкото искате. Всеки път, когато изпълнява конфигурирания брой пъти през графика. След като оптимизаторът приключи, графиците, които са променени, се показват в режим на редактиране (разделени на две ленти). Можете да прегледате промените и да направите ръчни промени, ако желаете. Ако оптимизирате диапазон от дати, можете да видите промените, направени на всяка дата в диапазона.
5. Когато сте готови, щракнете върху **Запазване** , за да запишете промените, направени в графика.

Ограничения за оптимизация

Оптимизаторът взема предвид следните ограничения на активността при преместване на обяд и почивки:

- Минимално забавяне
- Максимално забавяне
- Минимален интервал
- Нарастване
- Максимално ограничение на полето за настройка на оптимизацията (ако е зададено)

Обядът или почивката няма да бъдат преместени, ако тези ограничения не могат да бъдат изпълнени или ако са верни следните неща:

- Мястото, на което може да бъде преместен обядът или почивката, в момента е заето от друг обяд, почивка, проект или изключение.
- Обядът или почивката пресичат полунощ.

- Обядът или почивката са премахнати от работното състояние или са премахнати и след това добавени отново.

Ако ограничението за дейността се е променило така, че дейността не може да бъде преместена в бъдеще, тя няма да бъде преместена.

Оптимизаторът няма да добавя или изтрива обеди или почивки, нито ще променя атрибутите им (име, тип, продължителност, продължителност на платената порция и цвят).

Оптимизаторът няма да премества обедите и почивките върху или частично при съществуващи изключения, проекти, обяди или почивки. Ако обядът или почивката имат както платена, така и неплатена част, оптимизаторът няма да се опитва да замени, която се появява в частта, която не се припокрива. Тя винаги поставя платената част преди неплатената част.

Примери за оптимизация

Пример 1: Прекъсване, преместено ръчно от администратора на една смяна, не е зададена настройката на максималната оптимизация

Агентът има четиричасова смяна (9:00 AM–1:00 PM) с една почивка (10:30 AM), а вие премествате почивката на 12:00 PM. Почивката има минимално закъснение от един час и максимално закъснение от два часа при четиричасово платено работно време.

	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

След като направите ръчната промяна, графикът показва почивката в 12:00 PM:

След оптимизиране на обедите и почивките, почивката се премества между 10:00 и 11:00 AM.

Пример 2: Прекъсване, преместено ръчно от администратора в една смяна, набор за настройка на максималната оптимизация

Агентът има четиричасова смяна (9:00 AM–1:00 PM) с една почивка (10:30 AM), а вие премествате почивката на 12:00 PM. Почивката има минимално закъснение от един час и максимално закъснение от два часа при работно състояние с продължителност на четиричасова смяна с петнадесет минути максимална настройка на оптимизацията.

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

След като направите ръчната промяна, графикът показва почивката в 12:00 PM:

След оптимизиране на обедите и почивките няма промяна в графика на агентите.

Преглед на отчетите за планиране

За информация относно стандартните отчети QM и WFM, които се предоставят с Webex WFO, както и за инструкции как да се изпълнява стандартен отчет, вижте QM стандартни отчети и WFM стандартни отчети.

Отчетите **NOTE** WFM отразяват данните, както се показват в часовата зона на клиента, конфигурирана от вашия системен администратор. Ако заявите отчет WFM и вашата показвана часова зона е преди времето на клиента

Вашият отчет може да не съдържа никакви данни.

ЗАБЕЛЕЖКА Някои стойности в отчетите са изчислени стойности и подлежат на закръгляване нагоре или надолу. Поради това закръгляване те може леко да се различават от стойностите на историческите данни.

Правете дългосрочни планове

Изготвянето на дългосрочни планове включва следното:

- Преценете бъдещите изисквания и разходи за контактен център.
- Конфигурирайте и управлявайте свободното време на агента.

Оценка на бъдещите изисквания

Разделът "Стратегическо планиране" на "Управление на приложения" ви позволява да оцените бъдещите изисквания и разходи на контактния център.

Управление на стратегически ресурси

Използвайте страницата Стратегически ресурси, за да създавате, редактирате и изтривате стратегически ресурси. Стратегическите ресурси са хората и капиталовото оборудване, които съставляват вашия контактен център. Стратегическите ресурси, които конфигурирате тук, се използват за генериране на отчети за стратегическо планиране, които оценяват бъдещите разходи и изисквания.

> БЕЛЕЖКА
> За информация относно стандартните отчети QM и WFM, които се доставят с Webex WFO, както и за инструкции как да се изпълнява стандартен отчет, вижте QM стандартни отчети и WFM стандартни отчети.

Основният ресурс е агентът. Всички останали ресурси се изчисляват пряко или косвено по отношение на броя на агентите в контактния център.

> ПРИМЕР Конфигурирате един администратор на всеки 50 супервайзора и конфигурирате един супервайзор на всеки 20 агента. Надзорният орган има пряка връзка с броя на агентите и Администраторът има косвена връзка с броя на агентите чрез броя на надзорните органи.

> ЗАБЕЛЕЖКА Ресурсът на агента е системен ресурс. Можете да редактирате подробностите за ресурса на агента, но не можете да го изтриете.

Следните полета се показват на тази страница.

Поле	Описание
Име на ресурса	Името на този ресурс. Това име трябва да е уникално.
Категория на ресурса	Типът на ресурса. Ресурсът може да бъде човешки ресурс (служители и изпълнители) или капитал (оборудване, мебели и приспособления).
Разходи за ресурси	Разходите на ресурса на месец, на година или като еднократен разход. Цената трябва да бъде цяло число, по-голямо или равно на нула. Ако изберете еднократен разход, посочете продължителността на живота на ресурса в месеци. Тази стойност трябва да бъде цяло число (0–999).
Съотношение на ресурсите	Съотношението на един екземпляр от този ресурс към количеството на друг стратегически ресурс за друг ресурс. Тази стойност трябва да бъде число (0–

Поле	Описание
	9999). Пряко или косвено, всеки ресурс се определя по отношение на ресурса на агента. ЗАБЕЛЕЖКА Това поле не присъства за системния ресурс на агента, тъй като агентът е основният ресурс.
Текущ брой ресурси	Текущото количество от този стратегически ресурс в контактния център. Този стойността трябва да бъде число (0–99999). Ако ресурсът е човешки ресурс, използвайте броя на агентите FTE. Ако стратегическият ресурс е еднократен разход, използвайте броя на ресурсите, чиято цена все още не е напълно амортизирана.

Управление на плановете за наемане

Използвайте страницата Планове за наемане, за да създавате, редактирате и изтривате планове за наемане. Планът за наемане е последователност от стъпки за наемане, която описва процеса на наемане на агенти, за да отговори на бъдещите изисквания във вашия контактен център. Плановете за наемане се използват заедно със стратегическите ресурси и стратегическата прогноза за генериране на отчета.

ЗАБЕЛЕЖКА След като създадете план за наемане, отделните стъпки за наемане не се променят, дори ако тези стъпки са редактирани или изтрити на страницата Стъпки за наемане. Вижте Управление на стъпките за наемане.

Следните полета се показват на тази страница.

Поле	Описание
Име на плана	Името на плана за наемане. Това име трябва да е уникално.
Подробности за плана наемане.	Списък на наличните и възложени стъпки за наемане на персонал за плана за Можете да пренаредите заложените стъпки за наемане с помощта на стрелките нагоре/надолу. Списъкът с налични стъпки за наемане показва името на стъпката, нейната продължителност и степента на отпадане.

Управление на стъпките за наемане

Използвайте страницата Стъпки за наемане, за да създавате, редактирате и изтривате стъпки за наемане. Стъпката за наемане е компонент от плана за наемане. Показателите, които

конфигурирате за всяка стъпка, се използват, за да се определи колко кандидати трябва да влязат в тръбопровода за наемане, за да отговорят на бъдещите изисквания на агента, определени от стратегическа прогноза.

За да се използват за прогнозиране, стъпките за наемане трябва да бъдат част от план за наемане на страницата Планове за наемане. Вижте .

Управлявайте плановете за наемане.

> БЕЛЕЖКА
> Редактирането на стъпка за наемане на тази страница не влияе на плановете за наемане, които включват тази стъпка. Например, ако създадете стъпка с продължителност пет дни, добавите я към план за наемане и след това промените продължителността на тази стъпка на три дни, стъпката в този план за наемане запазва продължителността от пет дни. Ако добавите стъпката към друг план за наемане, нейната продължителност в новия план за наемане е три дни.
>
> По същия начин, изтриването на стъпка за наемане на тази страница не я премахва от плановете за наемане, към които вече е добавена.

Следните полета се показват на тази страница.

Поле	Описание
Име на стъпка	Името на стъпката за наемане. Това име трябва да е уникално.
Продължителност	Броят дни, през които продължава стъпката. Тази стойност трябва да бъде цяло число (1–999).
Степен на отпадане	Броят на кандидатите от 100, които отпадат от процеса на наемане по време на тази стъпка. Тази стойност трябва да бъде цяло число (1–100).

Анализирайте разходите за смени за опашка за услуги

Заявката за анализ на бюджета на смени генерира данните, необходими за анализ на разходите за смени за една или повече опашки за услуги.

> ЗАБЕЛЕЖКА Трябва да има производствена прогноза за периода, който искате да анализирате, за да може заявката да се изпълни успешно.

След като изпълните тази заявка, можете да стартирате отчет за анализ на бюджета на смената. Този отчет показва цената на смяна за опашка за обслужване. Можете да видите този отчет само за опашки за услуги, за които преди това сте изпратили заявка за анализ на бюджета на смени.

Генериране на заявка за анализ на бюджета на смяна

1. На страницата Заявка за анализ на бюджета за смяна въведете начална и крайна дата за

периода, чиито данни искате да анализирате.

2. Изберете една или повече опашки за услуги.

3. Добавете параметрите на смените, които искате да анализирате. Щракнете върху **Добавяне** , за да добавите ред към таблицата, след което за всеки ред въведете параметрите на Shift:
   - Изберете дължината на смяна от падащия списък.
   - Въведете желания процент на използване. Това е процентът на времето, през което агентите са в експлоатация.
   - Въведете максималния брой агенти, които могат да работят. Ако искате WFM да определи това, въведете 9999.
   - Изберете дните от седмицата, които искате да използвате в анализа. Изберете **Всички** , за да изберете всеки ден от седмицата с едно щракване.
4. Насрочете заявката. По подразбиране заявката се изпълнява незабавно.

Управление на свободното време на агента

Разделът Планиране на ваканции на Управление на приложения ви позволява да конфигурирате и управлявате свободното време на агента.

Управление на еквивалентни профили на пълен работен ден

Ако използвате функциите за стратегическо планиране и ваканция, трябва да създадете еквивалентни профили на пълен работен ден и да назначите агенти към тези профили. WFM използва еквивалентни профили на пълен работен ден, когато създава стратегически планове и анализира заявки за ваканция.

Еквивалентът на пълно работно време (FTE) е равен на броя на общите планирани часове, разделен на броя часове седмично, които съставляват човек на пълен работен ден (например 40 часа или 35 часа). FTE може да се състои от няколко лица на непълно работно време, чиито комбинирани работни часове за една седмица се равняват на хората на пълен работен ден, но може да не понасят разходи за обезщетения.

За целите на прогнозирането и планирането трябва да установите броя часове, които на агента се плаща седмично (например 20, 35 или 40 часа). WFM използва тази стойност, за да определи броя на агентите FTE, необходими за прогноза. Ако броят на платените часове е 40 и прогнозата изисква 80 часа, имате нужда от двама агенти на пълен работен ден.

> ПРИМЕР Контактният център има 100 агенти. FTE е 40 платени часа седмично (160 часа на месец), а агент FTE печели $3,000 на месец. Всички агенти са длъжни да вземат осем часа тренировка този месец. Това са 800 часа тренировки за месеца (100 × 8). Ако промените броя на часовете обучение на ЕПРВ, ще ви трябват пет ЕПРВ (800 ÷ 160), което съответства на $15,000, изразходвани за обучение за този месец (5 × $3,000). Използвайки стратегическо планиране за предварително определяне на разходите, мениджърите могат да поискат по-малко часове обучение спрямо бюджета си или да разпределят обучението за период от два или три месеца.

Описания на полетата

Използвайте страницата Профили на еквиваленти на пълен работен ден, за да създавате,

редактирате и изтривате еквивалентни профили на пълен работен ден. Полетата на

Поле	Описание
страницата Профили на еквиваленти на пълен работен ден са описани по-долу.	
Име на FTE	Уникално име за профила FTE.
Минимални часове на седмица	Минималният брой платени часове седмично за този
профил. Максимален брой часове седмично	Максималният брой платени часове
седмично за този профил.	
Назначаване на агенти	Задайте агенти на този профил. Това е необходимо за планиране на ваканцията. На Агентът не може да поиска отпуск, освен ако агентът не е назначен на профил FTE.

Управление на типовете ваканции

Страницата Типове ваканции ви позволява да създавате и управлявате типове ваканции и да свързвате изключения с конкретни типове ваканции. Това ви позволява да персонализирате какво точно означава всеки тип ваканция във вашия контактен център.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Типовете ваканции, които създавате, автоматично се присвояват на корпоративния изглед и възложените ви изгледи.

Изключение правят дейности, които отнемат агентите от работа. Можете да съпоставите няколко изключения с един и същ тип ваканция, но всяко изключение може да бъде съпоставено само с един тип ваканция. Трябва да изберете едно изключение, което да бъде изключение на работния поток. За повече информация относно изключенията на работния поток вижте Автоматизиране на обработка на заявки от агенти.

Примерите за видове ваканции включват следното:

- Болнични дни
- Задължение на съдебните заседатели
- Плаващи празници
- Ваканционен

Използвайки типове ваканции и планове за ваканции, Webex WFO ви позволява да проследите колко часа от всеки тип ваканция са били използвани от агент.

В системи с интеграция на HRMS (вижте "Интегриране на вашите HRMS с Webex WFO" в *справочното ръководство* за импортиране на данниWebex WFO) тази информация се експортира във файл, който може да се импортира в HRMS ежедневно.

> ЗАБЕЛЕЖКА Ако интегрирате с HRMS, не настройвате планове за почивка в Webex WFO. Те са създадени в рамките на HRMS.

В системи без интеграция на HRMS тази информация се прилага към ваканционния план, конфигуриран за всеки агент. И в двете системи ваканционните часове, налични за агент, се показват на страницата Управление на потребители и могат да бъдат отчетени в отчета за състоянието на ваканцията.

Създаване на тип ваканция

1. Изберете **Създаване на нов тип** ваканция.
2. Въведете име на тип ваканция в полето **Тип** ваканция (например "Болнични дни" или "Отпуск при тежка загуба").
3. Изберете едно или повече изключения, които да приложите за този тип ваканция.
4. Кликнете върху **Запазване**.

След като създадете тип ваканция, можете да го включите в един или повече ваканционни планове (вижте Управление на ваканционните планове).

Редактиране на тип ваканция

1. Изберете **Редактиране или изтриване на съществуващ тип ваканция**.
2. Изберете тип ваканция от **падащия списък Тип** ваканция.
3. Направете всички необходими промени в типа ваканция.
4. Кликнете върху **Запазване**.

Изтриване на тип ваканция

1. Изберете **Редактиране или изтриване на съществуващ тип** ваканция.
2. Изберете тип ваканция от **падащия списък Тип** ваканция.
3. Щракнете върху **Изтриване**.

> ЗАБЕЛЕЖКА Не можете да редактирате или изтривате типове ваканции, които не са във вашия изглед. Ако тип ваканция във вашия изглед има присвоени изключения, които не са във вашия изглед, не можете да го редактирате
> тип ваканция. Това гарантира, че не можете по невнимание да премахнете изключения, които не можете да видите.

ЗАБЕЛЕЖКА Когато изтриете тип ваканция, той се изтрива от всички ваканционни планове, които го използват.

Описания на полетата

Използвайте страницата Типове ваканции, за да зададете изключения за всеки тип ваканция.

Полетата на страницата Типове ваканции, когато редактирате или изтривате съществуващ тип ваканция или когато създавате нов тип ваканция, са описани по-долу.

Поле	Описание
Изключения	Присвоява изключения за типа ваканция. Изберете едно изключение, което да бъде изключението на работния поток, използвано за този тип ваканция. ЗАБЕЛЕЖКА За всеки тип ваканция трябва да се зададе изключение за работен поток, за да бъдат одобрени заявките за отпуск автоматично от работен поток (вижте Автоматизиране на обработката на заявки на агенти за повече информация).
Тип ваканция	Името на типа ваканция.

Управление на ваканционните планове

Ваканционните планове определят плановете за отпуск, възложени на агентите. Можете да създадете множество планове за ваканция, за да управлявате отпуските за различни видове агенти (например агенти на непълно работно време и агенти на пълен работен ден). Ваканционните планове използват типове ваканции, за да опишат как агентите проследяват свободното си време (вижте Управление на типовете ваканции). Начинът, по който се управлява това, е специфичен за вашия контактен център.

Индивидуалните планове за почивка са предназначени (но не задължителни) да обхващат цяла година (от 1 януари до 31 декември).

ЗАБЕЛЕЖКА Страницата "Ваканционни планове" присъства само в системи, които не използват интеграция с HRMS. Системите, които използват интеграция на HRMS, получават своите ваканционни планове от HRMS (вижте Интегриране с система за управление на човешките ресурси).

Създаване на ваканционен план

1. Въведете уникално име на плана в полето **Име** на плана.
2. Въведете начална дата на плана в полето **Начална дата** .
3. Въведете крайна дата в полето **Крайна дата** .

4. Изберете **тип** ваканция, който да зададете, и разпределете часове за него. За повече информация относно създаването на типове ваканции вижте Управление на типовете ваканции.
5. Назначаване на агенти към плана за ваканция.
6. Кликнете върху **Запазване**.

Редактиране на ваканционен план

1. Изберете ваканционен план от падащия списък Избор **на план** .
2. Променете стойностите в някое от полетата на ваканционния план.
3. Кликнете върху **Запазване**.

Копиране на ваканционен план

ЗАБЕЛЕЖКА : Копирането на ваканционен план копира цялата информация в първоначалния план (включително назначените му агенти). Ако има припокриване на датата между новите и първоначалните планове за ваканция, всички агенти ще бъдат изтрит от първоначалния план.

1. Изберете ваканционен план от падащия списък Избор **на план** .
2. Въведете име на ваканционен план в полето Ново **име** на плана. Ако новият ваканционен план е същият като първоначалния план с датите за следващата година, не е необходимо да променяте името на новия ваканционен план.
3. Въведете начална дата на плана в полето **Начална дата** .
4. Въведете крайна дата в полето **Крайна дата** .
5. Кликнете върху **Запазване**.

Изтриване на ваканционен план

1. Изберете ваканционен план от падащия списък Избор **на план** .
2. Щракнете върху **Изтриване**.

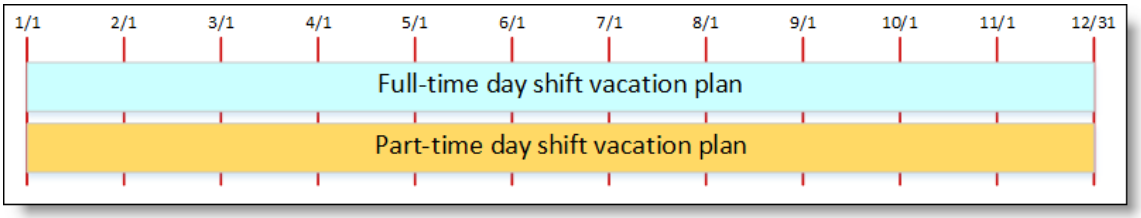
Примери за ваканционни планове

Вашата компания ще определи изискванията за всеки план за почивка. Например, следните могат да бъдат атрибутите на ваканционен план за агенти на пълно работно време от начално ниво (типовете ваканции са дефинирани на страницата Видове ваканции):

Поле	Стойност
Име на плана	Дневна смяна на пълен работен ден (начално ниво)
Начална дата	януари 1, 2016
Крайна дата	декември 31, 2016
Видове ваканции	▪ Лични и болнични дни - 24 часа ▪ Отпуск при тежка загуба - 16 часа ▪ Плаваща почивка - 24 часа ▪ Дежурство на журито - 40 часа ▪ Ваканционни дни - 80 часа
Назначаване на агенти	▪ Адамс, Ан ▪ Бейкър, Бен ▪ Кларк, Шарлот и така нататък.

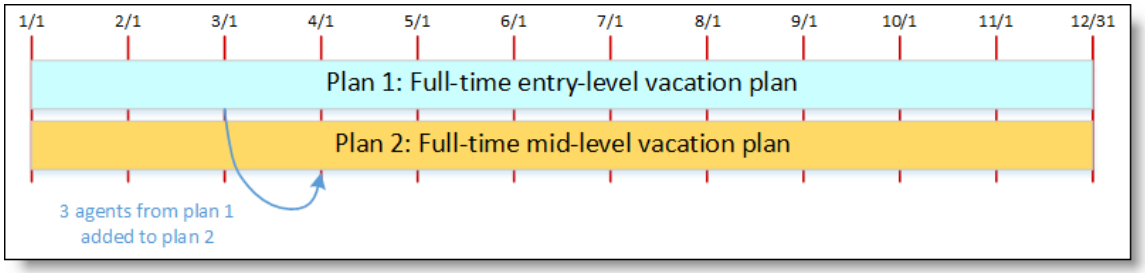
Можете да създавате ваканционни планове с припокриващи се дати. Агентите обаче могат да бъдат назначени само за един ваканционен план на дадена дата.

Пример 1: Припокриващи се ваканционни планове без общи агенти



Това са валидни ваканционни планове, защото въпреки че се припокриват, между двата плана няма общи агенти.

Пример 2: Преместване на агенти между ваканционни планове

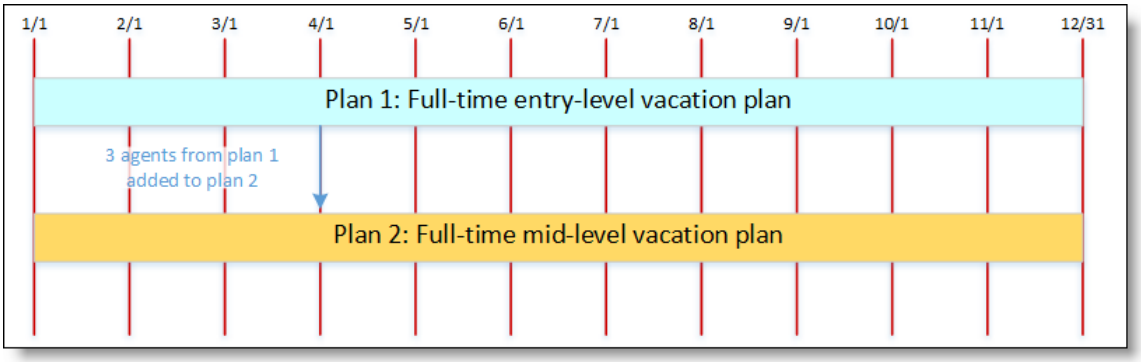


В този пример клиентът е настроил планове за ваканция, които варират в зависимост от нивото на изживяване на агента. На 1 април трима агенти ще отговарят на условията за добавяне към ваканционен план 2. Администраторът иска проактивно да премести тези агенти във ваканционен план 2 на 1 март.

Промените в ваканционните планове влизат в сила незабавно и агентите не могат да бъдат едновременно в план 1 и план 2. Системата показва съобщение за грешка.

Можете да предприемете две действия в тази ситуация:

- Назначете агентите на план 2 на 1 март. След като агентите бъдат назначени в план 2, те вече няма да бъдат назначени към план 1 и ще бъдат активни в план 2. От 1 март до 1 април те ще имат привилегиите за ваканция, присвоени на план 2 (въпреки че все още не са ги спечелили). Други съществуващи агенти в план 1 няма да бъдат засегнати от промяната.
- Анулирайте промяната и на 1 април добавете агентите от план 1 към план 2.



Описания на полетата

Използвайте страницата "Ваканционни планове", за да присвоявате, създавате, редактирате, копирате или изтривате планове за ваканция.

ЗАБЕЛЕЖКА : Агент може да бъде назначен само за един ваканционен план на всяка дата (един и същ агент не може да бъде назначен за припокриващи се ваканционни планове).

Полетата на страницата Ваканционни планове са описани по-долу.

Полета	Описание
Име на плана	Уникално име за плана. **ПРИМЕР** Пример за валидно име е "Пълно работно време до 5 години трудов стаж".
Изберете план	Изберете плана, който искате да копирате, редактирате или изтриете.
Начална дата	Началната дата на ваканционния план, във формат ГГГГ-ММ-ДД. Като алтернатива можете да изберете дата с помощта на селектора на дата.
Крайна дата	Крайната дата на ваканционния план, във формат ГГГГ-ММ-ДД. Като алтернатива можете да изберете дата с помощта на селектора на дата.
Видове ваканции/разпределени часове	Изберете наличен тип ваканция и разпределете броя часове за този тип. Повторете за всеки тип ваканция, за който искате да отделите часове. Можете да добавите до 20 вида ваканции към един ваканционен план.
Назначаване на агенти	Изберете агентите, на които искате да зададете този план. Агентът може да бъде Възложено само на един план на дадена дата.
Ново име на плана	Името на новия ваканционен план, в който искате да копирате стойности. Това поле се появява само когато изберете опцията Копиране на плана.

Управление на разпределението на отпуските

На страницата Разпределение на отпуски можете да зададете максималното време, което агентите в опашката за услуги могат да излетят всеки ден от годината.

Можете да конфигурирате разпределението на отпуските в FTE (еквиваленти на пълно работно време) или часове, в зависимост от това кое звено е избрало вашият администратор на страницата WFM Глобални настройки (вижте Конфигуриране на настройки WFMза цялата система).

Използване на отпуски с заявки за отпуск

Когато ръководителят одобри заявката за отпуск на агент за частичен или цял почивен ден, WFM изважда времето, което агентът иска, от разпределението на отпуските, които са въведени за този ден. Виждането на това колко свободно време остава в определен ден може да помогне както на агентите, така и на ръководителите

информирани решения за искане и одобряване на отпуск.

> ЗАБЕЛЕЖКА Ако заявката за отпуск преминава през работен поток, агентът трябва да има конфигурирана опашка за основни услуги, за да могат разпределенията да бъдат изчислени правилно. Работният процес търси основното
> опашка за услуги, от които да се приспаднат разпределенията.

Надзорниците и агентите могат да видят колко от отпуските остават, когато направят следното:

- Супервайзори – Погледнете колоната Разлика в разпределението, докато преглеждате заявките за отпуск (вижте Одобряване или отказ на заявки).
- Агенти – Погледнете колоната Налично разпределение, докато създавате заявки за отпуск (вижте Заявка за отпуск).

> ЗАБЕЛЕЖКА Тази функция е налична само ако администраторът е конфигурирал WFM да показва бутона Разпределение на времето за отпуск (вижте Конфигуриране на настройки WFM в цялата система).

> ЗАБЕЛЕЖКА : Агентите никога няма да видят отрицателна стойност в разпределението на отпуските. Ако стойността падне под нулата, агентът ще види нула като оставащо разпределение. Това обезкуражава агентите да
> Вземане на отпуск в дни с недостиг на персонал.

Надзорниците и агентите виждат оставащите разпределения на отпуските в ЕПРВ или Часове, в зависимост от това кое звено е избрал администраторът.

Изчисляване на разпределението на отпуските с заявки за отпуск

Следващите раздели обясняват как WFM изважда заявките за отпуск от разпределението на отпуските.

Заявки за отпуск с ЕПРВ или часове

Когато надзорен орган одобри заявка за отпуск, сумата, която WFM изважда от разпределението на отпуските за деня на искането, зависи от това дали администраторът е конфигурирал WFM да показва ЕПРВ или часове:

- ЕПРВ—WFM използва следната формула:

  Разпределение на отпуски за деня - (Брой часове в заявка за частичен или цял ден почивка ÷ По подразбиране FTE на ден)

  > ЗАБЕЛЕЖКА Стандартният FTE на ден е конфигуриран на страницата Конфигуриране на настройки WFM за цялата система.

- Часове—WFM използва следната формула:

Разпределение на отпуски за деня - Брой часове в заявка за частичен или цял ден почивка

Заявки за почивни дни

При изчисленията по-горе времето, изваждащо се от заявка за цял ден почивка, зависи от това дали вашите служители имат графици за дните, за които искат отпуск:

- Агентите имат графици – WFM използва количеството платено време, което агентът е планиран да работи в деня, за който поиска отпуск.
- Агентите все още нямат графици – WFM използва част от минималните часове на агента седмично (конфигурирани и назначени на страницата Управление на еквивалентни профили на пълен работен ден), за да изчисли колко часа се равняват на цял ден:

  Минимални часове седмично ÷ 5 = Брой часове в заявка за цял ден

> ЗАБЕЛЕЖКА Когато агентите поискат отпуск за ден, за който все още нямат графици, WFM винаги разделя минималните си часове седмично на пет, а не на броя на делничните дни, които
> техните опашки за обслужване всъщност са отворени.

Следващата таблица показва какво се случва с отпуските, когато трима агенти подадат заявки за отпуск за 10 септември и следните условия са валидни:

- Агентите все още нямат графици за 10 септември.
- Агентите имат различни минимални часове седмично.
- По подразбиране FTE на ден е 8 часа.
- Единицата за показване на разпределението на свободното време е FTE.
- Разпределението на почивните дни за 10 септември е 3 ЕПРВ.

Заявител на отпуск	Изчисляване на мин. часове на седмица	Изчисляване на въздействието (ЕПРВ)
Агент А	20 мин. часа. ÷ 5 = 4	4 ÷ 8 = 0,5 ЕПРВ
Агент Б	30 мин. ÷ 5 = 6	6 ÷ 8 = 0,75 ЕПРВ
Агент В	40 мин. часа. ÷ 5 = 8	8 ÷ 8 = 1,0 ЕПРВ
ВЪЗЛИЗАМ		2.25 ЕПРВ

След като надзорникът одобри тези заявки за отпуск, оставащите за 10 септември отпуски са 0,75 ЕПРВ.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако даден агент принадлежи към няколко опашки за услуги, супервайзорът, който одобрява заявка за отпуск, определя за коя опашка за услуги FTE разпределение се прилага.

Копиране на разпределението на отпуските

Можете да копирате разпределението на отпуските на опашката за услуги за друга година или на друга опашка за услуги за всяка година.

Действието за копиране копира цяла година разпределение на отпуск наведнъж и замества всички разпределения за отпуски, които преди това са били конфигурирани за опашката за услуги, в която копирате. Тази замяна се случва дори ако сте въвели FTE или часове в по-малко месеци за опашката за услуги, която копирате, отколкото за опашката за услуги, към която копирате.

Пример 1: И двете опашки за услуги имат отпуск за цяла година

Следващият списък показва какво се случва, когато копирате разпределение на отпуски от опашка за услуги, която има цяла година FTE или часове, в друга опашка за услуги, която също има цяла година FTE или часове:

- Ситуация – опашка за услуги А и опашка за услуги В имат конфигурирани разпределения за отпуски. Опашка за услуги А има въведени FTE или часове за цялата 2018 г., а опашка за услуги В има въведени FTE или часове за цялата 2019 г.
- Действие – Копирате разпределението на отпуските, които опашка за услуги А има през 2018 г., към разпределението на отпуските, които опашката за услуги Б ще има през 2019 г.
- Резултат – разпределението на отпуските на опашка за услуги А замества всички разпределения на отпуските на опашка за услуги В. Разпределението на отпуските на опашка за услуги В за 2019 г. вече е същото като разпределението на отпуските на опашка за услуги А за 2018 г.

Пример 2: Опашките за услуги имат отпуски за различен брой месеци

Следващият списък показва какво се случва, когато копирате разпределение на отпуски от опашка за услуги, която има само месец FTE или часове, в друга опашка за услуги, която има цяла година FTE или часове:

- Ситуация – опашка за услуги А и опашка за услуги В имат конфигурирани разпределения за отпуски. Опашка за услуги А има само FTE или часове, въведени за март 2018 г., а опашка за услуги В има въведени FTE или часове за цялата 2019 г.
- Действие – Копирате разпределението на отпуските, които опашка за услуги А има през 2018 г., към разпределението на отпуските, които опашката за услуги Б ще има през 2019 г.
- Резултат – разпределението на отпуските на опашка за услуги А замества всички разпределения на отпуските на опашка за услуги В. Сега опашка за услуги В има не само

същите FTE или часове за март 2019 г., както опашката за услуги A за март 2018 г. Опашка за услуги B също има същите FTE или часове за останалата част от 2019 г., както опашката за услуги A за останалата част от 2018 г., което означава, че няма такива. Въпреки че

Опашка за услуги A има разпределение на отпуски, конфигурирани само за един конкретен месец, действието за копиране запълва всички останали месеци в разпределенията за отпуски на опашка за услуги B с празни места.

Разпределение на почивни часове и часови зони

Списъкът с разпределение на отсъствие, който агентите виждат в заявка за отсъствие, отразява часовата зона по подразбиране, въпреки че заявката за отпуск на агента се показва и подава в показваната часова зона на агента.

Разпределението на отпуските се изважда от кофата на опашката за услуги въз основа на това кой ден по-голямата част от времевият интервал покрива в часовата зона по подразбиране. Ако почивката е разделена поравно между два дни, разпределението се изважда от кофата за началната дата на периода от време.

В таблицата по-долу са дадени примери за това какво се случва, когато заявката за отпуск (EST) на агента премине полунощ в часовата зона по подразбиране (PST). Както е показано, датата, на която по-голямата част от свободното време попада в часовата зона по подразбиране, определя от коя опашка за услуги ще бъде извадено разпределението.

Заявка за отпуск (EST)	Часова зона по подразбиране (PST)	Засегната кофа за разпределение
10 октомври, 00:00 10 октомври, 24:00	10 октомври, 21:00 (3 часа) 11 октомври, 21:00 ч. (21 часа)	11 октомври
10 октомври, 00:00 10 октомври, 05:00	9 октомври, 21:00 ч. (3 часа) 10 октомври, 02:00 ч. (2 часа)	9 октомври
10 октомври, 00:00 10 октомври, 06:00	9 октомври, 21:00 ч. (3 часа) 10 октомври, 03:00 (3 часа)	9 октомври

Описания на полетата

Използвайте страницата Разпределение на отсъствие, за да въвеждате, редактирате, копирате и изтривате разпределения за отсъствие за опашки за услуги. Полетата на страницата, когато

Поле	Описание
Опашка за услуги	Опашката за услуги, за която искате да конфигурирате
разпределенията. Година разпределенията.	Годината, за която искате да конфигурирате

Месец	Месецът, за който искате да конфигурирате разпределенията. Ако изберете конкретен месец, можете да конфигурирате разпределения само за този месец. Ако изберете Всички, можете да конфигурирате разпределения за цялата година.

Поле	Описание
Бързо влизане разпределение	За да въведете бързо стойности в таблицата за разпределение, въведете желаното за всеки ден от седмицата. След това тази стойност се прилага за всеки съответен ден от седмицата в таблицата за разпределение. Когато курсорът е в полето за определен ден, съответните дни в таблицата за разпределение са маркирани в синьо. Можете да редактирате стойностите в таблицата за разпределение, след като сте я попълнили с помощта на Quick Entry. Можете да въвеждате само цели числа в полетата за бързо въвеждане. Стойностите, които въвеждате, могат да бъдат FTE или часове, в зависимост от това кое устройство е избрал администраторът (вижте Конфигуриране на настройките за цялата системаWFM).

Полетата на страницата, когато копирате разпределението за отпуск, са описани по-долу.

Поле	Описание
Опашка за услуги	Опашката за услуги с разпределенията, които искате да
копирате. Година	Годината с парцелите, които искате да копирате.
Копиране в опашка	Опашката за услуги, в която искате да копирате
разпределенията. Копирай в годината	Годината, към която искате да копирате разпределенията.

Отчети за отпуск на агенти

За информация относно стандартните отчети QM и WFM, които се доставят с Webex WFO, както и за инструкции как да се изпълнява стандартен отчет, вижте QM стандартни отчети и WFM стандартни отчети.

Анализирайте контакти, хора и процеси

Анализирането на контакти, хора и процеси включва следното:

- Събирайте и обработвайте данни със задачи за анализ.
- Организирайте данни от преписи, автоматизирани действия на работния плот и тригери на събития на интелигентен работен плот.
- Преглеждайте данни в табла за управление на страницата на таблото за управление на Анализ.

TURN за резюме на взаимодействието

Резюмето на взаимодействието автоматично обобщава обаждането въз основа на неговия препис. Тези резюмета помагат на агентите, ръководителите на екипи и оценителите да спестят време. Агентите не трябва да пишат резюмета в края на всяко обаждане, а ръководителите на екипи и оценителите могат да разберат целта на разговора, без да е необходимо да слушат разговора или да четат стенограмата.

Можете също така да експортирате резюмета на взаимодействието в системата за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM) на вашата организация с резюмето на взаимодействието Read API. Комбинирането на резюме на взаимодействието с експорта API спестява на агентите времето, което иначе биха прекарали в добавяне на работни бележки след обаждане в CRM на вашата организация.

Обобщената информация за взаимодействието е включена в Cisco Анализ, но трябва да бъде включена.

Предпоставки

- Вашата организация използва Webex WFO Cloud. Резюмето на взаимодействието не е налично за локални внедрявания.
- Имате разрешение за администриране на анализ на говор в текст.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > Анализ > диспечер на задачите

Процедури

Разрешаване на обобщение на взаимодействието за съществуващи задачи на Google Анализ

Ако вашата организация вече транскрибира повиквания, следвайте тези стъпки на TURN в Обобщение на взаимодействието за повиквания, които се обработват от съществуващи задачи за транскрипция.

1. На страницата "Диспечер на задачите" кликнете **върху Филтри** (иконата на фунията, горе вляво на страницата). **Отваря се панелът Филтри** .
2. Изберете **Преобразуване на реч в текст (транскрипция)** от **падащия списък Тип** .
3. Изберете **Текущо** от падащия **списък График** .
4. Кликнете върху **Прилагане**.
5. Щракнете двукратно върху задача, за да я отворите.
6. В секцията Резюме на взаимодействието с изкуствен интелект изберете **Активиране**.
7. Кликнете върху **Запазване**.
8. Повторете стъпки 5—7 за останалите задачи.

Създаване на нова задача за обобщение на взаимодействието

Следвайте тези стъпки, ако вашата организация в момента не транскрибира повиквания или ако искате да използвате обобщение на взаимодействието за повиквания, които не се обработват от съществуваща задача за транскрипция.

ПРЕДПОСТАВКА За да създадете задача, трябва да имате обхват върху поне една група. (Вижте за повече информация относно обхвата.) Ако имате възможност само за отбор, а не за групата, към която принадлежи отборът,
Не можете да създадете задача за този екип.

1. На страницата Диспечер на задачите щракнете **върху Създаване на задача**.
2. Въведете уникално име за задачата в полето **Име** .
3. Изберете **Преобразуване на реч в текст (транскрипция)** от **падащия списък Тип** .
4. Изберете езика, свързан със задачата, от **падащия списък Език** . Избраният от вас език определя какво да се показва в списъка с налични категории фрази.

   ЗАБЕЛЕЖКА : Някои езици в този падащ списък може да изискват допълнителна конфигурация за внедряването на Webex WFO. Консултирайте се с отдела за поддръжка, за да се уверите в езика, който искате да използвате Transcribe е конфигуриран за вас.

5. Изберете **Разрешаване** в секцията **Посещения** на фраза, за да имате Webex WFO преписи за търсене за всички активни предварително дефинирани фрази на вашата организация. Изберете **Деактивиране** , за да запазите системните ресурси.

   НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Активирайте посещенията с фраза. Посещенията с фраза са важен компонент на много функции на Google Анализ.

6. Изберете съществуващ **етикет** на индекс или създайте нов етикет на индекс за задачата.
7. Изберете Текущо **в секцията** Изпълнение на задачата **.**
8. Изберете **Активиране** в секцията Резюме на взаимодействието с изкуствен интелект.
9. В полето **Процент** въведете приблизителния процент на обажданията за транскрибиране. Webex WFO дава на всяко обаждане толкова голям шанс да бъде транскрибирано. Webex WFO не транскрибира този процент от общия брой повиквания, получени за определен период от време. Това води до представителна извадка от обажданията, транскрибирани при постъпването на повикванията. Ще има известно отклонение от процента, но това отклонение става по-малко значително с течение на времето.

   ПРИМЕР Въвеждате **50** в полето **Процент** . Всяко обаждане, което отговаря на критериите за тази задача за транскрипция, има 50% шанс да бъде транскрибирано.

10. (По избор) Конфигурирайте **условията** , които трябва да бъдат изпълнени, за да бъде транскрибирано повикването. В зависимост от това кое условие сте избрали, се появяват допълнителни полета за операнд и стойност или времеви диапазон.

    ЗАБЕЛЕЖКА Ако използвате този раздел, повикванията, които не отговарят на условията за филтриране, не се транскрибират.

11. В секцията **Групи и екипи** присвоете групи и екипи към задачата. Налични са само групи и екипи във вашия обхват.

    ЗАБЕЛЕЖКА Ако зададете група, но не присвоите екип, Webex WFO възлага тази задача на всички екипи в тази група.

12. Кликнете върху **Запазване**.

Свързани теми

- Създаване на задачи в Google Анализ
- Преглед на прозрения за AI за контакт – Научете как да получите достъп до резюмета на взаимодействията в мултимедийния плейър.

TURN за Advanced Sentiment

Advanced Sentiment идентифицира емоциите, изразени от агента и клиента по време на разговор и обяснява как е идентифицирал тези емоции. С напреднали настроения можете бързо да разберете как се чувстват и двете страни и да използвате наученото, за да подобрите изживяването за всички участници.

Предпоставки

- Вашата организация използва Webex WFO Cloud. Разширеното настроение не е налично за локални внедрявания.
- Вашата организация има лиценз за Анализ или Анализ Enterprise.
- Имате разрешение за администриране на роли.
- Имате обхват над поне една група в Webex WFO.
- Анализът на настроенията в момента е достъпен само за аудио контакти на английски и испански език. Не е налична за други типове контакти или за контакти на други езици.
- Анализът на настроенията е достъпен само като текуща задача. Той не е достъпен като ad hoc задача.

Местоположение на страницата

Разнообразен. Вижте процедурите по-долу за местоположенията на страниците.

Процедури

Стъпка 1: Задайте разрешенията за анализ на настроенията на хора във вашата организация

1. Отидете на **Управление** на приложения> **глобални** > **потребителски конфигурации** > **роли**.
2. В таблицата Разрешения превъртете надолу до секцията **Анализ** на настроенията и поставете отметка в квадратчетата, за да зададете тези разрешения на подходящи роли във вашата организация:
    - **Преглед на настроението** – това разрешение позволява на хората да виждат информация за разширено настроение в медийния плейър. Вижте Преглед на прозрения за AI за контакт и Преглед на промените в настроенията за контакт за подробности относно това как изглежда тази информация.
    - **Изпълнение на задача** за настроение – това разрешение позволява на хората да работят със задачи за анализ на настроенията на страницата на диспечера на задачите на Анализ.

> ВАЖНО Задайте това разрешение на роля, която имате. Това разрешение ще ви е необходимо, за да завършите стъпка 2.

3. Кликнете върху **Запазване**.

Стъпка 2: Създайте задача за анализ на настроенията

1. Отидете на **Управление** на приложения> **Анализ** > **Диспечер** на задачите.
2. Щракнете върху **Създаване на задача**.
3. Въведете уникално име за задачата в полето **Име** .
4. Изберете **Анализ** на настроенията от **падащия списък Тип** .
5. Изберете езика, който се говори в контакта, от **падащия списък Език** .
6. (По избор) Конфигурирайте **условията** , които трябва да бъдат изпълнени, за да се анализира настроението на повикването.

   > ЗАБЕЛЕЖКА Ако използвате този незадължителен раздел, извикванията, които не отговарят на условията, не се анализират за настроения.

7. (По избор) За да анализирате как се променя настроението по време на контакта, изберете **Тенденция** на настроенията на клиентите, **Тенденция** на настроенията на агента или и двете в секцията **Тенденция** на настроенията. Когато активирате тенденцията на настроенията, **панелът "Настроение** на изкуствения интелект" се появява в мултимедийния плейър за контакта (вижте Преглед на промените в настроенията за контакт).

   > ЗАБЕЛЕЖКА : Вашата организация се нуждае от лицензи Analytics Enterprise или Analytics Enterprise Plus, за да активира тенденцията на настроенията.

8. В секцията **Групи и екипи** присвоете групи и екипи към задачата. Налични са само групи и екипи, над които имате обхват.

   > **ЗАБЕЛЕЖКА** Ако присвоите група, но не присвоите екип, Webex WFO възлага задачата на всички екипи в тази група.

9. Кликнете върху **Запазване**.

Свързани теми

- Управление на роли и разрешения
- Създаване на задачи в Google Анализ

- Всичко за задачите в Google Анализ
- Преглед на прозрения за AI за контакт
- Преглед на промените в настроенията за контакт

Създаване на задачи в Google Анализ

Използвайте страницата "Диспечер на задачите", за да събирате и обработвате данни със задачи на Анализ. Тези задачи анализират текущи или по-рано събрани данни. Тези данни могат да включват аудиозаписи, имейл текст и данни за работния плот и събития.

Задачите за анализ могат да бъдат текущи (изпълнявани всеки път, когато нови данни постъпват в системата) или ad hoc (изпълняват се веднъж в планиран час и дата).

Когато планирате задачи в Google Анализ, запомнете следните точки.

- Ако задача за преобразуване на реч в текст е неуспешна, Webex WFO се опитва отново по-късно, за да завърши задачата.
- Часовата зона в диспечера на задачите е часовата зона по подразбиране на вашата организация.

Предпоставки

- Вашата организация има един от следните лицензи:
  - Основни неща за анализ
  - Корпоративен анализ
  - Анализ Enterprise Plus
  - Анализ на работния плот (дава ви възможност да създавате задачи на Анализ на работния плот)
- Имате поне едно от следните разрешения:
  - Администриране на анализ на работния плот
  - Администриране на анализ на речта
  - Администриране на анализ на реч в текст
  - Администриране на анализ на текст
  - Администриране на прогнозни анализи
  - Изпълнение на задачата Auto QM
  - Изпълнение на задачата "Актуални теми"

  - Изпълнение на задачата за настроение
  - Изпълнение на задачата за AI етикети
- За да създадете задача, имате обхват върху поне една група. Ако имате обхват само за екип, а не за групата, към която принадлежи екипът, не можете да създадете задача за този екип.
- (За анализ на работния плот) Приложенията и уеб сайтовете се конфигурират на страницата на Desktop Manager.
- (За анализ на работния плот) Полетата за приложения и уеб сайтове се конфигурират на страницата на мениджъра на полета.
- (За аудио и текстов анализ) Категориите фрази и фрази се конфигурират на страницата "Мениджър на фрази".
- (За Auto QM) Имате разрешение Редактиране на автоматично QM и създайте формуляр за оценка на AI. За повече информация вижте Създаване на формуляри за оценка на AI.
- (за AI тагове) Етикетите и категориите маркери се конфигурират на страницата Business Signal > AI tags.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > Анализ > диспечер на задачите

Процедури

Създаване на нова задача

1. Щракнете върху **Създаване на задача**.
2. Въведете уникално име за задачата в полето **Име** .
3. Изберете типа задача, която искате да създадете, от **падащия списък Тип** . Полетата, които се показват, варират в зависимост от типа на избраната от вас задача. Щракнете върху типа на задачата по-долу за останалите стъпки.

   Анализ на работния плот

   Преобразуване на реч в текст (транскрипция)

   Анализ на текст

   Оценка за прогнозна оценка

   Прогнозен нетен промоутър резултат

   Авто QM

Актуални теми

Анализ на настроенията

AI етикети

Анализ на работния плот

Тази задача обработва качените данни за анализ на работния плот и обединява тази информация с данните за аудио и запис на екрана на агентите. Необходимо е разрешението за администриране на анализ на работния плот, за да работите със задачи на Анализ на работния плот.

1. В секцията **Изпълнение на задачата** конфигурирайте кога трябва да се изпълнява задачата и периода от време на данните, които задачата трябва да анализира.

Текущи и **ad hoc** бутони	За да изпълните задачата всеки път, когато в системата появят нови данни, изберете **Текущи**. Това деактивира полетата за дата, час и диапазон. За да изпълните задачата само веднъж, изберете **Ad-Hoc**.
Задача за планиране	Изберете началната дата и часа на задачата. Датата може да бъде днешната дата или бъдещата дата. Времето трябва да е в бъдещето. Не може да е текущото време.
Избор на обаждания	Изберете началната и крайната дата на диапазона от данни, които сте искам задачата да бъде обработена. Началната дата трябва да е в миналото с поне един ден. Не може да е днешната дата. Крайната дата трябва да е по-късна от началната дата, но преди днешната дата.

2. В секцията **Групи и екипи** присвоете групи и екипи към задачата. Налични са само групи и екипи във вашия обхват.

   ЗАБЕЛЕЖКА Ако присвоите група, но не присвоите екип, Webex WFO възлага задачата на всички екипи в тази група.

3. Кликнете върху **Запазване**.

Преобразуване на реч в текст (транскрипция)

Тази задача транскрибира аудиозаписи и след това търси в текста предварително зададени фрази (които конфигурирате на страницата "Диспечер на фрази") и съхранява резултатите в база данни с възможност за търсене. Необходимо е разрешението за администриране на анализ на реч в текст, за да работите със задачи за транскрипция.

1. Изберете езика, свързан със задачата, от **падащия списък Език** . Избраният от вас език определя какво да се показва в списъка с налични категории фрази.

   ЗАБЕЛЕЖКА : Някои езици в този падащ списък може да изискват допълнителна конфигурация за внедряването на Webex WFO. Консултирайте се с поддръжката, за да се уверите в езика
   Искате да транскрибирате е конфигурирана за вас.

2. (По избор) За транскрипции на английски език изберете **Активиране** в секцията Анализ на настроенията, за да накарате Webex WFO да анализира емоциите, изразени в контакт. Можете да видите настроенията на един контакт в медийния плейър и можете да филтрирате контактите на страницата Взаимодействия въз основа на настроения. Анализът на настроенията също генерира резултата за нетна репутация на агента, който се появява в медийния плейър. Изберете **Деактивиране** , за да запазите системните ресурси.

3. Изберете **Активиране** в секцията **Посещения** на фраза, за да имате Webex WFO преписи за търсене за всички активни предварително дефинирани фрази на вашата организация. Изберете **Деактивиране** , за да запазите системните ресурси.

   НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Активирайте посещенията с фраза. Посещенията с фраза са важен компонент на много функции на Google Анализ.

4. Изберете съществуващ **етикет** на индекс или създайте нов етикет на индекс за задачата.

5. В секцията **Изпълнение на задачата** конфигурирайте кога трябва да се изпълнява задачата и периода от време на данните, които задачата трябва да анализира.

Текущи и **ad hoc** бутони	За да изпълните задачата всеки път, когато в системата появят нови данни, изберете **Текущи**. Това деактивира полетата за дата, час и диапазон. За да изпълните задачата само веднъж, изберете **Ad-Hoc**.
Задача за планиране	Изберете началната дата и часа на задачата. Датата може да бъде днешната дата или бъдещата дата. Времето трябва да е в бъдещето. Не може да е текущото време.
Избор на обаждания	Изберете началната и крайната дата на диапазона от данни, които сте

искам задачата да бъде обработена. Началната дата трябва да е в миналото с поне един ден. Не може да е днешната дата. Крайната дата трябва да е по-късна от началната дата, но преди днешната дата.

6. (По избор) За да създадете обобщения на транскрибираните разговори, изберете **радио бутона Активиране** в
   Раздел за обобщение на взаимодействието с изкуствен интелект.
7. В полето **Процент** въведете приблизителния процент на обажданията за транскрибиране. Webex WFO дава на всяко обаждане този процент шанс да бъде транскрибирано. Webex WFO не транскрибира този процент от общия брой повиквания, получени за определен период от време. Това води до представителна извадка от обажданията, транскрибирани при постъпването на повикванията. Ще има известно отклонение от процента, но това отклонение става по-малко значително с течение на времето.

   ПРИМЕР Въвеждате **50** в полето **Процент** . Всяко обаждане, което отговаря на критериите за тази задача за транскрипция, има 50% шанс да бъде транскрибирано.

8. (По избор) Конфигурирайте **условията** , които трябва да бъдат изпълнени, за да бъде транскрибирано повикването. В зависимост от това кое условие сте избрали, се появяват допълнителни полета за операнд и стойност или времеви диапазон.

   ЗАБЕЛЕЖКА Ако използвате този незадължителен раздел, повикванията, които не отговарят на условията за филтриране, не се транскрибират.

9. В секцията **Групи и екипи** присвоете групи и екипи към задачата. Налични са само групи и екипи във вашия обхват.

   ЗАБЕЛЕЖКА Ако присвоите група, но не присвоите екип, Webex WFO възлага задачата на всички екипи в тази група.

10. Кликнете върху **Запазване**.

Анализ на текст

Тази задача търси предварително зададени фрази в заснети имейл или текст за чат (които конфигурирате на страницата "Диспечер на фрази") и съхранява резултатите в база данни с възможност за търсене. Необходимо е разрешението за администриране на анализ на текст, за да работите със задачи за анализ на текст.

1. Изберете съществуващ **етикет** на индекс или създайте нов етикет на индекс за задачата.
2. В секцията **Изпълнение на задачата** конфигурирайте кога трябва да се изпълнява задачата и периода от време на данните, които задачата трябва да анализира.

Текущи и **ad hoc** бутони	За да изпълните задачата всеки път, когато в системата появят нови данни, изберете **Текущи**. Това деактивира полетата за дата, час и диапазон. За да изпълните задачата само веднъж, изберете **Ad-Hoc**.
Задача за планиране	Изберете началната дата и часа на задачата. Датата може да бъде днешната дата или бъдещата дата. Времето трябва да е в бъдещето. Не може да е текущото време.
Избор на обаждания	Изберете началната и крайната дата на диапазона от данни, които сте искам задачата да бъде обработена. Началната дата трябва да е в миналото с поне един ден. Не може да е днешната дата. Крайната дата трябва да е по-късна от началната дата, но преди днешната дата.

3. В секцията **Групи и екипи** присвоете групи и екипи към задачата. Налични са само групи и екипи във вашия обхват.

   ЗАБЕЛЕЖКА Ако зададете група, но не присвоите екип, Webex WFO възлага задачата на всички екипи в тази група.

4. В секцията **Категории** фрази задайте категории фрази на задачата.
5. Кликнете върху **Запазване**.

ЗАБЕЛЕЖКА За ad hoc задачи за анализ на текст, които обработват повече от 200 контакта, може да отнеме няколко минути, за да се появи пълният брой **контакти** "Обработени", **"Неуспешни"** и **"Общ** размер", дори след като състоянието **на задачата** е **завършено**.

Оценка за прогнозна оценка

Тази задача използва модели за машинно обучение, за да прогнозира оценката на контакта. Необходимо е разрешението за администриране на прогнозен анализ, за да работите със задачи за прогнозиране.

ВАЖНО Прогнозите са сложни и изискват работа на множество места в рамките на Webex WFO. Вижте Конфигуриране на прогнози за повече информация.

ЗАБЕЛЕЖКА : Задачите за прогнозна оценка могат да анализират само аудио контакти. Други видове контакти не поддържат прогнозни оценки за оценка.

1. В секцията **Изпълнение на задачата** конфигурирайте кога трябва да се изпълнява задачата и периода от време на данните, които задачата трябва да анализира.

Текущи и **ad hoc** бутони	За да изпълните задачата всеки път, когато в системата появят нови данни, изберете **Текущи**. Това деактивира полетата за дата, час и диапазон. За да изпълните задачата само веднъж, изберете **Ad-Hoc**.
Задача за планиране	Изберете началната дата и часа на задачата. Датата може да бъде днешната дата или бъдещата дата. Времето трябва да е в бъдещето. Не може да е текущото време.
Избор на обаждания	Изберете началната и крайната дата на диапазона от данни, които сте искам задачата да бъде обработена. Началната дата трябва да е в миналото с поне един ден. Не може да е днешната дата. Крайната дата трябва да е по-късна от началната дата, но преди днешната дата.

2. В секцията **Групи и екипи** присвоете групи и екипи към задачата. Налични са само групи и екипи във вашия обхват.

   ЗАБЕЛЕЖКА Ако присвоите група, но не присвоите екип, Webex WFO възлага задачата на всички екипи в тази група.

3. Кликнете върху **Запазване**.

Прогнозен нетен промоутър резултат

Тази задача използва модели за машинно обучение, за да прогнозира нетния резултат на промоутъра на контакта. Необходимо е разрешението за администриране на прогнозен анализ, за да работите със задачи за прогнозиране.

ВАЖНО Прогнозите са сложни и изискват работа на множество места в рамките на Webex WFO. Вижте Конфигуриране на прогнози за повече информация.

ЗАБЕЛЕЖКА : Задачите за прогнозен резултат на мрежата могат да анализират само аудио контакти. Други типове контакти не поддържат прогнозни резултати от нетни промоутъри.

1. В секцията **Изпълнение на задачата** конфигурирайте кога трябва да се изпълнява задачата и периода от време на данните, които задачата трябва да анализира.

Текущи и **ad hoc** бутони	За да изпълните задачата всеки път, когато в системата появят нови данни, изберете **Текущи**. Това деактивира полетата за дата, час и диапазон. За да изпълните задачата само веднъж, изберете **Ad-Hoc**.
Задача за планиране	Изберете началната дата и часа на задачата. Датата може да бъде днешната дата или бъдещата дата. Времето трябва да е в бъдещето. Не може да е текущото време.
Избор на обаждания	Изберете началната и крайната дата на диапазона от данни, които сте искам задачата да бъде обработена. Началната дата трябва да е в миналото с поне един ден. Не може да е днешната дата. Крайната дата трябва да е по-късна от началната дата, но преди днешната дата.

2. В секцията **Групи и екипи** присвоете групи и екипи към задачата. Налични са само групи и екипи във вашия обхват.

   ЗАБЕЛЕЖКА Ако зададете група, но не присвоите екип, Webex WFO възлага задачата на всички екипи в тази група.

3. Кликнете върху **Запазване**.

Авто QM

Имате нужда от разрешението Изпълни автоматично QM задача, за да работите със задачи Auto QM.

1. Изберете име от **падащия списък Име** на формуляр.

   НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Auto QM може да отбележи всеки контакт с до три форми. Ако създавате множество припокриващи се задачи Auto QM, уверете се, че Auto QM използва функцията
   Най-добрите формуляри за всеки контакт. Ако даден контакт отговаря на условията за оценка от повече от три задачи Auto QM, Auto QM ще оцени контакта, като използва само трите най-скоро създадени задачи.

2. Изберете език, свързан със задачата.

3. (По избор) Изберете **Посока** на повикване или **Продължителност на контакта (секунди)** от **падащия списък Подробности** за повикването. Ако използвате този незадължителен раздел, повикванията, които не отговарят на условията за филтриране, не се транскрибират.
   - За **Посока** на повикване изберете **Входящ** или **Изходящ** от падащия **списък Подробна стойност** .
   - За **Продължителност на контакта (секунди)** изберете **По-голямо от**, **по-малко от**, **равно или**

     Диапазон от **падащия списък Оператор** и след това въведете числата.
4. Потърсете и изберете необходимите групи и екипи **и щракнете върху** Добавяне на всички **или** Премахване на всички **.**
5. Кликнете върху **Запазване**.

Актуални теми

Тази задача копае цели разговори, за да определи цялостната тема на всеки разговор. Необходимо е разрешението за изпълнение на набиращи популярни теми, за да работите със задачи за актуални теми.

1. Изберете език, свързан със задачата.
2. (По избор) Конфигурирайте **условията** , които трябва да бъдат изпълнени, за да бъдат анализирани темите на разговора.

   ЗАБЕЛЕЖКА Ако използвате този незадължителен раздел, извикванията, които не отговарят на условията, не се анализират за теми.
3. (По избор, само лиценз за Analytics Enterprise Plus) За да дадете на AI посока при идентифициране на теми, използвайте раздела **Дефиниране на теми** за обаждания.
   1. Изберете **Разрешаване** в секцията **Дефиниране на теми** на обажданията.
   2. Кликнете върху **Добавяне на нова тема**. Отваря се прозорецът Добавяне **на нова тема** .
   3. Въведете **името** на темата и **описанието на темата**. Например имена и описания на теми вижте секцията "Примерни теми и описания за задачи с актуални теми" тук: Всичко за задачите на Google Анализ. Името на темата ще се появи на таблото за набиращи популярности теми (вижте Наблюдение на тенденциозни теми) и в панела Data Insights в медийния плейър (вижте Преглед на прозрения за AI за контакт).

      ВАЖНО Не можете да редактирате името на темата, след като запазите темата.

4. Кликнете върху **Запазване**. Прозорецът се затваря.
5. (По избор) Повторете стъпки 2—4, за да добавите още теми, ако е необходимо. Можете също да добавите теми към задача, като импортирате файл CSV. Вижте Импортиране на теми за контакт за задача "Актуални теми " за инструкции.

4. В секцията **Групи и екипи** присвоете групи и екипи към задачата. Налични са само групи и екипи във вашия обхват.

   ЗАБЕЛЕЖКА Ако присвоите група, но не присвоите екип, Webex WFO възлага задачата на всички екипи в тази група.

5. Кликнете върху **Запазване**.

Анализ на настроенията

Тази задача използва AI, за да анализира настроенията, показани от агента и клиента. Необходимо е разрешението за изпълнение на задача за настроения, за да работите със задачи за анализ на настроенията.

ЗАБЕЛЕЖКА : Задачите за анализ на настроенията могат да анализират само английски или испански аудио контакти. Анализът на настроенията не е наличен за други типове контакти или за контакти в други
Езици.

ЗАБЕЛЕЖКА : Анализът на настроенията е достъпен само като текуща задача. Тя не е достъпна като специална задача.

1. Изберете езика, който се говори в контакта, от **падащия списък Език** .
2. (По избор) Конфигурирайте **условията** , които трябва да бъдат изпълнени, за да се анализира настроението на повикването.

   ЗАБЕЛЕЖКА Ако използвате този незадължителен раздел, извикванията, които не отговарят на условията, не се анализират за настроения.

3. (По избор) За да анализирате как се развива настроението по време на контакта, изберете **Тенденция** на настроенията на клиентите, **Тенденция** на настроенията на агента или и двете в секцията **Тенденция** на настроенията. Когато активирате тенденцията на настроенията, панелът "Настроение на изкуствения интелект" се появява в мултимедийния плейър за контакта (вижте Преглед на промените в настроенията за контакт).

   ЗАБЕЛЕЖКА : Вашата организация се нуждае от лицензи Analytics Enterprise или Analytics Enterprise Plus, за да активира тенденцията на настроенията.

4. (По избор, само лиценз за Analytics Enterprise Plus) За да определите как изглежда настроението за вашата организация, използвайте раздела **Персонализирани дефиниции** на настроения на AI.

    1. Изберете **Активиране** в секцията **Персонализирани дефиниции** на настроения на AI.
    2. Използвайте настройките **Прилагане на персонализирано настроение към:** и **Прилагане на същите** настройки, за да изберете дали вашите персонализирани дефиниции трябва да се прилагат за агента, клиента или и за двете.
    3. Въведете описания в полетата Дефиниране на положително настроение **,** Дефиниране на отрицателно настроение **и**Дефиниране на неутрално настроение. Например дефиниции вижте раздела "Примерни дефиниции на настроенията за задачи за анализ на настроенията" тук: Всичко за задачите на Google Анализ.

5. В секцията **Групи и екипи** присвоете групи и екипи към задачата. Налични са само групи и екипи във вашия обхват.

    ЗАБЕЛЕЖКА Ако присвоите група, но не присвоите екип, Webex WFO възлага задачата на всички екипи в тази група.

6. Кликнете върху **Запазване**.

AI етикети

Имате нужда от лиценза за Analytics Enterprise Plus и разрешението за изпълнение на задачите за AI Tags, за да работите със задачи с AI Tags.

1. Изберете езика, свързан със задачата, от **падащия списък Език** .
2. (По избор) Конфигурирайте **условията** , които трябва да бъдат изпълнени, за да може контактът да получава AI тагове.

    ЗАБЕЛЕЖКА Ако използвате този незадължителен раздел, Webex WFO анализира само контакти, които отговарят на условията за филтриране за AI тагове. Контакти, които не отговарят на условията, не са Анализирани.

    НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Ограничете обработката на AI тагове до обаждания, които са по-дълги от тридесет секунди - или до продължителност, която е значима за вашата организация. Етикети, които се прилагат
    За много кратки разговори обикновено имат ограничена стойност. Добавянето на това условие помага да се осигури по-качествена информация и запазва количеството данни, които вашата организация отделя за обработка на AI.

3. Изберете **Клиент**, **Агент** или и двете в секцията **Високоговорители** . Този избор казва на Webex WFO кои страни в контакта да анализират за тагове.
4. В секцията **Категории**етикети на AI щракнете върху категориите, които да използвате за тази задача. Можете да зададете до три категории на дадена задача.
5. В секцията **Групи и екипи** присвоете групи и екипи към задачата. Налични са само групи и екипи във вашия обхват. Webex WFO може да обработва до три задачи за екип. Ако присвоите екип на повече от три задачи, Webex WFO обработва контактите на този екип въз основа само на трите най-скоро създадени задачи.

   ЗАБЕЛЕЖКА Ако присвоите група, но не присвоите екип, Webex WFO възлага задачата на всички екипи в тази група.

6. Кликнете върху **Запазване**.

Филтриране на съществуващи задачи

1. Кликнете върху **Филтри** (иконата на фунията, горния ляв ъгъл на страницата). **Отваря се панелът Филтри** .
2. Конфигурирайте критериите си за търсене.
3. Кликнете върху **Прилагане**. Списъкът със задачи се актуализира. Щракнете върху **Нулиране** , за да видите всички задачи.

Показване или скриване на колони

1. Щракнете върху **Показване/скриване** на колони (иконата на зъбно колело в горния десен ъгъл на страницата). **Отваря се прозорецът Показване/скриване на** колони.
2. Поставете или изчистете отметките от квадратчетата по желание.
3. Кликнете върху **Прилагане**. Прозорецът се затваря.

Преглед на хронологията на задача

1. Щракнете двукратно върху задачата. Отваря се страницата със задачи.
2. Кликнете върху **Проследяване** на историята (горен десен ъгъл на страницата). Отваря се панелът "Хронология **на версиите", за да покаже информация за задачата, включително кой последно я е** актуализирал и кога.
3. Изберете предишна версия на задачата от **падащия списък Хронология** на версиите.
4. Когато приключите с прегледа на хронологията на задачите, щракнете върху **Назад** , за да затворите панела.

Редактиране на съществуваща задача

ЗАБЕЛЕЖКА : Не можете да редактирате задача, ако обработката е започнала.

1. Щракнете двукратно върху задачата. Отваря се страницата със задачи.
2. Редактирайте задачата по желание.
3. Кликнете върху **Запазване**.

Отмяна на текуща задача

Можете да отмените задача само ако състоянието **й** е **изпълнено**. Не можете да отмените задачи с други състояния.

1. Щракнете двукратно върху задачата. Отваря се страницата със задачи.
2. В секцията **Обработка** на задачи щракнете върху **Отказ на обработката**. Отваря се прозорец за потвърждение.
3. Кликнете върху **Да**. Прозорецът се затваря.

Изтриване на задача

ЗАБЕЛЕЖКА Не можете да изтриете ad hoc задача, след като е изпълнена. Това ограничение поддържа исторически данни и одитна пътека.

1. Щракнете върху **Изтриване** (иконата на кошчето). Отваря се прозорец за потвърждение.
2. Щракнете върху **Изтриване**. Прозорецът се затваря.

Добавяне на тема към задача "Актуални теми"

Ако добавите теми към задача, която вече се изпълнява, промените се отнасят само за контакти, които са анализирани след промяната. Контактите, които вече са анализирани, не се засягат. За да направите това, ви е необходим лиценз за Analytics Enterprise Plus.

Можете също да добавите теми към задача, като импортирате файл CSV. Вижте Импортиране на теми за контакт за задача "Актуални теми" за инструкции.

1. Щракнете двукратно върху задачата. Отваря се страницата със задачи.
2. Изберете **Разрешаване** в секцията **Дефиниране на теми** на обажданията.
3. Кликнете върху **Добавяне на нова тема**. Отваря се прозорецът Добавяне **на нова тема** .
4. Въведете **името** на темата и **описанието** на темата. Името на темата ще се появи на таблото за набиращи популярности теми (вижте Наблюдение на тенденциозни теми) и в панела Data Insights в медийния плейър (вижте Преглед на прозрения за AI за контакт).

   ВАЖНО Не можете да редактирате името на темата, след като запазите темата.

5. Кликнете върху **Запазване**. Прозорецът се затваря.
6. (По избор) Повторете стъпки 2—4, за да добавите още теми, ако е необходимо.

Редактиране на темите за контакт за задача "Актуални теми"

Можете да редактирате описанието на темата. За да направите това, ви е необходим лиценз за Analytics Enterprise Plus.

> ЗАБЕЛЕЖКА Ако редактирате описанието за тема, която вече е приложена към контакти, промените се отнасят само за контакти, които са анализирани след промяната. Контакти, които вече са анализирани
> не са засегнати. Ако промените драстично описанието, може да има несъответствие между начина, по който темата се прилага преди и след промяната.

1. Щракнете двукратно върху задачата. Отваря се страницата със задачи.
2. В секцията **Дефиниране на теми** за обаждания щракнете върху иконата на молив до темата. **Отваря се прозорецът Редактиране на темата** .
3. Редактирайте описанието на темата, ако е необходимо.
4. Кликнете върху **Запазване**. Прозорецът се затваря.
5. Кликнете върху **Запазване**.

Изтриване на тема на контакт от задача "Актуални теми"

Ако изтриете тема, всички контакти, които вече са свързани с тази тема, не се засягат. За да направите това, ви е необходим лиценз за Analytics Enterprise Plus.

1. Щракнете двукратно върху задачата. Отваря се страницата със задачи.
2. В секцията **Дефиниране на теми** за повиквания щракнете върху иконата за кошче за боклук до темата. Темата се изтрива незабавно.
3. Кликнете върху **Запазване**.

Импортиране на теми за контакт за задача "Актуални теми"

Ако организацията ви има лиценз за Анализ Enterprise Plus, можете да добавите теми към задача "Актуални теми", като качите файл CSV. Можете да качвате теми в задачи както докато създавате задачата, така и докато тя се изпълнява.

> ЗАБЕЛЕЖКА Ако добавите теми към задача, която вече се изпълнява, промените се прилагат само за контакти, които са анализирани след промяната. Контактите, които вече са анализирани, не се засягат.

Файлът CSV, който импортирате, трябва да има следните заглавия на колони:

Заглавка на колона	Описание
темаИме	Името на темата. Това име ще се появи на таблото за актуални теми и в панела Data Insights в мултимедийния плейър.

Заглавка на колона	Описание
темаОписание	Информация, която помага на AI да идентифицира контакти, които съдържат тази тема. [за съвети за писане на имена и описания, виж XXX]

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА За да сте сигурни, че вашият файл CSV е форматиран правилно, първо експортирайте файла от задача, която вече има теми, редактирайте експортирания файл и след това импортирайте файла. Вижте Експортиране на контакт теми за задача "Актуални теми".

1. Щракнете двукратно върху задачата. Отваря се страницата със задачи.
2. В секцията **Дефиниране на теми** за обаждания изберете **Активиране**.
3. Щракнете върху **Импортиране**.
4. Намерете и импортирайте CSV файла. Новите теми се появяват в таблица под бутона Импортиране.
5. Кликнете върху **Запазване**.

Експортиране на теми за контакт за задача "Актуални теми"

За да направите това, ви е необходим лиценз за Analytics Enterprise Plus.

1. Щракнете двукратно върху задачата. Отваря се страницата със задачи.
2. В секцията **Дефиниране на теми** на обажданията щракнете върху **Експортиране**. Файлът с име **trending-topics експортира yyyy-mm- dd** изтегляния на вашето устройство.

Свързани теми

- Всичко за задачите в Google Анализ
- TURN on Резюме на взаимодействието – Опростена версия на тази страница, посветена специално на активирането на резюме на взаимодействието.
- TURN за разширено настроение – Опростена версия на тази страница, посветена специално на активирането на разширено чувство.
- Създаване и управление на елементи на работния плот – Използвайте страницата на Desktop Manager, за да конфигурирате уеб сайтове и приложения като одобрени или неодобрени за използване на агент.
- Преглед на действията на агента за контакт – Преглед на резултатите от анализа на работния плот на един контакт на страницата Взаимодействия.

- Идентифициране на полета на уеб сайтове, които да бъдат проследявани от Google Анализ – Използвайте страницата на диспечера на полета, за да идентифицирате полета на уеб страници, които агентите използват.
- Управление на персонализирани полета за метаданни – Използвайте страницата Диспечер на метаданни, за да конфигурирате метаданните, които казват на Webex WFO да анализира контакт.
- Прочетете транскрипцията на аудио запис – Вижте транскрипцията на един контакт на страницата Взаимодействия.
- Създаване и управление на фрази и категории фрази – конфигуриране на фрази за фонетика, транскрипция и текстови задачи.
- Преглед на анализ на фрази за контакт – Преглед на посещенията на фраза на един контакт на страницата Взаимодействия.
- Четене на текстов контакт – Преглед на един текстов контакт на страницата Взаимодействия.
- Конфигуриране на прогнози – Научете как да настроите прогнозни оценки за оценка и прогнозни нетни резултати на промоутъра.
- Създаване на формуляри за оценка на AI
- Преглед на автоматизирани оценки
- Относно критериите за оценка на Auto QM
- Управление на AI тагове
- Наблюдавайте тенденциите в AI тагове
- Преглед на прозрения за AI за контакт – Преглед на обобщението на аудио контакт на страницата Взаимодействия.
- Преглед на прозрения за AI за контакт – Преглед на обобщението и настроението на аудио контакт на страницата Взаимодействия.
- Преглед на промените в настроенията за контакт – Преглед на тенденцията на настроенията на страницата Взаимодействия
- Наблюдавайте актуални теми
- Всичко за разликите между фразите в Google Анализ, маркерите с изкуствен интелект и актуалните теми

Всичко за задачите в Google Анализ

Примерни теми и описания за задачи с актуални теми

Ако вашата организация има лиценз за Анализ Enterprise Plus, можете да определите свои собствени теми за контакт като част от създаването на задача "Актуални теми". По-долу са дадени няколко примера за теми и описания.

Име на темата	Описание на темата
Анулиране на поръчка: Забавена доставка	Клиентът иска да анулира поръчката си, тъй като доставката е забавена след очаквания срок.
Насрочване на среща	Пациентът записва нов час за клинично посещение, процедура, или консултация.
Проследяване на пропусната среща	Контактът е започнат, след като пациентът не се е явил на срещата си. the Целта на контакта е да се пренасрочат или обсъдят следващите стъпки.
Заявка за попълване на рецепта	Пациентът иска презареждане за съществуваща рецепта.
Отворете нов акаунт	Клиентът иска да отвори нов чек, спестявания или други сметка.

Примерни дефиниции на настроения за задачи за анализ на настроенията

Ако вашата организация има лиценз за Analytics Enterprise Plus, можете да определите как изглежда положителното, отрицателното или неутралното настроение за вашата организация като част от създаването на задача за анализ на настроенията. По-долу са дадени някои примерни дефиниции.

Чувство	Примерна дефиниция
Положителна	Пациентът изразява ясно удовлетворение от опита в контактния център. Това включва чувство на помощ или успокоение; благодари на агента; описване на взаимодействието като полезно, лесно или професионално; или изразяване на облекчение, благодарност или признателност. Примерни фрази: "Благодаря ви много за помощта." "Бяхте много любезни и обяснихте всичко ясно." "Беше наистина лесно. Оценявам го."
Неутрален	Пациентът не показва силни емоции, нито положителни, нито отрицателни. Това включва просто потвърждаване на информация, фактически отговор или

Чувство	Примерна дефиниция
	За кратко без похвала или оплаквания, или завършвайки разговора учтиво, но безразлично. Примерни фрази: "Добре, разбрах". — Благодаря. (без допълнителна емоция или контекст) "Това отговаря на въпроса ми."
Отрицателна	Пациентът изразява разочарование, объркване или недоволство от взаимодействието, дори ако медицинският проблем не е свързан. Това включва чувство на пренебрегване, неразбрано или прибързано; изразяване на раздразнение, сарказъм или разочарование; или посочване на нерешени проблеми или необходимост от повторно обаждане. Примерни фрази: "Това беше загуба на време". — Не ме слушаш. "Обаждах се три пъти и все още нямам помощ."

Промени в лицензите за Google Анализ

Ако организацията Ви понижи от лиценз за Анализ Essentials, Анализ Enterprise или Анализ Enterprise Plus до лиценз за Анализ за настолни компютри, Webex WFO автоматично деактивира всички съществуващи задачи, които не са настолни компютри. Това забраняване не засяга задачи, които са в ход – например ad hoc задачи, които вече са започнали, или текущи задачи, които са планирани или започнали.

Имейл и чат текст

Можете да настроите текуща задача за анализ на текст, за да анализирате имейли за предварително дефинирани посещения на фрази. Ако не е конфигурирана текуща задача, тогава всички имейли все още се индексират и записват като имейл контакти. Можете да обработвате тези имейли като ad hoc задачи.

Трябва да настроите задача за анализ на текст, за да анализирате имейли или чатове за предварително дефинирани посещения на фрази. Ако нито една задача не е конфигурирана, ето какво се случва при импортиране на текст:

- Текстът не се анализира в Анализ.
- Контактът все още е наличен на страницата Взаимодействия.
- Настроенията не се анализират на страницата Взаимодействия.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако Webex WFO открие общ имейл адрес, който не е свързан с агент по време на импортиране на имейл към пощенския сървър, Webex WFO създава нов потребител и свързва потребителя с него
имейл адрес. След това този потребител се появява в списъка с потребители и добавя потребител към броя на

потребителите.

Езици и екипи

За пълен списък на поддържаните езици в Webex WFO вижте "Локализация и поддържани езици" в *ръководството* за инсталиране Webex WFO.

ВАЖНО Езиците изискват конфигуриране на сървъра. Преди да използвате език в задача, уверете се, че системният администратор е конфигурирал езика.

Когато изпълнявате речева задача, резултатите се основават изключително на избрания език. Има подразбираща се връзка между екипите и езиците. Например, ако изберете френски от падащия списък Език при конфигуриране на задача, задачата обработва всички повиквания на френски език за избраните екипи. Всеки вторичен език, който се говори по време на тези разговори, дава лоши резултати.

НАЙ-ДОБРИ ПРАКТИКИ

Ако вашият контактен център поддържа няколко езика, всеки екип трябва да бъде свързан с определен език.

Не е необичайно един или повече агенти в екипа да бъдат двуезични. В този случай двуезичните агенти превключват между езиците по време на разговор или от едно обаждане към друго. Ако е известно, че агентите в екипа използват вторичен език по време на разговор, създайте маркер за метаданни, като използвате страницата Диспечер на метаданни (Управление на приложения > QM > QM Конфигурация > диспечер на метаданни) и задайте възможните езикови стойности на маркер за метаданни. Когато агент използва вторичен език по време на разговор, агентът може да присвои този маркер за метаданни, за да идентифицира използвания език. След това можете да изпълните задача за търсене на всички обаждания, свързани с екипа, които са маркирани с този етикет за метаданни на конкретния език.

ПРИМЕР

Агент A е в екипа по продажбите и говори френски като основен език и английски като вторичен език. Когато агент A превключи на английски за разговор, той маркира обаждането с етикет за метаданни, наречен **VoiceLanguage** , и стойност на **английски**.

За да анализирате повикванията на агент A на английски език, създавате задача за преобразуване на реч в текст (транскрипция), конфигурирана със следните настройки:

- Език: английски
- Екип: Продажби

Ако изберете френски от падащия списък Език, задачата няма да даде никакви резултати.

Езикова транскрипция за запис на шлюз

Записът на шлюз създава root запис за цялото повикване от началото до края. Ако повикването е прехвърлено, този основен запис има множество сегменти, един за първоначалното повикване, а другият за прехвърлянето. (Ако повикване се прехвърля няколко пъти, всеки превод е отделен сегмент.)

Когато този запис е съгласуван, Webex WFO транскрибира повикването, използвайки езика на последния сегмент, който е езикът, свързан със задачата за преобразуване на реч в текст на последния сегмент. Задачата за преобразуване на реч в текст може да бъде свързана само с един език. Ако хората в разговора говорят друг език след прехвърлянето на повикването, Webex WFO все още ще се опита да транскрибира повикването на езика, използван в последния сегмент.

> ПРИМЕР Агентът и обаждащият се говорят английски за първия сегмент на повикването, което е свързано със задача за преобразуване на реч в текст на английски език. Агентът прехвърля обаждащия се на испаноговорящ агент. Тази секунда сегмент е свързан със задача за преобразуване на реч в текст на испански jазик. Webex WFO транскрибира двата сегмента от този разговор на испански след съгласуването на записа.

Ако сегмент от повикване не е свързан със задача за преобразуване на говор в текст, Webex WFO няма да транскрибира сегмента. Ако последният сегмент от повикване не е свързан със задача за преобразуване на реч в текст, Webex WFO няма да транскрибира повикването.

> ПРИМЕР Агентът и обаждащият се говорят английски за първия сегмент на повикването, което е свързано със задача за преобразуване на реч в текст на английски език. Агентът прехвърля обаждащия се на испаноговорящ агент. Тази секунда Segment не е свързан със задача за преобразуване на реч в текст. Webex WFO не транскрибира разговора.

Организиране на данни

Организирането на данните включва следното:

- Създавайте, управлявайте, импортирайте и експортирайте списъците с фрази, използвани в задачи за анализ на реч и текст.
- Конфигурирайте Webex WFO да извършва различни действия автоматично, когато потребител отвори или взаимодейства с приложение или уеб сайт на Windows.
- Конфигурирайте полета, свързани с уеб сайтове, които са маркирани за използване в Smart Desktop.

Създаване и управление на фрази и категории фрази

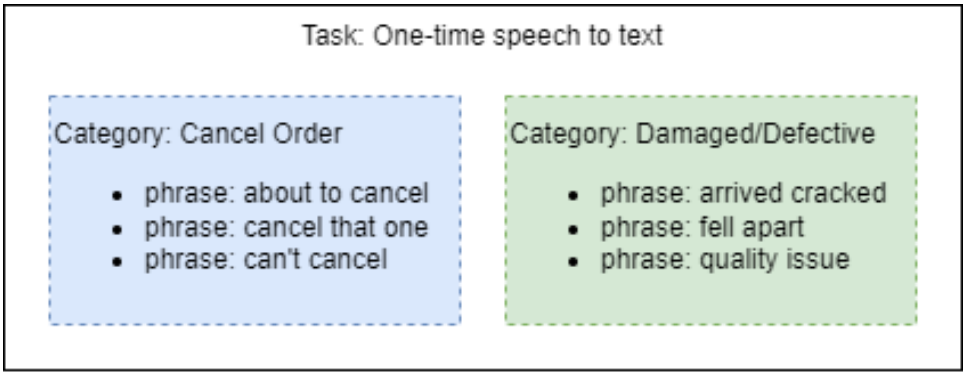
Използвайте страницата "Диспечер на фрази", за да създавате, управлявате, импортирате и експортирате фразите, използвани в задачите за анализ на реч и текст.

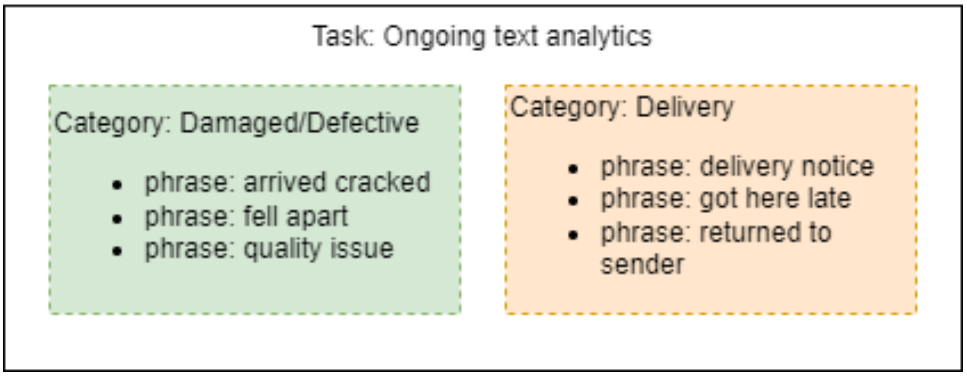
Фразата е група от една или повече думи, които Webex WFO може да търси като една граматическа единица в аудио и текстови задачи. Когато предоставите фраза, която е важна за вашия бизнес, Webex WFO търси тази фраза в транскрипциите на аудиозаписите и текста в имейли и чатове.

Категорията е колекция от фрази, които организирате заедно, защото имат сходна бизнес цел или език. Например категория, наречена "Анулиране на поръчка", може да съдържа фрази като "предстои да анулирам", "анулираме тази" и т.н. Задачите на Google Анализ могат да обработват множество категории фрази, а категориите фрази могат да се използват в множество задачи. Можете също да използвате категории, за да групирате фрази по език. Например, можете да създадете категория "Щастлив клиент – английски" за агенти, които говорят английски, и категория "Client heureux—français" за агенти, които говорят френски.

Задачата е задача, която казва на Webex WFO да търси конкретни типове контакти за фрази в рамките на конкретни категории. Вие управлявате задачите на страницата на диспечера на задачите. Вижте Създаване на задачив Google Анализ за повече информация относно задачите.

Диаграмата по-долу илюстрира връзката между фрази, категории и задачи.





AI таговете работят заедно с фрази за анализ и актуални теми, за да ви помогнат да разберете гласа на клиента, но тези три функции ви помагат да правите различни неща, когато става въпрос за анализиране на контакти. За обяснение как и кога да използвате тези различни функции, отидете на Всичко за разликите между фразите в Анализ, маркерите с изкуствен интелект и актуалните теми.

Предпоставки

- Вашата организация има лиценз за Analytics Essentials или Analytics Enterprise.
- Имате разрешение за администриране на фрази в Анализ.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > Анализ > Phrase Manager

Процедури

Преглед на фразите в съществуващи категории

1. (По избор) За да видите фрази за езици, различни от английски в САЩ, изберете език от падащия списък в горната част на панела **Категории** фрази.
2. Щракнете върху категория в панела **Категории** фрази. Фразите в тази категория се появяват във **фразите** Панел.

Преглед на задачите, които използват категория

- Щракнете върху иконата за опции (трите точки) до категорията и след това изберете **Свързани задачи** от падащия списък. Отваря се прозорецът Свързани задачи **със списък на всички задачи, които използват тази категория, заедно с типа на задачата и графика (текущи или ad hoc).**

Получаване на предложения за нови фрази

Webex WFO използва изкуствен интелект, за да генерира фрази, които да добавите към вашите категории. Предложенията за фрази се основават на "начални" фрази, които вече са в категорията.

1. Щракнете върху категорията в панела **Категории** фрази.
2. В панела **Фрази** поставете отметка в квадратчето до "началните" фрази, които искате Webex WFO да използва за генериране на предложения.

   НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Изберете поне три фрази. Webex WFO може да прави предложения въз основа само на една фраза, но избирането на повече му дава повече материал за работа.

3. В панела **Предложения** щракнете върху **Създаване на предложения**. Появява се списък с предложени фрази.
4. Кликнете върху предложение, за да го добавите към категорията.
5. (По избор) За да получите още предложения, поставете отметка в квадратчето до началните фрази и щракнете върху **Създаване**

Отново предложения .

6. Когато приключите с добавянето на фрази, щракнете върху **Запазване**.

Добавяне на нова фраза

ЗАБЕЛЕЖКА : Една фраза може да съществува само в една категория на език. Ако трябва да добавите съществуваща фраза към нова категория на същия език, първо изтрийте фразата от старата й категория.

ЗАБЕЛЕЖКА : Можете да използвате една и съща фраза на няколко езика.

1. Щракнете върху категорията, в която ще влезе новата фраза в панела **Категории** фрази. Фразите, които вече са в категорията, се показват в панела **Фрази** .
2. В панела Фрази въведете новата фраза в полето **Тип, за да създадете фраза** .
3. Натиснете клавиша Enter. Новата фраза се добавя към списъка с фрази. По подразбиране новата фраза е активна.
4. Кликнете върху **Запазване**.

Добавяне на нова категория

1. В панела **Категории** фрази въведете името на категорията в полето **Създаване на категория** на фраза.

   ЗАБЕЛЕЖКА Името на категорията трябва да е уникално. Не можете да използвате едно и също име на категория на различни езици.

2. (По избор) Въведете описание за категорията в полето **Описание** .
3. Кликнете върху **Запазване**. Категорията и нейното описание се появяват в списъка с категории.

Редактиране на фраза

ВАЖНО Бъдете внимателни, когато редактирате фрази. Редактирането на фраза може да създаде несъответствие между предишни посещения на фраза и нови посещения.

1. Кликнете върху фразата, която искате да редактирате.
2. Редактирайте фразата.
3. Натиснете клавиша Enter.

Редактиране на категория

Можете да редактирате името и описанието на категорията.

1. Щракнете върху иконата за опции (трите точки) до категорията и след това изберете **Редактиране** от падащия списък.
2. Редактирайте категорията.
3. Кликнете върху **Запазване**.

Деактивиране на фраза

Деактивирането на фраза я премахва от всички задачи за преобразуване на реч в текст (транскрипция). Webex WFO не идентифицира посещения за деактивирани фрази.

1. Кликнете върху фразата.
2. Изберете **Неактивен** от падащия **списък Активни** .
3. Кликнете върху **Запазване**.

Активиране на фраза

Разрешаването на фраза кара Webex WFO да я търси във всички задачи за преобразуване на реч в текст (транскрипция).

1. Кликнете върху фразата.
2. Изберете **Активен** от падащия **списък Неактивни** .
3. Кликнете върху **Запазване**.

Изтриване на фраза

Можете да изтриете фраза само когато всички контакти, които съдържат посещения за тази фраза, са достигнали края на периода на съхранение на данните си и са изтрити.

1. Поставете отметка в квадратчето до фразата.
2. В горния десен ъгъл на панела **Фрази** щракнете върху **Изтриване**. Фразата се изтрива незабавно.

Изтриване на категория

ВАЖНО Изтриването на категория също така изтрива всички фрази в категорията. Изтриването на категория не може да бъде отменено.

1. Щракнете върху иконата за опции (трите точки) до категорията и след това изберете **Изтриване** от падащия списък. Отваря се прозорец за потвърждение.
2. Щракнете върху **Изтриване**. Прозорецът се затваря.

Импортиране на категории и фрази

Можете да използвате файл CSV, за да импортирате нови категории и фрази и да актуализирате съществуващи категории и фрази. Файлът, който импортирате, трябва да включва колоните, изброени в таблицата по-долу, в показания ред (отгоре надолу = ред отляво надясно във файла). Ако има грешка във формата, импортирането е неуспешно.

ЗАБЕЛЕЖКА : Една фраза може да съществува само в една категория на език.

ПРИМЕР Опитвате се да импортирате фраза A на английски език (САЩ) Категория Б, но фраза A вече съществува на английски език (САЩ) Категория C. Webex WFO не добавя фраза A към английския език (САЩ) Категория Б.

ПРИМЕР Искате да импортирате фраза A на английски език (Великобритания) Категория D. Фраза A вече съществува на английски език (САЩ) Категория C. Webex WFO успешно добавя фраза A към английския език (Великобритания) Категория D.
Фразата A вече съществува и в двата английски (Великобритания) Категория D и английски език (САЩ) Категория B.

1. Щракнете върху иконата за опции (трите точки) в горната част на панела **Категории** фрази и изберете **Импортиране**

от падащия списък. Отваря се файловият мениджър на вашето устройство.

2. Намерете файла CSV и след това щракнете върху **Отвори**.

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Ние сме в процес на премахване на полетата Фонетика, Звучене и Доверие. Препоръчваме ви да не използвате тези графи в импортирания файл CSV.

Колона	Описание
Категория	(задължително) Името на категорията.
Фраза	(задължително) Текстът на фразата.
Фонетични	Тази колона вече не се използва.
Звучи подобно	Тази колона вече не се използва.
Доверие	Тази колона вече не се използва.
Състояние	(задължително) **0** (нула), ако фразата е деактивирана за Google Анализ, или **1** , ако фразата е активирана за Google Анализ.
Езиков идентификатор	(задължително) Езиковият код от 2 знака и държавата от 2 знака код за фразата, във формат **nn-nn**. В таблицата по-долу са изброени поддържаните езици.

Колона	Описание

Език	Код
Арабски	Ар-ар
Бахаса (Малайзия)	MC-MC
Датски	Да-дк
нидерландски (Нидерландия)	НЛ-НЛ
Английски (Австралия)	bg-au
Английски (Евро)	bg-EU
Английски (сингапурски)	bg-sg
Английски (Южна Африка)	bg-za
Английски (Великобритания)	bg-uk
Английски (САЩ)	bg-us
Финландски	Фи-фай
Френски (Канада)	FR-CA
Френски (Франция)	fr-fr
немски (Германия)	Де-де
Италиански	Това е
Норвежки	Не-не
Португалски (Бразилия)	PT-BR
Испански (евро)	EC-EC
Испански (Северна Америка)	ES-MX
Шведски	CB-CE

Експортиране на категории и фрази

Можете да експортирате всички данни от диспечера на фрази във файл CSV.

- Щракнете върху иконата за опции (трите точки) в горната част на панела **Категории** фрази и изберете **Експортиране на всички** от падащия списък. Файл с име phrases.CSV се изтегля на вашето устройство.

Свързани теми

- Създаване на задачи в Google Анализ – Конфигурирайте процеси Webex WFO, които търсят фрази в аудио и текстови контакти.
- Преглед на анализ на фрази за контакт – Преглед на посещенията на фраза на един контакт на страницата Взаимодействия.
- Всичко за разликите между фразите в Google Анализ, маркерите с изкуствен интелект и актуалните теми

Идентифициране на уебсайтове и приложения, които да бъдат проследявани от Google Анализ

Използвайте страницата Desktop Manager, за да конфигурирате Webex WFO да извършва различни действия автоматично, когато потребител отвори или взаимодейства с приложение или уеб сайт на Windows. Тези конфигурирани автоматизирани действия се наричат **събития** на елементи на работния плот.

> ПРИМЕР За да предотвратите записите да улавят чувствителни данни, искате Webex WFO да постави записа на пауза, когато агент щракне върху полето Номер на кредитна карта в управлението на поръчките
> и за възобновяване на записа, когато агентът щракне от полето Номер на кредитна карта.

Можете да добавяте целевите приложения и уебсайтове ръчно или на партида с помощта на функцията Импортиране. Функцията за експортиране ви позволява да получите списък с всички приложения и уебсайтове, настроени в Desktop Manager.

Можете също така да маркирате конкретни приложения и уебсайтове като "одобрени" или "неодобрени" на тази страница. Това ви позволява да идентифицирате агенти, които имат достъп до приложения и уебсайтове, които вашата компания не е одобрила за използване.

Предпоставки

- Вашата организация има един от следните лицензи:
  - Основни неща за анализ
  - Корпоративен анализ
  - Анализ на работния плот

ЗАБЕЛЕЖКА : Лицензът за Анализ на работния плот Ви дава възможност да маркирате уеб сайтове и приложения като одобрени или неодобрени от агентите. (Виж Създавайте и управлявайте елементи на работния плот за инструкции.) Не ви позволява да конфигурирате автоматизирани действия като пауза и възобновяване на записа на разговор.

- Имате разрешение за администриране на анализ на работния плот.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > Анализ > Анализ > Desktop Manager

Процедури

- Създаване и управление на елементи на работния плот – добавяне, редактиране и задаване на състоянието на елементи на работния плот; импортиране и експортиране на данни за елементи на работния плот; задаване на състоянието на елементите на работния плот и изпращане на актуализирани конфигурации на потребителите на Smart Desktop.
- Конфигуриране на събития на елементи от работния плот – Създаване и редактиране на автоматизирани събития на елементи от работния плот.
- Използване на инструмента за маркер на поле на приложение – Получете информацията, от която се нуждаете, за да конфигурирате събитие на елемент на работния плот, което включва полета в приложение на Windows.

Създаване и управление на елементи на работния плот

Преди да можете да създадете автоматизирано събитие за елемент на работния плот, трябва да имате списък с приложенията и уеб сайтовете, срещу които се изпълнява това събитие.

Процедури

Филтрирайте списъка с приложения и уебсайтове

1. Използвайте **полето Търсене** и бутоните **Изглед**в лентата с инструменти, за да филтрирате това, което се показва на страницата на Desktop Manager.
    - Въведете който и да е низ в полето **за търсене** , за да ограничите списъка до приложения и уеб сайтове, чиито имена съдържат този низ.
    - Щракнете върху **бутоните Приложение** или **Уеб**, за да се покажат само приложения или уеб сайтове, или и двете. Избран

Бутонът е тъмно сив. Неизбраният бутон е светлосив.

- Щракнете върху бутона Състояние на приложението, за да изберете състоянията, които искате да видите.

2. Изчистете полето **за търсене** и изберете всички бутони, за да видите целия списък с приложения и уебсайтове.

Добавяне на нов елемент на работния плот

1. Щракнете върху **Нов елемент** на работния плот. Отваря се страницата Добавяне **на нов елемент** на работния плот.
2. Изберете типа елемент, който искате да добавите от Какво искате да направите? опции.

   Полетата се показват въз основа на типа елемент, който изберете.
3. Попълнете полетата, както е описано по-долу. Тази таблица съдържа всички възможни полета, които може да видите.

Поле	Описание
Име на приложение, уеб сайт или поле	Въведете уникално и лесно разпознаваемо име за елемента на работния плот.
Файл на приложението	Въведете името на изпълнимия файл на приложението за Windows Вие добавяте. ПРИМЕР word.exe
Състояние на приложението или уебсайта	Изберете състоянието на приложението или уебсайта от падащия списък. ЗАБЕЛЕЖКА Всеки път, когато задача за анализ на работния плот намери ново приложение или уеб сайт, тя й присвоява състоянието Ново (вж. Създаване на задачи в Google Анализ). Когато се появи състоянието Ново, трябва да промените състоянието на Одобрено, Не е одобрено или Игнориране.
URL адрес	Въведете URL адреса на уебсайта. Използвайте само частите от URL адреса, които нямат наклонена черта (/). ПРИМЕР Да: www.example.com Да: www.example.com:1234

Поле	Описание
	No: http://www.example.com No: www.example.com/website
Свойства на приложението	Този раздел се използва за дефиниране на текстово поле в приложение. Трябва да използвате инструмента за маркер на полето на приложение, за да получите тази информация. Този инструмент е наличен на всеки работен плот, който има инсталиран Smart Desktop. Вижте Използване на инструмента за маркер на полета на приложение, за да научите как да използвате инструмента и да попълните полетата в този раздел.

4. Кликнете върху **Запазване**. Полетата на страницата се изчистват и сте готови да добавите още един нов елемент на работния плот. Ако сте приключили с добавянето на нови елементи, щракнете върху**Отказ** , за да се върнете към страницата на Desktop Manager.

Редактиране на съществуващ елемент на работния плот

- Щракнете върху елемента на работния плот в левия прозорец, за да видите подробностите за този елемент в десния прозорец. Редактирайте по желание и след това щракнете върху **Запазване**.

Присвояване на състояние на няколко елемента

1. В левия прозорец изберете приложенията и уеб сайтовете, чието състояние искате да промените.
2. Изберете състояние от **падащия списък Състояние** на приложението.
3. Кликнете върху **Запазване**.

Импортиране на данни в Desktop Manager

1. В секцията Импортиране на страницата отидете до файла CSV, който искате да импортирате, като използвате **Преглед**

   копче.

   Файлът CSV трябва да съдържа следните колони, както е изброено отгоре надолу. Всяко поле в ред трябва да съдържа стойност. CSV, генериран при експортиране на данни, следва този формат.

   ЗАБЕЛЕЖКА Файловете, експортирани от версия на Webex WFO преди 11.0, съдържат допълнителна колона "handleCode". За да импортирате тези файлове в Cloud/11.0 или по-нова версия, трябва да премахнете тази колона

и свързаните с тях данни от файла CSV.

Колона	Описание
key	Изпълнимият име на приложение или URL адресът на уебсайт.
Име	Името на приложението или уебсайта.
статус	Състоянието на приложението или уебсайта.
вид	Типът на настолния елемент: приложение, съдържание (уебсайт) или система.

2. Щракнете върху **Импортиране**.

Експортиране на информация от Desktop Manager

- В секцията Експортиране щракнете **върху Експортиране** , за да запишете или отворите файла. По подразбиране файлът за експортиране е с име

  настолна употреба.CSV.

  ЗАБЕЛЕЖКА : Експортираните файлове съдържат само приложенията, по които са били предприети действия. Не всички приложения в списъка с приложения на Desktop Manager се показват в експортирания файл.

Изпращане на актуализирани конфигурации на приложения и уебсайтове към потребителски работни плотове

- Щракнете върху **бутона** Push Configuration , за да изпратите всички промени, направени в приложения или уеб сайтове в Desktop Manager, към работните плотове на вашия потребител.

Конфигуриране на събития от елементи на работния плот

Страницата за конфигуриране на събития на Desktop Manager ви позволява да контролирате как Webex WFO реагира, когато потребителите имат достъп до уебсайтове и приложения. Можете да конфигурирате едно или повече събития за всеки елемент на работния плот на страницата на диспечера на работния плот. Тези събития се задействат от Smart Desktop на компютъра на агента по време на изпълнение.

ЗАБЕЛЕЖКА : Вижте Webex WFO Пауза и възобновяване за информация относно използването на събития от елементи на работния плот за Webex WFO инициирана функция за автоматично спиране и възобновяване в Webex WFO интеграции. Webex WFO инициирано автоматично пауза и възобновяване с помощта на събития от елементи на работния плот не е налично за всички интеграции.

Събитието се състои от следните компоненти:

Стартиране на спусък	Какво прави потребителят, за да стартира системното действие **Агентът щраква в полето Номер на кредитна карта.**
Действие на системата	Какво прави Smart Desktop, когато се появи стартовият тригер **Smart Desktop спира записа** на аудио и екрана.
Продължителност на действието	Колко време преди действието за спиране да се случи автоматично, вместо чрез спиране **Smart Desktop рестартира аудио и запис на екрана една минута след щракване на агента в полето Номер на кредитна карта.**
Спиращ спусък	(по избор) Какво прави потребителят, което спира действието на системата **Агентът кликва върху полето Номер на кредитна карта.**
Спиране на действието	(по избор) Какво прави Smart Desktop, когато се случи задействането на спиране **Smart Desktop рестартира аудио и запис на екрана.**

Когато възпроизвеждате повикване, свързано със събитие в мултимедийния плейър, събитието се маркира в жълто в панела на работния плот на мултимедийния плейър и в Agent Explorer.

Smart Desktop не проследява нови или актуализирани събития на работния плот, докато не се случи едно от следните:

- Потребителят влиза или излиза от Smart Desktop.
- Щракнете върху **Push Configuration** на страницата на Desktop Manager.
- Настъпва ежедневно опресняване (по подразбиране произволно време между 4:00 и 4:30 AM).

Местоположение на страницата

Управление на приложения > Анализ > Desktop Manager > добавяне на събитие

Процедури

Създаване на ново събитие за елемент на работния плот чрез страницата на Desktop Manager

1. На страницата Desktop Manager изберете елемента на работния плот, към който искате да добавите събитие.
2. Щракнете върху **Добавяне на събитие** , за да отворите страницата за конфигуриране на събития на Desktop Manager.
3. Изберете **Създаване на ново събитие**.

4. (Само за приложения) В секцията **Тип** събитие изберете типа събитие, което искате да създадете.
   - Събитие на работния плот – стартовият тригер за събитието е нещо, което потребителят прави в приложение.
   - Автоматизирано събитие – стартовият тригер за събитието е сигнал RTP, който Webex WFO открива автоматично. За повече информация относно сигнализацията RTP вижте Конфигуриране на глобални настройки QM.
5. В полето Име на събитие въведете име, което ясно идентифицира събитието.

   ВАЖНО Всяко събитие в Desktop Manager трябва да има уникално име.
6. В **падащия списък Стартиране на задействане** на събитие изберете задействането, което инициира събитието. Изброените тригери варират в зависимост от това дали елементът на работния плот е приложение или уеб сайт.

   ЗАБЕЛЕЖКА Използването на множество методи за задействане на пауза и възобновяване (като контроли за запис, уеб събития, API и сигнализиране на трети страни) едновременно може да доведе до непредсказуемо поведение. За да избегнете тези проблеми, използвайте само един метод при разговор в даден момент.

Приложение (събитие на работния плот)

Активирам	Описание
Програмата получава фокус	Прозорецът на приложението или диалоговият прозорец има фокус на клавиатурата.
Програмата губи фокус	Фокусът на клавиатурата завършва за прозореца на приложението или диалоговия прозорец кутия.
Създаване	Създава се прозорец или диалогов прозорец за приложението. Можете да използвате Създаване, за да посочите кога е стартирано приложение, ако зададете заглавието на прозореца от най-високо ниво като текст на прозореца.
Разрушавам	Прозорец или диалогов прозорец се унищожават. Можете да използвате Унищожаване, за да посочите кога дадено приложение е затворено, ако зададете заглавието на прозореца от най-високо ниво като текст на прозореца. Ако се изпълняват няколко екземпляра на едно и също приложение, затварянето на един екземпляр ще генерира това събитие, но другите екземпляри ще продължат да се изпълняват.

Активирам	Описание
Кликнете върху текстовото поле на	Потребителят извършва действие, което дава фокус от клавиатурата текстово поле в приложението.
Щракнете извън текстовото поле	Потребителят извършва действие, което премахва фокуса на клавиатурата за текстово поле в приложението.
Щракване на бутона	Потребителят щраква върху бутон в приложението.
Промяна на заглавието	Заглавието на прозореца се променя.

Приложение (автоматизирано събитие)

Активирам	Описание
RTP започва обаждане	Webex WFO открива входящ или изходящ RTP сигнал.
RTP спира повикването	Webex WFO вече не открива входящ или изходящ RTP сигнал.

Уебсайт

Активирам	Описание
Кликнете върху текстовото поле на	Потребителят извършва действие, което дава фокус от клавиатурата текстово поле на уеб страница.
Щракнете извън текстовото поле клавиатурата	Потребителят извършва действие, което премахва фокуса на за текстово поле на уеб страница.
Заявка за уебсайт задействането.	Потребителят навигира до URL адреса, посочен в подробностите за
Страницата прави заявка за фон	URL адресът, посочен в подробностите за задействането, изпраща XHR.

7. В секцията **Подробности** за стартиране на тригера въведете подробностите, които определят кои приложения или уеб сайтове задействат стартовия тригер.

Приложение

Елемент	Описание
Заглавие на прозореца	Името на прозореца или диалоговия прозорец, свързан с събитие. ЗАБЕЛЕЖКА Това поле не е чувствително към малки и големи букви. Текстът обаче трябва да съвпада с името на прозореца или диалоговия прозорец за тригер на събитието, за да успеете. НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Не посочвайте прозорец, който съдържа променлив текст. ЗАБЕЛЕЖКА Ако оставите това поле празно, всеки прозорец в свързаното приложение може да задейства събитието, освен ако тригерът не е е промяна на заглавието. За задействане на промяна на заглавието това поле трябва да съдържа текст.
Бутон	Името на бутона, свързан със събитието. ЗАБЕЛЕЖКА : Потребителите трябва да използват мишката, за да щракнат върху бутона, за да задействат събитие. Webex WFO не разпознава спуска ако потребителят използва клавиш на клавиатурата си. Например потребителят трябва да щракне върху бутона Запиши, а не да използва клавишната комбинация Ctrl+S.
Поле	Полето, което задейства системното действие, когато потребител кликне върху или излезе от него. Полето трябва да е конфигурирано в диспечера на полета (вижте Идентифициране на полетата на уеб сайтове, които да се проследяват от Анализ). Използва се само с тригерите "Кликнете върху текстовото поле" и "Щракнете извън текстовото поле".

Уебсайт

Елемент	Описание
URL адрес	Пътят за уебсайта, който е свързан със събитието. Въведете частта от URL адреса, която идва след името на хоста.

Еле	Описание
	ПРИМЕР Ако пълният URL адрес на уебсайта е **http://www.example.com/website/page,въведете /уебсайт/страница**. НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Винаги въвеждайте разрешения адрес на уебсайта. Потребителите често използват преки пътища, когато въвеждат URL адрес в адресното поле на браузъра си. Браузърът използва DNS или друга услуга за разрешаване на адреса и ще покаже разрешения адрес в полето за адрес (адресът включва пропуснатите "www" или "http", например). ЗАБЕЛЕЖКА Когато въведете разрешения адрес в това поле, Webex WFO автоматично задейства събитие, когато потребител въвежда пряк път за разрешения адрес. Ако агент осъществи достъп до уебсайт и страницата за този уебсайт е кеширана, тогава заявката не преминава през Smart Desktop. В този случай Webex WFO не може да натисне никакви тригери за уебсайта и няма да показва URL адреса на уебсайта.
Поле	Полето, което задейства системното действие, когато потребител кликне върху или излезе от него. Полето трябва да е конфигурирано в диспечера на полета (вижте Идентифициране на полетата на уеб сайтове, които да се проследяват от Анализ). Използва се само с тригерите "Кликнете върху текстовото поле" и "Щракнете извън текстовото поле".

8. В секцията **Стартиране на системно действие** щракнете върху **Добавяне** , за да добавите действията, които се извършват, когато се случи стартиране. Можете да конфигурирате повече от едно действие за задействане. Когато се използва повече от едно действие, действията се третират като операнди, оценени с логическо И. Вижте Добавяне на системно действие за това как да добавяте действия и описания на наличните действия.

9. В секцията **Продължителност** на действието въведете периода от време (в секунди), преди конфигурираното действие за спиране да се извърши автоматично, вместо чрез спиране. Максималната продължителност, която можете да зададете, е 3 600 секунди. Ако зададете стойност в този раздел, трябва също да конфигурирате едно или повече действия за спиране.

   ЗАБЕЛЕЖКА Ако зададете продължителността на нула секунди, действието за спиране никога няма да се случи автоматично.

10. (По избор) В **падащия списък Спиране на задействане** на събитие изберете задействането, което прекратява събитието. Изброените тригери варират в зависимост от това дали елементът на работния плот е приложение или уеб сайт. Вижте стъпка 6 по-горе за описание на наличните тригери.

11. Ако сте избрали задействане на събитие за спиране, конфигурирайте секцията **Подробности** за спиране на тригера. Вижте стъпка 7 по-горе за описания на полетата с подробности.

12. (По избор, освен ако не сте конфигурирали продължителност на действието) В секцията **Спиране на системните действия** добавете действията, които се случват, когато се случи задействане на спиране. Можете да конфигурирате повече от едно действие за задействане. Когато се използва повече от едно действие, действията се третират като операнди, оценени с логическо И.

13. Кликнете върху **Запазване**. Събитието се записва и полетата на страницата се изчистват, така че сте готови да добавите друго събитие към елемента на работния плот. Ако сте приключили с добавянето на нови събития, щракнете върху **Отказ** , за да се върнете към страницата на Desktop Manager.

Добавяне на системно действие

1. В полето **Стартиране на системни действия** или **Спиране на системни действия** изберете действието, което искате да се извърши, когато се случи задействане. Тези действия са описани в таблицата по-долу.

Действие	Описание
Предоставяне в Google Анализ	Показва събитието в Agent Explorer. Webex WFO показва събития в Agent Explorer, дори ако не изберете този тригер.
Пауза на записа	Временно спира аудио или запис на екрана, който се извършва на работния плот на агента. Системното действие "Пауза на записа" не засяга наблюдението на екрана на живо.
Възобновяване на записа	Рестартира аудио и запис на екрана след "Пауза на записа"

действие.

Еле	Описание

Действие	Описание
Достъп до уебсайт	Навигира до уеб сайта, който въвеждате в заявката за стартиране URL поле.
Изстърграване на метаданни	Търси поле, което сте маркирали с полето за кандидатстване marker, след което прикачва всеки текст в това поле като персонализирани метаданни към активното повикване. Ако не е активно повикване, Webex WFO прикачва тези метаданни към най-новото повикване.
Добавяне към персонализирани метаданни ("Кликнете върху текстовото поле" и "Щракнете извън текстовото поле" се задействат	само) Прикачва текста в поле, което сте посочили в секцията Поле на подробностите за стартиране или спиране на тригера като персонализирани метаданни към активното повикване. Ако не е активно повикване, Webex WFO прикачва тези метаданни към най-новото повикване.
Начален сегмент	Стартира нов запис и изтрива всяка предишна част от запис. На страницата Контроли за запис това действие се нарича Сегментиране и изтриване (вижте Запис при поискване).
Сегмент за спиране	Стартира нов запис и запазва всяка предишна част от запис като отделен запис. На страницата Контроли за запис това действие се нарича Сегментиране и записване (вижте Запис при поискване).
Асоциран сегмент	Стартира нов запис и го свързва с предишния запис.
Етикет контакт	Прилага Маркирана причина към активното повикване. Ако няма обаждане активен, Webex WFO прилага тази причина към последното повикване.
Стартиране на запис на екрана	Стартира запис
само на екрана. Спиране на записа на екрана	Спира запис само на екрана.

2. В зависимост от вашия избор на действие може да се наложи да попълните едно или повече от другите полета. Ако полето е деактивирано, то не е необходимо за избраното от вас действие.
   - Поле на Windows – Този падащ списък се попълва с полета, конфигурирани на страницата на диспечера на полета .
   - Поле за метаданни – Този падащ списък се попълва с метаданни, конфигурирани на страницата на диспечера на метаданни .
   - Стартиране (или спиране) URL адрес на заявка – въведете URL адрес на уебсайт. Smart Desktop прави GET заявка към този URL адрес.
3. Ако искате да добавите друго действие, щракнете върху **Добавяне** и повторете стъпки 1 и 2.

Създаване на събитие за пауза и възобновяване чрез HTML

Ако контролирате страницата, където записът трябва да спре и да се възобнови, можете да създадете тригери за пауза и възобновяване като HTML събития. Този метод е особено полезен за страници, където разширението за браузър Cisco може да не получава събития на ниво поле, като например страници, персонализирани с компоненти на Salesforce Lightning.

ВАЖНО Не комбинирайте задействания на HTML събития с други методи за пауза и възобновяване.

- Добавете тези команди към елементи, които трябва да задействат пауза и възобновяване, когато агентите взаимодействат с тях:
  - document.dispatchEvent(нов CustomEvent('CALABRIO_PAUSE'))
  - document.dispatchEvent(нов CustomEvent('CALABRIO_RESUME'))

Припокриващи се събития

Не конфигурирайте събития, които често се припокриват. Когато няколко събития се припокриват, запомнете следните точки:

- Няколко изпълнения на едно и също събитие няма да се припокриват.

ПРИМЕР

Събитие, наречено "PCI Compliance", има следната конфигурация:

- Стартиране на тригера – агентът щраква в полето за кредитна карта.
- Стартиране на действие – Smart Desktop спира записа.
- Продължителност на събитието – тридесет минути (в секунди)
- Спиране на тригера – агентът щраква в полето за адрес.
- Спиране на действието – Smart Desktop започва да записва.

В този случай е възможно агентът да кликне и излезе от полето за кредитна карта няколко пъти, преди да кликне върху адресното поле. Въпреки това, новите изпълнения на събитието PCI Compliance не започват всеки път, когато агентът щракне в полето за кредитна карта. Събитието PCI Compliance се провежда само за първи път.

- Всяко задействане на събитието може да се преглежда независимо. Когато се задейства някое събитие, се извършват действията, свързани със събитието.
- Ако едновременно се задейства повече от едно събитие, което използва действие за пауза или възобновяване (т.е. те се припокриват), първото стартиране автоматично стартира събитието, първото спиране спира всички припокриващи се събития и следващите задействания се игнорират.

ПРИМЕР Агентът щраква върху поле, което е зададено като действие за пауза, и след това щраква върху друго поле, което също е зададено като действие за пауза. Второто действие за пауза се игнорира. По същия начин паузата
Събитията, задействани от тези действия, ще приключат при първото щракване на агента върху поле, което е зададено като действие за възобновяване. Второто действие за възобновяване се игнорира.

Свързани теми

- Идентифициране на полета на уеб сайтове, които да бъдат проследявани от Google Анализ
- Управление на персонализирани полета за метаданни
- Webex WFO Пауза и възобновяване

Използвайте инструмента за маркер на полето на приложение

Инструментът Маркер на полето на приложение получава информацията, от която се нуждаете, за да конфигурирате секцията Свойства на приложението на страницата Нов елемент на работния плот, когато новият елемент на работния плот е приложение и поле на Windows.

ЗАБЕЛЕЖКА Инструментът за маркер на полета на приложение не работи в полетата на уебсайта. За целта трябва да имате правилно конфигуриран браузър и да използвате клавишите за бърз достъп Ctrl+M. Вижте Идентифициране на полета на уеб сайта за бъдете проследявани от Анализ за повече информация.

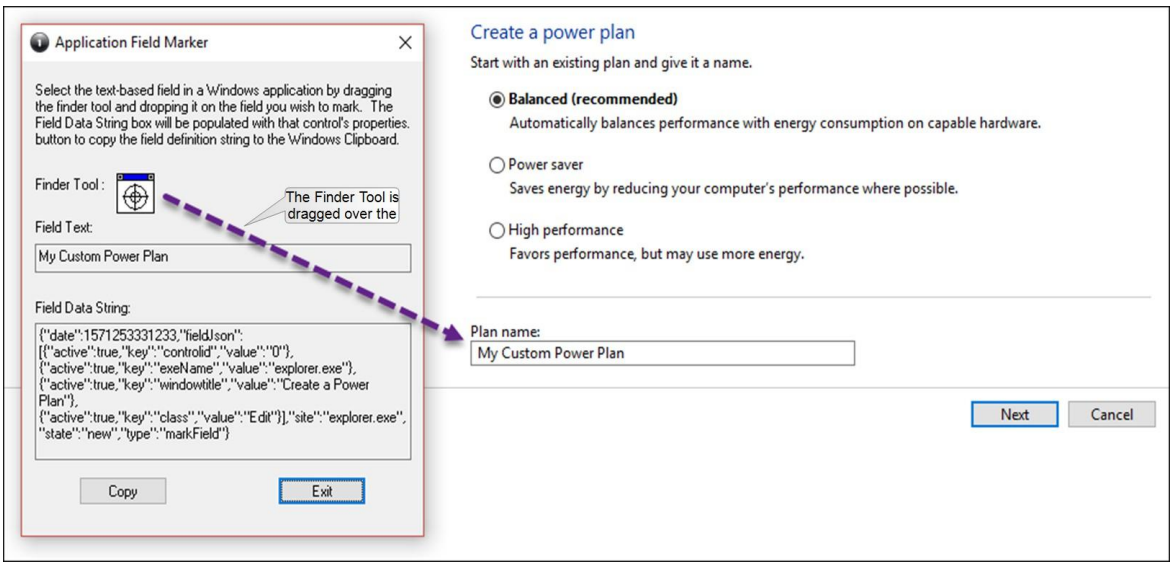
Процедури

Използвайте инструмента за маркер на полето на приложение

1. На вашия компютър отидете до местоположението, където се намира изпълнимият файл на инструмента за маркер на полето на приложението. Местоположението по подразбиране е:

C:\Program Files (x86)\Webex WFO\Desktop\Active\bin\ApplicationFieldMarker.exe

2. Щракнете двукратно върху изпълнимия файл, за да стартирате инструмента.
3. Отворете приложението, което съдържа полето, което искате да конфигурирате като елемент на работния плот.
4. В инструмента Маркер на поле на приложение щракнете върху **инструмента** Търсене и плъзнете биковото око върху полето в целевото приложение. Когато търсачът е позициониран над полето, полето се маркира с тежка граница.
5. Когато освободите мишката, низовете с данни за полето се показват в екрана Низ с данни за полето, както е показано в този пример.



6. Щракнете върху **Копиране** , за да копирате текста в клипборда на компютъра.
7. На страницата Добавяне **на нов елемент** на работния плот поставете текста в полето **Низ** за дефиниция.
8. Щракнете върху **Анализиране на полета**. Съответните полета от текста на низа за дефиниция се зареждат в полетата вдясно от екрана Низа с дефиниция.

Свързани теми

- Създаване и управление на елементи на работния плот
- Идентифициране на полета на уеб сайтове, които да бъдат проследявани от Google Анализ

Идентифициране на полета на уеб сайтове, които да бъдат проследявани от Google Анализ

Страницата на диспечера на полета изброява полета, свързани с уеб сайтове, които са маркирани за използване в Smart Desktop.

> ЗАБЕЛЕЖКА Страницата "Мениджър на полета" управлява само полетата на уеб сайтове. Полетата за приложения на Windows се управляват на страницата на диспечера на работния плот.

След като полето е маркирано, то е посочено на страницата на мениджъра на полета. Оттам можете да конфигурирате полето с низовете, които искате да съвпаднете, когато изпълнявате събития и действия на работния плот.

Левият екран на страницата показва уеб сайта и свързаните с него полета, които са маркирани. Разрешените полета са маркирани в зелено. Когато изберете поле в левия прозорец, настройките му се показват в десния панел.

Когато дадено поле се появи за първи път в списъка, името му е времевият печат, когато е било маркирано. Когато конфигурирате полето, трябва да изберете да замените времевия печат с име по ваш избор, за да го идентифицирате.

Предпоставки

- Вашата организация има един от следните лицензи:
  - Основни неща за анализ
  - Корпоративен анализ
  - Анализ на работния плот

    > **ЗАБЕЛЕЖКА** Лицензът за Desktop Analytics ви позволява да идентифицирате полета, така че да можете да наблюдавате дейността на агентите. Не ви позволява да конфигурирате автоматизирани действия като пауза и Възобновяване на записа на разговор.
- Имате разрешение за администриране на анализ на работния плот.
- Имате инсталиран Smart Desktop.
- Вашият браузър трябва да е конфигуриран правилно, преди да можете да използвате клавишите за бърз достъп за маркиране на полета. Вижте .

Активирайте разширението Анализ на работния плот в браузъра си за подробности.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > Анализ > Анализ > Field Manager

Процедури

БЕЛЕЖКА Ако изтриете поле от страницата на диспечера на полета, което се използва в страницата на диспечера на компютри, трябва да излезете от Webex WFO и след това да влезете отново, за да влезе промяната в сила.

Маркиране на поле в уеб сайт

1. Когато се покаже страницата Field Manager, отворете нов Tab в браузъра си.
2. Отидете до уебсайта, чиито полета искате да маркирате.
3. Щракнете в желаното поле и натиснете **Ctrl+M**. Полето се появява в левия прозорец на страницата на диспечера на полета с времево клеймо вместо име.

Филтриране на списъка с уеб сайтове и полета

- Въведете низ за търсене в полето **Полета** за търсене. Списъкът незабавно се актуализира с полета, които отговарят на вашите критерии за търсене. Търсенето не филтрира по имена на уебсайтове.
- Използвайте бутоните **Изглед** (**Всички**, **Нови** и **Конфигурирани**), за да ограничите списъка до показаните полета. Новите полета са тези, които все още не са конфигурирани.

Конфигуриране на маркирано поле

1. Щракнете върху полето в левия прозорец. Десният панел показва настройките и свойствата на полето в десния прозорец.
2. Редактирайте настройките на полето.
   - Полето **Уебсайт** съдържа URL адреса на уебсайта, където се намира полето. Кликване до Отворете уебсайта в нов браузър Tab.
   - Полето **Име** първоначално съдържа времевия печат на момента, в който полето е маркирано. Можете да замените времевия печат с име, което описва полето за лесно идентифициране.
3. Редактирайте свойствата на полето. Свойствата са данните, уловени от маркера на полето и могат да варират от поле до поле.
   - Поставете отметка в квадратчето **Разрешено** , за да разрешите търсенето на низове, които съответстват на зададеното поле и стойност, когато са конфигурирани в диспечера на работния плот. Ако квадратчето не е отметнато, полето се игнорира.

- Колоната **Поле** съдържа името само за четене на свойството, свързано с маркираното поле.
- По подразбиране полето **Стойност** съдържа стойността на свойството към момента, в който полето е маркирано. Всяка стойност, въведена в това поле, трябва да бъде поддържана стойност за свойството. Можете да използвате заместващия символ със звездичка (*) в това поле.

4. Кликнете върху **Запазване**.

Свързани теми

- Идентифициране на уебсайтове и приложения, които да бъдат проследявани от Google Анализ
- "Инсталиране на Webex WFO Smart Desktop" в ръководството *за Webex WFOInstallation*

Активиране на разширението Анализ на работния плот в браузъра Ви

Smart Desktop трябва да бъде инсталиран на вашия компютър и активиран, преди да можете да маркирате полета. Потребителите, които имат разрешение да администрират полета за Анализ на работния плот чрез страницата "Мениджър на полета" и на настолните компютри на агентите, където е инсталиран Smart Desktop, трябва да имат подходящата добавка за браузър Анализ на настолни компютри, конфигурирана за браузъра, който използват.

Предпоставки

- Вашата организация има един от следните лицензи:
  - Основни неща за анализ
  - Корпоративен анализ
  - Анализ на работния плот
- Smart Desktop се инсталира и активира на вашия компютър.

Процедури

Активирайте разширението Desktop Analytics във Firefox

Първият път, когато влезете в Webex WFO с помощта на Firefox, виждате диалогов прозорец, който ви казва да инсталирате разширението за браузър Calabrio. Изберете **Разрешаване на тази инсталация** и щракнете върху **Продължи**. Не са необходими допълнителни действия.

Активирайте приставката за анализ на работния плот в Microsoft Edge Chromium

В Edge Chromium отидете на https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf и щракнете върху **Add to Chrome**.

Активиране на приставката за анализ на настолни компютри в Chrome

Разширението за Chrome може да бъде изтеглено или инсталирано чрез настройките на GPO. Изтеглете и инсталирайте приставката Calabrio Analytics, версия 0.2.0.4. Плъгинът се намира на:

https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf

ЗАБЕЛЕЖКА Ако кликването върху връзката не работи, копирайте URL адреса и го поставете в браузъра си.

Свързани теми

"Инсталиране на Webex WFO Smart Desktop" в ръководството *за инсталиране Webex WFO*

Общ преглед на таблата за управление на Google Анализ

Страницата на Анализ е табло за управление, което показва данни за вашия работен плот, говорни и текстови контакти. Можете да използвате таблото за управление по подразбиране, споделеното табло за управление на друг потребител или вашите собствени персонализирани табла за управление. Джаджите на всяко табло за управление показват данни въз основа на вашата роля и наборите от данни, които дефинирате. Достъпът ви до таблата зависи от зададените от вас разрешения.

Ако вашият администратор е конфигурирал Анализ да разрешава споделяне на таблото за управление, можете да определите всяко табло, което създавате, като такова, което може да се споделя от други потребители. Тези потребители могат да преглеждат таблото ви за управление (попълнено с данни, които се отнасят до тях), но не могат да го редактират. Само вие можете да редактирате споделеното си табло.

Общият процес за конфигуриране на табло за управление е следният:

1. Създайте ново табло.
2. Създайте набори от данни за таблото за управление.
3. Създайте и добавете джаджи към таблото за управление.
4. (По избор) Споделете новото си табло за управление с други.

Предпоставки

- Вашата организация има един от следните лицензи:
  - Основни неща за анализ
  - Корпоративен анализ

    - Анализ на работния плот
- Имате поне едно от следните разрешения:
    - Преглед на Google Анализ
    - Преглед на анализ на работния плот
    - Преглед на анализа на говора
    - Преглед на анализ на говор в текст
    - Преглед на системния анализ
    - Преглед на системни показатели
    - Преглед на анализ на текст
- Споделянето на работния плот е активирано (по избор)
- Събирането на данни от Анализ се конфигурира в Управление на приложения на страниците Диспечер на задачите, Диспечер на фрази, Диспечер на работен плот, Диспечер на полета и Конфигурация на Анализ.

Местоположение на страницата

Анализ > табло за управление на Анализ

Процедури

Изберете съществуващо табло за управление за преглед

- Щракнете върху бутона **Табла** в лентата с инструменти на Анализ и изберете съществуващо табло за управление от получения списък.

Създаване и работа с табла за управление

- Създаване и управление на табло за управление на Google Анализ
- Създаване и управление на набор от данни
- Създаване и управление на джаджа на Google Анализ
- Филтриране на данни в таблото за управление на Google Анализ
- Конфигуриране на прогнози

Свързани теми

Персонализиране на таблото за управление на Google Анализ

Създаване и управление на набор от данни

Наборите от данни определят какво се показва в приспособленията на страницата табло за управление на Анализ. Те трябва да бъдат конфигурирани, преди да създадете джаджа.

Наборите от данни са уникални за конкретно табло. Когато създавате набор от данни за едно табло, този набор от данни няма да се показва в други табла.

Предпоставки

- Вашата организация има един от следните лицензи:
  - Основни неща за анализ
  - Корпоративен анализ
  - Анализ на работния плот
- Някои набори от данни не са налице с лиценза за Анализ на работния плот. Вижте източниците на данни по-долу за наборите от данни, които не са включени в този лиценз.
- Имате разрешение за преглед на системния анализ.

Местоположение на страницата

Анализ > табло за управление на Анализ

Процедури

Създаване на нов набор от данни

1. В лентата с инструменти на Google Анализ кликнете върху **Диспечер** на набори от данни и след това **върху Създаване на нов набор** от данни.

ЗАБЕЛЕЖКА Може да се наложи да щракнете върху **Отключване** , за да активирате бутона Data Set Manager.

2. Изберете източник на данни от списъка Източник на данни. Наличните източници на данни са описани по-долу.

3. В диалоговия прозорец Диспечер на набори от данни - Създаване на нов конфигурирайте филтрите за избрания от вас източник на данни. Тези филтри определят какви данни се показват на таблото за управление. Има различен диалогов прозорец за всеки източник на данни с различни филтри за данни. Наличните филтри за данни са описани по-долу.
4. Когато приключите с конфигурирането на филтрите, кликнете върху **Изпращане** , за да видите визуализация на данните, включени в новия набор от данни. Показаните заглавки на колоните могат да бъдат съкратени. Кликнете върху **Показване на всички данни** , за да видите всички графи.

   Ако показаните колони не са това, което искате, щракнете върху **Назад** , за да се върнете към предишния диалогов прозорец и да конфигурирате отново филтрите.
5. Когато сте доволни от набора от данни, щракнете върху **Запазване**.
6. В лентата с инструменти щракнете върху **Запазване**.

Редактиране на набор от данни

1. В лентата с инструменти на Google Анализ кликнете върху **Диспечер** на наборите от данни.

ЗАБЕЛЕЖКА Може да се наложи да щракнете върху **Отключване** , за да активирате бутона Data Set Manager.

2. Кликнете върху **Редактиране** до набора от данни, който искате да редактирате.
3. Когато приключите с редактирането на набора от данни, щракнете върху **Изпращане** , за да видите визуализация на данните, които са включени в набора от данни. Показаните заглавки на колони може да са съкратени. Кликнете върху **Показване на всички данни** , за да видите всички графи.

   Ако показаните колони не са това, което искате, щракнете върху **Назад** , за да се върнете към предишния диалогов прозорец и да конфигурирате отново филтрите.
4. Когато сте доволни от набора от данни, щракнете върху **Запазване**.
5. В лентата с инструменти на Google Анализ кликнете върху **Запазване**.

Изтриване на набор от данни

1. В лентата с инструменти на Google Анализ кликнете **върху Диспечер** на наборите от данни.

ЗАБЕЛЕЖКА Може да се наложи да щракнете върху **Отключване** , за да активирате иконата на диспечера на набори от данни.

2. Щракнете върху **Изтриване** до набора от данни, който искате да изтриете, след което потвърдете изтриването. Когато изтриете набор от данни, промените в таблото се записват незабавно.
3. Щракнете върху **Отказ** , за да затворите диалоговия прозорец Диспечер на набори от данни.

Източници на данни

Таблицата по-долу описва наличните източници на данни. Можете да филтрирате елементите със звездичка (*) с помощта на филтри за данни .

Двата основни типа набори от данни са набори от данни за брой и набори от данни за тенденции.

- Броят на наборите от данни отчита колко пъти се извършва определеното действие.
- Наборите от данни за тенденции отчитат как зададеното действие се променя с течение на времето.

Набор от данни	Описание
Статистика за броя на приложенията	Показатели за достъп до приложения на работния плот на потребителя. Статистиката на приложенията показва статистиката за достъпа за конкретни приложения.
Брой на приложенията Тенденция в използването на приложения	Показатели за това колко потребители са използвали приложението. Това включва информация за броя на потребителите, които са използвали потребителския интерфейс Webex WFO, както и броя на настолните клиенти, които са се свързали.
Тенденция за одит на броя на одитите	Показатели за одити във вашите записи. ЗАБЕЛЕЖКА Вашата организация се нуждае от лиценза за Анализ Essentials или Анализ Enterprise, за да използва този набор от данни. Тези данни не е налице с лиценза за Анализ на работния плот.
Обобщена тенденция на обобщения на обажданията	Показатели за общия брой, пропуснатите и отговорените обаждания.
Статистика за събитията за броя на събитията	Брой събития показва агрегиране на продължителността на събитието по агент, екип или група. Статистиката на събитията показва разпределението на средната продължителност на събитието.
Изключителни качвания Брой неизпълнени качвания Тенденция на изключителни качвания	Показатели за файлове, които все още трябва да бъдат качени. Това е мярка за обажданията, които са се състояли, но съответните медийни файлове все още не са качени.

Брой фрази*	Показатели за посещения на фрази в контакти. Това включва само фонетични попадения.
Тенденция на фразите*	

Набор от данни	Описание
	ЗАБЕЛЕЖКА Вашата организация се нуждае от лиценза за Анализ Essentials или Анализ Enterprise, за да използва този набор от данни. Тези данни не е налице с лиценза за Анализ на работния плот.
Тенденция за рециклиране	Показатели за файлове, които са в кошчето. Данните се събират на всеки пет минути.
Подробности за съхранението Брой Подробности за съхранението Тенденция	Показатели за файлове, съхранявани на диск. Това включва аудио файлове за разговори и видео файлове за заснемане на екрана, както и логически групи като записи (аудио на разговори и видео за заснемане на екрана), както и общ размер (всички файлове на диска).
Тенденция за поддръжка	Показатели за качване и дисково съхранение за улавяне на пакети (PCAP) и регистрационни файлове.
на броя на поддръжката	
Брой текстови контакти* Тенденция на текстовите контакти*	Общият брой имейл и текстови контакти. ЗАБЕЛЕЖКА Вашата организация се нуждае от лиценза за Анализ Essentials или Анализ Enterprise, за да използва този набор от данни. Тези данни не е налице с лиценза за Анализ на работния плот.
Брой посещения на текст* Тенденция на посещенията на текста*	Общият брой на отделните текстови посещения в имейл и текстови контакти. ЗАБЕЛЕЖКА Вашата организация се нуждае от лиценза за Анализ Essentials или Анализ Enterprise, за да използва този набор от данни. Тези данни не е налице с лицензите за Анализ на работния плот.
Транскрибиран брой обаждания* Транскрибирана тенденция на обажданията*	Показатели за транскрибираните Ви контакти. ЗАБЕЛЕЖКА Вашата организация се нуждае от лиценза за Анализ Essentials или Анализ Enterprise, за да използва този набор от данни. Тези данни не е налице с лиценза за Анализ на работния плот.

БЕЛЕЖКА

Броят на обажданията, които виждате в таблото за управление на Google Анализ, което използва този набор от данни, може да варира от броя на обажданията, които виждате, като използвате критерия "Има транскрипция" в съдържанието на контакта

Набор от данни	Описание
	филтрира на страницата Взаимодействия по различни причини: ▪ Данните от анализа и данните QM се актуализират по различно време. ▪ Анализ маркира повикване като транскрибирано, след като повикването е индексирано, но QM маркира повикване с Има транскрипция, ако е качен файл за транскрипция за повикването. Индексирането се извършва след качването на файла за транскрипция, така че отчетите за транскрибираните обаждания може да показват по-голям брой в QM, отколкото в Анализ, ако индексирането все още не е извършено. ▪ Анализите и QM може да имат различни правила за съхранение.
Данни за качване Брой Данни за качване Тенденция	Качете показатели за мултимедийни файлове, разбити по тип файл. Това включва аудио файлове за обаждания, видео файлове за заснемане на екрана, файлове за използване на настолни приложения и уебсайтове и текстови файлове по имейл.
Обобщен брой качвания Обобщена тенденция за качване	Качвайте показатели за мултимедийни файлове, обобщени в логически групи. Това включва качване на записи (аудио обаждане и видео за заснемане на екрана) и общ брой качвания (всички типове файлове от подробностите за качването).

Филтри за данни

Таблицата по-долу описва наличните филтри, които могат да бъдат конфигурирани за наличните източници на данни. Не всички филтри се прилагат за всеки тип източник на данни.

Име	Описание
Служители	Изберете един или повече агенти, по които да филтрирате данните. Ако не изберете един или повече агенти, всички агенти са избрани по подразбиране.
Агрегиране по	Изберете единицата, по която искате да обобщите броя на събитията, или

	статистика.
Щати на приложение	Изберете състоянията на приложението, които искате да покажете в джаджата.

Име	Описание
Приемете всички групи разбивката	Поставете отметка в това квадратче, за да заобиколите списъка с групи в Подробности за джаджи, свързани с този набор от данни.
Приемете всички екипи детайлата	Поставете отметка в това квадратче, за да заобиколите списъка с отбори в Подробности за джаджи, свързани с този набор от данни.
Категории	Изберете една или повече категории, по които да филтрирате данните.
Доверие са 1–100.	Въведете минималната стойност на доверие за попадение. Валидните стойности ПРИМЕР Когато зададете стойност 60, Анализ на говора връща посещения, при които стойността на достоверността е 60 или по-висока.
Период от време	Изберете периода от време, за който искате да се показват уиджетите историческа информация. ЗАБЕЛЕЖКА Ако периодът от време надвишава периода на съхранение на данни от Анализ, стойностите извън периода на съхранение ще се показват като 0 в джаджа. БЕЛЕЖКА Броят на обажданията, които виждате, когато използвате този филтър, може да варира от броя на обажданията, които виждате, когато използвате филтъра за период от време на страницата Взаимодействия, поради различни причини: ▪ Данните от анализа и данните QM се актуализират по различно време. ▪ Анализите и QM може да имат различни правила за съхранение.
Активиране на филтриране на състояния на приложения	Поставете отметка в това квадратче, за да позволите на потребителя да променя избраните състояния на приложението от лентата с инструменти на Анализ. Когато това поле е изчистено, промените в избраните състояния на приложението от лентата с инструменти на

	не засягат приспособлението.
Осигурете увереност избрания	Поставете отметка в това квадратче, за да позволите на потребителя да променя

Име	Описание
Филтриране	стойност на доверие от лентата с инструменти на Анализ. Когато това поле е изчистено, промените в стойността на достоверността от лентата с инструменти на Google Анализ не засягат приспособлението.
Активиране на филтриране на датите потребителите да променят	Поставете отметка в това квадратче, за да позволите на периода от време от лентата с инструменти на Google Анализ. Когато това поле е изчистено, промените в общия период от време в лентата с инструменти на Google Анализ не засягат приспособлението.
Активиране на филтриране на състоянието на взаимодействие	Поставете отметка в това квадратче, за да разрешите на потребителя да променя избраните състояния на взаимодействие от лентата с инструменти на Google Анализ. Когато това поле е изчистено, промените в избраните състояния на взаимодействие от лентата с инструменти на Google Анализ не засягат приспособлението.
Активиране на текстово търсене	Поставете отметка в това квадратче, за да позволите на потребителя да търси фрази от Лента с инструменти на анализа. Когато това поле е изчистено, търсенето на фрази в лентата с инструменти на Google Анализ не засяга приспособлението.
Тип събитие	Изберете типа събитие за набора от данни.
Групиране на файлове по	Изберете как искате да подадете групата.
Филтрирайте множество попадения високата	Поставете отметка в това квадратче, за да преброите фразата с по- ниво на доверие и филтриране на подобни фрази с по-ниско ниво на достоверност. Когато това поле се изчисти, се показват всички посещения на фраза. Google Анализ може да генерира множество посещения на фрази за подобни фрази с различни нива на достоверност, които се появяват почти по едно и също време в записа. **ПРИМЕР** Ако добавите фрази за "линейка" и "услуга за

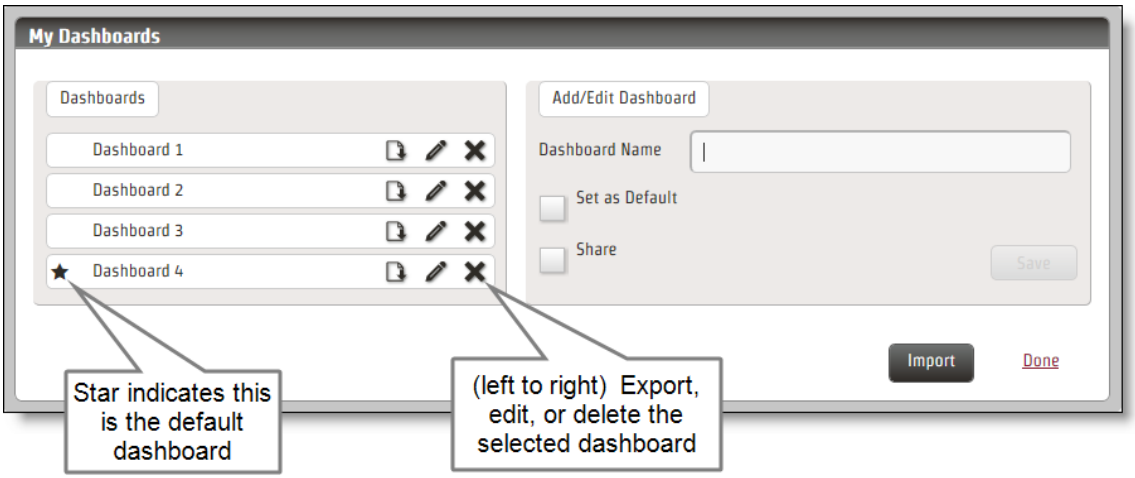
	линейка , може да се появят няколко посещения, когато Анализ намери Фразата "линейка".
От дата	Началната дата за периода от време.

Име	Описание
Групиране по	Изберете начина, по който искате да групирате данните. Опциите, налични в това поле, се определят от типа на набора от данни, който създавате.
Групи	Изберете една или повече групи, по които да филтрирате данните. Ако не изберете една или повече групи, всички групи се избират по подразбиране. Ако изберете една или повече групи, всички екипи за тези групи се избират по подразбиране. Групите са ограничени от зададените от вас разрешения.
Кошчета за хистограма	Въведете броя на интервалите, които да се появят в хистограмата. Валиден стойностите са цели числа 3–100. По подразбиране е 10.
Състояния на взаимодействие приспособлението.	Изберете състоянията на взаимодействие, които искате да се показват в
Ограничаване до предварително зададени фрази	Поставете отметка в това квадратче, за да филтрирате контактите в набора от данни, които да включите само тези, които имат предварително дефинирани фрази. Фразите са дефинирани в мениджъра на фрази.
Име	Името на набора от данни.
Фрази	Изберете една или повече фрази, по които да филтрирате данните.
Размер на класирането	Въведете колко най-високо класираните приложения показват резултати. Валиден стойностите са 10–100. По подразбиране е 10.
Резултат	Изберете дали искате да върнете резултати, които съдържат или не посочените фрази за този набор от данни. ▪ Ако изберете **Връщане** на контакти с избраните фрази, Webex WFO отчита общия брой съвпадения по фрази между всички контакти. ▪ Ако изберете **Връщане** на контакти без избраните фрази, Webex WFO отчита броя на контактите, които не съдържат посочените фрази.
Показване само на уебсайтове само за уеб сайтове	Поставете отметка в това квадратче, за да показвате статистически данни

Име	Описание
	Достъпни. Когато това поле се изчисти, се показват статистически данни както за приложения, така и за уебсайтове.
Етикети	Изберете един или повече маркери, по които да филтрирате данните.
Екипи	Изберете един или повече екипи, по които да филтрирате данните. Ако не изберете един или повече отбори, всички отбори се избират по подразбиране.
Типове текст	Изберете един или повече типове текст, по който да филтрирате данните.
Към днешна дата	Крайната дата за периода от време.
Тип	Изберете типа на тенденцията.
Видове	Изберете един или повече типове, по които да филтрирате данните.

Създаване и управление на табло за управление на Google Анализ

Избирането, създаването и управлението на табла за управление се извършва от иконата **Табла** за управление в лентата с инструменти на Анализ. Щракнете върху иконата, за да изберете съществуващо табло за преглед от показания списък. Щракнете върху бутона **Управление** в горната част на списъка с табла, за да отворите диалоговия прозорец Моите **табла** . Оттам създавате и управлявате табла. Тази функция е достъпна само ако имате съответните разрешения.



ЗАБЕЛЕЖКА : Споделените табла са обозначени със символ за заключване в Моите табла за управление. Това означава, че можете да преглеждате тези табла, но не можете да ги редактирате. Само собственикът на споделеното табло може да направи това.

Предпоставки

- Вашата организация има един от следните лицензи:
  - Основни неща за анализ
  - Корпоративен анализ
  - Анализ на работния плот
- Имате разрешение за преглед на системния анализ.

Местоположение на страницата

Анализ > табло за управление на Анализ

Процедури

Създаване на табло за управление

1. Отворете **Моите** табла за управление.
2. Въведете име за новото табло в полето Име на таблото. По желание можете да зададете това табло да бъде табло по подразбиране или да споделяте таблото си с други потребители.
3. (По избор) Поставете отметка в квадратчето **Задаване по подразбиране** , ако искате да използвате това табло като табло за управление по подразбиране в Анализ.
4. (По избор) Поставете отметка в квадратчето **Споделяне** , ако искате да споделите това табло с други потребители. Тази функция е налице само ако администраторът Ви е активирал споделянето на таблото за управление на страницата Конфигурация на Анализ.
5. Щракнете върху **Запиши** и след това **върху Готово**.

Редактиране на табло за управление

1. Отворете **Моите** табла за управление.
2. Изберете таблото за управление, което искате да редактирате, и щракнете върху **Редактиране** (иконата на молив).

3. Направете промените. Можете да промените името на таблото за управление, да го зададете или премахнете като табло за управление по подразбиране и да го споделяте или прекратите споделянето с други потребители.
4. Щракнете върху **Запиши** и след това **върху Готово**.

Изтриване на табло за управление

1. Отворете **Моите** табла за управление.
2. Щракнете върху **Изтриване** (иконата X) до таблото за управление, което искате да изтриете.

   ЗАБЕЛЕЖКА Когато изтриете табло, изтривате и всички набори от данни и джаджи, свързани с таблото.

3. Щракнете върху **Запиши** и след това **върху Готово**.

Експортиране на табло за управление

1. Отворете **Моите** табла за управление.
2. Щракнете върху **Експортиране** до таблото, което искате да експортирате.
3. Щракнете върху **Запазване** , за да запишете таблото за управление като файл с име "dashboard.json" на вашето местоположение за изтегляне по подразбиране, или **върху Запиши като** , за да преименувате файла и да го запишете на друго място.

Импортиране на табло за управление

1. Отворете **Моите** табла за управление.
2. Щракнете върху **Импортиране**.
3. Отидете до мястото, където е записано желаното табло за управление, и изберете файла. Файлът има разширение JSON.
4. Щракнете върху **Изпращане** , за да импортирате таблото за управление.

   ЗАБЕЛЕЖКА Ако импортирате табло със същото име като едно от съществуващите табла, към името на импортираното табло се добавя звездичка.

5. Кликнете върху **Запазване**.

Създаване и управление на джаджа на Google Анализ

Има четири типа джаджи на Анализ: диаграма, мрежа с данни, текст и облак от фрази. Всеки тип джаджа показва данните, дефинирани в набор от данни. Можете да персонализирате таблата си за управление на Анализ, като създавате и подреждате джаджи по ваш вкус.

Предпоставки

- Вашата организация има един от следните лицензи:
  - Основни неща за анализ
  - Корпоративен анализ
  - Анализ на работния плот
- Имате разрешение за преглед на системния анализ.
- Създали сте набор от данни (вижте Създаване и управление на набор от данни).

Местоположение на страницата

Анализ > табло за управление на Анализ

Процедури

Добавете джаджа към таблото си за управление

1. Покажете таблото за управление, към което искате да добавите джаджа.
2. Щракнете върху **Отключване** , за да разрешите бутона Добавяне на джаджа, след което щракнете върху **Добавяне на джаджа**.
3. Изберете кой тип джаджа да добавите.
4. Конфигурирайте настройките за избрания от вас тип джаджа (вижте Настройки на диаграмата, Настройки на мрежата с данни, Настройки на текста и Настройки на облака от фрази).
5. Кликнете върху **Запазване**.

Можете да премествате и преоразмерявате джаджите на таблото си за управление. Когато ги преместите (щракнете и изчакайте, докато показалецът на мишката е позициониран в лентата с инструменти на джаджата), се появяват червени линии, които ви помагат да подравните джаджата, която премествате, с други джаджи наблизо. Преоразмерете джаджите, като щракнете и плъзнете долния десен ъгъл на джаджата.

Всяка джаджа има лента с инструменти:

1—Настройки. Редактиране на настройките на джаджата

2—CSV Експортиране. Експортирайте данните от джаджата във файл във формат CSV

3 – Печат. Отпечатване на изображение на джаджата

4 – Изтриване. Изтриване на джаджата

5 – Цял екран. Превключва джаджата между нормалния й размер и размер на цял екран

Настройки на диаграмата

Когато изберете Тип диаграма за джаджа, трябва да конфигурирате следните полета в диалоговия прозорец Настройки на диаграмата.

Настройки на контейнера

Настройка	Описание
Заглавие	Името на джаджата.
Скриване на заглавието	Поставете отметка в това квадратче, за да скриете заглавната лента на джаджата. Инструментите от заглавната лента се преместват в тялото на джаджата.
Скриване на фона приспособлението.	Поставете отметка в това квадратче, за да премахнете границата на

Опции за диаграма

Настройка	Описание
Заглавие	Името на диаграмата.
Тип	Типът диаграма, която искате да се показва в тази джаджа. ▪ Линейните диаграми и областните диаграми обикновено се използват, за да се демонстрира как даден елемент се е променил с течение на времето. Линейните диаграми показват информация като поредица от точки, свързани с прави отсеци. Площните диаграми показват данни графично и се основават на линейна диаграма. Площта между оста и линията е подчертана с цветове. Обикновено се използва за сравняване на две или повече величини в диаграма. ▪ Стълбовидните диаграми са диаграми с правоъгълни ленти, които имат дължини, пропорционални на данните, които

представляват. Могат да се начертават стълбовидни

диаграми

Настройка	Описание
	вертикално или хоризонтално. Стълбовидните диаграми са полезни, когато получите няколко посещения в една или повече категории. Подредени стълбовидни диаграми могат да се използват за изобразяване на тенденции. ▪ Кръговите диаграми са кръгови диаграми, разделени на сектори, илюстриращи числена пропорция. Кръговата диаграма ви позволява да изберете две пресечни точки на данни: серията (данните, които искате да начертаете) и стойността. Слайс в кръгова диаграма представлява серията, а размерът на фрагмента представлява стойността.
Легенда	Позицията на легендата в диаграмата.
Стъпка на етикета	Честотата на етикетите, начертани по оста x. ПРИМЕР **1** показва етикет на оста x за всяка точка от данни. **2** показва етикет на оста X за всяка друга точка от данни.
Активиране на етикети	Поставете отметка в това квадратче, за да се показват етикети в диаграмата.
Показване на етикети на точки от данни	Поставете отметка в това квадратче, за да се покажат етикетите на точките от данни в диаграмата.

Набор от данни Избор и референтна мрежа

Настройка	Описание
Изберете набор от данни	Изберете един от създадените от вас набори от данни от падащия списък. Показват се заглавките на колоните, свързани с набора от данни.
Показване на всички данни	Щракнете върху този бутон, за да се покаже разширена версия на колоната Заглавки.

Опции за диаграма

Настройка	Описание
Ос	Изберете информацията, която да се показва на оста x на диаграмата. Опциите се основават на избрания набор от данни.

Настройка	Описание
Y-A XIS	Изберете информацията, която да се показва на оста y на диаграмата. Опциите се основават на избрания набор от данни.
Серия	Данните, които искате да измерите по оста x. ЗАБЕЛЕЖКА Данните за тенденциите трябва да бъдат сортирани по дата. Ако искате да създадете диаграма с тенденции, изберете От дата или До дата от Падащ списък на сериите. Диаграмата на тенденциите няма да бъде сортирана логично, ако изберете ИД на агент, име на агент, фраза или категория.

Настройки на мрежата от данни

Когато изберете типа на мрежата от данни за джаджа, трябва да конфигурирате следните полета в диалоговия прозорец Настройки на мрежата с данни.

Настройки на контейнера

Настройка	Описание
Заглавие	Името на джаджата.
Скриване на заглавието	Поставете отметка в това квадратче, за да скриете заглавната лента на джаджата. Инструментите от заглавната лента се преместват в тялото на джаджата.
Скриване на фона приспособлението.	Поставете отметка в това квадратче, за да премахнете границата на

Избор на набор от данни и референтна мрежа

Настройка	Описание
Изберете набор от данни	Изберете един от създадените от вас набори от данни от падащия списък. Показват се заглавките на колоните, свързани с набора от данни.
Показване на всички данни	Щракнете върху този бутон, за да се покаже разширена версия на колоната Заглавки.

Опции за диаграма

Този раздел показва полетата, които се показват в приспособлението Data Grid. Наличните полета зависят от избрания набор от данни. Всички налични полета се показват в мрежата с данни по подразбиране. За да премахнете поле от мрежата с данни, щракнете върху името на полето. Полето ще бъде деактивирано. Щракнете отново върху името на полето, за да разрешите полето, или изберете Всички, за да разрешите всички полета.

Текстови настройки

Когато изберете Тип текст за приспособление, трябва да конфигурирате следните полета в диалоговия прозорец Текстови настройки.

Настройки на контейнера

Настройка	Описание
Заглавие	Името на джаджата.
Скриване на заглавието	Поставете отметка в това квадратче, за да скриете заглавната лента на джаджата. Инструментите от заглавната лента се преместват в тялото на джаджата.
Скриване на фона приспособлението.	Поставете отметка в това квадратче, за да премахнете границата на

Текстов редактор

Използвайте текстовия редактор, за да създадете и редактирате текста, който се появява във вашата текстова джаджа. Текстът, който въвеждате, може да бъде зададен с удебелен шрифт, курсив или подчертан. Не можете да контролирате размера на текста.

Настройки на облака от фрази

Облакът от фрази е визуално представяне на фрази. Този формат е полезен за бързо идентифициране на най-известните фрази по размер и цвят на шрифта.

Настройки на контейнера

Настройка	Описание
Заглавие	Името на джаджата.
Скриване на заглавието	Поставете отметка в това квадратче, за да скриете заглавната лента на джаджата. Инструментите от заглавната

лента се преместват в тялото на джаджата.

Настройка	Описание
Скриване на фона приспособлението.	Поставете отметка в това квадратче, за да премахнете границата на

Избор на набор от данни и референтна мрежа

Настройка	Описание
Изберете набор от данни	Изберете един от създадените от вас набори от данни от падащия списък. Показват се заглавките на колоните, свързани с набора от данни. ЗАБЕЛЕЖКА Облакът от фрази поддържа всеки набор от данни, който има опция за фраза (например Групиране по фраза). Ако наборът от данни за броя на фразите използва Групиране по категория, не можете да създадете облак от фрази с този набор от данни.
Показване на всички данни	Щракнете върху този бутон, за да се покаже разширена версия на колоната Заглавки.

Показване на подробности за джаджата

Екранът с подробности на джаджата показва мрежа с данни, която съдържа данните, които са източник на графичното представяне. Отваряте екрана Подробни данни, като щракнете върху елемент или точка от данни в приспособлението или като щракнете върху бутона Превключване на цял екран в лентата с инструменти и след това върху бутона Подробни данни в горната част на екрана с приспособления.

ЗАБЕЛЕЖКА : Приспособлението за мрежа с данни показва същата информация, която съдържа панелът с подробности. Можете да разгледате тази информация точно както в екрана Подробни.

Първоначалната мрежа с данни показва общи подробности. За да видите по-конкретни подробности, щракнете двукратно върху ред, за да разгледате информацията. Трохите се добавят в горния ляв ъгъл на екрана с подробности, за да ви помогнат да се върнете оттам, откъдето сте започнали. Иконата Home ви отвежда до първоначалния изглед на мрежата с данни.

Иконата Настройка до пътеката за галета отваря прозорец за конфигуриране, където можете да изберете данните, които искате да се показват в екрана Подробности.

Уведомяване на потребителите за неодобрено използване на приложения

Можете да изпратите имейл, уведомяващ един или повече хора относно използването на неодобрено приложение или уебсайт. Когато разбиете достатъчно далеч в екрана Подробни данни, за да покажете подробната мрежа за агента, съдържаща колоната Етикет на приложението, има икона на имейл до

връзка, наименуваща въпросното приложение или уеб сайт.

Щракнете върху иконата Имейл, за да се покаже имейл формуляр. Основният текст на имейла съдържа следната информация:

- Декларация, показваща, че е използвано неодобрено заявление или документ
- Името на агента
- Датата и часът на осъществяване на достъп до заявлението
- Наименованията на заявлението и документа
- URL адрес на проблема с използването на приложението в Agent Explorer
- (По избор) Вашите коментари

> ЗАБЕЛЕЖКА Щракнете върху връзката в колоната Етикет на приложението, за да отидете до Agent Explorer за датата и часа на достъпа до приложението.

Въведете един или повече имейл адреси, добавете коментарите, които може да имате, в края на съобщението, и след това щракнете върху OK, за да изпратите известието.

Филтриране на данни в таблото за управление на Google Анализ

Предпоставки

- Вашата организация има един от следните лицензи:
  - Основни неща за анализ
  - Корпоративен анализ
  - Анализ на работния плот
- Имате разрешение за преглед на системен анализ

Местоположение на страницата

Анализ > табло за управление на Анализ

Филтрирайте данните във всички джаджи, които се показват на таблото ви за управление, с помощта на инструмента за филтри на данни. Можете да изберете един или повече филтри, които да приложите. Когато създадете повече от един филтър, резултатите трябва да съответстват на всички критерии за филтриране.

> ЗАБЕЛЕЖКА Не всички типове данни могат да бъдат филтрирани. Вижте Създаване и управление на набор от данни за списък с данни, които могат да бъдат филтрирани.

Всички филтри за данни, които сте задали, се прилагат за всяко табло, което преглеждате по време на сесия. Ако обаче излезете и след това влезете отново, трябва да конфигурирате филтрите си отново. Те не продължават от сесия на сесия.

Процедура

Добавяне на филтър за данни

1. Кликнете върху **Филтри** за данни.
2. Кликнете върху **Добавяне на филтър**.
3. В диалоговия прозорец Добавяне на филтър изберете филтъра. Има четири типа филтри:
   - Анализ – филтриране по статистика за обажданията и събития
   - Контакт – филтрирайте по информацията за контакт на записа
   - Дата – филтриране по часова зона
   - Организация – филтриране по агент, група или екип
4. Изберете оператора (например по-голямо от, по-малко от, съдържа и т.н.) и въведете стойност. Стойността може да включва заместващи символи (* или ?). Заместващата символ със звездичка означава произволен брой знаци, а заместващата карта с въпросителен знак означава един знак.

   > **ПРИМЕР** Филтър за намиране на обаждания, които включват повече от три събития за разговори, е "Разговор над събития, по-големи от 3".

5. Кликнете върху **OK**.

Персонализиране на таблото за управление на Google Анализ

Предпоставки

- Вашата организация има един от следните лицензи:
  - Основни неща за анализ
  - Корпоративен анализ
  - Анализ на работния плот
- Имате разрешение за преглед на системния анализ.

Местоположение на страницата

Анализ > табло за управление на Анализ

На страницата за табло за управление на Google Анализ са налични две ленти с инструменти.

Лента с инструменти на Google Анализ

Лентата с инструменти на Google Анализ ви позволява да управлявате съдържанието на таблото си за управление.

1—Поле за търсене

Полето за търсене филтрира текста в джаджи, които използват наборите от данни Брой контакти, Тенденция на съдържанието, Брой текстови контакти и Тенденция на текстови контакти. Това поле се появява само ако квадратчето за отметка Активиране на текстово търсене е поставено в набор от данни за брой контакти.

2—Поле за глобален период от време

Полето "Глобален период от време" филтрира историческа информация в приспособленията по период от време. Вашият избор засяга всички джаджи в таблото, чиито набори от данни имат отметка в квадратчето Активиране на филтриране на датата. Това поле е достъпно, когато таблото за управление е заключено.

3—Поле на доверие

Полето Увереност се използва за задаване на минималната стойност на доверие за попадение. Валидните стойности са 1 – 100.

> ПРИМЕР Когато зададете стойност 20, Анализ връща посещения, при които стойността на достоверността е 20 или по-висока.

Тази стойност засяга всички джаджи в таблото, чийто набор от данни е конфигуриран с отметната отметка в квадратчето Разрешаване на доверие за отмяна. Тази стойност не се запазва от сесия на сесия.

4—Филтри за данни

Щракнете върху бутона Филтри за данни, за да се покаже диалоговия прозорец Филтри за данни. Използвайте този диалогов прозорец, за да добавите филтри, които определят данните за запис, които се показват в приспособленията Ви (вижте Филтриране на данни в таблото за управление на Google Анализ).

> ЗАБЕЛЕЖКА Филтрите за данни се поддържат само с Анализ на говора.

5—Състояние на взаимодействие

Щракнете върху бутона Състояния на взаимодействие, за да изберете състоянията на взаимодействие (активни, неактивни, след работа на повикване и при задържане), за които искате да се показват данни във вашите джаджи. По подразбиране са избрани всички състояния на взаимодействие.

6—Състояние на кандидатстване

Щракнете върху бутона Състояние на приложението, за да изберете състоянията на приложението (одобрени, неодобрени, игнорирани и нови), за които искате да се показват данни във вашите джаджи. По подразбиране са избрани всички състояния на приложението, с изключение на състоянието Игнориране.

7—Табла за управление

Щракнете върху бутона Табла за управление, за да се покаже списък с таблата за управление, достъпни за вас. Ако имате подходящата роля и разрешения, можете да получите достъп до диалоговия прозорец Моите табла, като щракнете върху връзката Управление (вижте Създаване и управление на табло на Анализ).

8—Печат

Щракнете върху бутона Печат, за да отпечатате моментна снимка на таблото за управление на Анализ.

9—Заключване/отключване

Този бутон превключва между Заключено и Отключено.

- Когато са заключени, не можете да промените джаджите на таблото за управление или тяхното оформление.
- Когато е отключено, можете да добавяте, редактирате и изтривате джаджи и да променяте тяхното оформление.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Споделените табла за управление не могат да бъдат отключени. Те могат да бъдат променяни само от собствениците си.

10—Запазване

Щракнете върху бутона Запазване, за да запазите промените, които сте направили в отключено табло.

11—Мениджър на набори от данни

Диспечечът на набори от данни ви позволява да създавате, променяте и изтривате набори от данни, свързани с показаното табло (вижте Създаване и управление на набор от данни). Този бутон е активиран, когато таблото за управление е отключено.

12—Добавяне на джаджа

Щракнете върху бутона Добавяне на приспособление, за да изберете тип джаджа и да конфигурирате съдържанието на тази джаджа (вижте Създаване и управление на приспособление на Google Анализ). Този бутон е активиран, когато таблото за управление е отключено.

13—Джаджи за плочки

Щракнете върху бутона Tile Widgets, за да подредите джаджите в горния ляв ъгъл. Този бутон е активиран, когато таблото за управление е отключено.

14—Избор на инструмент

Щракнете върху инструмента за избор, за да изберете джаджи и след това да ги подравните на таблото. Можете да изберете джаджи, като плъзнете правоъгълна област за избор около тях или натиснете Ctrl + щракване, за да ги изберете една по една.
Избраните джаджи са очертани в червено. Този бутон е активиран, когато таблото за управление е отключено. Когато изберете джаджи с този инструмент, лентата с инструменти Подравняване на джаджи се отваря и се показва в горния ляв ъгъл на страницата.

Можете да избирате джаджи, стига бутонът Избор на инструмент да е активиран (става тъмно сив). Остава активиран, докато не щракнете отново върху него, за да го деактивирате. Когато е деактивиран, не можете да избирате джаджи.

Лента с инструменти за подравняване на джаджи

Лентата с инструменти Подравняване на джаджи се появява, когато изберете джаджи на таблото си с помощта на **инструмента за избор**

в лентата с инструменти на Google Анализ. По подразбиране лентата с инструменти се появява в горния ляв ъгъл на таблото.

1—Квадратче за отметка Подравняване към платно

Когато поставите отметка в квадратчето Подравняване с платно, приспособленията се прилепват към един от външните ръбове на таблото, когато използвате бутоните за контрола на подравняването.

ПРИМЕР Ако квадратчето е отметнато и щракнете върху Подравняване отдолу, всички избрани от вас джаджи се прилепват към долния ръб на таблото. Ако квадратчето за отметка е изчистено и щракнете върху Подравняване отдолу, всички ваши
Избраните джаджи подравняват долните си ръбове с долния ръб на джаджата, който е разположен най-ниско на таблото.

2—Подравнете наляво

Щракнете върху бутона Подравняване наляво, за да подравните левите страни на всички избрани джаджи.

3—Подравнете надясно

Щракнете върху бутона Подравняване надясно, за да подравните дясната страна на всички избрани джаджи.

4—Подравнете отгоре

Щракнете върху бутона Подравняване отгоре, за да подравните върховете на всички избрани джаджи.

5—Подравнете отдолу

Щракнете върху бутона Подравняване отдолу, за да подравните долната част на всички избрани джаджи.

6—Ширина на съвпадение

Щракнете върху бутона Съвпадение на ширината, за да оразмерите ширината на всички избрани джаджи до ширината на най-широката джаджа.

7—Височина на съвпадение

Щракнете върху бутона Съвпадение на височината, за да оразмерите височината на всички избрани джаджи до височината на най-високата джаджа.

8—Разпределете хоризонтално

Щракнете върху бутона Разпределяне хоризонтално, за да разпределите избраните джаджи равномерно и хоризонтално по таблото за управление. Те се преоразмеряват на една и съща ширина, като страничните им ръбове се допират.

9—Разпределете вертикално

Щракнете върху бутона Разпределяне вертикално, за да разпределите избраните джаджи равномерно и вертикално по таблото за управление. Те се преоразмеряват на една и съща височина, като горният и долният им ръб се допират.

10—Преместване на лентата с инструменти

Щракнете и задръжте бутона Преместване на лентата с инструменти, за да плъзнете лентата с инструменти до всяко място на таблото за управление. Лентата с инструменти остава на това място по време на сесията.

Наблюдавайте фокуса и активността на агентите

Страницата на Agent Explorer позволява на ръководителя или мениджъра да преглежда фокуса и дейността на агента за определена дата в един изглед.

Предпоставки

- Вашата организация има един от следните лицензи:
  - Основни неща за анализ
  - Корпоративен анализ
  - Анализ на работния плот
- Имате разрешение за преглед на Анализ на работния плот.
- Вашата организация не използва RTE запис (известен също като запис на парчета). Поради начина, по който RTE записът обработва данните на работния плот, Agent Explorer не е наличен за интеграции с Cisco Webex Contact Center.

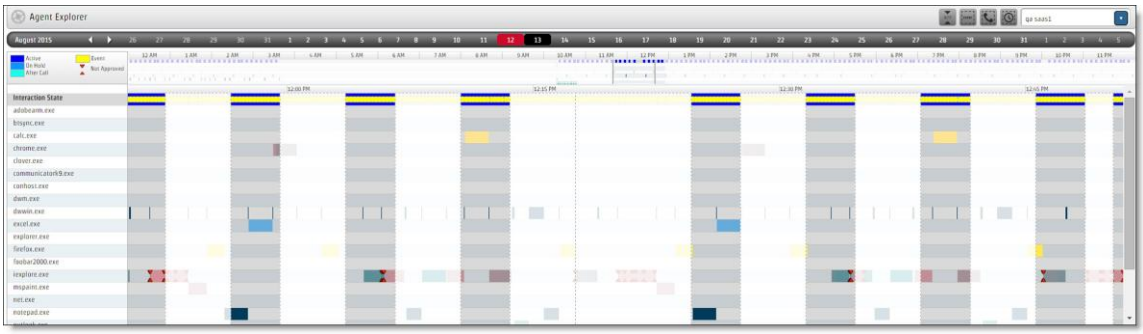
Местоположение на страницата

Агент Explorer

Процедури

Преглед на фокуса и дейността на агента:

1. Изберете агента от **падащия списък Избор на агент** (горе вдясно на страницата). Показва се списък с програми, използвани от агента, и състоянието на агента при използване на тези програми.



> ЗАБЕЛЕЖКА За повече информация относно това, което можете да видите на тази страница, вижте Преглед на Agent Explorer.

2. (По избор) Кликнете върху дата или стрелките на месеца в горната част на екрана, за да видите друга дата. Agent Explorer не показва информация за днес или бъдещи дати.

3. Разбийте за повече информация, като използвате една или повече от процедурите по-долу.

Вижте повече информация за състояние на взаимодействие, събитие, документ или URL адрес в главния панел:

Задръжте курсора на мишката върху елемента. Появява се подсказка.

> ПРИМЕР Това е подсказка за състояние на взаимодействие.
>
> State: Active
> Date:2015-08-13
> Start Time: 07:38:57 AM
> Duration: 00:02:29
> Calling Number: 1006
> Called Number: 1005
> Contact ID: 14

Вижте фокуса на агента само по време на разговори:

1. Включете бутона **Граници** на повикването.

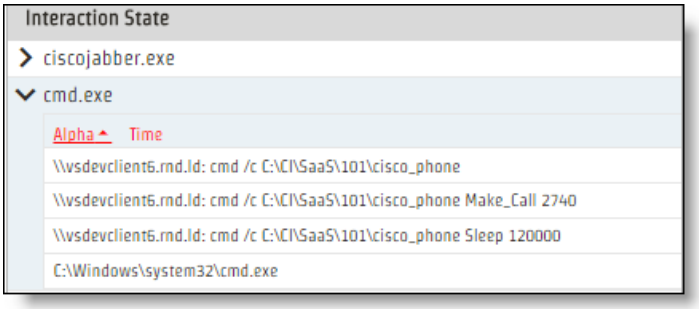
2. Изключете бутона **за граници** на празен ход.

Вижте документите или URL адресите, до които агентът е получил достъп от приложение или уебсайт:

1. В колоната под Състояние на взаимодействие щракнете върху стрелката вляво от името на приложението или уеб сайта.
2. За да сортирате документите или URL адресите по азбучен ред, щракнете върху **Alpha**.

   За да ги сортирате по момента, в който агентът е осъществил достъп до тях, щракнете

   върху **Време**.



TURN отстранете неодобрените маркери за съдържание:

Изключете бутона **Маркери** за неодобрено съдържание.

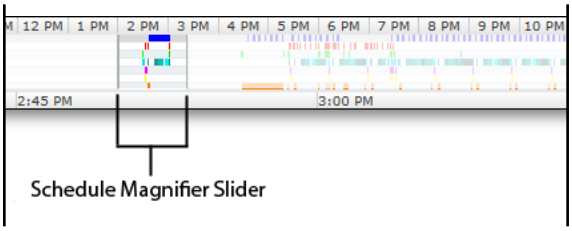
Подчертайте конкретен вид събитие:

1. Включете бутона **Събития** . Отваря се диалоговият прозорец Събития.
2. Изберете вида на събитието, което да подчертаете.

Увеличете част от графика на агента:

1. Щракнете върху плъзгача Лупа за график в лентата на времевата скала в горната част на страницата.
2. За да видите графика на стъпки от 15 минути, плъзнете плъзгача хоризонтално или щракнете

   върху час в лентата с времева скала.



ЗАБЕЛЕЖКА Функциите за увеличаване и намаляване на мащаба на вашия уеб браузър не работят в Agent Explorer. Ако използвате функцията за увеличаване или намаляване на мащаба, избраното време не се показва правилно, когато използвате

Плъзгач за лупа на графика.

Възпроизвеждане на запис, свързан със състояние на взаимодействие:

1. Щракнете върху състояние на взаимодействие, свързано с повикване. Колоната под състоянието на взаимодействие е маркирана в лилаво.
2. Щракнете двукратно върху състоянието на взаимодействие. Отваря се мултимедийният плейър.
3. Щракнете върху **Възпроизвеждане** в мултимедийния плейър.
4. Ако имате анализ на говора, кликнете върху **Speech** Tab, за да видите фразите, свързани със записа.

Свързани теми

- Общ преглед на Agent Explorer
-
- Преглед на действията на агента за контакт – преглед на приложенията и уеб сайтовете, които агентът използва при конкретно обаждане

Общ преглед на Agent Explorer

Страницата на Agent Explorer съдържа основната мрежа и лента с инструменти. Левият панел на мрежата показва приложенията и уеб сайтовете, използвани от агента. Десният панел показва кога е използван документът или URL адресът. Те се показват в различни цветове, така че лесно да видите промените във фокуса на агента.

Четирите бутона в лентата с инструменти са превключватели, които контролират това, което се показва в мрежата. Легендата вляво под лентата на календара идентифицира какво означават цветовете и символите в мрежата.

Бутон	Име	Описание
APP	Неодобрени маркери за съдържание	Превключва маркери за неодобрено съдържание, които обозначават приложенията, използвани от агента, които не са одобрени.
EVENT	Събития	Превключва маркери за събития, които показват фокуса на агента върху приложение, което е задействало събитието. Събитието е маркирано в жълто в реда Състояние на взаимодействие. Когато е включен, се отваря диалоговият прозорец Събития, който ви подканва да изберете типа събитие, което да маркирате. По подразбиране всички събития са избрани.

Бутон	Име	Описание
	Граници на обажданията	Подчертава продължителността на разговора в сиво. Ако искате да виждате само фокуса на агента по време на разговор, включете бутона Граници на повикване и изключете бутона Граници на неактивен режим.
	Граници на празен ход	Подчертава информацията за времето на празен ход между контактите в бяло, включително приложенията, използвани през това време. Изключването на този бутон ви позволява ясно да виждате одобрените и неодобрените заявления по време на контакт.

Ред за състояние на взаимодействие се появява непосредствено под легендата. Състоянието на взаимодействие показва състоянието на повикването на агента в определен момент от време.

ЗАБЕЛЕЖКА Може да видите Системно заключване в един от редовете под Състояние на взаимодействие. Това означава, че работният плот на агента е бил заключен или заспал и показва кои приложения или уебсайтове са били на фокус по време на
това състояние.

Анализирайте данните от бизнес разузнаването

Табло за управление на вашата начална страница

Таблото за управление на началната страница се захранва от Data Explorer и е персонализирано за вашата роля. Вашата роля и разрешения определят как работи началната страница. Някои потребители могат да създадат своя собствена начална страница, докато други могат да преглеждат една или повече начални страници, които ръководителите и администраторите създават и споделят.

Предпоставки

- Имате валидни идентификационни данни за вход Webex WFO
- Ръководител или администратор е създал табло за вашата роля
- Разрешение за администриране на табла за управление (по избор)
- Преглед на WFM Разрешение за табло за управление (необходимо за потребители WFM, за да видят табло за управление на началната страница)
- Преглед на QM Разрешение за табло за управление (необходимо за потребителите QM, за да видят табло за начална страница)

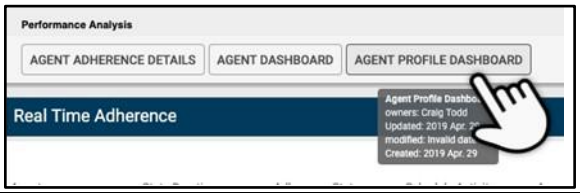
Местоположение на страницата

Начална страница

Процедури

Преглед на друго табло

Ако имате достъп до няколко табла, ще видите бутони с различните имена на таблото в горния ляв ъгъл на страницата Home. Щракнете върху бутона за желаното табло. Избраното от вас табло става това, което се показва, когато влезете или се върнете на началната страница от друго място в Webex WFO.



Създайте свое собствено табло за управление

Ако лентата с инструменти в горната част на страницата включва Data Explorer, имате разрешение да го използвате, за да създадете свое собствено табло и начална страница. Разделът "Свързани теми" изброява теми, които могат да ви помогнат да създадете свое собствено табло.

Свързани теми

- Управление на списъка с табла и отчети на Data Explorer
- Създаване на отчет
- Създаване на табло за управление
- Задаване на началната страница

Създаване на собствени отчети с Data Explorer

Data Explorer ви позволява да създавате свои собствени отчети и табла за управление. Страницата на Data Explorer включва списък с отчети и табла по подразбиране, които можете да използвате такива, каквито са, или като шаблони, за да започнете да разработвате сами.

Отчетът е инструмент, който използвате, за да отговорите на бизнес въпрос. Например можете да създадете отчет, който ви казва какви са били общите ви продажби през миналата година или колко контакта е прехвърлил агент между юни и август. С помощта на Data Explorer можете да зададете въпроса, на който ще отговори вашият отчет.

След като разполагате с данни за отчета, които ви дават целенасочена, полезна информация, можете да конфигурирате диаграма или таблица, за да представите тази информация във визуален формат, който е лесен за разбиране. Диаграмите могат да показват една информация, като заглавие, или тенденции и връзки между няколко сложни показателя.

Отчетите могат да бъдат групирани по тема или тема в таблата за управление. Таблата предоставят богата информация с един поглед и могат да разкрият нови или скрити връзки между различни видове данни.

> ВАЖНО Количеството и сложността на отчетите в таблата на Data Explorer могат да повлияят на производителността. За оптимална производителност ограничете броя на сложните отчети, включени във вашите данни
> Табла за управление на Explorer.

Управление на списъка с табла и отчети на Data Explorer

Страницата на браузъра за активи на Data Explorer съдържа списък с табла и отчети. От тази страница можете да преглеждате, споделяте, създавате и управлявате табла за управление и отчети. Какво точно можете да правите в браузъра на активите зависи от разрешенията, присвоени на вашата роля. Функциите, налични на страницата на браузъра на активите, са:

Преглед на стандартните табла на Data Explorer

Задаване на началната страница

Копиране на отчет или табло

Споделяне на отчети и табла

Настройване на доставяне на имейли за отчет

Маркиране на отчети и табла за управление с роли

Търсене в браузъра на активите по маркер

Експортиране на отчет

Всичко за лентата с инструменти DX

Лентата с инструменти на Data Explorer ви позволява да изберете предварително дефиниран филтър, за да ограничите елементите, които да се показват в браузъра на активите. Например можете да изберете да изброявате само отчетите и таблата, които сте споделили, или само тези, които сте създали. Можете също да търсите конкретни отчети или табла по име, описание или маркер.

Страницата на браузъра на активите може да показва отчети и табла като плосък списък, категоризиран списък или общи икони на миниатюри. За да промените дисплея, щракнете върху желаната икона в лентата с инструменти.

Поле / бутон	Описание
1 Падащ списък "Всички елементи"	Изберете елементите, от които искате да се показват на страницата падащият списък.

Поле	/Копче	Описание
2	Бутон за плосък списък	Преглеждайте елементите на страницата в плосък списък.
3	Бутон за категоризиран списък	Преглеждайте елементите на страницата, групирани като табла и отчети.
4	Бутон за миниатюри	Преглеждайте елементите на страницата като миниатюри. Снимките в миниатюрите представляват табло или отчет, а не действителния вид на елемента.
5	Долен бутон на панела за визуализация	Покажете панела за визуализация на елемента в долната част на страницата.
6	Бутон на десния панел за визуализация	Покажете панела за визуализация на елемента в дясната част на страницата.
7	Скриване на панела за визуализация	Не се показва визуализация на елемента.
8	Падащ списък с настройки	Конфигурирайте настройките за страницата. Това контролира как се сортират елементите на страницата и кои свойства се показват за всеки елемент.

Преглед на стандартните табла на Data Explorer

Data Explorer идва с разнообразие от предварително изградени табла за управление, които можете да копирате и редактирате.

Предпоставки

- Имате разрешение за Data Explorer.
- (За копиране и редактиране на стандартни табла за управление) Имате разрешение за създаване на съдържание.
- Таблата за управление, достъпни за вас, варират в зависимост от абонаментите Cisco, които вашата организация има. Вижте Налични предварително изградени табла за подробности.

Местоположение на страницата

Изследовател на данни

Процедури

Преглед на стандартните табла на Data Explorer

Стандартните табла имат **System** в колоната **Owner** .

1. Щракнете върху табло, за да го отворите.
2. Щракнете върху **Data Explorer** , за да се върнете към списъка с табла. (Не кликвайте върху бутона Назад на браузъра си. Това ви връща към страницата ви Home.)

Налични предварително изградени табла за управление

QM табла за управление

Тези табла за управление са налични, ако вашата организация има Cisco Управление на качеството.

Информационно табло	Описание
Табло за управление на профила на агента	Моментна снимка на представянето на всеки отделен агент през последните 30 дни, който Нека надзорниците, мениджърите и оценителите да се задълбочат директно в контактите за по-нататъшен преглед. Можете също да получите достъп до това табло, като отворите контакт и щракнете върху името на агента.
Табло за управление на профила на агента - Изглед на началната страница на агента	Изчерпателен преглед на работата на един агент за последните 30 дни, който позволява на агента да пробие директно контактите, с които е работил, за по-нататъшен преглед. Можете да зададете това табло за управление като страница Home за всеки агент. Всеки агент вижда само своите данни. Вижте Маркиране на отчети и табла за управление с роли.
Профил на агента за детайли на свредлото	Това е дъщерно табло, до което можете да разбиете от таблото за управление на профила на агента.
CCR	
CX Focus QM - Табло за данни за контакт (последните 7 дни)	Съдържа броя на контактите и информацията за продължителността на всяка група от предходните седем дни. Можете да разгледате резултати за отбори и агенти.
CX Focus QM - Табло за подробности за оценките (последните 7 дни)	Съдържа оценки за всяка група от предходните седем дни. Можете да разгледате резултати за отбори и агенти.
CX Focus QM - Табло за подробности за NPS	(последните 7 дни)

Съдържа нетни резултати на промоутърите за всяка група от предходните седем дни. Можете да разгледате резултати за отбори и агенти.

Информационно табло	Описание
QM Процент на качество на агента (AQP)	Съдържа броя на завършените оценки и средния резултат за оценка. Можете да филтрирате по дата, начален час на контакта, група, екип, агент, формуляр за оценка и оценител.
QM Общи показатели	Съдържа средни резултати, оценки и времена за контакт от предишните тридесет дни.
QM Преглед на фокуса на CX	Съдържа продължителност на контакта, задържания, средни оценки и нетен промоутър резултат (NPS) от предходните тридесет дни.
Джаджи - само QM управление, за да получите	Джаджите са предварително изградени приложения, които можете да пуснете в таблото за информация, без да се налага да пишете заявки или да създавате отчети. Това табло съдържа всички джаджи за QM. Вижте Налични джаджи QM за повече информация относно всяка джаджа. НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Повечето джаджи идват без зададени филтри за дата, така че те автоматично изтеглят данни от възможно най-далеч назад. Ако Зареждането на джаджи отнема твърде много време, настройте филтрите за по-кратък период от време.

WFM табла за управление

Тези табла за управление са налични, ако вашата организация има Cisco Управление на работната сила.

Информационно табло	Описание
Подробности за придържането на агента	Съдържа информация за придържане и съответствие. Можете да филтрирате по дата, група, екип и човек.
CX Focus WFM - Табло за подробности за продължителността на контакта (днес)	Това е дъщерно табло, към което можете да преминете от родителско табло.
CX Focus WFM - Табло за подробности за обема на контактите (днес)	Това е дъщерно табло, към което можете да преминете от родителско табло.
CX Фокус WFM - SL, ASA, Изоставяне на таблото за управление с подробности	Това е дъщерно табло, към което можете да преминете от родителско табло.

Информационно табло	Описание
(Днес)	
Днешният преглед на WFM CX Focus	Съдържа информация за обемите на контактите и нивата на обслужване за днес.
WFM Общи показатели	Съдържа информация за персонала и графика за предходните седем дни.
WFM Прогноза	Сравнява прогнозните обеми и нива на обслужване с действителните числа. Можете да филтрирате по конкретни умения, сценарии, периоди от време и др. Това табло за управление включва връзки към свързани табла за прогнози.
WFM Подробности за прогнозата различни	Сравнява подробните прогнозни показатели с действителните показатели за умения. Можете да филтрирате по конкретни умения, сценарии, периоди от време и др.
WFM Сценарий за прогноза	Сравнява сценариите "какво, ако" както за прогнози, така и за графици с действителни показатели. Можете да филтрирате по конкретни умения, сценарии, периоди от време и др.
WFM Ръководител	Съдържа ключов набор от показатели за разбиране на агента, екипа и сайта изпълнение. Тези показатели включват ефективност около контакти, придържане, планирани дейности и отсъствия. Можете да видите тенденциите във времето за групата, като същевременно стигнете до нивото на подробности за агента.
Джаджи - само WFM управление, за да получите	Джаджите са предварително изградени приложения, които можете да пуснете в таблото за Прозрение, без да се налага да пишете заявки или да създавате отчети. Това табло съдържа всички джаджи за WFM. Вижте Налични джаджи WFM за повече информация относно всяка джаджа. НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Повечето джаджи идват без зададени филтри за дата, така че те автоматично изтеглят данни от възможно най-далеч назад. Ако Зареждането на джаджи отнема твърде много време, настройте филтрите за по-кратък период от време.

Табла за управление на целия пакет

Тези табла за управление са налични, ако вашата организация има както Cisco управление на качеството, така и Cisco управление на работната сила.

Информационно табло	Описание
QM WFM Общи показатели	Съдържа доклади за график, персонал и оценка.
WFM QM Преглед на фокуса на CX	Съдържа отчети за обема на контактите, персонала и оценката.
Джаджи - Всички джаджи управление, за да получите	Джаджите са предварително изградени приложения, които можете да пуснете в таблото за Прозрение, без да се налага да пишете заявки или да създавате отчети. Това табло съдържа всички джаджи. Вижте Налични джаджи QM и джаджи Налични WFM за повече информация относно всяка джаджа.

Табла за управление на анализ

Тези табла за управление са налични, ако вашата организация има Cisco Analytics.

Информационно табло	Описание
Разширено търсене на реч	Търсете посещения на фрази по дата, достоверност, продължителност и категория. Агентски интелигентен сравнителен анализ Съдържа информация за обема на контакта, продължителността и събитията на разговора. Можете да филтрирате по дата, група, екип, агент, тип контакт и посещение на фраза.
Анализ - Възможности за коучинг на агенти	Съдържа попадения за най-често използваните фрази, които показват нужда от коучинг, както и информация за оценките.
Анализ - Усилия на клиента	Съдържа посещения за най-често използваните фрази, свързани с клиента усилия, като прехвърляния и ескалации, плюс информация за събития на обаждания като задържания и мълчание.
Анализ - Клиентско изживяване	Съдържа посещения за водещите категории фрази, които влияят на положителното или отрицателното изживяване на клиентите.
Анализ - Разделителна способност на първо обаждане	Проследява тенденциите, свързани с най-големите двигатели на разрешаването на първо повикване, като ескалации, прехвърляния и бариери пред обслужването. Съдържа попадения за фразите, които водят до неразделяне на разделителната способност.
Анализ - Основен преглед	Съдържа информация за темите и дискусиите във вашия контакт център, въз основа на категории фрази и посещения. Помага за идентифициране на положителни и отрицателни тенденции във времето в рамките на общи категории като повторни усилия или

прехвърляния.

Анализирайте данни от бизнес разузнаването | Създаване на собствени

Информационно табло	Описание
Анализ - Разбиване на фрази	Съдържа информация за контакти, които съдържат конкретна фраза. Ти Може да филтрира по дата, група, екип, агент, категория фраза и фраза.
Детайл за свредлото CCR	Това е дъщерно табло, към което можете да преминете от
родителско табло. CCR Drill Детайлно настроение	Това табло се отваря, когато щракнете
върху отчет, който е в друг	Табло за анализ Той съдържа информация за контактите в отчета, като начален час, агент и продължителност.
CCR Drill Детайл Интелигентен сравнителен анализ	Това табло се отваря, когато щракнете върху отчет, който е в друго табло на Google Анализ. Той съдържа информация за контактите в отчета, като начален час, агент и състояние на оценка.
Прогнозни оценки	Съдържа прогнозни и действителни оценки за контакти. Можеш Филтрирайте по дата, група, екип, агент, формуляр за оценка и посещение на фраза.
Predictive Net Promoter Score	Съдържа прогнозни и действителни резултати от нетни промоутъри за контакти. Можеш Филтрирайте по дата, група, екип, агент, тип контакт и посещение на фраза.
Анализ на настроенията	Съдържа информация за настроенията по канал, агент и др. Можеш Филтрирайте по дата, група, екип, агент, най-високо настроение и попадение на фраза.

CXI - Табла за управление на контактния център

Тези табла за управление са налични, ако вашата организация има Cisco управление на данни.

Информационно табло	Описание
CXI - Контактен център - Усилия на клиента	Предоставя изглед на усилията, положени от клиента при взаимодействие с вашия контактен център. Той сравнява показатели като време за обработка и разпространението на ескалации с показатели като NPS и настроения, за да покаже как увеличените усилия влияят върху удовлетвореността на клиентите.
CXI - Контактен център - Ангажираност и удовлетвореност на служителите	Предоставя цялостен изглед на ангажираността на агента, измерен чрез показатели като използване, скорост на трансфер и посещения на фрази, свързани с ескалацията. Можете да филтрирате по дата, група, екип и агент.
CXI - Контактен център - Подобряване на процесите	

Включва показатели, които показват възможности за подобрения на процесите в контактния център. Времето за разговори, поведението на агента, спазването на скрипта, възможностите за обучение и използването на приложения ви помагат да намерите възможности за обучение

Анализирайте данни от бизнес разузнаването | Създаване на собствени

Информационно табло	Описание
	или процеси, които може да се нуждаят от подобрение.
CXI - Контактен център - Повторни разговори	Помага ви да определите дали клиентите ви извършват няколко обаждания към кол центъра, което потенциално показва липса на разрешаване на първото обаждане. Показателят за изоставени контакти показва колко клиенти затварят, когато чакат на опашката.
CXI - Контактен център - Системни подобрения	Помага ви да наблюдавате системните проблеми и възможностите за подобрение. Данните за речта показват колко често възникват системни проблеми по време на разговори. NPS и данните за настроенията показват как тези проблеми влияят върху удовлетвореността на клиентите, а графиките за продължителност показват как влияят на общата продължителност на разговора. Можете също така да видите кои агенти на приложения прекарват най-много време.
CXI - Контактен център - Оптимизация на работната сила	Предоставя преглед на производителността на работната сила и областите за оптимизация. Таблото за управление има два основни раздела: лявата страна се фокусира върху оценките на качеството от обаждания на агенти, а дясната страна предоставя преглед на други показатели за ефективност на работната сила.
CXI - Подробности за времето на обработката	Можете да получите достъп до това табло самостоятелно или като пробиете до него от показател за време на разговор на друго табло. Той предоставя по-подробни подробности за времето за обработка, включително разбивката между работното време за разговор, задържане и след повикване, както и времето по групи. Можете да щракнете върху група, за да разбиете по-нататък до екип или агент.
CXI - NPS детайли	Можете да получите достъп до това табло самостоятелно или като пробиете до него от NPS показател на друго табло. Помага ви да разберете тенденциите във вашите действителни и прогнозни NPS резултати, както и вариациите във вашите NPS и прогнозни NPS резултати.
CXI - Детайли за фрази	Можете да получите достъп до това табло самостоятелно или като пробиете до него от Фраза достига показател на друго табло. Той показва абсолютния и относителния брой посещения на фрази за избраните от вас категории фрази и фрази.

CXI - Детайл на настроенията

Можете да получите достъп до това табло самостоятелно или като пробиете до него от показател за настроенията на друго табло. Помага ви да разберете тенденциите в настроенията на вашите контакти.

Свързани теми

- Копиране на отчет или табло
- Управление на роли и разрешения – Задайте разрешения, за да позволите на потребителите да преглеждат информацията за Data Explorer.
- Налични приспособления QM – Информация за предварително изградените приложения QM, които се показват в някои стандартни табла.
- Налични джаджи WFM – Информация за предварително изградените приложения WFM, които се показват в някои стандартни табла.

Задаване на началната страница

Data Explorer включва много предварително дефинирани отчети и табла, които всеки потребител може да зададе като начална страница. Например, ако използвате QM, можете да зададете таблото за управление Джаджи - QM Само като начална страница.

Data Explorer маркира отчетите и таблата по подразбиране по продукт, така че можете да търсите подходящи отчети и табла по продуктов маркер: WFM, CWFM, QM или Анализ.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Таблата за управление и отчетите показват само данни, които са в обхвата ви. Например, ако друг потребител споделя отчет, сравняващ средните оценки на екип А и екип Б, но вие имате
> обхват само на екип А, докладът не показва никакви данни за екип Б.

Можете да зададете само едно табло за управление или отчет наведнъж като начална страница.

Предпоставки

- Разрешение за Data Explorer – дава ви достъп само за четене до страницата на браузъра за активи на Data Explorer

Местоположение на страницата

Data Explorer или Data Explorer > отчети

Процедури

Задаване на табло за управление или отчет като начална страница

1. Отидете до страницата на браузъра за активи в Data Explorer.
2. Щракнете с десния бутон върху табло за управление или отчет, посочен в браузъра на активите.

3. Кликнете върху **Задаване като начална страница**. Data Explorer маркира таблото или отчета с червена икона на началната страница и избраният отчет или табло се превръща във вашата начална страница.

Копиране на отчет или табло

Освен ако отчет или табло не е споделено с вас и собственикът не ви даде разрешение да правите промени в него, най-добрият начин да вземете съществуващ отчет или табло и да го направите свой собствен е да го копирате. Тогава вие сте собственик на копието.

След като станете собственик, можете да го персонализирате и да го споделите, както желаете.

Предпоставки

- Разрешение за Data Explorer – дава ви достъп само за четене до страницата на браузъра за активи на Data Explorer
- Разрешение за създаване на съдържание – позволява ви да създавате, актуализирате и изтривате табла и отчети

Местоположение на страницата

Data Explorer или Data Explorer > отчети

Процедури

Копиране на отчет или табло, споделено с вас

1. Щракнете с десния бутон върху споделения отчет или таблото за управление на страницата на браузъра на активите.
2. Кликнете върху **Копиране**. Data Explorer добавя копие на отчета или таблото и ви прави негов собственик.

Споделяне на отчети и табла

След като създадете отчет или табло, можете да разрешите на други потребители достъп до него. Когато споделяте отчет или табло, вие контролирате какво могат да правят другите потребители с него – да го преглеждат, копират или редактират.

> ЗАБЕЛЕЖКА Отчетите и таблата за управление показват само данни, които са в обхвата Ви. Например, ако друг потребител споделя отчет, сравняващ средните оценки на екип А и екип Б, но вие имате
> обхват само на екип А, докладът не показва никакви данни за екип Б.

Можете да споделяте само отчетите и таблата, които притежавате. За да споделите такъв, който е споделен с вас, създайте копие от него.

Предпоставки

- Разрешение за Data Explorer – дава ви достъп само за четене до страницата на браузъра за активи на Data Explorer
- Разрешение за публикуване на съдържание – позволява ви да споделяте отчети и табла, които притежавате, към групи за споделяне, към които принадлежите

Местоположение на страницата

Data Explorer или Data Explorer > отчети

Процедури

Споделяне на отчет или табло за управление

1. Щракнете с десния бутон върху отчета или таблото за управление, които искате да споделите, на страницата на браузъра на актива.
2. Кликнете върху **Споделяне**. Отваря се диалоговият прозорец Споделяне.
3. Изберете нивото на разрешение, което искате да присвоите на други потребители, които принадлежат към една от изброените групи. Таблицата по-долу описва наличните нива на разрешение.

Разрешение	Описание
Няма	Други потребители не могат да видят елемента. Това разрешение е изборът по подразбиране за всички изброени групи.
Изглед	Други потребители могат да видят елемента.
Изследвам	(Само доклади) Други потребители могат да променят филтри, групи и други елементи на отчета, но не могат да записват промените.
Записване като	Други потребители могат да правят промени и да запазват копие на елемента. Те не могат да презапишат оригиналния елемент.
Редакт	Други потребители имат пълно разрешение да променят и презаписват оригиналния елемент. Имайте предвид, че няма пътека за проверка, която да показва кой е редактирал елемента или какво е променено.

4. Кликнете върху **OK**.

Колоната "Споделено до " на страницата на браузъра за активи вече показва с кого е споделен елементът.

Настройване на доставяне на имейли за отчет

ВАЖНО Cisco Разширеното отчитане е обявено за край на продажбата от 1 ноември 2023 г. и вече не е достъпно за закупуване.

Функцията Deliver ви позволява да планирате отчет, който притежавате, да бъде доставен на получателите на интервали от време за определен период от време. Можете да посочите файловия формат на отчета, интервала, продължителността на доставянето му и получателите.

ПРИМЕР : Искам моят доклад за статистика на агентите във формат PDF да бъде изпращан на Джеймс Смит и Анджела Браун всеки ден в 10 AM до 31 март.

Доставките могат да се извършват както до имейл адреси, свързани с Webex WFO потребители, така и до имейл адреси, външни за Webex WFO.

След като настроите, можете да редактирате подробностите за доставката и да започнете или спрете доставките чрез функцията Доставка или от страницата Доставка (вижте Управление на доставката на имейл за отчет).

Предпоставки

- Вашата организация има лиценз за управление на данни.

  ВАЖНО : Доставката на имейли за отчет не е налична без лиценз за управление на данни.

- Имате разрешение за доставяне на отчети – позволява ви да конфигурирате и управлявате кога и на кого се изпраща отчетът, който притежавате, по имейл

Местоположение на страницата

Data Explorer или Data Explorer > отчети

Процедури

Настройване на доставка на отчет

1. На страницата на браузъра за активи на Data Explorer намерете отчета, който искате да предоставите. Трябва да сте собственик на доклада.
2. Щракнете с десния бутон върху отчета и изберете **Доставяне** от падащия списък.

   Отваря се прозорецът Всички доставки .
3. Щракнете **върху Щракване, за да добавите график** за доставка, за да се покаже диалоговият **прозорец Редактиране на доставка** .

4. Попълнете полетата, за да конфигурирате графика за доставка.

5. Щракнете върху **Щракнете, за да добавите метод** на доставка, за да се покаже диалоговият **прозорец Редактиране на доставка** на имейл.

6. Щракнете върху + В долния ляв ъгъл на **екрана Получатели** , за да се покаже диалоговият **прозорец Избор на получатели** .

7. Разгънете потребителя на клиента в екрана Налични **, за да покажете всички налични потребители, изберете получателите и щракнете върху** Добавяне на избраните акаунти **, за да ги преместите в** екрана Избрани **.**

   ЗАБЕЛЕЖКА Само получатели, които са Webex WFO потребители, могат да бъдат добавяни в диалоговия прозорец Избор на получатели. Трябва да се върнете в **диалоговия прозорец Редактиране на доставка** на имейл, за да добавите външни получатели.

8. Щракнете върху бутона **Редактиране на доставка** на имейл в горния ляв ъгъл на заглавната лента, за да се върнете обратно към **диалоговия прозорец Редактиране на доставка** на имейл.

   ЗАБЕЛЕЖКА Не кликвайте върху **Задаване**. Ако го направите, доставката се запазва и се връщате на страницата на браузъра на активите. Ако не сте приключили с конфигурирането на доставката си, ще трябва да редактирате настройката на доставката.

9. В долната част на диалоговия прозорец изберете формати за отчета.

   - Ако изберете да предоставяте отчета като изображение на отчета, както се показва в Data Explorer, форматът на данните трябва да е **Няма**.
   - Ако изберете да предоставите отчета като данни (CSV или Excel файл), форматът на изображението трябва да бъде **Няма**.
   - Можете да изберете персонализиран размер на страницата за отчета. По подразбиране отчетите се показват в стандартния Ви размер на страницата.

10. Ако искате да добавите имейл адрес на външен получател, щракнете директно под етикета **Получатели** или под името на съществуващ получател, за да изведете редактируемо поле.

11. Въведете външния имейл адрес и натиснете **Enter**.
12. Кликнете върху **Задаване**. Конфигурацията за доставка се запазва и се връщате на страницата на браузъра на активите.

Управление на доставката на имейли за отчети

Страницата Доставка ви позволява да контролирате изпращането и получаването на отчети по имейл. Страницата има два раздела:

Панел "Доставки от други" – Този горен панел изброява отчети, изпратени до вас от други потребители. Може да сте единственият получател на отчета или да сте член на група за споделяне и да получите отчет, който също отива до другите членове на групата. Можете да се откажете от получаването на тези отчети.

Вашият панел за доставки – Този долен панел изброява отчетите, които сте настроили да се доставят на други потребители. Можете да започнете или спрете (TURN включване или изключване) доставката на отчет тук. Това ви позволява да настроите отчети предварително, за да са необходими. Например отчет, който показва напредъка на кампания за продажби, се включва само когато тя е в ход, и се изключва след приключване на кампанията. След това отчетът може да бъде включен отново, когато започне следващата кампания за продажби.

Всеки панел показва името на отчета, който се доставя, кои са получателите и какъв е графикът за доставка.

Доставките се настройват на страницата на браузъра за активи в Data Explorer.

Предпоставки

- Вашата организация има лиценз за управление на данни.

  ВАЖНО : Доставката на имейли за отчет не е налична без лиценз за управление на данни.

- Имате разрешение за управление на доставката – позволява ви да се включите и да се откажете от получаването на планирани отчети по имейл от други потребители и да стартирате и спрете доставките на отчети до други потребители, които сте настроили.
- Имате разрешение за доставяне на отчети – позволява ви да конфигурирате и управлявате кога и на кого се изпраща отчетът, който притежавате, по имейл

Местоположение на страницата

Data Explorer > настройки > доставка

Процедури

Управление на доставки от други хора

ЗАБЕЛЕЖКА Ако отчетът Ви бъде доставен на имейл адрес извън имейл адреса, използван за Вас в Webex WFO, не можете да се включите или да изключите доставката на този адрес. Тази функция е достъпна само за
имейл адреси в рамките на Webex WFO.

- За да преустановите получаването на доставки на отчети, настроени от други потребители, поставете отметка **в квадратчето Отказ** и щракнете върху **Запазване**.
- За да рестартирате доставката, изчистете отметката от **квадратчето Отказ** и щракнете върху **Запазване**.

Управлявайте собствените си доставки

- За да TURN за доставката на отчета, поставете отметка в квадратчето **Вкл./Изключване** и щракнете върху **Запазване**.
- За да TURN прекратяване на доставянето на отчет, изчистете отметката от **квадратчето Включване/изключване** и щракнете върху **Запазване**.

Изтриване на една от собствените си доставки

- Изберете доставката, която искате да изтриете, и кликнете − в долния ляв ъгъл на **Вашите доставки** и след това щракнете върху **Запиши**.

Отмяна на промените, които правите на страницата

- Щракнете върху бутона Връщане , за да отмените промените, които правите на страницата Доставка. Трябва да направите това, преди да запазите промените си. След като промените бъдат запазени, не можете да ги отмените.

Свързани теми

- Настройване на доставяне на имейли за отчет

Маркиране на отчети и табла за управление с роли

Ако искате само потребители с конкретна роля да имат достъп до споделен отчет или табло, можете да го маркирате с името на желаната роля.

Можете да маркирате само отчети или табла, които притежавате. За да станете собственик на отчет или табло, споделено с вас, копирайте го (вижте Копиране на отчет или табло).

> ЗАБЕЛЕЖКА Ако ролята не включва достъп до Data Explorer, табло с етикети става начална страница по подразбиране за хора с тази роля.

Предпоставки

- Разрешение за Data Explorer – дава ви достъп само за четене до страницата на браузъра за активи на Data Explorer
- Разрешение за публикуване на съдържание – позволява ви да споделяте отчети и табла, които притежавате, към групи за споделяне, към които принадлежите

Местоположение на страницата

Data Explorer или Data Explorer > отчети

Процедури

Маркиране на отчет или табло за управление с роля

> ПРЕДПОСТАВКА
> - (За клиенти, преминаващи от версия 10.4 към облак) Ролята се присвоява на таблата за начална страница на Data Explorer: В Управление на приложения > Глобални > Глобални настройки > Администриране на таблото преместете ролята в **Data Explorer**.

1. На страницата Data Explorer щракнете с десния бутон върху отчета или таблото за управление и изберете **Етикет** от падащия списък. Отваря **се прозорецът Етикети** .
2. Въведете **c1_role_** и след това името на ролята.

   ВАЖЕН Името на ролята трябва да съвпада с името, което вашата организация използва. Списък с роли е наличен в Управление на приложения > Глобална конфигурация > потребителска конфигурация > роли.

   За да добавите роля, чието име е една дума, въведете името.

   ПРИМЕР **c1_role_Agent**

За да добавите роля, чието име е няколко думи, разделени с интервали, оградете маркера в двойни кавички.

ПРИМЕР "c1_role_East ръководител на крайбрежен екип"

За да добавите няколко роли едновременно, въведете ги една след друга, разделени с интервал.

ПРИМЕР c1_role_Evaluator "c1_role_East брегов агент"

3. Кликнете върху **Добавяне на етикет**.
4. Щракнете върху **OK.** Прозорецът **с етикет** се затваря.

Търсене в браузъра на активите по маркер

Можете да търсите в браузъра на активи по всеки маркер. Ако търсите по етикет на продукта, можете да видите само тагове за продукти, които сте лицензирани да използвате. Ако например имате лиценз QM, ще виждате само предварително дефинирани елементи, които имат маркер QM, а не елементи, които имат маркер WFM или Google Анализ.

ЗАБЕЛЕЖКА В зависимост от лиценза WFM, който имате, полетата WFM са маркирани с WFM (за нови WFM) или CWFM (за класически WFM).

Предпоставки

- Разрешение за Data Explorer – дава ви достъп само за четене до страницата на браузъра за активи на Data Explorer

Местоположение на страницата

Data Explorer или Data Explorer > отчети

Процедури

Търсене на отчети и табла за управление по маркер

1. На страницата на браузъра на активите щракнете върху иконата за търсене и след това изберете **Маркери** за търсене.
2. В полето за търсене въведете желания маркер. Data Explorer показва само отчети и табла, маркирани с тази стойност.

> **ЗАБЕЛЕЖКА** Ако името на маркера е няколко думи, разделени с интервали, затворете името с двойни кавички. Например, за да потърсите **Агент Източно Крайбрежие**, въведете **"Агент Източно Крайбрежие"**.

Експортиране на отчет

Data Explorer ви позволява да експортирате отчети. Всяка страница с отчет има **бутон Експортиране като** . Това ви позволява да експортирате данните от отчет във формат CSV или XLSX.

> ВАЖНО За да експортирате резултатите от отчет, трябва да запазите критериите за филтриране и всички други редакции, преди да ги експортирате.

Предпоставки

- Разрешение за Data Explorer – дава ви достъп само за четене до страницата на браузъра за активи на Data Explorer

Процедури

Експортиране на отчет

1. Кликнете върху името на отчета в браузъра на активите. Отваря се страницата на отчета.
2. Кликнете върху **Експортиране като**. Отваря се диалоговият **прозорец Експортиране на отчет** .
3. Изберете файловия формат, който искате за експортиране.
4. Кликнете върху **Напред**. Когато данните са готови, се появява връзка за изтегляне.
5. Щракнете върху връзката, за да изтеглите файла.
6. Кликнете върху **Затвори** , след като изтеглянето приключи.

Създаване на отчет

Отчетите са градивните елементи на Data Explorer, които ви помагат да визуализирате тенденциите във вашите данни. Създавате отчет, като дефинирате въпроса, на който искате да отговорите, и конфигурирате резултата, така че отговорът да бъде представен по смислен начин.

За да започнете процеса, разделяте въпроса на отделни части:

- Мерки – показателите, които искате да разберете. Това са числови полета, върху които ще се извършват изчисления, като добавяне или осредняване.
- Теми – Как искате да се групират показателите. Това са текстови полета, които се използват като групиране в стил категории, като например идентификационен номер на агент или име на опашка.
- Филтри – границите, в които искате показателите да попаднат, като например времева рамка или максимални/минимални стойности.

ПРИМЕР

Искате да разберете колко контакта, които са продължили повече от десет минути, са били обработени от всеки агент от екипа на Източното крайбрежие през месец март.

- Мярката са контакти.
- Субектите са агентите от екипа на Източното крайбрежие.
- Филтрите са контакти по-дълги от десет минути и месец март.

Тези три компонента съставляват структурата на отчетите, която може да бъде невероятно сложна и полезна.

След като създадете въпроса за отчета, можете да определите как се показва информацията в отчета. Има голямо разнообразие от персонализирани диаграми и таблици, от които да избирате.

Създаване на въпрос

Отчетите са градивните елементи на Data Explorer, които ви помагат да визуализирате тенденциите във вашите данни. Създавате отчет, като дефинирате въпроса, на който искате да отговорите, и конфигурирате резултата, така че отговорът да бъде представен по смислен начин. Има голямо разнообразие от персонализирани диаграми и таблици, от които да избирате.

Можете да използвате панела Въпроси, за да създадете въпрос. За да започнете процеса, разбийте въпроса на отделните му части:

- **Какво**—Мерките (показателите), които искате да разберете. Това са числови полета, върху които ще се извършват изчисления, като добавяне или осредняване.
- **Как** – Как искате да бъдат групирани мерките. Това са текстови полета, които се използват като групиране в стил категории, като например идентификационен номер на агент или име на опашка.
- **Филтри** – ограниченията, в които искате да попаднат показателите, като например времева рамка или максимални/минимални стойности.

ПРИМЕР
Искате да разберете колко контакта, които са продължили повече от десет минути, са били обработени от всеки агент от екипа на Източното крайбрежие през месец март.

- **Какъв** е броят на контактите (мярката).
- **Как** са агентите в екипа на Източното крайбрежие (групирането).
- **Филтрите ограничават** доклада до контакти, по-дълги от десет минути и това са от месец март.

ЗАБЕЛЕЖКА Докато създавате въпроса си, панелът в долната част на панела с въпроси го посочва на прост език въз основа на вашите избори в секциите Какво, Как и Филтри.

Създаване на нов отчет

За да създадете въпрос, имате нужда от отчет, в който да го PUT.

Създаване и име на новия отчет

1. На страницата Изследовател на данни Home щракнете **върху Нов отчет** , за да се покаже дизайнерът на отчети.
2. Кликнете върху **Отчет** без име в заглавната лента и въведете име за новия отчет.

Изберете мярка

Решете каква информация искате да показва отчетът ви. Тези числови стойности се наричат мерки.

Има списък с мерки, от които можете да избирате, или можете да създадете свои собствени персонализирани мерки. В отчетите често се използват множество мерки. Например отчет, който показва продължителността на контакта в часове, може също да показва средната продължителност на контакта.

БЕЛЕЖКА
Процентът на придържане – Дневната мярка се изчислява след края на деня и след това се маркира само с дата, а не с час. Двигателят му присвоява стойност на времето от полунощ UTC. Тъй като отчетите се изпълняват във времевия контекст на потребителя, който изпълнява отчета, по подразбиране има изместване във времето и стойностите на придържането може да изглеждат неправилни в отчета.

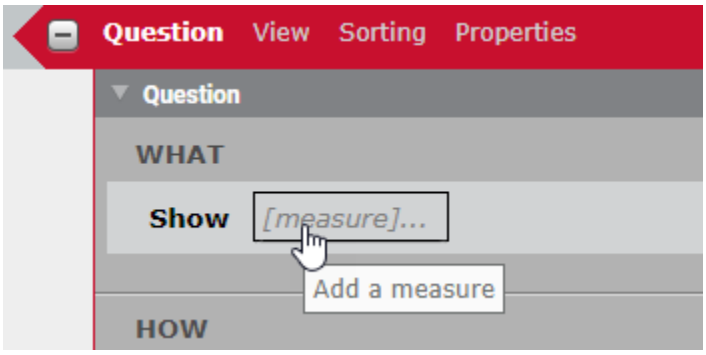
За да коригирате това, имате няколко опции:

1. Задайте часовата зона за отчета на UTC.
2. Задайте часовата зона за потребителя, който изпълнява отчета, на UTC.
3. Приложете следната персонализирана формула към отчета:

```
timeShiftValue([PCT на придържане];[Дата на придържане], 'Час', -8)
```

Конфигуриране на мерки за нов отчет

1. В секцията Какво на панела **Въпроси** щракнете върху Показване **[измерване]**. **Отваря се диалоговият прозорец Избор на мярка** .



По подразбиране **всички** налични мерки са изброени, но можете да търсите, сортирате и филтрирате списъка.

- Кликнете върху **По маркери** , за да видите мерките, които се отнасят само за различни източници на данни, като например Анализ или QM. Някои мерки имат няколко маркера и затова се показват в повече от един списък с етикети.
- Щракнете върху **Любими** (горе вдясно на списъка), за да видите само онези мерки, които сте маркирали като любими. За да маркирате любим, щракнете върху полето вляво от името на мярката в списъка, така че да се появи жълта звезда. Всяка мярка, която маркирате като любима, ще остане маркирана от сесия до сесия.
- Щракнете върху **Сортиране** (горния десен ъгъл на списъка), за да сортирате списъка с мерки във възходящ/низходящ ред. По подразбиране списъкът е във възходящ ред.
- Въведете името на мярката, която искате да използвате, в полето **Търсене** , за да намерите бързо това поле.

2. Изберете мярката, която искате да включите в отчета, от списъка с налични мерки.

   Можете също да щракнете върху **Персонализиран** в горния десен ъгъл, за да създадете персонализирана мярка. За повече информация относно персонализираните мерки вижте Създаване на персонализирана мярка.

3. (По избор) Персонализирайте как мярката ще се показва в отчета, като използвате панела **Конфигурация** на измерване в долната част на диалоговия прозорец. Тук можете да конфигурирате формата на числото или датата на мярката, начина, по който се агрегира, и да приложите атрибути на съдържанието към нея. За повече информация относно конфигурирането на мярка вижте Конфигуриране на облика на мярка.

4. Кликнете върху **Добавяне**.

   Мярката, която сте добавили, се показва в панела с въпроси, а под това, което сте завършили, се добавя друго поле за показване. Използвайте това поле, за да добавите допълнителни мерки към въпроса си.

   > ЗАБЕЛЕЖКА Ако искате да конфигурирате мярка, която вече сте добавили към секцията Какво , щракнете върху мярката, за да отворите отново диалоговия прозорец Избор **на мярка** .

5. (По избор) Мерките се показват като колони по подразбиране. Щракнете **като колони** , за да превключите към показването им като редове.

Изберете групиране

След като сте определили темата на въпроса си с мярката, определете как да групирате информацията. **Терминът "как** " често е организацията на хора, места, неща и времеви рамки, които предоставят реални теми или обстоятелства за доклада. Обичайно е да има няколко теми How в доклада.

Определете как отчетът ще групира информацията

1. В секцията Как на панела с въпроси щракнете върху Групиране **[групиране]**. Отваря се диалоговия прозорец Избор **на групиране** .

   Има две опции за групиране, **тема** или **време**. По подразбиране виждате опцията Тема. Ако искате да групирате по час или дата, щракнете върху **Час** в горния десен ъгъл на диалоговия прозорец. Също така можете допълнително да прецизирате групирането на времето по период.

   > ЗАБЕЛЕЖКА Точно както можете с мерките, можете да стесните показаните обекти и времена по етикет или любими, да ги сортирате във възходящ/низходящ ред или да потърсите конкретен
   > тема или време по име.

2. Изберете желаното групиране и след това щракнете върху **Добавяне**.

   Групирането, което сте добавили, се показва в панела с въпроси и се добавя друго **поле [grouping**]поле под това, което сте завършили. Използвайте това поле, за да добавите допълнителни групи към въпроса си.

   > ЗАБЕЛЕЖКА Ако изберете **с общи суми** в секцията Групиране на панела Въпроси и изберете **Запазване на сумите** при създаване на визуализация, диаграмата ще покаже общата стойност като допълнителна колона.

Задаване на филтър

Последната стъпка от дефинирането на въпрос е изборът на филтър. Само една мярка може да върне голямо количество информация. Филтърът служи за насочване към конкретната информация, която искате да включите или изключите в отчета си. Можете да изберете конкретни стойности, които да

включите или изключите, или да зададете филтри или диапазон за сравняване на текст

филтри за сравнение, за да определите кой диапазон от стойности са включени в отчета Ви.

ЗАБЕЛЕЖКА Data Explorer отчита данни за последните две години. Ако системата ви има много данни за минали периоди, може да ви е полезно да конфигурирате филтъра си, преди да конфигурирате мерките и групите си.

Това помага за ускоряване на показването на визуализацията на отчета.

Секцията за филтриране се използва и за конфигуриране на темите, които да се използват заедно с параметри на таблото за управление. Ако например отчетът ви изброява всеки агент в контактния център, но искате да можете да преглеждате данни само за конкретен агент, параметърът ви позволява да изберете този агент и да виждате само неговите данни, които се показват в отчета.

Включване само на определени стойности на тема в отчета

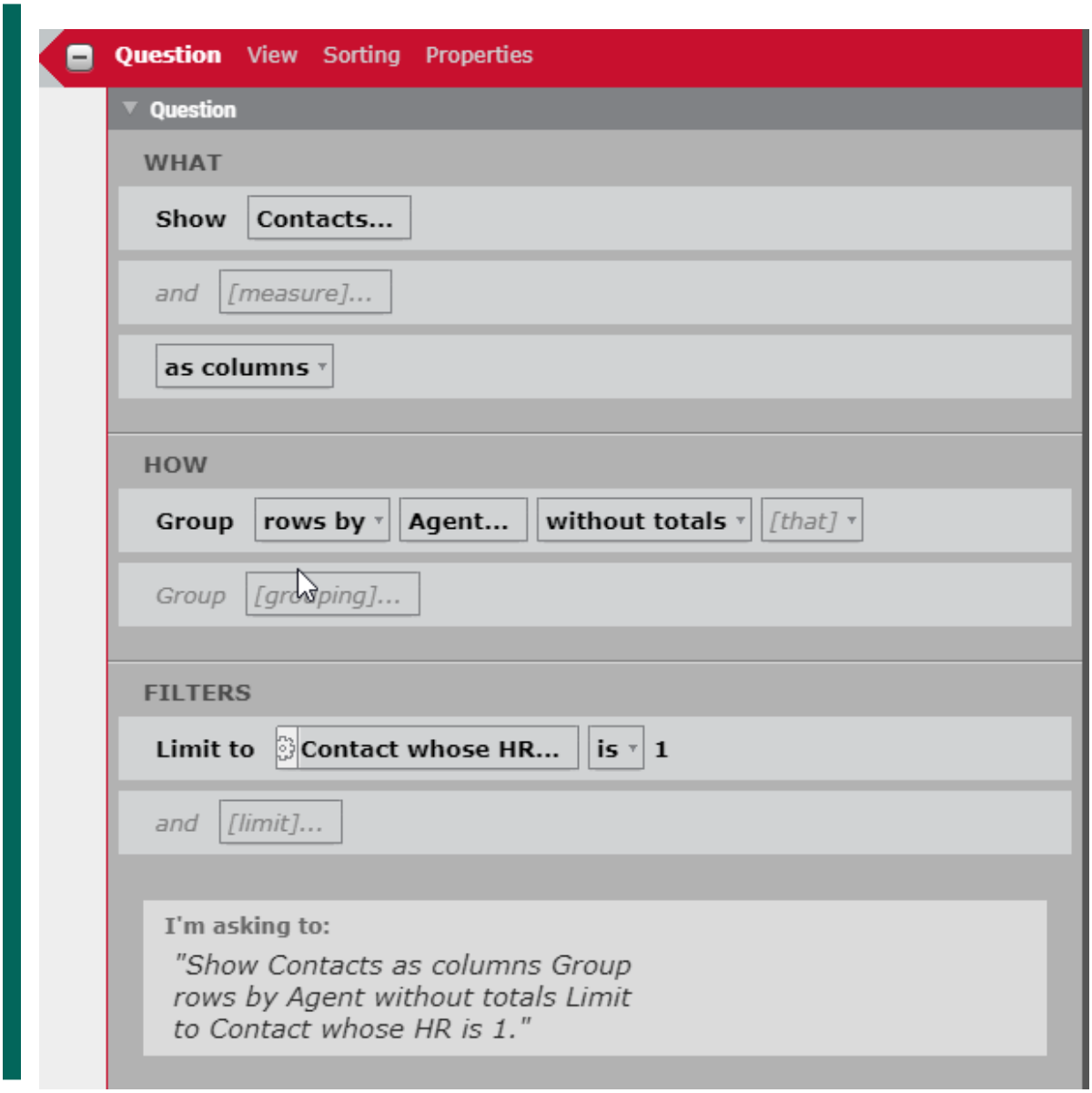
1. В секцията Филтри на панела с въпроси щракнете върху Ограничаване до **[limit]**. Отваря се диалоговият прозорец Избор **на филтър** .
2. Изберете тема и след това изберете поле, по което да филтрирате отчета.
3. Изчистете отметката от квадратчето **Всички стойности** и поставете отметка в квадратчето за стойностите, които искате да включите.
4. Кликнете върху **Добавяне** , за да филтрирате отчета.

ПРИМЕР

Искате да включите в отчета си само контакти, които са маркирани за HR.

Завършвате диалоговия прозорец Избор **на филтър** , както следва.

- В левия прозорец изберете **Контакт**.
- В средния прозорец изберете **HR.**
- В десния прозорец, в **Select** Tab изчистете отметката от квадратчето Всички **стойности** и поставете отметка в **квадратчето 1** (което означава вярно или да).



Изключване на определени стойности от отчета

1. В секцията Филтри на панела с въпроси щракнете върху Ограничаване до **[limit]**. Отваря се диалоговият прозорец Избор **на филтър** .
2. Изберете тема и след това изберете поле, по което да филтрирате отчета.
3. Изчистете отметката от квадратчето **Всички стойности** и след това поставете отметка в квадратчето за една или повече от стойностите, които искате да изключите.
4. Кликнете върху **Добавяне**.

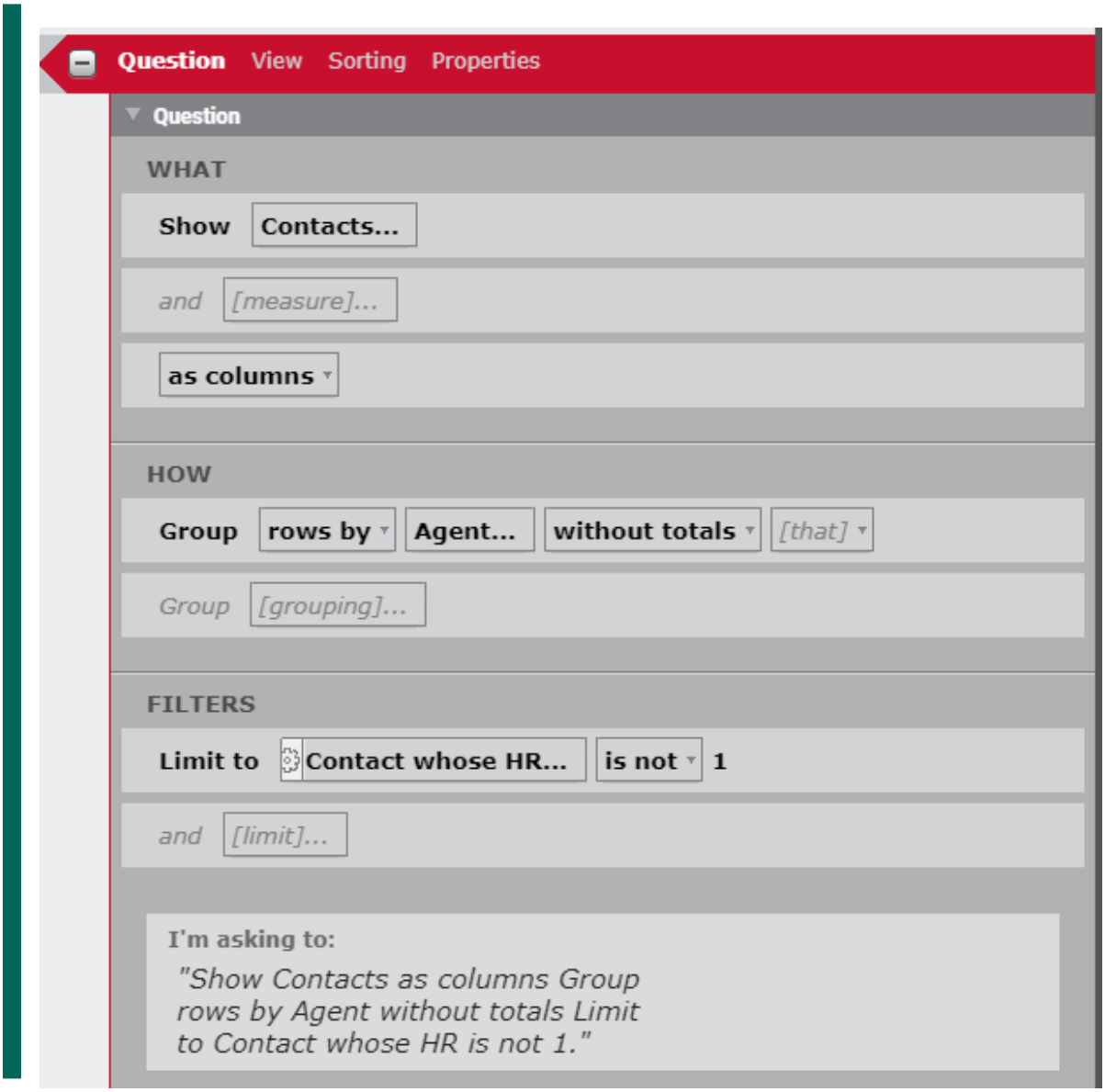
5. В секцията Филтри на панела с въпроси щракнете върху **падащия списък е** във филтъра, който сте създали и изберете **не** е от падащия списък.

ПРИМЕР

Искате да изключите контакти, които са били маркирани за HR в отчета си. Вие попълвате **Изберете Филтър** диалогов прозорец, както следва.

- В левия прозорец изберете **Контакт**.
- В средния прозорец изберете **HR.**
- В десния прозорец, в **Избор** Tab изчистете отметката от квадратчето Всички **стойности** и поставете отметка в **квадратчето 1** (което означава вярно или да).

В секцията **Филтри** на панела с въпроси, до филтъра, който току-що добавихте, промяната **е** на **не** е в падащия списък.



Включване или изключване на стойности с помощта на филтри за сравнение

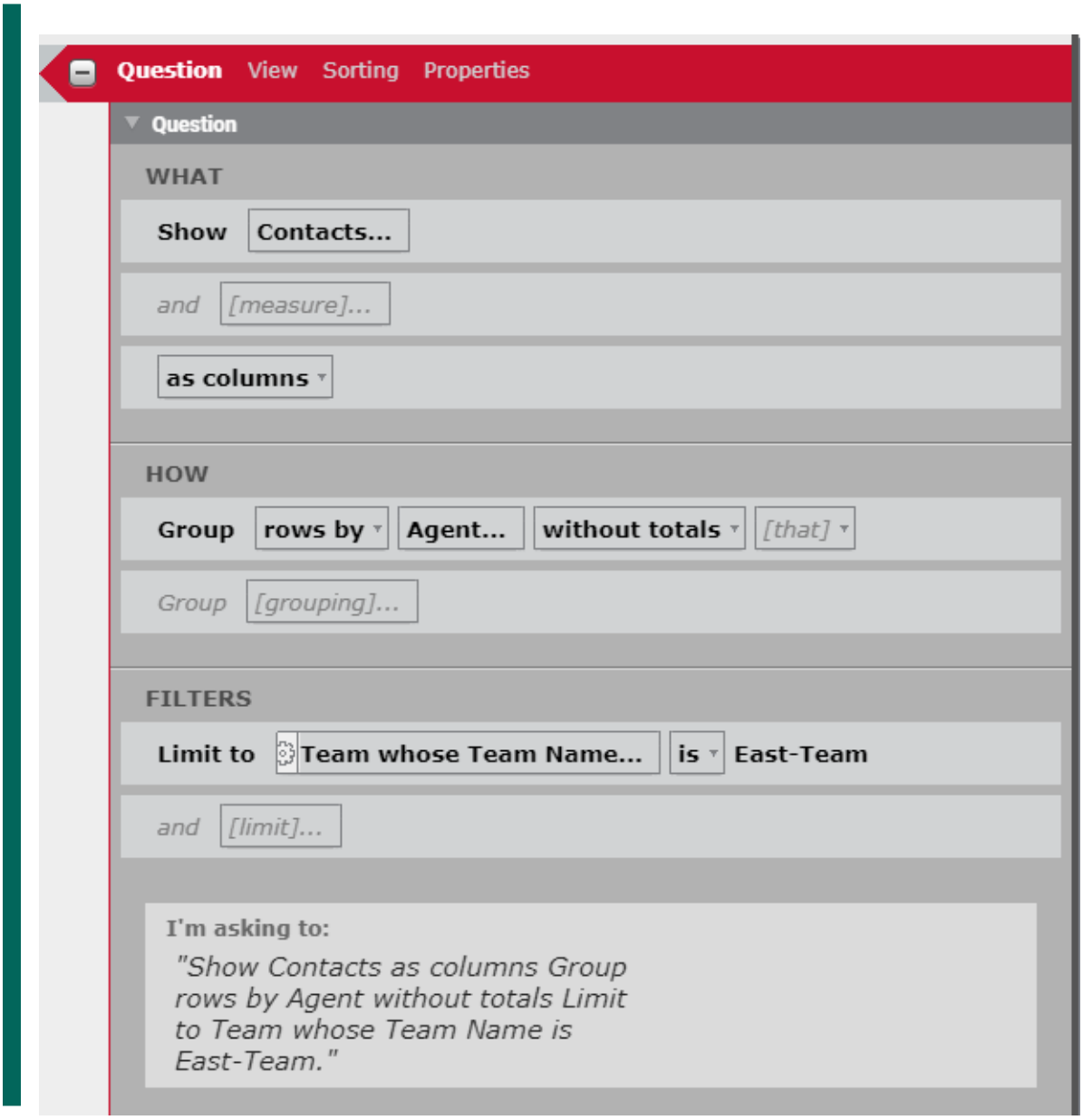
1. В секцията Филтри на панела с въпроси щракнете върху Ограничаване до **[limit]**. Отваря се диалоговият прозорец Избор **на филтър** .
2. Изберете тема и след това изберете поле, по което да филтрирате отчета.
3. Изчистете отметката от квадратчето **Всички стойности** и след това изпълнете едно от следните действия:
   - Поставете отметка в квадратчето за стойността, за да я зададете като сравнение.
   - В **Посочете** Tab въведете стойност в кавички, която да зададете като сравнение.

4. Кликнете върху **Добавяне**.
5. В секцията Филтри на панела с въпроси щракнете върху **падащия списък е** в новия филтър и изберете оператора, който искате да приложите към стойността.

ПРИМЕР

Искате да включите в отчета си само агенти, които принадлежат към източния екип. Завършвате диалоговия прозорец Избор **на филтър** , както следва.

- В левия прозорец изберете **Екип**.
- В средния прозорец изберете **Име** на екипа.
- В десния прозорец, в **Избор** Tab изчистете отметката от квадратчето Всички **стойности** и поставете **отметка в квадратчето Източен отбор** . Или щракнете върху **Посочете** Tab и въведете **"Изток-Екип"** в екрана със стойности на филтъра.



Добавяне на един или повече параметри на отчета

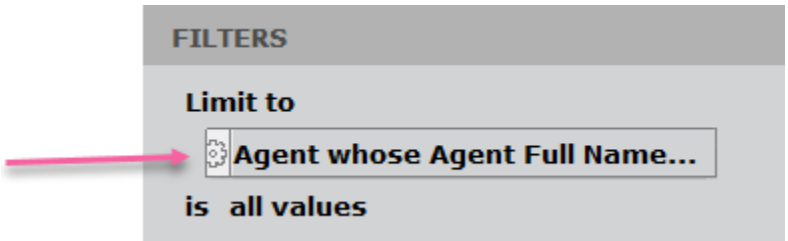
Ако възнамерявате да използвате контрола на параметри, като например инструмент за избор на членове, за да филтрирате данните, показани в отчета, трябва да добавите един или повече параметъри на отчета към отчета. За повече информация относно използването на параметри с отчет вижте Добавяне на параметър.

1. В секцията Филтри на панела **с въпроси** щракнете върху Ограничаване до **[limit]**. Отваря се диалоговият прозорец Избор **на филтър** .
2. Изберете тема и след това изберете поле, по което да филтрирате отчета.

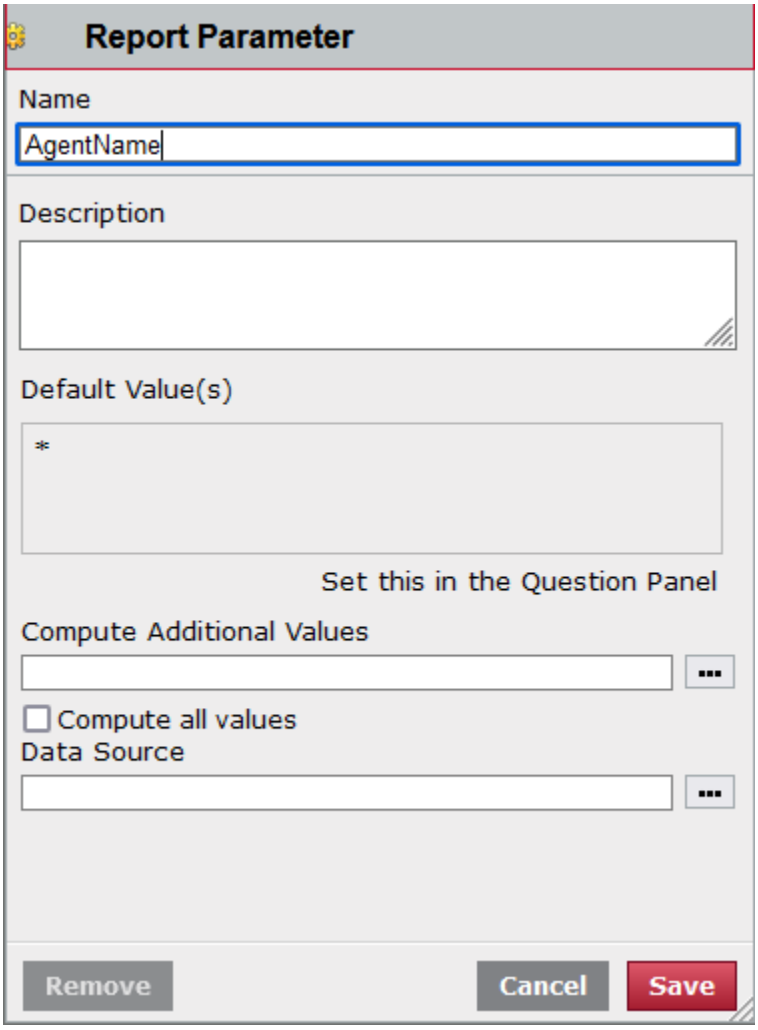
3. В **Select** Tab поставете отметка в квадратчето **Всички стойности** .

4. Кликнете върху **Добавяне**. Обектът се показва в полето **Ограничаване до** .

5. Вляво от полето **Ограничаване до** щракнете върху иконата на зъбно колело, за да отворите диалоговия **прозорец Параметър** за отчет.



6. В полето Име въведете име за параметъра. Името не може да съдържа интервал. Всички останали полета са опции.



7. Кликнете върху **Запазване**. Имайте предвид, че иконата на зъбно колело е станала червена, което показва, че параметърът е конфигуриран.

8. Повторете тази процедура за всички други филтри, които искате да използвате в отчета.

Филтриране на изтрити записи на прогнози, спазване и график на агенти

По своята същност записите на прогнозата, спазването и разписанието на агентите често се променят. Например графикът на агента може да се променя няколко пъти. Всеки път, когато това се случи, запис на графика се изтрива и се създава нов.

В базата данни на Data Explorer тези записи не се изтриват физически. По-скоро те се маркират като изтрити и записът остава в базата данни. Това води до много записи, които вече не са подходящи и могат да доведат до неточни отчети, ако са включени. В този случай записите, които са маркирани като изтрити, трябва да бъдат филтрирани от отчета ви.

ЗАБЕЛЕЖКА Имайте предвид, че може да има моменти, когато искате да включите тези записи с флаг в отчет. Например, може да се наложи да одитирате колко пъти е бил графикът на конкретен агент
Промени. В такъв случай няма да филтрирате изтритите записи от отчета, тъй като всеки запис регистрира промяна в графика.

Филтриране на изтрити записи на прогнози, спазване и график на агенти

1. В секцията Филтри на панела **с въпроси** щракнете върху Ограничаване до **[limit]**. Отваря се диалоговият прозорец Избор **на филтър** .
2. Изберете тема на прогноза, придържане или график и вижте дали полетата, свързани с тази тема, включват някое от следните полета с флаг:
   - Отчетът за придържане към агента IsDeleted
   - Планиране на дейността IsDeleted
   - Прогнозата е изтрита
3. Ако намерите някое от тези полета, изберете го. Изчистете отметката от квадратчето **Всички стойности** и изберете **1** (1 = вярно или да).
4. Кликнете върху **Добавяне**.
5. В секцията **Филтри** на панела **с въпроси** щракнете върху падащия **списък е** и изберете **не** е.

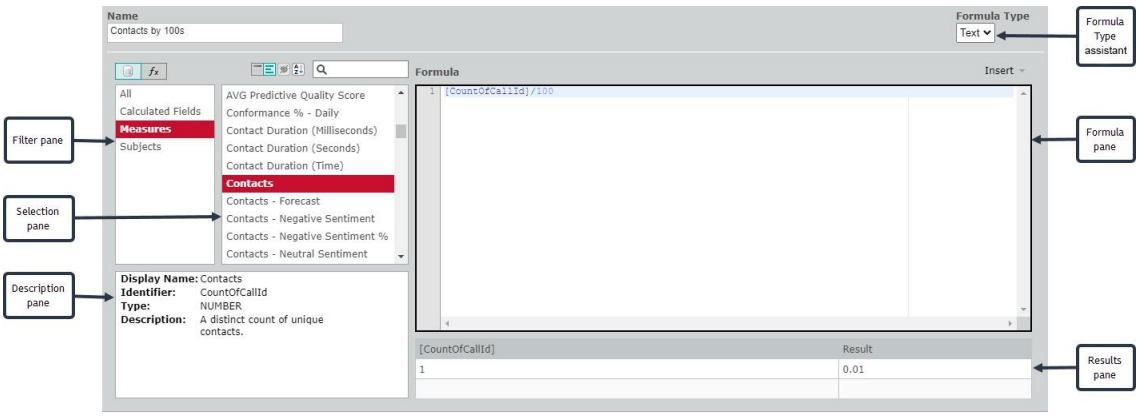
Създаване на персонализирана мярка

Ако искате да добавите мярка към отчет, който не е в списъка с мерки, можете да създадете мярка по избор, като щракнете върху **По избор** в горния десен ъгъл на диалоговия прозорец Избор **на мярка** .

Персонализираните мерки използват формули за промяна на мерки и полета, които вече съществуват в модела на данни. Можете да създадете формула, като ръчно въведете мерки и оператори в екрана Формули. Диалоговият прозорец Създаване на мярка по избор включва списъци с наличните мерки, оператори и препратки, от които можете да избирате, за да създадете формула.

Диалоговият прозорец Създаване на мярка за персонализирани мерки се състои от две секции: панелът Редактор на формули в горната част и панелът Конфигурация на измерване в долната част. За информация в панела Конфигурация на измерване вижте Конфигуриране на външния вид на мярка.

Редакторът на формули е специфичен за контекста. Позволява ви да включите само елементите на данните, функциите и другите функции за вашата формула, които са подходящи за мярката, която изберете.



- Панелът Филтър съдържа опциите, които можете да използвате, за да стесните броя на елементите на данни или функции, показани в екрана Селекции. Например, ако изберете **Мерки** в екрана Филтриране, в екрана Селекции са изброени само мерките. Използвайте бутоните над екрана Филтър, за да

  превключване между елементи на данни и функции. Елементите от данни са полетата в библиотеката с данни, които са налични за използване във вашата формула, а функциите са дефинирани оперативни задачи.

- Екранът **за избор показва елементите или функциите, които** можете да добавите към вашата формула. Това, което се показва, зависи от вашия избор в екрана Филтър? Използвайте бутоните над селекцията

  панел за превключване между показвани имена на и идентификатори на мерки или функции. Можете да сортирате елементите или функциите на данни във възходящ или низходящ ред с бутона Сортиране и да търсите конкретен елемент от данни или функция в полето за търсене.

  ЗАБЕЛЕЖКА Този бутон в момента не се използва.

- Екранът Описание показва информация за елемента или функцията от данни, които сте избрали в екрана Избор.

- Екранът Формули показва формулата, докато я създавате. Този панел включва елементите и функциите на данните, които изберете, както и всички други елементи на формулата, които въвеждате ръчно.

- Екранът Резултати се опитва да компилира вашата формула, докато работите, и да покаже резултата. Той ще покаже съобщение за грешка, ако вашата формула съдържа грешки.

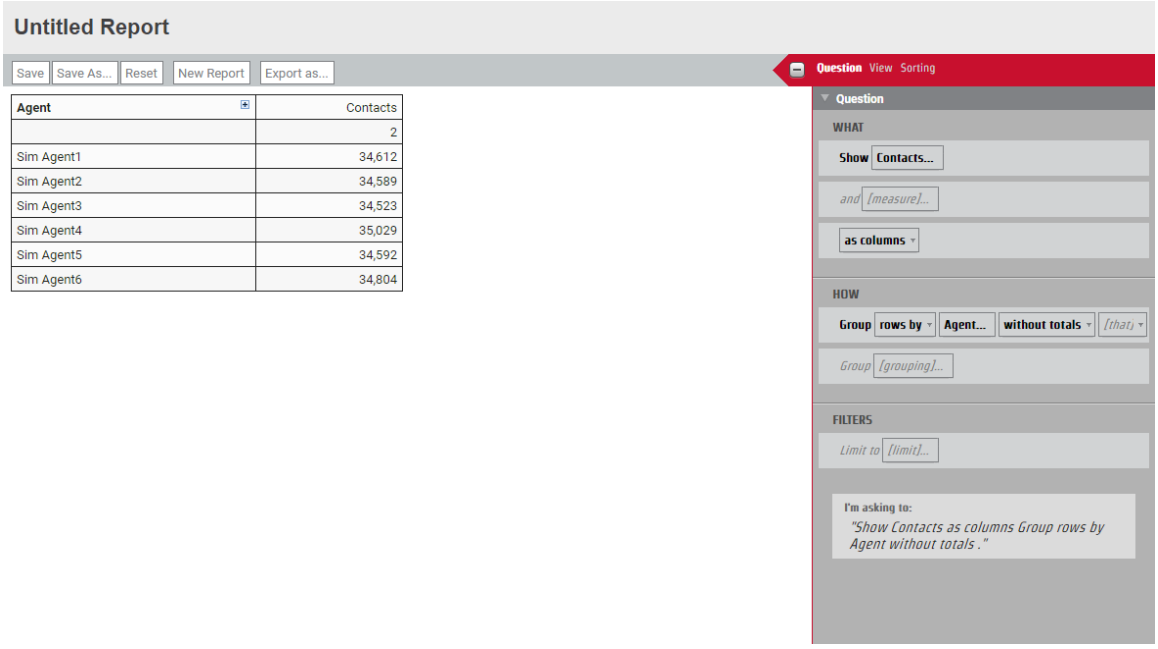
- **Падащият списък "Помощник** за тип формула" ви дава достъп до асистенти, които ви помагат да създавате различни типове формули. По подразбиране е текстова формула, но освен текст можете да избирате между типове формули за разлика, съотношение, мащаб,

разделяне и изместване във времето. Вижте Създаване на мярка по избор с асистент за тип формула за повече информация.

Пример за персонализирана мярка

Функцията Custom Measure е инструмент, който може да се използва за създаване на много различни типове формули с различни нива на сложност. Има няколко начина за създаване на формула. Следващият пример обяснява един от начините за създаване на персонализирана мярка.

За този пример нека кажем, че искате да видите отчет, който включва броя на контактите, които вашите агенти обработват. Вашият контактен център получава голям брой контакти, така че отчетът ще показва всеки агент, който обработва контакти, които могат да наброяват хиляди всяка година. Въпреки това, вие използвате отчета, за да намерите агенти, които се представят над или под останалата част от групата, и виждането на точния брой контакти за всеки от тях затруднява усвояването с един поглед, както се вижда на тази графика:



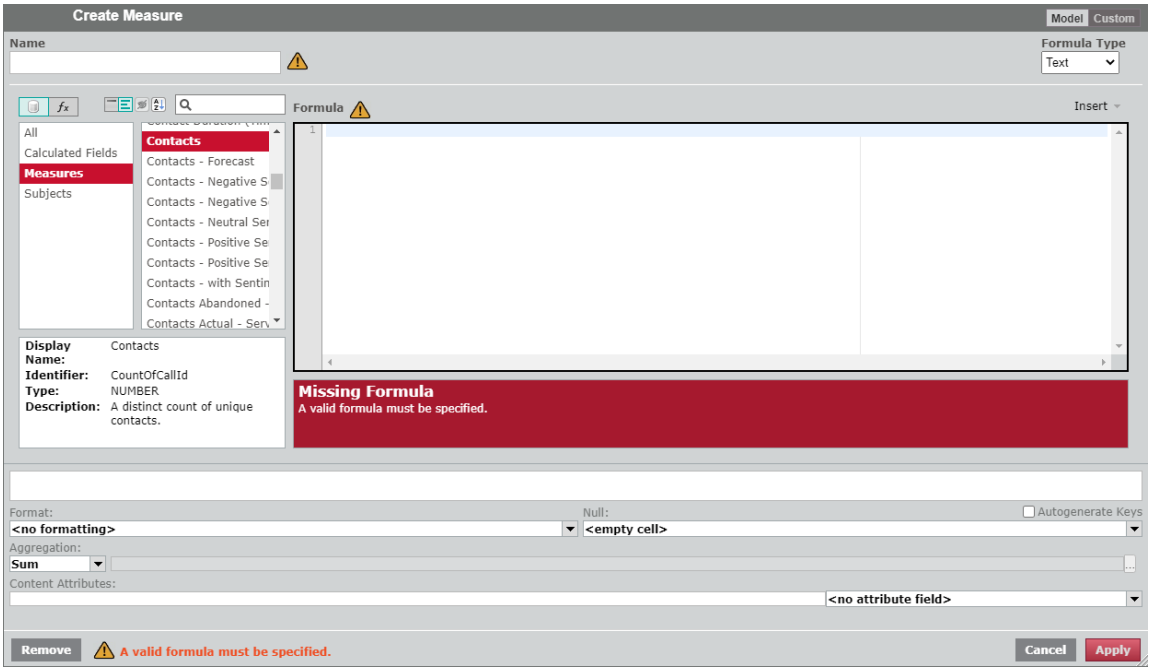
Начинът за решаване на този проблем е да се представи броят на контактите като фактор от 1000, за да се види производителността на агента с един поглед. В този пример ще ви покажем как да създадете персонализирана мярка, която разделя броя на контактите на 1,000.

Създаване на персонализирана мярка за разделяне на контактите на 1 000

1. Във Въпрос Tab на панела Въпроси щракнете върху Покажи **[мярка]**. **Отваря се диалоговият прозорец Избор на мярка** .
2. Кликнете върху **Персонализирани**. Отваря се диалоговият прозорец Създаване на мярка. Текстовите полета ще бъдат празни и в диалоговия прозорец ще се покажат няколко предупреждения.
3. Въведете **Контакти чрез 1K** в текстовото **поле Име** .

4. Намерете и изберете мярката **Контакти** .

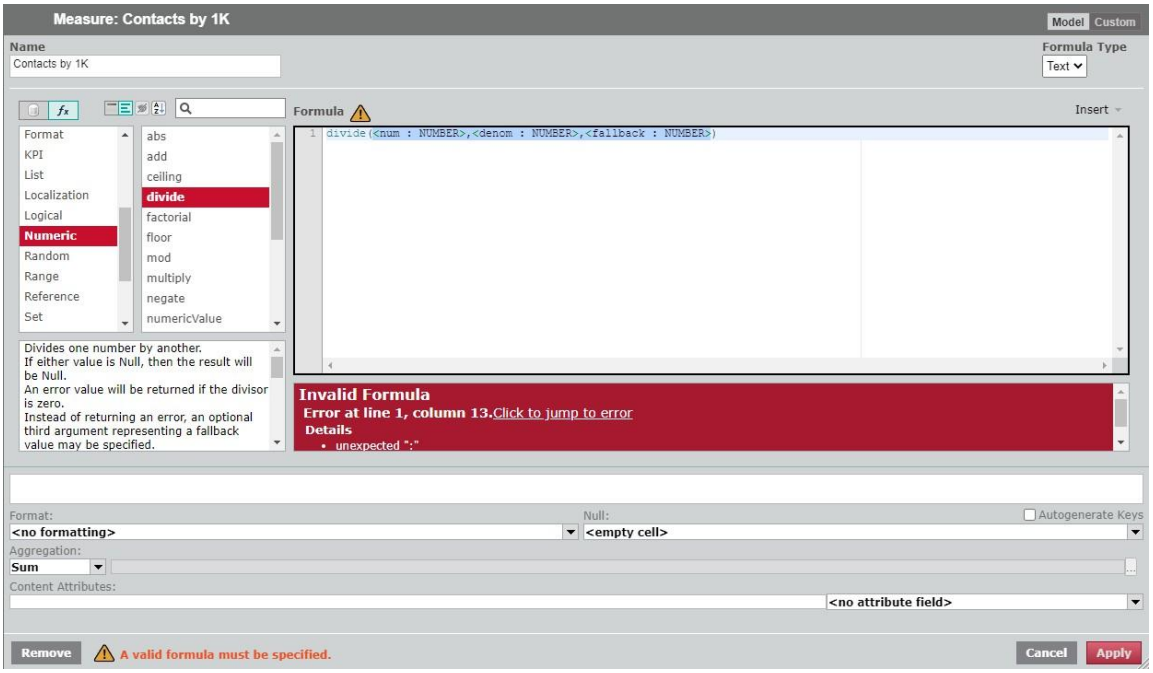
ЗАБЕЛЕЖКА : Може да се наложи да изчистите полето за търсене на съществуващ низ за търсене, за да видите всички резултати в екрана Избор.



5. За да използвате функцията Разделяне, щракнете върху **превключвателя Елементи на данни/Функции** , така че **Филтър** и **Избор**

функции за показване на панели.

6. Щракнете върху **Числово** в **екрана Филтър** на функциите и след това щракнете **двукратно върху разделяне** в **екрана Избор** . Текстът на функцията Разделяй се показва в екрана Формула.



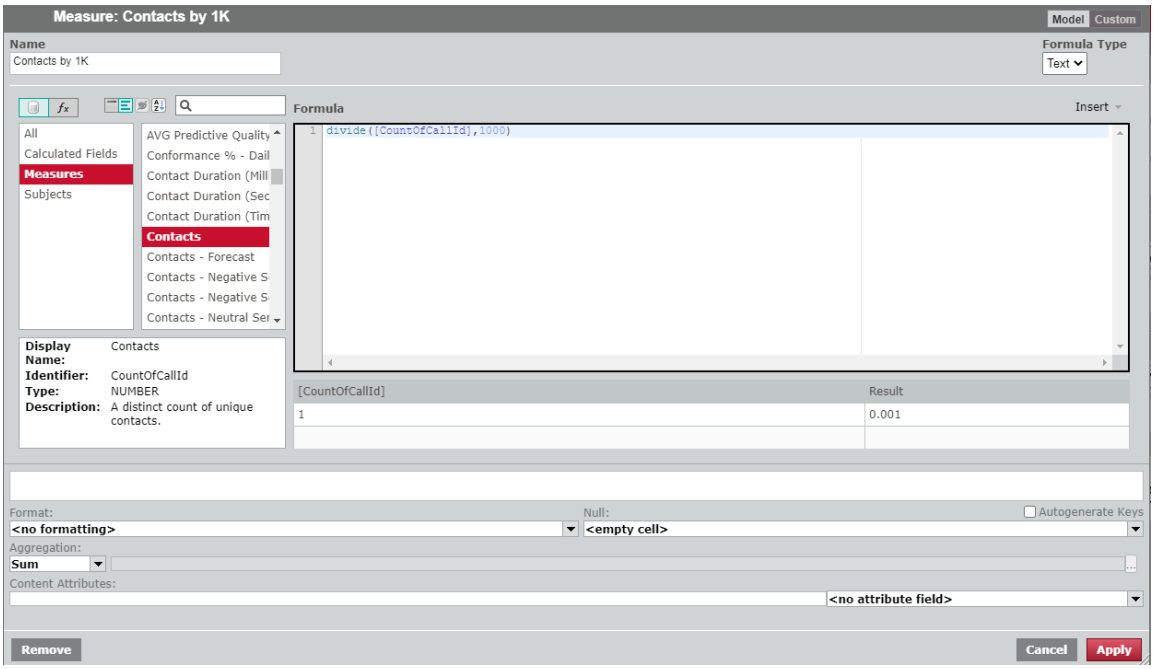
Текстът на функцията "Разделяне" е очертание на формулата. Трябва да замените текста на контейнера със стойностите, които искате да разделите в реда, в който да се появят в математическо уравнение.

- <число: ЧИСЛО> е числителят, числото се дели. Заменете това с името на полето за контакт.
- <denom: ЧИСЛО> е знаменателят, числото, на което делите. Заменете това с **1000**.
- <резервен вариант: ЧИСЛО> е незадължителна стойност, която се показва, ако формулата води до деление на нула вместо до връщане на грешка.

7. За да замените <num: NUMBER >с мярката за броя на контактите, маркирайте **<num: NUMBER** >в екрана Формула.
8. Щракнете върху **превключвателя Елементи на данни/Функции** , за да се покажат списъци с елементи на данни.
9. Щракнете върху **Мерки** в **екрана Филтър** на елементи от данни, след което щракнете **двукратно върху Контакти** в прозореца

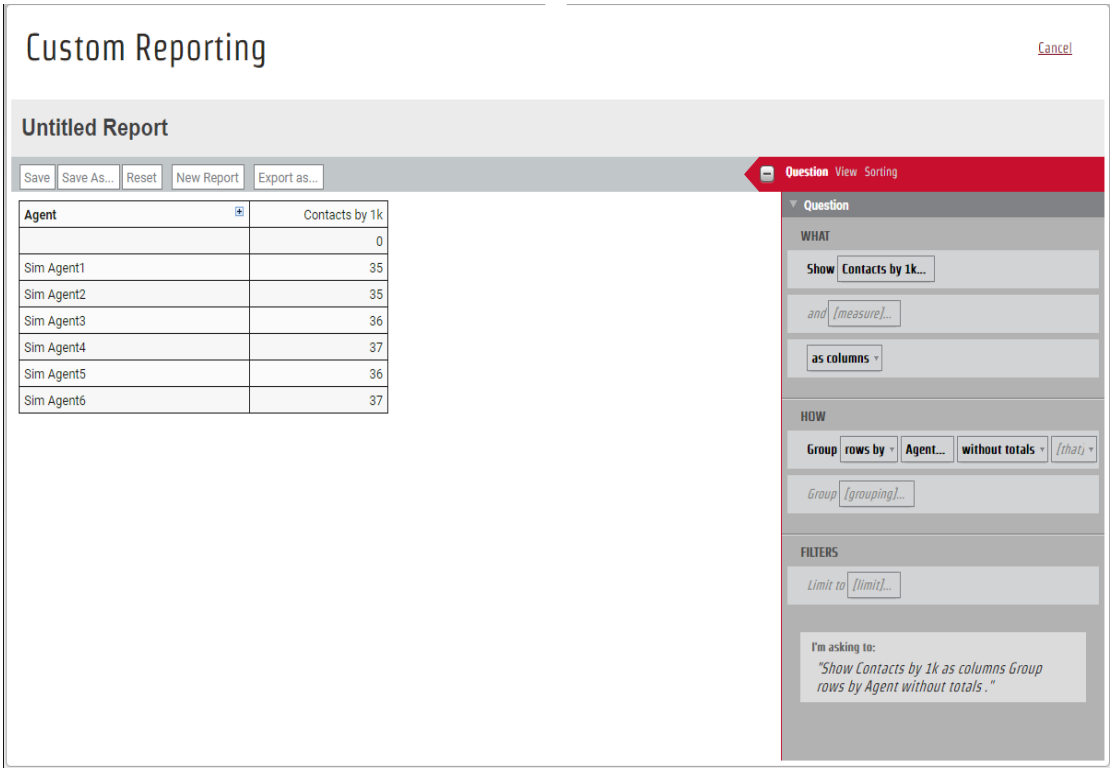
   Панел за избор . Текстът Контакти се появява в екрана Формули на място **<num: NUMBER**>.
10. Изтрийте **<denom: NUMBER**> и въведете **1,000** на негово място. Екранът Резултати показва извадка от изчислението.

ЗАБЕЛЕЖКА Също така изтрихме **от формулата<резервен вариант: NUMBER** >, защото не използваме този незадължителен елемент.



11. За да направите резултатите да се показват като цяло число, в секцията Конфигурация на мерките изберете формат от **падащия списък Формат** , който не включва знаци след десетичната запетая, като например **#,###**.

12. Кликнете върху **Добавяне**. Вашата нова персонализирана мярка се появява в панела с въпроси, а новата колона в таблицата показва броя на контактите, разделен на 1 000.



ЗАБЕЛЕЖКА Както споменахме по-рано, диалоговият прозорец Създаване на мярка включва няколко опции за създаване на формули. Като алтернатива на избора на функция и редактирането на текста на контейнера, можете

Създайте персонализирана мярка, за да разделите броя на контактите на 1 000, като изберете елементите поотделно или ръчно въведете следната формула в екрана Формули.

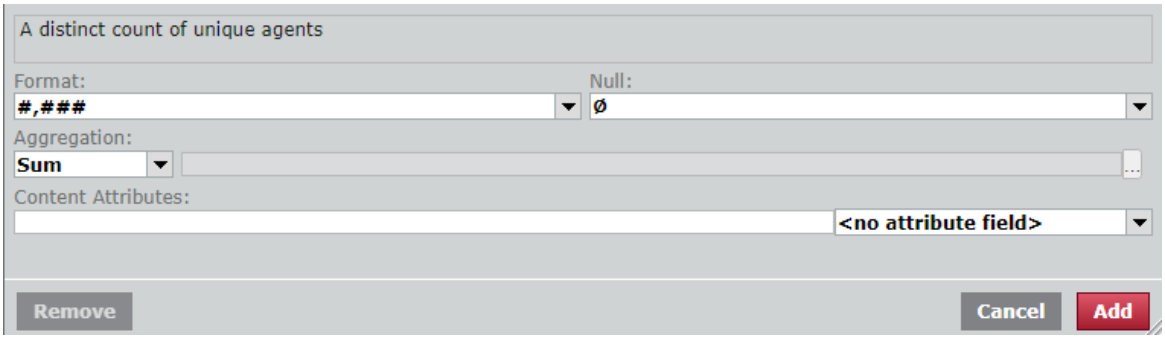
[CountOfCallId]/1000

Свързани теми

- Конфигуриране на облика на мярката

Конфигуриране на облика на мярката

Използвайте полетата в долната част на диалоговия прозорец Измерване, за да персонализирате начина, по който дадена мярка се показва в отчет. Този панел е наличен както за моделни мерки (мерки, които идват предварително вградени в Data Explorer), така и за персонализирани мерки (мерки, които създавате сами).



Предпоставки

- Имате разрешение за създаване на съдържание.
- Създали сте отчет, който съдържа поне една мярка.

Местоположение на страницата

Data Explorer > отваряне на отчет

Процедури

Форматиране на такт

1. В панела Въпроси щракнете върху мярката. Отваря се диалоговият **прозорец Измерване** .
2. Конфигурирайте мярката според нуждите, като използвате падащите списъци и полета в долната част на диалоговия прозорец. Таблицата по-долу определя различните полета.

Форматиране на полета в диалоговия прозорец Измерване

Поле	Определение
Формат	Форматът, в който да се показват числа, дати и часове. Можете да изберете формат или да въведете синтаксиса на формата.
Нула	Това, което се показва в отчет, когато върнатата стойност е нулева (празно).

Поле	Определение
Агрегация	Методът на консолидиране на стойности. Например, средно, максимум или минимум.
Атрибути на съдържанието	Низа на атрибутите на съдържанието, който определя мярката външен вид. Вижте Всичко за атрибутите на съдържанието за примери и допълнителна информация.
Падащ списък Атрибути на съдържанието	Можете да използвате падащия списък вдясно от полето Атрибути на съдържанието, за да приложите предварително конфигурирани атрибути на съдържанието към мярката, без да се налага да въвеждате нищо в самото поле Атрибути на съдържанието. НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Използвайте само едно от двете полета за атрибут на съдържание наведнъж. Използването на двете полета едновременно може да доведе до до неочаквани резултати. Вашите опции варират в зависимост от модела на данни и могат да включват следното: ▪ <поле без атрибут> – стойността по подразбиране. Не се прилагат предварително конфигурирани атрибути. ▪ ATTR_CCRID_Link—Превръща мярката за идентификационен номер на запис на контакт във връзка към записа и оцветява текста в синьо. ▪ ATTR_DURATION – Прилага формата на продължителността, свързан с мярката. ▪ ATTR_DURATION_hhmmss—Прилага формата HH:MM:SS към таксата. ▪ ATTR_kpiScoreColor—Превръща текста в бял на фона на червено (#A6192E) за KPI от 0,7 и по-ниски, жълто (#FFC72C) за KPI между 0,7 и 1,0 и зелено (#279989) за KPI 1,0 и по-високи. ▪ ATTR_NPS_ChartColors—Прилага червено (#A6192E) към NPS

Поле	Определение
	резултати от 0 до 6, жълто (#FFC72C) до NPS резултати от 7 и 8 и зелено (#279989) до NPS резултати от 9 и 10. ▪ ATTR_NPSColours—Прилага червено (#A6192E) към NPS резултати от –100 до 0, жълто (#FFC72C) към NPS резултати от 1 до 50, и зелено (#279989) до NPS резултати от 51 до 100. ▪ ATTR_PredictiveNPS_ChartColors—Прилага червено (#A6192E) към NPS резултати от 0 до 6, жълто (#FFC72C) към NPS резултати от 7 и 8 и зелено (#279989) към NPS резултати от 9 и 10. ▪ ATTR_Quartile_Colors – Превръща текста в бял на фона на синьо-зелен (#279989) за първия квартил, жълт (#FFC72C) за втория квартил, тъмно жълт (#FF9D00) за третия квартил и кестеняво (#A61923) за четвъртия квартил. ▪ ATTR_SentimentChartColors – Прилага червено (#A6192E) към негативни настроения, жълто (#FFC72C) към неутрални настроения и зелено (#279989) към положителни настроения.

3. Кликнете върху **Прилагане**. Прозорецът **Измерване** се затваря.

Свързани теми

- Всичко за атрибутите на съдържанието – пълен списък с всички атрибути на съдържанието и синтаксиса за използването им

Всичко за атрибутите на съдържанието

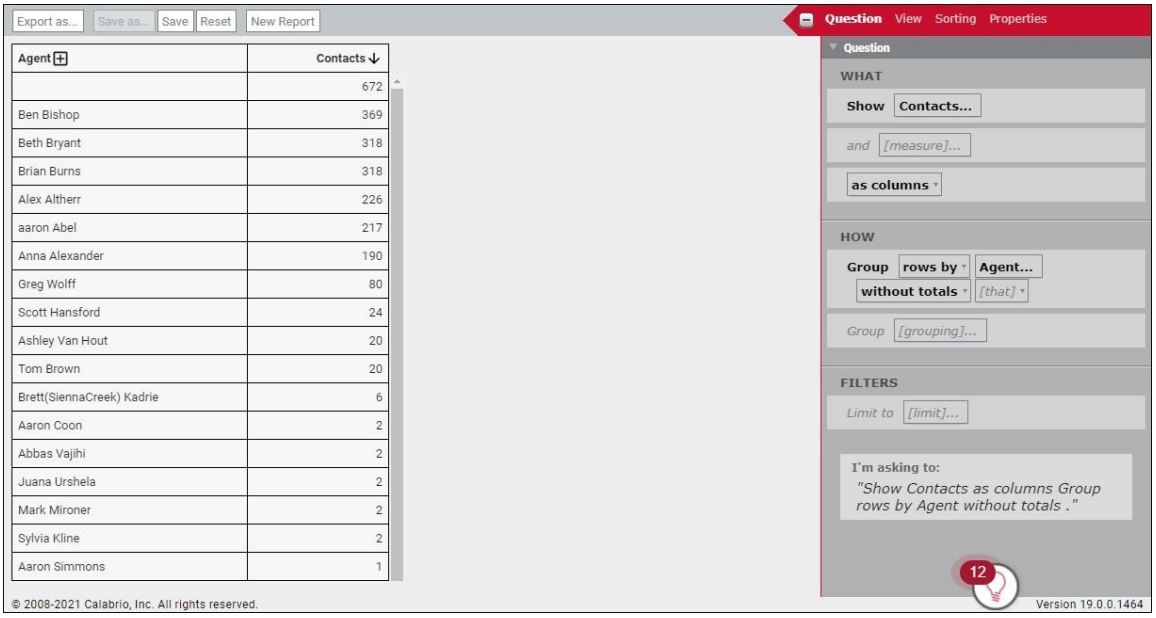
Атрибутите на съдържанието прилагат статични или условни промени към конкретни мерки в отчета.

Статичната **промяна** винаги влияе върху начина, по който се показва мярката. Например можете да приложите атрибути към мярка, така че тя винаги да се показва с удебелен шрифт.

Условната **промяна** се прилага само когато стойността на мярката отговаря на определени критерии. Например, можете да зададете условие така, че мярката да се показва в червено, когато е отрицателно число.

Пример 1: Направете числата от 20 до 200 удебелени и сини

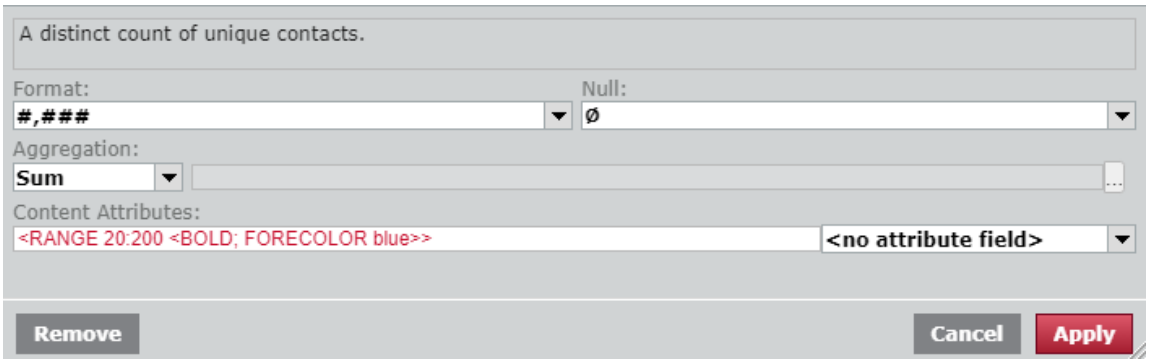
Създавате отчет, който показва колко контакта е обработил всеки агент. Искате лесно да идентифицирате агентите, които са обработили между 20 и 200 контакта. Без да се прилагат атрибути на съдържанието, отчетът изглежда така:



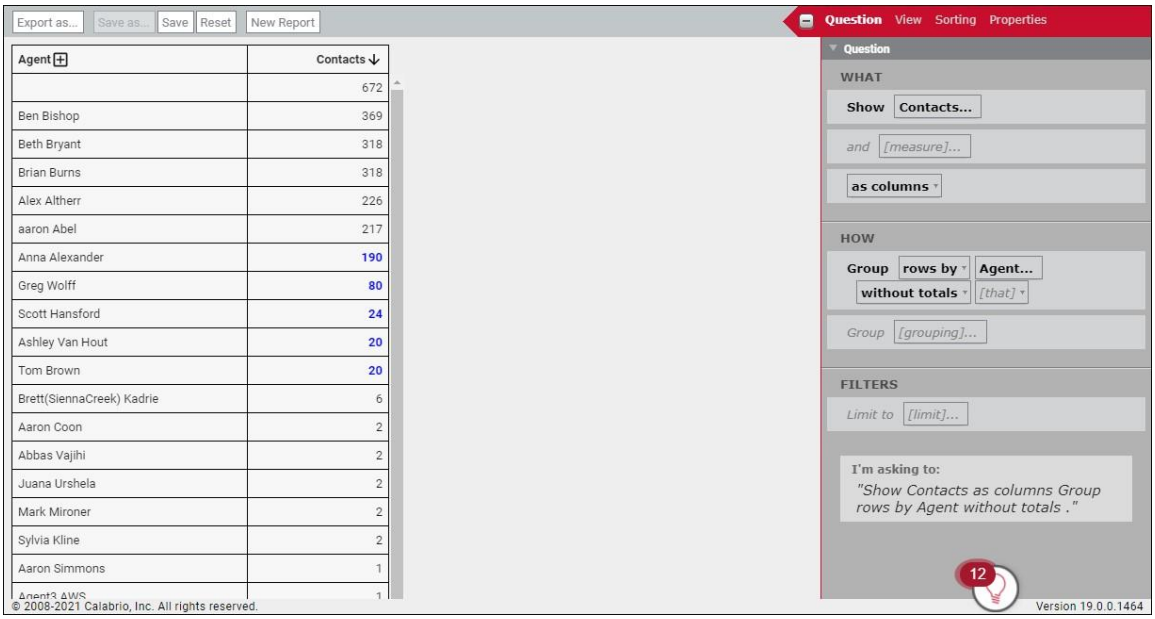
Искате общият брой на контактите от 20 до 200 да бъде син и удебелен. За да направите това, използвайте ключовата дума RANGE и атрибутите FORECOLOR и BOLD.

1. В панела **с въпроси** щракнете върху **Контакти**. Отваря се диалоговият **прозорец Измерване: Контакти** .
2. В полето Атрибути на съдържанието въведете следния текст:

   <ОБХВАТ 20:200 <УДЕБЕЛЕН; ПРЕДЕН ЦВЯТ синь>>



3. Кликнете върху **Прилагане**. Числата от 20 до 200 в колоната "Контакти" на отчета се показват с удебелен син текст.



Пример 2: Номера на цветния код като нисък, среден или висок

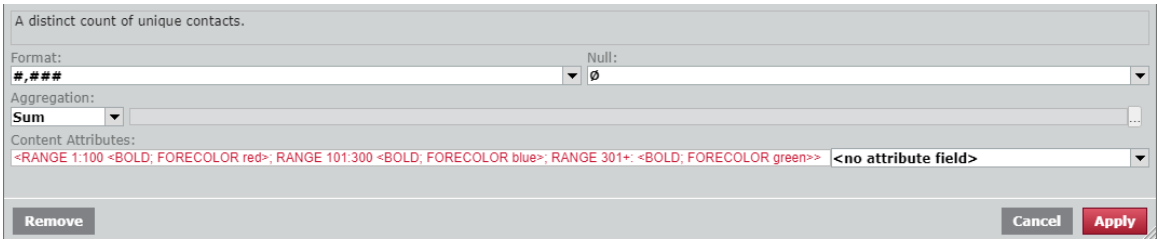
Преработвате отчета, който сте създали в пример 1, за да използвате повече диапазони и цветове, които показват как се представят агентите. Искате да видите агенти в три диапазона:

- Ниска ефективност (червено): Агенти, които са обработили между 1 и 100 контакта
- Средно представяне (синьо): Агенти, които са обработили между 101 и 300 контакта
- Високоефективни (зелено): Агенти, които са обработили 301 контакта и нагоре

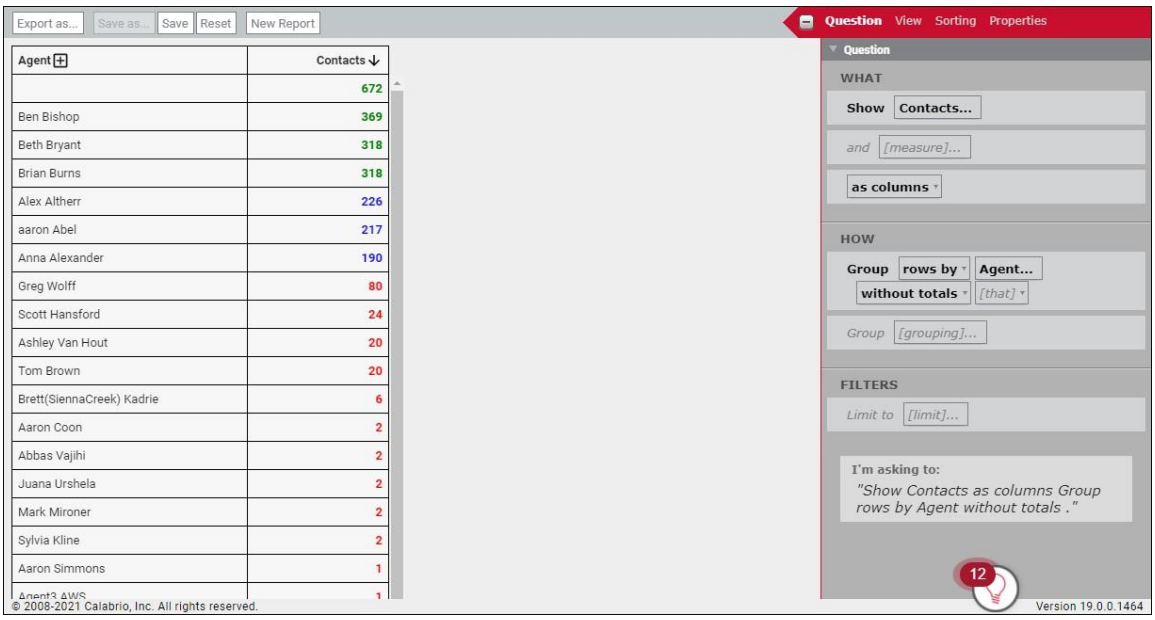
За да направите това, вложете няколко условия RANGE. Цветовете, които задавате за всеки диапазон, се появяват, ако е изпълнено някое от условията.

1. В панела **с въпроси** щракнете върху **Контакти**. Отваря се диалоговият **прозорец Измерване: Контакти** .
2. В полето Атрибути на съдържанието въведете следния текст:

   БЕЗОЧЛИВ; <ДИАПАЗОН 1:100 <ПРЕДЦВЕТЕН ЧЕРВЕН>; ОБХВАТ 101:300 <ПРЕДЕН ЦВЯТ СИНЬ>; ДИАПАЗОН 301+: <ПРЕДЕН ЦВЯТ ЗЕЛЕН>>



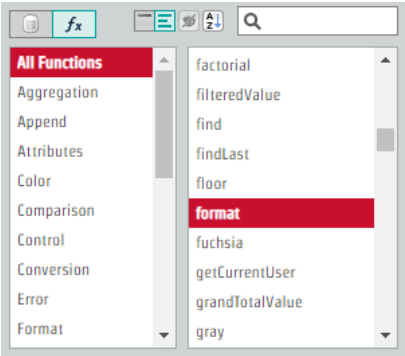
3. Кликнете върху **Прилагане**. Числата в колоната "Контакти" на отчета се показват в червено, синьо или зелено в зависимост от това къде попадат в трите диапазона.



Пример 3: Запазване на форматирането на полетата за време, когато експортирате отчет
Създавате отчет, който показва продължителността на контактите в секунди, и избирате ATTR_DURATION_ hhmmss от падащия списък Атрибут на съдържанието, за да форматирате тези секунди в часове и минути. Когато експортирате отчета обаче, стойностите на продължителността в експортирането се показват като секунди. Webex WFO прави това, за да можете лесно да импортирате отчети в други бази данни или електронни таблици. Ако искате да запазите часовете-и-минути форматиране при експортиране, създайте персонализирана мярка и използвайте атрибутите за съдържание DURATION и PATTERN.

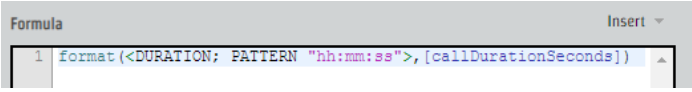
1. (По избор) Премахнете оригиналната мярка за продължителност от отчета. Ако имате нужда както от форматираните, така и от неформатираните данни при експортирането, пропуснете тази стъпка.
2. В панела **с въпроси** щракнете ***върху [measure]***. Отваря се диалоговият **прозорец Избор на мярка** .
3. Кликнете върху **Персонализирани**.

4. Въведете име за мярката по избор в полето **Име** .
5. Щракнете върху ***fx***.
6. Изберете **Всички функции**.
7. Изберете **формат**.



8. В полето Формула въведете следния текст:

   format(<ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ; ШАБЛОН "hh:mm:ss">,[callDurationSeconds])



9. Кликнете върху **Добавяне**. Продължителността на разговорите в експортирания отчет вече запазва форматирането на времето.

Синтаксис на атрибута на съдържанието

Този раздел дефинира текста за въвеждане в полето Атрибут на съдържанието в панела Измерване.

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Не всички атрибути на съдържанието са подходящи за всички типове данни. Например атрибутът Maximum Decimal Signs, който указва максималния брой знаци след десетичната запетая до

Показване в стойност, няма ефект върху отчет, който връща само цели числа.

ЗАБЕЛЕЖКА Всички данни за времето, налични за отчитане в Data Explorer, са във формат UTC. За да използвате различен времеви формат, добавете тема на времето като персонализирана мярка и приложете атрибута за съдържание на часовата зона.

Синтактичен елемент	Предназначение	Пример
ъглови скоби	Използвайте ъглови скоби, за да затворите съдържанието на атрибута.	<УДЕБЕЛЕН>
текст с главни букви	Използвайте текст с главни букви, за да посочите името на атрибута.	

Синтактичен	Предна	Пример
вярно / невярно	За булеви атрибути задайте **true** , за да ги активирате, и **false** , за да ги забраните. Булевият атрибут, който не посочва true или false, по подразбиране е true.	<СМЕЛО ВЯРНО> ИЛИ <СМЕЛО> <СМЕЛО невярно> Прилага или премахва форматиране с удебелен шрифт.
точки и запетая	Разделете няколко декларации на атрибути с точка и запетая.	<КУРСИВ; УДЕБЕЛЕН УДЕБЕЛЕН> Прилага курсивно и удебелено форматиране.
статично обявяване на стойност, с интервал или знак за равенство	За атрибути, които изискват присвояване на стойност, въведете декларацията за статична стойност след атрибута и вътре в ъгловите скоби. Статичната стойност може да бъде отделена от атрибута с интервал или знак за равенство.	<ПРЕДЕН ЦВЯТ СИНЬ> <ПРЕДЕН ЦВЯТ=синь> Прилага синия цвят към текста.
Двойни кавички стойности в двойно	Оградете текстови Кавички.	<FONT_FACE "Ариал"> Прилага шрифта Arial към текста.
no	Префикс на атрибут с **no** за премахване на стойността му и принудително използване на стандарта. Това може да се използва за отмяна на всеки атрибут.	<без FONT_FACE> Замества всички персонализирани стилове на шрифтове, които може да са били зададени другаде.

Ключови думи

Data Explorer използва следните три ключови думи, за да променя атрибутите на съдържанието.

- **ГРЕШКА** – Идентифицира дали възникне проблем с мярката. (Например, когато дадена формула води до разделяне на число на нула.)
- **NULL** – Идентифицира мярка, която не връща стойност.
- **ДИАПАЗОН** – Идентифицира мерки между две определени граници.

Използвайте тези ключови думи, за да зададете условия за атрибутите на съдържанието. Следните синтактични правила се прилагат при работа с ключови думи.

Синтактичен елемент	Предназначение	Пример
ОБХВАТ n:n	Използвайте условието на ключовата дума RANGE, последвано от долната и горната граница на диапазона, разделени с двоеточие.	<ОБХВАТ 0:100 <УДЕБЕЛЕН ШРИФТ>> Показва стойностите в диапазона от 0 до 100 включително с удебелен шрифт.
ОБХВАТ n: ОБХВАТ: n	Използвайте условието за ключова дума RANGE, последвано от само долната или само горната граница, за да покажете, че границата не е включваща. Можете да приложите няколко атрибута към диапазона.	<ОБХВАТ 0: <ПОДЧЕРТАВАНЕ>> Подчертава стойности, по-големи от 0. <ОБХВАТ 0: <УДЕБЕЛЕН; ИТАЛИК>> Прилага форматиране с удебелен шрифт и курсив за стойности, по-големи от 0.
ОБХВАТ n+:	Използвайте условието на ключовата дума RANGE, последвано от долната граница и знак плюс, за да покажете, че долната граница не е включваща.	<ДИАПАЗОН 0+: <ПОДЧЕРТАВАНЕ>> Прилага подчертаване към стойности, по-големи от, но не включват 0.
ОБХВАТ: n-	Използвайте условието на ключовата дума RANGE, последвано от горната	

Синтактичен	**Предна**	**Пример**

ница и знака минус до

<ОБХВАТ: 0- <УДЕБЕЛЕН>>

Приема удебеляване към по-малки стойности

	посочват, че горната граница не е приобщаваща.	от, но не включвайки 0.
НУЛЕ ВА ГРЕШ КА НУЛА, ГРЕШКА	Използвайте условията на ключовата дума NULL, ERROR или и двете, за да проверите дали дадена стойност е null или стойност за грешка. Когато използвате и двете, разделете ключовите думи със запетая.	<NULL, ГРЕШКА <BACKCOLOR червено>> Показва цвят на фона в червено, ако има нулево състояние или условие за грешка.
Няколко условия на ключови думи с един атрибут	Когато присвоявате един атрибут на няколко условия за ключова дума (RANGE, NULL, ERROR), разделете условията със запетая.	<НУЛА, ДИАПАЗОН 1:100<ИТАЛИЙ>> Курсивът нули и стойности между 1 и 100 включително.
Няколко условия на ключови думи с множество атрибути	Когато присвоявате различни атрибути за няколко условия на ключова дума (RANGE, NULL, ERROR), разделете условията с точка и запетая.	<NULL <ПОДЧЕРТАВАНЕ>; ОБХВАТ 1:100<КУРСИВ>> Подчертава нулите и курсивно изписва стойностите между 1 и 100 включително.
Вложени условия за множество ключови думи	При влагане на няколко условия за ключова дума зададените атрибути се прилагат, ако е изпълнено някое от условията.	<NULL <ПОДЧЕРТАВАНЕ>; ДИАПАЗОН 0+: <ИТАЛИК>, ОБХВАТ 0:100 <ПРЕДЕН ЦВЯТ ЧЕРВЕН>; ОБХВАТ 101:200

<ПРЕДЦВЕТ
ЖЪЛТ>; ГАМА
201+: <ПРЕДЕН
ЦВЯТ
зелен>; ОБХВАТ 201+:
<УДЕБЕЛЕН>>

Синтактичен	Предна	Пример

Синтактичен елемент	Предназначение	Пример
		Показва всички стойности, по-големи от нула, в курсив. Показва всички стойности в червено, жълто или зелено въз основа на зададените диапазони. Ако стойността падне над 200, прилага се както зеленият, така и удебеляването.

Допълнителни синтактични съображения

- Повечето имена на атрибути са чувствителни към малки и големи букви. Най-добре е да използвате главни букви за всички имена на атрибути.
- Три ключови думи, RANGE, NULL и ERROR, помагат за тестване на стойностите и прилагане на условно форматиране въз основа на резултатите.
- Когато използвате атрибутни стойности във формула, литералните стойности се считат за константи.

Атрибути на съдържанието за всички типове данни

Атрибутите за съдържание в тази таблица могат да се използват за всички типове данни.

Атрибут	Описание	Пример
МЯСТО	Конфигурира името на езиковата променлива, както е определено в езиковите кодове ISO-639 и кодовете на държавите ISO-3166. Настройките за формат по подразбиране са извлечени от езиковата променлива.	<LOCALE "en"> <ЕЗИКОВ ЕЗИК "fr_CA">
NULL_TEXT показва	Указва текста, за който да се нулеви стойности.	<NULL_TEXT "Няма налични данни". >
ПРЕФИКС	Предварява определен текст към стойност. Текстът на префикса се добавя след прилагане на друго форматиране. Префикс може да се добави към форматирани стойности от всякакъв тип. Префиксите не се	

<ПРЕФИКС "Д-р">

Синтактичен	Предна	Пример

Атрибут	Описание	Пример
	стойности null или грешка, или на стойности, присвоени с помощта на Атрибут ЗАМЕНИ.	
ЗАМЕНЯМ	Замества стойността с определен текст, дори ако стойността е null или грешка. Не се прилагат други атрибути за форматиране на текст, включително PREFIX и SUFFIX, ако е зададена стойност REPLACE.	<ЗАМЯНА "ПОВЕРИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ">
НАСТАВКА	Добавя указания текст към стойност. Текстът на наставката се добавя след прилагане на друго форматиране. Наставка може да се добави към форматирани стойности от всякакъв тип. Наставките не се добавят към нулеви стойности или стойности за грешка, нито към стойности, присвоени с помощта на атрибута REPLACE.	

Атрибути на съдържанието за текстови типове данни

Атрибутите на съдържанието в тази таблица могат да се използват за текстови типове данни.

Атрибут	Описание	Пример
ЗАДЕН ЦВЯТ	Използва посочения цвят за запълване на фона.	<BACKCOLOR "бял">
БЕЗОЧЛИВ	Показва посочения текст като удебелен.	<УДЕБЕЛЕН>

Атрибут	Описание	Пример
DISPLAY_NAME	Използва посочения текст, за да замени името на мярката за заглавия. Това е подобно на атрибута HEADING. DISPLAY_NAME обаче може да включва филтърен текст и друго променливо съдържание. Този атрибут	<DISPLAY_NAME "Максимална продажна стойност">

Атрибут	Описание	Пример
	не могат да се използват за персонализирани мерки.	
DROP_HEADING_ ПРЕФИКС	Изрязва показването на зададените знаци от лявата страна на стойността. Този атрибут може да бъде зададен като стойност или като контролен знак, като например знака минус (-). Това уточнява, че всичко вляво от и включително знака минус трябва да бъде премахнато за показване. Този атрибут е полезен за предотвратяване на показването на префикси, които може да са добавени към контрола на реда за сортиране на текстови стойности в кохорти.	<DROP_HEADING_PREFIX 4> <DROP_HEADING_PREFIX "-">
FONT_FACE използва за текст.	Контролира шрифта, който да се Data Explorer поддържа често срещани шрифтове, като използва често срещани CSS купчини шрифтове. Ако е посочен неразпознат шрифт, съдържанието ще се показва съгласно правилата за CSS стек шрифтове, често с помощта на основна серифна повърхност на шрифта.	<FONT_FACE "Ариал">
ПРЕДЕН ЦВЯТ показване на текст.	Използва зададения цвят за Data Explorer поддържа следните често срещани стойности на цветовете: Вода, черно, синьо, цветно, фуксия, сиво, зелено, лайм, кестеняво, тъмносиньо, маслинено, оранжево, лилаво, червено, сребристо, синьозелено, бяло и жълто. ЗАБЕЛЕЖКА Можете също да	зададете всяка RGB стойност с помощта на COLO

1x (

) във формула.

<ПРЕДЕН ЦВЯТ СИНЬО>

Атрибут	Описание	Пример

Атрибут	Описание	Пример
ЗАГЛАВИЕ	Използва посочения текст, за да замени името на мярката за заглавия. Това е подобно на атрибута DISPLAY_NAME. ЗАГЛАВИЕ обаче не може да включва филтърен текст и друго променливо съдържание. Този атрибут може да се използва за всички мерки, включително персонализирани мерки.	<РУБРИКА "Максимална продажна стойност">
КУРСИВ	Показва посочения текст в курсив.	<ИТАЛИК>
ВРЪЗКА URL адрес.	Добавя хипервръзка към посочения ЗАБЕЛЕЖКА Когато този атрибут е зададен в мярка, той добавя Връзка към заглавието на мярката.	<ВРЪЗКА "https://www.calabrio.com">
БЕЛЕЖКА	Прикачва бележка с посочения текст към текущата мярка. Бележката се появява в подсказката, която се показва при задържане на курсора на мишката върху заглавието на мярката или всяка стойност за тази мярка.	<ЗАБЕЛЕЖКА "Попитайте задължения за повече подробности." >
ЗАЧЕРКВАНЕ	Показва посочения текст с зачеркване.	<ЗАЧЕРКНАТО>
ПОДЧЕРТАВАМ	Показва зададения текст с подчертаване.	<ПОДЧЕРТАЙТЕ>

Атрибути на съдържанието за числови типове данни

Атрибутите за съдържание в тази таблица могат да се използват за числови типове данни.

Атрибут	Описание	Пример

BYTE_SCALE	Указва какъв мащаб на желания изход на байт	<BYTE_SCALE "kB">

Атрибут	Описание	Пример

Атрибут	Описание	Пример
	трябва да се използва на стъпки от 1024. Диапазонът е от байтове (B) до йотабабайти (YB). Също така има опция за автоматичен избор на най-добрата скала.	▪ Ако трябва да се форматира стойността "3287040", се показва "3,210 kB", защото 287040 ÷ 1024 = 3210 <BYTE_SCALE "автоматично">▪ Ако стойността "9876543210" е форматирана с <BYTE_SCALE "auto">, "9.198 GB", се показва, защото не може да бъде допълнително намален.
CURRENCY_ КОД	Указва кода на валутата, както е дефиниран в ISO-4217 . Ако е посочен и CURRENCY_SYMBOL, този атрибут има предимство.	<CURRENCY_CODE "EUR">
CURRENCY_ СИМВОЛ	Указва символа, който да се използва при форматирането. ЗАБЕЛЕЖКА За да се появи символът, трябва също да изберете <без форматиране> в менюто Форматиране на списъка за избор на диалоговия прозорец за избор на мярка.	<CURRENCY_SYMBOL "$">
ВРЕМЕТРАЕНЕ като	Указва, че стойността трябва да се показва продължителност на времето. Този атрибут използва модела mm:ss по подразбиране. Може да се комбинира с атрибута PATTERN, за да се посочат алтернативни формати.	<ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ> <ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ; ШАРКА "h:mm:ss"> <ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ; МОДЕЛ "mm.##">▪ Показва брой минути с до два знака след десетичната запетая за части от минутата.

<ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ, ПАРКА

Атрибут	Описание	Пример

Атрибут	Описание	Пример
		"mm:ss.00"> ▪ Показва минути, секунди и точно два знака след десетичната запетая за части от секундата.
НЕПОДВИЖЕН	Указва броя на знаците след десетичната запетая, които да се показват за дадена стойност. Ако е необходимо, стойността се закръглява до посочения брой знаци след десетичната запетая.	<ФИКСИРАН 4>
INPUT_BYTE_ МАЩАБ	Указва какъв байтов мащаб е входното число. Ако не е посочено, тогава входната стойност се приема за байтове.	<INPUT_BYTE_SCALE "MB"> ▪ Ако стойността "2" трябва да бъде форматирана с <BYTE_ SCALE "MB">, "2,048 kB" се показва, защото има 1024 kB в 1 MB.
INPUT_ METRIC_ МАЩАБ	Указва каква метрична скала е входното число.	<INPUT_METRIC_SCALE "к"> ▪ Ако стойността "123456.789", придружена от <METRIC_SCALE "M">и <METRIC_UNIT "J"> трябва да се форматира, показва се "123.457 MJ", защото има 1000 kJ в 1 MJ.
ЦЯЛО ЧИСЛО	Форматира стойността като цяло число, като я закръгля до най-близкото цяло число.	<ЦЯЛО ЧИСЛО>
MAX_DP	Указва максималния брой десетични знаци	<MAX_DP 2>

Атрибут	Описание	Пример

Атрибут	Описание	Пример
	места, които трябва да бъдат включени в дробната част на форматирано число. Ако зададеният брой цифри надвишава броя на цифрите в дробната стойност, се показват всички налични цифри. ЗАБЕЛЕЖКА : Тази стойност се игнорира, ако е зададен атрибутът FIXED.	▪ Ако стойността "1.23" е форматирана с <MAX_DP 1>, се показва "1.2". ▪ Ако стойността "1.23" е форматирана с <MAX_DP 2>, се показва "1.23". ▪ Ако стойността "1.23" е форматирана с <MAX_DP 3>, се показва "1.23".
METRIC_ МАЩАБ	Указва какъв мащаб трябва да използва желаният метричен изход. Използва стъпки от 1000. Диапазонът е от пико (p) до йота (Y). Също така има опция за автоматичен избор на най-добрата скала. METRIC_SCALE винаги трябва да бъде придружено от METRIC_UNIT. Налични везни: ▪ П—Пико ▪ n—nano ▪ u—микро ▪ m—milli ▪ k—килограм ▪ M—мега ▪ G—giga ▪ T—тера ▪ P—peta ▪ E—exa	<METRIC_SCALE "к"> ▪ Ако стойността "123456789", придружена от <METRIC_UNIT "J"> е за да бъде форматиран, "123,456.789 kJ" е Показва. <METRIC_SCALE "автоматично"> ▪ Ако стойността "0,0008", придружена от <METRIC_UNIT "W"> е за да бъде форматиран, се показва "800 uW".

Атрибут	Описание	Пример
	▪ Z—zetta ▪ Y—yotta ▪ Автоматично – автоматично избира най-добрата скала. ▪ ' ' — празни кавички за основната метрична единица. Например метри вместо километри. ЗАБЕЛЕЖКА Вместо да посочвате префиксната буква, можете също да използвате изписаната буква мащаб.	
METRIC_UNIT	Указва коя единица се показва в изход. METRIC_UNIT винаги трябва да бъде придружено от METRIC_SCALE.	Вижте примерите за METRIC_SCALE.
MIN_DP десетичната запетая	Указва минималния брой знаци след места, които трябва да бъдат включени в дробната част на форматирано число. Ако посоченият брой цифри надвишава броя на цифрите в дробната стойност, се показват всички налични цифри, последвани от нули, за да се постигне зададеният брой цифри. ЗАБЕЛЕЖКА : Тази стойност се игнорира, ако е зададен атрибутът FIXED.	<MIN_DP 3> ▪ Ако стойността "1.2" е форматирана с <MIN_DP 1>, се показва "1.2". ▪ Ако стойността "1.2" е форматирана с <MIN_DP 2>, се показва "1.20". ▪ Ако стойността "1.2" е форматирана с <MIN_DP 3>, се показва "1.200".
MIN_INT_ ЦИФРИ	Указва минималния брой цели цифри, които да бъдат включени в цялата числова част на форматирано число. Ако броят на посочените цифри надвишава	<MIN_INT_DIGITS 3> ▪ Ако стойността ".123" е форматирана с <MIN_ INT_DIGITS 0>, ".123" е

Атрибут	Описание	Пример

Атрибут	Описание	Пример
	броят на цифрите в целата стойност, всички налични цифри се предхождат от нули, за да се постигне зададеният брой цифри.	Показва. ▪ Ако стойността ".123" е форматирана с <MIN_ INT_DIGITS 1>, "0,123" се показва. ▪ Ако стойността ".123" е форматирана с <MIN_ INT_DIGITS 3>, Показва се "000.123".
ШАРКА	Указва шаблона на форматиране, който да се използва. ЗАБЕЛЕЖКА За да се появи правилно атрибутът, трябва също да изберете **<без форматиране>** от **падането Формат** - долен списък в диалоговия прозорец Избор **на мярка** .	<МОДЕЛ "#,###.00">
ПРОЦЕНТ	Форматира стойността като проценти, показване на символ % и мащабирането му със 100. Този атрибут е най-полезен за показване на дробни стойности.	<ПРОЦЕНТ>
RADIX_CHAR	Указва знака, който да се използва за десетичен разделител в числа. Това трябва да е стойност на низ от един символ.	<RADIX_CHAR ",">
TRIPLE_CHAR	Указва знака, който да се използва за групиране на разделителя (обикновено хиляди) в числа. Това трябва да е стойност на низ от един символ.	<TRIPLE_CHAR "." >

Атрибут	Описание	Пример
	ЗАБЕЛЕЖКА За да предотвратите появата на знак, задайте празен низ за Потиснете го.	

Атрибути на съдържанието за типове данни за дата/час

Атрибутите на съдържанието в тази таблица могат да се използват за типове данни за дата/час.

Атрибут	Описание	Пример
DATE_STYLE	Указва стила на форматиране на датата, който да се приложи. Опциите включват следното: кратко, средно, дълго, пълно, по подразбиране и няма.	<DATE_STYLE "пълен">
ШАРКА	Указва шаблона на форматиране, който да се използва. Този атрибут може да се комбинира с други атрибути, като например DURATION, за да контролира показването на числово съхранените времеви продължителности. ЗАБЕЛЕЖКА За да се появи правилно атрибутът, трябва също да изберете <не форматиране> в списъка Избор на формат на диалоговия прозорец за избор на мярка.	<МОДЕЛ "#,###.00">
TIME_STYLE	Указва стила на форматиране, който да се приложи към времева част от стойността на дата/час. Опциите включват следното: кратко, средно, дълго, пълно, по подразбиране и няма.	<TIME_STYLE "къс">
TIME_ZONE	Указва часовата зона, която да се използва за превод стойности за дата и час.	<TIME_ZONE "Америка/Ванкувър">

Атрибути на съдържанието за булеви типове данни

Data Explorer не използва "Boolean" като тип данни. Въпреки това, той поддържа обработка на числови стойности на данни от 0 и 1 като стойности false/no и true/yes. Атрибутите на съдържанието в тази таблица могат да се използват за числови типове данни, които съдържат стойности от 0 или 1.

Атрибут	Описание	Пример
FALSE_TEXT	Указва низа, който да се показва за фалшиви стойности.	<FALSE_TEXT "Няма наличност". >
TRUE_TEXT	Указва низа, който да се показва за истинските стойности.	TRUE_TEXT "В наличност". >

Създаване на изглед

След като създадете въпроса за вашия отчет, сте готови да персонализирате начина, по който се визуализират данните. Можете да направите това в **View** Tab в панела Въпроси.

По подразбиране отчетът Ви се представя като таблица с избраните от Вас мерки като графи и данните като редове. Това е, което се показва, докато развивате въпроса си. В Изглед Tab можете да персонализирате вашата таблица или да изберете друг тип изглед.

Когато изберете тип изглед, можете да изберете от редица опции за изглед и избор на стил. Опциите зависят от типа на избрания от вас изглед. Докато избирате опции и персонализирате изгледа си, вашите избори се визуализират в екрана на отчета, докато вървите.

Не всички типове изгледи на собственост са подходящи за отчета Ви. Ще трябва да помислите какъв тип диаграма ще работи най-добре с вашите данни. Някои диаграми са най-добри в показването на връзката между няколко части от информацията, докато други могат по-добре да показват тенденциите с течение на времето. Някои типове изгледи могат да обработват множество мерки, докато други могат да показват само една мярка.

Налични типове изгледи

По-долу са наличните в момента типове изгледи. Всеки тип изглед има опции за стилизиране за управление на етикети, текст, цветове и т.н.

- Диаграма на площи
- Стълбовидна диаграма
- Колонна диаграма
- Съставна диаграма
- Таблица на габарита
- Диаграма на заглавията
- KPI Основна диаграма
- Графика на ранга на KPI
- Линейна диаграма

- Кръгова диаграма
- Точкова диаграма
- Изглед на таблица
- Изглед на облак от думи

Диаграма на площи

Областните диаграми показват данни, подобни на линейна диаграма, но със запълнена област под линията. Диаграмите с площи често се използват за показване:

- Съставът на общата сума и кои части се добавят към цялото
- Мащабът на промяната
- Разликата между две или повече

тенденции Диаграмите на областта могат да

обработват множество мерки.

Можете да избирате от една от следните опции за диаграма за вашата визуализация.

Опция	Описание
Припокриване	(По подразбиране) Показва областта под няколко реда, за да покаже релацията между категориите.
Наслагване с маркери	Наслагва диаграмата с точки, представляващи отделни точки от данни на линиите.
Един над друг	Показва областта под няколко реда един върху друг, за да покаже сравнение между категориите.
Подредени с маркери	Наслагва диаграмата с точки, представляващи отделни точки от данни на подредени линии.

След като изберете желаната опция за диаграма, можете да персонализирате диаграмата си допълнително, като използвате тези контроли:

- Легенда
- Стил
- Заглавия

- Опции за мрежа
- Дисплей на оста
- Формат на серията от данни
- Показване на изключения

Стълбовидна диаграма

Стълбовидните диаграми показват информацията като хоризонтални ленти по оста Y, поотделно или подредено. Този тип визуализация може да се използва за ефективно показване:

- Разпределение на данни като тенденции и диапазони
- Сравнение на наборите от стойности
- Тенденция, която се развива с

течение на времето Стълбовидните

диаграми могат да обработват

множество мерки.

Можете да избирате от една от следните опции за диаграма за вашата визуализация.

Опция	Описание
2D	(По подразбиране) Прътите са представени в две измерения, по един бар на такт.
2D подредени	Решетките са представени в две измерения с множество мерки подредени, за да покажат връзката на отделните елементи с цялото.
Превключвател за запазване на сумите	Показва общата стойност на диаграмата като допълнителна лента, обозначена "Общо".

> ЗАБЕЛЕЖКА За да покажете общата стойност като допълнителна колона, първо трябва да изберете **с общи суми** в секцията Група на въпроса Панел.

След като изберете желаната опция за диаграма, можете да персонализирате диаграмата си допълнително, като използвате тези контроли:

- Легенда
- Стил

- Заглавия
- Опции за мрежа
- Дисплей на оста
- Формат на серията от данни
- Показване на изключения

Колонна диаграма

Колонните диаграми показват информацията като вертикални ленти по хоризонталната ос X, поотделно или подредено. Този тип визуализация може да се използва за ефективно показване:

- Разпределение на данни като тенденции и диапазони
- Сравнение на наборите от стойности
- Тенденция, която се развива с

течение на времето Колонните диаграми

могат да обработват множество мерки.

Можете да избирате от една от следните опции за диаграма за вашата визуализация.

Опция	Описание
2D	(По подразбиране) Колоните са представени в две измерения, по една колона на мярка.
2D подредени	Колоните са представени в две измерения с множество мерки, подредени, за да покажат връзката на отделните елементи към цялото.
Превключвател за запазване на сумите	Показва общата стойност на диаграмата като допълнителна колона с надпис "Общо". ЗАБЕЛЕЖКА За да покажете общата стойност като допълнителна колона, първо трябва да изберете **с общи суми** в секцията Група на въпроса Панел.

След като изберете желаната опция за диаграма, можете да персонализирате диаграмата си допълнително, като използвате тези контроли:

- Легенда
- Стил
- Заглавия
- Опции за мрежа
- Дисплей на оста
- Формат на серията от данни
- Показване на изключения

Съставна диаграма

Сложните диаграми включват както колони, така и линии. Те са полезни при сравняване на два набора от стойности, като прогнози и действителни стойности. Те могат да се справят с множество мерки.

Можете да персонализирате диаграмата си с помощта на тези контроли:

- Легенда
- Стил
- Заглавия
- Опции за мрежа
- Дисплей на оста
- Формат на серията от данни
- Показване на изключения

Таблица на габарита

Измервателните диаграми показват стойността на една мярка като игла на циферблат, като скоростомер. Те често се използват за показване на една важна мярка или тенденция, която се развива с течение на времето.

Можете да персонализирате диаграмата си с помощта на тези контроли:

- Стил
- Заглавия
- Опции за габарит
- Диапазони

Диаграма на заглавията

Заглавните диаграми могат да се използват за показване на важна мярка като едно число, без подробности или други разсейващи фактори. Те често се групират с други подобни отчети на таблото за управление, за да дадат незабавна снимка на текущото състояние на вашата организация.

Можете да персонализирате диаграмата си с помощта на тези контроли:

- Стил
- Заглавия
- Опции за заглавия
- Диапазони

KPI Основна диаграма

Диаграмите на заглавията на KPI показват една стойност, която представлява ключов показател за ефективност (KPI), който потребителите ще намерят за полезно да знаят. Заглавието за KPI използва ключовите показатели за ефективност, конфигурирани на страницата Конфигурация на KPI (Управление на приложения > администриране > ключови показатели за ефективност (KPI)).

Тази диаграма ви позволява да получите информация от:

- Показател като средното време за обработка, разделителната способност на първото повикване и т.н.
- KPI, който е обобщен набор от стойности, създаден от персонализирана формула
- Предложени прагове, които

стимулират действието Можете да

персонализирате диаграмата си с помощта

на:

- Стил
- Заглавия
- Опции за заглавие на KPI

Графика на ранга на KPI

Диаграмите за ранг на KPI визуализират данни с включени няколко подгрупи, като членове на екип или екипи в отдел. Например тази диаграма може да илюстрира колко добре агентите постигат целите си, като използват цветове и стрелки, за да посочат промяната.

Тази диаграма ви позволява да получите информация от:

- Показател като средно време за обработка, разделителна способност на първото повикване и т.н.

- KPI, който е обобщен набор от стойности, създаден от персонализирана формула

- Множество променливи в група
- Предложени прагове, които водят до

действие Можете да персонализирате тази

диаграма с помощта на:

- Стил
- Заглавия
- Опции за ранг на KPI

Линейна диаграма

Линейните диаграми показват данни в серия. Това е единственият тип диаграма, който може да включва тренд линия. Линейните диаграми често се използват за показване на следната информация:

- Разпределение на данни като тенденции, диапазони, отклонения и тенденции
- Сравнение на наборите от стойности
- Тенденция във времето при използване на няколко оси
- Връзката между една мярка и друга

Можете да избирате от една от следните опции за диаграма за вашата визуализация.

Опция	Описание
Направо	(По подразбиране) Права линия от една точка от данни до друга.
Право с маркери	Права линия от една точка от данни до друга с точки, представляващи всяка точка от данни.
Маркери	Точките се показват във всяка точка от данни, без линия, която ги свързва.
Извити	Гладката извита линия свързва всяка точка от данни със следващата.
Извит с маркери	Гладка извита линия свързва всяка точка от данни със следващата с точки представяне на точките от данни.

След като изберете желаната опция за диаграма, можете да персонализирате диаграмата си допълнително, като използвате тези контроли:

- Легенда
- Стил
- Заглавия
- Опции за мрежа
- Дисплей на оста
- Формат на серията от данни
- Показване на изключения

Кръгова диаграма

Кръговите диаграми показват сумата от една мярка като цял кръг и показват размера на компонентите, които съставляват този кръг. Кръговите диаграми са най-ефективни, когато имате ограничен брой категории данни, които са част от една група.

Можете да персонализирате диаграмата си с помощта на тези контроли:

- Легенда
- Стил
- Заглавия
- Опции за кръгова диаграма
- Показване на изключения

Точкова диаграма

Точковите диаграми показват корелациите между наборите от стойности, които не могат да бъдат представени в серия или интервал. Те са полезни за показване:

- Сравнение на наборите от стойности
- Разпределение на тенденциите, тенденциите, обхватите на информацията и отклоненията
- Връзката между две мярки

Точковите диаграми могат да обработват множество мерки. Ако имате три мерки, точковата диаграма се превръща в балонна диаграма. Балонната диаграма е разширение на точкова диаграма, използвана за разглеждане на връзките между три мерки. Всяка точка в мехурчеста диаграма съответства на една точка от данни, а стойностите на мерките за всяка точка са обозначени с хоризонтална позиция, вертикална позиция и размер на точката.

Можете да персонализирате диаграмата си с помощта на тези контроли:

- Стил
- Заглавия
- Опции за мрежа
- Дисплей на оста
- Формат на серията от данни

Изглед на таблица

Изгледът на таблица е типът изглед по подразбиране и най-основната визуализация. Таблиците показват цифрова информация и могат да се използват с множество мерки. Те могат да бъдат сортирани във възходящ или низходящ ред по всяка колона, като щракнете върху заглавката на тази колона.

Можете да избирате от една от следните опции на таблицата за визуализацията на таблицата.

Опция	Описание
Пълен	(По подразбиране) Показва таблицата със заглавки на колони и редове.
Само заглавка на колона	Показва таблицата само с заглавки на колони.
Само заглавие на редове	Показва таблицата само със заглавки на редове.
Компактен	Показва таблицата със заглавки на колони и редове във възможно най-малката област.
Компактен (само заглавка на колона)	Показва таблицата само с заглавки на колони във възможно най-малката област.
Само клетки	Показва данните от отчета Ви без заглавки на графи или редове.

След като изберете желаната опция за таблица, можете да персонализирате таблицата си допълнително, като използвате тези контроли:

- Стил
- Заглавия
- Стил на масата
- Показване на изключения

Изглед на облак от думи

Изгледите на облака от думи показват честотата на определени думи, като правят размера на думата пропорционален на честотата на нейна употреба. Този тип визуализация е проста и лесно разбираема и предоставя конкретна информация с един поглед. Облаците от думи обаче не трябва да се използват за анализ, който изисква прецизност и точност. Често формата на буквите в думата (ако имат възходящи или низходящи) и дължината на думата могат да накарат някои думи да привлекат повече внимание от други.

> ЗАБЕЛЕЖКА Дължината на думите и фразите, показани във визуализацията на облака от думи, може да бъде конфигурирана въз основа на вашите нужди и случаи на бизнес употреба. Ако искате да го направите, свържете се с екипа за поддръжка Cisco.

Можете да персонализирате вашия облак от думи с помощта на тези контроли:

- Стил
- Заглавия
- Показване на изключения

Опции за стилизиране

След като изберете вашия тип изгледа и опция за изглед, можете допълнително да персонализирате диаграмата си с опции за стилизиране. Този раздел описва всяка налична опция за стилизиране.

> ЗАБЕЛЕЖКА Не всички опции за стилизиране са налични за всеки тип диаграма.

- Дисплей на оста
- Формат на серията от данни
- Показване на изключения
- Опции за габарит
- Опции за мрежа
- Опции за заглавия
- Опции за заглавие на KPI
- Опции за ранг на KPI
- Легенда
- Опции за кръгова диаграма
- Диапазони

- Стил
- Стил на масата
- Заглавия

Дисплей на оста

Контролата Axis Display включва инструменти за конфигуриране на осите X и Y. Можете да конфигурирате няколко оси.

Ос X

Поле	Описание
Ос X	Показва или скрива оста X в диаграмата. Контролите се показват само ако изберете да покажете оста. **Цвят** – изберете цвета, в който се показват оста X и нейните етикети. **Отметки**—Поставете отметка в това квадратче, за да се покажат отметки до етикетите на осите. **Линии** на мрежата – поставете отметка в това квадратче, за да се покажат вертикални линии на мрежата на ос X в диаграмата.
Заглавие	Показва или скрива заглавие за данните по оста X. Контролите се показват само ако изберете да се покаже заглавието. **Текстово поле** – Въведете заглавието на оста X. **Шрифт** – изберете шрифта и размера на шрифта за заглавието на оста X. Ако изберете **Наследен**, се използва шрифтът, който сте избрали в секцията Стилизиране. **Ориентация** – изберете ъгъла, под който е ориентирано заглавието на оста X. Настройката по подразбиране е **0** (без ъгъл).
Етикети	**Етикети** – изберете дали и как да се показват етикетите на ос X. По подразбиране, **Автоматично**, задава етикетите вертикално. Ако изберете **Вкл**., етикетите

Поле	Описание
	са поставени хоризонтално. Ако изберете **Изкл**., няма да се показват етикети. **Шрифт** – изберете шрифта и размера на шрифта за етикетите на оста X. Ако изберете **Наследен**, се използва шрифтът, който сте избрали в секцията Стилизиране.

Ос Y (първична, вторична, 3 и 4)

Някои диаграми могат да имат няколко оси Y. В този случай ще има множество превключватели за показване/скриване на оста Y. Полетата за конфигуриране на тези оси са еднакви за всяка.

Поле	Описание
Ос Y (първична, вторична, 3 и 4)	Показва или скрива оста Y в диаграмата. Контролите се показват само ако изберете да покажете оста. **Цвят** – изберете цвета, в който се показват оста Y и нейните етикети. **Цвет** на серията – изберете цвета, в който се показва серията на оста Y. **Отметки**—Поставете отметка в това квадратче, за да се покажат отметки до етикетите на осите. **Линии** на мрежата – Поставете отметка в това квадратче, за да се покажат хоризонтални линии на мрежата на ос Y в диаграмата. **Min**—задава минималната стойност за оста. **Max**—Задава максималната стойност за оста. **Интервал** на отметкане – Задава стойността за стъпките, които да се използват по оста. **Второстепенни тикове** – Определя колко отбора се показват между всеки номериран интервал на тикове по оста.
Заглавие	Показва или скрива заглавие за данните по оста Y. Контролите се показват само ако изберете да се
	покаже заглавието.

Поле	Описание
	Текстово поле – Въведете заглавието на оста Y. **Шрифт** – изберете шрифта и размера на шрифта за заглавието на оста X. Ако изберете **Наследен**, се използва шрифтът, който сте избрали в секцията Стилизиране. **Ориентация** – изберете ъгъла, под който е ориентирано заглавието на оста Y. Настройката по подразбиране е **270** (странично).
Етикети	**Етикети** – изберете дали и как да се показват етикетите на ос Y. По подразбиране, **Auto**, задава етикетите хоризонтално. Ако изберете **Вкл**., етикетите се задават хоризонтално. Ако изберете **Изкл**., няма да се показват етикети. **Шрифт** – изберете шрифта и размера на шрифта за етикетите на оста Y. Ако изберете **Наследен**, се използва шрифтът, който сте избрали в секцията Стилизиране. **Формат** – изберете формата за етикетите на оста Y. По подразбиране това е зададено на **Автоматично**, където форматът на текста на етикета се разпознава автоматично . В противен случай изберете символ на валута или процент.

Формат на серията от данни

Контролата Data Series Format ви позволява да персонализирате цвета и разстоянието между категориите и сериите.

ЗАБЕЛЕЖКА Не всяка контрола е налична за всяка опция на диаграмата.

Поле	Описание
Всички серии категориите	**Разстояние** между лентите – Определя количеството разстояние между и серии в класацията.
<Определена мярка>	**Ос**—Изберете оста, която искате да форматирате. **Цвят** – Изберете цвета за маркерите на лентата/колоната/линията/точковата диаграма на зададената ос.

За диаграми с площ това също определя

Поле	Описание
	цветът на зоната под линията. **Ширина** на линията – Изберете ширината на линията, която се появява в диаграмата. **Маркери** – изберете типа маркер, който да представлява всяка отделна точка от данни. **Размер** на маркера—Изберете размера на избрания маркер. **Тип**—Изберете как да показвате данни като колона, линия или крива линия.
Етикети на данните	Показва или скрива етикети на данни в диаграмата. Тези етикети се показват в края на ленти или колони или до маркери за данни. Контролите се показват само ако изберете да се показват етикетите. **Етикети** – изберете TURN етикетите с данни да включват или изключват. **Шрифт** – изберете шрифта, размера на шрифта и цвета на шрифта, в който да се покаже текстът на етикета. Ако изберете **Наследен**, се използва шрифтът, който сте избрали в секцията Стилизиране. **Формат** – изберете формата на етикетите. Ако изберете **Автоматично**, форматът се определя от мярката. **Оформление** – Изберете как да се показват етикетите: прави, опаковани, съкратени или ъглови.

Показване на изключения

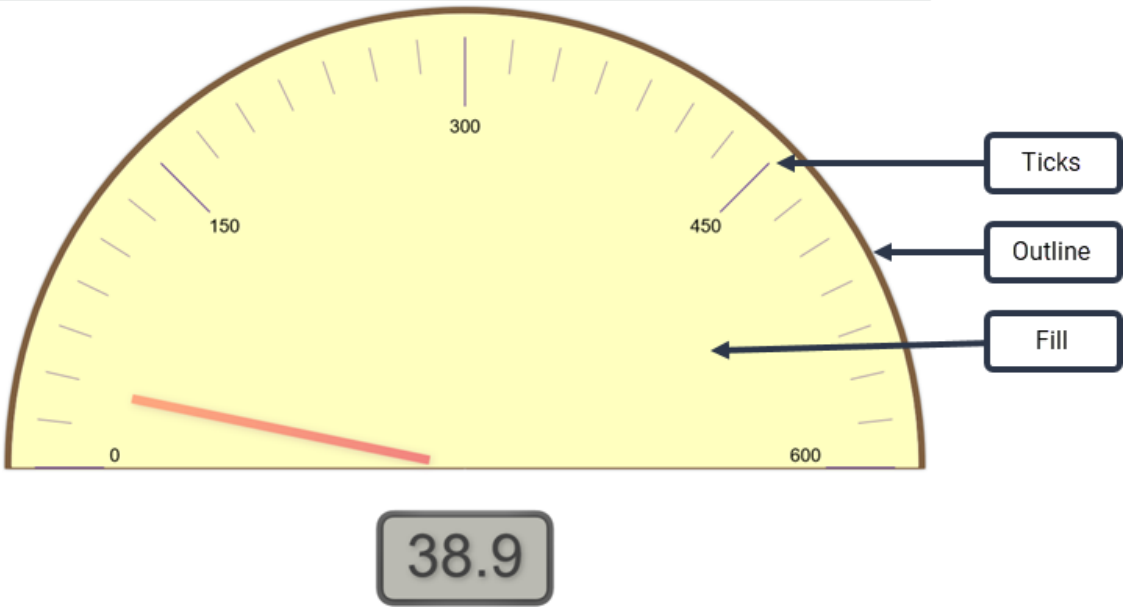
Контролата Показване на изключения конфигурира как се показва резултат без данни във вашия отчет.

Поле	Описание
Дисплей	Изберете **Икона и текст** (по подразбиране) или **Текст** от падащия списък. Ако изберете Икона и текст, ще се покаже синя лентова графика с вашия

Пол	Описание
	желано текстово съобщение, като това: Ако изберете Текст, се показва само текстовото съобщение, което конфигурирате.
Текст	Въведете текстовия низ, който искате да се покаже, ако няма данни.
Шрифт	Изберете шрифта, стила на шрифта, размера на шрифта и цвета на шрифта, в който да се показва текстът. Ако изберете **Наследен**, се използва шрифтът, който сте избрали в секцията Стилизиране.

Опции за габарит

Разделът Опции за габарит ви позволява да персонализирате диаграмата на габарита.



ЗАБЕЛЕЖКА Манометърът може да включва и индикатори за обхват. Това се конфигурира с помощта на контролата Диапазони .

Поле	Описание
Цветове	Щракнете върху квадратчето, за да отворите цветовата палитра. **Контур** – изберете цвета за контура на габарита. **Запълване** – Изберете цвета за лицето на габарита. **Отметки**—Изберете цвета за отметките на манометъра.
Размери	**Контур** – конфигурирайте ширината на дъгата, която очертава габарита. **Игла** – Конфигурирайте ширината на иглата.

Опции за мрежа

Контролата Опции на мрежата ви позволява да персонализирате цвета, приложен към фона на мрежата и към линиите на мрежата.

Поле	Описание
Цвят на фона	Щракнете върху квадратчето, за да изберете цвят за фона на мрежата от цветова палитра.
Цвят на линията	Щракнете върху квадратчето, за да изберете цвят за линиите на мрежата от цветовата палитра.

Опции за заглавия

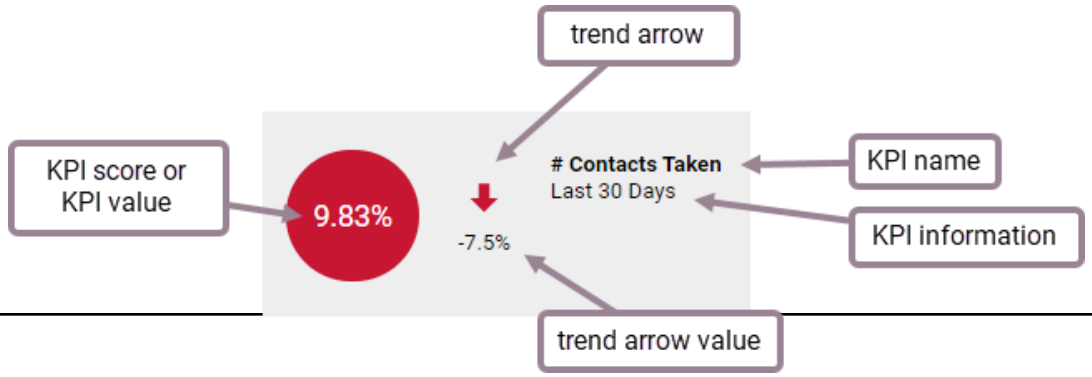
Контролата Опции за заглавие ви позволява да персонализирате начина, по който изглежда заглавието, и да включите горната и долната граница на стойността, ако желаете.

Поле	Описание
Шрифт на заглавието показва	Изберете шрифта, стила на шрифта, размера на шрифта и цвета, в който да се показва заглавието. Ако изберете **Наследен**, се използват шрифтът и стилът на шрифта, които сте избрали в секцията Стилизиране. Ако изберете **Автоматично** за размера на шрифта, шрифтът се мащабира, за да пасне на наличното пространство.

Пол	Описание
	Щракнете върху полето за цвят, за да изберете цвят за текста на заглавието. По подразбиране **е избрано Използване на наследен цвят** . Трябва да изчистите отметката от това квадратче, за да изберете цвят по избор.
Максимален размер	Позволява ви да зададете максимален размер за шрифта на заглавието. Ако вие изберете конкретен размер на шрифта на заглавието, това поле по подразбиране е **Няма**. Ако изберете **Автоматично** за размера на шрифта на заглавието, можете да зададете максимален размер.
Показване на лимити	Показва или скрива ограниченията на минималния и максималния обхват за стойност на заглавието. Тези стойности се задават в контролата Диапазони . Ако решите да покажете ограниченията, можете да зададете шрифта, стила на шрифта, размера на шрифта и цвета на шрифта за текста на ограниченията. По подразбиране се използват шрифтът и стилът на шрифта, които сте избрали в секцията Стилизиране. Ако изберете **Автоматично** за размера на шрифта, шрифтът се мащабира, за да пасне на наличното пространство. Щракнете върху полето за цвят, за да изберете цвят за текста на ограниченията. По подразбиране **е избрано Използване на наследен цвят** . Трябва да изчистите отметката от това квадратче, за да изберете цвят по избор.

Опции за заглавие на KPI

Контролата KPI Headline Options ви позволява да показвате или скривате информация за KPI.



Пол	Описание
Показване на заглавията	Изберете да се показва оценката за KPI или стойността на KPI в цветния кръг. Повече подробности за KPI резултата или стойността можете да видите, като задържите курсора на мишката върху числото. Цветът на кръга е конфигуриран в модела на данните и не е нещо, което можете да персонализирате за вашите собствени отчети. Кръгът може да бъде червен, жълт или зелен, в зависимост от стойността на KPI.
Показване на името на KPI	Показване или скриване на името на KPI.
Показване на информация за KPI	Показване или скриване на информация за KPI.
Показване на стрелката на тренда	Показване или скриване на стрелка, показваща тенденцията на KPI.
Показване на стойността на стрелката на тренда	Показване или скриване на стойността на тенденцията за KPI.

Опции за ранг на KPI

Контролата Опции за ранг на KPI ви позволява да показвате или скривате информация за множество KPI.

Поле	Описание
Показване на заглавията	Изберете да се показва оценката за KPI или стойността на KPI в цветния кръг.

Повече подробности за KPI резултата или стойността можете да видите от

Поле	Описание
	задържане на курсора на мишката върху числото. Цветът на кръга е конфигуриран в модела на данните и не е нещо, което можете да персонализирате за вашите собствени отчети. Кръгът може да бъде червен, жълт или зелен, в зависимост от стойността на KPI.
Показване на името на KPI	Показване или скриване на името на KPI.
Показване на информация за KPI	Показване или скриване на информация за KPI.
Показване на стрелката на тренда	Показване или скриване на стрелка, показваща тенденцията на KPI. Показване на стойността на стрелката на тренда
	Показване или скриване на стойността на тенденцията за KPI.

Легенда

Контролата Легенда ви позволява да конфигурирате къде се намира легендата на диаграмата (обяснението на показателя, който представлява даден цвят) и размера на шрифта на легендата.

Поле	Описание
Местоположение	Изберете къде да се показва легендата, отгоре, отдолу или вдясно от диаграмата. Ако решите да го намерите в горната или долната част на диаграмата, легендата е подредени хоризонтално; Ако изберете да го намерите от дясната страна, той е подреден вертикално. Можете също да изберете **Няма** , така че да не се показва легенда.
Размер	Изберете размера на точката за шрифта на легендата.

Опции за кръгова диаграма

Контролата Опции за кръгова диаграма ви позволява да конфигурирате етикетите, приложени към кръговата диаграма.

Поле	Описание
Показване на етикети	Изберете да показвате или скривате етикети. Ако изберете **Автоматично**,

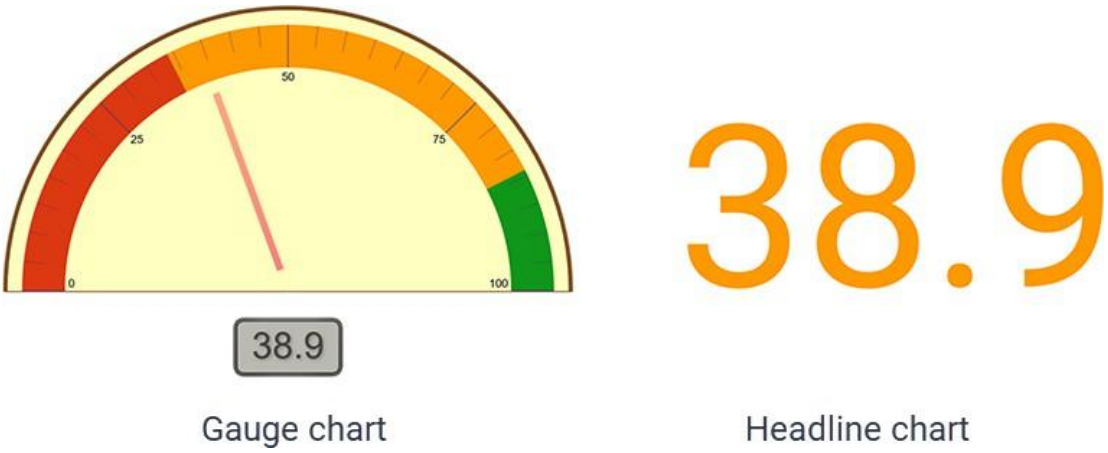
етикетът

позицията не може да бъде променена. Ако изберете **Вкл**., всички опции могат да

Пол	Описание
	да бъде конфигуриран.
Съдържание	Изберете коя информация да показва етикетът.
Цветен	Изберете цвета за текста на етикета.
Размер	Конфигурирайте размера на точката на текста на етикета.
Позиция	Изберете позицията на текста на етикета спрямо ръба на кръговата диаграма. ▪ Ако позицията, която изберете, е 1,1 или по-голяма, етикетът се появява извън ръба на кръговата диаграма. ▪ Ако позицията, която изберете, е 1, етикетът се появява отвън, но почти докосва ръба на кръговата диаграма. ▪ Ако позицията, която изберете, е по-малка от 1, етикетът се появява в ръба на кръговата диаграма.

Диапазони

Контролата Диапазони ви позволява да персонализирате стойностите и цветовете, използвани за обозначаване на диапазони. Тази контрола се прилага за габаритни и заглавни диаграми, както е показано на тази графика:



В габаритните диаграми диапазонът е посочен като цветна лента на габарита. В заглавните диаграми диапазонът се обозначава с цвета, приложен към заглавието.

Поле	Описание
Минимум	Задайте най-ниската стойност, която да включите в диаграмата. Тази стойност се показва в опциите за заглавие, ако Показване на ограниченията на тази контрола е включено.
Нисък	Задайте стойността, която разделя ниския диапазон от средния.
Висок	Задайте стойността, която разделя средния диапазон от високия.
Максимум	Задайте най-високата стойност, която да включите в диаграмата. Тази стойност се показва в опциите за заглавие, ако Показване на ограниченията на тази контрола е включено.
Квадратче за отметка в квадратчето за цветове диапазони във вашата диаграма. Ако зададете	Поставете отметка в това квадратче, за да активирате стойности на диапазона и това квадратче е изчистено, диапазоните няма да влязат в сила в диаграмата.
Полета за избор на цвят	Изберете цветовете, които искате да представят диапазоните, които имате Конфигуриран. Обърнете внимание на позицията на цветните полета; Те са разположени между двете стойности, които действат като долна и горна стойност на диапазона, която цветът трябва да представлява. По подразбиране цветовете са червени за ниски, жълти за средни и зелени за високи стойности. Можете да персонализирате цветовете според тези по ваш избор.

Стил

Контролата Стилизиране ви позволява да конфигурирате шрифта по подразбиране и цвета на фона, използвани в диаграмата.

Поле	Описание
Текст	Изберете шрифта, стила на шрифта и цвета, с който да се показва текстът в диаграмата. Щракнете върху полето за цвят, за да изберете цвят за текста.
Цвят на фона в	Щракнете върху полето за цвят, за да изберете цвета на фона, който да се използва графиката.

Стил на масата

Пол	Описание
Контролата Стил на таблица ви позволява да персонализирате заглавки и редове на таблици.	

Шрифтове таблицата.	**Размер** на шрифта на таблицата – Изберете размера на точката за целия текст в **Заглавия** на редове – изберете стил и цвят на шрифта за заглавията на редовете. Ако изберете **Наследен**, се използва стилът, който сте избрали в секцията Стилизиране. **Заглавия** на колони – Изберете стил и цвят на шрифта за заглавията на колоните. Ако изберете **Наследен**, се използва стилът, който сте избрали в секцията Стилизиране. **Клетки** – Изберете стил и цвят на шрифта за отделните клетки на таблицата. Ако изберете **Наследен**, се използва стилът, който сте избрали в секцията Стилизиране. **Групировки** – Изберете стил и цвят на шрифта за групиране. Ако изберете **Наследен**, се използва стилът, който сте избрали в секцията Стилизиране.
Цветове	**Заглавия** на редове – Промяна на цвета на фона за заглавия на редове. **Заглавия** на колони – Променете цвета на фона за заглавията на колоните. **Клетки** – Промяна на цвета на фона за клетки от таблица.
Ширини на колоните	**Заглавия** на редове – Задайте ширината в пиксели на заглавията на редовете. **Заглавия** на колони – Задайте ширината в пиксели на заглавията на колоните. ЗАБЕЛЕЖКА : Не можете да зададете заглавия на отделни редове или колони с конкретна ширина. Всички заглавия на редове и колони са зададени на еднакви ширина с тази контрола.
Височина на заглавката на колоната в	**Брой редове** – задава височината на реда на заглавието на колоната Условия за височина на реда. Например, ако зададете това на 2, редът на заглавието на колоната ще бъде висок два реда.

Поле	Описание
Позиция	**Хоризонтално** – Задайте хоризонталната позиция на таблицата в прозореца за преглед на отчети. **Вертикално** – Задайте вертикалната позиция на таблицата в прозореца за преглед на отчети.

Заглавия

Контролата Заглавия ви позволява да персонализирате заглавието на отчета, подзаглавието на отчета и общия текст.

Поле	Описание
Показване на заглавието	Включва и изключва заглавието на диаграмата. Заглавието е разположено над диаграмата. Когато е включено, се показват опции за конфигуриране: **Шрифт** на заглавието – изберете шрифта, стила на шрифта, размера на шрифта и цвета, в който да се покаже заглавието на диаграмата. Ако изберете **Наследен**, се използват шрифтът и стилът на шрифта, които сте избрали в секцията Стилизиране. **Подравняване** – Изберете подравняване за заглавието на диаграмата. **Действане като хипервръзка за мащабиране/редактиране в таблата** – поставете отметка в това квадратче, за да направите заглавието на диаграмата хипервръзка, която отваря диаграмата за подробен преглед.
Показване на субтитри	Включва и изключва субтитрите на диаграмата. Подзаглавието е позиционирано под диаграмата. Когато е включено, се показват опции за конфигуриране: **Шрифт** на субтитрите—Изберете шрифта, стила на шрифта, размера на шрифта и цвета, в който да се покаже подзаглавието на диаграмата. Ако изберете **Наследен**, се използват шрифтът и стилът на шрифта, които сте избрали в секцията Стилизиране. **Подравняване** – Изберете подравняване за подзаглавието на диаграмата.

Отмяна на общия текст по подразбиране	Позволява ви да замените текста по подразбиране с текстов низ по избор. Въведете вашия персонализиран текстов низ в текстовото поле.

Конфигуриране на сортирането по подразбиране на отчета

Можете да конфигурирате как информацията във вашия отчет да се сортира по подразбиране в **Sorting** Tab в панела Въпроси. Можете да сортирате по данни или по категории, но не и по двете.

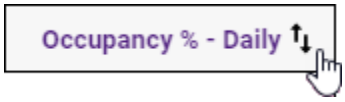
Сортиране на данни

Контролата за сортиране на данни ви позволява да конфигурирате начина, по който колоната се сортира във вашата таблица по подразбиране. Можете да конфигурирате само една колона.

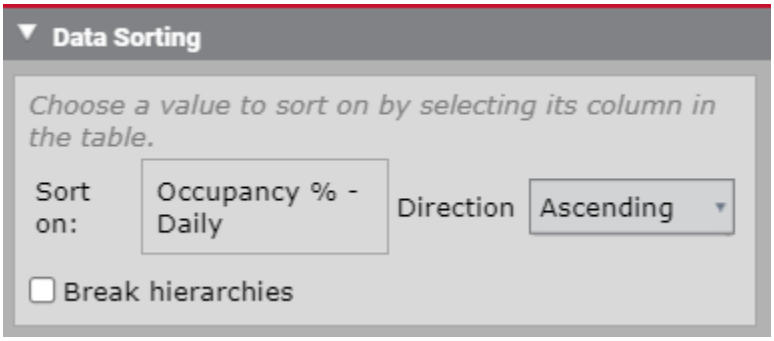
Дори ако зададете посока на сортиране по подразбиране, всеки, който преглежда таблицата, може да обърне сортирането, като щракне върху стрелката за сортиране в заглавката на колоната. Тази контрола задава само посоката на сортиране по подразбиране.

Конфигуриране на посоката на сортиране по подразбиране на колона

1. В отчет с тип табличен изглед изберете **Сортиране** Tab в панела Въпроси.
2. В екрана за визуализация на отчета задръжте курсора на мишката върху заглавката на колоната, по която искате да сортирате таблицата, докато се появят стрелките за сортиране.



3. Щракнете върху стрелките за сортиране. Първото щракване води до сортиране във възходящ ред (стрелка нагоре). Щракнете отново, за да промените сортирането на низходящо (стрелка надолу). Вашият избор на сортиране се отразява в полетата за контрола за сортиране на данни.



4. Можете да промените посоката на сортирането, като използвате падащото **поле Посока** или щракнете отново върху стрелката за сортиране в заглавката на колоната.

5. (По избор) Поставете отметка в квадратчето Прекъсване на йерархии, за да приложите този ред на сортиране към цялата таблица, без да се съобразяват с други групи.

Изтриване на посоката на сортиране по подразбиране на колона

- В контролата Сортиране на данни изберете **Няма** от полето **Посока** , за да премахнете посоката на сортиране по подразбиране от колона.

Поръчка на категория

Контролата Подреждане на категории ви позволява да сортирате членовете в група и да определите определени членове като изключения от реда на сортиране, така че да се показват в горната част на списъка.

> ЗАБЕЛЕЖКА Контролата за сортиране на данни трябва да бъде зададена на **Няма** , за да конфигурирате нещо в контролата Подреждане на категории.

Конфигуриране на реда на сортиране по подразбиране на категория

1. В отчет с тип табличен изглед изберете **Сортиране** Tab в панела Въпроси.
2. В контролата Подреждане на категории са изброени всички налични категории (групировки). Намерете категорията, чието направление на сортиране искате да конфигурирате.
3. Изберете посоката на сортиране от падащия списък Поле **за сортиране** .

Задаване на изключение

Бутонът Изключения **ви позволява да премахнете един или повече членове на категория от възходящия или низходящия ред на сортиране,** който конфигурирате в полето Сортиране. Всеки член, определен като изключение, остава в горната част на списъка.

Задаване на изключения от реда на сортиране на категорията

1. Щракнете върху **Избор на изключения**. Отваря се диалоговият **прозорец Избор на изключения** за сортиране.
2. Изчистете отметката от квадратчето Всички **стойности** и след това изберете един или повече членове на категорията, която искате да направите изключения.
3. Кликнете върху **Прилагане**.

Създаване на табло за управление

Таблото за управление е колекция от панели – отчети, списъци, изображения, уиджети и уеб страници – които споделят обща тема или фокус и могат да предоставят картина на високо ниво на бизнес ситуация. Таблата за управление обикновено се създават за проследяване на бизнес промените, следене за предупредителни знаци или наблюдение на напредъка.

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Преди да създадете табло за управление, трябва да знаете какво съдържание искате да PUT в него и как ще бъде подредено това съдържание. Отчетите, които искате да включите, вече трябва да имат
е създаден. Може да искате да скицирате дизайна на таблото си, преди да започнете, за да имате план, който да следвате.

Създаване на ново табло за управление

1. На страницата на браузъра **за активи на Data Explorer** щракнете върху бутона Ново **табло.** Дизайнерът на таблото се отваря с видим контрол на таблото. Дизайнерът на таблото е мястото, където добавяте всички елементи, които съставляват новото табло за управление. Има решетка, която да ви помогне да подравните и подредите панелите.
2. В контролата на таблото щракнете **върху Настройки** на страницата. Въведете име за новото табло в заглавието и щракнете върху **Запазване**.

   Изгледът на дизайнера на таблото се затваря и новото табло се показва със заглавието в горния ляв ъгъл. Вече е посочен и в списъка с табла за управление на браузъра на активи.

Редактиране на новото табло за управление

1. Ако току-що сте запазили новото си табло за управление с име, то вече се показва на екрана ви. Ако наскоро не сте работили върху него, намерете го в списъка с отчети на страницата на браузъра за активи.
2. Щракнете върху **Редактиране на таблото** в горния десен ъгъл на таблото, за да отворите дизайнера на таблото.

   Вече сте готови да добавите съдържание към таблото за управление с помощта на контролата на таблото.

Всичко за контролата на таблото

Контролата на таблото ви позволява да добавяте различни типове съдържание към табло за управление и да конфигурирате как изглежда таблото. Включва 4 контрола.

Добавяне на контрола на панелите

Контролата Добавяне на панели е основният начин за добавяне на съдържание към таблото за управление. Панелът е контейнер за специфични видове съдържание:

- Панели със съдържание – списъци, отчети и уеб страници
- Стилизиращи панели – изображения и текст
- Контроли на параметри – компактен инструмент за избор на членове, инструмент за избор на членове, въвеждане на номер, въвеждане на текст и инструмент за избор на период от време
- Джаджи WFM и QM

Контрол на параметрите

Контролните параметри свързват ("свързва") контролен панел с параметри с отчета, който контролът на параметрите влияе. Например, ако имате отчет, който съдържа данни за множество агенти, контролата на параметъра за избор на членове може да бъде свързана с този отчет, така че да можете да изберете кои данни на агента да преглеждате на таблото.

Контрол на настройките на мрежата

Контролата Настройки на мрежата ви позволява да промените мрежата в дизайнера на таблото. Можете да добавяте или премахвате редове и колони и да променяте разстоянието между линиите на мрежата.

Контрола за настройки на страницата

Контролата Настройки на страницата ви позволява да конфигурирате как изглежда таблото ви. Можете да конфигурирате горния и долния колонтитул, границите, фона и лентата за навигация в горната част на таблото за управление.

Добавяне на панел

Панелите са контейнери, които се поставят в мрежата на таблото. Има няколко вида панели. Панелите "Уеб страница", "Списък", "Текст" и "Изображение" показват информация извън функцията "Изследовател на данни", докато панелите "Отчет", "Параметри" и "Джаджи" конфигурират и показват информация, генерирана от Data Explorer.

Панелът за отчети показва диаграмата или таблицата, която е конфигурирана в дизайнера на отчети. Панел с параметри показва специфични филтри за отчети. Можете да свържете панел с параметри с панел за отчети и да използвате панела с параметри, за да филтрирате информацията, която се показва в панела за отчети. Например отчет, който показва информация за група, може да бъде свързан с панел с параметри за избор на членове. От панела за избор на членове можете да филтрирате информацията в диаграмата, за да покажете информацията за всеки член на екипа.

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА За да създадете параметър за панел за отчети, създайте както панела за отчети, така и панела с параметри, преди да зададете параметъра.

Добавяне на панел за отчети към таблото за управление

1. Щракнете върху **Добавяне на панели** в диалоговия прозорец Контрола на таблото.
2. Щракнете върху бутона Добавяне **на отчет** , след което щракнете в мрежата и плъзнете, за да начертаете поле и да зададете позицията и размера на панела.
3. Щракнете върху **Редактиране** и след това изберете **Свойства** от падащия списък в панела, за да конфигурирате свойствата на панела. Отваря се диалоговият прозорец Свойства на отчета.
4. В **Избор** Tab изберете отчет, който да се показва в панела.

Добавяне на панел с параметри към таблото за управление

1. Щракнете върху **Добавяне на панели** в диалоговия прозорец Контрола на таблото.

2. Изберете типа параметър от секцията Контроли на параметрите.

3. Щракнете вътре в мрежата и плъзнете, за да начертаете контура на панела с параметри.

Добавяне на панел с джаджи

Панелите с джаджи предоставят обобщение и подробно показване на статистиката за ефективността на контактния център за последните дванадесет месеца по агенти, екипи и групи. Резюметата се появяват под формата на стълбовидни диаграми и графики.

Персонализиране на джаджа за изследовател на данни

Когато преместите показалеца си върху лента с инструменти на джаджата, бутонът за конфигуриране на джаджата става достъпен. Ако щракнете върху този бутон, се отваря панел за разгръщане, който съдържа конфигурируеми настройки на джаджи. След като приложите промени в настройките, промените продължават всеки път, когато влезете. За да скриете настройките на джаджата, щракнете отново върху иконата

Предпоставки

Имате нужда от правилните разрешения, за да преглеждате и редактирате джаджи. Необходимите разрешения варират в зависимост от джаджата. Вижте .

Управлявайте роли и разрешения .

Местоположение на страницата

Начална страница > Редактиране на таблото за управление > добавяне на панели > WFM джаджи или QM джаджи

> ЗАБЕЛЕЖКА Необходимо е разрешението на Data Explorer за достъп до Data Explorer Tab. С това разрешение е наличен следният алтернативен път:
> Data Explorer > ново табло за управление или табло за управление (в списъка за табло) > добавяне на панели > WFM джаджи или джаджи QM

Процедури

Добавете джаджа към таблото си за управление

1. Отидете до таблото си за управление.
2. Щракнете върху **Добавяне на панели**.
3. Изберете желаната джаджа.
4. Щракнете вътре в мрежата и плъзнете, за да начертаете контура на панела с параметри.
5. Кликнете върху **Запазване**. **Показва се страницата на таблото** за визуализация.
6. Щракнете върху **иконата Настройки** (зъбното колело в горния десен ъгъл на джаджата).
7. Конфигурирайте наличните полета по желание.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Полетата варират в зависимост от джаджата. Вижте описанията на полетата по-долу за повече информация относно всички потенциални полета.

8. Кликнете върху **Прилагане**.

Редактиране на джаджа

1. Щракнете върху **иконата Настройки** (зъбното колело в горния десен ъгъл на джаджата), докато сте на страницата **за табло** за преглед.
2. Редактирайте наличните полета по желание.
3. Кликнете върху **Прилагане**.

Описания на полетата

Полетата, които могат да се появят в панела, са изброени по-долу. Само полетата, които се отнасят за конкретна джаджа, се показват в панела на тази джаджа.

Поле	Описание
Агент	Името на агента. Настройката по подразбиране за това поле зависи от вашата роля: ▪ Ако сте агент и ролята ви е ограничена по обхват, името ви се появява в това поле и полето е деактивирано ▪ Ако вашата роля има по-широк обхват, това поле е разрешено и можете да изберете агент от падащия списък ▪ Ако сте агент и ролята ви има по-широк обхват, името ви се появява в това поле и можете да изберете агент от падащия списък
Диапазон	Периодът от време за историческата информация. Диапазонът по подразбиране е: ▪ Осем дни за изпълнение на опашката за услуги ▪ Един месец за проценти на агента, средно време на повикване, обаждания на агент на час, обем на обажданията, време на агента, разпределение на времето на агента, общо време на агента и статистика за говора ▪ Последните шест месеца за общите стойности на контактите, средните стойности за оценка и диапазоните на оценката

Поле	Описание
Диаграма	Типът диаграма, която искате да се показва в тази джаджа.
Eval Form	Вида на формуляра за оценка или името на конкретен формуляр за оценка.
Групова	Името на групата. По подразбиране се определя от вашата роля.
Екип	Името на екипа. По подразбиране се определя от вашата роля.
Групиране по	Как се групират датите. Настройката по подразбиране е Ден.
Серия 1–8	Елементите от данни, които искате да се показват в тази джаджа. Всяка джаджа съдържа уникален набор от елементи на данните, а броят на елементите на данните варира в зависимост от джаджата.
Опашка за услуги	Името на опашката за услуги. Това поле се показва само за Надзор.
Цел	Целта за избраната опашка за услуги. Поставете отметка в квадратчето, за да се покаже целта.
Ленти 1–4	Лентите определят броя на звездите, които се появяват в полето Резултат. За процентно оценяване лентите използват цели числа от 0– 100. Стойността по подразбиране за всяка лента е следната: ▪ Лента 1 = 20 ▪ Лента 2 = 40 ▪ Лента 3 = 60 ▪ Лента 4 = 80 ПРИМЕР Ако агентът получи 61 или повече, в полето Оценка се появяват четири звезди. Ако агентът получи между 41 и 60, три звезди се появяват в полето Резултат. За точково оценяване лентите използват цели числа. Минимумът

Поле	Описание
	Стойността за този диапазон се определя от общата сума на всички минимални стойности, които са присвоени на въпроси. Максималната стойност за този диапазон се определя от общата сума от всички максимални стойности, които са присвоени на въпросите.
Ключ за метаданни	Метаданните, свързани с резултата. Падащият списък Показва всички дефинирани ключове за метаданни. Метаданните, които се показват в този падащ списък, се определят от администратора. Стойността по подразбиране = Всички. Изберете ключ за метаданни и стойност, за да филтрирате резултатите въз основа на конкретни стойности на метаданни.
Стойност на метаданните	Стойността, свързана с ключа за метаданни. Заместващите символи са Поддържа. Заместващият символ със звездичка (*) представлява произволен брой знаци, а заместващият знак на въпросителния (?) представлява един знак.

Свързани теми

- Управление на роли и разрешения
- Създаване на табло за управление
- Добавяне на панел

Налични джаджи QM

Следните джаджи съдържат статистика за QM.

- Джаджа за напредък на целта за контакт
- Джаджа за контакт Общи суми
- Текуща джаджа за най-добри изпълнители
- Джаджа за средни стойности на оценката
- Джаджа Диапазони за оценка

- Джаджа за оценка на геймификацията
- Скорошни изпълнени джаджи
- Джаджа за скорошни оценки
- Джаджа за запис на проучвания

Предпоставки

- Имате нужда от разрешението за табло за преглед QM, за да видите собствените си данни.
- Имате нужда от разрешение за администриране на табла за управление, за да редактирате табла. Вижте Управление на роли и разрешения .

Местоположение на страницата

Data Explorer > Ново табло за управление или табло (в списъка с табло) > добавяне на панели >

QM джаджи Начална страница > редактиране на табло > добавяне на панели > QM джаджи

Джаджа за напредък на целта за контакт

Приспособлението Напредък на целта на контакта показва текущото състояние на завършване на оценките, калибрирането и прегледите на целите на контакта. Можете да изберете да показвате данни за всички активни цели за един оценител или да показвате данни за всички оценители за една цел.

Елемент от данни	Описание
Име	Името на оценителя за текущата цел.
Напредък	Показва напредъка като един от следните показатели: ▪ Завършени – броят на задачите за цел на контакта, които оценителят е изпълнил от общия брой необходими. ▪ Оставащи – броят на задачите за цел на контакта, които остават за оценителя.

Джаджа за контакт Общи суми

Приспособлението Общи суми на контактите показва текущите общи суми за контакти за избраната група, екип или агенти. Показаните данни се основават на резултати от конкретен формуляр за оценка или тип формуляр за оценка. За повече информация относно този отчет вижте Графика на общия брой контакти.

Текуща джаджа за най-добри изпълнители

Джаджата Текущи най-добри изпълнители показва текущия списък с най-добре представящите се агенти.

Елемент от данни	Описание
Агент	Името и фамилията на агента.
Резултат	Оценката въз основа на оценени повиквания, които съдържат зададената стойност на метаданните за зададения период от време. За всяка група за отбелязване на точки се появява звезда. **ПРИМЕР** За оценяване въз основа на проценти в полето Резултат се появяват четири звезди, ако резултатът на агента е между 61 и 80.
ACD Състояние	Статусът на агентите ACD. Това е текущото ACD Състояние в Управление на работната сила. ЗАБЕЛЕЖКА Това поле се появява само ако имате QM и WFM.

Джаджа за средни стойности на оценката

Приспособлението Оценки на средните стойности показва текущите средни стойности за оценка за избраната група, екип или агенти.

Джаджа Диапазони за оценка

Приспособлението Диапазони на оценка показва текущите диапазони на оценка за избраната група, екип или агенти. Той показва следните елементи от данни.

Елемент от данни	Описание
Под	Броят на оценените контакти, които са под очакванията.
Отговаря	Броят на оценените контакти, които отговарят на очакванията.
Надвишава	Броят на оценените контакти, които надхвърлят очакванията.

Джаджа за оценка на геймификацията

Приспособлението "Рейтинг на геймификацията" показва показатели въз основа на следните категории ефективност:

- QM Качествен рейтинг
- WFM Оценка за придържане

ЗАБЕЛЕЖКА Оценката за придържане WFM е достъпна само когато WFM е активирана.

В джаджата Gamification Score агентите могат да видят текущото си ниво и напредъка си към следващото ниво. Те могат да изберат коя категория ефективност да показват: QM Качествен рейтинг или WFM Оценка на придържането.

Когато агентите конфигурират джаджата Gamification Score, тя показва значка и лента за напредъка. Значката има номер до нея: значката символизира нивото, което агентите са постигнали, а числото до нея показва нивото, което са постигнали за категорията на изпълнение, която са избрали. Лентата за напредъка показва колко близо са агентите до следващото ниво.

Надзорниците и администраторите могат да конфигурират джаджата "Оценка на геймификацията" да показва един агент (който би изглеждал идентично с джаджата "Резултат на геймификацията" на агента) или да показва всички агенти за определена категория ефективност.

Джаджата Gamification Score показва следните елементи на данни.

Елемент от данни	Описание
Групова	Името на групата.
Екип	Името на екипа.
Агент	Името и фамилията на агента.
Значка	Значката, която агентът е спечелил, която се основава на броя точки, които агентът е натрупал в момента.

Скорошни изпълнени джаджи

Приспособлението Последни изпълнени резултати показва резултатите за най-новите оценки, които сте извършили за избраната група, екип или агенти. Можете да изберете формуляр за оценка въз основа на точки или проценти от падащия списък Eval Form.

Елемент от данни	Описание
Последно	Точковият или процентният резултат за последната оценка, която сте извършили. Джаджата определя последната оценка по датата и часа на оценката.
Последната страница 5	Средният резултат от точка или процент за последните пет оценки, които сте извършили. Джаджата определя последните пет оценки по датата и часа на оценките.

Джаджа за скорошни оценки

Приспособлението Последни оценки показва резултатите за най-новите оценки, които всички оценители са извършили за избраната група, екип или агенти. Можете да изберете формуляр за оценка въз основа на точки или проценти от падащия списък Eval Form.

> **ЗАБЕЛЕЖКА** Когато агентът преминава от един екип в друг, контактите на агента от първоначалния екип и оценките, свързани с тези контакти, остават в първоначалния екип. Контакти и техните
>
> Оценките от втория екип на агента остават във втория отбор.

Елемент от данни	Описание
Последно	Точковият или процентният резултат за последната оценка. Джаджата определя последната оценка по датата и часа на оценката.
Последната страница 5	Средният точков или процентният резултат за последните пет оценки. Джаджата определя последните пет оценки по датата и часа на оценките.

Джаджа за запис на проучвания

Приспособлението Записване на проучвания показва резултатите за най-новите проучвания след повикване, които клиентите са изпратили за избраната група, екип или агенти. Можете да изберете един или всички формуляри за проучване от падащия списък Формуляр за проучване.

Елемент от данни	Описание
Последно	Резултатът за последното подадено проучване. Джаджата определя последната анкета по датата и часа на отговора на проучването.
Последната страница 5	Средният резултат от проучването за последните пет изпратени проучвания. Джаджата определя последните пет анкети по датата и часа на отговорите на анкетата.

Налични джаджи WFM

Следващите джаджи съдържат статистика за WFM.

- Джаджа за обеми на повикванията на агент
- Джаджа за обаждания на агент на час

- Джаджа за проценти на агента
- Джаджа за разпределение на времето на агента
- Джаджа за общо време на агента
- Моят график джаджа
- Джаджа за спазване в реално време
- Джаджа за производителност на опашката за услуги

Предпоставки

- Имате нужда от разрешението за табло за преглед WFM, за да видите собствените си данни.
- Имате нужда от разрешения за табло за преглед WFM, редактиране на графици и преглед на графици, за да видите данните на агентите във вашия обхват.
- Имате нужда от разрешение за администриране на табла за управление, за да редактирате табла. Вижте Управление на роли и разрешения .

Местоположение на страницата

Data Explorer > Ново табло за управление или табло (в списъка с табло) > добавяне на панели >

WFM Джаджи Начална страница > редактиране на табло > добавяне на панели > WFM джаджи

Джаджа за обеми на повикванията на агент

Приспособлението Обеми на повикванията на агента показва обема на обажданията на агента за избрания период от време. Данните могат да бъдат групирани по дни или месеци. Ако групирате данните по дни, диапазонът е един месец. Ако групирате данни по месеци, можете да изберете диапазон от два, три, шест или дванадесет месеца. Задръжте курсора на мишката върху точка от данни в диаграмата, за да се покаже пояснение, съдържащо точната стойност за точката от данни. Агентите могат да преглеждат собствените си обработени обаждания и прехвърлени повиквания. Супервайзорите, планировчиците или администраторите могат да преглеждат обработени повиквания и прехвърлени повиквания за агенти в рамките на техния обхват. Вижте Персонализиране на джаджа за изследовател на данни, за да научите повече за полетата за тази джаджа.

Можете да изберете да показвате следните елементи от данните от падащия списък Серия:

Обработени повиквания– Броят на контактите, които опашката или агентът за услуги обработват по време на интервала.

Прехвърлени повиквания— Броят на ACD обажданията, прехвърлени от агента по време на интервала.

ЗАБЕЛЕЖКА : Нула в графиката показва, че агентът е влязъл през деня, но не е приел обаждания. Няма данни в графиката, които показват, че агентът не е влязъл в този конкретен ден.

Джаджа за обаждания на агент на час

Приспособлението Повиквания на агент на час показва средния брой ACD обаждания на час, които агентът обработва в избрания период от време. Данните могат да бъдат групирани по дни или месеци. Ако групирате данните по дни, диапазонът е един месец. Ако групирате данни по месеци, можете да изберете диапазон от два, три, шест или дванадесет месеца. Задръжте курсора на мишката върху точка от данни в диаграмата, за да се покаже пояснение, съдържащо точната стойност за точката от данни.

Обаждането се брои в интервала на графика, в който агентът отговаря на него. Можете да изберете да показвате елемента **с данни Обаждания на час** от падащия **списък Серия** . **Обаждания на час** е средният брой ACD обаждания на час, който един агент обработва. Вижте Персонализиране на джаджа за изследовател на данни, за да научите повече за полетата за тази джаджа.

ПРИМЕР Ако агент отговори на повикване в 10:58 ч. и завърши разговора в 11:03, това обаждане се брои в интервала на графика 10:00–10:59, а не в интервала на графика 11:00–11:59.

Джаджа за проценти на агента

Приспособлението "Проценти на агента" показва коефициента на заетост, процента на отговорените обаждания или и двете за избрания период от време. Данните могат да бъдат групирани по дни или месеци. Ако групирате данните по дни, диапазонът е един месец. Ако групирате данни по месеци, можете да изберете диапазон от два, три, шест или дванадесет месеца. Задръжте курсора на мишката върху точка от данни в диаграмата, за да се покаже пояснение, съдържащо точната стойност за точката от данни.

Можете да изберете да показвате един или и двата елемента от данните Заетост % и Използване % в произволен ред от панела за конфигуриране на джаджи. **Заетост %** е процентът от времето по време на сесията, което агентът прекарва в състояния на активно обработване на контакти (например при входящи повиквания, при завършваща дейност, при изходящи повиквания). **Използване %** е процентът на предложените повиквания, на които агентът е отговорил. Вижте Персонализиране на джаджа за изследовател на данни , за да научите повече за полетата за тази джаджа.

Джаджа за разпределение на времето на агента

Приспособлението Разпределение на времето на агента показва средното време, което сте прекарали в конкретно състояние ACD за избрания период от време. Данните могат да бъдат групирани по дни или месеци и се изразяват в секунди. Ако групирате данните по месеци, можете да изберете диапазон от един, два, три, шест или дванадесет месеца. Задръжте курсора на мишката върху точка от данни в диаграмата, за да се покаже пояснение, съдържащо точната стойност за точката от данни.

Можете да изберете да показвате до три от следните елементи на данни в произволен ред.

Елемент от данни	Описание
Средно време за обработка	Средното време, през което един агент е бил в ACD състояния, свързани с

Елемент от данни	Описание
	обработка на обаждане. Състоянията ACD, включени в тази средна стойност, зависят от това кой от следните ACD използва вашата система: ▪ Unified CCE или Unified CCX – Средното време, през което един агент е бил в състоянията "Говоре", "На изчакване", "Готов за работа" и "Не е готов за работа". ▪ Avaya AACC – Средното количество време, през което агентът е бил в състоянията "Говорене", "На изчакване" и "Почивка". ▪ Avaya CMS – Средното време, през което агентът е бил в състоянията "Говорене", "На изчакване" и "След повикване".
Средно време за разговори	Средното време, през което един агент е бил при входящи ACD обаждания, започвайки при отговор на повикването и завършвайки при прекъсване на връзката, включително времето за задържане.
Средно време в задържане задържането	Средното време, през което агентът е поставил повикванията на изчакване, включително време за трансфери и конференции.
Средно работно време	Средното време, което агентът е прекарал незабавно в работно състояние след обаждане ACD.
Средно време за готовност	Средното време, през което агентът е бил влязъл и е бил на разположение за Приемайте ACD обаждания.
Средно време за неготовност	Средното време, през което агентът е бил влязъл, но не е бил достъпен за Приемайте ACD обаждания.

Джаджа за общо време на агента

Приспособлението Общо време на агента показва общото време, прекарано от агент в конкретни състояния ACD за избрания период от време. Данните могат да бъдат групирани по дни или по месеци за диапазони между 1 и 12 месеца и се представят във формат HH:MM:SS. Задръжте курсора на мишката върху точка от данни в диаграмата, за да се покаже пояснение, съдържащо точната стойност за точката от данни.

Можете да изберете да показвате до осем от следните елементи на данни в произволен ред.

Елемент от данни	Описание
Общо време за обработка	Общото време, през което един агент е бил в ACD състояния, свързани с обработката

Елемент от данни	Описание
	обаждане. Състоянията ACD, включени в тази средна стойност, зависят от това кой от следните ACD използва вашата система: ▪ Unified CCE или Unified CCX – Общото време, през което агентът е бил в състоянията "Говоре", "На изчакване", "Готов за работа" и "Не е готов за работа". ▪ Avaya AACC – Общото време, през което агентът е бил в състоянията "Говорене", "На изчакване" и "Почивка (работа). ▪ Avaya CMS – Общото време, през което агентът е бил в състоянията "Говорене", "На изчакване" и "След повикване".
Общо време за разговори	Общото време, през което агентът е бил при входящи ACD обаждания, започващи когато се отговори на повикването и приключи, когато връзката е прекъсната, включително времето за задържане.
Общо време за задържане задържане	Общото време, през което операторът е поставил на изчакване повиквания, включително време за трансфери и конференции.
Общо време в състояние „Работи“	Общото време, прекарано от агента в работно състояние незабавно след обаждане ACD.
Общо време за готовност	Общото време, през което агентът е влязъл и е бил наличен за приемане ACD обаждания.
Общо време за неготовност	Общото време, през което агентът е влязъл, но не е бил наличен за заемане ACD обаждания.
Общо време за експлоатация	Общото време, през което един агент е бил в Ready, Talk, Hold и Работно състояние. Опция по подразбиране за серия 1 в панела за конфигуриране на джаджи.
Общо време за влизане	Общото време през периода, в който агентът е бил влязъл в ACD. Опция по подразбиране за Series 2 в панела Widget Configuration.

Моят график джаджа

Приспособлението "Моят график" показва обобщение на графика на агента за един ден, като по подразбиране е днес.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако проект или дейност по изключение има свързана бележка, в горния десен ъгъл се появява засенчен триъгълник. Задръжте курсора на мишката върху дейността, за да видите бележката.

Джаджата също така показва процентите на текущото придържане (A) и съответствието (C) на агента за деня. За информация относно това как се изчисляват процентите на придържане и съответствие вижте Джаджа за придържане в реално време.

Ако агентът не е планиран за никакви дейности, Моят график показва съобщението "Нищо не е планирано за този ден".

Можете да преглеждате минали и бъдещи графици ден по ден, като кликвате назад и напред през страниците на календара.

Показаните начални и крайни часове на дейността се основават на часовата зона на дисплея, конфигурирана за агента от администратора, докато датата се основава на часовата зона на сървъра WFM. Ако графикът премине полунощ, се маркира началният час на дейностите преди полунощ. За повече информация относно часовите зони вижте Всичко за часовите зони.

Агентите не могат да променят джаджата "Моят график". Супервайзорите могат да променят джаджата, като изберат агента, чийто график се показва в джаджата, и преименуват джаджата по желание.

Джаджа за спазване в реално време

Джаджата за придържане в реално време показва данни за спазване в реално време за избрани агенти. Джаджата актуализира данните на всеки 30 секунди. Поставете отметка в квадратчето **Показване на обобщението** , за да се покаже обобщение на резултатите в горната част на таблицата. Щракнете върху иконата със стрелка надясно в горния десен ъгъл на приспособлението, за да отидете на страницата Графици на агента. Вижте Персонализиране на джаджа за изследовател на данни, за да научите повече за полетата за тази джаджа.

Можете да показвате избрани агенти и серии в произволен ред. Щракнете, плъзнете и пуснете отделен агент или серия до предвиденото местоположение в списъка.

Сортирайте редовете на таблицата във възходящ или низходящ ред, като щракнете върху заглавката на колоната.

> ЗАБЕЛЕЖКА Джаджата за придържане в реално време не се актуализира едновременно с чекмеджето WFM Придържане на страницата на Agent Explorer. Вижте Преглед на придържаността и съответствието на агента.

Джаджа за производителност на опашката за услуги

Само супервайзори, планировчики и администратори имат достъп до приспособлението за производителност на опашката за услуги. Той показва производителността на нивото на обслужване в реално време (% ниво на обслужване) за избраната опашка за услуги и по избор и целевото (прогнозирано) ниво на обслужване. Джаджата актуализира данните два пъти на час: на час и на 30 минути след часа. Можете да групирате данните по дни или по интервали за диапазони между 8 и 180 дни.

Процентът на нивото на обслужване е процентът на действителните отговорени повиквания за всеки

Анализирайте данни от бизнес разузнаването | Създаване на собствени
интервал в рамките на прага на услугата.

За да сравните действителната производителност на нивото на обслужване (%SVL-A) с целевата (прогнозна) производителност на нивото на обслужване (%SVL-G), изберете Интервал от падащия списък Групиране по и след това поставете отметка в квадратчето Цел в панела Конфигурация на джаджи.

Добавяне на параметър

Параметърът свързва (обвързва) стойности между панел с параметри и панел за отчети на таблото за управление. Когато тези два елемента са свързани, можете да изберете или въведете стойности, които динамично ще филтрират информацията, показана в панела за отчети. Можете да използвате параметър, за да контролирате един или няколко отчета.

Обвързване на панел с параметри към панел за отчети

1. Щракнете върху **Параметри** в диалоговия прозорец Контрола на таблото. Отваря се диалоговият прозорец Обвързване на параметри.
2. Щракнете върху бутона Добавяне **на нов параметър** в долния ляв ъгъл на диалоговия прозорец Обвързване на параметри. Към списъка се добавя нов параметър.
3. Щракнете върху полето **Обвързване** и изберете категорията данни, за да свържете панела за отчети с параметъра.
4. Щракнете върху **Добавяне** , за да добавите поле за обвързване.
5. В новото поле Обвързване изберете панела с параметри, по който да филтрирате отчета.
6. Щракнете върху **Прилагане** , за да създадете обвързването на параметрите.

Когато панелът с параметри е свързан с панела за отчети, можете да контролирате каква информация да показва панелът за отчети. Например, за да покажете информация за един член на групата, изчистете отметката от квадратчето Всички стойности в панела с параметри и поставете отметка в квадратчето за члена, който искате да видите.

Филтриране на изтритите записи

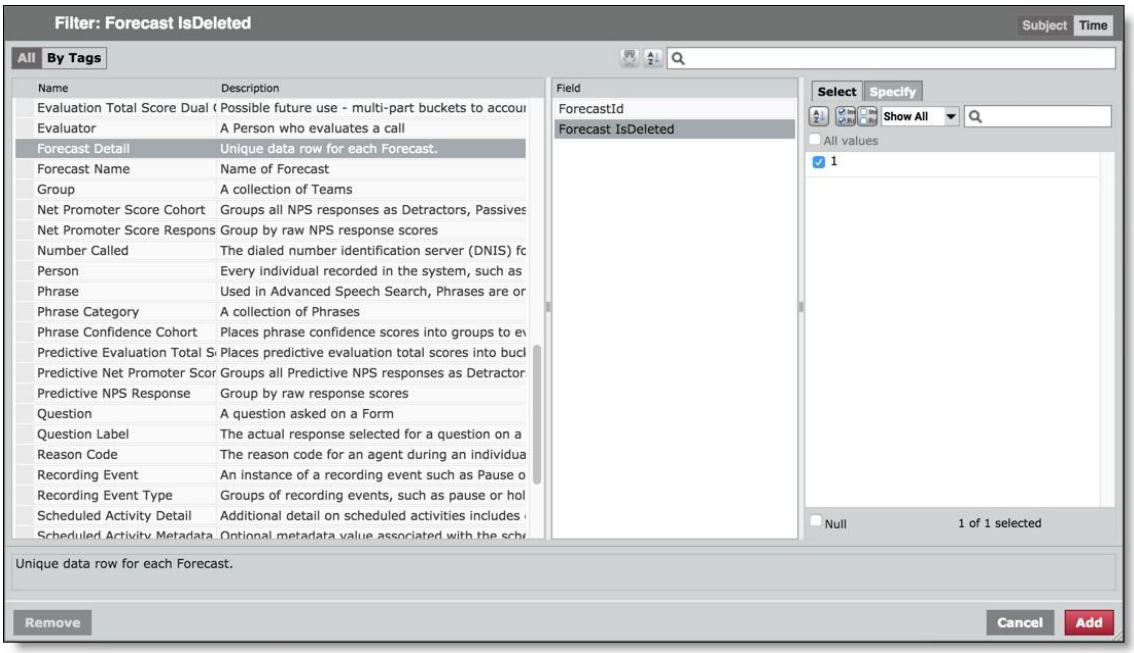
Базата данни за отчитане за Data Explorer натрупва данни с течение на времето, за да позволи анализ на тези данни за минали периоди. Записите, които обикновено биха били изтрити от база данни, всъщност не се премахват от Data Explorer.
Вместо това тези файлове са маркирани, за да покажат състоянието им на изтриване. За да осигурите точни резултати при отчитането, трябва да приложите филтър, за да премахнете изтритите записи от въпросите си. Таблицата по-долу показва три типа данни, които изискват тези филтри и съответните теми и полета, които трябва да използвате, за да филтрирате изтритите записи:

Име на темата	Поле
Доклад за придържане на агента	Отчетът за придържане на
агента IsDeleted Agent Schedule	Планиране на дейността

IsDeleted	
Прогноза	Прогнозата е изтрита

Филтриране на изтритите записи

1. В секцията Филтри на Въпрос Tab щракнете **върху [limit]**. Отваря се диалоговият прозорец Избор на филтър.



2. Изберете подходящото име на темата според предишната таблица.
3. Изберете подходящото поле за това име на тема според предишната таблица.
4. Изчистете отметката от квадратчето Всички **стойности** .
5. Поставете **отметка в квадратчето 1** . В този филтър 1 означава "вярно".
6. Кликнете върху **Добавяне**. Това първо задава отчета да включва само изтрити стойности.
7. В секцията Филтри на Въпрос Tab щракнете върху **падащото меню е** във филтъра и изберете **не** е. Изтритите записи се премахват от отчета.

Конфигуриране на корпоративни KPI

Индикаторът за ефективност на корпоративния ключ (KPI) е нещо повече от един показател или мярка, като например средно време за обработка, спазване или предприети повиквания. За да бъдат KPI, тези числа трябва да получат допълнителна дефиниция, за да разкажат тяхната история и да окажат влияние върху управлението на ефективността на предприятието. KPI изискват следното, за да бъдат смислени:

- **Цел**, за да разберете какво се опитва да постигне организацията.
- **Резултат**, за да разберете дали целта е постигната. Много често резултатите се получават чрез използване на просто съотношение на показателя, разделено на цел, но в други случаи е необходима по-сложна формула за оценка на постиженията. Например, понякога извита, а не линейна гама се приравнява по-добре с реалността на представянето и това, което се счита за "добър" или "лош" резултат.
- Предишен **период**, спрямо който да се оценява ефективността във времето. По-добре ли се справяме или по-зле, отколкото миналия месец?
- **Размерен контекст, в който да се оценява**. Това за група ли е? Отбор? Опашка за обслужване? Агент?

Всяко от тези неща, когато е правилно конфигурирано, може бързо да отговори на въпроси като: "Изпълни ли Eastern Team целите на компанията за придържане към компанията за миналия месец? Подобриха ли се спрямо предходния месец?" или "Миналият месец беше труден за качеството на опашката за услуги на базата данни поради бурите в североизточната част. Сега, когато времето се успокои, как се подобриха?"

Свойства на KPI

Конфигурирани са девет свойства, които допринасят за корпоративен KPI.

Свойство	Описание
KPI Действителен	Действителната стойност на мярката. Това е същата стойност, която се връща, ако мярката се използва без визуализациите на KPI.
Цел на KPI	Целта за KPI, както е определена на страницата Ключови показатели за ефективност (KPI) (вижте Конфигуриране на KPI).
KPI резултат	Резултатът за KPI въз основа на действителните и целевите стойности. Специфичната формула, която управлява това, е вградена директно в модела на данните и не може да бъде променена.
KPI Действителен делта %	Процентът на промяна между действителната стойност на мярката посочени в доклада и действителната стойност на мярката от предходния период.
KPI Действителна делта	Разликата в стойността между действителната стойност на мярката посочена в доклада и действителната стойност на мярката от

Свойство	Описание
	предходен период.
KPI Предишни действителни определен от	Предварителната стойност на мярката или показателя към момента, свойството Показване на KPI Период от време.
KPI Предишен резултат	Оценката, постигната от предходната действителна стойност в сравнение с цел.
KPI Оценка Делта	Действителната разлика между предишния резултат и текущия резултат.
Показване на KPI период от време	Периодът от време, конфигуриран на страницата Ключови показатели за ефективност (KPI) (вижте Конфигуриране на KPI).

Конфигурирайте настройките

KPI се конфигурират на ниво фирма на страницата **Ключови показатели за ефективност (KPI)** в Управление на приложения от администратор (вижте Конфигуриране на KPI). Това се прави, за да могат всички KPI да могат да бъдат сравнявани в равномерен мащаб – тези, определени от компанията за цели, измерения и време. По този начин всички резултати могат да бъдат сравнявани помежду си с известна сигурност.

Страницата "Ключови показатели за ефективност" е свързана с библиотеката с данни на Data Explorer, от която получава списъка с наличните KPI, техните стойности по подразбиране и групите, екипите и опашките за услуги, свързани с тях. Веднъж конфигурирани, тези настройки се четат от всеки отчет на Data Explorer, който използва KPI. Ако настройките на KPI бъдат променени, всички отчети за KPI и табла се актуализират автоматично, за да отразят тези промени.

KPI има йерархичен характер. Тоест, когато зададете цел и не задавате група, екип или опашка за услуги, целта се прилага за всички групи, екипи и опашки за услуги в целия ви център за контакти. Ако зададете група, целта се прилага само за тази група и отборите, които принадлежат към нея. Ако зададете опашка за група, екип и услуга, целта се прилага за екипа, принадлежащ към групата, и към опашката за услуги, тъй като те нямат пряка връзка. По-конкретната цел отменя по-малко конкретна цел.

ЗАБЕЛЕЖКА Не всички KPI могат да бъдат конфигурирани и за трите налични измерения.

Всички KPI идват с цели по подразбиране и времеви периоди, така че да работят без грешки. Тези цели трябва да бъдат променени, за да отговарят на уникалните изисквания и бизнес цели на вашия бизнес.

Прилагане на отчетите

Всеки отчет може да бъде отчет за KPI, стига да използва една или повече мерки, които са конфигурирани да бъдат KPI. Когато конфигурирате отчета, можете да изберете да групирате по стойности на KPI (налични в изгледа Тема), за да покажете всички конфигурирани свойства за всеки KPI. Свойствата могат да бъдат филтрирани, така че в отчета да се показват само избрани свойства.

Отчетите за KPI могат да се филтрират като всеки друг отчет и могат да бъдат групирани по някоя от величините, които са конфигурирани на страницата Ключови показатели за ефективност.

Налични мерки за ключови показатели за ефективност

Следните мерки за KPI са налични за използване в отчетите на Data Explorer. Можете да филтрирате списъка с мерки по маркера KPI, за да ги намерите лесно, когато добавяте нов отчет в Data Explorer.

КПИ	Описание
# Взети контакти	Преброяване на броя на контактите, на които е отговорено.
Спазване %—Ежедневно работа	Процент от времето, през което агентите са в съответствие с планираната си Графици.
Средно време за контакт	Сумата от контактните секунди, разделена на броя на контактите.
Средно време за обработка — агент по интервал и опашка за услуги	Средно време за обработка (контакт, задържане и работа) за контакти, обработени в този интервал за агента/опашката.
Средна скорост на отговор – опашка за обслужване по интервал	Средна скорост на повикванията, отговорени за секунди от опашката за услуги по интервал.
Съответствие %—Ежедневно	Процентът на съответствие, който показва колко близо е агентът отговаря на планираното време за деня.
Контакти – Отрицателно настроение %	Процент на идентификаторите на контакти с отрицателен резултат за настроения сред тези контакти с оценка на настроенията.
Контакти – Положително настроение %	

Процент на идентификаторите за контакти с положителен резултат за настроения сред тези контакти с оценка на настроенията.

КПИ	Описание
Контакти са изоставени— опашка за услуги по интервал	Общият брой изоставени контакти за опашката за обслужване.
Оценка – средна стойност	Средната стойност на резултата за оценка като ключово представяне показател.
НПС	Изчисленият нетен резултат на промоутъра, при който резултатите могат да варират от – 100 до 100. Резултатът идва от въпроса на NPS: "По скала от 1 до 10, колко вероятно е да препоръчате нашата организация на приятел или колега?" 0–6 обхват = недоброжелатели 7–8 диапазон = пасивни 9–10 обхват = промоутери NPS = (брой организатори — брой недоброжелатели) ÷ (брой респонденти) × 100
Използване %—Дневно	Средният процент на време за обработка на ден за агента.

Стандартни отчети

Webex WFO идва с редица стандартни отчети.

- QM стандартните отчети предоставят информация за оценка, проучване и система.
- WFM Стандартните отчети предоставят данни, свързани с графиците, работата на агентите и планирането.

Изпълнете стандартен отчет QM или WFM

Отчитането ви позволява да изпълнявате, преглеждате и експортирате информационни отчети за данни Webex WFO. Вашият администратор определя кои отчети са достъпни за вас по продукт, тип отчет и роля. Лентата с инструменти за отчитане ви дава достъп до стандартни отчети QM, отчети WFM и отчети, които сте запазили за повторна употреба.

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Преди да изготвите стандартен отчет, знайте до какви данни трябва да получите достъп и как най-добре да ги филтрирате. Използвайте възможно най-малкия период от време и използвайте много целеви търсения, за разлика от

единично голямо търсене. Можете също да използвате филтри за групи, екипи и агенти, за да получите конкретни данни, без да изпълнявате отчет за всички групи или екипи във вашата система. Оставете отчета да завърши, преди да поискате нов отчет.

Предпоставки

Правилните разрешения за отчета, който искате да стартирате. Необходимите разрешения могат да варират в зависимост от отчета. Вижте Управление на роли и разрешения за пълния списък с разрешения за докладване.

Местоположение на страницата

Отчитане

Процедури

Изготвяне на отчет

1. Щракнете върху **QM**, **WFM** или **Записано** от лентата с инструменти за отчитане.
2. Кликнете върху името на отчета, за да се покаже страницата за настройка на отчета.
3. Попълнете информацията за настройка на отчета. Изберете датата, критериите, формата и полетата, които да бъдат включени в отчета.

   ЗАБЕЛЕЖКА За всички стандартни отчети QM филтърът за дата търси въз основа на датата, на която е записан контактът, а не на датата, на която контактът е бил оценен.

   ЗАБЕЛЕЖКА Ако отчетът ви позволява да изберете полетата, които се показват в отчета, и техния ред, когато щракнете **върху Изпълни отчет** или **Запиши като**, избраните полета стават полета по подразбиране за
   докладвайте вместо вас. Други потребители не виждат избора ви, когато изпълняват отчета.

4. (По избор) Изберете дали да активирате повторяемостта за отчета.

   (По избор) Изберете дали да изпращате повтарящи се отчети по имейл на имейл адресите, които въвеждате в секцията **Местоназначение** . Изисква се поне един имейл адрес. Имейл адресите са разделени с точка и запетая. Ако Webex WFO е конфигуриран да изпраща отчети по имейл, можете да зададете отчет да се изпълнява автоматично на определени интервали за определен период от време или за неопределено време.

   ПРИМЕР# john.smith@example.com;mary.jones@example.com

ЗАБЕЛЕЖКА : Има ограничение от 10 MB размера на прикачените файлове за отчети, които се изпращат по имейл. Размерът на генерирания отчет зависи от количеството включени данни (броят на агентите или услугата
опашки, например). За да проверите размера на отчета, първо го генерирайте ръчно като PDF или CSV. Ако отчетът е голям, разделете го на по-малки отчети, за да сте сигурни, че отговаря на ограничението за размер.

Имейлът включва вашия имейл адрес в полето От (като потребителя, който е насрочил отчета). Ако имейл адресът ви не е наличен, имейл адресът ще бъде <вашето име>.<фамилното ви име>@automated.report.

ЗАБЕЛЕЖКА За да използвате Recurrence, трябва да запазите отчета за бъдеща употреба.

5. Кликнете върху **Изпълнение на отчета** , за да изпълните отчета незабавно.

Запазване на отчет

1. Щракнете върху **QM** или **WFM** от лентата с инструменти за отчитане.
2. Кликнете върху името на отчета, за да се покаже страницата за настройка на отчета.
3. Попълнете информацията за настройка на отчета. Изберете датата, критериите, формата и конфигурирайте полетата, които да бъдат включени в отчета.
4. (По избор) Изберете дали да активирате повторяемостта за отчета.
5. Щракнете върху **Запиши като** , за да запазите отчета за бъдеща употреба.
6. Въведете име за отчета в текстовото поле Запиши като, след което щракнете върху **Запиши**.
7. Когато запишете конфигурацията на отчета, можете да получите достъп до него, като щракнете върху **Записано** в лентата с инструменти Отчитане и след това щракнете върху името на отчета.

Свързани теми

- Управление на роли и разрешения – Научете за разрешенията, необходими за изпълнение и достъп до отчети

QM стандартни отчети

Управлението на качеството предоставя отчети за оценка, система и проучвания.

ЗАБЕЛЕЖКА Резултатите се закръглят за отделни раздели във формулярите за оценка и проучване. Въпреки това, в отчети, които показват средни стойности на секциите за агенти, екипи и групи, първо се добавят резултатите от секциите
и осреднени, преди да бъдат закръглени. В резултат на това средната стойност, показана в отчетите, ще се различава леко от числото, изчислено чрез събиране на резултатите от секциите, както се показва във формуляр за оценка или проучване, и след това осредняването

Анализирайте данни от бизнес разузнаването |

им.

Управлението на качеството показва времето по два различни начина, в зависимост от това къде се показва. Във всички отчети за управление на качеството, с изключение на състоянието на системата и състоянието на записа на потребителя, времето, свързано с контакта, е времето, в което контактът е възникнал в местоположението на агента. Часът се появява във формат, подходящ за езиковата променлива, със съкращение за местната часова зона. . Например, ако агентът се намира в Чикаго, САЩ, времето, свързано с всички контакти, направени от този агент, е централно стандартно време (CST). Ако Webex WFO не знае часовата зона, свързана с контакта, тогава часът се показва в средно време по Гринуич (GMT).

В отчетите за състоянието на системата и състоянието на записа на потребителя времето, свързано с контакта, е във формат, подходящ за езиковата променлива плюс отместването на GMT. Например, часът за контакт, осъществен от агент в Чикаго в 3:42 PM CST е 9:42 PM GMT −06:00.

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Преди да изготвите стандартен отчет, знайте до какви данни трябва да получите достъп и как най-добре да ги филтрирате. Използвайте възможно най-малкия период от време и използвайте много целеви търсения, за разлика от единично голямо търсене. Можете също да използвате филтри за групи, екипи и агенти, за да получите конкретни данни, без да изпълнявате отчет за всички групи или екипи във вашата система. Оставете отчета да завърши, преди да поискате нов отчет.

Предпоставки

Правилните разрешения за отчета, който искате да стартирате. Необходимите разрешения могат да варират в зависимост от отчета. Вижте Управление на роли и разрешения за пълния списък с разрешения за докладване.

Местоположение на страницата

Отчитане

Процедури

Изготвяне на отчет

1. Щракнете върху **QM** или **Записано** от лентата с инструменти за отчитане.
2. Кликнете върху името на отчета, за да се покаже страницата за настройка на отчета.
3. Попълнете информацията за настройка на отчета. Изберете датата, критериите, формата и полетата, които да бъдат включени в отчета.

   ЗАБЕЛЕЖКА За всички стандартни отчети QM филтърът за дата търси въз основа на датата, на която е записан контактът, а не на датата, на която контактът е бил оценен.

> ЗАБЕЛЕЖКА Ако отчетът ви позволява да изберете полетата, които се показват в отчета, и техния ред, когато щракнете **върху Изпълни отчет** или **Запиши като**, избраните полета стават полета по подразбиране за
> докладвайте вместо вас. Други потребители не виждат избора ви, когато изпълняват отчета.

4. (По избор) Изберете дали да активирате повторяемостта за отчета.

   (По избор) Изберете дали да изпращате повтарящи се отчети по имейл на имейл адресите, които въвеждате в секцията **Местоназначение** . Изисква се поне един имейл адрес. Имейл адресите са разделени с точка и запетая. Ако Webex WFO е конфигуриран да изпраща отчети по имейл, можете да зададете отчет да се изпълнява автоматично на определени интервали за определен период от време или за неопределено време.

   > ПРИМЕР**#** john.smith@example.com;mary.jones@example.com

   > ЗАБЕЛЕЖКА : Има ограничение от 10 MB размера на прикачените файлове за отчети, които се изпращат по имейл. Размерът на генерирания отчет зависи от количеството включени данни (броят на агентите или услугата
   > опашки, например). За да проверите размера на отчета, първо го генерирайте ръчно като PDF или CSV. Ако отчетът е голям, разделете го на по-малки отчети, за да сте сигурни, че отговаря на ограничението за размер.

   Имейлът включва вашия имейл адрес в полето От (като потребителя, който е насрочил отчета). Ако имейл адресът ви не е наличен, имейл адресът ще бъде <вашето име>.<фамилното ви име>@automated.report.

   > ЗАБЕЛЕЖКА За да използвате Recurrence, трябва да запазите отчета за бъдеща употреба.

5. Кликнете върху **Изпълнение на отчета** , за да изпълните отчета незабавно.

Запазване на отчет

1. Настройте отчета по желание (вижте процедурата "Изпълни отчет").
2. Щракнете върху **Запиши като** , за да запазите отчета за бъдеща употреба.
3. Въведете име за отчета в текстовото поле Запиши като, след което щракнете върху **Запиши**.
4. Когато запишете конфигурацията на отчета, можете да получите достъп до него, като щракнете върху **Записано** в лентата с инструменти Отчитане и след това щракнете върху името на отчета.

Налични отчети

Доклади за оценка	
Резултати Всички данни	Показва средни оценки по група, отбор или агент на

Доклади за оценка	
	формуляр. Това може да включва един формуляр за оценка или всички формуляри, базирани на точки или проценти.
Резултати от оценката	Показва средни подробни оценки за агент, екип и/или група, въз основа на формата.
Резултати от секции	Показва средната оценка за всеки раздел на формуляр за оценка за определен период. Това може да се управлява от агент, екип и/или група.
Резултати от въпроси	Показва резултатите за всеки въпрос във формуляр за оценка. Този може да включва един формуляр за оценка или всички формуляри, базирани на точки или проценти, за отделен агент, група или екип.
Представяне на оценителя	Предоставя обобщение на това колко оценки има оценителят завършени и средната оценка въз основа на период от време. Това може да включва един формуляр за оценка или всички формуляри, базирани на точки или проценти.
Графика на средните стойности на качеството	Показва средни стойности за качество във времето за агент, екип и/или група. Това може да включва един формуляр за оценка или всички формуляри, базирани на точки или проценти.
Графика на общите резултати на оценката	Показва общите стойности на оценката по месеци за отделен агент, група или екип.
Графика на общите контакти	Показва общия брой записи и оценки на месец за определена група.
Графика на тенденцията на агента	Показва средната оценка на конкретен потребител за всяка направена оценка за определен период от време, заедно с линията на тенденцията и подробната информация по-долу, която съставлява графиката.
Оценка на агента	Показва подробностите за всички оценки, оценени за конкретен потребител

Доклади за оценка	
	за определен период от време, включително оценките, дадени за всеки въпрос за оценка, резултата за всеки раздел, общата оценка и всички добавени коментари. Отчетът може да се изпълнява за един формуляр или за всички процентни или точкови формуляри.
Данни за контакт	Показва средни оценки за оценка, диапазони и общи дати на контакти за конкретен агент и дали резултатът надвишава, отговаря или е под очакванията въз основа на това, което е дефинирано във формуляра. За подробностите на ниво агент виждате ред за формуляр. В подробностите на ниво екип и група виждате допълнителна информация за общия брой оценки, средни стойности за екипа и агентите.
Калибриране на оценката	Показва резултатите от сесия за калибриране въз основа на идентификатора на контакта.
Контакт Напредък на целта	Ако използвате функцията "Цел за контакт", този отчет показва напредък на завършените оценки в сравнение с техните цели. Целите са от оценителя.

Системни отчети	
Достъп до взаимодействие от страна на потребителя	Показва потребителите, които са осъществили достъп до записите за определен период от време.
Достъп до взаимодействие чрез контакт	Показва списък с архивирани записи за конкретен агент, които са били достъпни за определен период. Той ви позволява да определите дали са прегледани значителен брой записи, свързани с конкретен контакт, обаждащ се номер или номер за повикване.
Състояние на запис на потребителя	Показва потребителски и записващи събития, свързани с агентите конфигуриран за запис. Можете да изберете да преглеждате съобщенията, генерирани от услугата, на ниво ИНФОРМАЦИЯ, ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ или ГРЕШКА или на всички нива. Информацията е налична за последните седем

дни, включително и за текущия ден.

Системни отчети	
Състояние на системата	Показва системни и административни събития, свързани с агенти конфигуриран за запис. Можете да изберете да преглеждате съобщенията, генерирани от услугата, на ниво ИНФОРМАЦИЯ, ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ или ГРЕШКА или на всички нива. Информацията е налична за последните седем дни, включително и за текущия ден.

Доклади от проучвания	
Проучвания Всички данни	Показва колективни резултати от проучването след обаждане.
Резултати от формуляри за проучване	Показва средните резултати за проучвания след обаждане.

Оценка на агента

Отчетът за оценка на агента показва подробности за всички оценки, оценени за конкретен потребител през определен период от време, включително оценките, дадени за всеки въпрос за оценка, резултата за всеки раздел, общата оценка и всички добавени коментари. Отчетът може да се изпълнява за един формуляр или за всички процентни или точкови формуляри.

Можете да използвате този отчет, за да отпечатате хартиено копие на индивидуален резултат от оценката.

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	13876			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	13877			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

БЕЛЕЖКА

Ако оценката има повтарящ се десетичен знак, Webex WFO ще закръгли стойността при броя на значимите цифри, които сте посочили за отчетите. При 14 знака след десетичната запетая и по-долу последният знак след десетичната запетая се закръгля. При 15 знака след десетичната запетая последните два знака след десетичната запетая се закръгляват.

Например за 14 знака след десетичната запетая повтаряща се стойност се показва като 66.66666666666667. За 15 знака след десетичната запетая повтаряща се стойност се показва като 66.666666666666671.

Предпоставка

- Имате разрешение "Преглед на подробности за оценката". Вижте Управление на роли и разрешения .

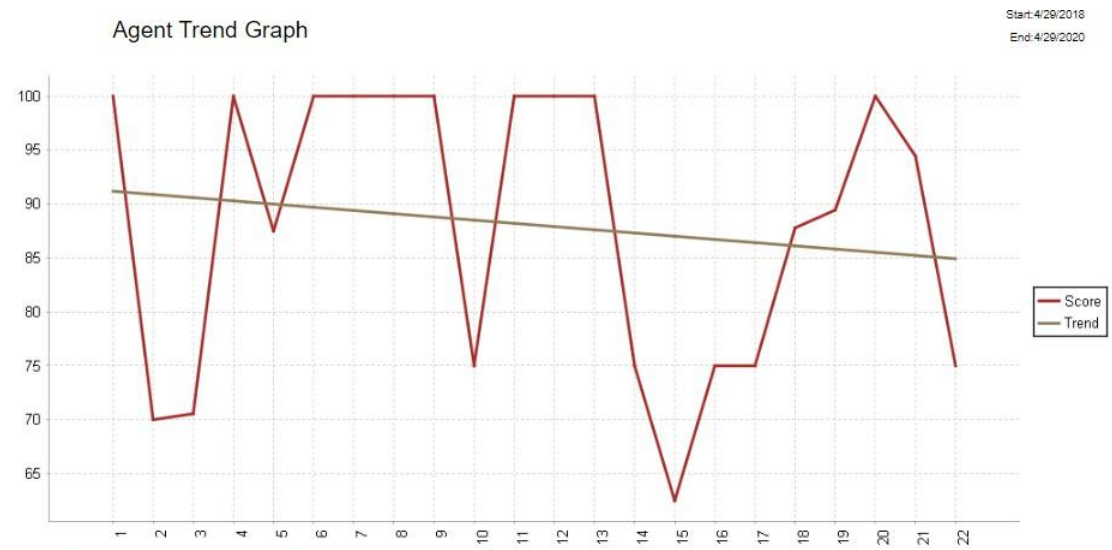
Полета в този отчет

Поле	Определение
Продължителност на повикване	Времето за разговори на контакта (време между отговора на повикването и повикването изпусна).
Набран номер	DID (директно набиране навътре) или DNIS (идентификация на набрания номер Услуга) номер на телефона, на който е прието обаждането. Показва "неизвестен", ако извиканият номер не е в списъка или блокиран.
Номер за обаждане	Идентификационният номер на обаждащия се или ANI (автоматична идентификация на номера) на повикването партия. Показва "неизвестен", ако номерът за повикване не е в списъка или блокиран.
Коментирам	Коментарът е свързан с формуляр или раздел. Всеки, който може да види оценката, може да добави коментар.
Дата на коментар	Датата, на която е вписан коментарът относно оценката.
Време за коментари	Времето, в което е вписан коментарът за оценката.
Коментар Часова зона	Часовата зона, в която е въведен коментарът.
Идентификационен номер за контакт	Уникалният идентификатор на разговора.
Време за контакт	Времето, когато е възникнал контактът.
Край	Края на деня или интервала или края на периода, обхванат от доклада.
Дата на Eval	Датата, на която е оценен контактът. Тази стойност се появява в заявените отчети, ако е избрано разрешението Преглед на подробни данни за оценителя. Ако не е избрано, се показва стойността 12/31/2999. В планираните отчети тази стойност винаги се показва.
Eval Form	Формулярът за оценка, използван за оценяване на контакта.
Време на Евал	Времето, в което контактът е бил оценен. Предлага се в заявените отчети, ако е избрано разрешението Преглед на подробни данни за оценителя. Ако не е избрано разрешението View Evaluator Detail, се показва стойността 12:00 AM. Тази стойност винаги е налична в планираните отчети.

Поле	Определение
Часова зона Eval	Часовата зона, в която е оценен контактът. Предлага се само на заявени отчети, ако разрешението за преглед на подробности за оценителя е разрешено. Ако разрешението не е разрешено, се показва стойността #####. Тази стойност винаги се показва в планираните отчети.
Собствено име	Собственото име на оценителя. Можете да видите малкото име на оценителя, ако имат разрешението за преглед на оценителите.
Формуляр коментари	Коментарите за формуляр. Всеки, който може да види оценката, може да добави коментирам.
КПИ	Ключов показател за ефективност.
фамилно име	Фамилното име на оценителя. Можете да видите фамилното име на оценителя, ако имате разрешение за преглед на подробности за оценителя.
Възможен	Общият възможен резултат.
Възможен резултат	Действителният въпрос, който се появява във формуляра за оценка.
Въпрос	Текстът на въпроса, който се появява във формуляра за оценка.
Резултат	Оценката, дадена на контакта.
Раздел	Името на раздела във формуляра за оценка.
Общо раздел	Общият резултат за секцията.
Общо оценки	Общият брой оценки, извършени с помощта на посочения формуляр за оценка през посочения период от време.
Тегло (%)	Процент, приложен към раздел или въпрос във формуляр за оценка. the Сумата от тежестите на въпросите в раздела за формуляр за оценка е 100 процента.

Графика на тенденцията на агента

Отчетът "Графика на тенденциите на агента" показва средната оценка на конкретен потребител за всяка оценка, направена за определен период от време, заедно с линията на тенденцията и подробната информация по-долу, която съставлява графиката.



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

Полета в този отчет

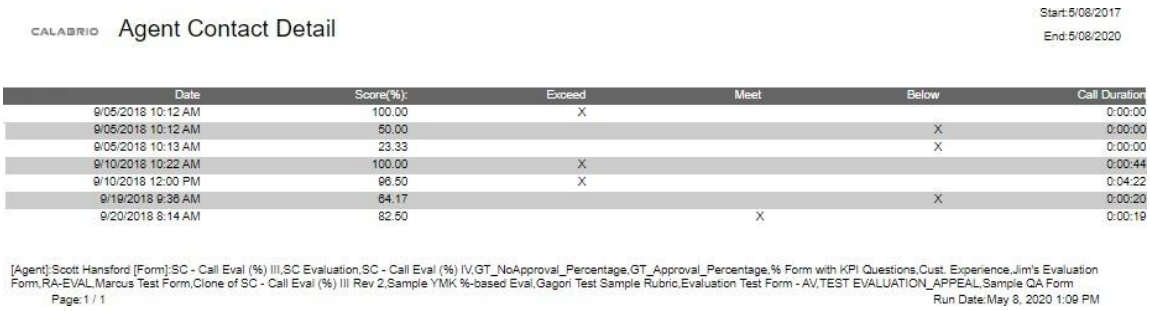
Поле	Описание
Продължителност на повикване	Времето за разговори на контакта (времето между отговора на повикването и прекратяването на повикването).
Дата на контакт	Датата, на която е възникнал контактът.
Идентификационен номер за контакт	Уникалният идентификатор на разговора.
Време за контакт	Времето, когато е възникнал контактът.

Поле	Описание
Контакт Часова зона	Часовата зона, в която е възникнал контактът.
Край	Края на деня или интервала, или края на периода, обхванат от доклада.
Формуляр	Името на формуляра за оценка.
Идентификационен номер	Идентификационният номер на контакта.
Резултат	Оценката, дадена на контакта.
Започвам	Началният час на деня или интервала или началото на периода, обхванат от доклада.
Тенденция	Средният резултат за оценка във времето.

Данни за контакт

Този отчет показва средни оценки за оценка, диапазони и общи дати на контакти за конкретен агент и дали резултатът е надвишил, изпълнил или бил под очакванията въз основа на това, което е дефинирано във формуляра. За подробностите на ниво агент виждате ред за формуляр. В подробностите на ниво екип и група виждате допълнителна информация за общия брой оценки, средните стойности за екипа и агентите.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Статистическите данни за оценените контакти не включват текущи оценки или оценки, чакащи одобрение.



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

Полета в този отчет

Поле	Определение
Под	Броят на оценените контакти, които са под очакванията.
Дата	Датата на съобщената информация.
Край	Края на деня или интервала или края на периода, обхванат от доклада.
Надвишава	Броят на оценените контакти, които надхвърлят очакванията.
Отговаря	Броят на оценените контакти, които отговарят на очакванията.
Резултат	Оценката, дадена на контакта.

Поле	Определение
Започвам	Началният час на деня или интервала или началото на периода, обхванат от доклада.

Контакт Напредък на целта

Ако използвате функцията "Цел за контакт", този отчет показва напредъка на завършените оценки в сравнение с техните цели. Целите са от оценителя.

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

Полета в този отчет

Поле	Определение
Собствено име	Собственото име на оценителя. Можете да видите малкото име на оценителя, ако имат разрешението за преглед на оценителите.
фамилно име	Фамилното име на оценителя. Можете да видите фамилното име на оценителя, ако имате разрешение за преглед на подробности за оценителя.
Контактна цел	Описанието на целта на контакта, както е конфигурирано в опашката за контакти Страница за администриране.
Завършено	Броят на целите за контакт, които оценителят е изпълнил.
Общо за завършване	Общият брой контактни цели, които оценителят трябва да изпълни. ЗАБЕЛЕЖКА Ако агент е деактивиран преди целта да е активна (или, за повтарящи се цели, преди Webex WFO да присвои следващото повторение), Webex WFO не включва контакти от този агент в общия брой контакти, които оценителят трябва да обработва, за да постигне тази цел. Ако даден агент е деактивиран, след като дадена цел е активна, контактите на този агент се включват в целта и в показателите за това

Поле	Определение
	доклад. ПРИМЕР Всяка седмица оценителите имат за цел да оценяват десет обаждания. Седмицата продължава от понеделник до петък. Агент напуска контактен център в сряда. Нейните контакти са включени в показателите за целта и отчета за тази седмица, но не и в показателите за целта и отчета за седмицата след това.
Процент завършен	Процентът на целите на контакта, които оценителят е изпълнил.

Графика на общите контакти

Отчетът "Таблица на общите суми на контактите" показва общия брой записи и оценки на месец за определена група.

Полета в този отчет

Поле	Определение
Край	Края на деня или интервала или края на периода, обхванат от доклада.
Започвам	Началният час на деня или интервала или началото на периода, обхванат от доклада.
Общо оценки	Общият брой оценки, извършени с помощта на посочения формуляр за оценка през посочения период от време.
Общо QM записи	Общият брой записи за управление на качеството.

Калибриране на оценката

Този отчет показва резултатите от сесия за калибриране въз основа на идентификационния номер на контакта. Не показва стандартни оценки

Предпоставка

- Имате разрешение за преглед на подробни данни за оценителя. Вижте Управление на роли и разрешения .

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

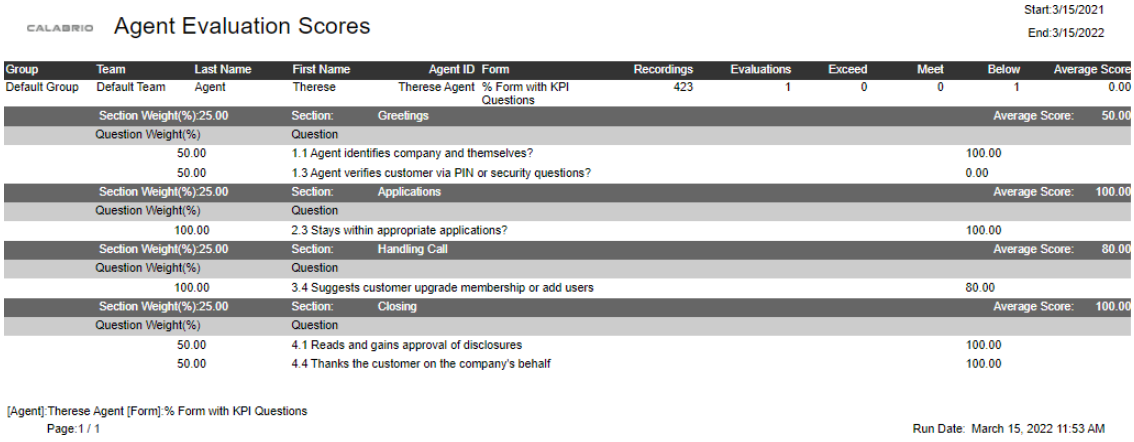
Полета в този отчет

Поле	Определение
Продължителност на повикване	Времето за разговори на контакта (време между отговора на повикването и повикването изпусна).
Набран номер	DID (директно набиране навътре) или DNIS (идентификация на набрания номер Услуга) номер на телефона, на който е прието обаждането. Показва "неизвестен", ако извиканият номер не е в списъка или блокиран.
Номер за обаждане	Идентификационният номер на обаждащия се или ANI (автоматична идентификация на номера) на повикването партия. Показва "неизвестен", ако номерът за повикване не е в списъка или блокиран.
Дата на контакт	Датата, на която е възникнал контактът.
Идентификационен номер за контакт	Уникалният идентификатор на разговора.
Време за контакт	Времето, когато е възникнал контактът.
Eval Form	Формулярът за оценка, използван за оценяване на контакта.
Име на оценителя	Името и фамилията на лицето, което е оценило или калибрирало контакт. Предлага се само за заявените отчети, ако разрешението за преглед на подробности за оценителя е разрешено. Тази стойност винаги се показва в планираните отчети.

Поле	Определение
Формуляр коментари	Коментарите за формуляр. Всеки, който може да види оценката, може да добави коментирам.
КПИ	Ключов показател за ефективност.
Възможен резултат	Действителният въпрос, който се появява във формуляра за оценка.
Въпрос	Текстът на въпроса, който се появява във формуляра за
оценка. Тип въпрос	Видът на въпроса въз основа на възможния отговор: Да/Не или
0–5. Резултат	Оценката, дадена на контакта.
Раздел	Името на раздела във формуляра за оценка.
Оценка на секцията (%)	Оценката на раздела, дадена на контакта.
Тегло (%)	Процент, приложен към раздел или въпрос във формуляр за оценка. the Сумата от тежестите на въпросите в раздела за формуляр за оценка е 100 процента.

Резултати от оценката

Този отчет показва средни подробни оценки за всеки агент, екип и/или група въз основа на формуляра.



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	

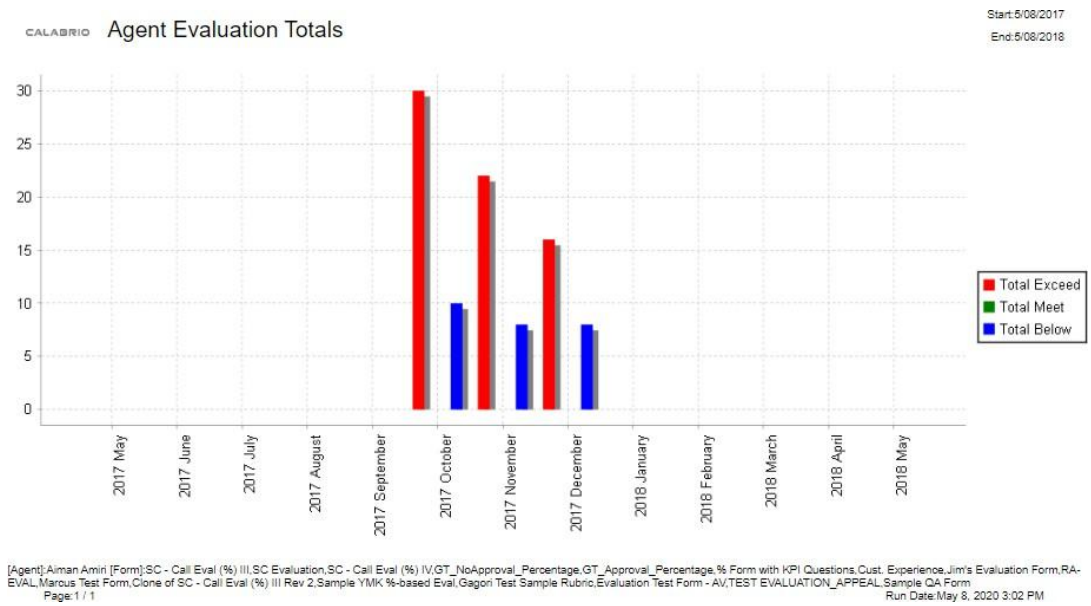
Полета в този отчет

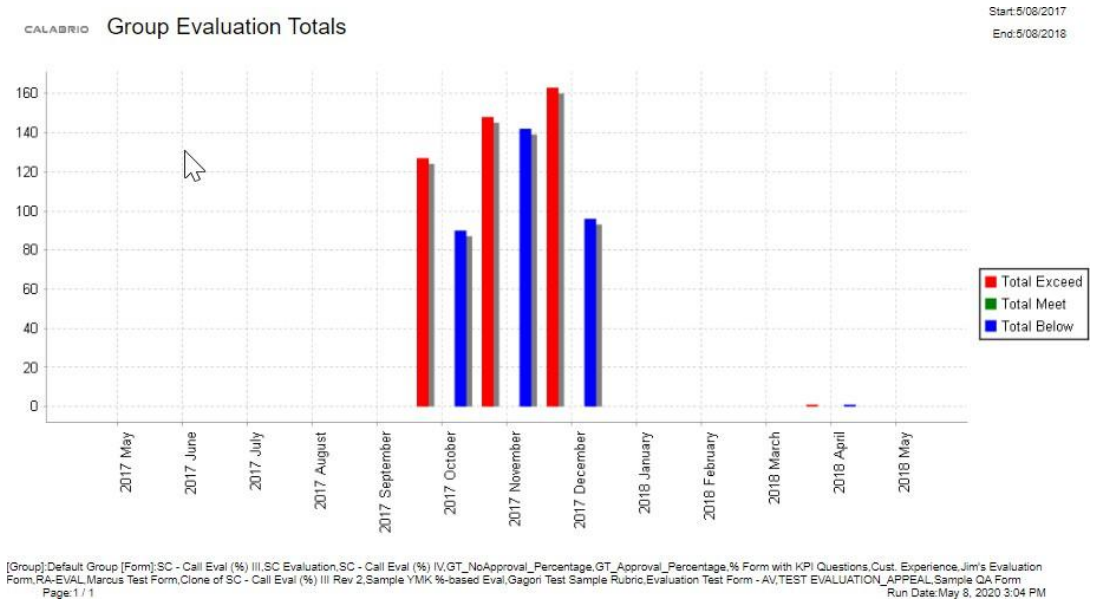
Поле	Описание
ИД на агент	Системният идентификационен номер на агента.
Под	Броят на оценените контакти, които са под очакванията.
Край	Края на деня или интервала или края на периода, обхванат от доклада.
Оценки	Общият брой оценки.
Надвишава	Броят на оценените контакти, които надхвърлят очакванията.
Собствено име	Собственото име на оценителя. Можете да видите малкото име на оценителя, ако имат разрешението за преглед на оценителите.
Формуляр	Името на формуляра за оценка.
Групова	Името на групата.

Поле	Описание
фамилно име	Фамилното име на оценителя. Можете да видите фамилното име на оценителя, ако имате разрешение за преглед на подробности за оценителя.
Отговаря	Броят на оценените контакти, които отговарят на очакванията.
Въпрос	Текстът на въпроса, който се появява във формуляра за оценка.
Тегло на въпроса	Процент, приложен към въпрос във формуляр за оценка. Сумата от Теглото на въпросите във всеки раздел на формуляра е 100 процента.
Записи	Броят на записите.
Раздел	Името на раздела във формуляра за оценка.
Тегло на секцията	Процент, приложен към раздел във формуляр за оценка. Сумата от Теглото на секциите във формата е 100 процента.
Започвам	Началният час на деня или интервала или началото на периода, обхванат от доклада.
Екип	Името на екипа. Когато е свързан с агент, екипът е настоящият екип на агента.

Графика на общите резултати на оценката

Отчетът "Графика на общите суми на оценката" показва общите стойности на оценката по месеци за отделен агент, група или екип.


CALABRIO
Agent Evaluation Totals
Start:5/08/2017
End:5/08/2018
30
25
20
15
10
5
0
2017 May
2017 June
2017 July
2017 August
2017 September
2017 October
2017 November
2017 December
2018 January
2018 February
2018 March
2018 April
2018 May
Total Exceed
Total Meet
Total Below
[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


CALABRIO
Group Evaluation Totals
Start:5/08/2017
End:5/08/2018
160
140
120
100
80
60
40
20
0
2017 May
2017 June
2017 July
2017 August
2017 September
2017 October
2017 November
2017 December
2018 January
2018 February
2018 March
2018 April
2018 May
Total Exceed
Total Meet
Total Below
[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

Полета в този отчет

Поле	Описание
Край	Края на деня или интервала или края на периода, обхванат от доклада.
Започвам	Началният час на деня или интервала или началото на периода, обхванат от доклада.
Общо по-долу	Общият брой на оценените контакти, чиито резултати са по-ниски Очаквания. Диапазонът на резултатите по подразбиране е 0–74 процента. Диапазонът може да бъде променян от администратора.
Общо надвишаване	Общият брой на оценените контакти, чиито резултати надхвърлят очакванията. Диапазонът на резултатите по подразбиране е 90–100 процента. Този диапазон може да бъде променян от администратора.

Представяне на оценителя

Този доклад предоставя обобщение на това колко оценки е извършил оценителят и средната оценка въз основа на период от време. Това може да включва един формуляр за оценка или всички формуляри, базирани на точки или проценти.

Предпоставка

- Имате разрешение за преглед на подробни данни за оценителя. Вижте Управление на роли и разрешения .

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	Americ	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

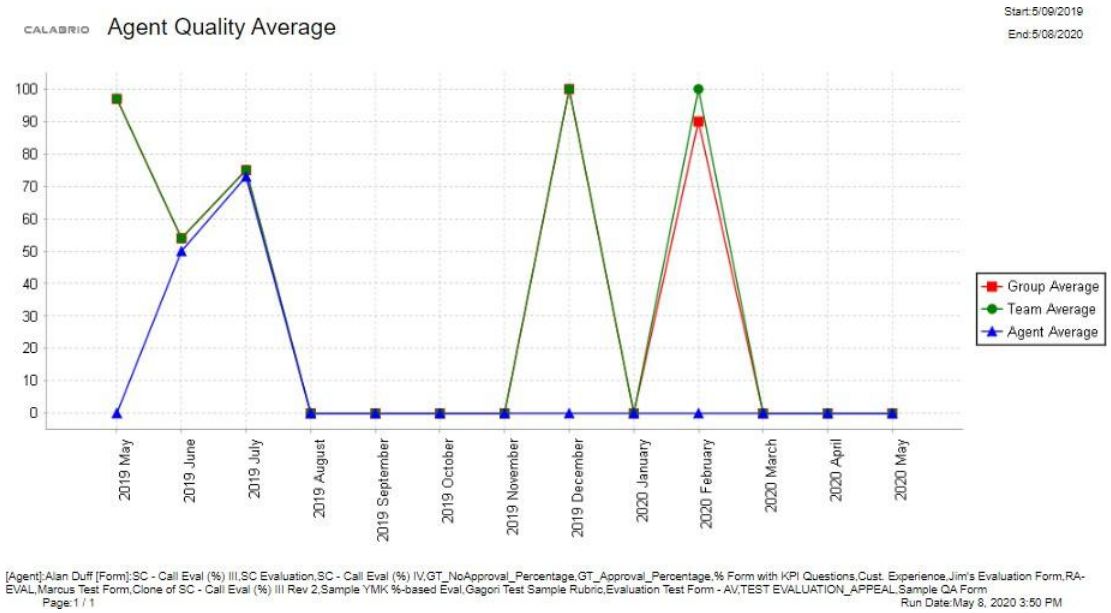
Run Date:May 8, 2020 3:41 PM

Полета в този отчет

Поле	Описание
Среден резултат (%)	Средният резултат за формуляра, раздела или въпроса.
Край	Края на деня или интервала или края на периода, обхванат от доклада.
Eval Form	Формулярът за оценка, използван за оценяване на контакта.
Собствено име	Собственото име на оценителя. Можете да видите малкото име на оценителя, ако имат разрешението за преглед на оценителите.
фамилно име	Фамилното име на оценителя. Можете да видите фамилното име на оценителя, ако имате разрешение за преглед на подробности за оценителя.
Започвам	Началният час на деня или интервала или началото на периода, обхванат от доклада.
Общо оценки	Общият брой оценки, извършени с помощта на посочения формуляр за оценка през посочения период от време.
Потребителски ИД	Влизането в Windows на лицето, което е осъществило достъп до архивите.

Графика на средните стойности на качеството

Тази графика показва средните стойности на качеството във времето за агент, екип и/или група. Това може да включва един формуляр за оценка или всички формуляри, базирани на точки или проценти.



Полета в този отчет

Поле	Описание
Край	Края на деня или интервала или края на периода, обхванат от доклада.
Средна група	Средният резултат на всички контакти, оценени за агенти в групата.
Започвам	Началният час на деня или интервала или началото на периода, обхванат от доклада.
Среден отбор	Средната оценка на всички оценки на екипа.

Резултати от въпроси

Отчетът "Резултати от въпроси" показва резултатите за всеки въпрос във формуляр за оценка. Това може да включва един формуляр за оценка или всички формуляри, базирани на точки или проценти, за отделен агент, група или екип.

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	

Полета в този отчет

Поле	Описание
ИД на агент	Системният идентификационен номер на агента.
Среден резултат (%)	Средният резултат за формуляра, раздела или въпроса.
Под	Броят на оценените контакти, които са под очакванията.
Край	Края на деня или интервала или края на периода, обхванат от доклада.

Поле	Описание
Оценки	Общият брой оценки.
Надвишава	Броят на оценените контакти, които надхвърлят очакванията.
Собствено име	Собственото име на оценителя. Можете да видите малкото име на оценителя, ако имат разрешението за преглед на оценителите.
Формуляр	Името на формуляра за оценка.
Групова	Името на групата.
фамилно име	Фамилното име на оценителя. Можете да видите фамилното име на оценителя, ако имате разрешение за преглед на подробности за оценителя.
Отговаря	Броят на оценените контакти, които отговарят на очакванията.
Въпрос	Текстът на въпроса, който се появява във формуляра за оценка.
Тегло на въпроса	Процент, приложен към въпрос във формуляр за оценка. Сумата от Теглото на въпросите във всеки раздел на формуляра е 100 процента.
Записи	Броят на записите.
Раздел	Името на раздела във формуляра за оценка.
Тегло на секцията	Процент, приложен към раздел във формуляр за оценка. Сумата от Теглото на секциите във формата е 100 процента.
Започвам	Началният час на деня или интервала или началото на периода, обхванат от доклада.
Екип	Името на екипа. Когато е свързан с агент, екипът е настоящият екип на агента.

Достъп до взаимодействие чрез контакт

Отчетът за достъп до взаимодействие чрез контакт показва списък с архивирани записи за конкретен агент, които са били достъпни за определен период. Той ви позволява да определите дали са прегледани значителен брой записи, свързани с конкретен контакт, обаждащ се номер или номер за повикване.

Полета в този отчет

Поле	Описание
Дата на достъп	Датата, на която е осъществен достъп до контакта.
Време за достъп	Времето, в което е осъществен достъп до
контакта. Достъп до часова зона	Часовата зона, в която е осъществен
достъп до контакта. Собствено име на агента	Малкото име на
агента.	
ИД на агент	Системният идентификационен номер на агента.
Фамилия на агента	Фамилното име на агента.
Набран номер	DID (директно набиране навътре) или DNIS (идентификация на набрания номер Услуга) номер на телефона, на който е прието обаждането. Показва "неизвестен", ако извиканият номер не е в списъка или блокиран.
Номер за обаждане	Идентификационният номер на обаждащия се или ANI (автоматична идентификация на номера) на повикването
	партия. Показва "неизвестен", ако номерът за повикване не е в списъка или блокиран.
Дата на контакт	Датата, на която е възникнал контактът.
Идентификационен номер за контакт	Уникалният идентификатор на разговора.
Край	Края на деня или интервала или края на периода, обхванат от доклада.
Започвам	Началният час на деня или интервала или началото на периода, обхванат от доклада.
Собствено име на потребителя	Собственото име на потребителя.
Потребителски ИД	Влизането в Windows на лицето, което е осъществило достъп до архивите.
Фамилно име на потребителя	Фамилното име на потребителя.

Достъп до взаимодействие от страна на потребителя

Отчетът "Достъп до взаимодействие от потребител" показва потребителите, които са осъществили достъп до записите за определен период.

Полета в този отчет

Поле	Описание
Дата на достъп	Датата, на която е осъществен достъп до контакта.
Време за достъп	Времето, в което е осъществен достъп до контакта.
Достъп до часова зона	Часовата зона, в която е осъществен достъп до контакта.
Собствено име на агента	Малкото име на агента.
ИД на агент	Системният идентификационен номер на агента.
Фамилия на агента	Фамилното име на агента.
Набран номер	DID (директно набиране навътре) или DNIS (идентификация на набрания номер Услуга) номер на телефона, на който е прието обаждането. Показва "неизвестен", ако извиканият номер не е в списъка или блокиран.
Номер за обаждане	Идентификационният номер на обаждащия се или ANI (автоматична идентификация на номера) на повикването партия. Показва "неизвестен", ако номерът за повикване не е в списъка или блокиран.
Дата на контакт	Датата, на която е възникнал контактът.
Идентификационен номер за контакт	Уникалният идентификатор на разговора.
Край	Края на деня или интервала или края на периода, обхванат от доклада.
Започвам	Началният час на деня или интервала или началото на периода, обхванат от доклада.
Собствено име на потребителя	Собственото име на потребителя.
Потребителски ИД	Влизането в Windows на лицето, което е осъществило достъп до архивите.
Фамилно име на потребителя	Фамилното име на потребителя.

Резултати Всички данни

Отчетът "Резултати за всички данни" показва средни оценки по група, екип или агент за формуляр. Това може да включва един формуляр за оценка или всички формуляри, базирани на точки или проценти.

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

Полета в този отчет

Поле	Описание
ИД на агент	Системният идентификационен номер на агента.
Среден резултат (%)	Средният резултат за формуляра, раздела или въпроса.

Поле	Описание
Под	Броят на оценените контакти, които са под очакванията.
Край	Края на деня или интервала или края на периода, обхванат от доклада.
Оценки	Общият брой оценки.
Надвишава	Броят на оценените контакти, които надхвърлят очакванията.
Собствено име	Собственото име на оценителя. Можете да видите малкото име на оценителя, ако имат разрешението за преглед на оценителите.
Формуляр	Името на формуляра за оценка.
Групова	Името на групата.
фамилно име	Фамилното име на оценителя. Можете да видите фамилното име на оценителя, ако имате разрешение за преглед на подробности за оценителя.
Отговаря	Броят на оценените контакти, които отговарят на очакванията.
Въпрос	Текстът на въпроса, който се появява във формуляра за оценка.
Тегло на въпроса	Процент, приложен към въпрос във формуляр за оценка. Сумата от Теглото на въпросите във всеки раздел на формуляра е 100 процента.
Записи	Броят на записите.
Раздел	Името на раздела във формуляра за оценка.
Тегло на секцията	Процент, приложен към раздел във формуляр за оценка. Сумата от Теглото на секциите във формата е 100 процента.
Започвам	Началният час на деня или интервала или началото на периода, обхванат от доклада.
Екип	Името на екипа. Когато е свързан с агент, екипът е настоящият екип на агента.

Резултати от секции

Отчетът "Оценки на секцията" показва средния резултат за всеки раздел на формуляра за оценка за определен период. Това може да се управлява от агент, екип и/или група.

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/Confim	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

Полета в този отчет

Поле	Описание
ИД на агент	Системният идентификационен номер на агента.
Среден резултат (%)	Средният резултат за формуляра, раздела или въпроса.
Под	Броят на оценените контакти, които са под очакванията.
Край	Края на деня или интервала или края на периода, обхванат от доклада.

Поле	Описание
Оценка	Общият брой оценки.
Надвишава	Броят на оценените контакти, които надхвърлят очакванията.
Собствено име	Собственото име на оценителя. Можете да видите малкото име на оценителя, ако имат разрешението за преглед на оценителите.
Формуляр	Името на формуляра за оценка.
Групова	Името на групата.
фамилно име	Фамилното име на оценителя. Можете да видите фамилното име на оценителя, ако имате разрешение за преглед на подробности за оценителя.
Отговаря	Броят на оценените контакти, които отговарят на очакванията.
Въпрос	Текстът на въпроса, който се появява във формуляра за оценка.
Тегло на въпроса	Процент, приложен към въпрос във формуляр за оценка. Сумата от Теглото на въпросите във всеки раздел на формуляра е 100 процента.
Записи	Броят на записите.
Раздел	Името на раздела във формуляра за оценка.
Тегло на секцията	Процент, приложен към раздел във формуляр за оценка. Сумата от Теглото на секциите във формата е 100 процента.
Започвам	Началният час на деня или интервала или началото на периода, обхванат от доклада.
Екип	Името на екипа. Когато е свързан с агент, екипът е настоящият екип на агента.

Проучвания Всички данни

Отчетът "Проучвания за всички данни" показва колективни резултати от проучването след обаждане.

Полета в този отчет

Поле	Описание
ИД на агент	Системният идентификационен номер на агента.
Среден резултат (%)	Средният резултат за формуляра, раздела или въпроса.
Собствено име	Собственото име на оценителя. Можете да видите малкото име на оценителя, ако имат разрешението за преглед на оценителите.
Формуляр	Името на формуляра за оценка.
Групова	Името на групата.
фамилно име	Фамилното име на оценителя. Можете да видите фамилното име на оценителя, ако имате разрешение за преглед на подробности за оценителя.
Въпрос	Текстът на въпроса, който се появява във формуляра за оценка.
Тегло на въпроса	Процент, приложен към въпрос във формуляр за оценка. Сумата от Теглото на въпросите във всеки раздел на формуляра е 100 процента.
Изследвания	Броят на проучванията.
Екип	Името на екипа. Когато е свързан с агент, екипът е настоящият екип на агента.

Резултати от формуляри за проучване

Отчетът "Резултати от формуляра за проучване" показва средните резултати за проучвания след обаждане.

Полета в този отчет

Поле	Описание
ИД на агент	Системният идентификационен номер на агента.
Среден резултат (%)	Средният резултат за формуляра, раздела или въпроса.
Собствено име	Собственото име на оценителя. Можете да видите малкото име на оценителя, ако

Поле	Описание
	имат разрешението за преглед на оценителите.
Формуляр	Името на формуляра за оценка.
Групова	Името на групата.
фамилно име	Фамилното име на оценителя. Можете да видите фамилното име на оценителя, ако имате разрешение за преглед на подробности за оценителя.
Въпрос	Текстът на въпроса, който се появява във формуляра за оценка.
Тегло на въпроса	Процент, приложен към въпрос във формуляр за оценка. Сумата от Теглото на въпросите във всеки раздел на формуляра е 100 процента.
Записи	Броят на записите.
Изследвания	Броят на проучванията.
Екип	Името на екипа. Когато е свързан с агент, екипът е настоящият екип на агента.

Състояние на системата

Отчетът за състоянието на системата показва системни и административни събития, свързани с агенти, конфигурирани за запис. Можете да изберете да преглеждате съобщенията, генерирани от услугата, на ниво ИНФОРМАЦИЯ, ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ или ГРЕШКА или на всички нива. Информацията е налична за последните седем дни, включително и за текущия ден.

Медия Web App записва събития, които предупреждават, когато свободното място е малко на сървъра за качване на сайт или когато качванията спират, защото свободното място е твърде малко.

Полета в този отчет

Поле	Описание
Категория	Приложението, свързано със събитието.
Дата	Датата на съобщената информация.
Край	Края на деня или интервала, или края на периода, обхванат от

Поле	Описание
	доклад.
IP адрес	IP адресът на компютъра, на който е възникнало събитието.
Нивелир	Нивото на показваните съобщения за събития: ▪ ВСИЧКИ – Всички съобщения на ниво събитие ▪ ИНФОРМАЦИЯ – Информационни съобщения за събития, които не са грешки, но могат да бъдат полезни за отстраняване на неизправности ▪ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ – Предупредителни съобщения за събития, които са неизправности, но не пречат на работата на програмата ▪ ГРЕШКА – Съобщения за грешки за събития, които пречат на програмата да продължи да работи
Машина	Универсалният уникален идентификатор (UUID) на компютъра, на който е настъпило събитието.
Съобщение	Съобщението за събитието.
Започвам	Началният час на деня или интервала или началото на периода, обхванат от доклада.
Време	Времето на контакта или събитието.

Състояние на запис на потребителя

Отчетът "Състояние на запис на потребители" показва събития на потребителите и записите, свързани с агентите, конфигурирани за запис. Можете да изберете да преглеждате съобщенията, генерирани от услугата, на ниво ИНФОРМАЦИЯ, ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ или ГРЕШКА или на всички нива. Информацията е налична за последните седем дни, включително и за текущия ден.

Полета в този отчет

Поле	Описание
Категория	Приложението, свързано със събитието.
Дата	Датата на съобщената информация.

Поле	Описание
Край	Края на деня или интервала или края на периода, обхванат от доклада.
Собствено име	Собственото име на оценителя. Можете да видите малкото име на оценителя, ако имат разрешението за преглед на оценителите.
IP адрес	IP адресът на компютъра, на който е възникнало събитието.
фамилно име	Фамилното име на оценителя. Можете да видите фамилното име на оценителя, ако имате разрешение за преглед на подробности за оценителя.
Нивелир	Нивото на показваните съобщения за събития: ▪ ВСИЧКИ – Всички съобщения на ниво събитие ▪ ИНФОРМАЦИЯ – Информационни съобщения за събития, които не са грешки, но могат да бъдат полезни за отстраняване на неизправности ▪ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ – Предупредителни съобщения за събития, които са неизправности, но не пречат на работата на програмата ▪ ГРЕШКА – Съобщения за грешки за събития, които пречат на програмата да продължи да работи
Машина	Универсалният уникален идентификатор (UUID) на компютъра, на който е настъпило събитието.
Съобщение	Съобщението за събитието.
Започвам	Началният час на деня или интервала или началото на периода, обхванат от доклада.
Екип	Името на екипа. Когато е свързан с агент, екипът е настоящият екип на агента.
Време	Времето на контакта или събитието.
Потребителски ИД	Влизането в Windows на лицето, което е осъществило достъп до архивите.

WFM стандартни отчети

Стандартните отчети, налични в WFM, са изброени по-долу.

ЗАБЕЛЕЖКА WFM Стандартните отчети отразяват данните, както се показват в часовата зона на клиента, конфигурирана от вашия системен администратор. Ако заявите отчет WFM и часовата ви зона на дисплея е пред клиента

часова зона, отчетът ви може да не съдържа никакви данни.

ЗАБЕЛЕЖКА Някои стойности в отчетите са изчислени стойности и подлежат на закръгляване нагоре или надолу. Поради това закръгляване те може леко да се различават от стойностите на историческите данни.

Отчети за ефективността на агентите и екипите

- Продуктивност на агентите и екипите

Отчети за ефективността на опашката за услуги

- Интервал на агента
- Интервал на опашката за обслужване на агент
- Опашка за интервално обслужване
- Интервал на агент на опашката за услуги
- Интервал между екипни агенти
- Отборен интервал

Планиране на преглед на отчетите

- Присвоено изключение
- Извънреден труд на агента
- Ежедневен график на агентите
- Седмичен график на агентите
- Проценти на задачите на агента
- График на опашката за услуги по агент
- График на опашката за услуги по интервал
- Планиране на часовете на задачите на екипа

Отчети за анализ на ефективността

- Отчетна карта на агента
- Ежедневно представяне
- Интервал на изпълнение

Отчети за планиране

- Статус на ваканцията
- Анализ на бюджета на смени

Доклади за стратегическо планиране

- Фасилити планиране (хардуер)
- Планиране на персонала
- План за наемане
- Бюджетно планиране

Интервал на агента

Отчетът "Интервал на агента" показва активността на избраните агенти на интервали от половин час на избрана дата. Можете да изберете кои полета да се показват, с изключение на агент и интервал, които са задължителни. По подразбиране всички полета са избрани.

Полета в този отчет

Поле	Определение
Средно време за обработка	Средното време за обработка на контакти ACD (кръстосан интервал) за агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако обработените повиквания са нула за интервала. Средно време за манипулиране = (A + B + C) ÷ D Където:

Поле	Определение
	A = Общо време за разговори за ACD контакти, обработени по време на интервала B = Общо време на задържане за ACD контакти, обработени по време на интервала C = Общо работно време след контакт за ACD контакти, обработени по време на интервала D = Общ брой контакти ACD, обработени през интервала
Средно време за разговори	Средното време за разговори в контакт (през интервали) за обработените ACD контакти за агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако обработените повиквания са нула за интервала. Средно време за разговори = (A + B) ÷ C Където: A = Общо време за разговори за ACD контакти, обработени по време на интервала B = Общо време на задържане за контакти ACD, обработени по време на интервала C = Общ брой контакти ACD, обработени по време на интервала
Средно работно време	Средното време за работа след контакт (кръстосан интервал) в секунди за ACD обработва контакти за агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако обработените повиквания са нула за интервала. Средно работно време = A ÷ B Където: A = Работно време след контакт за контакти, завършени по време на интервала B = Брой контакти, завършени през интервала

Поле	Определение
Натоварено друго държавно време	Времето, през което агентът е влязъл, но не е в експлоатация по време на интервал.
Обработени повиквания	Броят на контактите ACD, които опашката за услуги или агентът са завършили по време на паузата. Ако контактът обхваща няколко интервала, той се брои само в интервала, когато следконтактната работа за контакта е завършена.
Дата	Датата на съобщената информация.
Време в експлоатация	Времето, през което агентът е бил в състояние, готово да приеме ACD контакт или се е борил с контакт ACD по време на интервала. Това включва време за готовност, говорене, задържане и работно време.
Заетост %	Процентът от времето в интервала, който агентът прекарва в обработка ACD контакти по отношение на общото време, през което агентът е влязъл и е готов да обработва контакти по време на интервала. Заетост % = A ÷ B Където: A = Общо време за обработка на обработени контакти B = Общо време за обслужване
Време за готовност	Времето, през което агентът е влязъл и чака да вземе ACD обаждане по време на интервала.
Използване %	Процентът на използване е процентът на времето, което агентът прекарва в обработка ACD контакти във връзка с общото време, през което агентът е влязъл по време на интервала. Използване % = A ÷ B Където: A = Общо време за обработка на обработени контакти (общо, отчетено от ACD) B = Общо време за сесия (вход) (общо, отчетено от ACD)

Извънреден труд на агента

Отчетът за извънреден труд на агента показва броя на извънреден труд, отработени от избрани агенти в избрани екипи или опашки за обслужване за избран период от време.

Можете също да изберете кои полета да се показват, с изключение на Име на агент и Дата, които са задължителни. По подразбиране всички полета са избрани.

Полета в този отчет

Поле	Определение
Продължителност	Продължителността на продължителността на дадена дейност.
Краен час	Крайният час на деня.
Начален час	Началният час на работната смяна.
Потребителско име	Потребителското име на агента.

Отчетна карта на агента

Отчетът на отчета на агента показва информация за ефективността.

Ако QM е инсталиран и ако WFM е конфигуриран да импортира информация за формуляр за оценка, падащият списък Формуляр за оценка показва списък с формулярите за оценка, използвани в QM за оценка на работата на агента. Ако е избран формуляр за оценка, данните в бележника на агента ще отразяват само данни от оценки на агенти, които използват избрания формуляр за оценка и отговарят на всички останали критерии за избор на отчет.

Секцията с показатели за цели показва стойностите на полетата по подразбиране, зададени за следните статистически данни.

Статистика	Стойност по подразбиране
Среден качествен резултат	75
Среден брой обаждания на час	10
Придържане %	75
Съответствие %	0
Заетост %	0

Статистика	Стойност по подразбиране
Използване %	0
Средно време за обработка	0
Средно време за разговори	0
Средно работно време	0
Средно време в задържане	0
Средно време за готовност	0

Можете да промените тези цели по желание. Когато се генерира отчетната карта на агента, се посочва представянето на агента или екипа по отношение на тези цели. Показаните стойности са среднопретеглени.

Полета в този отчет

Поле	Определение
Придържане %	Процентът, описващ колко добре агентите се придържат към планираната си работа график в рамките на интервала. Тази информация е достъпна за агенти, които имат данни за производителността. % на придържане = (A ÷ B) × 100 Където: A = Общо минути на спазване B = Общо минути без спазване C = Общо конфигурирани минути за спазване на графика
Среден брой обаждания на час	Изчисляването на средния брой обаждания на час. Среден брой разговори на час = 3600 ÷ (A + B) Където: A = Време за разговори в секунди за ACD разговори, завършени през интервала B = Работно време след разговор в секунди за ACD разговори

Пол	Определе
	завършено по време на интервала
Средно време за обработка	Средното ACD време за обработка на контакти (кръстосан интервал) за агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако обработените повиквания са нула за интервала. Средно време за манипулиране = (A + B + C) ÷ D Където: A = Общо време за разговори за ACD контакти, обработени по време на интервала B = Общо време на задържане за контакти ACD, обработени по време на интервала C = Общо работно време след контакт за ACD контакти, обработени по време на интервала D = Общ брой ACD контакти, обработени през интервала
Средно време в задържане	Действително средно време на изчакване (кръстосан интервал) за агента за ACD контакти, обработени в интервала. Това включва време за задържане на трансфери и конференции. Средната стойност ще бъде нула, ако обработените повиквания са нула за интервала. Средно време на задържане = A ÷ B Където: A = Количество време, през което агентите са задържали контактите по време на интервала, включително времето за задържане за трансфери и конференции B = Брой контакти, поставени на изчакване през периода. Едно обаждане може да е било поставено на изчакване няколко пъти.
Среден качествен резултат	Средният качествен резултат на разговорите, извършени от агента по време на интервала. Качествените оценки идват от обаждания, които се оценяват с помощта на запис

Поле	Определение
	и управление на качеството. Среден качествен резултат = A ÷ B Където: A = Сума от общите оценки за качество за оценените разговори, извършени от агента през интервала B = Общо оценени обаждания, извършени от агента през интервала
Средно време за готовност	Действителното средно време в секунди, през което агентът е в Ready агент държава. Средната стойност ще бъде нула, ако обработените повиквания са нула за интервала. При изчислението се използват както данни за кръстосан интервал, така и в рамките на интервала. Средно време за готовност = A ÷ B Където: A = Времето, през което агентът е в състояние на агент "Готов" по време на интервала B = Брой контакти, завършени през интервала
Средно време за разговори	Средното време за разговори в контакт (през интервали) за обработените ACD контакти за агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако обработените повиквания са нула за интервала. Средно време за разговори = (A + B) ÷ C Където: A = Общо време за разговори за ACD контакти, обработени по време на интервала B = Общо време на задържане за ACD контакти, обработени по време на интервала C = Общ брой ACD контакти, обработени през интервала

Пол	Определе
Средно работно време	Средното време за работа след контакт (кръстосан интервал) в секунди за ACD обработва контакти за агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако обработените повиквания са нула за интервала. Средно работно време = A ÷ B Където: A = Работно време след контакт за контакти, завършени по време на интервала B = Брой контакти, завършени през интервала
Съответствие %	Съответствието е процентът от време в интервала, в който агентът работи Точното време, независимо от времето на деня, в което работи агентът. Съответствието на графика не взема предвид часовете на пристигане и заминаване. Например, агент, който е планиран да работи от 8:00 AM до 4:00 PM, но вместо това работи от 10:00 AM до 6:00 PM, ще се съобразява, но не и да се придържа към графика. Тази информация е достъпна за агенти, които имат данни за производителността. Съответствието се изчислява по следната формула: Съответствие % = (A ÷ B) × 100 Където: A = Общо време през интервала, в който агентът е в експлоатация, независимо дали агентът е планиран да бъде в експлоатация или не B = Общо време през интервала, в който агентът е планиран да бъде в експлоатация, независимо дали агентът действително е в експлоатация или не
Заетост %	Процентът от времето в интервала, който агентът прекарва в обработка ACD контакти по отношение на общото време, през което агентът е влязъл и е готов да обработва контакти по време на интервала. Заетост % = A ÷ B Където:

Поле	Определение
	A = Общо време за обработка на обработени контакти B = Общо време за обслужване
Използване %	Процентът на използване е процентът на времето, което агентът прекарва в обработка ACD контакти във връзка с общото време, през което агентът е влязъл по време на интервала. Използване % = A ÷ B Където: A = Общо време за обработка на обработени контакти (общо, отчетено от ACD) B = Общо време за сесия (вход) (общо отчетено от ACD)

Ежедневен график на агентите

Дневният отчет на графика на агента описва подробно планираните дейности на избраните агенти по дни за избран период от време.

Полета в този отчет

Поле	Определение
Продължителност на дейността	Продължителността на планираната дейност в минути.
Край на дейността	Планираният крайен час на дадена дейност.
Начален час на дейността	Планираният начален час на дадена дейност.
Тип активност	Видът на дейността: задача, почивка, затворена служба, изключение, обяд, или проект.
Опашка за услуги	Името на опашката за услуги, която агентът поддържа.

Седмичен график на агентите

Седмичният отчет "График на агентите" описва подробно планираните дейности на избраните агенти по седмици, започвайки от избрана дата.

Можете също да изберете кои полета да се показват, с изключение на Име на агент, Номер на агент, Arr (час на пристигане) и Dep (час на заминаване), които са задължителни. По подразбиране всички полета са избрани.

Полета в този отчет

Поле	Определение
Работно време	Броят часове, в които агентът е планиран да работи.
Разпределение на платени часове	Размерът на платеното време за възлагане, планирано за агента за интервал.
Платена почивка за часове	Размерът на платеното време за почивка, планирано за агента за интервала.
Платено работно време Затворена услуга	Размерът на платеното време на опашката за затворена услуга, планирано за агента за интервалът.
Изключение за платени часове	Размерът на платеното изключение, определено за агента за интервал.
Платени часове Обяд	Размерът на платеното време за обяд, планирано за агента за интервала.
Проект за платени часове	Размерът на платеното време за проекта, планиран за агента за интервала.
Общо платени часове	Общият брой платени часове за интервала. Общо платени часове = Работно време + Платена почивка + Платени часове Обяд + Платени часове Изключение + Платени часове Проект + Разпределение на платени часове + Платени часове Затворена услуга

Интервал на опашката за обслужване на агент

Отчетът Интервал на опашката за обслужване на агент показва активността на агента за избрани агенти в избрани опашки за услуги за интервали от половин час на избрана дата.

Можете също да изберете кои полета да се показват, с изключение на Агент, Интервал и Опашка за услуги, които са задължителни. По подразбиране всички полета са избрани.

Полета в този отчет

Поле	Определение
Средно време за обработка	Средното време за обработка на контакти ACD (кръстосан интервал) за агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако обработените повиквания са нула за интервала. Средно време за манипулиране = (A + B + C) ÷ D Където: A = Общо време за разговори за ACD контакти, обработени по време на интервала B = Общо време на задържане за контакти ACD, обработени по време на интервала C = Общо работно време след контакт за ACD контакти, обработени по време на интервала D = Общ брой ACD контакти, обработени през интервала
Средно време за разговори	Средното време за разговори в контакт (през интервали) за обработения ACD контакти за агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако обработените повиквания са нула за интервала. Средно време за разговори = (A + B) ÷ C Където: A = Общо време за разговори за ACD контакти, обработени по време на интервала B = Общо време на задържане за контакти ACD, обработени по време на интервала C = Общ брой ACD контакти, обработени по време на интервала
Средно работно време	Средното време за работа след контакт (кръстосан интервал) в секунди за ACD обработва контакти за агента за интервала. Средната стойност ще бъде

Поле	Определение
	нула, ако Обработени повиквания е нула за интервала. Средно работно време = A ÷ B Където: A = Работно време след контакт за контакти, завършени по време на интервала B = Брой контакти, завършени през интервала
Обработени повиквания	Броят на ACD контактите, които опашката за услуги или агентът са завършили по време на паузата. Ако контактът обхваща няколко интервала, той се брои само в интервала, когато следконтактната работа за контакта е завършена.
Край	Края на деня или интервала или края на периода, обхванат от доклада.

Проценти на задачите на агента

Отчетът "Проценти на задачите на агента" показва дейностите на избраните агенти по отношение на проценти от общото работно време за избрани агенти за избран период от време по дни, седмици или месеци.

Можете също да изберете кои полета да се показват, с изключение на Име на агент и Дата, които са задължителни. По подразбиране всички полета са избрани.

Полета в този отчет

Поле	Определение
Процентно присвояване	Процентът на планираното време за присвояване за интервала. Процент на присвояване = (A ÷ B) × 100 Където: A = Планирано работно време за интервала B = Общо планирано време за интервала
Процентно прекъсване	Процентът на планираното време за почивка за интервала.

Пол	Определе
	Процент на прекъсване = (A ÷ B) × 100 Където: A = Планирано време за почивка за интервала B = Общо планирано време за интервала
Процент на затворени	Процентът на затвореното време за интервала. Процент на затворени = (A ÷ B) × 100 Където: A = Планирано време на затваряне за интервала B = Общо планирано време за интервала
Процентно изключение	Процентът на времето за изключение за интервала. Процентно изключение = (A ÷ B) × 100 Където: A = Планирано време за изключение за интервала B = Общо планирано време за интервала
Процент в експлоатация	Процентът на времето в експлоатация за интервала. Процент на обслужване = (A ÷ B) × 100 Където: A = Планирано време в експлоатация за интервала B = Общо планирано време за интервала
Процент обяд	Процентът на обедното време за интервала. Процент обяд = (A ÷ B) × 100 Където: A = Планирано време за обяд за интервала B = Общо планирано време за интервала

Пол	Определе
Процент извънреден труд	Процентът на извънреден труд за интервала. Процент извънреден труд = (A ÷ B) × 100 Където: A = Планиран извънреден труд за интервала B = Общо планирано време за интервала
Процент на проекта	Процентът от времето на проекта за интервала. Процент проект = (A ÷ B) × 100 Където: A = Планирано време на проекта за интервала B = Общо планирано време за интервала
Потребителско име	Потребителското име на агента.

Продуктивност на агентите и екипите

Отчетът "Продуктивност на агента и екипа" показва статистическите данни за производителността на агента или екипа за избран период от време по дни, седмици или месеци. Статистиката се отчита само за периоди от време, през които агентът е влязъл или за момента, в който ACD отчита данни.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако изберете само един или повече екипи, се създава отчет за производителността на екипа. Ако изберете един или повече екипи и един или повече агенти, тогава се създава отчет за производителността на агента.

ЗАБЕЛЕЖКА Стойностите за % на придържане и % на съответствие в този отчет се основават на данни, изчислени преди да бъдат направени подобрения в изчисляването на придържането или съответствието. В резултат на това стойностите са
прости средни и непретеглени среднопретеглени.

Полета в този отчет

Поле	Определение
ИД на ACD	Идентификаторът на агента в ACD.
Придържане %	Процентът, описващ колко добре агентите се придържат към планираната си работа

Пол	Определе
	график в рамките на интервала. Тази информация е достъпна за агенти, които имат данни за производителността. % на придържане = (A ÷ B) × 100 Където: A = Общо минути на спазване B = Общо минути без спазване C = Общо конфигурирани минути за спазване на графика
Име на агент	Пълното име на агента.
Средно време за обработка	Средното време за обработка на контакти ACD (кръстосан интервал) за агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако обработените повиквания са нула за интервала. Средно време за манипулиране = (A + B + C) ÷ D Където: A = Общо време за разговори за ACD контакти, обработени по време на интервала B = Общо време на задържане за ACD контакти, обработени по време на интервала C = Общо работно време след контакт за ACD контакти, обработени по време на интервала D = Общ брой контакти ACD, обработени през интервала
Средно време в задържане	Действително средно време на изчакване (кръстосан интервал) за агента за ACD контакти, обработени в интервала. Това включва време за задържане на трансфери и конференции. Средната стойност ще бъде нула, ако обработените повиквания са нула за интервала. Средно време на задържане = A ÷ B

Пол	Определе
	Където: A = Количество време, през което агентите са задържали контактите по време на интервала, включително времето за задържане за трансфери и конференции B = Брой контакти, поставени на изчакване през периода. Едно обаждане може да е било поставено на изчакване няколко пъти.
Средно време за неготовност	Средният период от време, през което агентът е в състояние на агент "Не е готов".
the	средната стойност ще бъде нула, ако обработените повиквания е нула за интервала. При изчислението се използват както данни за кръстосан интервал, така и в рамките на интервала. Средно време за неготовност = A ÷ B Където: A = Времето, през което агентът е в състояние на агента Not Ready по време на интервала B = Брой контакти, завършени през интервала
Средно време за готовност	Действителното средно време в секунди, през което агентът е в Ready агент държава. Средната стойност ще бъде нула, ако обработените повиквания са нула за интервала. При изчислението се използват както данни за кръстосан интервал, така и в рамките на интервала. Средно време за готовност = A ÷ B Където: A = Времето, през което агентът е в състояние на агент "Готов" по време на интервала B = Брой контакти, завършени през интервала
Средно време за разговори	Средното време за разговори в контакт (през интервали) за обработения ACD контакти за агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако обработените повиквания са нула за интервала. Средно време за разговори = (A + B) ÷ C

Пол	Определе
	Където: A = Общо време за разговори за ACD контакти, обработени по време на интервала B = Общо време на задържане за контакти ACD, обработени по време на интервала C = Общ брой ACD контакти, обработени по време на интервала
Средно работно време	Средното време за работа след контакт (кръстосан интервал) в секунди за ACD обработва контакти за агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако обработените повиквания са нула за интервала. Средно работно време = A ÷ B Където: A = Работно време след контакт за контакти, завършени по време на интервала B = Брой контакти, завършени през интервала
Обработени повиквания	Броят на ACD контактите, които опашката за услуги или агентът са завършили по време на паузата. Ако контактът обхваща няколко интервала, той се брои само в интервала, когато следконтактната работа за контакта е завършена.
Изходящи обаждания	**Изходящи обаждания** Броят на външните изходящи обаждания ACD операторът, завършен през интервала.
Обаждания на час	Броят на обажданията ACD на час. Както кръстосан интервал, така и В рамките на интервала данни се използват при изчислението. Обаждания на час = (A × 3600) ÷ B Където: A = Брой обаждания, обработени през часа

Пол	Определе
	B = Общо време за обслужване в секунди през часа
Прехвърлени обаждания	Броят на ACD прехвърлени и конферирани обаждания, инициирани от агент по време на интервала.
Съответствие %	Съответствието е процентът от време в интервала, в който агентът работи Точното време, независимо от времето на деня, в което работи агентът. Съответствието на графика не взема предвид часовете на пристигане и заминаване. Например, агент, който е планиран да работи от 8:00 AM до 4:00 PM, но вместо това работи от 10:00 AM до 6:00 PM, ще се съобразява, но не и да се придържа към графика. Тази информация е достъпна за агенти, които имат данни за производителността. Съответствието се изчислява по следната формула: Съответствие % = (A ÷ B) × 100 Където: A = Общо време през интервала, в който агентът е в експлоатация, независимо дали агентът е планиран да бъде в експлоатация или не B = Общо време през интервала, в който агентът е планиран да бъде в експлоатация, независимо дали агентът действително е в експлоатация или не
Дата	Датата на съобщената информация.
Идентификационен номер на служителя	Идентификационният номер на служителя на агента.
Заетост %	Процентът от времето в интервала, който агентът прекарва в обработка ACD контакти по отношение на общото време, през което агентът е влязъл и е готов да обработва контакти по време на интервала. Заетост % = A ÷ B Където: A = Общо време за обработка на обработени контакти B = Общо време за обслужване

Пол	Определе
Общо време за обработка	Действителното общо ACD време за работа с контакти (кръстосани интервали) в секунди за опашката на агента или услугата в интервала. Това включва разговори, задържане и работно време. Общо време за обработка = Време за разговори + Време за задържане + Работно време
Общо време за задържане	Действително общо време на задържане (през интервали) в секунди за агента, включително време за задържане на трансфери и конференции по време на интервала.
Общо време в експлоатация	Общото време в експлоатация (в рамките на интервала) е общото време в секунди, което Агентът е бил в състояние, готово да приеме контакт ACD или е работил с контакт ACD по време на интервала. Време за обслужване = Време за разговори + Време за задържане + Работно време + Запазено време + Време за готовност
Общо време за влизане	Общото време за влизане (в рамките на интервала) в секунди за агента по време на интервалът. По време на сесия = Време за разговори + Време за задържане + Работно време + Запазено време + Време за готовност + Време за неготовност + Друго време
Общо време за неготовност	Общото време на неготовност (в рамките на интервала) е общото време в секунди агентът е бил в състояние на агент "Не е готов" по време на интервала.
Общо време за готовност	Общото време за готовност (в рамките на интервала) е общото време в секунди на агента беше в състояние на готов агент по време на интервала.
Общо време за разговори	Действително общо време за разговори (през интервали), агентът е бил на ACD контакти. Времето тече от момента, в който агентът отговори на контакт ACD, до момента, в който агентът прекъсне връзката с контакта, и не включва времето за задържане.
Общо време в състояние „Работи“	Действително общо работно време (кръстосан интервал) в секунди за агента.
Използване %	Процентът на използване е процентът на времето, което агентът прекарва в обработка ACD контакти във връзка с общото време, през което агентът е влязъл по време на интервала. Използване % = A ÷ B

Поле	Определение
	Където: A = Общо време за обработка на обработени контакти (общо, отчетено от ACD) B = Общо време за сесия (вход) (общо отчетено от ACD)

Присвоено изключение

Отчетът за присвоени изключения показва всички събития на избран тип изключение, присвоени на избрани агенти за избран период от време. Типовете изключения се създават и поддържат на страницата Управление на типове изключения (Управление на приложения > Дейности > Типове изключения).

> ЗАБЕЛЕЖКА : Възможно е да има целодневни изключения за дати, за които все още не са изготвени графици. Ако случаят е такъв, полетата Начало, Край и Продължителност за тези изключения ще бъдат празни. Веднъж
> Графикът е изпълнен за тези дати, отчетът ще покаже стойности в тези полета.

Полета в този отчет

Поле	Определение
ИД на агент	Системният идентификационен номер на агента.
Дата	Датата на съобщената информация.
Продължителност	Продължителността на продължителността на дадена дейност.
Край	Края на деня или интервала или края на периода, обхванат от доклада.
Цял ден	Изключение, което продължава цялата работна смяна.
Изключение	Името на изключението.
Започвам	Началният час на деня или интервала или началото на периода, обхванат от доклада.

Бюджетно планиране

Докладът за бюджетно планиране показва прогнозните разходи за заплати на роля за определения период от време. За да стартирате този отчет, вече трябва да имате генерирана стратегическа прогноза за опашката за услуги.

Човешките ресурси, показани в този отчет, са конфигурирани на страницата Управление на стратегически ресурси . Без значение как са конфигурирани разходите за ресурси (месечни, годишни или като еднократен разход) на страницата Стратегически ресурси, стойността се преобразува в месечен разход. Тази стойност се използва при изчисляването на този отчет.

Как се изчислява отчетът

Броят на всеки тип човешки ресурс, който трябва да бъде планиран за всеки даден месец = (прогнозиран брой агенти за месеца) × (съотношение на ресурсите на основния ресурс към ресурса на агента) × (съотношение на ресурсите за този ресурс) × (разходи за ресурси).

> ПРИМЕР
> Ако има един супервайзор на всеки 10 агенти и един мениджър на всеки двама супервайзори, а цената на мениджър е $5,000, тогава формулата за изчисляване на разходите за мениджъри, необходими за месец, където прогнозният брой агенти е 100, е:
>
> Разходи за мениджъри на месец = (100) × (1 ÷ 10) × (1 ÷ 2) × (5,000) = $25,000 за 5 мениджъри

Полетата, които се показват в отчета, зависят от човешките ресурси, които са конфигурирани на страницата Стратегически ресурси. Не можете да персонализирате реда, в който се показват полетата.

Фасилити планиране (хардуер)

Отчетът за планиране на съоръженията (хардуер) показва капиталовите елементи (оборудване, мебели и приспособления), които се очаква да се използват от опашката за избор на услуги през избрания период от време.

Капиталовите позиции, показани в този отчет, се конфигурират на страницата Управление на стратегически ресурси . За да стартирате този отчет, вече трябва да имате генерирана стратегическа прогноза за опашката за услуги.

Как се изчислява отчетът

Броят на капиталовата позиция, която трябва да се планира за всеки даден месец = (прогнозиран брой агенти за месеца) × (съотношение на ресурсите на основния ресурс към ресурса на агента) × (съотношение на ресурсите за този ресурс).

> ПРИМЕР
> Ако има един супервайзор на всеки 10 агенти и един телефон на всеки двама супервайзори,

тогава формулата за изчисляване на броя на телефоните, необходими за месец, когато прогнозният брой агенти е 100, е:

100 × (1/10) × (1/2) = 5 телефона

Полетата, които се показват в отчета, зависят от капиталовите елементи, които са конфигурирани на страницата Стратегически ресурси. Полето Месец е задължително. Не можете да персонализирате реда, в който се показват полетата.

План за наемане

Отчетът за плана за наемане показва прогнозния брой служители, които трябва да бъдат на всеки етап на наемане, за да отговорят на необходимите нива на персонал през определения период от време.

- Човешките ресурси, показани в този отчет, са конфигурирани в Управление на стратегически ресурси страница.
- За да стартирате този отчет, вече трябва да имате генерирана стратегическа прогноза за опашката за услуги.
- Текущият брой ресурси от страницата Стратегически ресурси се използва като отправна точка в отчета.
- Стойността на изчерпване, която въвеждате като част от заявката за отчет, се прилага към текущия брой ресурси. Разликата между тази изчислена стойност и прогнозираното изискване за ресурси за месеца в плана за наемане е недостигът на ресурси, който трябва да бъде запълнен от плана за наемане.
- Прилага се степента на отпадане за всяка от стъпките на наемане. Работейки назад от тази цифра, се изчислява необходимия брой ресурси в началото на всяка стъпка.

Полета в този отчет

Поле	Определение
Степен на отпадане	Процентът на загуба на служители при повишение, прехвърляне или уволнение.
Продължителност	Продължителността на продължителността на дадена дейност.
Крайна дата	Крайната дата на докладваната информация.
FTE	Броят на служителите на пълно работно време (FTE).
Начална дата	Началната дата на докладваната информация.

Докладът съдържа и следната обобщена информация в заглавката:

- Цел FTE—The FTE изчислена за избрания период от време от вашия стратегически план.
- Налични FTE —Наличните FTE (след изчерпване въз основа на текущия брой), изчислени за избрания период от време от вашия стратегически план.
- FTE Gap – Разликата между целта FTE и наличната FTE.

Опашка за интервално обслужване

Отчетът "Опашка за интервално обслужване" показва изчерпателна статистика за избрани опашки за услуги на интервали от половин час на избрана дата.

Можете също да изберете кои полета да се показват. По подразбиране всички полета са избрани.

Полета в този отчет

Поле	Определение
Действителни агенти	Броят на служителите в еквивалент на пълен работен ден (FTE), поддържащи услугата опашка по време на интервала. Времето на агента е включено само когато агентът е в експлоатация. Действителни агенти = A ÷ 1800 Където: A = Във времето за обслужване, в секунди, за агенти, планирани да поддържат опашката за обслужване по време на интервала
Прогноза за агенти	Броят на прогнозираните агенти, необходими за опашката за услуги по време на интервал. Прогнозни агенти = Сума от прогнозираните агенти ÷ Брой интервали с поне един прогнозиран агент
Проектирани агенти	Прогнозният брой агенти, необходими за опашката за услуги по време на интервал. Това е изчисление на тенденцията въз основа на текущата тенденция на действителните и прогнозните агенти. Прогнозирани агенти = сума от агентите, проектирани ÷ брой интервали с поне един прогнозиран агент

Поле	Определение
Планирани агенти	Броят на агентите, планирани за опашката за услуги по време на интервала.
Свиване на агентите	Броят на агентите, очакван след свиването. Свиване на агентите = Планирани агенти – (агенти, планирани × процент на свиване) ÷ 100
Средно работно време след контакт	Действителното време за работа след контакт по време на интервала.
Действително	
Средна прогноза за работното време след контакт	Прогнозираната средна стойност работното време след контакт по време на интервала.
Средно време за разговори Действително	Действителното средно време за разговори по време на интервала.
Прогноза за средно време за разговори	**Прогноза за средно време за разговори** Прогнозираното средно време за разговори за интервала.
Изоставени повиквания	**Изоставени повиквания** Броят на обажданията ACD, насочени към опашката за услуги през интервала, в който обаждащият се е затворил, докато е на опашка или докато звъни на телефона на агента. Обажданията се отчитат за интервала, в който обаждащият се е затворил.
Обработени повиквания	Броят на ACD контактите, които опашката или агентът са завършили по време на паузата. Ако контактът обхваща няколко интервала, той се брои само в интервала, когато следконтактната работа за контакта е завършена.
Обаждания Препрогноза	Препрогнозираният брой повиквания, насочени към опашката за услуги по време на интервал.
Предлагани обаждания действителни интервала	Действителният брой обаждания, насочени към опашката за услуги през на които се отговаря или завършват в опашката за услуги. В повечето случаи повикването се брои в интервала, през който се насочва към опашката за услуги.
Прогноза за предлаганите обаждания	Прогнозираният брой обаждания, насочени към опашката за услуги по време на

интервал.

Поле	Определение
Обработен %	Процентът на обажданията, обработени от агента, от общия брой обаждания, предложени на агента. Обработени % = (A ÷ B) × 100 Където: A = Броят на ACD обажданията, обработени от агента, докато е влязъл през интервала B = Общият брой ACD обаждания, предложени на агента, докато е влязъл през интервала
Интервал	Началният час на половинчасовия интервал на графика.
Заетост % Действителна контакти в	Действителният процент от времето, което агентът прекарва в обработката на ACD спрямо общото време, през което агентът е влязъл и е готов да обработва контакти по време на интервала. Заетост % = A ÷ B Където: A = Общо време за обработка на обработени контакти B = Общо време за обслужване
Прогноза за заетост %	Прогнозният процент от времето, което агентът прекарва в обработка ACD контакти по отношение на общото време, през което агентът е влязъл и е готов да обработва контакти по време на интервала. Прогноза за заетост = Сума (прогноза за заетостта) ÷ Сума (предложена прогноза за контакти)
Прецизност %	Разликата между прогнозираните и действително предложените повиквания, изразена като процент. Точност % = (A ÷ B) × 100 Където:

Поле	Определение
	A = Прогнозирани повиквания B = Действителни предлагани разговори
Свиване %	Стойността не се поддържа. Връща null/blank.

Тези полета се показват само в интерактивни опашки за услуги

Поле	Определение
Средна скорост на времето за отговор	Действителното средно време, което обаждащите се прекарват на опашка в очакване да получат отговор на повикванията си.
Действителна Прогноза за средната скорост на отговор	Прогнозираното средно време, което обажданията прекарват на опашка в очакване да получат отговор на повикванията си.
Планирано ниво на обслужване за секунди	Планираният брой секунди, в рамките на които трябва да се отговори на повикване, за да постигне целта за ниво на обслужване.
Ниво на обслужване % Действително отговор, която често е	Действителният процент на нивото на обслужване, цел за скорост на изразено като процент за отговор на повиквания в рамките на определен брой секунди. Сборните списъци на тази стойност (например стойността, показана в чекмеджето за покритие, обобщения ред на страницата Прогноза и в отчетите) се основават на претеглено изчисление, като се използва интервалното ниво на обслужване % и предлаганите контакти.
Прогноза за нивото на обслужване % обслужване-	Прогнозният процент на отговорените повиквания в рамките на нивото на прагово време, на интервал.
Ниво на обслужване % цел обслужване	Целевият процент на повикванията, на които трябва да се отговори в рамките на нивото на прагово време, на интервал.
Ниво на обслужване % планирано обслужване	Очакваният процент на отговорените повиквания в рамките на нивото на прагово време, на интервал. Това е изчисление в реално време, направено при генериране на отчета.

Поле	Определение
Ниво на обслужване % свиване	Очакваният процент на ниво на обслужване въз основа на очакваните агенти след свиване. Например, ако имате планирано % на ниво на обслужване от 80 процента и 10 агенти, планирани с процент на свиване от 10 процента, тогава свиването на агентите ще бъде по-близо до девет агента, а процентът на свиване на нивото на обслужване ще бъде по-малко от 80 процента.

Това поле се показва само в неинтерактивни опашки за услуги

Поле	Определение
Максимален брой контакти на опашка	Максималният брой неинтерактивни контакти на опашка за интервала. За интерактивни опашки за услуги отчетите показват тире за това поле.

Ежедневно представяне

Ежедневният отчет за ефективност показва статистически данни за избрани опашки за услуги за избран период от време, които описват действителната ефективност на опашките за услуги спрямо прогнозата и точността на прогнозата.

Можете също да изберете кои полета да се показват, с изключение на услугата и датата, които са задължителни. По подразбиране всички полета са избрани.

Полета в този отчет

Поле	Определение
Изоставяне %	Процентът на прекратените разговори по време на интервала. Изоставени % = (A ÷ B) × 100 Където: A = Брой прекратени повиквания, докато повикването е било на опашка или е звънело на телефона на агента за опашката за обслужване по време на интервала, независимо дали повикването е продължило за по-малко време от секундите на нивото на обслужване

Поле	Определение
	B = Брой обаждания, предложени за опашката за услуги през интервала
Средно време за обработка Действително	Действителното средно време за обработка през интервала. Средно време за обработка = общо време за обработка ÷ обхванати обаждания
Прогноза за средно време на дръжката	Прогнозираното средно време за обработка през интервала. Прогноза за средно време за обработка = прогноза за общо време за обработка ÷ предложени повиквания
Средна скорост на отговаряне	Средното време, което обаждащите се прекарват на опашка в очакване на обаждания, на които трябва да се отговори. Средна скорост на отговор = A ÷ B Където: A = Време на опашката на повикванията, на които е отговорено по време на интервала. Времето на опашката включва времето от момента, в който ACD поставя повикването на опашката към опашката за услуги до момента, в който агентът отговори на повикването. B = Брой повиквания за опашката за услуги, на които е отговорено през интервала.
Предлагани обаждания действителни	Действителният брой обаждания, насочени към опашката за услуги през интервала на които се отговаря или завършват в опашката за услуги. В повечето случаи повикването се брои в интервала, през който се насочва към опашката за услуги.
Прогноза за предлаганите обаждания	Прогнозираният брой обаждания, насочени към опашката за услуги по време на интервал.
Точност на прогнозата услугата	Процентът на прогнозираните обаждания към действителни обаждания, предложени за опашка по време на интервала. Точност на прогнозата = (A ÷ B) × 100

Поле	Определение
	Където: A = Прогнозирани повиквания за опашката за услуги през интервала B = Действителни обаждания, предлагани за опашката за услуги през интервала
Точност на времето за работа	Мярка за това колко точно е времето за обработка на прогнозата. Точност на времето за управление = (A ÷ B) × 100 Където: A = Прогнозирано средно време за обработка B = Действително средно време за обработка

Това поле се показва само в неинтерактивни опашки за услуги

Поле	Определение
Максимален брой контакти на опашка	Максималният брой неинтерактивни контакти на опашка за интервала. За интерактивни опашки за услуги отчетите показват тире за това поле.

Това поле се показва само в интерактивни опашки за услуги

Поле	Определение
Ниво на обслужване % Действително	Действителният процент на нивото на обслужване, цел за скорост на отговор, която често е изразено като процент за отговор на повиквания в рамките на определен брой секунди. Сборните списъци на тази стойност (например стойността, показана в чекмеджето за покритие, обобщения ред на страницата Прогноза и в отчетите) се основават на претеглено изчисление, като се използва интервалното ниво на обслужване % и предлаганите контакти.

Интервал на изпълнение

Отчетът за интервал на ефективност показва статистически данни за избрани опашки за услуги за определена дата, които описват действителната ефективност на опашката за услуги спрямо прогнозата и точността на прогнозата за всеки интервал от половин час.

Можете също да изберете кои полета да се показват, с изключение на Услуга, Дата и Интервал, които са задължителни. По подразбиране всички полета са избрани.

Полета в този отчет

Поле	Определение
Изоставяне %	Процентът на прекратените разговори по време на интервала. Изоставени % = (A ÷ B) × 100 Където: A = Брой прекратени повиквания, докато повикването е било на опашка или е звънело на телефона на агента за опашката за обслужване по време на интервала, независимо дали повикването е продължило за по-малко време от секундите на нивото на обслужване B = Брой обаждания, предложени за опашката за услуги през интервала
Действителни агенти	Броят на служителите в еквивалент на пълен работен ден (FTE), поддържащи услугата опашка по време на интервала. Времето на агента е включено само когато агентът е в експлоатация. Действителни агенти = A ÷ 1800 Където: A = Във времето за обслужване, в секунди, за агенти, планирани да поддържат опашката за обслужване по време на интервала
Агенти Действителни – Агенти Прогноза	Броят на агентите Действителен минус броят на Агентите Прогнозиран.
Действителни агенти – агенти	Броят на агентите Действителен минус броят на планираните агенти.

Поле	Определение
Планирани	
Прогноза за агенти	Броят на прогнозираните агенти, необходими за опашката за услуги по време на интервал. Прогнозни агенти = Сума от прогнозираните агенти ÷ Брой интервали с поне един прогнозиран агент
Планирани агенти	Броят на агентите, планирани за опашката за услуги по време на интервала.
Планирани агенти – прогнозирани агенти	Броят на планираните агенти минус броя на прогнозираните агенти.
Средно време за обработка Действително	Действителното средно време за обработка през интервала. Средно време за обработка = общо време за обработка ÷ обхванати обаждания
Прогноза за средно време на дръжката	Прогнозираното средно време за обработка през интервала. Прогноза за средно време за обработка = прогноза за общо време за обработка ÷ предложени повиквания
Средна скорост на отговаряне	Средното време, което обаждащите се прекарват на опашка в очакване на обаждания, на които трябва да се отговори. Средна скорост на отговор = A ÷ B Където: A = Време на опашката на повикванията, на които е отговорено по време на интервала. Времето на опашката включва времето от момента, в който ACD поставя повикването на опашката към опашката за услуги до момента, в който агентът отговори на повикването. B = Брой повиквания за опашката за услуги, на които е отговорено през интервала.
Предлагани обаждания действителни	Действителният брой обаждания, насочени към опашката за услуги през интервала на които се отговаря или завършват в опашката за услуги. В повечето случаи обаждането е

Поле	Определение
	отчита се в интервала, през който се насочва към опашката за услуги.
Прогноза за предлаганите обаждания	Прогнозираният брой обаждания, насочени към опашката за услуги по време на интервал.
Точност на прогнозата услугата	Процентът на прогнозираните обаждания към действителни обаждания, предложени за опашка по време на интервала. Точност на прогнозата = (A ÷ B) × 100 Където: A = Прогнозирани повиквания за опашката за услуги през интервала B = Действителни обаждания, предлагани за опашката за услуги през интервала
Точност на времето за работа	Мярка за това колко точно е времето за обработка на прогнозата. Точност на времето за управление = (A ÷ B) × 100 Където: A = Прогнозирано средно време за обработка B = Действително средно време за обработка

Това поле се показва само в неинтерактивни опашки за услуги

Поле	Определение
Максимален брой контакти на опашка	Максималният брой неинтерактивни контакти на опашка за интервала. За интерактивни опашки за услуги отчетите показват тире за това поле.

Това поле се показва само в интерактивни опашки за услуги

Поле	Определение
Ниво на обслужване % Действително	Действителният процент на нивото на обслужване, цел за скорост на отговор, която често е

Поле	Определение
	изразено като процент за отговор на повиквания в рамките на определен брой секунди. Сборните списъци на тази стойност (например стойността, показана в чекмеджето за покритие, обобщения ред на страницата Прогноза и в отчетите) се основават на претеглено изчисление, като се използва интервалното ниво на обслужване % и предлаганите контакти.

Интервал на агент на опашката за услуги

Отчетът за интервал на агента на опашката за услуги показва статистика на агента за избрани агенти в избрани опашки за услуги за интервали от половин час на избрана дата.

Можете също да изберете кои полета да се показват, с изключение на Агент, Интервал и Услуга, които са задължителни. По подразбиране всички полета са избрани.

Полета в този отчет

Поле	Определение
Средно време за обработка	Средното време за обработка на контакти ACD (кръстосан интервал) за агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако обработените повиквания са нула за интервала. Средно време за манипулиране = (A + B + C) ÷ D Където: A = Общо време за разговори за ACD контакти, обработени по време на интервала B = Общо време на задържане за ACD контакти, обработени по време на интервала C = Общо работно време след контакт за ACD контакти, обработени по време на интервала D = Общ брой ACD контакти, обработени през интервала

Поле	Определение
Средно време за разговори	Средното време за разговори при контакт (през интервали) за обработения ACD контакти за агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако обработените повиквания са нула за интервала. Средно време за разговори = (A + B) ÷ C Където: A = Общо време за разговори за ACD контакти, обработени по време на интервала B = Общо време на задържане за ACD контакти, обработени по време на интервала C = Общ брой ACD контакти, обработени през интервала
Средно работно време	Средното време за работа след контакт (кръстосан интервал) в секунди за ACD обработва контакти за агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако обработените повиквания са нула за интервала. Средно работно време = A ÷ B Където: A = Работно време след контакт за контакти, завършени по време на интервала B = Брой контакти, завършени през интервала
Обработени повиквания	Броят на контактите ACD, които опашката за услуги или агентът са завършили по време на паузата. Ако контактът обхваща няколко интервала, той се брои само в интервала, когато следконтактната работа за контакта е завършена.

График на опашката за услуги по агент

Отчетът "График на опашката за услуги по агент" показва графици на агенти за избрана дата, категория на агента и опашка за услуги.

Този отчет показва почасовия график за избрания ден. Графикът на всеки агент е кодиран, за да показва дейността, планирана за всеки час. Показва се и покритието за всяка опашка за услуги.

Кодовете за дейност на агента са както следва.

Код	Описание
X	В експлоатация
B	Чупя
L	Обяд
O	Задача
П	Затворено обслужване
Пъ	Проект
E	Изключение
–	Не е наличен
<празно>	Налично, но не е планирано

Кодовете за покритие на опашката за услуги са както следва.

Код	Описание
–	По-малко агенти, планирани в експлоатация, отколкото изисква прогнозата
*	Агенти, планирани в изискванията за обслужване
+	Повече агенти, планирани в експлоатация, отколкото прогнозата изисква.

График на опашката за услуги по интервал

Отчетът "График на опашката за услуги по интервал" показва графика за избрани опашки за услуги за избрана дата на интервали от половин час.

Можете също да изберете кои полета да се показват, с изключение на услугата и датата, които са задължителни. По подразбиране всички полета са избрани.

Полета в този отчет

Поле	Определение
Прогноза за агенти	Броят на прогнозираните агенти, необходими за опашката за услуги по време на интервал. Прогнозни агенти = Сума от прогнозираните агенти ÷ Брой интервали с поне един прогнозиран агент
Планирани агенти	Броят на агентите, планирани за опашката за услуги по време на интервала.
Планирани агенти – прогнозирани агенти	Броят на планираните агенти минус броя на прогнозираните агенти.
Задача	Времето, планирано за агента и класифицирано като работа тип възлагане.
Чупя	Времето за почивка, планирано за агента по време на интервала.
Затворен	Количеството на затвореното време, планирано за агента по време на интервала. Затвореното време е времето, планирано за агента в затворено време на контактния център, когато контактният център не приема обаждания за опашката за обслужване.
Изключение	Името на изключението.
В експлоатация	Броят на работното време на агента, планирано по време на интервала за опашката за обслужване.
Интервал	Началният час на половинчасовия интервал на графика.
Обяд	Времето за обяд, планирано за агента за интервала.
Проект	Времето на проекта, планирано за агента за интервала.
Общо	Общото време, планирано за агентите, поддържащи опашката за обслужване за интервала. Общо = в обслужване + почивка + обяд + изключение + проект + задача + затворено

Анализ на бюджета на смени

Отчетът за анализ на бюджета на смяна показва цената на смяна за опашка за услуги. Можете да видите този отчет само за опашки за услуги, за които преди това сте изпратили заявка за анализ на бюджета на смени (вижте *Ръководството за* системен администратор).

Полета в този отчет

Поле	Определение
Обаждания на час	Броят на обажданията ACD на час. Както кръстосан интервал, така и В рамките на интервала данни се използват при изчислението. Обаждания на час = (A × 3600) ÷ B Където: A = Брой обаждания, обработени през часа B = Общо време за обслужване в секунди през часа
Обаждания на платен час	Общият брой обработени обаждания, разделен на броя на платените часове.
Цена на разговор	Средната цена на разговор за деня.
Дневен бюджет	Изчислените общи разходи за деня.
Почасова ставка	Ставката на заплатата, използвана при изчисленията на доклада.
Работно време	Общият брой работни часове за деня.
Платени часове	Общият брой платени часове на ден.
Брой дни	Общият брой дни от седмицата, включени в доклада. Например ако докладът е разделен по дни от седмицата и докладът обхваща три седмици, ще има три понеделника, три вторника и т.н. Следователно броят на дните за понеделник е три.
Опашка за услуги	Името на опашката за услуги, която агентът поддържа.
Дължина на смяна	Продължителността на работната смяна за опашка за обслужване.

Пол	Определе
Общо повиквания	Общият брой обаждания за деня.
Използване %	Процентът на използване е процентът на времето, което агентът прекарва в обработка ACD контакти във връзка с общото време, през което агентът е влязъл по време на интервала. Използване % = A ÷ B Където: A = Общо време за обработка на обработени контакти (общо, отчетено от ACD) B = Общо време за сесия (вход) (общо отчетено от ACD)

Планиране на персонала

Отчетът за планиране на персонала показва прогнозния брой служители, необходими за покриване на необходимите нива на персонал за определения период от време.

Човешките ресурси, показани в този отчет, са конфигурирани на страницата Управление на стратегически ресурси . За да стартирате този отчет, вече трябва да имате генерирана стратегическа прогноза за опашката за услуги.

Как се изчислява отчетът

Броят на всеки тип човешки ресурс, който трябва да бъде планиран за всеки даден месец = (прогнозиран брой агенти за месеца) × (съотношение на ресурсите на основния ресурс към ресурса на агента) × (съотношение на ресурсите за този ресурс).

> ПРИМЕР
> Ако има един супервайзор на всеки 10 агенти и един мениджър на всеки двама супервайзори, тогава формулата за изчисляване на броя на мениджърите, необходими за месец, когато прогнозният брой агенти е 100, е:
>
> 100 × (1/10) × (1/2) = 5 мениджъри

Полетата, които се показват в отчета, зависят от човешките ресурси, които са конфигурирани на страницата Стратегически ресурси. Не можете да персонализирате реда, в който се показват полетата.

Интервал между екипни агенти

Отчетът за интервал на екипния агент показва статистика за всеки агент на избран екип на избрана дата, който има активност през всеки половинчасов интервал.

Можете също да изберете кои полета да се показват, с изключение на агент и интервал, които са задължителни. По подразбиране всички полета са избрани.

Полета в този отчет

Поле	Определение
Средно време за обработка	Средното време за обработка на контакти ACD (кръстосан интервал) за агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако обработените повиквания са нула за интервала. Средно време за манипулиране = (A + B + C) ÷ D Където: A = Общо време за разговори за ACD контакти, обработени по време на интервала B = Общо време на задържане за ACD контакти, обработени по време на интервала C = Общо работно време след контакт за ACD контакти, обработени по време на интервала D = Общ брой контакти ACD, обработени през интервала
Средно време за разговори	Средното време за разговори в контакт (през интервали) за обработените ACD контакти за агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако обработените повиквания са нула за интервала. Средно време за разговори = (A + B) ÷ C Където: A = Общо време за разговори за ACD контакти, обработени по време на интервала

Пол	Определе
	B = Общо време на задържане за контакти ACD, обработени по време на интервала C = Общ брой контакти ACD, обработени по време на интервала
Средно работно време	Средното време за работа след контакт (кръстосан интервал) в секунди за ACD обработва контакти за агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако обработените повиквания са нула за интервала. Средно работно време = A ÷ B Където: A = Работно време след контакт за контакти, завършени по време на интервала B = Брой контакти, завършени през интервала
Натоварено друго държавно време	Времето, през което агентът е влязъл, но не е в експлоатация по време на интервал.
Обработени повиквания	Броят на контактите ACD, които опашката за услуги или агентът е попълнила по време на паузата. Ако контактът обхваща няколко интервала, той се брои само в интервала, когато следконтактната работа за контакта е завършена.
Дата	Датата на съобщената информация.
Време в експлоатация	Времето, през което агентът е бил в състояние, готов да поеме ACD контакт или е работил с контакт ACD по време на интервала. Това включва време за готовност, говорене, задържане и работно време.
Заетост %	Процентът от времето в интервала, който агентът прекарва в обработка ACD контакти по отношение на общото време, през което агентът е влязъл и е готов да обработва контакти по време на интервала. Заетост % = A ÷ B Където:

Пол	Определе
	A = Общо време за обработка на обработени контакти B = Общо време за обслужване
Време за готовност	Времето, през което агентът е влязъл и чака да вземе ACD обаждане по време на интервала.
Екип	Името на екипа. Когато е свързан с агент, екипът е настоящият екип на агента.
Използване %	Процентът на използване е процентът на времето, което агентът прекарва в обработка ACD контакти във връзка с общото време, през което агентът е влязъл по време на интервала. Използване % = A ÷ B Където: A = Общо време за обработка на обработени контакти (общо, отчетено от ACD) B = Общо време за сесия (вход) (общо отчетено от ACD)

Отборен интервал

Отчетът "Интервал на екипа" показва статистика за активността за избраните отбори на избраната дата през всеки интервал, в който е имало активност за този екип.

> ЗАБЕЛЕЖКА Общите суми за колоните Средно време за разговор, Средно работно време и Средно време на манипулатор се изчисляват, както следва:
> Сумата от средното време <Разговор, работа или манипулатор> за всеки интервал през деня се разделя на общия брой обаждания, обработени през деня, закръглени до най-близката секунда.

Полета в този отчет

Поле	Определение
Средно време за обработка	Средното време за обработка на контакти ACD (кръстосан интервал) за агента

Пол	Определе
	за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако обработените повиквания са нула за интервала. Средно време за манипулиране = (A + B + C) ÷ D Където: A = Общо време за разговори за ACD контакти, обработени по време на интервала B = Общо време на задържане за ACD контакти, обработени по време на интервала C = Общо работно време след контакт за ACD контакти, обработени по време на интервала D = Общ брой контакти ACD, обработени през интервала
Средно време за разговори	Средното време за разговори при контакт (през интервали) за обработения ACD контакти за агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако обработените повиквания са нула за интервала. Средно време за разговори = (A + B) ÷ C Където: A = Общо време за разговори за ACD контакти, обработени по време на интервала B = Общо време на задържане за контакти ACD, обработени по време на интервала C = Общ брой контакти ACD, обработени по време на интервала
Средно работно време	Средното време за работа след контакт (кръстосан интервал) в секунди за ACD обработва контакти за агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако обработените повиквания са нула за интервала. Средно работно време = A ÷ B

Пол	Определе
	Където: A = Работно време след контакт за контакти, завършени по време на интервала B = Брой контакти, завършени през интервала
Натоварено друго държавно време	Времето, през което агентът е влязъл, но не е в експлоатация по време на интервал.
Обработени повиквания	Броят на ACD контактите, които опашката за услуги или агентът са завършили по време на паузата. Ако контактът обхваща няколко интервала, той се брои само в интервала, когато следконтактната работа за контакта е завършена.
Дата	Датата на съобщената информация.
Време в експлоатация	Времето, през което агентът е бил в състояние, готов да поеме ACD контакт или е работил с контакт ACD по време на интервала. Това включва време за готовност, говорене, задържане и работно време.
Заетост %	Процентът от времето в интервала, който агентът прекарва в обработка ACD контакти по отношение на общото време, през което агентът е влязъл и е готов да обработва контакти по време на интервала. Заетост % = A ÷ B Където: A = Общо време за обработка на обработени контакти B = Общо време за обслужване
Време за готовност	Времето, през което агентът е влязъл и чака да вземе ACD обаждане по време на интервала.
Използване %	Процентът на използване е процентът на времето, което агентът прекарва в обработка ACD контакти по отношение на общото време, през което агентът е влязъл по време на интервала. Използване % = A ÷ B

Поле	Определение
	Където: A = Общо време за обработка на обработени контакти (общо, отчетено от ACD) B = Общо време за сесия (вход) (общо, отчетено от ACD)

Планиране на часовете на задачите на екипа

Отчетът "Часове за планирани задачи на екипа" показва разбивка на дневното време, разпределено за различни дейности за избрания екип за избран период от време.

Полета в този отчет

Поле	Определение
Платено възлагане	Количеството платено време, класифицирано като работа от тип възлагане.
Възлагане Неплатено	Количеството неплатено време, класифицирано като работа от тип възлагане.
Платена почивка	Размерът на платеното време за почивка, планирано за агента по време на интервала.
Почивка без заплащане	Размерът на неплатеното време за почивка, планирано за агента по време на интервал.
Затворено платено	Размерът на платеното затворено време, планирано за агента по време на интервал.
Затворен Неплатен	Размерът на неплатеното затворено време, планирано за агента по време на интервал.
Платено изключение	Размерът на платеното време за изключение, планирано за агента по време на интервал.
Изключение Неплатено	Сумата на неплатеното време за изключение, планирано за агента по време на интервал.

Поле	Определение
В експлоатация	Броят на работното време на агента, планирано по време на интервала за опашката за обслужване.
Обядът е платен	Размерът на платеното време за обяд, планирано за агента за интервала.
Обяд без заплащане	Размерът на неплатения обяд, планиран за агента за интервала.
Платен проект	Размерът на платеното време за проекта, планиран за агента за интервала.
Проект Неплатен	Сумата на неплатеното време за проекта, планирано за агента за интервал.
Общо платени	Общият брой часове платено време, планирани за интервала. Общо платена + платена почивка + платен обяд + платено изключение + платен проект + платена задача + платена поръчка + затворено платено
Общо неплатени	Общият брой часове неплатено време, планирани за интервала.

Статус на ваканцията

Отчетът "Състояние на ваканцията" показва обобщение на състоянието на почивка на избраните агенти за избраната дата.

Можете да изберете вида на почивното време, което да се показва. Когато изберете тип почивка, която да включите в отчета, ще видите общите часове, използваните часове, одобрените часове и оставащите часове за този тип почивка.

Полета в този отчет

Поле	Определение
Име на агент	Пълното име на агента.
Одобрени часове	Броят на почивните часове, които са били заявени и одобрени.
Крайна дата	Крайната дата на докладваната информация.
Оставащи часове	Броят на почивните часове, които остават за агента за ваканцията вид.

Поле	Определение
Начална дата	Началната дата на докладваната информация.
Общо часове	Общият брой почивни часове за вида ваканция.
Използвани часове	Броят на почивните часове, използвани за типа ваканция.
Име на ваканционен план	Името на ваканционния план, присвоен на агента.
Тип ваканция	Видът на почивните часове в плана за почивка.