Ръководство за потребителя на Webex WFO

За внедрявания с класически WFM

Първо публикувано: юли 10, 2020
Последна актуализация: 28 февруари 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 Информационния пакет, който е експедиран с продукта и са включени тук от тази справка. Ако не можете да намерите лицензa 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 изброени на уебсайта на 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 търговските марки на Cisco, 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 на Webex WFO 33

Влезте в Webex WFO 33

Промяна на паролата 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 49

Настройки за връзка за Cisco Webex Contact Center 2.0 51

Настройки за връзка за Avaya CM с Contact Center Elite 55

Настройки за връзка за Avaya IP Office с ACCS 59

Настройки за свързване за Five9 60

Настройки за връзка за Genesys Cloud 65

Настройки за връзка за InContact 67

Настройки за свързване за общи ACD 67

Настройки за връзка за Amazon Connect 68

Настройки за връзка за Серенова 70

Таблица на наемателите на Серенова 71

Синхронизиране на данните за основната конфигурация 73

Настройки за връзка за Eventide NexLog 77

Въвеждане на метаданни 79
Настройки за свързване за Twilio Flex 80
Настройки за свързване за UJET 86
Конфигуриране на глобални настройки 87
Изтеглете инсталатори на Smart Desktop и Webex WFO Data Server 92
Свързване на телефони с агенти, групи за запис и типове записи 93
Конфигуриране на Extension Mobility за мрежов запис на Cisco 96
Standard Extension Mobility 96
Конфигуриране на асоциации на устройства 96
Как работи 97
Extension Mobility Cross-Cluster 97
Конфигуриране на асоциации на устройства 97
Как работи 98
Научете повече за Webex WFO с TIP 99
Как данните се синхронизират между ACD и Webex WFO 100
Как данните на агента се синхронизират между ACD и Webex WFO 101
Как данните на екипа се синхронизират между ACD и Webex WFO 101
Синхронизиране на данните от опашката за услуги 102
Конфигуриране на метод за удостоверяване 103
Разрешаване на удостоверяване по подразбиране 107
Конфигуриране на SAML удостоверяване 108
Конфигуриране на доставчици на самоличност 108
Управление на сертификати на доставчици на услуги за Webex WFO 117
Пренасочване на ACD ID 118

Конфигуриране на правилата за пароли 119
Ограничете достъпа до конкретни IP адреси 121
Таблица с диапазони на IP адреси 122
Локални разполагания 123
Конфигуриране на сървъра за данни 123
Конфигурация на сървър за данни в среди с множество клиенти 123
Описания на полетата 124
Конфигуриране на контроли на Cisco IP Phone Services 127
Настройки на сървъра за данни за Serenova ACD 129
Свързване със сървър на Active Directory 129
Относно конфигурацията на Active Directory 132
Удостоверяване 132
Синхронизиране 132
Съответстващи потребители 133
Синхронизиране на съответстващи потребители 136
Несъответстващи синхронизирани потребители 136
Преглед на резултатите от синхронизирането на Active Directory 140
Конфигуриране на съхранение 141
Конфигуриране на профили за съхранение 142
Преглед на съхранението 142
Разбиране на профилите за съхранение 142
Запознаване с правилата за съхранение 142
Добавяне на външни места за съхранение 146
Конфигуриране на настройките на QM архива 151

Конфигуриране на управление на качеството 153
Конфигуриране на глобалните настройки на QM 153
Всичко за приоритета на записа на екрана 154
Конфигуриране на QM за запис 155
Управление на телефонни сървъри 155
Управление на персонализирани полета за метаданни 157
Полета за метаданни на Cisco 160
Как работят root повикванията и съгласуването 163
Конфигуриране на телефонни групи 164
Конфигуриране на Avaya Communication Manager 170
Задаване на паролата на устройството Avaya DMCC 170
Конфигуриране на Avaya SBCE за запис на SIPREC 172
Конфигуриране на Cisco Unified Communication Manager 177
Конфигуриране на Genesys 180
Добавяне на проучвания след обаждане към контакти 181
Конфигуриране на доставчици на онлайн проучвания 181
Маркиране на контакти за разпространение на онлайн анкети 185
Конфигуриране на управление на работната сила 185
Конфигуриране на опашки за услуги 186
Управление на номерата на директории 186
Номера на управляващи указатели 187
Управление на типовете опашки за услуги 188
Създаване, редактиране и изтриване на типове опашки за услуги 188
Управление на опашки за услуги 189

Синхронизирани/несинхронизирани среди 189
Опашки за виртуални услуги 189
Прецизни опашки 190
Управление на групи опашки за услуги 198
Управление на съпоставяния на умения 198
Управление на групи с множество умения 199
Управление на затворени дати на опашката за услуги 201
Копиране на затворени дати 201
Конфигуриране на свиване 203
Управление на свиваеми категории 204
Управление на седмиците на свиване 204
Управление на сценарии за свиване 206
Управление на графиците на агентите 207
Интегрирайте се със система за управление на човешките ресурси 207
Импортиране на подробности за файла 208
Експортиране на подробности за файла 210
Персонализиране на пускането на графици 212
Ограничаване на способността на ръководителя да редактира графици 214
Създаване на работен поток 215
Управление на правилата за редактиране на графика 216
Работа с исторически данни 216
Преглед и редактиране на данни за минали периоди 217
Полета на таблицата с данни за минали периоди 219
Обединяване на данни за минали периоди 220

Изчислете точността на минали прогнози 221
Улавяне на исторически данни 222
Импортиране на данни за минали периоди 223
Създаване на описания за кодове на причини 225
Персонализиране на съпоставянето на състоянията на придържане 227
ACD ID и кодове на причини 229
Картографиране на състоянието на придържане за неинтерактивни опашки за услуги 229
Конфигуриране на WFM настройки за цялата система 230
Определете периода на съхранение на WFM 233
Управление на стойностите на метаданните на дейността 234
Всичко за метаданните за дейността 237
Присвояване на стойности на метаданни по подразбиране за дейност 237
Заместване на стойностите на метаданните по подразбиране 237
Конфигуриране на Teleopti 238
Конфигуриране на Анализ 239
Администриране и поддръжка на Webex WFO 240
Наблюдение на състоянието на сървъра за данни 241
Изтегляне на регистрационни файлове на сървъра за данни 242
Конфигуриране на геймификация 243
Събиране на данни за ефективността за геймификация 243
Конфигуриране на нивата на геймификация 245
Описания на полетата 245
Управление на категориите ефективност на геймификацията 246
Описания на полетата 247

Конфигуриране на точки за геймификация 247
Описания на полетата 249
Конфигуриране на KPI 250
Одит на потребителските и системните промени 252
Наблюдавайте връзките към Webex WFO сървъра 256
Наблюдение на планирания експорт на групови контакти 258
Конфигуриране на известия 261
Видове известия 263
Администратор на клиент и потребителски известия 263
Изтриване или актуализиране на няколко контакта наведнъж 277
Управление на потребители 281
Как работят лицензите 281
Модел на лицензиране 281
Лицензиране, роли и разрешения 281
Лицензи за данни 282
Лицензи за достъп до Webex WFO 283
Лиценз за анализ на ботове 283
Лицензи за прозрения 283
Примери за потребители с множество роли 283
Пример 1: QM агент, който е и оценител 284
Пример 2: QM агент, който също е планиран с помощта на WFM 284
Функции, налични с лицензи за QM и Analytics 284
Създаване и редактиране на потребители 287
Създайте потребител на API 297

Импортиране и експортиране на потребители 298
Имена на часовите зони 302
Управление на множество потребители 311
Управление на потребителски профили 311
Потребителски профили на ACD 312
Записване на потребителски профили 313
Заместване на потребителски профили 313
Пример за потребителски профили 314
Обединяване на потребители 317
Как работи обединяването на потребители 319
Информация за потребителя 319
Потребителски данни 320
Заместване на потребителски профили 321
Управление на потребителите на хотелиерство 322
Управление на роли и разрешения 322
Лицензиране на Webex WFO 323
Разрешения 325
Присвояване на целеви страници на потребителите 395
Дайте на потребителите достъп до Data Explorer 397
Изключване на Data Explorer 399
Управление на екипи 400
Импортиране и експортиране на екипи 403
Управление на групи 404
Групи за импортиране и експортиране 405

Управление на изгледи на собственост 406

Записване и оценка на контакти 411

Записване на контакти 411

Автоматизирайте QM работните процеси 412

Конфигуриране на правила 417

Конфигуриране на условия 417

Конфигуриране на действия 419

Как работи администрирането на работния поток 420

Типове събития 420

Ежедневни събития 420

Събития за край на взаимодействието 420

Конфликти на работния поток на QM 421

Условни конструкции 421

Управление на правилата за съхранение на данни за QM и Analytics 422

Конфигуриране на поетапно качване 424

Конфигуриране на сървъра за поетапно качване на данни 426

Създайте мястото за съхранение на поетапно качване 426

Активиране на компонента за поетапно качване 426

Използване на IP адреси за свързване на агенти със сървъра за поетапно качване на данни 427

Използване на екипи за свързване на агенти със сървъра за поетапно качване на данни 428

Използвайте както IP адреси, така и екипи, за да свържете агенти със сървъра за поетапно качване на данни 428 Създаване на правило за поетапно качване 429

Управление на записването на контактите 431

Експортиране на метаданни за контакт 433

Запис при поискване 434
Как работят контролите за запис 437
Защитни елементи за записи 439
Преглед на отчетите за записите 440
Намерете контакти 440
Описания на филтри 443
Как работи синтаксисът на текстовото търсене 452
Персонализиране на колоните на страницата Взаимодействия 458
Описания на колоните 459
Изтриване или възстановяване на контакт 468
Контакти за възпроизвеждане 470
Слушане на аудиоконтакт 473
За мълчанието и разговорите за събитията 476
Гледане на заснемането на екрана на контакт 478
Примери за сценарии за контакт 479
Записи на разговори с клин и редуване 479
Сляпо прехвърляне 479
Конферентни разговори 480
Контролирана конференция 480
Задържане с повикване на втора линия 480
Прескачане напред и назад в запис 480
Преглед на действията на агента за контакт 481
Преглед на данни, свързани с контакт 484
Редактиране на персонализирани метаданни, свързани с контакт 494

Прочетете имейл контакт 494
Прочетете текстов контакт 495
Прочетете контакт в чата 495
Преглед на общия преглед на контакт в чата 497
Прочетете резюмето на контакт 498
Прочетете транскрипцията на аудиозапис 499
Преглед на анализ на фрази за контакт 500
Преглед на настроението за контакт 503
Настроения за обаждания 503
Настроение за имейли и текстови контакти 505
Изтегляне на контакти при поискване 505
Присвояване и споделяне на контакти 506
Достъп до присвоени ви контакти 506
Маркиране на контакти за обучение или човешки ресурси 508
Маркиране на контакт 510
Създаване на хипервръзки към записи 511
Експортиране на контакт 512
Групово експортиране на контакти 513
Лицензионни изисквания за експорт на групови контакти 516
Данни, включени в CSV файла за експортиране на групови контакти 516
Оценка на контактите 524
Управление на формуляри за оценка 524
Съвети за формуляри за оценка 533
Насоки за ефективни оценки 533

Насоки за въпроси от формуляра за оценка 533
Въпроси за ключов показател за ефективност (KPI) 535
Как се оценяват KPI въпросите 536
Процентно оценяване 536
За разделите, базирани на проценти 536
Всичко за въпросите, базирани на проценти 537
Как се оценяват оценките въз основа на проценти 539
Възможни точки 539
Спечелени точки 539
Процентен резултат 540
Точково оценяване 540
Автоматично присвояване на преглед, оценки и калибриране 542
Присвояване на преглед, оценки и калибриране ръчно 546
Маркиране на контакт за калибриране 547
548
Оценка на контакт 548
Калибриране на оценители 553
Доклад за калибриране на оценката 554
Анализирайте данните от оценката 554
Преглед на докладите за оценка 554
Конфигуриране на прогнози 555
Прогнозни резултати на нетния промоутър 555
Резултати от прогнозна оценка 556
Най-добри практики 557

Общи 557
Прогнозни резултати на нетния промоутър 558
Прогнозни оценки 558
Разлики между прогнозни резултати и ръчни резултати 559
Разлики между оценителите 559
Разлики в оценените повиквания 559
Наблюдавайте агентите в реално време 560
Създайте контакт 564
Планиране на хора 566
Създаване на графици 566
Затворени дати и фиксирани работни смени 567
Поръчка за планиране 567
Приоритет на опашката за обслужване 567
За процеса на планиране 568
Всичко за страницата за планиране 568
Мениджър на панел 570
Всичко за типовете графици 571
Конфигуриране на динамично планиране 572
Управление на динамичните работни правила за планиране 573
Управление на асоциации за динамично планиране 575
Управление на динамични събития за планиране 576
Създаване на ново събитие 576
Преглед на състоянието на събитие 579
Генериране на отчет за стимулите за планиране 579

Редактиране на страницата за динамично планиране на агент 580
Конфигуриране на динамична наличност 580
Управление на динамични правила за наличност 580
Присвояване на правила на агенти 581
Управление на присвоени правила 582
Относно моята наличност 583
Моята наличност за агенти 583
Моята наличност за администратори, планировчики и ръководители 586
Създаване на работни смени 588
Работни смени и часови зони 588
Работни смени и динамично планиране 589
Фиксирани работни смени 589
Работни смени за възлагане 590
Променливи работни смени 590
Разбиране на графиката на параметрите на работната смяна 590
Преглед на възложените работни смени 592
Пример за ротация на работна смяна 595
Управление на условията на труд 596
Пример 1: Условия на труд без неплатени дейности 599
Пример 2: Условия на труд с неплатени дейности 600
Планиране и неплатени дейности 600
Управление на профили на работните условия 605
Планиране с профили на работните условия 605
Управление на условията за минимален/максимален час 606

Работни смени и графици 606
Времеви дефиниции 607
Съображения за конфигуриране на графика 607
Изключения 608
Припокриващи се работни смени 608
Присвояване на минимални/максимални часове условия на агентите 610
Ограничете броя на агентите за планиране 611
Създаване на дистрибуция 613
Указания за генериране на дистрибуция 614
Управление на разпределенията 615
Генериране на производствена дистрибуция 615
Генериране на именувано разпределение 616
Преглед на дистрибуция 616
Работа с дистрибуции 617
Създаване на прогноза 618
За процеса на прогнозиране 618
Генериране на разпределение 618
Редактиране на разпределението 618
Изберете метод на прогнозиране 619
Изберете референтен период 619
Генериране на прогнозата 619
Прегледайте прогнозата 620
Генериране на прогноза 620
Преглед на прогноза 624

Работа с прогнози 624
Импортиране на прогноза 625
Импортиране на прогноза, когато вече знаете броя на прогнозираните агенти 627
Импортиране на прогноза, когато искате да изчислите броя на прогнозираните агенти 627
Използване на тенденции в прогнозирането 629
Исторически тенденции 629
Стандартен метод за прогнозиране 629
Разширен метод за прогнозиране 629
Очаквани тенденции 630
Стандартен метод за прогнозиране 630
Разширен метод за прогнозиране 630
Ефект Ден от седмицата 630
Примери: Едногодишна прогноза, използваща стандартния метод на прогнозиране 631
Пример 1: Положителен темп на растеж 631
Пример 2: Нулев темп на растеж 632
Пример 3: Отрицателен темп на растеж 632
Примери: Едногодишна прогноза с помощта на разширения метод за прогнозиране 633
Пример 1: Положителен темп на растеж 633
Пример 2: Отрицателен темп на растеж 634
Стратегически прогнози 635
Примери за стратегически прогнози 635
Управление на асоциациите на датите на фирмата 635
Копиране на асоциации на датите на фирмата 635
Отчитане на дните с необичаен обем на контакти 636

Въздействие върху заявките за разпространение 637
Въздействие върху заявките за прогнози 637
Ограничения на специалните събития 638
Данни в обобщението на прогнозата 639
Редактиране на разпределения и прогнози 641
Плъзгане на точки от данни в графиката 642
Редактиране на данни в таблицата 642
Попълване на празна таблица 642
Редактиране на общите суми на страницата за разпространение 642
Редактиране на общите суми на страницата за прогноза 643
Редактиране на общите суми в стратегическа прогноза 644
Копиране и поставяне на данни в таблицата 644
Прилагане на коефициент на корекция към колона 645
Управление на дейностите по графика 646
Управление на изключенията 646
За графици, изпълнявани с присвоени изключения 646
За одобрени искания за изключение, наставничество и отпуск 647
Създаване, редактиране и изтриване на изключения 648
Присвояване на изключение 648
Примери за конфигуриране на честота и поява 650
Само веднъж 650
Веднъж седмично 650
Веднъж месечно 651
Веднъж годишно 651

Управление на типове изключения 651
Управление на проекти 652
Създаване на график 655
Добавяне на агент към съществуващ график 657
Генериране на ad hoc график 658
Преглед на заявките на сървъра от потребители на WFM 659
Управлявайте времето си далеч 660
Съобщения за агенти 660
Заявки за търсене 661
Как да филтрирате полетата за дата 661
Критерии за търсене 662
Изходящи 662
Работа с вашата изходяща кутия 664
Входяща кутия 664
Работа с входящата ви поща 666
Обществена кутия 666
Работа с публичната кутия 668
Заявки 668
Редактиране или изтриване на заявка 668
Заявка за изключение 669
Заявка за търговия по график 671
Заявка за отпуск 674
Преглед на разпределените почивни часове 679
Заявете оферта за график 679

Поискайте менторство 682
Всичко за автоматичните промени в заявките 684
Случай 1: Агентът подава платена заявка, която се припокрива с неплатена дейност 684
Случай 2: Агентът е планиран да работи през заявеното време 684
Случай 3: Агентът е планиран да работи само по време на част от заявката 685
Съобщения за одобряващи заявки 685
Заявки за търсене 686
Как да конфигурирате полетата за дата 687
Критерии за търсене 687
Одобряване или отхвърляне на заявки 688
Искания за изключение 688
Заявки за отпуск 689
Одобряване на заявка за сделка или оферта 691
Одобряване на заявка за наставничество 693
Автоматизирайте обработката на заявки на агенти 694
Пример за работен поток 695
Правило за одобрение 695
Правило за отказ 696
Правило по подразбиране 696
Автоматичен отказ и ръчна работа 696
Автоматичен отказ 696
Автоматична ръчна работа 698
Условия на строителните правила 700
Променливи 702

Преглед и редактиране на графици 710
Преглед на вашия график 710
Персонализиране на изгледа на графика 711
Отпечатайте графика си 713
Всичко за часовите зони 713
Преглед на графика ви в друго приложение за календар 714
Абониране за емисията iCal 715
Динамично планиране за агенти 716
Икони за персонал 718
Създаване на собствен график 719
Динамично планиране в рамките на деня за агенти 720
Управление на графиците на агентите 723
Персонализиране на страницата "Графици на агенти" 732
Избор по избор 733
Всичко за часовите зони 735
Часова зона по подразбиране 735
Показване на часовата зона 735
Планиране на часова зона 735
Часова зона на опашката за обслужване 735
Часови зони и графици на агентите 736
Всичко за бележките по дейност 736
Сортиране на списъка с агенти 737
Редактиране на графици 738
Редакции и списък с присвоени изключения 740

Вмъкване на дейност 740
Предупреждения за конфликт в графика на агента 743
Разпределение на отпуски и съображения за ваканционен план 745
Изтриване на дейност 746
Редактиране на графици с плъзгане и пускане 746
Добавяне и редактиране на бележки за активност 747
Търгувайте с графици на двама агенти 747
Копиране на дейности по график 750
Намиране на най-доброто време за дейност 752
Отмяна на промяна в графика 756
Търсене в хронологията на графика 757
Таблица с резултати 758
Възстановяване на график 758
Пример: Възстановяване на график 758
Пример: Поведение при възстановяване на съществуващ график 759
Всичко за хронологията на графика и възстановяването 759
Одобряване или отказване на промени в графика, направени от надзорници 761
Управление на днешния график 762
Предлагане на доброволен извънреден труд или отпуск 762
Търсят 763
Преглед на съществуващи събития 763
Създаване на ново събитие за динамично планиране в рамките на деня 764
Одобряване на промени в графика 767
Относно чекмеджетата 769

Проверете покритието на персонала 770
Покритие: Планиран изглед 772
Тълкуване на диаграмата 773
Покритие: Изглед на свиване 774
Покритие: Изглед за препрогнозиране 776
В рамките на деня: Изглед на данни 777
Карта на покритието на мултиуменията 778
Преглед на придържането и съответствието на агента 780
Вижте подробно придържане към агент 783
Оптимизирайте почивките и обедите 785
Ограничения за оптимизация 787
Примери за оптимизация 788
Преглед на отчетите за планиране 789
Правете дългосрочни планове 789
Оценка на бъдещите нужди 790
Управление на стратегически ресурси 790
Управление на плановете за наемане 791
Управление на стъпките за наемане 791
Анализиране на разходите за смени за опашка за обслужване 792
Управление на времето за отпуск на агента 793
Управление на еквивалентни профили на пълен работен ден 793
Управление на типовете ваканции 794
Управление на ваканционни планове 796
Примери за ваканционни планове 797

Пример 1: Припокриващи се ваканционни планове без общи агенти 798

Пример 2: Преместване на агенти между ваканционни планове 799

Управление на разпределените отпуски 800

Използване на разпределени отпуски със заявки за отпуск 800

Изчисляване на разпределените отпуски със заявки за отпуск 801

Заявки за отпуск с ЕПРВ или часове 801

Заявки за отпуск през целия ден 802

Копиране на разпределени отпуски 803

Пример 1: Опашките за услуги имат отпуск за цяла година 803

Пример 2: Опашките за обслужване имат отпуск за различен брой месеци 803

Разпределени почивни часове и часови зони 804

Отчети за отпуск на агента 805

Анализирайте контакти, хора и процеси 806

Създаване на задачи в Анализ 806

Всичко за задачите в Google Анализ 815

Организиране на данни 817

Създаване и управление на фрази и категории фрази 817

Идентифициране на уебсайтове и приложения, които да бъдат проследявани от Анализ 824

Създаване и управление на елементи на работния плот 825

Конфигуриране на събития за елементи на работния плот 828

Припокриващи се събития 836

Използвайте инструмента Маркер на полето на приложението 837

Идентифициране на полета на уебсайта, които да бъдат проследявани от Анализ 838

Активирайте разширението Desktop Analytics във вашия браузър 841

Общ преглед на таблата за управление на Google Анализ 842
Създаване и управление на набор от данни 843
Източници на данни 845
Филтри за данни 848
Създаване и управление на табло за управление на Анализ 852
Създаване и управление на приспособление за Анализ 854
Показване на подробности за джаджата 860
Уведомяване на потребителите за неодобрено използване на приложения 860
Филтриране на данни в таблото за управление на Анализ 861
Персонализиране на таблото за управление на Анализ 862
Лента с инструменти на Анализ 862
Лента с инструменти за подравняване на джаджи 864
Наблюдавайте фокуса и активността на агентите 866
Общ преглед на Agent Explorer 869
Анализиране на данни за бизнес разузнаване 872
Таблото за управление на началната ви страница 872
Създайте свои собствени отчети с Data Explorer 873
Управление на списъка с табла и отчети на Data Explorer 874
За лентата с инструменти на DX 874
Преглед на стандартните табла на Data Explorer 875
Налични предварително изградени табла за управление 876
Табла за управление на QM 876
Табла за управление на WFM 877
Табла за управление в целия пакет 878

Табла за управление на Анализ 879
CXI - Табла за управление на контактния център 880
Задаване на началната ви страница 882
Копиране на отчет или табло за управление 883
Споделяне на отчети и табла за управление 883
Настройване на отчет за доставяне на имейли 885
Управление на доставянето на имейл в отчета 887
Маркиране на отчети и табла за управление с роли 889
Търсене в браузъра на активи по маркер 890
Експортиране на отчет 891
Създаване на отчет 891
Създайте въпрос 892
Създаване на нов отчет 893
Изберете мярка 893
Избор на групиране 895
Задаване на филтър 895
Филтриране на изтрити записи за прогнози, придържане и график на агента 903
Създаване на персонализирана мярка 904
Пример за персонализирана мярка 906
Конфигуриране на облика на мярка 910
Всичко за атрибутите на съдържанието 913
Пример 1: Направете числата от 20 до 200 удебелени и сини 914
Пример 2: Числата с цветово кодиране като ниски, средни или високи 915
Пример 3: Запазване на форматирането за полета за време, когато експортирате отчет916

Синтаксис на атрибута на съдържанието 917
Ключови думи 918
Допълнителни синтактични съображения 921
Атрибути на съдържанието за всички типове данни 921
Атрибути на съдържанието за текстови типове данни 922
Атрибути на съдържанието за числови типове данни 924
Атрибути на съдържанието за типове данни за дата/час 930
Атрибути на съдържанието за подобни на булеви типове данни 930
Създаване на изглед 931
Налични типове изгледи 931
Опции за стилизиране 940
Ос X 941
Ос Y (първична, вторична, 3 и 4) 942
Конфигуриране на сортирането по подразбиране на отчета 954
Сортиране на данни 954
Поръчка на категория 955
Задаване на изключение 955
Създаване на табло 955
Всичко за контролата на таблото 956
Добавяне на панел 957
Добавяне на панел с джаджи 958
Персонализиране на джаджа на Data Explorer 958
Налични QM джаджи 961
Свържете се с приспособлението "Напредък на целта" 962

Приспособление "Общи суми за контакти" 962
Текуща джаджа за най-добри изпълнители 963
Джаджа за средни стойности на оценката 963
Джаджа за диапазони на оценка 963
Джаджа за оценка на геймификацията 963
Джаджа за скорошно изпълнение на Evals 964
Джаджа за скорошни оценки 965
Джаджа за запис на проучвания 965
Налични WFM джаджи 965
Джаджа за обеми на обаждания на агент 966
Джаджа за обаждания на агент на час 967
Джаджа за проценти на агенти 967
Джаджа за разпределение на времето на агента 967
Джаджа за общо време на агента 968
Моят график джаджа 969
Джаджа за придържане в реално време 970
Приспособление за производителност на опашката за услуги 970
Добавяне на параметър 971
Филтриране на изтрити записи 971
Конфигуриране на корпоративни KPI 972
Свойства на KPI 973
Конфигурирайте настройките 974
Прилагане на отчетите 975
Налични мерки за KPI 975

Стандартни отчети 976

Изпълнение на стандартен QM или WFM отчет 976

Стандартни отчети за QM 978

Оценка на оценката на агента 983

Графика на тенденциите на агента 986

Данни за контакт 988

Контакт Напредък на целта 990

Графика на общите суми за контакти 991

Калибриране на оценката 991

Оценки за оценка 993

Графика на общите стойности на оценката 995

Ефективност на оценителя 997

Графика със средни стойности на качеството 999

Резултати от въпроси 999

Взаимодействие Достъп чрез контакт 1001

Достъп до взаимодействие от потребителя 1002

Резултати Всички данни 1004

Резултати от секции 1006

Проучвания Всички данни 1007

Резултати от анкета 1008

Състояние на системата 1009

Състояние на запис на потребител

Станд

артни отчети 1010WFM 1011

Интервал на агента 1013

Агент Извънреден труд 1016

Отчетна карта на агента 1016

Дневен график на агента 1021

График на агента седмично 1022

Интервал на опашката за обслужване на агент 1022

процента на задачи на агента 1024

Производителност на агенти и екипи 1026

Присвоено изключение 1032

Бюджетно планиране 1033

Фасилити планиране (хардуер) 1033

План за наемане 1034

Интервална опашка за обслужване 1035

Производителност Всеки ден 1039

Интервал на изпълнение 1042

Интервал на агента на опашката за обслужване 1045

График на опашката за обслужване по агент 1046

График на опашката за обслужване по интервали 1047

Анализ на бюджета на смяната 1049

Планиране на персонала 1050

интервал на екипен агент 1051

Отборен интервал 1053

Часове за задачи на екипния график 1056

Ваканционен статус 1057

Конфигуриране на Webex WFO

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

Влезте в Webex WFO

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

- Идентификационни данни по подразбиране на Webex WFO
- Идентификационни данни за Windows Active Directory
- Идентификационни данни за еднократна идентификация (език за маркиране на потвърждение за защита или SAML)

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

Таблицата по-долу описва полетата на страницата за влизане.

Поле	Описание
Език	Изберете езика, използван в интерфейса на Webex WFO. Избраният от вас език се използва в целия сайт и продължава 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, присвоено ви от администратора, или потребителското име на Windows Active Directory. Използвайте имейл адреса си, ако сте получили известие, за да влезете с

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

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

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

Влезте с помощта на 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 еднократно влизане, 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

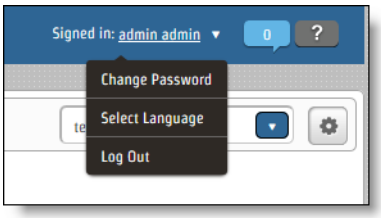
1. Щракнете върху Забравена парола? на страницата за вход.
2. Въведете имейл адреса си, щракнете върху Нулиране на паролата за имейл и следвайте подканите. Имейл с инструкции как да нулирате паролата си ще бъде изпратен до вашия имейл акаунт.

Промяна на паролата

Можете да промените паролата си по всяко време.

Промяна на паролата ви

1. В горния десен ъгъл на страницата щракнете върху стрелката на падащото меню вдясно от вашето потребителско име и изберете **Промяна на паролата**.



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

Паролата трябва да отговаря на минималните изисквания, за да бъде запазена добра или силна парола.

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

Изисквания за сложност на паролата

Изискванията за сложност на паролата се основават на правилата за пароли на Microsoft: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

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

- Паролите не могат да съдържат бели интервали (празни места).
- Паролите трябва да са дълги поне осем знака. Минималната дължина може да бъде конфигурирана от администратор.
- Паролите трябва да съдържат знаци от три от следните четири категории:

Категория	Описание
Главни букви	A – Z Главни букви в уникод: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Малки букви	A – Я Уникод знаци с малки букви:

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

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 на 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.

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 към страницата за вход.

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

Конфигуриране на клиента

Конфигурирането на клиента включва следното:

- Конфигурирайте аспекти на системата, които се отнасят за всички потребители и приложения.
- Синхронизирайте данните на опашката за агенти, екипи и услуги от вашия ACD.
- Изберете и конфигурирайте метод за удостоверяване, за да проверите самоличността на всеки, който иска да се свърже с Webex WFO.
- Конфигурирайте правилата си за потребителска парола, за да отговарят на изискванията за защита на вашата организация.
- Подобрете сигурността на вашия клиент, като контролирате (или "белия списък") от кои IP адреси 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 на Active Directory (AD) във вашата среда за удостоверяване на потребителя, синхронизиране или и двете.

Конфигуриране на ACD

Страницата за конфигуриране на 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 за администриране на ACD Configuration (вижте Управление на роли и разрешения).
- Услугата Data Server е инсталирана на сървър с достъп до системата Webex WFO, преди да тествате ACD връзката.

> ЗАБЕЛЕЖКА Инсталационният файл за услугата Data Server се намира на страницата Изтегляния (вижте Изтегляне на Smart Desktop и Webex WFO Data Server инсталационни програми). 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 > ACD конфигурация на системата

Процедури

Добавяне на ACD

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

- 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 свързване за Five9
- Настройки за връзка за InContact
- Настройки за свързване за общи ACD
- Настройки за връзка за Amazon Connect
- Настройки за връзка за Серенова
- Настройки за връзка за Eventide NexLog
- Настройки за свързване за Twilio Flex
- Настройки за свързване за UJET

7. Щракнете върху **Тестване на връзката** , за да се уверите, че вашите записи са правилни и Webex WFO е свързан към ACD.
8. Когато връзката се тества успешно, щракнете върху **Запиши**.

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 избраният от вас ACD 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, те автоматично принадлежат към групата умения по подразбиране на ACD. Историческите данни са не е уловен за групата умения по подразбиране на ACD, но е за конкретни групи умения по подразбиране. В резултат на това времето на агентите не е правилно приписано на опашката за услуги, която поддържат в Webex WFO. Задайте а

избра група умения на ACD, която агентът основно поддържа като група умения по подразбиране, за да отчита правилно производителността си. Имайте предвид, че ако обработват повиквания за други опашки за услуги, времето им може да не е правилно приписано на съответната опашка за услуги.

Раздел	Описание
Интервал на отчитане за минали периоди	Интервалът за отчитане на исторически данни, който е конфигуриран във вашата система Unified CCE. Ако вашият ACD е конфигуриран на 15-минутен интервал, трябва да изберете опцията за 15 минути, за да се уверите, че Webex WFO е съвместим с вашия ACD и че всички данни са импортирани в Webex WFO. Ако интервалите за отчитане не съвпадат, данните за ACD за минали периоди няма да бъдат записани правилно.
ACD филтриране ACD. За	Използвайте ACD филтър, за да ограничите потребителите, които се синхронизират 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. ВАЖНО 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 предварително синхронизирани опашки за услуги остават активни, дори ако не са уловени от променения филтър. ЗАБЕЛЕЖКА Ако изберете **само името** на екипа в **типа на префикса** падащ списък, свързани 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 исторически сървър на база данни (HDS).

HDS вторичен IP адрес или име на хост— (по избор) IP адресът

Раздел	Описание
	адрес или име на хост на вторичния сървър на база данни за хронология. AWDB основен IP адрес или име на хост – IP адресът или името на хоста на основния сървър на базата данни на работната станция на администратора (AWDB). AWDB вторичен IP адрес или име на хост— (по избор) IP адресът или името на хоста на вторичния сървър на база данни на администраторската работна станция. Унифициран екземпляр на CC – Името на екземпляра на Microsoft SQL Server за базата данни на 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 ▪ Идентификатор на периферия – ICM идентификаторът на периферното устройство за системата. SQL—Ако изберете SQL удостоверяване, се появяват следните полета: ▪ SQL потребител – Името за вход на потребителя на Webex WFO SQL. ▪ Парола – Паролата на потребителя на Webex WFO SQL. ▪ Идентификатор на периферия – ICM идентификаторът на периферното устройство за системата.
CTI сървъри	Това се използва за получаване на данни за 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 CTI порт – портът на основния CTI сървър, свързан

Раздел	Описание
	със системата. Адрес или име на вторичен CTI IP – Адресът на IP или името на хоста на вторичния CTI сървър, свързан със системата. Вторичен CTI порт – Портът на вторичния CTI сървър, свързан със системата.
Отдели	Име на предприятието – името на отдела или отделите по името на предприятието. Корпоративното име представлява клиент в Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS).
Конфигурация за съгласуване на CDR	(само за четене) CDR (запис на подробности за повикването) Base – папката на сървъра за данни, където сървърът за данни импортира CDR файлове 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 регионален 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 еднозначния идентификатор на ACD, се показват под полето. Създават се следните поддиректории: ▪ Специфична за ACD директория – Тази директория се именува с уникален ИД номер на ACD сървър. Тъй като потребителите могат да конфигурират няколко ACD сървъра да използват една и съща директория, е необходима папка с уникален идентификатор, за да се гарантира, че CDR файловете са качени в правилния ACD. Специфичната за ACD директория съдържа следните директории: ▪ cdrdir—Сървърът за данни поставя входящи CDR от сървъра за фактуриране на Unified CM в тази папка. Когато конфигурирате сървъра на приложението за фактуриране на Unified CM, трябва да използвате следното име за директорията

Раздел	Описание
	Параметър на пътя: /cdr/ ▪ Cdr Грешки ▪ uploaddir—Сървърът за данни поставя съгласувани CDR и Unified CCE данни в тази папка, докато данните не бъдат качени. ▪ Грешки при качване ЗАБЕЛЕЖКА Това поле се използва само за целите на управлението на качеството.
Интервал на синхронизация	Интервал (минути) – Продължителността на интервала, на който е ACD синхронизирани със сървъра за данни. Това е колко често сървърът за данни се опитва да синхронизира опашката на потребителя, екипа и услугата с Webex WFO.
Настройки за заснемане	ACD Capture Delay – Изберете времето, през което 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 заснемете отново целия предишен ден. Ако агентът рутинно обработва повиквания, които продължават повече от максималното забавяне по подразбиране, можете да изберете да уловите отново всички данни от 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 повторно улавяне 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	Използвайте ACD филтър, за да ограничите потребителите, които се синхронизират от ACD. За

Раздел	Описание
	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. ВАЖНО 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 предварително синхронизирани опашки за услуги остават активни, дори ако не са уловени от променения филтър. ЗАБЕЛЕЖКА Ако изберете **само името** на екипа в **типа на префикса** падащ списък, свързани 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 първичната база данни за екземпляра на база данни на Unified CCX. Вторичен IP адрес или име на хост – IP адресът или името на хоста на вторичния Unified CCX сървър. Име на вторичен екземпляр – Името на вторичната база данни за екземпляра на базата данни на Unified CCX. Имената на първичната и вторичната инстанция са в следния формат: <име на хост>_uccx Където името на хоста е името на сървъра на базата данни на Unified CCX.

Раздел	Описание
	ВАЖЕН Трябва да попълните полетата за IP конфигурация за следните функции: ▪ WFM – Улавяне и синхронизиране на исторически данни ▪ QM—Съгласуване и синхронизиране
Удостоверяване периоди в	Потребителско име – потребителското име на потребителя за отчитане за минали Unified CCX. ▪ Въведете **uccxhruser**. Това е историческото отчитане, което потребителят намира в Unified CCX Администриране > инструменти > управление на пароли. Парола – Паролата, зададена в Unified CCX за потребителя на отчитане 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 появява 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 появява по подразбиране в това поле. Ако езиковата променлива на сървъра е променена в Unified CCX, тогава трябва да я промените ръчно и тук. ВАЖНО : Трябва да попълните полетата за удостоверяване за всички функции на 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.

Раздел	Описание
	Основен CTI порт – портът на основния CTI сървър, свързан

Раздел	Описание
	със системата. Адрес или име на вторичен CTI IP – Адресът на IP или името на хоста на вторичния CTI сървър, свързан със системата. Вторичен CTI порт – Портът на вторичния CTI сървър, свързан със системата. ВАЖНО : Трябва да попълните полетата за CTI сървъри за WFM Real-Time Adherence.
Конфигурация за съгласуване на CDR	Webex WFO създава директория със специфична за ACD поддиректория, която съдържа директориите cdrBase и uploadDir, когато функцията за настройки за съгласуване на регионален сървър за данни е активирана на сървър за данни и ACD е присвоен на тази функция. Пътят на основната директория, който въвеждате заедно с еднозначния идентификатор на ACD, се показват под полето. Специфичната за ACD директория се именува с уникален идентификационен номер на ACD сървъра. Тъй като потребителите могат да конфигурират няколко ACD сървъра да използват една и съща директория, е необходима папка с уникален идентификатор, за да се гарантира, че CDR файловете са качени в правилния ACD. Специфичната за ACD директория съдържа директориите cdrBase и uploadDir. (само за четене) CDR Base – Пътят към Unified CCX Call Директория с подробен запис (CDR). Пътят, който задавате, 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

Раздел	Описание
	активиран на сървър за данни и Unified CCX ACD е присвоен на тази функция. Това генерира следния път за основната директория: C:\cdr\<ACD_ID> CDR директория – Пътят до директорията Call Detailed Record (CDR). Това е мястото, където се намират входящите CDR от услугата за фактуриране на Unified CM. Пътят, който задавате, трябва да е локален за сървъра за данни. Когато конфигурирате сървъра на приложенията за фактуриране на Unified CM, трябва да използвате следното име за параметъра Път на директорията: /cdr/. UNC пътищата не се поддържат. Например: cdrDirectory Директория за качване – пътят до директорията за качване. Това е мястото, където се намират съгласуваните CDR и Unified CCE или Unified CCX данни, докато не бъдат качени. Пътят, който задавате, трябва да е локален за сървъра за данни. UNC пътищата не се поддържат. Например: uploadDir ВАЖНО : Трябва да попълните полетата за конфигурация на CDR за съгласуване на QM.
Интервал на синхронизация	Интервал (минути) – Продължителността на интервала, в който ACD се синхронизира със сървъра за данни.
Настройки за заснемане	ACD Capture Delay – Изберете времето, през което 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 квадратчето, за да възстановите данните от целия предишен ден. Ако рутинно обработвате повиквания, които продължават повече от максималното забавяне по

Раздел	Описание
	подразбиране, можете да изберете да уловите отново

Раздел	Описание
	всички данни от 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 повторно улавяне на данните от предишния ден от ACD. По подразбиране е зададено на 03:00. ВАЖНО Трябва да попълните полетата Настройки за заснемане за WFM History Data Capture.

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 на ACD. Използвайте ACD филтър, за да ограничите потребителите, които се синхронизират 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.
API на платформата за пътуване на клиента на Cisco	URL адрес на API на платформата за пътуване на клиента на Cisco – Пътят до API на CWCC. Включете пълния URL адрес. ПРИМЕР https://rest-sbxa.ccone.net/aws/api URL адрес на медийния API на платформата за пътуване на клиента – пътят до медийния API на CWCC. Включете пълния URL адрес. ПРИМЕР https://rd-sbxa.ccone.net/cri/get-decrypted-recording

Раздел	Описание
	Потребителско име – Потребителското име с достъп до CWCC API и CWCC Media API. API ключ – Запитващият API ключ за CWCC API и CWCC Media API. 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 Tenant ID — Въведете буквено-цифровия идентификатор на акаунта на клиента на Webex Contact Center.
Интервал на синхронизация	Интервал (минути) – Продължителността на интервала, в който ACD се синхронизира със сървъра за данни.
Настройки за заснемане	ACD Capture Delay – времето, през което WFM изчаква преди изтегляне на ACD статистика след края на интервала. Закъснението по подразбиране е 120 минути. Историческите данни от CWCC може да не са налични до 120 минути след края на интервала. **ЗАБЕЛЕЖКА** Разрешаване на повторно събиране на данни – Поставете отметка в това квадратче, за да събирате отново данни от целия предишен ден. Ако рутинно обработвате обаждания, които продължават повече от максималното закъснение по подразбиране, можете да изберете да приемете отново всички данни от 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 – Въведете времето за повторно заснемане на данните от предишния ден от ACD.

Раздел	Описание
Активиране на RTE съобщения за запис на екрана	Позволява на Smart Desktop да записва екрани за разговори, записани от CWCC.

Интегриране на основни конфигурационни данни

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

Потребители

Когато Webex WFO импортира нов потребител от CWCC, той създава нов потребител на Webex WFO, който има потребителски профил в CWCC.

Когато някой промени потребителските данни в CWCC, услугата за синхронизиране ги открива и прави няколко промени в Webex WFO. Следващата таблица обобщава тези промени.

ЗАБЕЛЕЖКА : Потребители със състояние "Не е активен" в CWCC не се импортират, освен ако не бъдат възстановени.

Промяна в CWCC	Произтичаща от това промяна в Webex WFO
Добавя се нов потребител	Добавя се нов потребител. По-конкретно, услугата за синхронизиране: ▪ Прилага името и фамилията на потребителя на CWCC към собственото и фамилното име на потребителя на Webex WFO. ▪ Прилага TID на потребителя на CWCC към ACD ID на потребителя на Webex WFO. ▪ Задава началните дати на Webex WFO за фирмата и отдела на датата, на която е извършено синхронизирането. ▪ Присвоява потребителя на Webex WFO към екипа по подразбиране. ЗАБЕЛЕЖКА Webex WFO не запазва връзката между потребителите и екипите на CWCC. Вижте Екипи. ▪ Ако потребителят на CWCC е активиран контактен център, присвоява ролята на агент по подразбиране на потребителя на Webex WFO. Никакви други роли на Webex WFO не са синхронизирани с CWCC. ЗАБЕЛЕЖКА Ако премахнете ролята на агент от потребител на Webex WFO, който е синхронизиран с потребител на CWCC, който е контакт-

Раздел	Описание

Промяна в CWCC	Произтичаща от това промяна в Webex WFO
	центърът е активиран, ролята на агент се преназначава следващия път, когато Webex WFO се синхронизира с CWCC.
Името или фамилията на потребителя е	Името или фамилията на потребителя се променят. Промени
Потребителят е изтрит	Потребителят е деактивиран.

Екипи

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

Когато данните за отбора се променят в CWCC, услугата за синхронизиране ги открива и прави няколко промени в Webex WFO. Следващата таблица обобщава тези промени.

Промяна в CWCC	Произтичаща от това промяна 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 се добавя към екип	Без промяна. Webex WFO не запазва връзката между потребителите на CWCC и екипите на CWCC.
Потребителят е премахнат от екип	Без промяна. Webex WFO не запазва връзката между потребителите на CWCC и екипите на CWCC.
Отборът 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 на Webex WFO може да принадлежи само към един отбор.

Опашки за обслужване

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

- Опашки
- Опашки за изходящи повиквания

Когато данните за опашка или изходяща опашка се променят в CWCC, услугата за синхронизиране ги открива и прави няколко промени в Webex WFO. Следващата таблица обобщава тези промени.

Промяна в CWCC	Произтичаща от това промяна в Webex WFO
Добавена е нова опашка синхронизиране	Първо се добавя нова опашка за услуги. По-конкретно, услугата за синхронизиране прави следното: ▪ Прилага името на опашката на CWCC към името на опашката на услугата Webex WFO ▪ Прилага TID на опашката към ИД на опашката на услугата Webex WFO ▪ (само за четене) Дава на опашката за услуги Webex WFO тип опашка за услуги Глас [Интерактивен] ▪ (само за четене) Дава на опашката за услуги на Webex WFO Source ACD на CWCC Второ, добавено е ново картографиране на уменията. По-конкретно, услугата за синхронизиране прави следното: ▪ Прилага името на опашката на CWCC към името на картографирането на уменията ▪ Присвоява опашката на услугата Webex WFO, която е свързана с опашката на CWCC, на картографирането на уменията и й дава приоритет 1
Името на опашката е променено	Прилага новото име на опашката на CWCC към услугата Webex WFO само име на опашката. Webex WFO не прилага новото име на опашката на CWCC към свързаното картографиране на уменията на Webex WFO.
Опашката се изтрива	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 ваш ACD.

Пол	Описание
Име на ACD	Уникално име за ACD.
Потребителско име	Вашето потребителско име в Cisco Webex Contact Center. Това е потребителски имейл адрес, свързан с административни идентификационни данни в Cisco Webex Contact Center.
URL адрес на API	Пълният основен URL адрес на Cisco Webex Contact Center API, включително идентификатора на протокола.
ИД на клиент	Буквено-цифровият идентификатор на акаунта на клиент на Cisco Webex Contact Center.
Активирани продукти - Управление на качеството	Quality Management е закупен като продукт на Webex WFO. Webex WFO предлага поддръжка за Webex Contact Center 2.0 омниканални системи. Поддържат се гласови, чат и SMS канали на Webex Contact Center 2.0. Това означава, че записите на разговори, SMS преписите и преписите на чат могат да бъдат погълнати в Webex WFO.
Гласово	Разрешава гласови канали на Webex Contact Center 2.0.
Дигитален (чат, SMS, имейл, социални мрежи)	Активира Webex Contact Center 2.0 цифрови (чат, SMS) канали.
Картографиране на метаданни персонализирани метаданни	(По избор) Позволява ви да съпоставяте метаданни на CWCC с етикети на метаданни в Webex WFO. Вижте Синхронизиране на метаданни с Webex WFO за повече подробности. Стойностите на метаданните на CWCC се синхронизират с контактите на CWCC в Webex WFO. Стойностите на метаданните на CWCC се съпоставят с етикети на метаданни, създадени в диспечера на метаданни (намиращ 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 подробни данни на страницата на Media Player (Взаимодействия > отваряне на контакт). Можете да преглеждате, редактирате или изтривате поле за метаданни от вашата система.

Пол	Описание
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 конфигурационни данни.
Забавяне на заснемането (минути)	Задава времето, през което искате WFM да изчака, преди да импортира ACD статистика след края на интервала.
Разрешаване на повторно улавяне на данни	(По избор) Поставете отметка в това квадратче, ако искате да заснемете отново данни от целия предишен ден
Активиране на RTE съобщения за запис на екрана	(По избор) Позволява ви да записвате екраните на агентите на CWCC, които са конфигурирани за запис на екрана в Webex WFO. За повече информация относно записа на екрана вижте Данни за QM.
Съпоставяне на езика на метаданните	ЗАБЕЛЕЖКА Този раздел е достъпен само за внедряване в облака. Този раздел се появява, когато изберете **Цифров** в секцията **Разрешени** продукти. Тук можете да зададете персонализираните метаданни, които присвояват език на текстов контакт, като имейл или съобщение в чата. Наличните опции за метаданни идват от секцията **Съпоставяне** 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 е импортиран 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 раздела **Резервен език** на текста по-долу. D. Езикът по подразбиране (английски).

Пол	Описание

Пол	Описание
Резервен език на текста	ЗАБЕЛЕЖКА Този раздел е достъпен само за внедряване в облака. Този раздел се появява, когато изберете **Цифров** в секцията **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 метаданните по-горе. 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 е импортиран в Webex WFO. B. Език, присвоен на поле за персонализирани метаданни, което конфигурирате в раздела **Съпоставяне** на езика на метаданните по-горе. C. Резервният език, който конфигурирате тук (разделът Резервен език на текста). D. Езикът по подразбиране (английски).
URL адрес за оторизация	ЗАБЕЛЕЖКА Този раздел се появява само когато редактирате съществуващ ACD. Той не се появява, когато създавате нов ACD. Сървърите за данни на Webex WFO се свързват с Webex Contact Center за маркер за достъп на всеки дванадесет часа. Ако възникне грешка при обновяване на маркера, процесът OAuth се прекъсва. Конфигурирането на тази настройка позволява на вашата система да възстанови OAuth удостоверяването в случай на неуспешно обновяване на маркера за максимум шестдесет дни. Неуспешно обновяване на маркера може да възникне поради няколко причини, като например следните. ▪ Промяна на имейл адреса на администраторския акаунт.

Пол	Описание
	▪ Деактивиране на акаунта в Active Directory. ▪ Промяна на паролата в Active Directory. ▪ Превключване от синхронизиране на Active Directory към еднократна идентификация във вашия акаунт в 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 повикванията към вашата система Avaya.

- Активирайте специално приложение: SA8702 - CDR подобрения за мрежа. Свържете се с оторизиран представител на акаунта в Avaya, за да получите лиценза. Тази функция кара UCID да следва повикването.
- Активирайте специално приложение: SA8201 - Начален час и 4-цифрена година CDR персонализирани полета.
- Avaya CM влизане с CDR достъп.
- CDR конфигуриран да записва CDR на диск.
- Trunks, конфигурирани за генериране на CDR записи.
- Отделни разширения, конфигурирани за генериране на CDR записи, Intra-switch CDR. Разделянето на повикванията трябва да бъде активирано, за да има точни часове за страните, които са отпаднали от многостранно повикване. Ако не, крайните часове се регистрират като времето на приключване на повикването, което е, когато всички страни са се отказали от повикването.
- Следните CDR параметри трябва да бъдат конфигурирани във вашата система Avaya.
  - UCID
  - начален час
  - Крайно време
  - начална дата(4) или начална дата(4d)
  - крайна дата(4) или крайна дата(4d)
  - сек-дур
  - Dialed-num

- calling-num
- in-crt-id

  ВАЖНО Трябва да зададете този параметър като три знака. Ако този параметър е различен от три знака, извикванията няма да се съгласуват.

- out-crt-id

  ВАЖНО Трябва да зададете този параметър като три знака. Ако този параметър е различен от три знака, извикванията няма да се съгласуват.

- връщане
- линейно подаване

Местоположение на страницата

Управление на приложения > Конфигурация на глобалната > система > ACD > 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 синхронизират от ACD.	Използвайте ACD филтър, за да ограничите потребителите, които се 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 конфигурация на контактния център Elite	URL адрес на SMS сървъра – URL адрес за SMS сървъра. ВАЖНО Трябва да попълните това поле за синхронизиране на QM и WFM.
Информация за мениджъра по комуникациите на Avaya	IP адрес на Communication Manager – IP адрес или име на хост на Avaya Communication Manager. Вход в Communication Manager – Потребителското име на потребител с достъп до базата данни на Avaya. Парола на комуникационния мениджър – паролата на потребител с

Пол	Описание
	достъп до базата данни на Avaya. Префикс на виртуално разширение – Префиксът, използван за идентифициране на виртуални станции в Avaya CM. Webex WFO синхронизира всяка станция, чието име започва с този префикс, като виртуално устройство за 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 на виртуално разширение въведете **DMCC.** Ако не искате да синхронизирате станции като виртуални устройства за разширение, оставете полето Префикс на виртуално разширение празно. CMS ACD ID—ИД за CMS ACD. Формат на името на агента – Изберете метода за анализиране на имена на агенти по време на синхронизиране на ACD. ВАЖЕН Трябва да попълните полетата за информация на Avaya Communication Manager за следните функции: ▪ WFM—Синхронизиране ▪ QM—Синхронизиране и синхронизиране на данни на Avaya
Порт за придържане в реално време (RTA)	Номерът на порта за порта Avaya RTA. ВАЖНО Трябва да попълните полето Придържане към придържане в реално време (RTA) за придържане към WFM 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, за да импортира Avaya GIS данни.

Пол	Описание
	ЗАБЕЛЕЖКА Какъвто и път да въведете тук, Webex WFO създава подпапка, наречена с името на вашия бизнес. Номерът на порта за порта Avaya RTA. ВАЖНО Трябва да попълните полетата за конфигурация на Avaya GIS за улавяне на исторически данни на WFM.
Конфигурация на връзката на Avaya Call Management System (CMS)	Адрес на CMS сървър – името на хоста или IP адреса за CMS сървъра. Потребителско име на CMS – Потребителското име за акаунта, използвано за достъп до CMS данни. CMS парола – Паролата за акаунта, използван за достъп до CMS данни. Оперативна часова зона на CMS – Часовата зона, в която се отчитат данните на CMS. ВАЖНО Трябва да попълните полетата за конфигуриране на Avaya CMS връзка за синхронизиране на QM ACD данни.
Конфигурация на CDR връзка	CDR Date Format – Форматът на CDR датата. Метод на събиране на CDR – Методът, използван за събиране на Avaya CDR: ▪ FTP (по подразбиране) ▪ Стрийминг (надежден протокол за сесия) Адрес на CDR сървъра—IP адрес на Avaya CM CDR сървъра. Потребителско име за достъп до CDR – Потребителско име за акаунта, използван за достъп до данни на Avaya CM CDR сървъра. Парола за достъп до CDR – Парола за акаунта, използван за достъп

Поле	Описание
	данни на Avaya CM CDR сървъра. CDR Streaming Port—Портът за слушане на Avaya CDR. CDR работна часова зона – Часовата зона на Avaya CM CDR сървъра. Запазване на данни (дни) – Брой дни, през които данните ще се съхраняват на Avaya CM CDR сървъра. ВАЖНО Трябва да попълните полетата за конфигурация на CDR връзка за QM съгласуване и запис на шлюз.
Оформление на параметрите на CDR	Оформление на структурата на данните за Avaya CM CDR сървъра. НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Копирайте втората страница с настройките за конфигурация на CDR 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 синхронизират от ACD.	Използвайте ACD филтър, за да ограничите потребителите, които се 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 за 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.

Пол	Описание
Интервал на синхронизация	Интервал (минути) – Продължителността на интервала, в който ACD се синхронизира със сървъра за данни.
Настройки за заснемане	ACD Capture Delay – 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 възстановите данните от целия предишен ден. Ако рутинно обработвате обаждания, които продължават повече от максималното закъснение по подразбиране, можете да изберете да приемете отново всички данни от 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 – Въведете времето за повторно заснемане на данните от предишния ден от ACD. По подразбиране е 03:00.

Настройки за свързване 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 събиране на исторически данни и да запазите всеки от тях в тази папка.

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

Описания на полетата

Следните полета се появяват, ако изберете Five9 като ACD.

ACD филтриране

Използвайте ACD филтър, за да ограничите потребителите, които се синхронизират 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.

Five9 API за уеб услуги

Поле	Описание

Поле	Описание
Администраторска услуга	Пътят до API за администраторски уеб услуги. Пътят по подразбиране е Следните: https://api.five9.com/wsadmin/v9_ 5/AdminWebService
Квалифицирано име на администраторска услуга	Квалифицираното име за API на администраторските уеб услуги. Името по подразбиране е следното: https://service.admin.ws.five9.com
Супервайзорска служба	Пътят към API за уеб услуги на супервайзора. Пътят по подразбиране е следното: https://api.five9.com/wssupervisor/v9_ 5/SupervisorWebService
Квалифицирано име на супервайзорската служба	Квалифицираното име за API за уеб услуги на супервайзора. Името по подразбиране е следното: http://service.supervisor.ws.five9.com/ Потребителско име – Името за вход на API на администраторските уеб услуги. На потребителя трябва да бъдат присвоени пълни администраторски разрешения в раздела Роли в VCC Administrator на Five9, за да може заявката на 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 софтуерен телефон или администриране, използвайки тези идентификационни данни, потребителят ще бъде стартиран, когато API на администраторските уеб услуги използва тези идентификационни данни за удостоверяване на сървъра за данни.
Потребителско име:	Потребителското име на потребител, който има достъп до администраторските уеб услуги API.

Поле	Описание
Парола	Паролата на потребителя, който има достъп до API за администраторски уеб услуги. ЗАБЕЛЕЖКА (само за системни администратори) Полето Парола е празно, дори ако администраторът на клиента е въвел парола за API за администраторска уеб услуга. Ако въведете парола, ще презапишете всяка съществуваща парола на клиента.
ID на домейн	(Само за RTE съобщения) (Само за системни администратори) Петима9 идентификатор на домейна.
Откриване на домейн	(Само за RTE съобщения) (Само за системни администратори) Бутонът за автоматично извличане на идентификатора на домейна Five9. За да работи този бутон, трябва да използвате API на Five9 Web Services версия 9.5.
ИД на променлива на обаждането Five9	(Само за системни администратори) Променливото число за Five9 CallId се изисква 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, през който ACD се синхронизира с сървъра за данни.

Събиране на исторически данни

Поле	Описание
Папка за отчет	Името на папката Five9, която сте създали, за да съхраните петте персонализирани отчети Five9, необходими за събиране на данни за минали периоди.

Поле	Описание
Отчет за броя на уменията на опашката на ACD	Името на персонализирания отчет на Five9, който сте създали за това поле.
Отчет за продължителността на уменията на опашката на ACD	Името на персонализирания отчет на Five9, който сте създали за това поле.
Отчет за продължителността на агента на опашката на ACD	Името на персонализирания отчет на Five9, който сте създали за това поле.
Отчет за броя на агентите на ACD Queue	Името на персонализирания отчет на Five9, който сте създали за това поле.
Отчет за продължителността на агента	Името на персонализирания отчет на Five9, който сте създали за това поле.

Изтегляне на мултимедия (само за системни администратори)

Поле	Описание
Изберете регион	Областта на кофата S3, където Five9 записва вашето обаждане Записи. Ако използвате текущия път от Five9, този регион е US West (Северна Калифорния).
S3 кофа	URL адресът на кофата S3, където Five9 записва вашите записи на разговори. 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 Тайният ключ Тайният ключ за достъп за вашия акаунт в AWS.
Медийна папка	Името на папката, в която Five9 записва записи на разговори за

клиент, който сте избрали. За да получите името на тази папка, свържете се с отдела за обслужване на клиенти на Five9.

ПРИМЕР D123/повикване

Настройки за заснемане

Поле	Описание
Забавяне на улавяне на ACD	Изберете времето, през което WFM изчаква, преди да изтегли ACD Статистиката след интервал приключва. По подразбиране е 15 минути.
Период на отчитане 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, което въвеждате, трябва да бъде 30 – 1 440 минути. Five9 ограничава броя на заявките за записи, които могат да се правят 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 наемателят има период на отчитане на данни от 60 минути, той може да събере 416 едночасови периода (10 000 ÷ 24). Ако Tenant 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.
Разрешаване на повторно улавяне на данни данни от целия предишен	Поставете отметка в това квадратче, за да заснемете отново ден. Ако рутинно обработвате обаждания, които продължават повече от максималното закъснение по подразбиране, можете да изберете да приемете отново всички данни от 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 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

Страницата за конфигуриране на Genesys Cloud ACD позволява на администратор на клиент 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 ваш ACD.

Поле	Описание
Редактиране на Genesys ACD	Редактиране на съществуващ Genesys Cloud ACD.
Създайте Genesys	Създайте нов Genesys Cloud
Изтриване на Genesys	Изтриване на съществуващ Genesys
Име на ACD	
Име на	Името на вашия Genesys Cloud ACD.
Конфигуриране на Genesys ACD	
Genesys Client ID	ИД, генериран при създаване на OAuth клиент на Genesys
Тайна на клиента на	Тайната, генерирана, когато създавате Genesys Cloud OAuth
URL адрес на	Името на домейна на вашия клиент на
Конфигурация на Калабрио	
Потребителско име на Calabrio API за услуга също е	Потребителското име на вашия акаунт в услугата Webex WFO. Този акаунт наричан Вашия акаунт на администратор на клиент или потребителски акаунт на API. Това е необходимо за качване на данни към правилния клиент. Този акаунт трябва да

Поле	Описание
	да бъде създаден от системен администратор и акаунтът се намира във вашата система на клиент. Този акаунт на администратор на клиент също трябва да получи правилните разрешения за качване на данни. Свържете се с поддръжката на Cisco за помощ при създаването на този акаунт на администратор на клиент. Вижте Създаване на потребител на API и Управление на роли и разрешения за повече информация.
Потребителска парола за Calabrio API	Паролата за акаунта на 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
Картографиране на метаданни	
	опашка.
Добавяне на картографиране	Този раздел ви позволява да определите кои стойности на метаданните на Genesys Cloud се синхронизират с контактите на Genesys Cloud в Webex WFO. Стойностите на метаданните на Genesys Cloud се съпоставят с етикети на метаданни, създадени в диспечера на метаданни (намиращ се в Управление > QM > QM конфигурация на приложения > Мениджър на метаданни). Полетата за метаданни първо трябва да бъдат създадени в диспечера на метаданни в Webex WFO (вижте Управление на полета за метаданни за повече информация). Следвайте процедурата Синхронизиране на метаданните на Genesys Cloud към Webex WFO в ръководството за интеграция на RingCentral Engage, за да картографирате вашите метаданни на Genesys Cloud. След като картографирате метаданните на Genesys Cloud, той може да добави разнообразна проследима информация към контакт в Webex WFO. Полетата за метаданни могат да бъдат намерени в панела с подробности в Media Player (Взаимодействия > отваряне на контакт). Можете да преглеждате, редактирате или изтривате поле за метаданни

от вашата система.

Пол	Описание
Активиране на RTE съобщения за запис на екрана	
Активиране на 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 запис на екрана и запис на екрана, пауза и възобновяване на работата.

Настройки за връзка за InContact

Webex WFO се синхронизира с InContact, за да предостави данни за потребители, екипи и умения. Тези данни се поддържат 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 на 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 на API: AdminAPI, RealtimeDataAPI и API за отчитане.
ID на приложението	ИД 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 свързване за общи ACD

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

ЗАБЕЛЕЖКА ИД на ACD сървъра не се вижда, докато не излезете и след това не отворите отново страницата.

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 от 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 Екипите в Amazon Connect са структурирани в йерархия, която може да има до пет нива. В тази йерархия екипите от по-ниско ниво са вложени в екипи от по-високо ниво: I. Основен екип A. Първи подотбор B. Втори подотбор Кои агенти улавя филтърът зависи от йерархичното ниво, на което филтрирате. Ако филтрирате екип от по-високо ниво, вие не само улавяте агентите в този екип от по-високо ниво. Също така улавяте всеки агент във всеки отбор, който е вложен под него. Например, ако филтрирате на ниво Първи подекип, улавяте само агентите в този екип. Въпреки това, ако филтрирате на ниво Основен екип, улавяте както агентите в Основния отбор, така и агентите в Първия и Втория подотбор.
Интервал на синхронизация	Интервал (минути) – Дължината на интервала, в който Webex WFO проверява папката Login/Logout Report в контейнера S3 за отчета Login/Leave. 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 контейнера S3, когато въвеждате 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 инстанцира Amazon Connect

Раздел	Описание
	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 правило, което предоставя достъп за четене, запис и изтриване до кофата S3, която Webex WFO използва. Таен ключ IAM – Тайният ключ за достъп на потребителя "Аз съм", който е присвоен на политика, която предоставя достъп за четене, запис и изтриване до кофата S3, която Webex WFO използва.
Събиране на исторически данни	Папка S3 на отчета за хронологията на услугите – пътят до папката в контейнера S3, която съдържа отчета за хронологията на услугите. Изключете префикса на контейнера S3, когато въвеждате този път. Вижте Конфигуриране на отчети на Amazon Connect за улавяне на исторически данни. ПРИМЕР ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/ServiceQueueHistorical Папка S3 на отчета за продуктивността на агента – пътят до папката в контейнера S3, която съдържа отчета за производителността на агента. Изключете префикса на контейнера S3, когато въвеждате този път. Вижте Конфигуриране на отчети на Amazon Connect за улавяне на исторически данни. ПРИМЕР Име на услуга/Име на екземпляр/ЕкспортираниОтчетиПрефикс/Продуктивност на агента Папка S3 на отчета за производителност на агента по опашка – пътят до папката S3, която съдържа отчета за продуктивност на агента по опашка. Изключете префикса на контейнера S3, когато въвеждате този път. Вижте Конфигуриране на отчети на Amazon Connect за улавяне на исторически данни. ПРИМЕР ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivityByQue ue Папка Отчет за агент в реално време S3 – Въведете пътя до папката, която съдържа данни за 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 – Индикаторът за секунди на нивото на обслужване, който сте избрали

Раздел	Описание
	когато сте създали отчета за полето Папка S3 Отчет за хронология на услугата.
Събиране на данни в реално време	Име на потока 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 в реално време на вашите агенти. 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 контейнера S3, която съдържа записи на разговори. Изключете префикса на контейнера S3, когато въвеждате този път. ПРИМЕР Име на услуга/Име на екземпляр/Записи Папка S3 за записи на контакти – пътят до папката в контейнера S3, където пожарният маркуч Kinesis поставя записи за проследяване на контакти (CTR). Изключете префикса на контейнера S3, когато въвеждате този път. ПРИМЕР Име на услуга/Име на екземпляр/CTR
Активиране на RTE съобщения за запис на екрана	Позволява на Smart Desktop да записва екрани за разговори, записани от Amazon Connect.

Настройки за връзка за Серенова

Следните полета се появяват, ако изберете Серенова като ACD.

Раздел	Описание
ACD филтриране синхронизират	(По избор) Използвайте ACD филтър, 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 – URL адресът на основния API за вашия Serenova наемател. ПРИМЕР https://api.cxengage.net

Раздел	Описание
	Наематели на Serenova – главният клиент и поднемателите, които добавяте чрез тази конфигурация на ACD. Вижте таблицата на наемателите на Серенова.
Настройки за заснемане	ACD Capture Delay – времето, през което класическият WFM чака преди да изтеглите ACD статистика след края на интервала. По подразбиране е 15 минути.
Активиране на RTE съобщения за запис на екрана	Разрешаване на RTE съобщения за запис на екрана – Позволява на Smart Desktop да записва екрани.

Таблица на наемателите на Серенова

Системата на Serenova може да съдържа само главен клиент или може да съдържа главен клиент ("родителски" клиент), който има един или повече поднаематели ("дъщерни" клиенти). Таблицата Serenova Tenants ви позволява да интегрирате и двете системни настройки чрез една ACD конфигурация. 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 клиент
- API ключ
- Тайна на ключа на API

Вижте Събиране на идентифицираща информация за наемател на Серенова.

За да добавите клиент към таблицата Tenants на Serenova:

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

Поле	Описание
Име	Името на главния наемател или поднаемателя.

Поле	Описание
	НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Въведете същото име, което наемателят има във вашата система Серенова.
Документ за самоличност	Идентификационният номер на наемателя на Серенова. Копирайте и поставете този идентификатор от наемателя на Серенова. Вижте Копиране на ИД на клиент на клиент на Serenova:.
API ключ	Ключът на API, който се създава за клиента, когато конфигурирате ключа на API в Serenova. Копирайте и поставете този ключ от наемателя на Серенова. Вижте Създаване на API ключ и тайна на API ключ за вашия клиент на Serenova:.
Тайна на API	Тайната на ключа на API, която се създава за клиента, когато конфигурирайте API ключа в Serenova. Копирайте и поставете този ключ от наемателя на Серенова. Вижте Създаване на API ключ и тайна на APIKey за вашия клиент на Serenova:.

3. Кликнете върху **OK**.

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

Събиране на идентифицираща информация за наемател на Серенова

Следните процедури обясняват как да съберете ИД на клиент, ключ на API и тайна на ключа на API, които трябва да добавите всеки клиент към таблицата на клиентите на Serenova.

За да копирате ИД на клиент на клиент на Серенова:

1. Влезте в Серенова.
2. Отидете до Конфигурация > Клиенти.
3. В таблицата Управление на клиенти щракнете двукратно върху името на клиента. Появява се екранът Клиент.
4. В екрана Клиент отидете до Подробности > ИД на клиент.
5. Копирайте ИД на клиента.
6. Когато конфигурирате клиента на Serenova в Webex WFO, поставете ИД на клиент в полето ИД.

За да създадете API ключ и тайна на API ключ 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 API ключа:
   - Име – Уникален идентификатор за ключа.
   - Роля – администратор.
5. Кликнете върху **Изпращане**. Появява се диалоговият прозорец Идентификационни данни на API.
6. Копирайте ключа на API и тайната на ключа на API.

   ЗАБЕЛЕЖКА Когато щракнете върху OK, не можете да видите тайната на ключа на API отново.
7. Когато добавяте клиента на Serenova в Webex WFO, направете следното:
   - Поставете API ключа в полето API Key.
   - Поставете тайната на ключа на API в полето Тайна на API.

Синхронизиране на данните за основната конфигурация

Webex WFO интегрира следните основни конфигурационни данни с еквиваленти от Serenova:

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

Потребители

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

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

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

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

Когато някой промени потребителските данни в Serenova, услугата за синхронизиране ги открива и прави няколко промени в Webex WFO. Следващата таблица обобщава тези промени.

Промяна в Серенова	Произтичаща от това промяна в Webex WFO
Добавя се нов потребител	Добавя се нов потребител. По-конкретно, услугата за синхронизиране: ▪ Прилага името и фамилията на потребителя на Serenova към собственото и фамилното име на потребителя на Webex WFO. ▪ Прилага уникалния идентификатор на потребителя на Serenova (външния потребителски идентификатор в потребителския профил) към ACD идентификатора на потребителя на Webex WFO. ▪ Задава началните дати на Webex WFO за фирмата и отдела на датата, на която е извършено синхронизирането. ▪ Присвоява потребителя на Webex WFO към екипа по подразбиране. ЗАБЕЛЕЖКА**Webex** WFO не запазва връзката между потребителите на Серенова и групите на Серенова, които са еквивалентът на Серенова на отборите на Webex WFO. Вижте .

Отбори.

Промяна в Серенова	Произтичаща от това промяна в Webex WFO
	▪ Ако потребителят на Serenova има ролята на агент, присвоява ролята на агент по подразбиране на потребителя на Webex WFO. ▪ Ако потребителят на Serenova има ролята на супервайзор, присвоява ролята на супервайзор по подразбиране на потребителя на Webex WFO. ЗАБЕЛЕЖКА Потребителите на Serenova, които имат роля на администратор или отчитане, не получават никаква роля в Webex WFO от услугата за синхронизиране.
Името или фамилията на потребителя е или фамилията на потребителя	Промяна на името
Потребителят е деактивиран	Потребителят е деактивиран

Екипи

Отборите на Webex WFO са синхронизирани с групите на Серенова. Екипите на Webex WFO не запазват връзката между потребителите на Серенова и групите на Серенова.

Когато груповите данни се променят в Serenova, услугата Sync ги открива и прави няколко промени в Webex WFO. Следващата таблица обобщава тези промени.

Промяна в Серенова	Произтичаща от това промяна в Webex WFO
Добавя се нова група	Добавен е нов отбор със същото име като групата на 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 Серенова и групите на Серенова.
Потребителят е премахнат от група	Без промяна. Webex WFO не запазва връзката между потребителите на Серенова и групите на Серенова.
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

Опашките за услуги на Webex WFO се синхронизират с опашките на Serenova.

Когато опашката се промени в Serenova, услугата за синхронизиране я открива и прави няколко промени в Webex WFO. Следващата таблица обобщава тези промени.

Промяна в Серенова	Произтичаща от това промяна в Webex WFO
Добавена е нова опашка синхронизиране	Първо се добавя нова опашка за услуги. По-конкретно, услугата за прави следното: ▪ Прилага името на опашката Serenova към името на опашката на услугата Webex WFO ▪ Прилага уникалния идентификатор на опашката Serenova към идентификатора на опашката за услуги на услугата Webex WFO ▪ (само за четене) Дава на опашката за услуги Webex WFO тип опашка за услуги Глас [Интерактивен] ▪ (само за четене) Дава на опашката за услуги Webex WFO Source ACD на Serenova Второ, добавено е ново картографиране на уменията. По-конкретно, услугата за синхронизиране прави следното: ▪ Прилага името на опашката Serenova към името на картографирането на уменията на Webex WFO ▪ Присвоява опашката за услуги Webex WFO, свързана с опашката Serenova, към картографирането на уменията на Webex WFO и й дава приоритет 1
Името на опашката е променено	Прилага новото име на опашката Serenova към услугата Webex WFO име на опашката. ЗАБЕЛЕЖКА **Webex** WFO не прилага новото име на опашката Serenova към свързаното картографиране на уменията на Webex WFO.

Промяна в Серенова	Произтичаща от това промяна в 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 контакт	Дължината на забавянето, което се поставя преди всеки интервал на износ. На всеки интервал за експортиране, Webex WFO качва всички контакти, които завършват записа преди това забавяне. Всички контакти, които завършат записа след това забавяне, се качват на следващия интервал на експортиране. **EXAMPLE** Полето Интервал на експортиране е зададено на 00:30, а полето Забавяне на качването 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.
URL адрес на API	Основният URL адрес (включително протокола) на API на Eventide NexLog. ПРИМЕР http://1.1.1.1 В *ръководството* за API на NexLog версия 2.8 този основен URL адрес е идентифициран 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 за API на NexLog v2.8 казва, че за да бъде удостоверен, този потребител "трябва да има съответния разрешения за канал/ресурс за достъп до исканите записи. По подразбиране администраторът ще има разрешения за всички канали/ресурси."
Парола	Паролата на потребителя на Eventide.

Поле	Описание
Интервал на експортиране	Честотата, от която Webex WFO извлича завършени записи на разговори 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 контакти. Webex WFO зачерква настройките на интервала за експортиране, които са по-къси от настройката Дължина на групата контакти.
Тип регистриране	Дали Webex WFO присвоява свързани ИД на контакти на повикването записите, които импортира от Eventide: ▪ По подразбиране – Webex WFO не присвоява свързани идентификатори на контакти към запис на разговор. ▪ Група – Webex WFO присвоява един и същ свързан ИД на контакт на всички записи на разговори, които отговарят на конфигурациите на дължината на групата с контакти и метаданните на групата с 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 ИД 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 групата контакти трябва да е по-малка от настройката Интервал на експортиране. Това поле е достъпно само ако изберете Групирани за тип регистриране и след това е задължително.
Метаданни на групата за контакти	Полето за метаданни от API на Eventide, за което искате да използвате Свържете записи на разговори в Webex WFO.

Поле	Описание
	Когато въведете поле за метаданни в метаданни на група контакти, Webex WFO търси всички записи на разговори във всеки интервал от дължина на група контакти за това поле за метаданни. Ако някои записи на разговори в един и същ интервал на дължина на група 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 група контакти и имат същата стойност в полето Метаданни на група 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 е по избор.

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 показва в отговора на Eventide API.

Като цяло това означава, че полето за метаданни трябва да бъде с малки букви и без кавички. Вижте колоната Име на колона в 4.5.1. V_RECORD раздел на *ръководството* за API на NexLog 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 канал	Името на канала, по 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 достъп до страницата за конфигуриране 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	Редактиране на съществуващ Twilio Flex ACD. Създайте Twilio ACD Създайте нов Twilio Flex ACD. Изтриване на Twilio ACD Изтриване на 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 идентификатор на клиент. Стойността на низа трябва да започва с "AC".
Twilio Auth Token	(По избор) Токенът за удостоверяване, генериран в Twilio, който Webex WFO използва за удостоверяване на SID на акаунта в Twilio.
Twilio Flex Workspace SID	Специфичното работно пространство, което Webex WFO изтегля. Може да има само една Flex инстанция на работното пространство. Подработните пространства не се поддържат.
Потребителско име на Twilio Flex Insights	(Само за класически WFM) Потребителското име на Twilio Flex Insights, което се използва за извличане на исторически данни за класическия WFM.
Парола за Twilio Flex Insights	(По избор) (Само за класически WFM) Паролата за потребителския акаунт в Twilio Flex Inisights, който се използва за извличане на исторически данни за Classic WFM.

Поле	Описание
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 собственото и фамилното име на всички агенти.

Информация за конфигурацията на Calabrio

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

Активирани продукти

Поле	Описание
Управление на качеството	Управлението на качеството е закупено като Webex WFO продукт. Webex WFO предлага поддръжка за многоканални системи Twilio Flex. Поддържат се гласови и чат канали Twilio Flex. Това означава, че както записите на разговорите, така и

преписите на чата се поглъщат в

Поле	Описание
	Webex WFO.
Гласово	Активира гласови канали Twilio Flex.
Дигитален (чат, SMS, имейл, социални мрежи)	Активира Twilio Flex цифрови (чат, SMS) канали. Вижте Относно поддръжката на цифрови канали WebexWFO за повече информация.
Управление на работната сила	Класическото управление на работната сила е закупено 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 атрибути, базирани на обекти, да се синхронизират с контактите на Twilio, ако имате активирано управление на качеството като продукт. Това е необходимо, за да се картографират допълнителни атрибути на задачите 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 форматите <Име на обект> и <Име на атрибут> . С помощта на падащия списък можете да изберете към кое персонализирано поле за метаданни да бъде съпоставен определен атрибут на задачата в Webex WFO.

Полетата за персонализирани метаданни първо трябва 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 повече от едно ниво под обект.

Активиране на RTE съобщения за запис на екрана

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

Съпоставяне на езика на метаданните

(Само за управление на качеството) Този раздел се появява, когато изберете **Цифров** в секцията **Разрешени** продукти. Тук можете да зададете персонализираните метаданни, които присвояват език на текстов контакт, като имейл или съобщение в чата. Наличните опции за метаданни идват от секцията **Съпоставяне** 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 е импортиран 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 раздела **Резервен език** на текста по-долу.

D. Езикът по подразбиране (английски).

Резервен език на текста

(Само за управление на качеството) Този раздел се появява, когато изберете **Цифров** в секцията **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 метаданните по-горе.

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 е импортиран в Webex WFO.

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

C. Резервният език, който конфигурирате тук (разделът Резервен език на текста).

D. Езикът по подразбиране (английски).

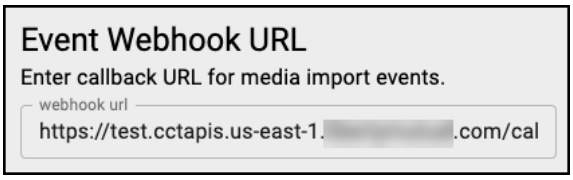
Криптиране на гласов запис Twilio

Активирането на Twilio Voice Recording Encryption 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 с 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 кукичката за събитие

URL адресът на уеб кукичката за събитие е целевият URL адрес, до който Webex WFO изпраща съобщения за състояние на контакта. URL адресът трябва да е напълно квалифицирано абсолютно име на домейн. Конфигурирането на това поле позволява на вашия клиент да получава известие за полезен товар, когато контакт е бил успешно качен и обработен в Webex WFO. Това означава, че данните за контакт и медиите 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.

```
1 {
2     "ccrId":0, // (int)
3     "sessionId": "", // (низ)
4     "legId": "", // (низ) - Същата стойност като callId
5     "tenantId": 0, // (int)
6     "status": "", // (низ) - Например "COMPLETE" или "FAILED"
7     "failureReason": "" // (незадължителен низ) - Четима от човека причина за неуспех,
  не е грешка или изключение на API за прехвърляне
8 }
```

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 обезпечени в Webex WFO.

Събиране на исторически данни

(Само за 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 от задачи и данни за придържане 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 проекта Twilio Flex Insights	(Само за класически WFM) ИД на проекта Flex Insights за проекта Twilio Flex Insights, свързан със SID на акаунта в Twilio.

Поле	Описание
ИД на отчета за производителността на агента	(Само за класически WFM) Уникалният ИД за отчета "Данни за производителността на агента".
ИД на отчета за хронологични данни на опашката	(Само за класически WFM) Уникалният ИД за отчета "Данни за минали периоди на опашката".
Опашка за обслужване	(Само за класически WFM) (По избор) Опашката за услуги на 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 за класическо управление на работната сила) Този раздел ви позволява да съпоставите конкретни дейности на Twilio с конкретни състояния на Webex WFO за придържане, ако имате активиран класически WFM като продукт. Състоянието "Задържане" е предварително конфигурирано и не е необходимо да се картографира. Съпоставянията могат да се редактират или изтриват, като изберете иконите **Редактиране на съпоставяне** или **Изтриване** вдясно от **плъзгачите Разрешаване на кода за причина** за състоянието. Превключете **плъзгача Разрешаване на кода** за причина за състоянието, за да покажете имената на дейностите на Twilio в чекмеджето за придържане към графика.

ЗАБЕЛЕЖКА Плъзгачът е наличен само за дейности, свързани със състоянията "Не е готова", "Работа не е готова" и "Готова за работа" в Webex WFO.

Поле	Описание
Изчакване	Агентът е поставил контакта на изчакване. Това е предварително конфигурирано и не може да бъде променено.
Излизане от профила	Агентът е излязъл от ACD. В много ACD цифровият код на причината може да придружава това състояние, за да посочи причината за промяната на състоянието.
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 приема контакти от ACD.

Разговаря	Агентът е в контакт. Това е предварително конфигурирано.

Поле	Описание
Работата не е готова	Агентът извършва работа след контакт и ще въведе Not Ready състояние, когато приключите.
Готов за работа	Агентът извършва работа след контакт и ще влезе в състояние на готовност когато приключите.

Настройки за свързване за UJET

Следните полета се появяват, ако изберете UJET като ACD.

Конфигурация на Ujet

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

Конфигурация на Webex WFO

Поле	Описание
Потребителско име на Cisco API услуга също е наричан	Потребителското име на вашия акаунт в услугата Webex WFO. Този акаунт за Вашия акаунт на администратор на клиент или потребителски акаунт на API. Това е необходимо за качване на данни към правилния клиент. Този акаунт трябва да бъде създаден от системен администратор и акаунтът се намира във вашата система на клиент. Този акаунт на администратор на клиент също трябва да получи правилните разрешения за качване на данни.

Поле	Описание
	Свържете се с поддръжката на Cisco за помощ при създаването на този акаунт на администратор на клиент. Вижте Създаване на потребител на API и Управление на роли и разрешения за повече информация.
Потребителска парола за Cisco API	Паролата за акаунта на услугата Webex WFO.

Активиране на RTE съобщения за запис на екрана

Поле	Описание
Активиране на 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 за 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

Време за изчакване на сесията (в минути)

Потребителите автоматично излизат след период на неактивност. Полето Време за изчакване на сесията ви позволява да въведете продължителността на времето в минути, през което сесията трябва да бъде неактивна, преди потребителят да излезе автоматично. Стойността по подразбиране = 60 минути. Максималната стойност = 120 минути, което е 2 часа. Само цифрови знаци. Не се допускат букви и специални знаци. Всяка промяна в тази настройка се извършва следващия път, когато потребител влезе или опресни страница.

Автоматично създаване на потребители

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

- Изчистено – (по подразбиране) Нови потребители не се създават
- 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 дублираните 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 потребител е поставено или изчистено.

Автоматично създаване на потребители Конфигурация на квадратчето за отметка	**Входът е свързан с активен потребител на Webex WFO**	**Резултат в PC и Webex WFO**
Изчиства	Да	Потребителят на Webex WFO се записва от Smart Desktop, както е конфигуриран.
Изчиства	Не	Не е добавен нов потребител на Webex WFO. Нищо не се записва от Smart Desktop.
Избрано	Да	Потребителят на Webex WFO се записва от Smart Desktop, както е конфигуриран.
Избрано	Не	Добавен е нов потребител на Webex WFO с потребителски профил за запис. Новият потребител на Webex WFO се записва от Smart Desktop, както е конфигуриран.

Автоматично актуализиране на клиента

Поставете отметка в квадратчето Автоматично актуализиране на клиента, за да разрешите

автоматичните актуализации на Smart Desktop. Когато тази функция е активирана, при влизане и в произволно време 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 интелигентният настолен клиент (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 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 вашата роля има разрешено разрешение за администриране на ключове за шифроване.

Всички съхранени записи са криптирани. Можете да генерирате нов ключ за шифроване на запис по всяко време с помощта на бутона Генериране. Съществуващите записи не се шифроват повторно, когато генерирате нов ключ. Новият ключ влиза в сила при следващото актуализиране или преинсталиране на клиентите.

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

При внедряването в облака наличният метод за криптиране е RSA-2048 (с асиметрични ключове) и AES-256 за медии, записани 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 потребителски 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 Отмяна на потребителските профили имат най-висок приоритет по подразбиране. Не можете да намалите този прецедент. Ако искате да идентифицирате потребител със стойностите, съхранени в ACD или потребителски профил за запис
> вместо стойностите, съхранени в профил за използване на отменяне, трябва ръчно да изтриете потребителския профил за отмяна на този потребител.

Това пренареждане прави следното:

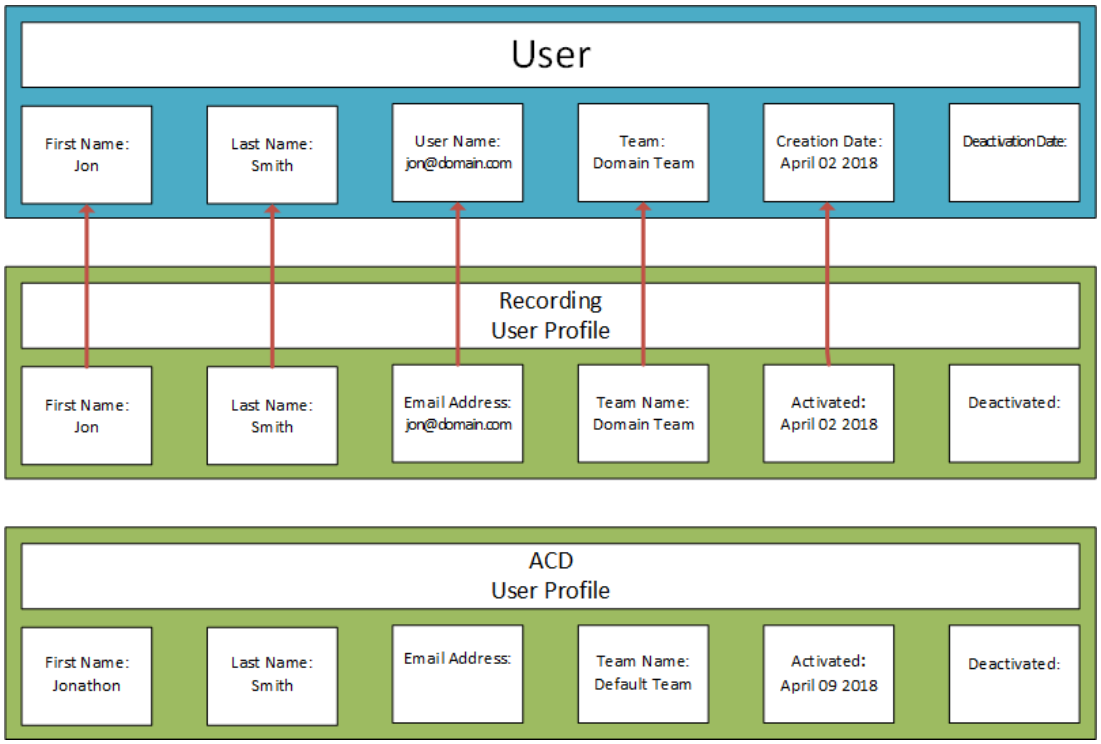
- Той променя реда на потребителските профили в таблицата Потребителски профили на страницата Потребители.
- Ако даден потребител има два потребителски профила с различни стойности във всяко поле, той може също да промени стойността, която Webex WFO избере, за да идентифицира този потребител.

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

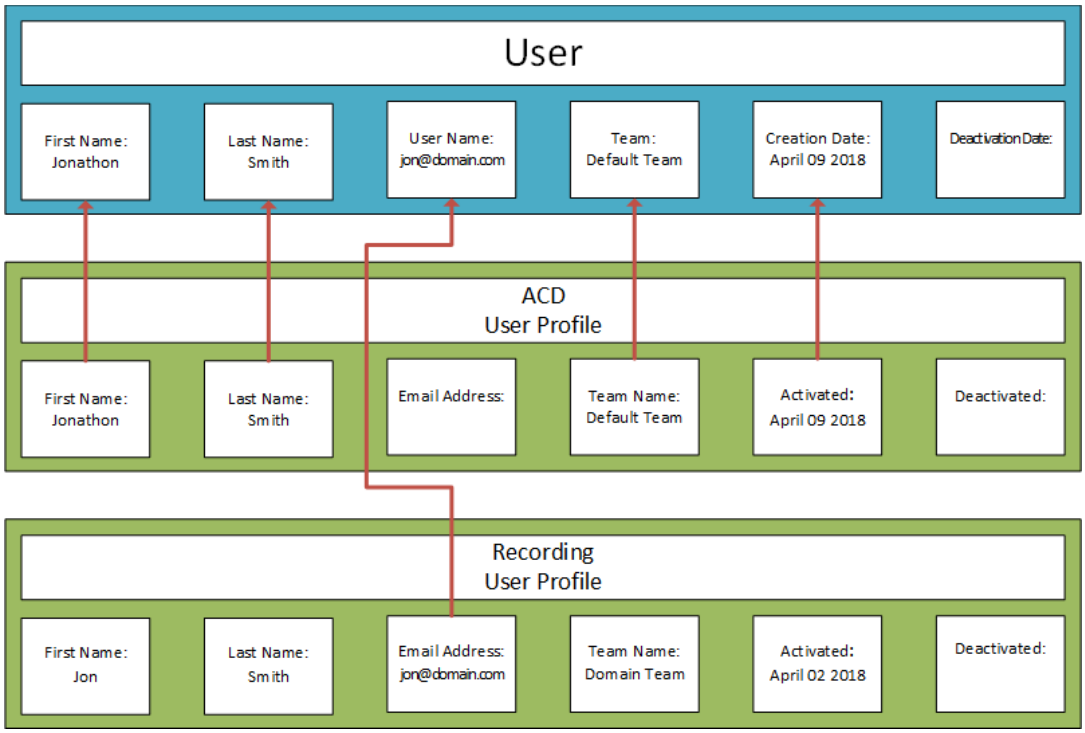
Следващите изображения показват как самоличността на потребител на Webex WFO се променя, когато приоритетът на потребителските профили на този потребител се пренареди.

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



На второто изображение потребителските профили са пренаредени, така че потребителският профил на ACD да има по-висок приоритет от потребителския профил за запис. Сега Webex WFO избира стойности за повечето полета от потребителския профил на 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 ИД, дори ако потребителят има потребителски профил за запис и потребителски профил на ACD. Webex WFO съпоставя външния потребителски ИД от потребителския профил за запис с входа в Windows на потребителя и съпоставя външния потребителски ИД от потребителския профил на ACD с ACD ID на потребителя.



Администриране на таблото

Функцията за администриране на таблото ви позволява да контролирате кое табло 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 виждали във версия 10.4. Когато преместите роля от екрана на класическото табло в екрана на Data Explorer, потребителите с тази роля ще видят актуализирано табло, което съдържа новата версия на техните приспособления или конкретно табло, споделено и маркирано, за да бъде видимо за тази роля.

Свързани теми

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

Изтеглете инсталатори на Smart Desktop и Webex WFO Data Server

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

За да изтеглите желаната инсталационна програма, щракнете върху връзката към нея.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобално администриране на > > изтегляния

Свалям	Описание
Webex WFO сървър за данни, Webex WFO интелигентен работен плот	Сървърът за данни (CalabrioONEDataServerSetup_ Инсталатори на <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 през сървъра за данни (вижте Конфигуриране на сървъра за данни), използвайте страницата Асоциации на устройства, за да свържете устройства от вашия ACD с потребители на Webex WFO, 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 разрешение за конфигуриране на асоциации на устройства.
- Имате обхват на цялата организация на вашия контактен център.
- За да свържете агент с няколко устройства, трябва да имате Cisco UCCE версия 12 или 12.5 като ваш ACD и устройствата трябва да споделят една и съща ACD линия (DN). Необходима е допълнителна конфигурация в рамките на Cisco ACD.

Местоположение на страницата

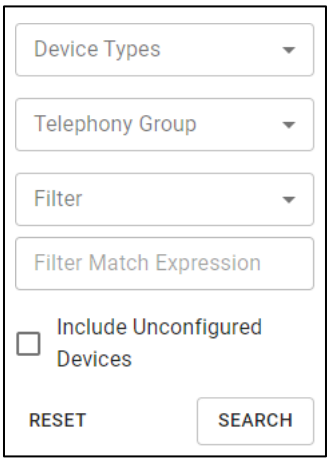
Управление на приложения > QM > QM конфигурация > асоциации на устройства

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 **Израз за съвпадение** на филтъра, 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 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 файлове.

1. Щракнете върху иконата за опции (три точки) и изберете **Експортиране на устройства**. CSV файл се изтегля на вашето устройство.
2. Редактирайте CSV файла, 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 премахнете връзката на устройство с агент, изтрийте стойностите и в четирите полета.

3. Щракнете върху иконата за опции и изберете **Импортиране на устройства**.

4. Импортирайте CSV файла.
5. Кликнете върху **Запазване**.

Таблицата по-долу описва кои полета в експортирания CSV файл 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 повикване.
DeviceType	Н	Типът на устройството във вашата среда за разговори.
Вътрешни номера	Н	Разширението, свързано с устройството във вашата среда за обаждания.
VirtualDeviceName	Н	Нефизическото устройство, свързано с физическо записано устройство във вашата среда за запис.
ТелефонияГрупа	Н	Телефонната група, свързана с устройството във вашата среда за повикване.
DisplayID	Н	ИД на устройството във вашата среда за обаждания.
IsRecordingTones	Y	Ако TRUE, устройството използва тонове за запис (не е често срещано).
Потребителско име	Y	Потребителското име (имейл адрес) на потребителя на 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.

Поле	Редактиране?	Описание
Клъстер за запис	Y	Групата за запис, свързана с устройството. Тази стойност не е чувствителна към малки и големи букви. Записващата група трябва вече да съществува в Webex WFO.
Тип запис	Y	Типът запис, свързан с устройството. Следните са разрешени 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 устройствата в Webex WFO.

Конфигуриране на Extension Mobility за мрежов запис на Cisco

Webex WFO поддържа два начина за конфигуриране на Extension Mobility (EM) за Cisco Network Recording. 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 провежда телефонно обаждане, когато излезе от дадено устройство, записът ще спре.

Standard 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.

Конфигуриране на асоциации на устройства

Конфигуриране на потребителски профил

- Свързване на потребител с потребителския профил в устройствата за контакт
- Не конфигурирайте група за запис за потребителския профил

- Потребителският профил не е необходимо да бъде свързан с потребителя на JTAPI в Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)

Конфигурация на устройството

- Свържете устройства 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 бъде свързано с потребителя на JTAPI в Unified CM

Как работи

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

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

Когато профил за мобилност на разширение влезе или излезе от устройство, наборът от разширения на това устройство се променя. По този начин се откриват влизанията и излизанията, 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 дадено устройство, Webex WFO проверява дали наборът от разширения съответства на потребителски профил, известен на Webex WFO. Ако това стане, 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 устройството, тогава Webex WFO прекратява свързването на потребителския профил с устройството.

Extension Mobility Cross-Cluster

Този стил на конфигуриране на EM е въведен, за да поддържа функцията на Cisco Extension Mobility Cross-Cluster (EMCC). За да използвате функцията EMCC, е необходима значителна конфигурация във всеки от Unified CM клъстерите. 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 IP телефонни услуги не се поддържат във функцията EMCC на Cisco.

Конфигуриране на асоциации на устройства

Конфигуриране на потребителски профил за потребителски профили, които влизат в телефони, поставени в други клъстери

- Свързване на потребител с потребителския профил в устройствата за контакт
- Конфигуриране на потребителски профил с група за запис и тип запис (Мрежа)

- Потребителският профил трябва да бъде свързан с потребителя на JTAPI в Unified CM

Конфигурация на устройството за устройства, в които потребителските профили от този клъстер ще влязат

- Свържете устройства 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 бъде свързано с потребителя на JTAPI в Unified CM

Как работи

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

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

Влизане в устройство за домашен клъстер

- Когато потребителски профил влезе в устройство в своя домашен клъстер (както в същия Unified CM клъстер, в който е конфигуриран потребителският профил), EM работи по същия начин, както в стандартната конфигурация.
- Разговорите се записват с помощта на записващата група, конфигурирана на устройството, в което е влязъл профилът.

Влизане в отдалечено клъстерно устройство

> ЗАБЕЛЕЖКА Вграденият мост (BIB) трябва да бъде активиран на посещаващия клъстер в параметрите на услугата callManager, преди да се конфигурира EMCC.

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

Свързани теми

- Свързване на телефони с агенти, групи за запис и типове запис – Научете как да свързвате устройства от вашия ACD с потребители на Webex WFO, 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 на 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 (долния десен ъгъл на страницата)

Процедури

Съвет за достъп

- Щракнете върху иконата на звезда (долния десен ъгъл на страницата). Отваря се TIP.

За да направите това	Отидете в този раздел в СЪВЕТ
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.

Ориентировъчните обиколки се предлагат на няколко езика въз основа на настройките на браузъра на потребителя. Вижте "Локализация и поддържани езици" в *Ръководството за инсталиране на Webex WFO за внедряване* в облак за списък с наличните езици.

Как данните се синхронизират между ACD и Webex WFO

Webex WFO може да синхронизира данни с някои ACD. За информация за синхронизиране на конкретни ACD вижте ръководството за интегриране на този 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 за генериране на прогнози и графици за опашки за услуги.

ЗАБЕЛЕЖКА Когато ACD синхронизира нови данни, като например нови агенти или екипи, и вече сте влезли в системата, не можете да ги преглеждате. Обхватът ви се определя, когато влезете. Тъй като тези екипи и потребители бяха
Създадени, след като сте влезли, няма да имате обхват над 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 присвояват ролята на супервайзор на потребителите и тази роля се присвоява на потребителя в Webex WFO.

Когато някой промени потребителските данни в ACD, услугата за синхронизиране ги открива и прави няколко промени в Webex WFO. Следващата таблица обобщава тези промени.

Промяна в ACD	Произтичаща от това промяна в Webex WFO
Добавен е нов агент	Добавя се нов агент. По-конкретно, услугата Sync: ▪ Прилага името и фамилията на ACD агента към името и фамилията на агента на Webex WFO. ▪ Прилага ИД за вход в ACD към Webex WFO ID на служител и ACD ID. Можете да промените ИД на служител, но не и ACD ИД. Промяната на ИД на служител няма ефект върху ИД за вход в ACD. ▪ Задава началните дати на Webex WFO за фирмата и отдела на текущата дата. ▪ Присвоява съответния екип на агента като екип на агента. ЗАБЕЛЕЖКА Ако ACD няма екип, назначен на агента, можете ръчно да зададете екип на агента в Webex WFO.
Името или фамилията на агента е променено.	Име или фамилията на агента е промени
Агентът е изтрит	Състоянието на агента е зададено на Неактивен.

Как данните на екипа се синхронизират между ACD и Webex WFO

Когато данните за отбора се променят в ACD, услугата за синхронизиране ги открива и прави няколко промени в Webex WFO. Следващата таблица обобщава тези промени.

Промяна в ACD	Произтичаща от това промяна в Webex WFO
Добавен е нов екип	Добавя се нов отбор със същото име.

Промяна в ACD	Произтичаща от това промяна в Webex WFO
	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.
Нов агент е добавен към екипа	Към екипа се добавя нов агент.
Отборът е променен	Без промяна.
Агентът е премахнат 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, вие не засягате назначението на екипа на този агент в ACD.

Синхронизиране на данните от опашката за услуги

Когато данните от опашката на услугата се променят в ACD, услугата за синхронизиране ги открива и прави няколко промени в Webex WFO. Следващата таблица обобщава тези промени.

Промяна в ACD	Произтичаща от това промяна 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 на ACD към описанието на опашката за услуги на 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 Interactive/Voice Добавено е ново картографиране на уменията. По-конкретно, услугата Sync прави следното:

Промяна в ACD	Произтичаща от това промяна в Webex WFO
	▪ Прилага името на опашката на услугата ACD към името на съпоставяне на умението на Webex WFO ▪ Прилага ИД на опашката на услугата ACD към номера на съпоставяне на умението на 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 на ACD към описанието (име) на опашката за услуги на Webex WFO ▪ Прилага новото име на опашката на услугата ACD към името на съпоставяне на умения на Webex WFO
Опашката за услуги се изтрива	Без промяна.

Конфигуриране на метод за удостоверяване

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

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

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 на 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 самоличност. Когато конфигурирате IDP, уверете се, че сте записали ИД на издателя, URL адреса за еднократна идентификация и сертификата на доставчика на самоличност и след това съхранявате тези данни на лесно достъпно място. Можете да използвате тази информация, когато конфигурирате SAML удостоверяване.

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

Местоположение на страницата

Управление на приложения > администриране на глобални > > удостоверяване

Процедури

Можете да използвате страницата Удостоверяване, за да разрешите/забраните удостоверяването на Webex WFO или да разрешите/забраните и конфигурирате SAML удостоверяване.

Разрешаване 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 потребителя едновременно.
2. Кликнете върху **Запазване**.

Деактивиране на удостоверяването

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

Конфигуриране на SAML удостоверяване с помощта на Okta като IdP

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

1. Изберете **Разрешаване 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 ЕМИТЕНТА**. Поставете URL адреса от полето **Издател** на доставчика на самоличност в Okta.

c. Въведете **SINGLE SIGN ON URL**. Поставете URL адреса от полето URL адрес за еднократна **идентификация** на доставчика на самоличност в Okta.

> ЗАБЕЛЕЖКА Този URL адрес се предоставя от IdP и не е същият като URL адреса за еднократна идентификация, предоставен от Webex WFO под **Доставчик** на услуги.

d. Импортирайте СЕРТИФИКАТА **НА**ДОСТАВЧИКА 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 подробностите** , за да видите подробностите за сертификата.

3. (По избор) В секцията Доставчик на услуги следните стъпки не са задължителни. Okta не изисква сертификат на 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 еднократна идентификация са полета само за четене.

a. Изберете **Използване на име на клиент в ИД** на обект, за да добавите името на клиента към публичното име на хоста на клиента в ИД на обект.

b. Изберете **алгоритъма** за подпис на SAML.

c. Изберете **алгоритъма** за SAML Digest.

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

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

f.
- Импортиране – Придвижете се до сертификата на самоуправляващия 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 текущия сертификат на доставчика 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 доставчик на услуги за Webex WFO.

4. Кликнете върху **Запазване**.

Конфигуриране на удостоверяване на SAML с помощта на ADFS като IdP

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

1. Изберете **Разрешаване 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 ЕМИТЕНТА. Това обикновено е структурирано по следния начин: https://<Active Име на домейн в директорията>/adfs/services/trust
   c. Въведете **SINGLE SIGN ON URL**. Това обикновено е структурирано по следния начин: https://<Active Име на домейн в директорията>/adfs/ls

      ЗАБЕЛЕЖКА Този URL адрес се предоставя от IdP и не е същият като URL адреса за еднократна идентификация, предоставен от Webex WFO под **Доставчик** на услуги.

   d. Импортирайте СЕРТИФИКАТА **НА ДОСТАВЧИКА НА САМОЛИЧНОСТ**.
      - Под Сертификат на доставчик на самоличност щракнете върху **Импортиране**.
      - Придвижете се до сертификата на доставчика на самоличност, който сте експортирали, когато сте конфигурирали ADFS, и след това го изберете.
      - Щракнете върху **Отвори**.
      - (По избор) Щракнете върху **Експортиране** , за да експортирате съществуващ сертификат.
      - (По избор) Щракнете върху **Преглед на подробностите** , 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 еднократна идентификация са полета само за четене.

a. (По избор) Изберете **Използване на име на клиент в ИД** на обект, за да добавите името на клиента към публичното име на хоста на клиента в ИД на обект.

b. Изберете **алгоритъма** за подпис на SAML.

c. Изберете **алгоритъма** за SAML Digest.

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

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

   - Импортиране – Придвижете се до сертификата на самоуправляващия 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 текущия сертификат на доставчика 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 доставчик на услуги за Webex WFO.

1. Кликнете върху **Запазване**.

Разрешаване на удостоверяване по подразбиране

По подразбиране удостоверяването на потребителя и паролите се управляват с помощта на Webex WFO. В системите, 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 потребители).

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

За системните администратори този избор е само за четене.

Разрешаване на удостоверяване на Webex WFO

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

Конфигуриране на SAML удостоверяване

Удостоверяването на езика за маркиране на потвърждение 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 друг производител, като например Microsoft Outlook, Google Calendar или Apple Calendar, поставете отметка в квадратчето "iCal Sync with SSO" на страницата Глобални настройки за WFM (вижте Конфигуриране на настройките на WFM за цялата система). За повече информация как да конфигурирате Webex WFO, така че агентите да имат достъп до своите графици извън работата, когато SAML е активиран, вижте Преглед на вашия график в друго приложение за календар.

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

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 SAML потвърждението в IdP.

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

Компонент на утвърждаване	Конфигурация
Атрибути	IdP трябва да изпрати твърдение, съдържащо имейл адреса на вашите потребители като атрибут. Този имейл адрес трябва да съвпада с адреса, използван за удостоверяване на 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 за SAML трябва да бъде подписано. Твърденията могат да бъдат подписани с

Следните алгоритми:

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

Webex WFO може да се интегрира както с SAML, инициран от SP, така и с инициран от IdP, 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 SAML, инициран от IdP, използващ Azure AD, полето URL адрес за влизане 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 единичен вход
- ИД на обекта

Следва 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.

Създайте приложение в Okta

1. Влезте в Okta.

ЗАБЕЛЕЖКА : Трябва да сте суперадминистратор 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 интеграция на ново приложение конфигурирайте полетата, както следва.

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

Конфигуриране на приложението Okta

1. В раздела Общи настройки 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. Щракнете върху **Напред**.
3. В раздела Конфигуриране на SAML конфигурирайте полетата, както следва.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако разширените настройки са скрити, щракнете върху **Покажи разширените настройки**.

Поле	Конфигурация
Общи	
URL адрес за еднократна идентификация	Копирайте и поставете този URL адрес от страницата Удостоверяване в

Поле	Конфигурация
	Webex WFO. URL адресът се намира в полето URL адрес за еднократна идентификация в секцията Доставчик на услуги. Оставете **Използвай това за URL адреса на получателя и целевия URL адрес** Квадратчето за отметка е избрано (по подразбиране).
URI на аудиторията (ИД на обект на SP)	Копирайте и поставете този ИД от страницата за 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 **Имейл адрес**.
Потребителско име на приложението	
	Изберете
Имейл. Отговор **Подписани**. Подпис на твърдение	Изберете
	Изберете
Подписани.	
Алгоритъм за подпис	Изберете **RSA-SHA1** или **RSA-SHA256**.
Алгоритъм за дайджест	Изберете **RSA-SHA1** или **RSA-SHA256**.
Криптиране на твърдения	Изберете **Нешифровани**.
Разрешаване на еднократно излизане	Оставете **приложението Разрешаване, за да започнете проверка за еднократно излизане** полето е изчистено (по подразбиране).
Контекстен клас за удостоверяване	Изберете **PasswordProtectedTransport**.
Удостоверяване на Honor Force	Изберете **Да**.
Идентификационен номер на емитента на SAML	Оставете празно.

Оператори за атрибути

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

ЗАБЕЛЕЖКА Не е необходимо да конфигурирате никакви атрибути в секцията Инструкции за атрибути на групата.

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

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

6. Щракнете върху **Готово**.

Събиране на информация за Webex WFO от приложението Okta

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

Поле	Инструкции
URL адрес за еднократна идентификация на доставчика на самоличност	Копирайте URL адреса и го съхранявайте на лесно достъпно място.
Издател на доставчик на самоличност	Копирайте URL адреса и го съхранявайте на лесно достъпно място.
Сертификат X.509	Изтеглете сертификата и го съхранявайте в лесен за достъп място.

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

Конфигуриране на ADFS

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

1. Конфигуриране на доверие на доверяващата страна за вашия доставчик на самоличност.
2. Конфигурирайте правилото за заявяване на LDAP имейл за доверието на Webex WFO.
3. Конфигурирайте правилото за преобразуване на входящи искове за доверието на Webex WFO.
4. Конфигурирайте алгоритъма за защитен хеш и импортирайте сертификата на доставчика на услуги.
5. Експортирайте сертификата си за доставчик на самоличност.
6. Конфигурирайте доставчик на самоличност на ADFS с Webex WFO и разрешете SAML удостоверяване.

Конфигуриране на доверие на доверяващата страна за вашия доставчик на самоличност

Конфигурирането на доверието на доверяващата страна за вашия доставчик на

самоличност е многоетапна процедура. Първо стартирайте съветника за

добавяне на доверие на доверяваща страна.

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

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

1. Изберете **Ръчно въвеждане на данни за доверяващата се страна** и след това щракнете върху **Напред**.
2. Въведете "Webex WFO" в полето **Показвано име** и след това щракнете върху **Напред**.
3. Изберете **профил** AD FS и след това щракнете върху **Напред**.
4. Щракнете върху **Напред** в стъпката **Конфигуриране на сертификат** . Не е необходимо да посочвате незадължителен сертификат за шифроване на маркери.
5. Поставете отметка в квадратчето **Разрешаване на поддръжката за протокола** SAML 2.0 WebSSO, въведете URL адреса за еднократна идентификация (намира се под **Доставчик** на услуги на страницата Удостоверяване) и след това щракнете върху **Напред**.
6. Въведете ИД на обект (намира се под **Доставчик** на услуги на страницата Удостоверяване) в полето Идентификатор на доверие на проверяващата страна, щракнете върху **Добави** и след това щракнете върху **Напред**.
7. Изберете **Разреши на всички потребители достъп до тази проверяваща страна**, след което щракнете върху **Напред**.

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

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

Конфигуриране на правилото за заявяване на LDAP имейл за доверието на Webex WFO

1. Щракнете върху **Добавяне на правило...** в раздела **Правила** за преобразуване на издаване в прозореца Редактиране на правила за искове.
2. Изберете **Изпращане на LDAP атрибути като претенции** от **падащия списък Шаблон** на правило за претендиране и след това щракнете върху **Напред**.
3. Въведете "LDAP имейл адрес" в полето **Име** на правилото за заявяване.
4. Изберете **Active Directory** от **падащия списък Хранилище** за атрибути.
5. Изберете **Имейл адреси** от падащия списък Атрибут на LDAP.
6. Изберете **Имейл адрес** от **падащия списък Тип** изходящ иск.
7. Щракнете върху **Готово** , за да завършите конфигурирането на това правило за претенция и да добавите правилото за преобразуване на входящо заявление.

Конфигуриране на правилото за преобразуване на входящо твърдение за доверието на Webex WFO

1. Щракнете върху **Добавяне на правило...** в раздела **Правила** за преобразуване на издаване в прозореца Редактиране на правила за искове.
2. Изберете **Трансформиране на входящо заявление** от падащия списък Шаблон на правило за претенция и след това щракнете върху **Напред**.
3. Въведете "Трансформиране на имейл адрес" в полето **Име** на правилото за заявяване.
4. Изберете **Имейл адрес** от **падащия списък Входящ тип** иск.
5. Изберете **ИД** на име от **падащия списък Изходящ тип** иск.
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 твърдение.
9. Щракнете върху **OK** , за да завършите редактирането на правилата за искове и да затворите прозореца Редактиране на правилата за искове.

Конфигурирайте алгоритъма за защитен хеш и импортирайте сертификата на вашия доставчик на услуги

1. Отворете конзолата за управление на Windows Server AD FS.
2. Щракнете двукратно върху доверието на Webex WFO, което сте създали в горната стъпка, за да отворите прозореца Свойства на Webex WFO.

3. Щракнете върху раздела **Разширени** и след това изберете **SHA-1** от **падащия списък Защитен алгоритъм** за хеширане.

4. Щракнете върху раздела **Подпис** и след това щракнете върху **Добави...** и изберете сертификата на вашия 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 на доверието и да затворите прозореца на свойствата на Webex WFO.

Експортиране на сертификата на доставчика на самоличност

1. Отворете конзолата за управление на Windows Server AD FS.
2. Разгънете папката **Сертификати** .
3. Щракнете двукратно върху сертификата за подписване на маркер, за да отворите прозореца Сертификат.
4. Щракнете върху раздела **Подробни** данни 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)** и след това щракнете върху **Напред**.
7. Задайте уникално име и местоположение на файла, за да запишете файла, след което щракнете върху **Готово**. Трябва да се появи диалогов прозорец, съобщаващ, че експортирането е било 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 разрешите SAML удостоверяване.

Описания на полетата

Следните полета се появяват, когато изберете Разрешаване на удостоверяване на SAML.

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 добавите името на клиента към публичното име на хоста на клиента в ИД на обект.
URL адрес за единичен вход	(Само за четене) URL адресът за изпращане на SAML отговори от IdP.

Използвайте тази информация, за да конфигурирате потребителската услуга на Assertion

Поле	Описание
	URL адрес на вашия IDP. Този URL адрес, предоставен от Webex WFO, не е същият като URL адреса за еднократна идентификация, предоставен от вашия IDP, който трябва да бъде въведен в полето под **Разрешаване на удостоверяване** на SAML.
Алгоритъм за подпис на SAML	Алгоритъмът по подразбиране се конфигурира от вашата организация. Други поддържани алгоритми са SHA1, SHA256 и SHA512.
Алгоритъм за SAML Digest	Алгоритъмът по подразбиране се конфигурира от вашата организация. Друго поддържаните алгоритми са SHA1, SHA256 и SHA512.
Подпишете отговора на SAML	Това поле е избрано по подразбиране. Изчистете това, ако не искате подпишете отговора на 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 внедряване в облак), или да качите самоуправляващ се сертификат и частен ключ. Вижте Управление на сертификати на доставчик на услуги за Webex WFO. ▪ Импортиране – импортира самоуправляващ се сертификат на доставчик на услуги в Webex WFO. ▪ Експортиране – Експортира текущия ви сертификат за доставчик на услуги. ▪ Преглед на подробности – Показва подробностите за текущия сертификат на доставчика на услуги: издател, тема и начална и крайна дата. ▪ Експортиране на метаданни – Експортира метаданните за текущия сертификат на доставчика на услуги.
Частен ключ	Частният ключ за сертификат за самоуправляващ се доставчик на услуги. Вижте . Управление на сертификати на доставчик 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 на доставчици на услуги за Webex WFO

Не всички конфигурации на IdP или IdP 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 на доставчик на услуги за интегриране с Webex WFO, имате няколко опции в зависимост от това дали вашето внедряване на Webex WFO е в облака или локално.

Разгръщане	Опция
Облак, Локално	Използвайте глобалния сертификат по подразбиране, предоставен от Webex WFO.
Облак, Локално	Импортирайте самоуправляващ се сертификат и частен ключ. Сертификатът може да бъде самоподписан или може да дойде 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 само-управляван сертификат и частен ключ в споделената конфигурационна директория. Тази директория е UNC пътят, който е въведен по време на инсталирането на Webex WFO. Вижте раздела "Инсталиране на Webex WFO" от Ръководството *за инсталиране на 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 дойде от трета страна (например Verisign или DigiCert). Синтаксисът на частния ключ трябва да бъде PKCS 8.

Пренасочване на ACD ID

Функцията за пренасочване на ACD ID ви позволява да използвате повторно ACD ID от вашата система Avaya в Webex WFO. Докато запазва всичките ви исторически данни, той премахва връзката с ACD ID от неактивен потребител (например такъв, който е напуснал вашия контактен център) и ви позволява да я присвоите на нов потребител. Тази функция е налична само за системи Avaya.

Когато промените предназначението на ACD ID, 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 от ACD не се извличат допълнителни данни за неактивния потребител.

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

Пренасочване на идентификатор на Avaya ACD

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

   НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Промяната на предназначението на ACD ID на потребителите не засяга състоянието им на активиране. Ако потребителите вече не са активни в Webex WFO, деактивирайте ги, преди да ги пренасочите ACD идентификатори.

3. Щракнете върху **Пренасочване на ACD ID**.
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 преработения идентификатор.

Конфигуриране на правилата за пароли

Използвайте страницата Правила за пароли, за да конфигурирате правилата си за потребителски пароли така, че да отговарят на изискванията за защита на вашата организация.

Описания на полетата

ЗАБЕЛЕЖКА Тези настройки се прилагат само за пароли, управлявани от Webex WFO. Пароли, обработвани от външен доставчик на самоличност (IdP) чрез еднократно влизане, се придържат към правилата за уникални пароли на този IDP (вж. Конфигуриране на 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 на Webex WFO е осем знака. Стойност по подразбиране = 8.
Предотвратете повторната употреба на последната _____ _Пароли	Поставете отметка в това квадратче, за да попречите на потребителите да задават парола, която съответства на някоя от зададените 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 е настроена да изтече 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 изтекат.
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 потребителя се заключи, той няма да може да влезе, докато не нулира паролата си или администратор 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 акаунт от страницата Потребители (вижте Управление на потребители). **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 в Webex WFO. Неуспешните опити за еднократно влизане се обработват от IdP. ЗАБЕЛЕЖКА Тази опция е разрешена по подразбиране за нови клиенти, започващи с актуализация на версия 10.0 2017.9. Клиенти, които са конфигурирали политиката си за пароли преди пускането на версията Актуализация 10.0 2017.9 ще запази тези настройки.

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

Изискванията за сложност на паролата се основават на правилата за пароли на Microsoft: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

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

- Паролите не могат да съдържат бели интервали (празни места).
- Паролите трябва да са дълги поне осем знака. Минималната дължина може да бъде конфигурирана от администратор.
- Паролите трябва да съдържат знаци от три от следните четири категории:

Категория	Описание
Главни букви	A – Z Главни букви в уникод: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Малки букви	A – Я Уникод знаци с малки букви: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm

Категория	Описание
Числа	0–9
Специал ни знаци	Следните знаци са разрешени за парола за база данни на клиент: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Следните знаци са разрешени за всички останали пароли: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

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 на 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.

Ограничете достъпа до конкретни IP адреси

На страницата за достъп до мрежата администраторите на клиенти могат да подобрят сигурността на своя клиент, като контролират (или "бели списъци") от кои IP адреси потребителите имат право да имат достъп до Webex WFO.

Администраторите на клиенти могат да добавят един или повече диапазони от IP адреси, а потребителите имат достъп до функциите на Webex WFO само ако влязат в Webex WFO от IP адрес в рамките на 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 клиент, се прилагат 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 както администратор на клиент, така и системен администратор имат диапазони от IP адреси, потребителите могат да получат достъп до Webex WFO както от белия списък на клиентите, така и от белия списък на системата.

В момента Webex WFO поддържа бели списъци само за IPv4 адреси.

ЗАБЕЛЕЖКА Администраторите на клиенти, които са добавени от системен администратор, могат да 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 Начало на IP диапазона въведете първия валиден IPv4 адрес, който искате да включите в диапазона.
5. В полето Край на IP обхвата въведете последния валиден IPv4 адрес, който искате да включите в диапазона.

   ЗАБЕЛЕЖКА Трябва да въведете IP адрес в полето IP Range End. Ако въведете същия IP адрес, който сте въвели в полето Начало на IP диапазона, потребителите могат да получат достъп до Webex WFO само от
   този IP адрес.

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

Таблица с диапазони на IP адреси

Таблицата "Диапазони на IP адреси" ви позволява да наблюдавате, редактирате и изтривате диапазоните от IP адреси, които администраторите на клиенти са включили 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 прилагат за всички клиенти в системата, но диапазоните, които те поставят в белия списък, не се прилагат
се показват в таблицата "Диапазони на IP адреси" на клиента. За пълен списък на диапазоните от IP адреси в белия списък се свържете с вашия системен администратор.

Поле	Описание
Име	Името на диапазона от IP адреси.
Начало на IP обхвата	Първият IP адрес, който е включен в
диапазона. Край на IP диапазона	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 адресите, включени в този диапазон, няма да имат достъп до функциите на Webex WFO от тези IP адреси.

Локални разполагания

Ако вашата фирма не използва конфигурацията на балансьора на натоварването на Apache, която е пакетирана с инсталацията на 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 защитата: TLS 1.1 и слабите SSL/TLS 1.2 шифри ще бъдат отхвърлени

Конфигуриране на сървъра за данни

Страницата за конфигуриране на сървъра 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.

NOTEWFM интерпретира всички времеви маркери във файловете с исторически данни на Avaya като намиращи се в часовата зона на клиента.

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

Предпоставки

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

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобална > системна конфигурация > конфигурация на сървъра 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 регионален сървър за данни
- Настройки за синхронизиране на устройства на сървъра за данни
- Запис на настройките на сигналния сървър SIPREC
- Запис на настройките на CTI сигналния сървър
- 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 характеристики искате да конфигурирате.

Псевдоним

Въведете показваното име на сървъра за данни, който сте избрали.

Настройки за синхронизиране на ACD на регионален сървър за данни

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

Настройки за заснемане на ACD на регионален сървър за данни

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

Настройки за събития в реално време на регионалния сървър за данни

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

Настройки за поетапно качване на регионален сървър за данни

Поставете отметка в квадратчето Разрешаване на поетапно качване, за да разрешите поетапните 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 компютрите на агентите да използват Stage Upload. Агентите също трябва да бъдат свързани със сървъра за данни за поетапно качване чрез Teams или филтъра за IP адреси и

едно или повече правилно конфигурирани правила в ежедневното събитие на QM Workflow.

Поле	Описание
Местоположение	Пътят на UNC до мястото за съхранение. Пътят на UNC изисква следния формат: \\Име на компютъра\СподеленаПапка\Ресурс ЗАБЕЛЕЖКА Ако пътят на UNC бъде променен, записите на предишното място за поетапно качване трябва да бъдат преместени ръчно. UNC пътят и потребителското име трябва да бъдат достъпни както от Webex WFO Desktop, инсталиран на работните плотове на агента, така и от сървъра за данни.
Потребителско име	Потребителското име на потребителя, който администрира индексирания сървър за качване.
Парола	Паролата на потребителя, който администрира индексирания сървър за качване.

Конфигурация на филтъра за поетапно качване на IP адреси

Тази секция е видима само когато е активирано поетапното качване. Въведете диапазони от IP адреси в CIDR нотация, които включват IP адресите на компютрите агент със Smart Desktop, 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 IP адрес, ще използват поетапно качване само ако са свързани и с правилно конфигуриран QM Workflow Daily
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 регионален сървър 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 Присвоени.

Синхронизиране на Active Directory

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

Настройки за синхронизиране на устройства на сървъра за данни

Изберете Разрешаване на синхронизирането на устройства, за да разрешите синхронизирането на избрани ACD чрез избрания сървър за данни. Преместете сървърите, които трябва да бъдат синхронизирани, от екрана Налични в екрана Присвоени.

Запис на настройките на сигналния сървър SIPREC

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

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

Запис на настройките на CTI сигналния сървър

Поставете отметка в квадратчето Разрешаване на CTI сигнализация, за да разрешите услугите за CTI сигнализация. 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 мрежов запис вместо или в допълнение към запис в крайна точка (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 записващите файлове трябва да бъдат временно съхранени 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 записващи файлове от външно местоположение. Преместете ACD, които са източниците на записите, от Налични в екрана Присвоени.

Местоположение на ГИС файла на регионален сървър за данни

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

Настройки на локалната уеб услуга

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

- Контроли на Cisco IP Phone Services – Поставете отметка в това квадратче, за да разрешите контроли за запис с активиран Cisco от поддържани устройства на Cisco.

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

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

Конфигуриране на SFTP

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

Поле	Описание
Име на хост	Името на хоста на защитения FTP сървър.
Потребителско име	Потребителското име на потребителя, който администрира SFTP сървъра.
Парола	Паролата на потребителя, който администрира SFTP сървъра.

Конфигуриране на HRMS

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

Конфигуриране на контроли на Cisco IP Phone Services

Компонентът за управление на IP телефонните услуги на Cisco позволява на Cisco контроли за запис от поддържани устройства на Cisco. Следвайте стъпките, описани по-долу, за да конфигурирате Cisco IP телефонни услуги 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 > системна конфигурация > конфигурация на сървъра за данни

Процедури

Конфигуриране на контроли за запис на IP телефонна услуга в Webex WFO

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

Активиране и стартиране на услугата за уеб услуги на сървъра за данни Webex WFO

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 Calabrio ONE Data Server Web** Services и след това изберете **Свойства**. Показва **се изскачащият прозорец Свойства.**
2. В раздела Общи изберете **Автоматично** от **падащия списък Тип** стартиране.
3. Щракнете върху **OK.** Показва се страницата Услуги .
4. Щракнете с десния бутон върху **уеб услугите на Calabrio ONE Data Server** Web.
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 *Бележки за разработка на приложения на Cisco Unified IP Phone Services за Cisco Unified Communications Manager и Multiplatform Phones* за повече информация относно конфигурирането на Cisco IP Phone Services.

1. Отидете до **Настройки** на устройството > Устройство> **Телефонни услуги**.
2. Въведете стойностите за параметрите, описани по-долу, за да конфигурирате за Cisco Recording Controls IP Phone Service.

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

Абониране за устройство за телефонната услуга

За да използвате Cisco IP Phone Service, първо трябва да се абонирате за него.

1. Придвижете се до екрана Конфигурация на телефона. Изберете **Абониране/Отписване на услуги** от **Падащ списък Свързани връзки** .
2. Изберете услугата, след което щракнете върху **Напред**.
3. Кликнете 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
Настройки за синхронизиране на ACD на регионален сървър за данни	Поставете отметка в квадратчето **Разрешаване на синхронизиране** и след това преместете Serenova ACD от **Наличен** на **Присвоен**.

3. Кликнете върху **Запазване**.

Свързване със сървър на Active Directory

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

За да прекратите връзката със синхронизирани потребители, отворете Прекратяване на връзката със синхронизирани потребители.

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

Местоположение на страницата

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

Предпоставки

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

Процедури

Конфигуриране на Active Directory

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

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

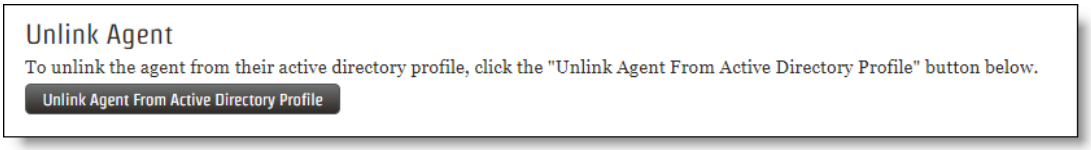
   ЗАБЕЛЕЖКА След като синхронизирането на AD е настроено, свойството за съвпадение ви позволява да проверите дали синхронизирането работи и да прекратите връзката с потребителите. Изберете **По подразбиране** , за да свържете потребители чрез влизане в Windows.

6. Щракнете върху **Тестване на връзката** , за да се уверите, че вашата AD връзка е конфигурирана правилно.
7. Кликнете върху **Запазване**.
8. (само синхронизиране) Отидете до Управление на приложения > Глобална > системна конфигурация > конфигурация на сървъра за данни.
9. (само синхронизиране) Изберете сървъра за данни за синхронизиране на AD от падащия списък Избор **на конфигурация** на сървъра за данни.
10. (само синхронизиране) В секцията **Синхронизиране** на Active Directory поставете отметка в квадратчето **Разрешаване на синхронизиране** на 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 AD потребител, въз основа на съответстващото свойство, което сте избрали в стъпка 6 по-горе. Ако на екрана се появи разделът Прекратяване на връзката на агента (по-долу), синхронизирането на AD работи.



Прекратяване на връзката със синхронизирани потребители

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

- Промените в свойствата в AD не се прехвърлят към Webex WFO.
- Входът на потребителя в Windows може да бъде редактиран.
- 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 **радио бутона Редактиране на съществуващ потребител** .
3. Изберете потребителя, за да прекратите връзката, от падащия списък Избор **на потребител** .
4. Щракнете върху **Прекратяване на връзката на агента от профила** на Active Directory (в секцията Прекратяване на връзката на агента). Появява се предупредително съобщение.
5. Щракнете върху **Да**.
6. Променете полето за съответстващо свойство, така че потребителят на Webex WFO вече да няма същата самоличност като AD потребителя.

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

Съвпадащо свойство	Промяна
Име / Фамилия	Променете стойността в полето Собствено или Фамилно име.

Съвпадащо свойство	Промяна
Идентификационен номер на служител	Променете или изтрийте
стойността в полето ИД на служител. По подразбиране	Променете или изтрийте стойността в полето Вход в Windows.
Потребителско име:	Променете стойността в полето Потребителско име.

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

Свързани теми

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

Относно конфигурацията на Active Directory

Страницата за конфигуриране на Active Directory ви позволява да създадете или редактирате връзка между Webex WFO и сървър на Active Directory (AD) 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 един конфигуриран AD.
- Всеки AD домейн трябва да има поне един конфигуриран потребителски път.
- Сървърът на Webex WFO трябва да е в същия домейн като потребителя.

Удостоверяване

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

Синхронизиране

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

потребител, Webex WFO също променя

съответните стойности на съответстващия потребител на Webex WFO.

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

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

Съответстващи потребители

Следващият списък предоставя общ преглед на това как Webex WFO отговаря на потребителите.

1. Администраторът конфигурира AD връзката, включително организационните единици, които съдържат потребителите, които трябва да бъдат синхронизирани.
2. Администраторът избира едно от четирите съответстващи свойства: По подразбиране, ИД на служител, Собствено / Фамилно име или Потребителско име. Ако администраторът избере По подразбиране, Webex WFO използва само свойството Съвпадение по подразбиране. Ако администраторът избере Собствено/Фамилно име, ИД на служител или Имейл, Webex WFO първо използва свойството Съвпадение по подразбиране, след което използва избраното свойство за съвпадение.
3. Всяко съответстващо свойство обозначава поле на страницата Потребители и еквивалентно свойство в AD. Webex WFO сравнява потребителите на Webex WFO и потребителите на AD въз основа на стойностите, които полето и свойството съдържат. Когато точно един потребител в Webex WFO и един потребител в AD имат една и съща стойност, Webex WFO съвпада с потребителите.

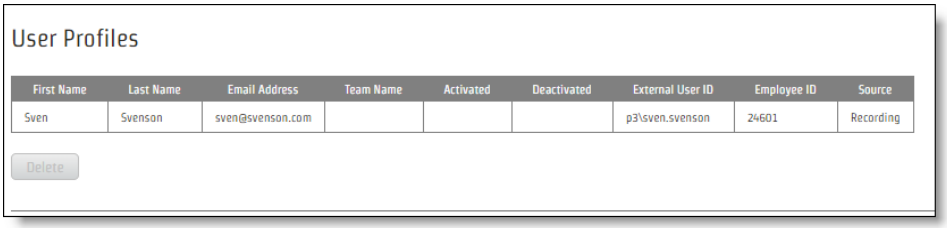
   Таблицата по-долу описва кое поле и кое еквивалентно свойство трябва да имат една и съща стойност, за да може Webex WFO да съответства на потребителите.

Съвпадение	Потребителска страница		АД
По подразбиране	В ход в Windows	Потребителско име за влизане (преди Windows 2000)	Ако е избрано, Webex WFO съпоставя потребителите само със свойството Съвпадение по подразбиране. AD има две свойства за име за влизане на потребител: "Свойство за име на потребител за влизане" (<user>@<domain>) и свойство "Име за влизане на потребител (преди Windows 2000)" (<domain>\<user>). Webex WFO съвпада с потребители само в свойството "Потребителско име за влизане (преди Windows 2000)". Ако редактирате свойството "Име на потребител за влизане (преди Windows 2000)" в AD след съвпадение на потребителите, Webex WFO премахва съответствието на потребителя на AD от потребителя на Webex WFO, независимо от свойството за съответствие, което Webex WFO е използвал, 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 Собствено / Фамилно име.
	фамилно имеПрезиме		Собствено име / Фамилия не е чувствително към малки и големи букви. Ако няколко потребители на Webex WFO имат едно и също собствено и фамилно име като един потребител на AD, Webex WFO не съпоставя потребителя на AD с нито един потребител на Webex WFO

Съвпадение	Потребителска страница	АД	
Идентификационен номер на служител	Идентификационен номер на служител	Идентификационен номер на служител	Ако е избрано, Webex WFO първо съпоставя потребителите със свойството Съвпадение по подразбиране, след това със свойството за съвпадение на ИД на служител. Ако няколко потребители на Webex WFO имат един и същ идентификатор на служител като един потребител на AD, Webex WFO не съвпада с нито един потребител на 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 Съвпадение на потребителско име.

4. За всеки потребител на Webex WFO, когото Webex WFO съпоставя 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, Фамилно име, Имейл адрес, ИД на външен потребител и ИД на служител.
   - Забранява редактирането на полето за вход в Windows на страницата на потребителя.

5. Ако потребителският профил за запис има правилния приоритет, Webex WFO прехвърля стойностите от потребителския профил за запис към потребителя на 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 характеристиките на идентичността на потребител, който е създаден ръчно в Webex WFO, включително име, фамилия, потребителско име и идентификационен номер на служител. За повече информация относно потребителските профили вижте Управление на потребителски профили и Конфигуриране на глобални настройки, "Приоритет на потребителския профил".

Синхронизиране на съответстващи потребители

Когато някой промени съответстващ потребител в AD, Webex WFO го открива и прави няколко промени. Следващата таблица обобщава тези промени.

Промяна в AD	Произтичаща от това промяна в Webex WFO
Свойството "Собствено име" е променено	Собственото име в потребителския профил за запис се променя. Ако потребителският профил за запис има правилния приоритет, собственото име на потребителя също се променя на страницата на потребителя.
Свойството "Фамилно име" е променено	Фамилното име в потребителския профил за запис се променя. Ако потребителският профил за запис има правилния приоритет, фамилното име на потребителя също се променя на страницата на потребителя.
свойството "employeeID" е променено	ИД на служител в потребителския профил за запис е променен. Ако потребителският профил за запис 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 за запис е променен. Ако потребителският профил за запис има правилния приоритет, потребителското име на потребителя също се променя на страницата на потребителя.
Свойството "Име за влизане на потребител (преди Windows 2000)" е променено	Потребителят е несравним.

Несъответстващи синхронизирани потребители

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

редактиране.

Несъответствието на потребител на Webex WFO не изтрива потребителския профил за запис или изтрива някоя от стойностите, съхранявани в него, нито пречи на потребителя на Webex WFO да бъде съпоставен отново с потребителя на AD при следващото стартиране на синхронизирането. За да попречите за постоянно на Webex WFO да съпоставя потребители, трябва също да промените потребителя на Webex WFO, преди синхронизирането да се изпълни отново, така че потребителят на Webex WFO вече да няма същата самоличност (както се определя от свойството за съвпадение, което е избрано в момента) като потребителя на AD.

Описания на полетата

Полетата на страницата за конфигуриране на Active Directory са описани по-долу.

Удостоверяване на Active Directory

Поле	Описание
Име на домейна	Областта на AD. Този домейн трябва да е уникален сред всички останали AD домейни. Този домейн също трябва да съвпада с домейна на потребителското име за влизане в Windows, 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. Webex WFO сървърът трябва да позволява комуникация с сокет на този порт, за да има достъп до AD сървъра за удостоверяване на потребителя.
Потребителско име:	Влизането в Windows на потребител с достъп за четене до базата данни на AD. Това потребителско име се използва за проверка на конфигурационната информация и проверка на потребителските пътища.
Парола	Паролата за потребителя с достъп за четене до AD базата данни.
Удостоверяването е активирано	Поставете отметка в това квадратче, за да разрешите удостоверяването на AD. Оставете това квадратчето е изчистено, ако използвате само синхронизиране на AD.

Използване на SSL	Поставете отметка в това квадратче, за да използвате Secure Socket Layer (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 **Използване на SSL**) Сертификатът, който предоставя самоличността на AD и публичния ключ за SSL комуникация. 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.

Синхронизиране на Active Directory

Поле	Описание
Корен DN	Компонентът на домейна на отличителното име на организационната единица, която съхранява потребителите на AD, които искате да синхронизирате с потребителите на Webex WFO. ПРИМЕР Искате да синхронизирате AD потребители, които се съхраняват в организационна единица, която има следното отличително име: ou=Агенти,ou=Потребители по роля, ou=Потребителски акаунти, dc=example,dc=com Въвеждате dc=example,dc=com в полето Root DN.
Организационни единици	Отличителното наименование на организационната единица, в която се съхранява AD потребители, минус компонента на домейна. За да посочите няколко организационни единици в една и съща област, разделете техните отличителни имена (без компонента на домейна) с точка и запетая. ПРИМЕР Искате да синхронизирате AD потребители, 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 AD потребители, които се съхраняват в друга организационна единица, Supervisors. Тази организационна единица е в същата област и има следното отличително име: ou=Надзорници,ou=Потребителски акаунти, dc=example,dc=com Редактирате текста в организационните единици, така че да гласи следното: ou=Агенти,ou=Потребителски акаунти; ou=Надзорници,ou=Потребителски акаунти Таблицата на страницата за синхронизиране на Active Directory съдържа всички AD потребители, които се намират в организационните единици, които сте посочили, както тези, които са съпоставени с потребители на Webex WFO, така и тези, които не са. Вижте Преглед на резултатите от синхронизирането на Active Directory.
Интервал на синхронизация (минути)	Честотата в минути, през която Webex WFO се синхронизира с AD. Webex WFO също така актуализира таблицата на страницата за синхронизиране на Active Directory според този интервал. Минимумът е 10 минути.
Свойство за съвпадение на потребителски профил	Съответстващото свойство или свойства, които Webex WFO използва, за да определи дали потребител на Webex WFO и потребител на AD имат една и съща самоличност. Ако изберете По подразбиране, Webex WFO съпоставя потребителите само със свойството Съвпадение по подразбиране. Ако изберете Собствено / Фамилно име, ИД на служител или Имейл, Webex WFO първо съпоставя потребителите със свойството Стандартно съвпадение, след

което съпоставя потребителите с избраното съвпадащо свойство.

Поле	Описание
	Промяната на съответстващото свойство не премахва съответствието с потребители, които вече са съвпаднали.

Преглед на резултатите от синхронизирането на Active Directory

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

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

- Всичко се синхронизира по предназначение.
- Бяха съпоставени потребители, които трябва да са несъответстващи:

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

Предпоставки

- Конфигурирана Active Directory
- Разрешението за администриране на удостоверяване на Active Directory
- Разрешението на Администрирания наемател

Местоположение на страницата

Управление > наблюдение на приложения > синхронизиране на Active Directory

Процедури

Филтриране на резултатите

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

ЗАБЕЛЕЖКА Филтърът не влияе върху това кои потребители са включени в CSV файла.

Експортиране на резултати

За да експортирате резултатите от синхронизацията в CSV файлов формат, щракнете върху **CSV експортиране**.

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

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

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

Свързани теми

- Свързване със сървър на Active Directory
- Създаване и редактиране на потребители
- Управление на роли и разрешения

Конфигуриране на съхранение

Конфигурирането на съхранение включва следното:

- Изберете кое място за съхранение Webex WFO използва за съхраняване на аудио и екранни записи на екипа и данни 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 WFM данни.
- 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 аудио и екранни записи на екипа и данни от Анализ въз основа на възрастта на записите и файловете с данни. Това Ви дава възможност да съхранявате по-стари записи и данни от Google Анализ, до които не е необходимо да имате незабавен достъп в дългосрочни и по-евтини места за съхранение, като същевременно запазвате по-нови записи и данни в местоположения за съхранение, които струват повече, но позволяват незабавен или незабавен достъп.

Освен това можете да свържете степен на компресия за аудио записи с всяко място за съхранение. Това ви позволява да намалите разходите си за съхранение, като конвертирате аудиозаписи в типове файлове с по-висока компресия, когато бъдат преместени в места за по-дългосрочно съхранение.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобална > 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 веднага. По-старите файлове, които не са били достъпни наскоро, се извличат от малко по-бавно ниво за 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, а правилата в този профил за съхранение определят къде се съхраняват записите и данните от Google 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 WAV профил за съхранение.

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 присвоен профил за съхранение. Ако промените профила за съхранение по подразбиране, профилът за съхранение на всички екипи, които са били присвоени на профил за съхранение по подразбиране, също се променя. Екипите, които са били ръчно присвоени на профил за съхранение, не са засегнати от промяната на профила за съхранение по подразбиране.

Root записите използват само профила за съхранение по подразбиране. (Вж. Как работят root повикванията и съгласуването.) За повече информация как ръчно да присвоите профил за съхранение на екип вижте Управление на екипи .

Запознаване с правилата за съхранение

Профилът за съхранение се състои от поне едно правило за съхранение. Политиката контролира следното:

- Местоположението на хранилището, където се съхраняват аудиозаписите, записите на екрана и данните от Google Анализ, свързани с потребителски профил за съхранение.
- Колко дълго се съхраняват записите и данните на мястото за съхранение
- Степента на компресиране на аудиозаписите, 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 местата за съхранение.

Можете да промените качеството на мултимедията на правилата по подразбиране, но не можете да ги премахнете и не можете да редактирате полетата им Аудио, Екран или Анализ.

Всяка политика съдържа следните полета.

Място за съхранение

След като правилата влязат в сила, Webex WFO поставя записите и данните от Google Анализ, свързани с профила за съхранение, в мястото за съхранение на правилата.

Местата за съхранение имат следните видове.

ЗАБЕЛЕЖКА Системният администратор конфигурира наличните местоположения и типове.

- ($$)—Хранилището е на място със средна цена. Записите и данните от Анализ, съхранявани в местоположения от този тип, могат да бъдат достъпни незабавно.
- ($$$)—Мястото за съхранение е скъпо мрежово съхранение. Записите и данните от Анализ, съхранявани в местоположения 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 Google Анализ в мястото за съхранение на тези правила.
- Средно – Webex WFO съхранява записи и данни от Анализ в мястото за съхранение на средните правила, след като ги съхрани в мястото за съхранение на правилата по-горе, но преди да ги съхрани в мястото за съхранение на правилата по-долу.
- Отдолу (по подразбиране) – Webex WFO завършва, като съхранява записи и данни от Анализ в мястото за съхранение на тези правила.

звука ви

Полето Аудио контролира колко дълго (в дни, месеци или години) Webex WFO съхранява аудиозаписи в мястото за съхранение на политиката. Максималният период от време, през който Webex WFO може да съхранява аудиозаписи за всички правила в профил, 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 правилата:

- Ниска компресия (WAV)
- Мед компресия (опус - стерео)
- Висока компресия (опус - моно)

> ЗАБЕЛЕЖКА От Webex WFO версия 10.3.1 нататък ниската компресия (16-битова WAV) е по подразбиране. Аудиозаписите, създадени преди пускането на версия 10.3.1, се съхраняват в Средиземноморието
> Компресия (опус - стерео).

Ако изберете различни степени на компресиране на качеството на мултимедията за правилата в профил за съхранение, аудиозаписите се преобразуват, когато променят местата 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 в 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 записите на екрана в мястото за съхранение на политиката. Максималният период от време, през който Webex WFO може да съхранява записи на екрана за всички правила в профил, 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 политиката. Максималният период от време, през който Webex WFO може да съхранява данни от Google Анализ за всички правила в даден 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 реда им 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 политиките, след като ги добавите.

> ЗАБЕЛЕЖКА Root записите използват само профила за съхранение по подразбиране. (Вж. Как работят root повикванията и съгласуването.)

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 присвоен профил за съхранение, изберете **По подразбиране**.

   ЗАБЕЛЕЖКА Само един профил за съхранение може да бъде по подразбиране. Когато направите профил 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 мултимедията. Ако работите с профила за съхранение по подразбиране, тази опция не е налична за най-добрите правила на страницата. (Това е Защото горната политика е по подразбиране, а политиката по подразбиране трябва да контролира съхранението, а не движението.) За повече информация как да конфигурирате правилата 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 присвоен профил за съхранение, изберете **По подразбиране**.

   ЗАБЕЛЕЖКА Не можете ръчно да изчистите квадратчето за отметка 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 зададете по подразбиране.

   ЗАБЕЛЕЖКА Root записите използват само профила за съхранение по подразбиране. (Вж. Как работят root повикванията и съгласуването.)

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

> ЗАБЕЛЕЖКА Редактирането на съществуващи правила за съхранение може да накара Webex WFO да премести или конвертира голям брой файлове с аудиозаписи, записи на екрана и данни от Анализ. 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 промяна на 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, щракнете 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. Външното съхранение се предлага като кофи Amazon S3. Можете да използвате тези външни места за съхранение за няколко цели:

- Задайте дългосрочното удължено съхранение на аудио и екранни записи, след като са достигнали края на периода им на съхранение (вижте Конфигуриране на настройките за QM архив)
- Групово експортиране на аудио и екранни записи (вижте Групово експортиране на контакти)

За разлика от местата за съхранение, хоствани от Webex WFO, където съхранявате аудиозаписи, записи на екрани 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 местоположения за съхранение независимо. Не можете да свържете външни места за съхранение с профил за съхранение.

Предпоставки

- Имате разрешение за администриране на наемателя.

- 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 кофа на Amazon S3, имате ARN за роля, на която е присвоено следното:
  - Правило с тези разрешения за вашата кофа S3: ListBucket, GetBucketLocation и PutObject
  - Политика за доверие, която позволява на производствен AWS акаунт на Cisco да поеме роля. Свържете се с поддръжката на Cisco за информацията за акаунта в Cisco AWS, която да използвате в политиката за доверие.
- Ако не използвате допускане за роля, за да предоставите достъп до вашата кофа Amazon S3, имате ключ за достъп и таен 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

Следните правила предоставят необходимите разрешения. Можете да зададете този потребител на подобна политика.

```
{
"Версия": "<текуща версия на езика на политиката>", "Изявление": [
{
"Сид": "Кофа",
"Effect": "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:::<наименувайте кофата си S3>/*"
]
}
]
}
```

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобална > системна конфигурация > външно съхранение

Процедури

Добавете кофа на Amazon S3 като външно място за съхранение, като използвате предположение 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. Може да се различава от името на кофата S3.

3. От **падащия списък Тип** изберете **Amazon S3 (Immediate Access)**.
4. Конфигурирайте секцията **за конфигурация** на хранилището на AWS, както следва. Стойностите за полетата, изброени по-долу, идват от AWS екземпляра 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" или управлението на ключовете за достъп за "Аз съм потребители".

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

5. Кликнете върху **Запазване**. Страницата се опреснява.
6. Изберете местоположението за съхранение, което току-що създадохте, 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 политиката за доверие на вашата роля да използва 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": [
                {
                        "Ефект": "Разрешаване", "Главно": {
                                "AWS": "<Акаунт за оптимизиране на работната сила ARN>"
                        },
                        "Действие": "sts:AssumeRole",
                        "Условие": {
                                "StringEquals": {
                                        "sts:ExternalId": "<Оптимизация на работната сила - генериран
 външен идентификатор>"
                                }
                        }
                }
        ]
}
```

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

Добавете кофа на Amazon S3 като външно място за съхранение, без да използвате допускане на 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. Може да се различава от името на кофата S3.

3. От **падащия списък Тип** изберете **Amazon S3 (Незабавен достъп)**.
4. Конфигурирайте секцията **за конфигурация** на хранилището на AWS, както следва. Стойностите за полетата, изброени по-долу, идват от AWS екземпляра 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" или управлението на ключовете 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 големи букви.
Изберете регион	Изберете региона на Amazon, където се намира кофата S3.
Аз съм ключ за достъп политика	Въведете ИД на ключа за достъп на потребителя "Аз съм", който е присвоен на който предоставя разрешенията, необходими за достъп до кофата S3.
Аз съм Тайният ключ	Въведете тайния ключ за достъп на потребителя "Аз съм", който е присвоен на политика, която предоставя разрешенията, необходими за достъп до кофата S3.

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

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

Ако външният идентификатор, използван от Webex WFO, бъде компрометиран, можете да генерирате нов. Външният ИД е като парола за ролята на акаунт 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 местоположението за съхранение от падащия списък Избор **на място за съхранение за редактиране** .
3. В секцията AWS **Storage Configuration** щракнете върху **Генериране на нов външен ID.**
   Появява се съобщение за потвърждение.
4. Щракнете върху **Да**.
5. В AWS конфигурирайте правилата за доверие на вашата роля, за да използвате новия външен идентификатор в елемента на условието.

   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": [
                {
```

```
                "Ефект": "Разрешаване", "Главно": {
                    "AWS": "<Акаунт за оптимизиране на работната сила ARN>"
                },
                "Действие": "sts:AssumeRole",
                "Условие": {
                    "StringEquals": {
                        "sts:ExternalId": "<Оптимизация на работната сила - генериран
външен идентификатор>"
                    }
                }
            }
        ]
}
```

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

Свързани теми

- Конфигуриране на настройките на QM архива
- Групово експортиране на контакти
- Конфигуриране на профили за съхранение

Конфигуриране на настройките на QM архива

Страницата Конфигурация на архива ви позволява да запазите или изтриете вашите предпочитания за QM архив. Използвайте тази страница, ако искате да запазите аудио и екранни записи, 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 дешифрират.

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

да ви насърчи да използвате функцията за експортиране на групови контакти. Вижте Групово експортиране на контакти.

Предпоставки

- Външно съхранение
- Администриране на QM разрешението

Местоположение на страницата

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

Процедури

Конфигуриране на предпочитанията за QM архив

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

   ЗАБЕЛЕЖКА Външното съхранение се конфигурира в Управление на приложения > Глобална > Системна конфигурация > Външно съхранение.

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 защита от копиране на DRM. *WebM* видео потоци се компресират с видео кодеците VP8 или VP9.

3. Изберете формат само за аудио файлове от **падащия списък Аудио формат** .

   WAV аудио файловете са без загуби и некомпресирани. *WebMA* аудио потоци 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 изпълнява само веднъж дневно. Ако промените тази настройка на по-късно 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. *Аудиото* експортира само аудиозаписите. *Пълен* експорт на аудио и записи на екрана.

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

- Групово експортиране на контакти
- Добавяне на външни места за съхранение
- Конфигуриране на профили за съхранение

Конфигуриране на управление на качеството

QM менютата в управлението 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 събирате отговорите.

Конфигуриране на глобалните настройки на QM

Използвайте страницата с глобални настройки на QM, 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 на 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 работа продължава, когато започне ново повикване, освен ако не изберете **Спиране на разширения запис на екрана при ново повикване**. Този допълнителен запис на екрана може да изразходва ресурси за съхранение.

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

- Качество на записа на екрана – Нивото на качество, което избирате, води до файлове за записи, които са приблизително с размерите по-долу. Средата за запис на вашата организация и съдържанието на вашите екранни записи могат значително да повлияят на тези размери.
  - Добър: 2,1 MB в минута на монитор
  - По-добре: 2,8 MB в минута на монитор
  - Най-добър: 3,3 MB в минута на монитор

- Разговор за събития – Времето, в секунди, което трябва да се осъществи, за да се регистрира като събитие за разговор. Въведете 0, за да игнорирате събитията за разговор.

- Събития за мълчание—Времето, в секунди, което мълчанието трябва да премине, за да се регистрира като събитие на мълчание. Въведете 0, за да игнорирате тишината.
- Време за задържане на основен аудиозапис – За да видите главни аудиозаписи на страницата Взаимодействия, използвайте филтъра Обхват на търсене и изберете Главни повиквания.
- Време за задържане на запис на главен екран – Записите в корена на екрана никога не се показват на страницата Взаимодействия.
- Време за задържане на контакти без обаждане – 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 повикване/първо повикване – Първият повикващ номер и първият повикан номер се улавят в началото на разговора. Числото не се записва, ако квадратчето му за отметка е изчистено. Вместо това се улавя вторият повикващ номер или вторият повикан номер.
- Показване на контакти в часовата зона на потребителя – Това квадратче контролира полетата Дата и Часова зона на страниците Взаимодействия и Опашка за контакти. Всички времеви филтри (например Времеви диапазон) винаги търсят контакти в часовата зона на източника на заснемане, дори ако това квадратче е отметнато.
- Smart Desktop Client – Screen Recording Priority – След като запазите всяка промяна в тази настройка, трябва да влезете в сървъра, където се изпълнява услугата CTI, и да рестартирате услугата CTI, за да влезе в сила промяната.
- 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 записа 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 в тънък клиент и крайна точка (PC). Това означава, че AD входът на един и същ потребител се използва за влизане както в крайна точка, така и в тънък клиент едновременно. Webex WFO регистри **Потребители** на тънки клиенти като връзки с интелигентен настолен клиент (SDC) към сървърни операционни системи, като Windows Server 2016. Webex WFO регистри **Крайни точки 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 провежда разговор или не. Вижте Наблюдение на агентите в реално време за повече информация относно наблюдението на екрана на живо.

Ако връзката с избран приоритет бъде загубена, Webex WFO няма да започне да записва с различна настройка на приоритет до следващото активно повикване.

EXAMPLE : Ако **Users** Thin Client 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 с по-нисък приоритет End-Points **Users (PC),** докато не започне ново повикване.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако приоритетът на записа на екрана се промени, докато агент е в разговор, промяната не засяга това повикване, но ще се осъществи при следващи повиквания след приключване на разговора.

Свързани теми

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

Конфигуриране на QM за запис

Конфигурирането на QM за запис води до следното:

- Настройте връзка между Webex WFO и един или повече ACD.
- Достъп до инсталаторите на 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 група за запис и вашите устройства за контактен център.
- Следете състоянието на активните и резервните сигнални сървъри и записвайте в телефонни групи.
- Конфигурирайте и управлявайте полетата за метаданни във вашата система.

Управление на телефонни сървъри

Използвайте страницата за наблюдение на телефонията, за да наблюдавате състоянието на активните и резервните сигнални сървъри и сървърите за запис в телефонни групи.

Ако имате основен и резервен сигнален сървър, 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 поток основният сървър е в състояние "Активен", а сървърът за архивиране е в състояние "Готовност".

ЗАБЕЛЕЖКА Само сървъри в активни/резервни двойки могат да бъдат поставени в режим на поддръжка.

Поставяне на сървър в режим на поддръжка

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

ЗАБЕЛЕЖКА Сървърът, който трябва да бъде поставен в режим на поддръжка, трябва да е в състояние Активен.

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 в 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 преминава от режим на готовност в активен режим, а активният сървър се променя от активен режим в режим на източване. Повикванията, които вече са били на този сървър, продължават да се обработват, докато не бъдат завършени, като по това време сървърът преминава в режим на готовност. Новите повиквания се насочват към новия активен сървър, който започва да ги обработва.

Описания на полетата

Страницата за наблюдение на телефонията показва състоянието както на сигналните сървъри, така и на 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: сигнализация или запис.
Приоритет	Приоритетът на сървъра: Основен, Вторичен или Архив.
Име на сървъра	IP адрес или име на сървъра на сигналния или записващия сървър.
Групова	Име на сигнализиращата или записващата група. ЗАБЕЛЕЖКА Името на групата трябва да показва дали групата е сигнализираща или записваща група.
Състояние	Показва дали сървърът е свързан или не.
Състояние	Текущо състояние на сървъра:

Пол	Описание
	▪ Активен = Сървърът е активен и обработва повиквания. ▪ Неактивен = Сървърът не е активен. ▪ Готовност = 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 повиквания, които се обработват от всеки сървър.
Последна актуализация	Датата и часът на актуализиране на информацията за сървъра в таблицата показан в GMT.
Състояние на поддръжка	Текущо състояние на поддръжката на сигналния или записващия сървър: ▪ 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 клиенти. Метаданните могат да бъдат заснети от вашия ACD и други приложения, за да се предадат данните на следните API:

- Подробности за графика по агенти и API за дата
- Смени по Agent API

Webex WFO също показва тези полета за метаданни в панела с подробни данни в Media Player.

Предпоставки

- Имате разрешение за администриране на полета за метаданни и разрешение за изпращане на команда за метаданни.
- За да видите персонализирани метаданни, имате нужда от разрешението Преглед на персонализирани метаданни.
- За да редактирате персонализирани метаданни, имате нужда от разрешението за редактиране на персонализирани метаданни.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > QM конфигурация > мениджър на метаданни

Процедури

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

ЗАБЕЛЕЖКА**Webex** WFO поддържа до 100 персонализирани полета за метаданни на клиент.

Добавяне на ново поле за метаданни

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. Кликнете върху **Изтриване**.

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

Поле	Описание
Ключ за метаданни	(Генерира се автоматично) Уникален идентификатор за метаданните полето, използвано от API. Ключът за метаданни се генерира въз основа на текста, който въвеждате в полето Етикет на метаданни. Интервалите се заменят с тирета, а в края се добавя "-key". Например, ако въведете **примерен текст** в полето Етикет на метаданни, полето Ключ за метаданни показва **example-text-key**. 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.

Пол	Описание
Етикет на метаданните	Името, свързано с полето за метаданни, което се показва при търсенето 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 внедрявания на Webex WFO. Идентифицира метаданните, импортирани от ACD. Webex WFO съгласува ACD данните, като съпоставя информацията за контакт в Webex WFO с информацията за повикването, 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 Data Explorer	(По избор) Уникален идентификатор за съпоставяне на метаданни с Data Explorer. Можете да картографирате до 20 полета за метаданни с Data Explorer.
Шифровано квадратче за отметка	(По избор) Изберете тази опция, ако искате да докладвате за контакти въз основа на персонализирани полета за метаданни. Ако поставите отметка в това поле, Webex WFO криптира метаданните, когато се съхраняват. Квадратчето за отметка Шифровано е разрешено само ако квадратчето за отметка Експортируемо е изчистено. ЗАБЕЛЕЖКА Не можете да търсите криптирани 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 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 за отметка е поставено 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 маркери за метаданни към набори от данни и колекции
- Изтриване или актуализиране на няколко контакта наведнъж

Полета за метаданни на Cisco

Следните полета за метаданни са налични със Cisco ACD.

Поле	Описание
AgentPeripheralNumber	Периферен номер на агента, който е обработил обаждането. ЗАБЕЛЕЖКА Може да бъде нула, когато страната източник или местоназначение не е наблюдавана или ако агентът не е влязъл.
AgentSkillTargetID	Идентифицира кой агент е обработил повикването. Тази стойност е уникална сред всички цели за умения в предприятието. Взема се от таблицата Agent в централната база данни на Unified ICM. AgentSkillTargetID се генерират автоматично, когато агентът е конфигуриран за първи път в прозореца за конфигуриране на агент на Unified ICM Configuration Manager. ПРИМЕР 5001
CallReferenceID	Уникален идентификатор на повикването в
Unified CM клъстер. CallGUID	Глобален уникален идентификатор на обаждането.
ДатаЧас	Дата и час, когато записът на Termination_Call_Detail таблица се генерира от периферния шлюз (PG). Записът на таблицата "Подробности за Termination_Call_" се генерира от PG, когато повикването физически е напуснало PG (например IVR насочва повикването към агент) или когато приключването на разговора е завършено, след като повикването е напуснало устройството на агента (или чрез прекъсване на връзката, или чрез завършване на прехвърлянето).

Пол	Описание
ЦифриНабрани	Цифри, набрани за изходящо повикване, инициирано от ACD. Тези цифрите не са предоставени от всички ACD. В момента само IVR, Aspect CallCenter и DEFINITY ECS предоставят стойности в полето DigitsDialed. Ако повикването се пренасочва, получаващият PG също докладва това поле, въпреки че повикването е входящо.
Продължителност	Продължителност на разговора в секунди. Това е времето, в което превключвателят обработва повикването. Полето Продължителност се състои от няколко полета на таблицата Termination_ Call_Detail: **LocalQTime** + **RingTime** + **TalkTime** + **WorkTime** + **HoldTime** + **DelayTime** + **NetQTime**
Периферен ключ за повикване (ACD, IVR). the	Идентификатор, присвоен на повикването от периферното устройство Обхватът и видът на стойността, използвани в това поле, 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. ИД на повиквания 1001, 1002, 1003) ▪ И трите повиквания като продължение на едно и също повикване (напр. идентификатори на повиквания 1001, 1001, 1001) ▪ Оригиналът и прехвърлянето като едно и също повикване, но консултативното повикване като второ повикване (напр. идентификатори на повикванията 1001, 1002, 1001) ▪ Първоначалното повикване като едно повикване, а оригиналното и прехвърлянето като друго повикване (напр. идентификатори на повиквания 1001, 1002, 1002) Тези използвани стойности може да не са уникални в зависимост от реализацията на периферното устройство. Например Aspect CallCenter и DEFINITY ECS ACD използват

повторно идентификаторите в това поле.

Поле	Описание
Ключ за възстановяване	Уникален ИД, присвоен на всеки запис и използван вътрешно от Unified ICM/Unified CCE за проследяване на записа.
Време за звънене	Броят секунди, които обаждането прекарва в звънене на телекамерата на агента, преди да бъде отговорено. Времето за звънене възниква след всеки DelayTime и LocalQTime. За пренасочени повиквания (т.е. повиквания, които звънят на телесет на агент, преди да бъдат пренасочени при невъзможност за отговор), RingTime е сумата от времето, което повикването е прекарало в звънене на всеки телевизор.
Време за разговори	Кумулативното време, в секунди, през което разговорът е бил в състояние на говорене на целевото устройство. TalkTime е време за завършено обаждане, а не време за състояние на агента. Кумулативното време, в секунди, през което разговорът е бил в състояние на говорене на целевото устройство. TalkTime е време за завършено обаждане, а не време за състояние на агента. ЗАБЕЛЕЖКА В таблиците Termination_Call_Detail, Skill_Group и Agent_ Skill_Group TalkTime не включва HoldTime; въпреки това, в таблиците за услуги и маршрути, 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 променливата на аспекта A.
Променлива2	Променлива, използвана за сегментиране на обажданията. Това поле се съпоставя с променливата на аспект B.
Променлива3	Променлива, използвана за сегментиране на обажданията. Това поле се съпоставя с променлива на аспект C.
Променлива4	Променлива, използвана за сегментиране на обажданията.

Това поле се съпоставя с променливата на аспект D.

Пол	Описание
Променлива5	Променлива, използвана за сегментиране на обажданията. Това поле се съпоставя с променливата на аспекта E.
Променлива6	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.
ОбобщениеДанни	Данни, въведени от агента по време на приключване на разговора.

ЗАБЕЛЕЖКА : WorkTime се използва за изчисляване на Duration в таблицата Termination_Call_Detail и HandleTime в Unified ICM Service, Route и Call_Type таблици.

Как работят root повикванията и съгласуването

Root повикването е запис, направен чрез Gateway Recording. Този запис не е свързан с никой 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.

Основното повикване е запис на цялото обаждане от момента, в който влезе в шлюза до момента, в който напусне шлюза, включително прехвърляния и консултации, които могат да включват множество хора.

ЗАБЕЛЕЖКА : Не можете да използвате Gateway Recording с потребители на хотелиерство. (Вж. Управление на потребителите на хотелиерство.)

Съгласуването е процесът на свързване на root повиквания с агенти и екранни записи чрез разглеждане на подробни записи за повиквания на PBX/ACD (CDR), асоциации между агент и устройство на Webex WFO и събития за влизане на краен потребител. Процесът на съгласуване тече на всеки 10 минути срещу обаждания, които са отпреди поне 20 минути. Съгласуването създава присвоени повиквания, които са копия на основните сегменти на повикванията, които принадлежат на конкретни агенти. Webex WFO изпълнява съгласуване автоматично.

Можете да преглеждате root повикванията в прозореца Запис на контакти (вижте Търсене на контакти).

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

Конфигуриране на телефонни групи

Телефонните групи са гръбнакът на звукозаписната инфраструктура на организацията. Използвайте страницата Телефонни групи, за да създавате, редактирате и изтривате телефонни групи, сигнални групи и записващи групи.

Телефонната група се състои от поне един източник на сигнализация, една сигнална група, един сигнален сървър, една записваща група и вашите контактни центрове. 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, сигнални групи и групи за запис въз основа на типа телефонна група. Таблиците по-долу описват конфигурацията на телефонната група и подробностите за CTI услугата въз основа на типа телефонна група.

Avaya Aura CM

Телефонни групи	1 или повече
Групи за сигнализация на телефонна група	1
или повече групи за запис на сигнална група	1
или повече	
Сервизни бележки на CTI	На всяка CTI услуга в сигналната група може да бъде назначен един AES DMCC сървър.

Avaya SBC

Телефонни групи	1 или повече
Групи за сигнализация на група за телефония 1 или	
повече Групи за запис на група за сигнализация 1	
или повече Бележки за услугата на CTI	Няма

Cisco Unified Communications Manager

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

или повече

Пол	Описание

Cisco Unified Communications Manager (продължение)

Сервизни бележки на CTI	Всяка CTI услуга в сигнална група може да има отделно администриран списък с Unified CM CTI мениджъри, към които да се свърже за JTAPI.

Друго

Телефонни групи	1 или повече
Групи за сигнализация на телефонна група	1
Записващи групи за сигнална група	1
Сервизни бележки на CTI	Няма

Предпоставки

Имате разрешение 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 в раздела **Телефония** според посочения тип телефонна група.
   - Avaya Aura CM – вижте Конфигуриране на Avaya Communication Manager.
   - Avaya SBC SIPREC—Вижте Конфигурирайте Avaya SBCE за запис на SIPREC.
   - Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) – вижте Конфигуриране на Cisco Unified Communication Manager .
   - Genesys – вижте Конфигуриране на Genesys .

5. Щракнете върху **Напред** , за да продължите към конфигурацията на сигнализиращата група.

Конфигуриране на сигнална група

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

Конфигурация на сигнална група

Поле	Описание
Основен QM сървър за сигнални данни	
Основен QM сървър за сигнални данни	Сървърът за данни на основната сигнална услуга. Падащият списък се попълва със сървъри за данни, конфигурирани със сигнализация CTI или SIPREC (в зависимост от типа телефонна група). Тази сигнална услуга може да принадлежи само към една сигнална група.
Първични JTAPI Основен сигнален сървър на CTI Manager	(Само за Unified CM) Сървърът за данни на основния CTI Manager за основния сървър за QM 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 на Unified CM, конфигурирани в раздела Телефония.
Архивиране на JTAPI Основен сигнален сървър на CTI Manager	(Само за Unified CM) Сървърът за данни на резервния CTI Manager за основния сървър за QM сигнални данни. Падащият списък се попълва със сървърите на Unified CM, конфигурирани в раздела Телефония.
Резервен QM сигнален сървър	
Резервен 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

Поле	Описание
	CTI или SIPREC сигнализация (в зависимост от вида на телефонната група). Тази сигнална услуга може да принадлежи само към една сигнална група. Услугата за сигнализиране остава на резервния сървър, докато не стартирате ръчно отказ към основния сървър.
Първични JTAPI Резервен сървър за сигнализация на CTI Manager	(Само за Unified CM) (При конфигуриране само на резервен сървър за сигнализация) Сървърът за данни на сървъра за основния CTI Manager за резервния сървър за QM 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 на Unified CM, конфигурирани в раздела Телефония.
Архивиране Резервен сигнален сървър JTAPI CTI Manager	(Само за Unified CM) Налично само при конфигуриране на резервен сигнален сървър. Името на CTI Manager за резервния сървър за QM сигнални данни. Падащият списък се попълва със сървърите на Unified CM, конфигурирани в раздела Телефония.

Конфигуриране на група за запис и назначения

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

БЕЛЕЖКА
Когато конфигурирате групи за запис, запомнете следните точки:

- Ако имате потребители в среда за запис на шлюз или запис на CUBE, които изискват запис на екрана, трябва да създадете група за запис, която се свързва с CTI сървър 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 основните сървъри за записи, преди да изпратят повиквания към вторични сървъри за записи. Ако основният сигнален сървър е забранен (поради ръчно изключване или системна грешка), вторичният сигнален сървър продължава да изпраща повиквания към основните сървъри за записи, освен ако основните сървъри за записи също не са налични.

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

Промяна на настройките за телефонна група

- Изберете групата за 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 конфигуриране**
Avaya SBC	Avaya SBC SIPREC	Рестартирайте услугата.
	Услуга за запис на мрежа	Не се изисква рестартиране. Следващият период на анкета прилага настройките за конфигурация.
Avaya Aura CM	CTI услуга	Рестартирайте услугата.
	Webex WFO (VoIP устройства)	Презаредете прозореца на VoIP устройството.
	Услуга за запис на мрежа	Не се изисква рестартиране. Следващият период на анкета прилага настройките за конфигурация.
	Услуга за синхронизиране	Не се изисква рестартиране. Следващата синхронизация прилага настройките за конфигурация.
Unified CM	Запис на CTI	Рестартирайте услугата.

Телефонна група Тип	Услуга	Прилагане на настройките за
	Услуга	
	Webex WFO (VoIP	Презаредете прозореца на VoIP устройството.
	устройства)	
	Услуга за запис на работен	Рестартирайте услугата.
	плот	
	Услуга за запис на мрежата	Рестартирайте услугата. Ако добавите резервно копие на услугата за запис CTI от postinstall.exe, докато сте в режим на актуализиране, трябва да рестартирате услугата за запис на мрежа.

Разрешаване на защитена AES връзка

За да използвате AES криптиране, трябва да се уверите, че AES връзката е защитена.

1. Влезте в сървъра на AES (например http://10.192.252.186).
2. Навигирайте до Security > Certificate Management > CA Trusted Certificates и експортирайте Avaya HDTG Product Root.
3. Копирайте основния сертификат на продукта на Avaya HDTG и го поставете във файл. Назовете фи aes.cer.
4. Преместете файла aes.cer в директорията на сървъра <данни>\bin\resources .
5. Рестартирайте услугата CTI.
6. CTI услуга ще провери за aes.cer, след което ще създаде Avaya.JKS в същата папка, която след това ще използва за последователно свързване с AES.

   След като системата създаде файла Avaya.JKS, влезте в Webex WFO и отидете на Управление на приложения > QM Конфигурация > телефонни групи.

7. Отворете групата за телефония Avaya, изберете Използване на защитена връзка и променете порта на 4722.
8. Рестартирайте CTI услугата отново.

Свързани теми

- Конфигуриране на Avaya Communication Manager
- Конфигуриране на Avaya SBCE за запис на SIPREC
- Конфигуриране на Cisco Unified Communication Manager
- Конфигуриране на Genesys

Конфигуриране на Avaya Communication Manager

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

Задаване на паролата на устройството Avaya DMCC

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

- Щракнете върху **Използване на разширение** на устройството, 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.
- Щракнете върху **Използване на персонализиран шаблон** , за да изберете персонализиран модел на парола за устройство за задаване на паролите на вашите устройства Avaya въз основа на вашите разширения. Паролата трябва да бъде между три и седем цифри. Ако вашите разширения имат повече от седем цифри, тази функционалност ви позволява да конвертирате номерата на устройствата си в приемливи пароли на Avaya. Въведете шаблона в полето Шаблон по избор.

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

- F – първи (или водещи) цифри
- L – последни (или крайни) цифри

Можете също да вмъкнете статични цифри от 0 до 9 в шаблона за парола.

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

Поле	Описание

Парола за устройството	Паролата по подразбиране за всички устройства.

Поле	Описание
	ЗАБЕЛЕЖКА Ако промените парола, трябва да рестартирате всички свързани сигнални услуги.
Свързани Avaya ACD	ACD, с който е свързана тази телефонна група.
Активиране на свободни места потребителско име или ИД на агент	Поставете отметка в това квадратче, за да записвате агенти по вместо с номер на физически канал.
Група за лов на умения за запис	Разширението, свързано с Hunt Group. Групата за лов е колекция от потребители, обработващи подобни типове обаждания. ЗАБЕЛЕЖКА Ако използвате безплатни места, 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.
Превключване на името на връзката превключвателя.	Името на превключвателя или IP адресът на връзката на ЗАБЕЛЕЖКА Това поле е чувствително към малки и големи букви.
ИМЕ НА ХОСТ / IP АДРЕС	Името на хоста или IP адресът на устройството за AE услуги, мултимедия и контрол на повикванията (DMCC). DMCC контролира носителя (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 се изисква 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 на AES, който има атрибут CT User, зададен на Да. ЗАБЕЛЕЖКА Ако промените потребителско име или парола, трябва да рестартирате всички свързани сигнални услуги.

Поле	Описание
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 разширение на устройството разширението на устройството като парола	Поставете отметка в това квадратче, за да използвате за DMCC конфигурации. Ако не поставите отметка в квадратчето, DMCC използва паролата по подразбиране за всички устройства, въведени в полето Парола за устройството. Паролата на устройството е известна още като код за защита в конфигурацията на 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 интеграция на ACD с CTI сървъра. Webex WFO не използва тези CDR за съгласуване, освен ако не поставите отметка в квадратчето Използвай CDR за съгласуване.
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.

Конфигуриране на 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 контактни центрове. 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, сигнални групи и групи за запис въз основа на типа телефонна група. За Avaya SBCE следващата таблица подробно 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
Записващи групи за сигнална група	1 или повече
Сервизни бележки на CTI	Няма

БЕЛЕЖКА
Когато конфигурирате групи за запис, запомнете следните точки:

- Ако имате потребители в среда за запис на шлюз, които се нуждаят от запис на екрана, трябва да създадете група за запис, която се свързва с CTI сървър и няма присвоени 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 основните сървъри за записи, преди да изпратят повиквания към вторични сървъри за записи. Ако основният сигнален сървър е забранен (поради ръчно изключване или системна грешка), вторичният сигнален сървър продължава да изпраща повиквания към основните сървъри за записи, освен ако основните сървъри за записи също не са налични.
- Сървърът за записи може да принадлежи само към една група записи.
- Можете да премествате сървърите за запис между групите за запис.

Предпоставки

- Имате разрешения за администриране на клиент и конфигуриране на телефонни групи. За повече информация относно разрешенията на Webex WFO вижте Управление на роли и разрешения.
- Създали сте поне два сървъра за данни на Webex WFO:
  - 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) Създали сте 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 бележките по приложението на Avaya DevConnect за инструкции за конфигуриране.
- Конфигурирали сте Avaya Application Enablement Services (AES). Вижте бележките по приложението на Avaya DevConnect за инструкции за конфигуриране .
- Активирали сте параметъра UCID в Avaya SBCE. Вижте глава 19 на *Администриране на AvayaSession Border Controller for Enterprise* за повече информация.

Местоположения на страниците

- Управление на приложения > глобална > системна конфигурация > конфигурация на сървъра за данни
- Управление на приложения > QM > QM конфигурация > телефонни групи

Процедури

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

1. На страницата Конфигурация на сървъра 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 сървъра за данни.
2. В секцията Настройки за **регионален сървър за данни ACD** синхронизиране изберете **Разрешаване на синхронизиране** и преместете конфигурирания Avaya ACD от **Наличен** на **Присвоен**.
3. В секцията Настройки за съгласуване на регионален сървър за данни изберете **Разрешаване на съгласуване** и преместете конфигурирания Avaya ACD от **Наличен** на **Присвоен**.
4. В секцията Настройки за синхронизиране на устройства на сървъра за данни изберете **Разрешаване на синхронизирането** на устройства.
5. Кликнете върху **Запазване**.

Конфигуриране на сървъра за данни за SIPREC и запис на глас

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

1. На страницата Конфигурация на сървъра за данни изберете сървъра за данни, който е посветен на SIPREC и запис на глас от падащия списък Избор **на конфигурация** на сървъра за данни.
2. В секцията **Настройки** на сигналния сървър SIPREC изберете **Активиране на сигнализация** SIPREC. 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 записи изберете **Активиране на**

аудиозапис. 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**.

Конфигуриране на CTI сървъра за данни за запис на екрана

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

1. На страницата Конфигурация на сървъра за данни изберете сървъра за данни на CTI, който е предназначен за запис на екрана, от падащия списък Избор **на конфигурация** на сървъра за данни.
2. В секцията **Настройки** на CTI сигналния сървър за запис изберете **Активиране на CTI сигнализация**. 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 Телефонни групи въведете име за групата в полето **Име на телефонна група** .
2. Изберете **Avaya SBC SIPREC** от **падащия списък Тип платформа** на телефонната 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 посветен на SIPREC и запис на глас от **падащия списък Основен сървър за QM сигнални данни** .
7. Щракнете върху **Напред**.
8. Въведете име за групата за запис в полето **Име** на група за запис.
9. Изберете групата, която току-що създадохте.
10. В таблицата Присвояване на групи за запис намерете сървъра, който е посветен на SIPREC и запис на глас, и изберете групата за запис, която току-що създадохте, от **падащия списък Група** за запис до този сървър.
11. Изберете **Основно** 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 е екрани на записващи агенти, трябва да настроите допълнителна телефонна група. Ако не записвате екрани, пропуснете тази процедура.

1. На страницата Телефонни групи въведете име за групата в полето **Име на телефонна група** .
2. Изберете **Avaya Communication Manager** от **падащия списък Тип платформата** на групата за телефония.
3. Кликнете върху **Добавяне**. Появяват се допълнителни полета.
4. В секцията **Парола** на устройството изберете **Използване на статична парола**.
5. Въведете паролата на 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 името на хоста или IP адреса на AES в полето **Име на хост / IP адрес** .
10. Въведете номера на порта, използван от AES, в полето **Порт** .
11. (По избор) Ако сте разрешили шифроването на порта за връзка AES, изберете **Използване на защитена връзка**.
12. В секцията Потребителски **идентификационни данни** въведете потребителското **име** и **паролата** за потребителски акаунт в AES.
13. Кликнете върху **Добавяне**.
14. Щракнете върху **Напред**.
15. Въведете име за сигналната група в полето **Име** на сигнални групи.
16. Кликнете върху **Добавяне**. Появяват се допълнителни полета.
17. Изберете CTI сървъра за данни от **падащия списък Основен QM сигнален сървър** .
18. Изберете Avaya AES сървър от **падащия списък AES Сървър** .
19. Кликнете върху **Запазване**.

Свързани теми

- Свързване на телефони с агенти, групи за запис и типове запис – След синхронизиране на устройства можете да използвате тази страница, за да свържете устройства от вашия ACD с Webex WFO групи за запис, 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 за конфигуриране на платформата за телефония CUCM се появяват, когато добавяте или редактирате група телефония с тип телефония Cisco Unified Communications Manager (Unified CM). Тя ви позволява да конфигурирате Cisco Unified CM клъстер.

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

- Потребител на Simple Object Access Protocol (SOAP) Административен XML слой (AXL)
- Unified CM Java Потребител на приложно-програмен интерфейс за телефония (JTAPI)

Тези потребители се използват от услугата за интегриране на компютърна телефония (CTI), за да влязат 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 се изпълнява 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 телефония на Unified CM. Телефонната група на Unified CM изисква поне един CTI Manager.

Инсталиране на JTAPI

По време на инсталационния процес Webex WFO инсталира JTAPI. JAR файл от JTAPI клиента в C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\CtiSignalling\lib. Щракнете върху **Изтегляне/инсталиране на JTAPI** на всеки от сървърите за сигнализация за телефонната група Unified CM.
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 за запис на CTI ще слуша за SIP съобщения. ЗАБЕЛЕЖКА Услугата CTI за запис и услугата CUBE SIP CTI, Sonus SIPREC или Acme SIPREC ще си пречат една на друга докато слушате SIP съобщения, ако е поставена отметка в квадратчето Разрешаване 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 CUBE записът не улавя посоката на повикването. Посоката за контакт за записите на CUBE ще бъде показана като — Навън.
SOAP AXL Достъп до потребителско име	Потребителското име за удостоверяване на AXL (административен XML слой) на издателя за този клъстер се използва 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 на AXL на издателя. Тази парола се създава, когато конфигурирате Unified CM.
Версия	Версията на 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.

Пол	Описание
Потребителско име за достъп до JTAPI устройства, използвани за	Потребителското име на JTAPI за CTI. Всички телефонни запис или наблюдение, са свързани с този потребител на приложението (краен потребител). Услугата CTI за запис влиза в Unified CM с този потребител. Потребителското име трябва да съдържа между един и 32 буквено-цифрови знака. ЗАБЕЛЕЖКА Ако промените потребителско име или парола, трябва да рестартирате всички свързани сигнални услуги.
Парола за достъп до JTAPI	Паролата на потребителя на 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.
Сигурна настройка на SIP	Генериране на сертификат и хранилище за ключове, ако използвате защитена сесия протокол за инициране (SIP). Вижте Генериране на сертификат за защитен SIP.
Телефонни групови сървъри	
Издател и абонати	Списък с налични имена на хостове на сървъри/IP адреси. Можете да участвате един издател Unified CM и един или повече абонати Unified CM. Изберете кое име/IP адрес на хоста да е свързано с услугата CTI Manager на издателя. Всички останали Unified CM са свързани с абонатна услуга 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 имената на абонатите. Ако името на хоста не може да бъде разрешено, услугата за CTI за запис не може да влезе.

Генериране на сертификат за защитен SIP

1. Щракнете върху **Генериране на SIP сертификат** за багажник. Появява се диалоговият прозорец Генериране на сертификат за защитен SIP.
2. В **Име** на тема въведете уникално име и го съхранявайте на лесно достъпно място. Когато конфигурирате профила за защита на SIP магистралата в CUCM, трябва да въведете това име в полето X.509 Име на темата.
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 в 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 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 адресът на телефонния
сървър. Порт	Номерът на порта за телефонния сървър.
Име на клиента	(По избор) Името на клиента за средата за
повикване. Клиентска парола	(По избор) Клиентската парола за средата за
повикване. Ключ за потребителски данни	Ключът за потребителски данни, дефиниран в системата Genesys.
Име на метаданните	Полето за метаданни, с което да се свържат потребителските данни на Genesys ключ. Трябва да създадете персонализирано поле за метаданни за тази функция. За

Пол	Описание
	повече информация за 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 контакт (CDR) за съществуваща интеграция на ACD с CTI сървъра. Webex WFO не използва тези CDR за съгласуване, освен ако не поставите отметка в квадратчето Използвай CDR за съгласуване.
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 обаждане 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 контактите за оценка. Отговорите могат да бъдат прегледани в раздела Проучване след обаждане в медийния плейър и приспособлението Последни проучвания. Резултатът от проучването и други полета, свързани с проучването, също се показват във взаимодействията и опашката за контакти. Вижте "Импортиране на IVR данни от анкета след обаждане" в *справочното ръководство* за импортиране/експортиране на данни на Webex WFO за повече информация относно импортирането с помощта на CSV файлове.

Проучванията и въпросите за проучването се създават с помощта на външен доставчик на проучвания. 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 анкети и извличането на отговори се изпълняват по определен от потребителя график. Можете също да импортирате IVR с помощта на услугата за генеричен импорт (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 местоположение на файла за импортиране на файлове:

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

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

...\GIS\NewImport\archives\<archive date>\<file name>

Трябва да настроите вашия доставчик на онлайн проучвания, 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 в Qualtrics и потребителско име
- Персонализиран API токен
- 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 програмист в SurveyMonkey и потребителско име
- API токен за разработчици
- Ключът за API за разработчици
- Споделеният таен код на API за разработчици

Връзките на доставчика на общ IVR се създават автоматично, когато IVR се импортира. Администраторът на проучването след обаждане може да посочи кой идентификатор на проучването да 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 Data.
6. Кликнете върху **Запазване**.

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

Конфигуриране на 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 анкети (Qualtrics или SurveyMonkey) от падащия списък.
3. Задайте графика за търсене на заявка/отговор за разпространение на проучването в минути. Тази стойност определя колко често Webex WFO проверява за контакти, които изискват проучване, и дали има налични нови данни за отговорите на проучването. Ако бъдат намерени контакти, които чакат проучване, заявката за разпространение на проучването се изпраща до доставчика на проучването според работния поток на заявката за разпространение на проучването.
4. Изберете персонализираното поле за метаданни на имейл, което сте създали в горната секция, с което да маркирате покани за разпространение на проучване.
5. Въведете уникално име за тази връзка с доставчик 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 доставчика на проучване.
    b. (Само за Qualtrics) Въведете ИД на библиотеката и ИД на съобщението.
    c. (Само за SurveyMonkey) Въведете ключа на API и споделената тайна.
7. Кликнете върху **Запазване**.

Тествайте връзката на вашия доставчик на проучвания и преглеждайте анкети

1. Изберете **Редактиране на съществуващ формуляр** за проучване от секцията Какво искате да направите?.
2. Щракнете върху **Тестване на връзка и преглед на проучвания**. 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 си с доставчик 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 за гласа 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. Придвижете се до страницата Администриране на работния поток.
2. Изберете дали да създадете събитие в края на взаимодействието или ежедневно. Събитие в края 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 на работния поток, към което искате да приложите действието на формуляра на проучването. 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, дефинирайте 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 за гласа на клиента (VoC). Можете да избирате само въпроси, които са във формат с числов отговор.
    c. Задайте прага за оценяване. Ако отговорът на клиента на VoC въпроса отговаря на този праг, свързаният контакт се маркира за оценка.
6. Въведете информацията за имейл за доставяне на проучването.
    a. Въведете имейл адреса за изпращане от. Това е имейл адресът, от който се доставя анкетата.

b. Въведете имейл адреса за отговор. Това е имейл адресът, на който отговаря получателят на анкетата. 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 към получателя.

d. Въведете темата на имейла.

7. Кликнете върху **Запазване**.

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

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 полето за метаданни по избор на имейл. Това може да стане от агента с помощта на командата Метаданни в приложението Recording Controls или от всеки потребител с достъп до персонализираните полета за метаданни в раздела Подробности на Media Player.

Когато въведете имейл адреса на клиента в това поле, този контакт се маркира за разпространение на проучването. Според дефинирания от потребителя график на заявката за разпространение, Webex WFO след това изпраща заявка до доставчика на проучване за изпращане на съответното проучване на този адрес, както е определено от вашите конфигурирани работни потоци.

ЗАБЕЛЕЖКА При SurveyMonkey може да има забавяне между момента на получаване на заявката за разпространение на проучването и момента на разпространение на проучването.

Свързани теми

- Конфигуриране на прогнози – Използвайте данни от проучване, за да прогнозирате резултата на нетния промоутър на контактите.

Конфигуриране на управление на работната сила

Менютата на WFM в управлението на приложения се използват за конфигуриране на WFM приложението на Webex WFO. Имате достъп до приложението WFM, ако сте лицензирани за него.

ЗАБЕЛЕЖКА Вашата роля на администратор 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 186
Конфигуриране на свиване 203
Управление на графиците на агентите 207

Работа с исторически данни 216

Създаване на описания за кодове на причини 225
Персонализиране на съпоставянето на състоянията на придържане 227
Конфигуриране на WFM настройки за цялата система 230
Определете периода на съхранение на WFM 233
Управление на стойностите на метаданните на дейността 234
Конфигуриране на Teleopti 238

Конфигуриране на опашки за услуги

Страниците в секцията Опашки за услуги на Управление на приложения ви позволяват да конфигурирате опашките за услуги във вашия контактен център.

Управление на номерата на директории

> Номерата на директориите **NOTE** се използват само в Avaya ACD. Ако нямате конфигуриран Avaya ACD, няма да видите нищо, свързано с номерата на директории в Webex WFO.

Указателният номер (DN) е телефонен номер, който клиентите използват, за да се свържат с конкретна опашка за услуги. ACD всъщност насочва повикванията, получени от конкретен DN, към конкретна опашка за услуги.

Можете да създадете DN в WFM, за да постигнете следните резултати:

- Дублирайте DN, използвани в ACD, и събирайте исторически данни за тях.
- Насочете DN, за да отидете до определени опашки за услуги по различно време през деня. Ако направите това, данните за минали периоди за тези опашки за услуги ще включват повикванията, получени чрез DN.
- Маршрутизиране на DN, за да отиде 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:

- Предлагани контакти
- Приети контакти
- Изоставени контакти
- Контактите са блокирани
- Средна скорост на отговаряне
- Quality of Service (ниво на обслужване)

ЗАБЕЛЕЖКА Използването на DN данни, а не данни от опашката за услуги, може да предостави по-точна информация за прогнозиране при условия на препълване на опашката за услуги. С препълване на опашката за услуги, всеки

Контактът е свързан с опашката на услугата, в която се е озовал, за разлика от опашката за услуга, за която първоначално е бил предназначен. Това може да има отрицателно въздействие върху прогнозирането. Можете да избегнете тази ситуация, като използвате DN.

Предпоставки

Вашата система използва конфигуриран Avaya ACD.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > WFM > опашки за услуги > номера на директории

Процедури

Номера на управляващи указатели

Използвайте страницата Номера на директории, за да създавате, редактирате и изтривате DN.

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Не изтривайте DN. 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 директорията	The DN. Той трябва да е идентичен с DN в ACD.
Описание	Описание на DN.
Опашки за обслужване	Една или повече опашки за услуги, свързани с този DN. След като имате присвоява опашка за услуги, въведете началния и крайния час и дните от седмицата, в които опашката за услуги обработва повиквания от DN. Трябва да се избере поне един ден.

Управление на типовете опашки за услуги

Типът опашка за услуги описва вида на контакта, който се обработва от опашката за услуги.

- Интерактивни контакти – контакти на агент/клиент, които се случват в реално време, като например 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 виртуални опашки за услуги и да генерирате прогнози за подобни опашки за услуги.

WFM се предлага с два типа опашки за системни услуги: Voice и Email. Ако надстройвате от предишна версия на WFM, която ви позволява да конфигурирате опашки за услуги за повиквания или имейл, тогава на тези опашки за услуги автоматично се присвоява тип опашка за гласова или имейл услуга.

Има ограничения за това какво можете да правите с тип опашка за услуги, след като е създаден.

- Не можете да промените типа на контакта му.
- Ако на опашка за услуги е присвоен тип опашка за услуги, не можете да го изтриете.
- Не можете да редактирате или изтривате типовете опашки за системни услуги (Voice и Email).

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 се обработва опашката за услуги. 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 за услуги е присвоен на опашките за услуги, промяната на името на типа на опашката за услуги ще бъде приложена към тези опашки за услуги. Не можете да промените типа на контакта.
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. Кликнете върху **Изтриване**.

Управление на опашки за услуги

Опашката за услуги е група от агенти, към които се насочват контактите. Обикновено се свързва с конкретно умение. В WFM планирате агенти да поддържат изискванията на опашката за услуги. Поради тази причина WFM превръща опашките за услуги във 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 за услуги от ACD чрез услугата Sync. Импортираните данни от опашката за услуги, които не могат да бъдат променени в WFM (името и ИД на опашката на услугата), са само за четене на страницата Опашки за услуги. Тези данни могат да бъдат променяни 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 за услуги).
- В среди с несинхронизирани ACD опашките за услуги, които създавате в WFM, трябва да имат същите имена и идентификатори, които са настроени 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

Виртуалната опашка за услуги е колекция от опашки за услуги със същия тип опашка за услуги. Опашките 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 компонента, след като я създадете. Ако вече съществуват исторически данни за опашките на компонентните услуги и искате да свържете техните кумулативни хронологични данни с опашката за виртуална услуга, можете да изпратите заявка за обединяване на исторически данни (вижте Обединяване на исторически данни).

> БЕЛЕЖКА
> Можете също да изпратите заявка за обединяване на данни за минали периоди, ако искате да преизчислите историческите данни за опашка за виртуална услуга, защото сте направили едно от следните неща на опашката за виртуална 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 опашки за подобни услуги. По-долу са дадени примери за някои ситуации, при 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 агент по-бързо и получават услуги с по-висока стойност. Агентите
които обработват обажданията на клиентите, са членове и на двете опашки за обслужване. Създаването на виртуална опашка за обслужване, която се състои от първокласни и редовни опашки за обслужване на клиенти, опростява планирането.

ПРИМЕР : Една организация има ИТ помощни бюра на множество места? Контактният център 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 повикванията към 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

Прецизната опашка на Unified CCE е по-подробен метод за маршрутизиране на контакти от този, използван от опашка 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 насочване на обаждания към най-квалифицирания наличен агент.

За информация относно конфигурирането на прецизни опашки се консултирайте с документацията на Cisco Unified ICM.

WFM третира прецизните опашки като опашки за услуги ("групи умения", в терминологията на 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 прецизна опашка. Изключение от това е, ако има множество периферни шлюзове на Unified Communications Manager (Unified CM), настроени 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, са именувани по следния начин:

<PG ID>.<precision име на опашката>

WFM улавя хронологични данни за прецизни периоди на опашката по същия начин, по който улавя историческите данни

на опашката за услуги.

ЗАБЕЛЕЖКА Понастоящем 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 право да изтриете опашка за услуги, която има планирана дейност (с изключение на Налична и Не е налична) или ако някое от следните е вярно:

- Той е във виртуална опашка за услуги
- Той е в работен процес
- Той е посочен в графиците на агентите
- Това е основна опашка за обслужване
- Той е посочен от заявка за график

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА 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 поддържа се в ACD.
Източник: ACD	ACD, който е източникът на данните на 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	Уникалният ИД, който идентифицира опашката за услуги. В синхронизираните системи ID се създава в ACD. След като ИД бъде присвоен на опашка за услуги, той не може да бъде променен.
Квадратче за отметка "Не генерирай прогнози или графици за тази опашка за услуги"	Поставете отметка в това квадратче, за да деактивирате опашката за услуги. Той вече няма да бъде наличен при генериране на разпределения, прогнози, стратегически прогнози и графици. Въпреки това все още можете да видите историческите му данни.

Поле	Описание
	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 бъде неуспешна.

Тип опашка за услуги

Типът опашка за услуги описва вида на контактите, които обработва тази опашка за услуги. Вижте Управление на типовете опашки за услуги.

Часова зона

Изберете часовата зона, която да се използва при планиране на опашката за услуги. Часовете за отваряне и затваряне на опашката за обслужване се интерпретират 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 по време на затворените часове на опашката за обслужване, се преразпределят между целевите интервали за целите на прогнозирането. Целевите интервали се определят от прага на обработка. Вашите възможности са следните:

- Няма – контактите, които пристигат в затворено работно време, се игнорират и не се разпространяват повторно (по подразбиране).
- Пропорционално – контактите се преразпределят пропорционално между целевите интервали въз основа на коефициентите на разпределение на целевите интервали.
- Четно—Контактите се преразпределят равномерно между целевите интервали.

В полето Праг на обработка въведете времето, през което контактите трябва да се обработват, в минути. Валидните стойности са от 0 до 4 320 минути (72 часа).

Параметри

Поле	Описание
Приоритет на опашката за обслужване	Приоритетът на опашката за услуги: произволно число от 0 до 999, като 0 е Най-висок приоритет. Приоритетът на опашката за услуги позволява на WFM да разрешава конфликти при планиране, когато агентите са присвоени на множество опашки за услуги. ПРИМЕР Определяте някои от вашите агенти да поддържат две опашки за обслужване. Ако WFM генерира графиците за двете

обслужва се на опашки и открива, че няма достатъчно агенти, за да

Поле	Описание
	Поддържа 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 първо.
Средно време за разговори	Средното време, в секунди, което е за време на контакта 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 позволите на WFM да изчисли тази стойност автоматично вместо вас, когато генерира разпределение, като поставите отметка в квадратчето в секцията Стандартно време на опашката за обслужване на страницата Заявка за разпространение.
Средно работно време след контакт	Средното време, в секунди, което агентът прекарва след контакт за тази 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 позволите на WFM да изчисли тази стойност автоматично вместо вас, когато генерира разпределение, като поставите отметка в квадратчето в секцията Стандартно време на опашката за обслужване на страницата Заявка за разпространение.
Цел за ниво на обслужване	(Само 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 на услугите.
Процент на ниво на точност 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 контактите е с 5 процента по-голям от действителния

обем на контакта.

Работно и крайно време

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 бъде 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 на планирането", за да зададете минималния период 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 дали да не го използвате, ако имате агенти, които поддържат множество опашки за услуги и не искате те да превключват между опашките 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 за балансирано планиране. Ако изпълните график с помощта на метода за приоритизирано планиране, тази настройка се пренебрегва. Други случаи, при които минималната продължителност на блока на планиране се пренебрегва при промяна на графици, включват:

- Редакции на графика на агента
- Оптимизиране на графиците
- Промени в резултат на заявки за съобщения
- Копиране на дейности по графика

Минималната продължителност се спазва при изпълнение на график за балансиран метод, дори ако това означава, че агентът не може да бъде планиран за най-добро покритие за всички опашки за обслужване на агента или изобщо, ако минимумът не може да бъде спазен. Покритието може да бъде повлияно отрицателно, особено ако минималната продължителност е зададена по-висока или близка до продължителността на минималната продължителност на работната смяна.

ЗАБЕЛЕЖКА Използването на тази настройка ще удължи времето, необходимо за изпълнение на вашите графици, особено ако графиците ви са сложни (например те включват много агенти, опашки за услуги и работни условия,
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 най-дългата конфигурация на продължителност се използва за
група за мултиумения.

Максимален процент на планиране по смяна

Поставете отметка в квадратчето "Налагане на максимален процент на планиране", за да зададете максималния процент време 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 дали да не го използвате, ако имате агенти, които поддържат множество опашки за услуги и искате да посочите каква част от тяхната работна 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 Агентът няма да бъде планиран 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 за балансирано планиране. Ако изпълните график с помощта на метода за 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 агента
- Копиране на дейности по графика
- Промени в резултат на одобрени сделки и оферти по график
- Актуализиране на графици с помощта на хронологията на графика и възстановяването
- Оптимизиране на графиците

Групи за мултиумения

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-високият) 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 умения

Присвоява едно или повече съпоставяния на умения на опашката за услуги и задава техните приоритети (0–999, като 0 е най-високото). Можете да зададете едно, няколко или всички съпоставяния на умения на опашката за услуги.

Картографирането 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 картографиране на уменията. Присвояването на приоритет на всяко съпоставяне на умения позволява на WFM да разрешава конфликти при планиране, 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 виртуални услуги (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 опашка за виртуална услуга, всички опашки за услуги източник в опашката за виртуална услуга трябва да са във вашия изглед и обхват. Ако не са, те не се появяват в
> списък с опашките на изходните услуги и сте блокирани да правите промени в опашката за виртуална услуга.

Основна опашка за обслужване

Прави тази опашка за услуги основна 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 към основната опашка за услуги.

> ЗАБЕЛЕЖКА Присвояването на агент към основна опашка за услуги автоматично премахва всички предишни присвоявания на опашката на основната услуга за този агент.

Поръчка за планиране

Редът, в който агентите са планирани за опашката за обслужване. WFM сравнява агентите въз основа на тази поръчка и първо планира агентите с най-висок приоритет. Ако искате да нулирате реда по подразбиране на системата, щракнете върху бутона Възстановяване по подразбиране.

Използваните критерии са следните:

- Максимален брой налични часове – Сумата от максималния брой часове, които агентът може да планира всеки ден от седмицата
- Минимални налични часове– Сумата от минималния брой часове, които агентът може да планира всеки ден от седмицата
- Максимален брой часове на седмица – максималният брой часове седмично, конфигурирани за работната смяна на агента (от страницата Работни смени)
- Минимален брой часове на седмица – минималният брой часове на седмица, 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 фирмата – датата, на която агентът е започнал да работи за фирмата (от страницата Агенти)
- Начална дата на отдела – датата, на която агентът е започнал да работи за отдела (от страницата Агенти)

Сценарий за свиване по подразбиране

Изберете сценария за свиване по подразбиране, който прилага коефициента на корекция на свиването към прогнозата. Опашката за услуги може да бъде присвоена само на един сценарий на 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 на определена опашка за обслужване. (Имайте предвид, че това е различно от ефективността, дължаща се на мултиуменията.)

- Пример за ситуация, която изисква коефициент на корекция, по-малък от 1 – опашка за чат услуга, която позволява на агентите да отговарят на едновременни чатове. Агентите на тази опашка за услуги са по-ефективни. Ако могат да отговарят на два пъти повече чатове от телефонните обаждания, тогава подходящият 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, проучване и имейли) за всеки отделен случай. Агентите, работещи по тази опашка за услуги, са само частично достъпни 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 разговори.

Метаданни за дейността

(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 метаданните на дейността.

Цветен

Цветът, който представлява тази опашка за услуги в графика. Този цвят се използва само за планирани дейности в експлоатация. Затворената опашка за обслужване и планираните дейности за извънреден труд за опашката за услуги използват стандартни, нередактируеми цветове.

Управление на групи опашки за услуги

Групата опашки за услуги е колекция 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 от опашки за услуги.

Полетата на страницата Групи опашки за услуги, когато редактирате или изтривате съществуваща група опашки за 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. Изберете тип опашка за обслужване	Типът на опашката на услугата за групата
опашки за услуги.	
Име на група опашки за услуги	Името на групата опашки за услуги.
Опашки за обслужване	Опашките за услуги, които можете да присвоите на групата опашки за услуги. Ти Може да присвои една, няколко или всички опашки за услуги към групата опашки за услуги. Изброените опашки за услуги принадлежат към същия тип опашка за услуги като типа, който сте избрали.

Управление на съпоставяния на умения

Картографирането 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 го присвоите към групата за картографиране на умения или мултиумения, свързана с опашката за обслужване. Можете да назначите агент на повече от едно картографиране на умения.

ВАЖНО : Агентите, които не са назначени за картографиране на умения или група с много умения, не могат да бъдат планирани.

ЗАБЕЛЕЖКА Когато WFM импортира информация за опашката за услуги от синхронизирани ACD, той автоматично създава картографиране 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 автоматично се присвоява на нея.
Синхронизирането става само веднъж. Ако изтриете картографирането на уменията, то няма да бъде пресъздадено следващия път, когато се случи синхронизация.

Опашките за услуги, присвоени на картографирането на уменията, са приоритизирани. Това

позволява на WFM да разрешава конфликти при планиране, когато агентите са присвоени на множество опашки за услуги. Агентите ще бъдат планирани първо за опашката за обслужване 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 прогнозиране за всяка опашка за услуги, той сравнява стойността на приоритета, присвоена на опашките за услуги. След това WFM планира агентите за опашката за услуги с най-висок приоритет първи. 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 групата с множество умения, ще бъдат планирани преди агентите, свързани с по-ниското картографиране на уменията или приоритета на групата с множество умения.

Описания на полетата

Използвайте страницата Съпоставяне на умения, за да създавате, редактирате и изтривате съпоставяния на умения.

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 уменията, променете името му, за да го разграничите от опашката за услуги. Не изтривайте съпоставяния на умения. Ако изтриете съпоставяне на умения, всички исторически
данните, свързани с него, се губят.

Полетата на страницата Съпоставяне на умения са описани по-долу.

Поле	Описание
Име на картографиране на умения	Уникалното име на картографирането на уменията.
Опашки за обслужване	Опашките на услугата са присвоени на картографирането на уменията.
Приоритет	Приоритетът на избраната опашка за обслужване е от 0 до 999, като 0 е най-високият приоритет. Този приоритет позволява на WFM да разрешава конфликти при планиране, 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 за поддръжка на множество опашки за обслужване през един и същ период от време. Групата за мултиумения се състои от няколко опашки за услуги. Всяка опашка за услуги се претегля в проценти, за да покаже колко от времето на агента се изразходва за поддръжка на тази опашка за услуги в групата с множество

умения.

Планирането на агенти за групи с множество умения се отразява в изчисления като планирани агенти и планирано ниво на обслужване. Тъй като агентите разделят времето си между множество опашки за услуги, техният принос към всяка опашка за обслужване по процент се отразява в тези изчисления.

Описания на полетата

Използвайте страницата Групи за множество умения, за да създавате, редактирате и изтривате групи с множество умения.

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Не изтривайте групи с множество умения. Ако изтриете група с множество умения, всички графици на агентите, свързани с нея, също се изтриват.

Полетата на страницата Групи за множество умения, когато редактирате или изтривате съществуваща група с множество умения или когато създавате нова група с множество умения, са описани по-долу.

Поле	Описание
Метаданни за дейността 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 метаданните на дейността.
Служители	Агентите, които можете да назначите в групата с много умения. Можете да търсите агенти с основния или разширения филтър и можете да зададете един, няколко или всички агенти към групата с множество умения. ЗАБЕЛЕЖКА : Агентът може да принадлежи само към една група с множество умения. Присвояването на агент в група с множество умения автоматично премахва всички предишни групови задачи за мултиумения за този агент. Не сте предупредени, ако даден агент принадлежи към друга група с множество умения или ако е премахнат от група с множество умения, в която е бил назначен преди това.
Цветен	Цветът, който представлява тази група с множество умения в графика.
Име на група за мултиумения	Името на групата за мултиумения.

Пол	Описание
Опашки за обслужване	Опашките за услуги, които можете да зададете на групата с множество умения. Можеш Задайте една, няколко или всички опашки за услуги на групата Multiskill. На всяка опашка за обслужване трябва да бъде присвоено тегло (процент). Тежестта е процентът от времето, което агент, назначен в тази група с множество умения, прекарва в поддържане на тази опашка за обслужване. Тежестите трябва да добавят до 100 процента. **ЗАБЕЛЕЖКА** Ако опашката за услуги е изтрита или има отметнато 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 затворени дати на опашката за услуги

Използвайте страницата Затворени дати на опашката за услуги, за да посочите дати, на които опашката за услуги е затворена и следователно не може да обработва контактите на клиентите. Типичните затворени дати са национални празници.

Затворените дати не трябва да се използват за дните, когато опашката за услуги е рутинно затворена. Например, опашката за обслужване може да е отворена от понеделник до петък и затворена в събота и неделя. Това е по-подходящо да се конфигурира на страницата Опашки за услуги в секцията Часове на отваряне и затваряне (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 друго.

Ако затворените дати са еднакви от година на година за опашка за услуги или еднакви за няколко 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 по
ден, който е определен като затворен, те остават насрочени 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 датите на затваряне на опашката за услуги поне веднъж годишно.

Копиране на затворени дати

След като конфигурирате затворени дати за опашка за услуги и запишете записа, можете да копирате тези затворени дати в друга година за същата опашка за услуги или във всяка година за друга опашка за услуги.

Копиране на датите на затваряне на опашка за услуги в друга година

Пол	Описание

1. Изберете **Копиране на затворени дати в опашка** за услуги.
2. Изберете опашката и годината на услугата със затворените дати, които искате да копирате. Датите, които ще бъдат копирани, се показват в екрана Присвоени **затворени 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 затворените дати на опашка за услуги в друга опашка за услуги

1. Изберете **Копиране на затворени дати в опашка** за услуги.
2. Изберете опашката и годината на услугата със затворените дати, които искате да копирате.
3. Изберете целевата опашка за обслужване и целевата година.
4. Кликнете върху **Запазване**.

Описания на полетата

Използвайте страницата Дати на затваряне на опашката за услуги, за да създавате, редактирате, премахвате и копирате затворени дати. Полетата на страницата, когато

Поле	Описание
Присвоени затворени дати	Календарът, който можете да използвате за задаване
на затворени дати. Опашка за обслужване	Опашката на услугата, на която искате да зададете затворени дати.
Година	Годината, на която искате да зададете затворени дати.

Полетата на страницата, когато копирате затворени дати в опашка за услуги, са описани по-долу.

Поле	Описание
Присвоени затворени дати	(само за четене) Затворените дати, които ще бъдат копирани.
Копиране на опашка	Опашката за услуги, в която искате да копирате
затворените дати. Копиране до година	Годината, в която искате да копирате затворени дати.

Опашка за обслужване	Опашката за услуги, чиито затворени дати искате да копирате.
Година	Годината, чиито дати на приключване 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 времевата рамка, която се оценява, 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 са на разположение да работят, когато се изпълнява график, обикновено не е същият като действителния брой агенти, налични след настъпването на тази бъдеща дата. Това се дължи на предвидими 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 A, B и C подадоха искания за отпуск за 23 септември. Само заявката на агент A беше одобрена на
> 1 септември преди да бъде изпълнен графикът, така че агент A не се счита за достъпен за работа в този ден. Исканията за отпуск на агент Б и агент B 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 бъдещето (за общо 12 седмици). Всяка седмица процентът на свиване намалява с наближаването на седмицата на графика към текущия ден. Това е така, защото към графика се добавят дейности (като например отпуск), които премахват агенти от набора от налични агенти и не е необходимо да допускате едно и също свиване всяка седмица. Ставате по-сигурни в броя на наличните агенти, които могат да бъдат планирани, когато наближавате седмицата на графика.

Пол	Описание

Можете да създадете неограничен брой категории свиване, които са подходящи за вашия контактен център, въпреки че има ограничение от 10 категории свиване на седмица на свиване. Седмицата на свиване подробно описва процентите на свиване за 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 свиваеми категории

Категориите за свиване определят причините, поради които агентите не са на разположение за работа с контакти 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 седмици на свиване) и до 12 седмици на свиване могат да бъдат присвоени към сценарий на свиване (вижте Управление на сценарии засвиване).

Създайте 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 на свиване

1. Изберете опцията **Редактиране или изтриване на съществуваща категория** за свиване.
2. Изберете категорията на свиване, която искате да редактирате или изтриете, от Избор **на категория на свиване** падащ списък.
3. Редактирайте категорията на 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 30-минутни интервали за всеки ден от седмицата. Можете да зададете до 10 категории свиване на ден на седмица.

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 нова седмица на свиване е почти идентична със съществуваща седмица на свиване и ще изисква само малки модификации на тази съществуваща седмица, за да я конфигурирате правилно.

Създайте 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 еднакво, можете да използвате Ctrl+Щракване, за да изберете тези дни. Категориите на свиване и процентите на свиване, които конфигурирате, са
   прилага се за всеки ден едновременно.

4. Изберете до 10 категории свиване от екрана Налични категории на свиване и използвайте стрелката надясно, за да ги преместите в екрана Присвоени.

   Всяка избрана от вас категория на 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 на 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 общата сума 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 на 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 при изпълнение на прогнозата.

Използвайте страницата Сценарии за свиване, за да създавате, редактирате или изтривате сценарии за свиване.

Създайте нов сценарий за свиване

1. Изберете опцията **Създаване на нов сценарий на 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 една седмица няма очаквано свиване, задайте седмица **без свиване** .

ЗАБЕЛЕЖКА Ако прогнозата ви е за период, по-дълъг от 12 седмици, свиването на седмица номер 11 се прилага към салдото за прогнозния период.

ПРИМЕР
По-долу е илюстрация на това как могат да бъдат разпределени седмиците за 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
Свиване Седмица G	3
Свиване Седмица A	4
Седмица на свиване C	5
Свиване Седмица N	6
Свиване Седмица M	7

Присвоени	Номер на седмицата
Седмица на свиване Z	8
Седмица на свиване K	9
Свиване Седмица A	10
Свиване Седмица D	11

4. Изберете опашките за услуги, които ще използват този сценарий на свиване, когато се прогнозират.

   ЗАБЕЛЕЖКА Този сценарий на 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 на свиване. Ако присвоите сервизна опашка на втори сценарий на свиване, опашката за обслужване автоматично се отменя от първия сценарий на свиване.

5. Кликнете върху **Запазване**.

Редактиране или изтриване на съществуващ сценарий на 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 **Изтрий** , за да го изтриете.

Управление на графиците на агентите

Страниците в раздела Управление на графика на Управление на приложения ви позволяват да управлявате графици на агенти.

Интегрирайте се със система за управление на човешките ресурси

Използвайте страницата за интегриране на HRMS, за да разрешите интеграцията между вашата система за управление на човешките ресурси (HRMS) и WFM и да изберете часа от деня, когато искате данните за отпуските на потребителите да бъдат експортирани от WFM във вашата HRMS.

НАЙ-ДОБРИ ПРАКТИКИ Консултирайте се с Справочното *ръководство* за импортиране на данни, преди да интегрирате HRMS с WFM.

Когато интегрирате 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, когато ГИС файл е предоставен на Webex WFO. За повече информация относно това кога HRMS данните се импортират в Webex WFO, вижте справочното *ръководство* за импортиране/експортиране на данни на Webex WFO.
- Броят на ваканционните часове, използвани от агентите, се експортира от WFM към HRMS веднъж на ден, във времето, конфигурирано на тази страница. Не се поддържат многократни износи в един и същи ден.

ЗАБЕЛЕЖКА На всички агенти трябва да бъде присвоен профил на еквивалент на пълно работно време (FTE), за да могат техните планове за почивка да бъдат импортирани от HRMS. Вижте Управление на еквивалентни профили на пълно работно време 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 HRMS интеграция, информацията за ваканционните планове се конфигурира с HRMS. Системите, които нямат интеграция с HRMS, използват ваканционни планове, създадени на страницата Ваканционни планове (вижте Управление на ваканционни планове).

Процедури

Активиране на интеграцията на HRMS

- Поставете отметка в квадратчето **Разрешаване на интеграция на HRMS с WFM** .

Конфигуриране, когато данните за ваканцията на WFM се експортират във вашата HRMS

- В полето **Време за експортиране** въведете часа, когато данните за ваканцията на потребителя ще бъдат експортирани от WFM във вашия HRMS.

  ЗАБЕЛЕЖКА Ако това време бъде променено след първоначалната конфигурация, то не влиза в сила в продължение на 24 часа.

Импортиране на подробности за файла

Таблицата по-долу показва подробностите за файла за импортиране, изпратен от HRMS към WFM.

ВАЖНО Всяка заглавка на колона трябва да присъства във файла за импортиране, дори ако не се изисква данните да присъстват за тази колона. Ако липсва заглавка на колона, импортирането ще бъде неуспешно.

елемент	Описание
Местоположение на файла	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data

елемент	Описание
	Сървър\gis\vacationreports\<tenant>
Име на файл	VacationHours_From_HRMS
Заглавка на файла	ВАКАНЦИЯ ОТ HRMS ДАТА: <дата>
Заглавки на колони	Вход Данните не са задължителни. Това е имейл адресът, който потребителите въвеждат, когато влизат в Webex WFO. Въпреки че login и employeeId поотделно не са задължителни, 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. ваканцияТипЕтикет 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 ваканция > типове ваканции). Тази стойност не може да съдържа запетаи. наличниРаботно време Необходими данни. Това е броят на часовете почивка, достъпни за агента. общоСпечелени часове Данните не са задължителни. Това е общият брой ваканционни часове, спечелени от агента за годината. Ако незадължителното поле totalEarnedHours не е включено във файла, Webex WFO по подразбиране поставя стойностите му на 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 не са задължителни. Въпреки че login и employeeId поотделно не са задължителни, 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,Vacation,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 импортиране. 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 подробности за файла

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 клиент>
Име на файл	vacation_<дата>_WFM
Заглавка на файла	ВАКАНЦИЯ ОТ WFM ДАТА: <дата>
Заглавки на колони	Дата на влиз ане ваканцияТипИзпол зван етикетЗаявени часовеОдобрени часовеЧасове служителИд acdId

- Всички агенти, които имат ваканционен план чрез файла за импортиране (вижте Подробности за импортирането на файла), са включени във файла за експортиране.
- Само дати с usedHours през последните 7 дни са включени в експорта за всеки агент.

- Ако дадена дата е използвала Hours за агент за поне един тип ваканция, тогава всички типове ваканции се показват във файла, дори ако на тази дата не са използвани часове. В този случай полето usedHours показва тире (
  —).
- Полетата requestedHours и approvedHours се показват 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 който и да е тип ваканция 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 от типа ваканция се конфигурират на страницата Webex Типове ваканции на WFO (Управление на приложения > Планиране на ваканции > Типове ваканции).
- Заявени часове: Общият брой часове, които са в процес на изчакване и все още не са одобрени към текущия момент.
- Одобрени часове: Общият брой одобрени часове. За заявки за непълен ден се използва продължителността на заявката. За целодневни заявки продължителността се изчислява като минимални часове седмично ÷ 5, както е определено в профила на еквивалентите на пълно работно време на агента, конфигуриран на страницата Профили на еквиваленти на пълно работно време на Webex г. (Управление на приложения > Планиране на ваканции > еквиваленти на пълно работно време).

По-долу е даден пример за файл за експортиране.

ПОЧИВКА 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 по следния начин.

Служител	Използване на ваканционен час
Smithj	▪ Използван 8 часа плаваща ваканция на 13 април. ▪ Използвани са 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 висящи искания за плаващ празник на или след 20 април.
Джонест	▪ Използвани 4 часа ваканция на 14 април. ▪ Използвани са 8 часа ваканция на 15 април. ▪ Няма одобрени или висящи искания за плаващ празник на или след 20 април.
Адамсб	▪ Няма използвани часове в 7-дневния период, започващ от 13 април. ▪ Няма одобрени или висящи искания за плаващ празник 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 агентите. Използвайте страницата Профили за разпространение на графика, за да коригирате цикъла на издаване 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 диапазони от време. Графиците за дати, които не са посочени в профила за издаване на график, продължават да стават видими според глобалната настройка по подразбиране: Брой седмици, видими в графиците на агентите.

Създаване и присвояване на профил за издаване на график

1. Въведете уникално име за профила за издаване на графика.
2. Под Управление на датите на издаване на графика 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 посочения диапазон от дати.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Профилът за издаване на графика може да включва няколко периода от време с отделни дати на издаване.

3. Под Присвояване на агенти изберете един или повече агенти, които да присвоите към този профил за издаване на график.
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 предварителна видимост на графика 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 издаване, 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 на издание на графика, който може да включва множество периоди от време с отделни дати на издаване. Можете да видите кой профил за издаване на график е присвоен на агент (ако има такъв) или да зададете нов профил за издаване на график на страницата Потребители (вижте Управление на потребители).

Ако искате автоматично да зададете определен профил за издаване на график на нови агенти, можете да го изберете в Глобални настройки на WFM: Профил за издаване на график (вижте Конфигуриране на настройките на WFM за цялата система).

> **ЗАБЕЛЕЖКА** Коригирането на видимостта на графика може да повлияе на способността на агента да поиска търговия по график, оферта по график или заявка за наставничество. За да може агентът да направи заявка от този тип, датата на графика
> (или дати, ако графиците за търговия са за различни дни) трябва да бъдат видими както за заявителя, така и за отговорилия агент.

Описания на полетата

Поле	Описание
Планиране на профили за издаване	
Изберете Планиране на профил за пускане	("Редактиране или изтриване на съществуващ профил за издаване на графика") Името на профила за издание на графика, който искате да редактирате.

Редактиране на име	Уникално име за този профил на издание на графика.

Поле	Описание
Управление на датите на пускане на графика	
Начална дата	Първият ден от диапазон от дати, за които искате да посочите освобождаване на графика.
Крайна дата	Последният ден в диапазона от дати, за които искате да посочите освобождаване на графика.
Дата на излизане	Датата, на която искате да публикувате графици за посочения диапазон на дати. Тази дата може да бъде различна за всеки диапазон в таблицата.
Добавяне на дата	Създайте допълнителен диапазон от дати за този профил на издание на графика.
Изтриване на избраното изберете	Премахнете избраните периоди от време от таблицата. За да изберете всички редове, квадратчето за отметка в горната част на таблицата.
Назначаване на агенти	
Налични/Присвоени	Списък на наличните и назначени агенти за това издание на графика профил. Агентът може да бъде присвоен само на 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 ръководителя да редактира графиците на агентите по различни причини. Например, ръководителят може да е в обучение и все още да не е достатъчно опитен, 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 ръководители, които управляват техните възможности за редактиране.

Можете да конфигурирате правило, което да попречи на ръководителите да извършват следните действия:

- Вмъкване на дейности или вмъкване само на определени видове дейности
- Графици за търговия
- Промяна на графици с помощта на функцията Find Optimal Time
- Преместване на различни видове дейности (например обяд или почивания) с повече от определен брой минути
- Промяна на графици с помощта на функцията Оптимизиране на графици

- Възстановяване на предишен график с помощта на хронологията на графика и функцията за възстановяване
- Добавяне, редактиране или изтриване на бележки по дейности по изключения или проекти в графици на агенти

ЗАБЕЛЕЖКА Правилото за редактиране на графика отменя разрешенията за администриране на WFM и Администриране на графици. Например тези разрешения предоставят достъп до функцията "Хронология на графика" и "Възстановяване", но ако прилага правило, което ограничава достъпа, ръководителят не може да получи достъп до тази функция нито от Управление на приложения, нито от графици на агенти, въпреки че има тези разрешения.

Ако просто възложите правило за редактиране на график на ръководител, тогава този ръководител няма да може да изпълнява каквато и да е задача, за която сте задали ограничения, или да премества дейности с повече от определен период от време. Можете обаче да създадете работен поток, който ще позволи на ръководителя да изпълни задача, но ще отложи извършването на получените промени в графика, докато не бъдат одобрени ръчно. Това става чрез използване на работен процес.

ЗАБЕЛЕЖКА Ръководител, който е обект на ръчен работен процес за одобрение, не може да записва промени в график, ако той използва филтриране по избор (опцията Персонализирана в долната част на списъка с филтри, която ви позволява да изберете комбинация от екипи, опашки за услуги, групи опашки за обслужване 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 дейност, бележката за дейността няма да се показва, когато одобряващият надзорник преглежда 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 да премести почивка за не повече от 30 минути, има право да премести почивка с 15 минути), но настройването на работен поток позволява на WFM да проверява покритието и персонала. Ако това е важно във вашия контактен център, настройте работни потоци заедно с правилата за редактиране на графика.

Създаване на работен поток

Можете да настроите работен поток за редактиране на графика на страницата Работни потоки (Управление на приложения > Дейности > Работни потоци), който може да одобрява, отказва или налага ръчно обработване на промени в графика. За повече информация как да конфигурирате работен поток вижте Автоматизиране на обработката на заявки на агенти.

Когато създавате работен поток за редактиране на график, използвайте следните опции:

- Изберете събитие за редактиране на графика.
- Задайте подходящите ръководители в секцията Присвояване на потребители.
- Изберете действието Ръчно обработване, Одобряване или Отказ.

Работният поток се изпълнява, когато ръководителят щракне **върху Запиши** , след като направи редакции на страницата Графици на агента. Ако действието, избрано за работния поток, е Ръчна обработка, промените няма да влязат в сила, докато не бъдат ръчно одобрени от администратор или планировчик на страницата Управление на редактиране на график (вижте Одобряване или отказване на промени в графика, направени от ръководители).

Управление на правилата за редактиране на графика

Използвайте страницата Правила за редактиране на график, за да създавате, редактирате и изтривате правила за редактиране на график.

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 ръководителите да извършват, в екрана "Предотвратяване на правенето на потребителя". Можете да попречите на надзорниците да вмъкват всички или някои видове нови дейности, графици за търговия и да намират оптимални часове.
4. Изберете съществуващите дейности, които искате да попречите или ограничите ръководителите да се движат в графика повече от определен брой минути. Например изберете "Почивки с повече от" и въведете **15** в полето за минути, за да ограничите ръководителя да премести почивка с повече от 15 минути по-рано или по-късно в графика. За да предотвратите изобщо преместване на почивките на супервайзора, въведете **0** в полето за минути.
5. Присвоете ръководители на правилото, като ги изберете в екрана Налични и ги преместите в екрана Присвоени. Само надзорниците са изброени в екрана Налични.
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, след което щракнете върху **Запиши**.
    b. За да изтриете правилото, щракнете върху **Изтрий**, 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 улавяте, 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 данни за минали периоди. Историческите данни 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 данните за минали периоди за опашка за услуги са непълни, неточни или липсват напълно. 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
- Въвеждане на липсващи данни, когато силата на звука на контактите е нормална, но не са заснети 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 на WFM
- За подпомагане на прогнозиране и планиране за неинтерактивни опашки за услуги (като тези, които обработват имейл и социални медии)

> БЕЛЕЖКА
> API на Generic Interface Services (GIS) може да се използва и за добавяне на исторически данни от всеки ACD към базата данни на WFM. GIS 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 и опция да преглеждате исторически данни за номера на директории (DN). 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 за опашка за услуги не съществува, 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 таблицата или електронната 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 стойност, разделена с раздел (TSV) или стойност, разделена със запетая (CSV). Това действие копира колони 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 конкретно избрана група клетки или просто да изберете клетката, която става 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 той ще постави 3 × 3. Поставените данни са подчертани в таблицата.

Описания на полетата

Поле	Описание
Опашка за обслужване данни.	Опашката за услуги, за която искате да преглеждате и/или редактирате исторически
Номер на директорията	(само Avaya ACD) Номерът на директорията, за която искате да прегледате данни.
Ниво на мащабиране	Нивото на детайлност, което искате да използвате за преглед на данните. Вашият избор е: ▪ I — По интервал ▪ 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 Ниво на интервално мащабиране.
Начална дата/крайна дата	Началната/крайната дата на периода, за който искате да прегледате и/или редактирате исторически данни.

Поле	Описание
	Появява се само когато е избрано нивото на мащабиране Ден, Седмица, Месец или Година. ЗАБЕЛЕЖКА Когато преглеждате сборни данни на седмично или месечно ниво, показаните данни се основават на конфигурирания начален ден на седмица, в която попада избраната от вас дата. Така че, ако конфигурираният начален ден на седмицата е понеделник и изберете период от сряда до сряда, показаните данни са общи суми от понеделник до понеделник.

Полета на таблицата с данни за минали периоди

Полетата в таблицата с данни за минали периоди 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
Предлагани контакти на	Броят на ACD повикванията/контактите, насочени към опашката за обслужване по време на интервал.
Обработени контакти	Броят на ACD обажданията/контактите, които агентите са извършили по време на интервал.
Изоставени контакти	Броят на ACD повикванията, насочени към опашката за услуги по време на интервала които са изоставени (обаждащият се затваря, докато е на опашка или докато звъни на телефона на агента). Обажданията се отчитат за интервала, когато обаждащият се затвори.
Отговори за контакти по време на	Броят на ACD обажданията/контактите, на които са отговорени в опашката за обслужване интервалът. Обажданията се броят в интервала, в който агентът им е отговорил.
Общо време за отговор	Времето, през което всички обаждания/контакти са били на опашката и са отговорили в интервала.
Средно време за разговори	▪ Интерактивни опашки за услуги – средното прекарано време

Поле	Описание
	говорене и задържане за всички обаждания, обработени през интервала. ▪ Неинтерактивни опашки за услуги – Средното време, прекарано в работа по всеки контакт за всички контакти, обработени през интервала.
Средно работно време	Средно количество работа след контакт за всеки контакт за всички контакти обработва се в интервала.
Процент на ниво на обслужване	Процентът на контактите, които са изпълнили целта за нивото на обслужване за интервал.
Максимален брой контакти на опашката	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 за услуги 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 компонента, след като я създадете, така че трябва да подадете заявка за исторически данни само в следните ситуации:

- Опашките за услуги на компонентите са събрали индивидуални исторически данни, преди да ги добавите към опашка за виртуална услуга, и искате да свържете техните кумулативни исторически данни с тяхната опашка за виртуална услуга.
- Можете или да добавите опашки за услуги с исторически данни към или да изтриете опашки за услуги с хронологични данни от опашка за виртуална услуга 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 виртуална услуга, 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.

Поле	Описание
Опашка за виртуални услуги	Списък на наличните и присвоените опашки за услуги на компоненти, от които , за да обедините исторически данни. Присвоените опашки за услуги трябва да имат исторически данни за избрания период от време.
Дата на изпълнение	Датата, на която искате да изпълните заявката.
Време на изпълнение	Часът, в който искате да изпълните заявката.

Изчислете точността на минали прогнози

Точността на прогнозата е съотношението на прогнозния обем на контактите към действителния обем на контакта. Заявката за компилация на точността на прогнозата изчислява това съотношение за една или повече опашки за услуги въз основа на исторически данни. Не може да ви каже колко точна ще бъде прогнозата в бъдеще. Той може да оцени само точността на прогнозите в миналото.

ПРИМЕР Ако процентът на нивото на точност на прогнозата за опашка за обслужване е 105 процента, това означава, че прогнозираният обем на контактите е бил с 5 процента по-голям от действителния обем на контактите.

Стойността, изчислена от тази заявка, се показва на страницата Опашки за услуги в секцията Процент на ниво на прецизност на прогнозата.

Използвайте страницата Заявка за компилация на точността на прогнозата, за да генерирате заявка за компилация на точността на прогнозата.

Описания на полетата

Поле	Описание
Начална дата	Началната дата на заявката за съставяне на точността на прогнозата.
Крайна дата	Крайната дата на заявката за съставяне на точността на прогнозата.
Опашки за обслужване	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 на изпълнение	Часът, в който 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 да инсталирате WFM, или искате да запълните пропуски във вашите исторически данни, възникнали поради прекъсвания във 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 WFM инсталация.

ЗАБЕЛЕЖКА При улавяне на исторически данни данните за миналото 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 да натовари системата. Ако изисквате голямо количество данни, изпълнете тази заявка, когато контактният център е затворен или по време на тишина
период.

Предпоставки

- Лиценз за WFM
- Разрешението за администриране на 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

Изпълнение на заявка за събиране на данни за минали периоди

1. Изберете и конфигурирайте полетата по желание.
2. Щракнете 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 CSV файл в избран ACD. Тази страница е алтернатива на използването на изпълнимия файл за импортиране на WFM за минали периоди (WHIT) за импортиране на вашите исторически данни (вижте справочника за импортиране на данни на Webex WFO за повече информация).

ЗАБЕЛЕЖКА Ако хоствате свой собствен сървър за данни, можете да използвате WHIT за импортиране на 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 CSV файл. Щракнете върху **Отвори** , за да заредите файла на страницата.
2. От падащия списък Избор **на поле за местоназначение ACD** изберете ACD, в който искате да импортирате историческите данни.
3. От падащия списък Часова зона **изберете часовата зона, която искате да** се приложи 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 CSV файл с полетата за импортиране, изброени на страницата. Задайте типа данни за полетата за дата и период.
5. Кликнете върху **Импортиране**.

Описания на полетата

Полетата във вашия CSV файл трябва да съдържат следните данни. Полето може да бъде наречено всичко, тъй като ще бъде съпоставено с полето за импортиране преди импортиране. Полетата могат да бъдат в произволен ред в CSV файла.

ВАЖНО Файлът трябва да съдържа или serviceName, или serviceNumber, но не и двете.

Име на полето за импортиране	Описание
abandonedОбаждания	(Задължително) Общият брой изоставени обаждания в опашката за обслужване през периода.

Име на полето за импортиране	Описание
ЗАД	(По избор) Средната скорост на отговор в секунди на опашката за обслужване през периода.
avgACWTime	(Задължително) Средното работно време след обаждане в секунди за всички разговори обработвани в опашката за обслужване през периода. Той включва цялото време, прекарано в обаждания, обработени през този период, включително времето, прекарано в други периоди.
avgTalkTime в	(Задължително) Средното време за разговори в секунди за всички обаждания, обработени 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 минута = 45 минути = 2700 секунди.
contactsInQueue	(По избор) Максималният брой контакти на опашката в услугата опашка по време на периода. Това се отнася само за неинтерактивни опашки за услуги.
дата	(Задължително) Датата на данните.
handledCalls	(Задължително) Общият брой повиквания, обработени в опашката за обслужване през периода.
заетостСъотношение	(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 през деня за данните във формат HH:MM.
Брой агенти	(По избор) Броят на агентите в услуга в опашката за обслужване по време на периода.
получениПокани	(Задължително) Общият брой обаждания, получени в опашката за обслужване по време на периода.
Ниво на обслужване	(По избор) Процентът на нивото на обслужване за опашката за обслужване по време на период. Тази стойност се изразява като цяло число от 1 до 100.
serviceName	Името на опашката за услуги. Това поле е задължително, ако serviceNumber е

Име на полето за импортиране	Описание
	не е включено във файла.
serviceNumber	ИД на опашката за услуги в ACD. Това поле е задължително, ако serviceName не е включено във файла. ЗАБЕЛЕЖКА Ако този ИД 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 повиквания, прехвърлени в опашката за обслужване през периода.

Създаване на описания за кодове на причини

Използвайте страницата Описания на кода за причина, за да създадете набори от описания на кода за причина и след това свържете тези набори с една или повече опашки за услуги. Кодовете за причини (известни също като "aux кодове" или "NR кодове") произхождат от вашия ACD. Ако имате няколко ACD, трябва да настроите различни набори от описания на кодовете за причина за опашките за услуги във всеки от тези ACD.

След като конфигурирате описателен текст за вашите кодове за причини, тези описания ще се появят в чекмеджето за придържане към графиците на агента и в джаджата на таблото за придържане в реално време вместо цифрови кодове за причини.

ЗАБЕЛЕЖКА Описанията на кодовете на причините, 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 за причина
показват се описания.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако наборът от описание на кода на причината е променен, промените се отразяват както в текущите, така и в историческите данни. По-старите версии на комплекта не се архивират.

Вашата роля изисква разрешение за администриране на WFM за създаване и управление на набори от кодове за причини и разрешение за редактиране на графици, за да преглеждате кодовете на причините в чекмеджето за придържане.

Създаване на набор от описания на кода на причината

1. Изберете опцията Създаване **на нов набор от** описание на кода на причината.
2. Въведете уникално име за новия набор от описания на кода на причината.

3. Щракнете върху **Добавяне на ред**. В новия ред в таблицата въведете идентификационния номер на кода на причината и текстовото описание. Описанието може да бъде дълго максимум 20 знака и да съдържа специални знаци, с изключение на знак за запетая (,) или паунд (#).

   ЗАБЕЛЕЖКА Не се изисква описание – можете да добавите ред само с ИД на кода на причината.

4. Продължете да добавяте редове с кодове на причина, идентификатори и описания, докато наборът е завършен.
5. Кликнете върху **Запазване**.

Редактиране на съществуващ набор от описания на кода на причината

1. Изберете опцията **Редактиране или изтриване на набор** от описание на кода на причината.
2. Изберете набора, който искате да редактирате, от падащия списък Код на причината Описание Име на набора.
3. Можете да направите следните редакции:
   - Редактирайте реда на таблицата, за да промените кода на причината, номера или описанието.
   - Изтрийте ред, като изберете реда и щракнете върху **Изтриване на ред**.
   - Преименувайте набора от описание на кода на причината.
4. Кликнете върху **Запазване**.

Изтриване на съществуващ набор от описания на кода на причината

1. Изберете опцията **Редактиране или изтриване на набор** от описание на кода на причината.
2. Изберете набора, който искате да редактирате, от падащия списък Код на причината Описание Име на набора.
3. Кликнете върху **Изтриване**.

   ЗАБЕЛЕЖКА Когато набор от описание на кода на причината е изтрит, историческият, текущият и бъдещият кодове на причината ще показват идентификатора 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 кода на причината, зададено на една или повече опашки за услуги

1. Изберете опцията **Присвояване на описание на кода на причината, зададено на една или повече опашки** за услуги.
2. Изберете набор от описание на кода на причината 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. Опашки за услуги, които вече са присвоени на набора

се показват в екрана Присвоени.

> ЗАБЕЛЕЖКА Набор от описание на кода за причина може да бъде присвоен на няколко опашки за услуги, но опашката за обслужване може да има само един набор от описание на кода за причина.

5. Кликнете върху **Запазване**.

Персонализиране на съпоставянето на състоянията на придържане

Използвайте страницата Съпоставяне на състоянието на придържане, за да посочите кои състояния и кодове на причините 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. Настройките обаче 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 са в състояние на агент, което не е картографирано с планираната дейност, те се показват като непридържани.

Предпоставки

Уверете се, че ACD връзката е конфигурирана и доставя данни в реално време с кодовете на причините към WFM.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > WFM > WFM конфигурация > картографиране на състоянието на придържане

Процедура

Изпълнете следната процедура, за да управлявате съпоставянето на състоянието на прилепване.

Управление на съпоставянето на състоянията на придържане

1. За всяка дейност по планиране конфигурирайте поне едно състояние на агент, което искате да се счита за спазващо. Състоянието на агента се използва за изчисляване на придържането към дейността по графика. Ако трябва да добавите поле за състояние на агент, щракнете върху **Добавяне**. Ако трябва да изтриете поле за състояние на агент, изберете полето и след това щракнете върху **Изтрий**.
2. Конфигурирайте кодовете на причините, които искате да считате за спазващи дейностите по графика, които използват кодове на причина. 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 причини.
- Тире между числата показва диапазон. "1–3" означава, че се вземат предвид кодове на причините 1, 2 и 3.
- Запетая между числа или алфа низове показва конкретни числа и низове. "1,3,5,email,@chat" означава, че се вземат предвид кодовете 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) Добавете кода на причината с ACD ID и знак за паунд, за да разграничите кодовете на причината, които произхождат от различни ACD (вижте по-долу за повече информация).

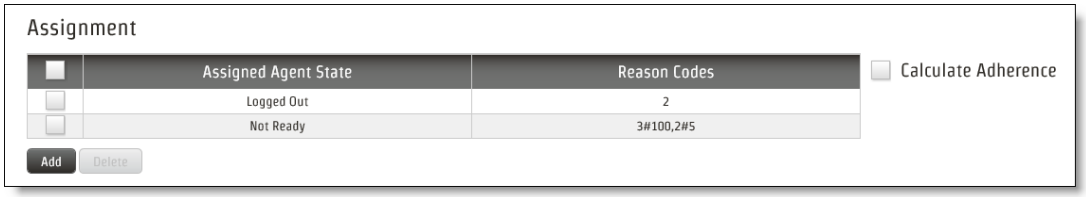
3. Поставете отметка в квадратчето Изчисляване на придържането до дейността, за да включите данни за придържане към времето за тази дейност по графика, когато се изчисляват процентите на придържане към агента.
4. Кликнете върху **Запазване** , за да запазите промените.

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 ACD агент, Излезли (с код на причина 2) и Не са готови (с кодове на причина 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 "Излезе" с код на причина 2 или състояние на агент "Не е готов" с код на причина 100 (в ACD 3) или 5 (в ACD 2), за да се придържа. Всеки друг код на състоянието или причината на агента през планираното време ще доведе до показване, че агентът не се спазва.



Администраторът не е поставил отметка в квадратчето Изчисляване на придържането. Това означава, че независимо дали потребителите се придържат към дейността по график за присвояване, това няма да има отношение към процента на придържане на този агент.

ACD ID и кодове на причини

Ако вашата система има няколко ACD, може да се наложи да посочите на кой ACD принадлежи кодът за причина. Например, ако код на причината 6 присъства както в ACD 1, така и в ACD 2, но означава нещо различно във всеки, трябва да правите разлика между тях.

За да направите това, когато въвеждате код на причина за състоянията на агента Not Ready или Logged Out, използвайте този формат:

<ACD ID>#<код на причината>

Използваният ACD ID е идентификаторът, конфигуриран на страницата за конфигуриране на ACD (вижте Конфигуриране на ACD).

ПРИМЕР И ACD 2, и ACD 3 използват код на причина 23, но не означават едно и също нещо. За да присвоите кода за 23 причини, който е конфигуриран в ACD 2, на състоянието на агента Logged Out, 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 причина в рамките на конкретен ACD, добавете ACD ID и знака паунд преди първия код на причината в диапазона: **3#1–5**.

ЗАБЕЛЕЖКА Кодовете за причина се появяват другаде в Cisco, като например в чекмеджето за подробности за придържане на страницата Графици на агентите, но ACD ID, който добавяте към тях тук, не го прави. Необходим е ACD ID
само при конфигуриране на картографиране на състоянията на придържане в множество ACD среди.

Картографиране на състоянието на придържане за неинтерактивни опашки за услуги

Можете да изчислите придържането за неинтерактивни опашки за услуги (например тези, които обработват имейл на клиента). 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 на ACD, в които агентите могат да бъдат при работа с неинтерактивни контакти.

ПРИМЕР
Вашият център за контакти може да иска да съпостави следните състояния на агента с дейността В услуга за опашка за услуга, която поддържа неинтерактивни контакти на клиенти:

- Готов на разположение
- Говоря
- Работа след контакт
- Изчакване
- Не е в експлоатация (код на причината 10)

- Не е готов (код на причината 20)

Конфигуриране на WFM настройки 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 обновят или рестартират браузърите си, за да влязат в сила промените в глобалните настройки.

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 работната смяна, ще трябва да създадете нови ротации на работната смяна, за да включите промяната.

Ако агентите са завършили динамичното планиране, ще трябва да пренасрочите цялото динамично планиране.

Брой седмици по графика, видими за агентите

Броят на бъдещите седмици, показани, когато агентите имат достъп до графиците си.

Начален месец на ваканцията

(Само системи без интегриране на HRMS) Месецът, който е началото на ваканционната година. На първия ден от този месец наличните часове за отпуск се нулират до часовете, конфигурирани във ваканционните планове, присвоени на агентите.

Платени FTE на ден

По подразбиране броят на платените часове на ден, отработени от еквивалент на пълно работно време. Тази стойност се използва само за планиране на ваканции, стратегическо планиране и стратегическо прогнозиране.

Платени FTE на седмица

По подразбиране броят на платените часове седмично, отработени от еквивалент на пълно работно време. Тази стойност се използва само за целите на стратегическото планиране и стратегическото прогнозиране.

В експлоатация 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 наименуваните прогнози.

FTE дни в седмицата

Броят на работните часове по подразбиране седмично, отработени от еквивалент на пълно работно време. Тази стойност се използва за обобщените суми на агента в производството и наименуваните прогнози.

Предупреждение за конфликт на графика на агента

Когато е поставена отметка в квадратчето "Разрешаване на предупреждения за конфликти при редактиране на страница на график на агент", 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 редакцията 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.

Разпределени отпуски

Полето Дисплейна единица задава формата, в който потребителите виждат разпределението на отпуски: ЕПРВ (еквивалент на пълно работно време) или часове.

Поставете отметка в квадратчето "Разрешаване на агентите да преглеждат отпуски", ако искате да позволите на вашите агенти да виждат разпределените отпуски, които са налични, когато поискат отпуск. Ако това квадратче е отметнато, в диалоговия прозорец Заявка за отпуск се появява бутон, наречен "Разпределение на отпуск".

> ЗАБЕЛЕЖКА Разпределението за отпуск в заявката за отпуск винаги се показва като ЕПРВ, дори ако единицата за показване е настроена на часове.

Време за преоценка на списъка с чакащи на работния поток

Това задава ежедневното време, в което списъкът с чакащи на работния поток се преоценява за възможни действия.

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 забранена след въвеждане на данни с два знака след десетичната запетая в разпределение или прогноза, тези стойности се закръглят до най-близкото цяло число. Ако функцията е активирана отново,
> Въведените десетични знаци се показват отново, освен ако дадена стойност не е редактирана ръчно, в който случай десетичните знаци се губят. Изчисленията се извършват с помощта на десетични знаци, дори ако тези десетични знаци не се показват.

Честота на опресняване на придържане в реално време

Използвайте тази настройка, за да изберете колко често данните за придържане в реално време да се актуализират в джаджите на таблото и в чекмеджетата за покритие на графика на агентите. Стойността по подразбиране е 30 секунди. Избраният от вас интервал не влияе върху улавянето в реално време на исторически данни.

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 могат да бъдат изпратени множество заявки на

различно време, което води до различна честота на опресняване в чекмеджето за придържане.

Настройки за изчисляване на придържане и съответствие

Изчисляването на придържането и съответствието (ACC) по подразбиране се извършва всяка нощ в 4:00 AM (време на клиента) и по подразбиране преизчислява последните пет дни. Това предоставя актуализирани оценки за придържане и съответствие на агентите въз основа на последните 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 хронологично изчисление въведете броя на дните в миналото, за които WFM изчислява историческите проценти на придържане и съответствие. 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 на подробностите за придържането на вашия агент е по-кратък от броя на дните, които конфигурирате за хронологично изчисление (вижте Дефиниране на периода на съхранение на WFM), дните извън периода на съхранение не се преизчисляват.

В полето Време за изчисление изберете часа от деня, когато се изчисляват процентите на придържане и съответствие. По подразбиране = 4:00 AM.

Други подробности за графика на агентите

Когато е отметнато квадратчето "Ограничаване на изгледа на графика само за смяна на началото/спирането на часа", началният и крайният час за планираната дейност на агента са скрити от агентите, когато преглеждат графиците на друг агент.
Ще се виждат само часовете за стартиране и спиране на смяната на агента.

Разрешаване 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 менторство, планиране на търговия и планиране на 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 супервайзорите в заявки за отпуск и изключения. Ако квадратчето за отметка е изчистено след въвеждане на коментари, тези коментари ще продължат да се виждат, но не могат да бъдат редактирани.

Разделете прецизните изоставени повиквания на опашката

(Приложимо само ако използвате Cisco Unified Contact Center Enterprise ACD) Поставете отметка в

квадратчето "Разделяне на изоставените повиквания на прецизна опашка", за да разделите общия брой изоставени повиквания между опашките за услуги, които WFM създава, когато използвате Unified CCE прецизни опашки. Броят на повикванията е разделен възможно най-равномерно между опашките за услуги и те винаги ще се добавят към общия брой изоставени повиквания за прецизната опашка. Ако квадратчето за отметка не е отметнато и имате опашки за Unified CCE ACD и точност,

WFM разпределя общия брой изоставени обаждания към всяка опашка за обслужване, което води до неточни прогнози и отчети.

iCal синхронизиране с SSO

Ако вашата среда използва SAML удостоверяване, поставете отметка в квадратчето "iCal Sync with SSO", за да позволите на вашите агенти да имат достъп до графиците си извън работата чрез приложение за календар на друг производител, като например Microsoft Outlook, Google Calendar 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 дезактивира всички URL адреси, които агентите използват в момента. Агентите вече не могат да създават нови абонаменти, а 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 своите графици извън работата, когато удостоверяването на SAML е разрешено, вижте Преглед на вашия график в друго приложение за календар.

Планиране на профил на изданието

(По избор) Профилът за издаване на графика, който се прилага за нови агенти по подразбиране. Ако тази настройка остане празна, всички графици се показват на нови агенти в съответствие с глобалната настройка на WFM Брой седмици, видими в графиците на агентите. Вижте Персонализиране при освобождаване на графици.

Максимален брой опити за оптимизиране на графика

Въведете максималния брой опити, които WFM прави (1–30) за преместване на дейности, за да оптимизира графиците. Оптимизацията на графика се задейства от действието Оптимизиране на графиците на страницата Графици на агента.

Определете периода на съхранение на WFM

Използвайте страницата Съхранение, за да определите колко дълго да се съхраняват определени типове WFM данни. Имайте предвид, че дългото време за съхранение, особено за големите контактни центрове, изисква повече съхранение на системата. Вижте Ръководството за проектиране на Webex WFO за насоки за оразмеряване.

> ЗАБЕЛЕЖКА Период на съхранение 0 показва, че данните не са запазени. Задаването на период на съхранение включва задържането. Максималните периоди на съхранение се конфигурират от системния администратор. Можеш
>
> Конфигурирайте периоди 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 придържане 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
- Исторически данни за услугата
- Данни за

производителността на агента

Периодът на съхранение по

подразбиране = 0.

Данни за отстраняване на неизправности на WFM

Тези данни включват:

- Файлове с данни за производителност на ГИС агенти и исторически данни за услуги, импортирани в WFM от инструмента GIS Connector
- Файлове с отчети за ваканция, импортирани

от HRMS Периодът на съхранение по

подразбиране = 0.

Хронология на редакциите на графика

Хронология на промените, направени във всички графици на агента, така че графиците да могат да бъдат върнати към предишните версии, ако е необходимо. Периодът на съхранение по подразбиране = 7 дни.

Управление на стойностите на метаданните на дейността

Стойностите на метаданните на дейностите са допълнителна информация, която можете да използвате, за да категоризирате различните дейности, които съставляват графиците на агентите. Тези дейности включват обеди, почивки, изключения, проекти, работни смени тип задачи, извънреден труд, време за работа и време за затворено обслужване.

Метаданните за дейността се показват като предварително конфигурирани полета, които

анализаторите по-късно избират от падащ списък. Можете да отчитате метаданните за дейността в Data Explorer, но те не се появяват.

Предпоставки

Имате разрешения за администриране на графици и администриране на WFM.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > WFM > дейности > метаданни за дейности

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 метаданните на дейността.
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 стойностите на метаданните 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:
>
> - Подаване на заявка за нов график
> - Вмъкване на 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 метаданните на дейността.
2. Изберете стойността на метаданните, която искате да изтриете.
3. Кликнете върху **Изтриване**. Показва се диалоговият прозорец Метаданни на дейността.
4. Щракнете върху **Да**. Диалоговият прозорец Метаданни на дейност се затваря и се показва съобщение за потвърждение.

Присвояване на стойност на метаданни по подразбиране за дейност на обяди и почивки

1. Изберете **Присвояване на стойност на метаданни по подразбиране за дейност на обяди и почивки**.
2. Изберете стойността на метаданните по подразбиране, която искате да зададете на обядите и/или почивките.
3. Кликнете върху **Запазване**. Показва се съобщение за потвърждение.

Премахване на стойност на метаданни по подразбиране от дейност

Премахвате стойност на метаданни по подразбиране от дейност на същата страница, на която сте я задали.

1. Придвижете се до страницата, на която сте задали стойността на метаданните по подразбиране.
2. Изчистете полето **Метаданни** на дейността.
3. Кликнете върху **Запазване**.

> БЕЛЕЖКА
> Премахването на стойност на метаданни по подразбиране на дейност 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 на дейността на страницата, на която сте я присвоили, и след това направете едно от следните неща:
>
> - Подаване на заявка за нов график
> - Вмъкване на 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 стойност на метаданни по подразбиране за всяка отделна дейност, която създавате:

- Управление на изключения – Присвоете стойност на метаданни по подразбиране на изключение.
- Управление на групи с множество умения – Задайте стойност на метаданни по подразбиране на дейности в услуга, извънреден труд или затворена услуга за всяка група с множество умения.
- Управление на проекти – Присвоете стойност на метаданни по подразбиране на проект.
- Управление на опашки за услуги – Присвоете стойност на метаданни по подразбиране на дейности в услугата, извънреден труд или затворена услуга за всяка опашка за услуга.
- 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 на 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 платените кодове, които използвате във вашата HRMS, и присвоявате тези стойности на метаданните на дейностите в графиците на агентите. След това с помощта на Shifts
> чрез Agent API експортирате тези данни от Webex WFO и ги импортирате във вашия HRMS, така че да плащате правилно на агентите за работата, която вършат.

Присвояване на стойности на метаданни по подразбиране за дейност

След като създадете стойности на метаданни, можете да зададете стойности на метаданни по подразбиране за почивки и обяди на страницата Метаданни за дейност. Можете също така да зададете стойност на метаданните по подразбиране за всяка отделна дейност, която създавате:

- Управление на изключения – Всяка дейност по изключение
- Управление на групи с множество умения – В дейности "Обслужване", "Извънреден труд" и "Затворено обслужване" за всяка група с множество умения
- Управление на проекти – Всяка дейност по проект
- Управление на опашки за услуги – в дейности по обслужване, извънреден труд и затворена услуга за всяка опашка за обслужване
- Създаване на работни смени – Всяка работна смяна тип задача

За разлика от почивките и обедите, всяка отделна дейност, която създавате на страниците, изброени по-горе, може да има различна стойност на метаданните по подразбиране.

> ПРИМЕР Вече сте създали две стойности на метаданни на страницата с метаданни за дейността, Meet123 и Time456. На страницата Изключения създавате две различни изключения, Meetings и Time Off.
> Можете да зададете различна стойност на метаданните за всяка от тях: Meet123 на Meetings и Time456 на Time Off.

Заместване на стойностите на метаданните по подразбиране

Можете да замените стойностите на метаданните по подразбиране, като ги промените или премахнете, когато направите следното:

- Когато вмъквате някоя дейност на страницата Графици на агента (вижте Вмъкване на дейност).
- Когато добавяте дейност тип почивка или обяд на страницата Условия на работа (вижте Управление на условията на труд).

Стойност на метаданни, присвоена на дейност, когато вмъквате дейност на страницата "Графици на агента" или когато добавяте дейност на страницата "Работни условия", не става стойността на метаданните по подразбиране за тази дейност. Можете да промените стойността на метаданните по подразбиране за дейност само на съответната страница в управлението на приложения.

Ако не зададете стойност на метаданни по подразбиране на дейност, полето за стойност на метаданни е празно, ако вмъкнете тази дейност на страницата Графици на агента или ако добавите тази дейност на страницата Работни условия. 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 присвоявате стойност на метаданни по подразбиране за обяд и почивки. Всички полета не са задължителни.

Поле	Описание
Чупя	Стойността на метаданните по подразбиране за прекъсвания.
Обяд	Стойността на метаданните по подразбиране за обяда.
Стойност	Името на стойността на метаданните. Максимален брой знаци = 50.

Конфигуриране на Teleopti

Използвайте страницата за конфигуриране на Teleopti, за да добавите **WFM** връзка на Teleopti в горното меню на Webex WFO. Когато агентите или супервайзорите кликнат върху тази връзка, те отиват на сайта си в Teleopti.

Предпоставки

- Вашата организация има внедряване в облак.
- Вашата организация използва Teleopti за агенти или супервайзори.
- Имате разрешение за актуализиране на клиент в Webex WFO.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобална > системна администрация > конфигурация на Teleopti

Процедури

Позволете на агентите и супервайзорите да се свързват с Teleopti чрез Webex WFO

1. Изберете клиент на Webex WFO от падащия списък Избор **на клиент** .
2. Поставете отметка в квадратчето **Разрешаване на навигацията** на 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 раздел.
5. Кликнете върху **Запазване**.

Премахнете връзката Teleopti WFM

1. Изберете клиент на Webex WFO от падащия списък Избор **на клиент** .
2. Премахнете отметката от квадратчето **Разрешаване на навигацията** на Teleopti. Полето **URL** адрес на Teleopti изчезва.
3. Кликнете върху **Запазване**.

Конфигуриране на Анализ

Използвайте страницата за конфигуриране на Анализ, за да настроите параметри на Анализ за целия профил.

Предпоставки

- Вашата организация има един от следните лицензи:
  - Основи на анализа
  - Анализ Enterprise
  - 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 Анализ, ако решите да ги споделите.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > Анализ > Конфигурация на Анализ

Процедури

Споделяне на табла за управление

Споделените табла могат да се преглеждат от всички потребители.

1. В секцията **Споделяне на табло** изберете **Разрешаване на споделяне** на табло.
2. Кликнете върху **Запазване**.

Конфигуриране на продължителността на съхранение на данни

Използвайте полетата **за данни** от Анализ, за да конфигурирате продължителността на времето в дни, месеци или години, през който искате да запазите данните от Анализ.

Когато се изпълни задачата за поддръжка на индекси, Webex WFO изчиства данни от Анализ, които са по-стари от зададения от вас период на съхранение.

> ЗАБЕЛЕЖКА По подразбиране задачата за поддръжка на индекси се изпълнява в 2:00 AM. Системният администратор може да пренасрочи задачата за поддръжка на индекса да се изпълни по различно време на страницата за управление на задачите.

Намаляването на периода на съхранение след първоначалната му настройка 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 данните 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 да се качват данните за заснемане на работния плот. Интервалът по подразбиране е 10 минути.

> ЗАБЕЛЕЖКА Данните за заснемане на работния плот се качват на зададения 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 Анализ

Администриране и поддръжка на Webex WFO

Администрирането и поддържането на Webex WFO включва следното:

- Наблюдавайте 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 към Webex WFO сървъра.
- Наблюдавайте състоянието на планирания експорт на групови контакти.
- Информирайте потребителите за системни 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 и можете да видите датата и часа на последното получено събитие за всеки сървър за данни.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобален мониторинг на > > състояние на сървъра за данни

Процедури

Преглед на състоянието на сървъра за данни

Показва се списък с конфигурирани сървъри за данни. Щракнете върху **Обнови** , 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 изключен.
- **Активирани функции** — Списък на конфигурираните функции за конфигуриране на сървъра за данни, намиращи се на страницата Конфигуриране на сървъра за данни.
- **Сървър** за данни— Показва идентификатора 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 изтеглите регистрационните файлове, когато са готови. Ако известията за грешка при 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 вашата заявка.

Можете да поискате регистрационни файлове само за един сървър за данни в даден момент.

Предпоставки

Имате разрешение за наблюдение на агента.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобален мониторинг на > > регистрационни файлове на сървъра за данни

Процедури

Изтегляне на регистрационни файлове на сървъра за данни

Страницата Регистрационни файлове на сървъра за данни има три секции: 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 Свързани** на **Вярно** или **Невярно**. *True* показва, че сървърът за данни е свързан. *False* показва, че сървърът за данни е прекъснат. Не можете да поискате регистрационни файлове за споделени сървъри за данни или за сървъри за данни, които имат състояние Свързан невярно.

   > 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 Регистрационни заявки. Вместо това получавате известие, когато регистрационните файлове са готови за изтегляне. За да бъдете уведомени, трябва да имате възможност да получавате Извличане на регистрационни файлове на сървъра за данни Грешка и известия за успех на извличане на регистрационни файлове на сървъра за данни (вижте Конфигуриране на известия).

2. Конфигурирайте **Log FilterDate Range** (по избор, оставете полетата **Начална дата** и **Крайна дата** празни, за да поискате целия регистрационен файл) и **File Type**.

   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 за заявка. Webex WFO добавя вашата заявка към таблицата Заявки за регистриране. Регистрационните файлове могат да имат следните състояния: **Успех**, **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 придобие статус Успешна, щракнете 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 агента от WFM и данни за производителността на агента от оценки на QM в геймификацията.

Предпоставки

Имате разрешение за администриране на геймификация и/или администриране на графици.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобално управление на производителността > > събиране на данни за ефективността

Процедури

Незабавно събиране на данни за ефективността за минали периоди

Следвайте тези стъпки, ако започвате с геймификацията и имате вече съществуващи показатели за данни.

1. Изберете опцията **Събиране на данни сега** .
2. Изберете показателя за ефективността, който искате да съберете, от падащия списък Избор **на показател** за ефективността.

   ЗАБЕЛЕЖКА Качеството събира данни от оценките на QM на агента. Adherence събира данни за придържане на агента 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 набор 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 часа всеки ден, когато данните за ефективността се записват автоматично.

1. Изберете опцията **Планиране на събиране** на данни.
2. Изберете показателя за ефективността, който искате да съберете, от падащия списък Избор **на показател** за ефективността.
3. Изберете часа от деня, за да съберете 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 значки за геймификация
- Управление на категории на производителност на геймификацията – Задайте данните, които повтарящото се събиране на 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 дава възможност да създавате групи нива, да свързвате значка с всяко ниво и да дефинирате период от период за всяко ниво. Периодът (в дни) за всяко ниво ви позволява да контролирате колко назад да събирате данни за точкуване.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобално управление на ефективността на > нива >

Можете да определите поне три нива и най-много десет нива. Имайте предвид, че нивата са номерирани от нула до девет. Стойността на точката за ниво 0 винаги се дефинира като "- -", което показва всички стойности на точки, по-ниски от ниво 1, включително отрицателни стойности на точките.

Конфигуриране на нивата на геймификация

1. Изберете **Създаване на ново ниво** на значката.
2. Въведете уникално име за диапазоните от нива.
3. Въведете период от период (в дни), от който искате да събирате данни за оценяване.
4. Изберете нивото, което искате да редактирате.
5. Въведете минималната стойност на точки за това ниво в полето **Точки** .
6. Изберете значката, която да присъждате 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 значката.
Дефиниция на диапазона на нивата	
Въведете периода за това ниво	Броят дни, от които искате да събирате данни за оценяване.

Поле	Описания
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 категории на производителност на геймификацията – Задайте данните, които повтарящото се събиране на данни улавя
- Събиране на данни за ефективността за геймификация

Управление на категориите ефективност на геймификацията

Страницата "Категории на ефективността" ви позволява да дефинирате група за ефективност на геймификацията и да присвоите агенти към тази група ефективност.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобално управление на ефективността > > категории ефективност

Създаване на група за ефективност и присвояване на агенти

1. Изберете **Създаване на нова група** за ефективност.
2. Въведете уникално име за групата за изпълнение.
3. Изберете показателя за ефективност, по който да измервате агентите в тази група.
4. Изберете групата нива, която искате да използвате за дефиниране на нива.
5. Изберете конфигурацията на точковия диапазон, която искате да използвате, за да дефинирате стойностите на точките.
6. Изберете агентите, които искате да добавите към тази група 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

Пол	Описание
Изберете Група за ефективност Проектът	("Само редактиране или изтриване на съществуваща група по изпълнение") група за изпълнение, която искате да редактирате.
Име на групата за изпълнение	Името на тази група за изпълнение.
Групови настройки	
Изберете показател за ефективност	Показателят, който искате да използвате за оценяване на агенти. ▪ Придържане – Данни за придържане на агента от WFM ▪ Качество – данни за производителността на агента от оценки на QM
Изберете ниво	Зададените нива на значката за геймификация за тази група ефективност.
Избор на диапазон от точки	Диапазоните от точки и присвоените стойности на точки за това група за изпълнение.
Участници в пърформанс групите	
Група/Екип/Агент	Групите, екипите и агентите, назначени за 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 значки за геймификация
- Събиране на данни за ефективността за геймификация

Конфигуриране на точки за геймификация

Геймификацията се основава на постиженията на агента, измерени в точки. Използвайте страницата Точки, за да управлявате стойностите на точките. На агентите могат да бъдат присъдени различни точки за тяхното придържане и/или оценки, които попадат в определени диапазони.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобално управление на ефективността на > > точки

Трябва да дефинирате два или повече диапазона със свързани стойности на точките. Можете да дефинирате точки за до 10 диапазона.

Конфигуриране на стойности на точки

1. Изберете **Създаване на нови стойности на точковия диапазон за показател**.
2. Въведете уникално име за стойностите на точковия диапазон.
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 включващи.

   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 точка, която да присвоите за този диапазон от резултати. Точковите стойности могат да бъдат положителни или отрицателни. Стойността на точката на диапазона трябва да е между точковите стойности на предходния 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.

Начало на обхвата	Край на обхвата	Точки
--	10	–5
11	20	–3
21	40	0
41	60	1
61	90	3
91	--	5

Описания на

Пол	Описание
Избор на диапазон от точки	("Само опция за редактиране или изтриване на съществуващи стойности на точковия диапазон") Проектът
	съществуващ набор от диапазони от точки, които искате да редактирате.
Име на обхвата на точката	Името на този диапазон от точки и присвоени стойности на точките.
Точкови диапазони	
Започвам	(Само за четене) Числовата стойност в началото на избрания диапазон от резултати. 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, спечелени за точки 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 отбелязал нула, въз основа на точковата система, която беше определена. Стойност "няма точки" означава, че няма метрични данни за агент в определен ден и не може да се направи точкуване.
Добавяне на обхват	Добавете допълнителен ред за точков диапазон към таблицата.

Свързани теми

- Конфигуриране на нива на геймификация – Създаване и управление на нива на значки за геймификация
- Управление на категории на производителност на геймификацията – Задайте данните, които повтарящото се събиране на данни улавя
- Събиране на данни за ефективността за геймификация

Конфигуриране на KPI

Страницата **Ключови показатели за ефективност (KPI)** се използва за установяване 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

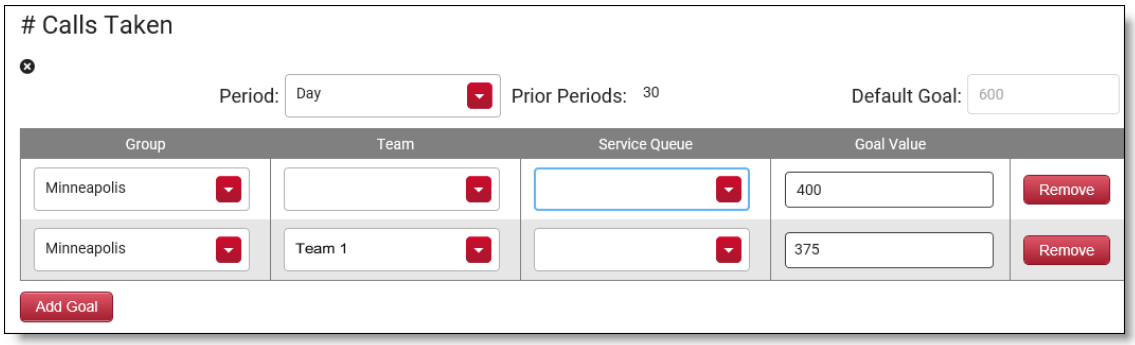
Управление на приложения > глобална администрация на > > ключови показатели за ефективност (KPI)

Всички KPI имат цел по подразбиране, но тази цел 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 контактен център. Когато добавяте цел към KPI, можете допълнително да прецизирате целите за конкретни области на вашия контактен център, като например група или екип. Например, целта за % на придържане за екип А може да е различна от тази за екип Б, тъй като те обработват много различни видове контакти. KPI може да има множество цели, въз основа на вашите уникални изисквания.

KPI е йерархичен по природа. Тоест, когато си поставите цел и не посочите 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 отбори, които принадлежат към нея. Ако посочите и група, и отбор, тази цел се прилага само за този екип. По-конкретната цел отменя по-малко конкретната 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. Екип 1 обаче се справя с по-сложни проблеми, така че целта от 375 обаждания, приемани на ден, е определена само за екип 1. Тази цел отменя целта, поставена на ниво група. Тъй като не са поставени цели специално 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 корпоративни KPI за повече информация.

Конфигуриране на цел на 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 необходимо 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.
Предишни 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 KPI в Data Explorer. Целта по подразбиране може да бъде много широка, така че може да не добави стойност при отчитането, без да я усъвършенства чрез добавяне на конкретни цели.
Групова	(По избор) Изберете групата за целта. Наличните групи са тези, конфигурирани на страницата Групи (вижте Управление на групи .
Екип	(По избор) Изберете отбора за целта. Наличните екипи са тези, конфигурирани на страницата Teams (вижте Управление на екипи).
Опашка за обслужване	(По избор) Изберете опашката за услуги за целта. Наличните опашките за услуги са тези, конфигурирани на страницата Опашки за услуги (вижте Управление на опашки за услуги).
Формуляр	(По избор) Изберете формуляра за оценка за целта.

Наличните формуляри са тези, конфигурирани във формуляра за оценка

Поле	Описание
	Страница на мениджър (вижте Управление на формуляри за оценяване).
Целева стойност	(Задължително) Въведете целта за KPI.

3. Ако искате да добавите друга цел за KPI, щракнете върху **Добавяне на цел**. Ако трябва да премахнете ред с цел от ключовия показател за ефективност, кликнете върху **Премахване** до него.
4. Когато приключите с добавянето на цели, кликнете 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 в отчитането.

> ЗАБЕЛЕЖКА Ако премахнете всеки ред с цел от KPI, KPI автоматично се премахва от страницата. KPI трябва да има поне един ред с цели, за да остане на страницата.

Одит на потребителските и системните промени

Страницата за проверка 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 (обектът). Webex WFO запазва информацията в таблицата "Одитна следа" за неопределено време.

> **ЗАБЕЛЕЖКА** "Потребителите" включват системни задачи (например синхронизиране с ACD), както и влезли в 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 са одитирани и одитната пътека изключва промените, направени от системните задачи. Можете да изберете **Включване на системни събития** , за да включите промените, направени от системни задачи.

Предпоставки

Трябва да имате разрешения на ръководител или клиент, за да преглеждате одитни 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 определени критерии въз основа на промените, направени от конкретни потребители, или промените, направени в конкретни обекти. Филтърът за проверка ви позволява да ограничите кои записи Webex WFO показва в таблицата "Одитна пътека". Таблицата съдържа запис за всяка одитирана промяна в Webex WFO.

Добавяне на филтър:

1. Кликнете върху **Филтър**. Появява се екранът на филтъра.
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 за извършване на промени. Одитната пътека включва всички промени, направени от извиквания на API към тази крайна точка.
   - Дати, на които са направени промените.
   - Обекти, които са били променени. Одитната пътека включва променените типове обекти и как се променя 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 екранът на филтъра.
2. Кликнете върху **Изчистване на** филтрите.

Вижте допълнителни подробности за промяна:

1. Щракнете върху запис от таблицата "Одитна пътека", за да видите допълнителни подробности за това какво е променено.
2. За да се върнете към таблицата с одитна пътека, щракнете отново върху записа.

Най-добри практики

- Заместващите символи 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 името на стойността е изписано правилно. 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 били 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 търсите тази роля по име. 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 конфигурация на ядрото, WFM и QM обекти.

  - Примерът за основна конфигурация показва как да намерите потребител, който е променил общ обект за конфигурация на ядрото.
    - Етикет на обект: Изберете **Човек**.
    - Етикет на полето: Изберете **Вход**.
    - Стойност на поле: Въведете потребителското име на потребителя, който е бил променен.
  - За да намерите кой потребител е променил общ WFM обект, като например работни смени.
    - Етикет на обект: Изберете **Фиксирана работна смяна** или **Променлива работна смяна**, в зависимост от типа на работната смяна, която искате да намерите.
    - Етикет на полето: 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 задържане или ACD конфигурация. Задържане:
  - Етикет на обект: Изберете **Правила** за съхранение.
  - Етикет на полето: Изберете **Име**.
  - Стойност на полето: Въведете името на правилата за съхранение,

  които са променени. Конфигурация на ACD:
  - Етикет на обект: Изберете **Сървър**.
  - Етикет на поле: Изберете **ИД**.
  - Стойност на полето: Въведете идентификатора на ACD.

    ЗАБЕЛЕЖКА За да намерите ИД на ACD, отидете на **Управление** на приложения> **ACD Конфигурация**. ИД на ACD се включва след името му в таблицата **Select ACD** .

- Когато преглеждате допълнителни подробности за обект в одитната пътека, подробностите се отнасят до обекти в Webex WFO по вътрешен ИД, а не по име. Таблицата по-долу описва често срещани фрази, които се отнасят до вътрешни ИД и къде да намерите тези ИД в Webex WFO.

Обща фраза	Описание
"Лице, идентифицирано с идентификационния номер <ID>"	На страницата Потребители експортирайте потребители. В експортирания CSV файл този идентификатор се показва в графата User ID. **ЗАБЕЛЕЖКА** Този идентификатор е вътрешен Webex WFO ID, а не ACD ID или ID на служител на потребителя.
"Група/екип, идентифициран с идентификатора <ID> беше актуализиран"	На страницата Групи експортирайте групи. В експортирания CSV файл този ИД се показва в колоната ИД на групата.
"Група/екип, идентифициран с идентификатора <ID> беше актуализиран"	На страницата Екипи експортирайте екипи. В експортирания CSV файл този ИД се показва в колоната ИД на екип.

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 Smart Desktop 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 наблюдение на работния плот.
- Конфигурирани са един или повече наематели.
- Известията за грешка в асинхронните регистрационни файлове на настолния клиент и асинхронните регистрационни файлове на настолния клиент са конфигурирани да извличат регистрационни файлове.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобален мониторинг на > > мониторинг на работния плот

Процедури

Филтърни връзки

Можете да филтрирате информацията, показана в таблицата, по клиент и състоянието на връзката и активирането на инсталираните екземпляри на Smart Desktop на клиента. 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 Smart Desktop, 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 имате разрешение да получавате известията за грешка в 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 "async logs success" и "настолен клиент async logs error", за да получавате тези регистрационни файлове.

2. Отворете известието и следвайте инструкциите, за да изтеглите ZIP файла.

Описания на полетата

Полетата на страницата за наблюдение на работния плот са описани по-долу.

Поле	Описание
Изберете Клиент	(Само за системни администратори) Изберете клиента, чиито връзки сте искаш да видиш. Можете също да изберете Всички, за да видите връзките за всички клиенти.
Изберете клиентска версия	Изберете версията на Smart Desktop, която искате да видите. Можете също така изберете Всички, за да видите връзките за всички версии на Smart Desktop.
Проучване	Възстановява избора на филтър по подразбиране.
Експортиране	Експортирайте показаните данни за наблюдение на работния плот като CSV файл, наречен MachineDetails.csv. Дадена ви е 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. ▪ Сиво—Прекъсната връзка.
Име на наемателя	Името на наемателя.
Име на машината	Името на мрежата за клиента.
ИД на машината	Универсално уникалният идентификатор (UUID) на машината на потребителя.

Поле	Описание
IP адрес	IP адресът на машината на потребителя.
Активирана клиентска версия	Версията на Smart Desktop, която в момента работи на компютъра
на клиента. Инсталирана клиентска версия	Най-новата версия на Smart Desktop, изтеглена на
компютъра на агента. Ако	Активната версия на клиента и версията на инсталирания клиент съвпадат, агентът използва най-новата версия на Smart Desktop.
Свързано	Показва, че Smart Desktop в момента е свързан към Webex WFO сървъра.
Регистрационни файлове	Бутонът Get Log 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

Наблюдение на планирания експорт на групови контакти

Използвайте страницата Проверка на експортиране на групови контакти, за да наблюдавате състоянието на планираните експорти на групови контакти.

> ВАЖНО**Webex** WFO пусна актуализирана версия на страницата за наблюдение на одита за експортиране на групови контакти. Таблицата за наблюдение, която виждате на страницата, варира в зависимост от това дали е актуализирана версията е въведена във вашата организация.

Груповото експортиране на контакти има два етапа: задачата (по избор) и *качването*. По време на етапа на *задачата* Webex WFO преобразува файлове от формата, в който са били 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.

Предпоставки

- Конфигурирали сте външно място за съхранение за експортирани контакти, към което да отидат.
- Създали сте повтарящ се или ad hoc експорт на групови контакти. (Създайте ги на страницата Взаимодействия.)
- (За да видите експортирането, създадено от други хора във вашата организация) Имате разрешение за експортиране на групови контакти.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобален мониторинг на > > експорт 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 в CSV формат. Имената на файловете използват следната конвенция за именуване: <"незабавно" или "планирано">-<запазено име за търсене>-<datestamp>-<timestamp>

Актуализирана таблица за наблюдение на експорта 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 задачата за износ.
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 резултатите имат валидни и невалидни контакти.
Невалидни контакти	Броят на контактите, които са били счетени за невалидни след оценката и са да не се представят за обработка. Пример за невалиден контакт е контакт, който няма носител за експортиране.
Изпратени контакти	Общият брой контакти, изпратени за групов експорт на контакти.

Колона	Описание
Експортирани контакти	Броят на файловете, които Webex WFO е експортирал успешно във външната S3 кофа на вашата организация.
Собственик на работа	Името на лицето, създало заданието за групово експортиране на контакти.

Класическа таблица за наблюдение на експорта на групови контакти

Колона	Описание
Дата	Когато е създаден експортът.
Име	Името, дадено на износа от лицето, което го е създало.
Състояние на износ	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	Броят на аудио или видео файловете, които Webex WFO е опитал , включително неуспешни реализации.
Задачи на опашка експортиране	Броят на файловете, които чакат да бъдат конвертирани във файла за формат.
Текущи задачи	Броят на файловете, които в момента се конвертират във файла за експортиране формат.
Изпълнени задачи експортиране.	Файловете, които са били успешно конвертирани във файловия формат за
Качванията са на опашка	Файловете, които чакат да бъдат преместени във външното хранилище място.
Качванията са успешни	Файловете, които бяха успешно преместени във външното хранилище място.
Качванията са неуспешни	Файловете, които Webex WFO не успя да премести във външния място за съхранение.

Свързани теми

- Добавяне на външни места за съхранение – Създаване на местоположения за експортирани файлове, към които да отидат.
- Групово експортиране на контакти – Създайте групово експортиране на контакти.
- Конфигуриране на настройките на QM архива
- Конфигуриране на профили за съхранение
- Управление на роли и разрешения – Научете повече за разрешенията за групово експортиране на контакти и преглед на групово експортиране на 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 доставени в обобщена форма по график, който сте задали.

Получателите на известията са организирани в групи за известия. Групата определя типа на събитието, което задейства известие, членовете на групата (само вие или няколко членове), колко често получавате известия и метода, използван за изпращането им.

Вашият достъп до това, което можете да конфигурирате, и начина на доставка зависи от вашето влизане и разрешенията, конфигурирани за вашата роля. Тези разрешения определят за кои системни събития можете да бъдете уведомени.

Тип вход	Какво можете да конфигурирате
Потребители, които не са администратори	Известия за себе си чрез известие или имейл Известия за себе си чрез известие, имейл или мобилно известие. (Мобилните известия са само за разполагане 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 уведомлението	Изберете обхвата на групата за известия: известия само за себе си или известия за няколко потребители.
Име на група за уведомяване	Уникално име за групата за уведомяване.
Видове известия	Изберете типа известия, които искате да получавате. Видовете достъпни 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 получаване на известия. Ако изберете доставка на имейли и известията са само за вас, а не за множество потребители, използваният имейл адрес е този, конфигуриран за вас на страницата Потребители в полето Потребителско име. За да получавате мобилни известия, имате нужда от разрешението "Достъп до мобилното приложение Calabrio ONE".
Списък за разпространение на имейли	("Тези известия се изпращат само до няколко потребители") В под екрана със списък, въведете имейл адрес и след това щракнете върху **Добави**. След като влезете в екрана със списък, можете да щракнете върху иконата на молив, за да редактирате адрес, или върху иконата X, за да изтриете адрес.
Брой известия	Определя колко известия изпраща Webex WFO за дадено събитие. Системата докладва някои събития, когато се случват, докато други се докладват всеки път, когато системата анкетира. Като посочите този номер, можете да се уверите, че няма да ви бъдат изпратени много известия за едно и също събитие.
Обобщена конфигурация	Изберете условията, при които искате да получите резюме доклад.

Поле	Описание
График	Използвайте този раздел, за да конфигурирате доставянето на резюмета на известията.
Изпращайте резюмета всеки <период от време>	Въведете колко често Webex WFO ви изпраща резюме. Периодът от време по подразбиране е на всеки 24 часа.
Начална дата и час	Датата и часът на започване на обобщения период.

Видове известия

Има три вида известия:

- Информационни – Очаквано събитие се е случило
- Предупреждение – Съществува състояние, което ще накара Webex WFO да спре да работи, ако не бъде коригирано
- Грешка – В момента съществува състояние, което може да доведе до спиране

на работата на Webex WFO Известията могат да се изпращат по следните начини:

- Сигнали, показани в приложението
- Имейли, изпратени до определен списък за разпространение
- Мобилни известия, изпратени до мобилното ви устройство (само за разполагане в облака)

Администратор на клиент и потребителски известия

Тази таблица изброява типовете известия, налични, когато влезете в Webex WFO като администратор на клиент или друг потребител.

Известия	Описание и решение
Вход на агент (поддръжка)	**Информация:** Агент е влязъл в Webex WFO. **Решение:** Не са необходими действия.
Излизане от агента (поддръжка)	**Информация:** Агент е излязъл от Webex WFO. **Решение:** Не са необходими действия.

Известия	Описание и решение
Грешка на сървъра за данни на Анализ (поддръжка)	**Грешка:** Сървърът за данни на Анализ не е комуникация със сървъра на мрежата на Анализ. **Решение:** Проверете регистрационните файлове на сървъра за данни на Анализ и проверете неговата свързаност. Проверете дали базата данни е достъпна.
Наближаване на малко дисково пространство (Поддръжка)	**Решение:** Освободете използваното дисково пространство или добавете допълнително място за съхранение.
Наближаване на капацитета за запис (Поддръжка)	**Решение:** Добавете друг сървър за записи.
Грешка при експортиране на групови контакти (бизнес)	**Грешка:** Webex WFO не успя да предаде по-голямата част от файл за експортиране на контакти. **Решение:** Проверете настройките за целево местоположение за експортиране на групови контакти.
Успех в износа на групови контакти (бизнес)	**Информация:** Вашият групов контакт с Webex WFO Заявката за износ беше успешна. **Решение:** Не са необходими действия.
Грешка на сървъра за данни на плъгина за заснемане (поддръжка)	**Грешка:** Сървърът за данни за заснемане не комуникира със сървъра на приложенията 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 на Webex WFO за Историческите данни на WFM бяха успешни.

Решение: Не са необходими действия.

Известия	Описание и решение
Неуспешна инсталация на Cisco JTAPI (поддръжка)	**Грешка:** Вашата инсталация на Cisco JTAPI е неуспешна. **Решение:** Прегледайте вашите процедури за инсталиране на Cisco JTAPI и опитайте отново инсталацията.
Успех при инсталиране на Cisco JTAPI (поддръжка)	**Информация:** Успешно инсталирахте Cisco JTAPI. **Решение:** Не са необходими действия.
Грешка при инсталиране на клиента (поддръжка)	**Грешка:** Webex WFO не е инсталиран правилно на работния плот. **Решение:** Проверете инсталацията на Smart Desktop. Вижте *Ръководството за инсталиране на Cloud Deployments* за повече информация.
Цел за контакт Всички потребители са завършени (Бизнес)	**Информационен:** Предупреждава създателя на целта и всички потребители, на които е присвоена цел за контакт, когато всички задачи в целта за контакт са изпълнени. **Решение:** Не са необходими действия.
Целта за контакт е изпълнена (бизнес)	**Информация:** Агентът е завършил успешно неговите или нейните цели за контакт с Webex WFO QM. **Решение:** Не са необходими действия.
Създадена цел за връзка (бизнес)	**Информация:** Успешно създадохте Webex WFO цел за контакт. **Решение:** Не са необходими действия.
Грешка на сървъра за данни на CTI Plugin (поддръжка)	**Грешка:** Сървърът за данни на CTI 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 с 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.
Пропуснат сърдечен ритъм на сървъра за данни (поддръжка)	**Грешка:** CTI сървър, сигнален сървър SIPREC или Записващият сървър е изключен от сървъра на wfoadapter за поне десет минути. Задача на клиент 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 не се свърже отново. **Решение:** Проверете дали компютърът на сървъра работи. Проверете дали сървърната услуга работи. Проверете дали компютърът на сървъра е свързан към мрежата и има достъп до сървъра на wfoадаптера чрез мрежата.
Отложеното извличане на хранилището е завършено (бизнес)	**Информация:** Вашите данни в хранилището са възстановени успешно. **Решение:** Не са необходими действия.

Асинхронните регистрационни файлове

на настолния клиент са завършени

Известия	Описание и решение
(поддръжка)	

Известия	Описание и решение
Грешка в асинхронните регистрационни файлове на настолния клиент (поддръжка)	
Заявка за разпространение (бизнес)	**Информация:** Потребител на Webex WFO WFM е направил заявка за разпространение. **Решение:** Не са необходими действия.
Искане за обжалване на оценка (бизнес)	**Информация:** Настъпи едно от следните: ▪ Потребител обжалва оценка, която сте изпълнили. ▪ Потребител обжалва оценка, извършена от някой друг, но имате както обхват над оценявания контакт, така и разрешението за редактиране на всяка оценка. **Решение:** Прегледайте оценката и всички коментари, въведени от потребителя.
Одит за оценка (бизнес)	**Информационна:** Оценка, с която сте свързани е актуализиран. Това уведомление се изпраща както до агента, свързан с контакта, така и до лицето, което е актуализирало оценката. **Решение:** Не са необходими действия.
Оценката се нуждае от одобрение (бизнес)	**Информация:** Потребител на Webex WFO QM има завърши оценка. **Решение:** Запазете оценката.
Превишено малко дисково пространство (Поддръжка)	**Решение:** Освободете използваното дисково пространство или добавете допълнително място за съхранение.
Надвишен капацитет за запис (поддръжка)	**Решение:** Добавяне на друг сървър за записи.

Известия	Описание и решение
externalStorageLocationError (поддръжка)	**Грешка:** По време на изпълнение на манипулатора на контакти за архивиране 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 на Webex WFO QM не може да прави записи на работния плот. **Решение:** Проверете конфигурацията на Webex WFO Smart Desktop.
Неуспешен запис на екрана (поддръжка)	**Грешка:** Предупреждението гласи следното: **EXAMPLE** 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 Smart Desktop се опита да запише екрана, но опитът беше неуспешен. **Разрешение:** Ако проблемът възниква постоянно за едно устройство, използващо запис на работния плот, проверете инсталирането на услугата на този компютър. Деинсталирайте Smart Desktop, рестартирайте компютъра и преинсталирайте Smart Desktop на засегнатия компютър. Свържете се с поддръжката, ако проблемът продължава.
Неуспешен запис на глас (поддръжка)	Това известие е причинено или от грешка произхождащи от Smart Desktop или от CTI Signaling.

Известия	Описание и решение
	Интелигентен работен плот **Грешка:** Ако Smart Desktop е причината за грешката, предупреждението гласи следното: **EXAMPLE** Събитие на работния плот: <номер на версията> - Гласовият запис не е стартирал. Това известие се появява, когато потребителят не е успял да запише глас за едно повикване. Потребителят е конфигуриран правилно да записва глас и интелигентният работен плот се опита да запише глас, но опитът беше неуспешен. **Разрешение:** Ако проблемът възниква постоянно за едно устройство, използващо запис на работния плот, проверете инсталирането на услугата на този компютър. Деинсталирайте Smart Desktop, рестартирайте компютъра и преинсталирайте Smart Desktop на засегнатия компютър. Свържете се с поддръжката, ако проблемът продължава. Ако този проблем възникне на много телефони в среда за запис на сървър, проверете дали услугата не работи близо до капацитета и дали конфигурацията е правилна. Свържете се с поддръжката, ако проблемът продължава. **CTI сигнализация** **Грешка:** Ако CTI сигнализирането е причината за грешката, предупреждението гласи, както следва: **EXAMPLE** Събитие на сигнализиращия сървър: Гласовият запис не е успял да започне. Това известие се появява, когато сървърът за сигнализиране на CTI

Известия	Описание и решение
	Не може да се инициира повикване със свързан записващ сървър. Редът "Подробности" на съобщението за събитието показва една от двете категории за тази грешка: "Подробности: Няма SIP INVITE" – Тази грешка възниква, когато CTI сигналният сървър не получи SIP INVITE съобщение от CTI сигналния JTAPI източник. ▪ **Разрешение**: Ако този проблем продължава, проверете регистрационните файлове на CTI сървъра за данни, за да се уверите, че сървърът за данни на CTI получава SIP сигнални съобщения от източника на CTI сигнализация. "Подробности: Няма свързан клиент" – Тази грешка възниква, когато сигналният сървър не е свързан към нито един записващ сървър, свързан с устройството. ▪ **Решение**: Проверете регистрационните файлове на CTI сървъра за данни, за да разберете какви сървъри за запис са свързани с това устройство. Уверете се, че работят и сигналният сървър и записващите сървъри са свързани.
Заявка за точност на прогнозата (бизнес)	**Информация:** Потребител на Webex WFO WFM е направил заявка за точност на прогнозата. **Решение:** Не са необходими действия.
Заявка за прогноза (бизнес)	**Информация:** Потребител на Webex WFO WFM е направил заявка за прогноза. **Решение:** Не са необходими действия.
Грешка на сървъра за данни на FTP плъгин (поддръжка)	**Грешка:** Webex WFO не успя да прехвърли данни от сървърът за данни.

Известия	Описание и решение
	Решение: Проверете регистрационните файлове за грешки на сървъра за данни. Проверете комуникацията със сървъра за данни.
Грешка при импортиране на данни за минали периоди (поддръжка)	**Грешка:** Webex WFO откри грешка при опит за Заредете исторически данни. **Решение:** Проверете регистрационните файлове за грешки на сървъра за данни, консултирайте се със системния администратор и рестартирайте услугата.
Искане за сливане за исторически периоди (бизнес)	**Информация:** Потребител на 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:** Добавяне на друг сървър за записи или контакт Поддръжка на Webex WFO.
Архивиране на качване на основен запис (поддръжка)	**Решение:** Добавете друг сървър за записи или се свържете с поддръжката на Webex WFO.
Заявка за съобщения (бизнес)	**Информационни:** Заявка за съобщения, която Вие изпратеното е одобрено или отхвърлено. Това включва когато е одобрен избор на събитие за динамично планиране в рамките на деня. **Решение:** Не са необходими действия.
Метрична статистика (поддръжка)	**Информация:** Потребител на 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.

Известия	Описание и решение

Известия	Описание и решение
Резервно копие за качване на малък запис (поддръжка)	**Решение:** Ако получавате това известие често, добавете друг сървър за записи или се свържете с поддръжката на 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 са одобрени. **Решение:** Не са необходими действия.
Не е открит телефон (поддръжка)	**Грешка:** Интелигентният работен плот се ослуша за маргаритка-Телефонът е верижен, но не е открил такъв след шест минути. Това води до това, че услугата не записва. Най-вероятната причина е, че телефонът не е правилно свързан с компютъра или устройството не е конфигурирано да изпраща своя RTP трафик към компютъра. Това е полезно съобщение за внедряване или ако телефоните са непрекъснато свързани към компютрите, които ги записват. Ако компютрите редовно се изключват от телефоните, може да помислите за деактивиране на този проблем. **Разрешение:** Деактивирайте този проблем, ако компютрите са изключени от телефоните. В противен случай проверете конфигурацията на устройството в Unified CM и се уверете, 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 Ръководството за инсталиране на Webex WFO*за внедряване* в облак за информация относно конфигурирането на хардуера за запис на работния плот.

Известия	Описание и решение
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 Работата по съгласуване завършва успешно. Той включва номера на задачата и началния и крайния час на работата. ЗАБЕЛЕЖКА За да зададете това известие, трябва да имате администриращ QM и получаващия бизнес Разрешения за известия. Задайте това известие само ако вашият контактен център има архитектура за запис, която изисква съгласуване. **Решение:** Не са необходими действия.
Експортиране на записи (бизнес)	**Информация:** Вашата заявка за експорт на контакт завършен успешно и вашият контакт е готов за изтегляне. **Решение:** Не са необходими действия.
Грешка при запис на максимална дължина (поддръжка)	**Грешка:** Записът е достигнал максималната дължина на разговора на вашата организация, както е конфигурирано на страницата с глобални настройки на QM. **Решение:** Прегледайте записа, за да определите дали контактът действително е бил по-дълъг от максималната продължителност на разговора или 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 повикване от вашия доставчик на сигнализация. Ако получите това известие

Известия	Описание и решение
	Няколко пъти може да има проблем с вашия доставчик на сигнализация.
Грешка при извличане на регистрационни файлове на сървъра за данни (поддръжка)	**Грешка:** Вашата заявка за регистрационни файлове на Webex WFO Data Server не може да бъде изпълнена. **Решение:** Проверете свързаността на сървъра за данни. Проверете дали базата данни е достъпна. ако проблемът продължава, свържете се с поддръжката.
Извличане на регистрационни файлове на сървъра за данни Успех (поддръжка)	**Информация:** Вашата заявка за регистрационни файлове на Webex WFO Data Server е завършена успешно. **Решение:** Не са необходими действия.
Промяна в графика (бизнес)	**Информационни:** Някой (като планировчик или анализатор) направи промяна в графика ви, например премести времето ви за почивка. **Решение:** Не са необходими действия.
Напомняне за график (бизнес)	**Информация:** Това е напомняне за предстоящо планирана дейност. Напомнянията се изпращат само на потребители на Webex WFO, които в момента са влезли в системата. Те се изпращат 15 минути преди началото на дейността. **Решение:** Не са необходими действия.
Заявка за график (бизнес)	**Информация:** Това е известие до Webex WFO потребител, който е направил заявка за разписание, че заявката е одобрена или отхвърлена. **Решение:** Не са необходими действия.
Заявка за анализ на бюджета за смяна	**Информация:** Потребител на Webex WFO WFM е направил

Известия	Описание и решение

Известия	Описание и решение
(Бизнес)	заявка за анализ на бюджета за смяна. **Решение:** Не са необходими действия.
Сигнален сървър активен (поддръжка)	**Информация:** Сигнален сървър е активен. **Решение:** Не са необходими действия.
Принудителен режим на 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 сигнализиращия сървър (поддръжка)	**Грешка:** Активният сигнален сървър е неуспешен и резервният сигнален сървър вече е активен. **Решение:** Проверете регистрационните файлове на сигналния сървър за допълнителна информация.
Сигнализиране на поддръжката на сървъра при отказ (поддръжка)	**Грешка:** Активният сигнален сървър влезе в режим на поддръжка и сървърът за сигнализация в режим на готовност вече е активен. **Решение:** Проверете регистрационните файлове на сигналния сървър за допълнителна информация.
Неуспешен доставчик на телефония на сигнален сървър (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 на Webex WFO WFM е направил

Известия	Описание и решение
	заявка за стратегическа прогноза. **Решение:** Не са необходими действия.
Грешка на сървъра за данни на плъгина за синхронизиране (поддръжка)	**Грешка:** Услугата за синхронизиране е неуспешна. **Решение:** Изпълнете следните стъпки: 1. Проверете дали услугата за синхронизиране работи. 2. Проверете дали можете да комуникирате със сървъра, на който е инсталирана услугата за синхронизиране. 3. Проверете регистрационните файлове на услугата за синхронизиране.
Грешка на двустепенния сървър за данни на 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.
Гласови пакети не са получени (поддръжка)	**Грешка:** Webex WFO не е получил пакети на SPAN порта. Когато наблюдавате контакта на агента с клиенти, 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:

Известия	Описание и решение
	▪ Компютърен порт ▪ Гласов VLAN достъп до компютър ▪ 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.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Това е нова функция, която все още не е общодостъпна. Ако искате ранен достъп до тази функция, свържете се с вашия акаунт мениджър на Cisco.

Предпоставки

- Вашата организация използва Webex WFO Cloud. Операциите за групови контакти не са налични за локални разполагания.
- Страницата Операции с групови контакти е разрешена за вашата организация.
- Имате поне едно от следните разрешения:
  - Групово изтриване
  - Групово запазване на актуализации
  - Групово актуализиране на метаданни
- Имате CSV файл, който съдържа списък с ИД на контакти, с които искате да работите. Най-малкото този файл трябва да включва заглавка на колона с ИД на контакт. Може да включва и 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 ви трябва да включва графата ИД на контакт.

- (За актуализиране на правилата за съхранение на контакти) Вашата организация е създала поне едно правило за съхранение на страницата Съхранение. Вижте Управление на правилата за съхранение на данни за QM и Analytics за повече информация.
- (За актуализиране или изчистване на персонализирани метаданни за контакти) Вашата организация е създала персонализирани метаданни на страницата Диспечер 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. Списък с контактите се появява от дясната страна на страницата.
3. В полето **Причина** въведете защо изтривате контактите. Тази причина ще бъде видима за всеки, който изпълнява отчет за групови задачи.
4. Кликнете върху **Изпращане**. Изтриване **на контакти?** отваря се прозорец.
5. Кликнете върху **Потвърждаване**. Прозорецът се затваря и се появява съобщение за потвърждение.

Актуализиране на правилата за съхранение за няколко контакта

1. Изберете **Правила** за групово актуализиране на контакти.
2. Щракнете върху **Избор на файл** и качете електронната таблица с контакти, които искате да актуализирате. Списък с контактите се появява от дясната страна на страницата.
3. Изберете правилата за съхранение, които да се прилагат 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 изпълнява отчет за групови задачи.
5. Кликнете върху **Изпращане**. **Актуализиране на правилата за запазване на контакти?** отваря се прозорец.
6. Кликнете 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 контакта**.
2. Щракнете върху **Избор на файл** и качете електронната таблица с контакти, които искате да актуализирате. Списък с контактите се появява от дясната страна на страницата.
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 на диспечера на метаданни.
4. Въведете стойността, която искате да присвоите, 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, на консиерж поддръжка. Трябва да зададете нивото на лоялност Silver на набор от контакти. В секцията **Актуализиране на метаданните** вие
   изберете Ниво на лоялност на клиентите от **падащия списък Поле** за метаданни и въведете Сребро в **Поле Стойност** на метаданните.

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 изпълнява отчет за групови задачи.
7. Кликнете върху **Изпращане**. Метаданните за **контакт за актуализиране?** отваря се прозорец.
8. Кликнете върху **Потвърждаване**. Прозорецът се затваря и се появява съобщение за потвърждение.

Изчистване на метаданните за множество контакти

Премахнете всички стойности за конкретно поле за метаданни от контакти.

ВАЖНО : Изчистването на поле за метаданни е постоянно. Не можете да отмените това действие.

1. Изберете **Групово актуализиране на метаданните** за контакта.
2. Щракнете върху **Избор на файл** и качете електронната таблица с контакти, които искате да актуализирате. Списък с контактите се появява от дясната страна на страницата.
3. В секцията Изчистване **на метаданните** изберете полето за метаданни, чиято стойност искате да изчистите от **Падащ списък Поле** за метаданни. Опциите в този списък идват от страницата на диспечера 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, на консиерж поддръжка. Ти трябва

, за да премахнете нивото на лоялност от набор от контакти. В секцията **Изчистване на метаданните** избирате Ниво на лоялност на клиента 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 изпълнява отчет за групови задачи.
5. Кликнете върху **Изпращане**. Метаданните за **контакт за актуализиране?** отваря се прозорец.
6. Кликнете върху **Потвърждаване**. Прозорецът се затваря и се появява съобщение за потвърждение.

Преглед на запис на групови задачи

Изгответе отчет, в който са изброени актуализациите на груповите контакти, кой ги е изпълнил и защо.

1. Изберете **Отчет за групови задачи**.
2. В полетата **Период** от време изберете началната и крайната дата за периода от време, за който искате да докладвате.
3. Щракнете върху **Изпълнение**. Списък с групови задачи се появява от дясната страна на страницата.
4. (По избор) За да изтеглите списък с ИД на контакти, включени в задача, щракнете върху номера на заданието в колоната ИД на работа.

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 списъка с контакти, които искате да обработвате групово.
- Управление на правилата за съхранение на данни за QM и Analytics – Създайте правила, които управляват начина, по който се съхраняват данните за контакти.
- Управление на персонализирани полета за метаданни – Създайте информация, която да прикачите към контактите.

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 внедрявания, хоствани от Webex WFO.

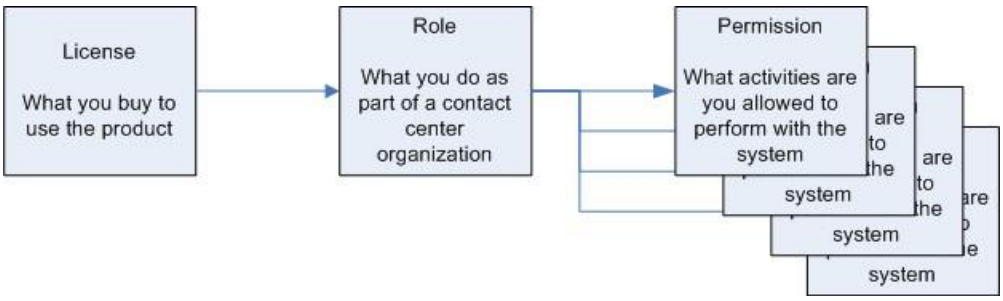
Когато закупите абонамент за Webex WFO, вие се съгласявате с това, което Cisco нарича "минимален месечен ангажимент": минимален брой места, закупени на определена цена. Ако използвате повече места, отколкото сте съгласни в месечния си ангажимент, Cisco ви таксува за всяко от тях. Това се нарича "неангажиран лиценз".

Cisco ви таксува периодично, на месечна, тримесечна или годишна база.

> 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 се таксуват за 100 места по тарифата на ангажирания лиценз и за 50 места по тарифата на неангажирания лиценз.

Лицензиране, роли и разрешения

Лицензите са свързани с ролите, които потребителите имат в системата. Достъпът, който потребителите имат до функционалността на 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 на Webex WFO е свързан с един или повече лицензи и може да има една или повече роли. Всеки отделен лиценз се нарича седалка. Лицензионните места се броят според 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 достъпен и можете да го преназначите на други потребители.

Предлагат се следните видове лицензи:

- Лицензи за данни
- Лицензи за Webex WFO Access
- Административни лицензи
- Лицензи за използване
- Лицензи за Bot Analytics
- Лицензи за прозрения

Лицензи за данни

Потребителите на Webex WFO, които имат функции за заснемане (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 записани с аудио 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 (лицензите за QM Data включват CR).
- Управление на работната сила (WFM) – Потребителите могат да бъдат планирани и имат достъп до функциите за промяна на графика.

- Основни анализи – 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 Analytics и потребителите също имат достъп до Auto QM и Trending Topics. Освен това потребителите имат анализ на тенденциите, който ви позволява да проследявате промените в настроенията по време на взаимодействие.
- Анализ на работния плот – Потребителите могат да наблюдават активността на настолния компютър на агентите и използването на приложенията. Този лиценз се предлага 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 се предлага 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 на Webex WFO. Те са ограничени да преглеждат собствените си данни.

Лицензи за достъп до Webex WFO

За всяка система Cisco предоставя до пет лиценза за достъп до Webex WFO. Лицензът за достъп до Webex WFO предоставя по-голямата част от разрешенията, които позволяват на тези роли да имат достъп до пълното приложение.

Лиценз за анализ на ботове

С лиценз за Bot Analytics потребителите могат да наблюдават и подобряват производителността и качеството на своите разговорни AI продукти.

Лицензи за прозрения

Insights е водещият продукт за бизнес разузнаване на Cisco. Лицензите за Insights дават на потребителите достъп до Insights. Всеки, който трябва да създава или преглежда съдържание на Insights, трябва да има лиценз за Insights. Една роля се нуждае само от един от двата лиценза за Insights, изброени по-долу, но всеки лиценз трябва да бъде присвоен на поне една роля.

- Insight Reader – Потребителите могат да преглеждат табла на Insights, които са създадени и споделени с тях от някой с лиценз за автор на прозрения.
- Автор на Insights – Потребителите могат да създават и споделят анализи и табла на Insights.

Примери за потребители с множество роли

По-долу са дадени примери за лицензиране за потребители, които имат повече от една роля.

Пример 1: QM агент, който е и оценител

Потребителят има роля на оценител, свързана с лиценз за достъп до Webex WFO и роля на агент, свързана с лиценз за управление на качеството, за да улавя собствените си контакти. Ролята на оценителя има известна функционалност на агента и известна функционалност на супервайзора. Този потребител използва два лиценза: един за управление на качеството и един за достъп до Webex WFO. В този случай броят на местата, налични за лиценза за управление на качеството, и броят на местата за лиценза за достъп до Webex WFO намаляват с едно. Ако този потребител изисква само гласов запис, може да се използва лиценз за запис на разговори вместо лиценз за управление на качеството.

Пример 2: QM агент, който също е планиран с помощта на WFM

Потребителят има роля на агент, свързана с лиценз за управление на качеството и лиценз за управление на работната сила. Това позволява контактите на агента да бъдат заснети 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 за QM и Analytics

Таблицата по-долу изброява функциите, които са налични с различни лицензи.

Функция	Записване на съответствието (CR)	Управление на качеството (QM)	Анализ	Анализ	Работния плот	
			Основни	Корпоративна	Анализ	Наблюдение
Запис на аудио или импортиране аудио от ACD	X	X				
Импортиране взаимодействия от дигитален Канали	X	X	X	X		
Екран запис		X				
Оценки		X				
Отчитане в или данни	X	X	X	X	X	

Изследовател
или

Функция	Записване на съответствието (CR)	Управление на качеството (QM)	Анализ Основни	Анализ Корпоративна	Работния плот Анализ	Наблюдение
Прозрения						
Екран на живо мониторинг		X				X
Работния плот мониторинг	X	X			X	X
директорията Опашка		X				
Автоматизирани пауза и резюме на запис		X				
Създаване и Редактиране по избор метаданни Свързани с контакти		X				
Създаване и Редактиране на оценката Форми		X				
Виж стандарта Оценки		X				
Създаване и Преглед след обаждане Изследвания		X				
Експортиране Контакти	X	X				

Функция	Записване на съответствието (CR)	Управление на качеството (QM)	Анализ	Анализ	Работния плот	
			Основни	Корпоративна	Анализ	Наблюдение
QM изгледи	X	X				
QM работни потоци	X	X				
директорията Маркиране	X	X				
Агент Изследовател			X	X	X	
Транскрипция			X	X		
Чувство анализ						
Чувство анализ- Агент и Клиент			X	X		
Анализ на настроенията - Тенденция анализ*				X		
Взаимодействие Обобщена информация			X	X		
Работния плот активност проследяване и Анализ			X	X	X	
Приложение			X	X	X	

Функция	Записване на съответствието (CR)	Управление на качеството (QM)	Анализ	Анализ	Работния плот	
			Основни	Корпоративна	Анализе	Наблюдени
Мениджър на работния плот			X	X	X	
Автоматичен QM				X		
Тенденция Теми				X		

*Анализът на тенденциите ви позволява да проследявате промените в настроенията по време на взаимодействие.

Свързани теми

- Управление на роли и разрешения – Създаване на роли и задаване на разрешения за достъп до Webex WFO

Създаване и редактиране на потребители

Изберете "Създаване на нов потребител", за да създадете нов потребител в Webex WFO. Можете също да изберете "Редактиране на съществуващ потребител", за да редактирате или деактивирате всеки потребител, който вече е в системата. Полетата на потребителските страници за създаване/редактиране са описани по-долу.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > Потребителска конфигурация на глобални > > потребители

ЗАБЕЛЕЖКА В синхронизирани системи, ако искате да деактивирате потребител, първо трябва да изтриете потребителя в ACD и след това да деактивирате потребителя в Webex WFO. Услугата за синхронизиране не деактивира потребителите от Webex WFO, когато са изтрити в ACD, така че това трябва да се направи ръчно.

ВАЖНО Имейл адресите на потребителя трябва да са валидни и конфигурирани в SMTP на клиента, преди да добавите нов потребител към Webex WFO или да актуализирате имейл адреса на съществуващ потребител в Webex WFO.

В противен случай Webex WFO не може да изпраща имейли до имейл адреса на потребителя.

Това съобщение е приложимо само за организации, които са конфигурирали потребители да

получават имейли за активиране и добре дошли, за да зададат паролите си.

Поле	Описание
Изберете потребител да редактирате. От	("Само за редактиране на съществуващ потребител") Потребителят, който искате По подразбиране списъкът показва само активни потребители. За да видите както активни, така и неактивни потребители, поставете отметка в квадратчето "Показване на неактивни потребители".
Собствено име	Собственото име на потребителя.
фамилно име	Фамилното име на потребителя.
Потребителско име:	Имейл адреса на потребителя.
Вход в Windows	Потребителското име за вход за Microsoft Windows. Ако използвате Active Directory, включете името на домейна: <име на домейн>\<име за вход>
Идентификационен номер на служител	(По избор) ИД на служителя на потребителя. Ако трябва да се интегрирате с HRMS, който не използва ACD ID или имейл адрес като уникален идентификатор, можете да идентифицирате потребителите, като добавите техния ИД на служител в това поле.
Състояние на акаунта когато той	Отключване на профила на потребителя. Профилът на потребителя е заключен, надвишава максималния разрешен брой опити за влизане. Вижте Конфигуриране на правилата за пароли.
Парола	Създайте парола за потребителя. След като тази парола бъде зададена, потребителят може да я нулира, за да бъде по-персонализирана или запомняща се, като използва бутона "влезе" в лентата с инструменти. Докато задавате паролата, Webex WFO показва лента за сила на паролата под това поле. Паролите трябва да са поне "силни". За повече информация относно изискванията за сложност на паролите и как да настроите правила за пароли вижте

Конфигуриране на правилата за пароли.

Пол	Описание
Потвърждаване на паролата	Въведете отново паролата точно както сте я въвели в паролата поле.
Потребителски профили	(Само за четене) Тази таблица обобщава самоличността на потребителя във външни източници. Вижте Управление на потребителски профили.
Активирайте този потребител	Поставете отметка в това квадратче, за да активирате потребителя. Потребителят не може да влезе, докато потребителският акаунт не бъде активиран. Изчистете отметката от квадратчето, за да деактивирате потребителя. Потребителят не може да влезе, след като потребителският акаунт бъде деактивиран.
Пренасочване на ACD ID премахнете	(Само за потребители, синхронизирани с Avaya) Щракнете върху този бутон, за да Свързване на ACD ID от неактивен потребител. Това ви позволява да преназначите ACD ID на нов потребител.
Прекратяване на връзката на агента потребител на Webex WFO	(Само за потребители, синхронизирани с AD) Ако вече не искате за да бъдете свързани с AD потребител, можете да прекратите връзката с него. Когато потребител на Webex WFO е прекратен от потребител на AD, Webex WFO спира да актуализира потребителския профил на потребителя и потребителския профил за запис, когато свойствата се променят в AD, и позволява на потребителя да влезе в Windows за редактиране. Вижте Свързване със сървър на Active Directory.
Дата на създаване	(Само за четене) Датата на създаване на потребителския запис.
Дата на деактивиране	(Само за четене) Датата, на която потребителският запис е деактивиран. Стига записът е активен, това поле не се вижда. Когато това поле е видимо, то показва датата на последното деактивиране. Това поле се появява само когато изчистите отметката от квадратчето "Активиране на този потребител".

Пол	Описание
Роли Ако	За да присвоите роли, трябва да имате разрешение за присвояване на потребителски роли.

Пол	Описание
	нямат разрешение за присвояване на потребителски роли и създавате нов потребител, Webex WFO автоматично дава на новия потребител ролята на агент по подразбиране. Само потребители с разрешение Присвояване на потребителски роли могат да променят това присвояване. Изберете една или повече роли за този потребител. В синхронизирана система на потребителя автоматично се присвоява ролята на агент. Администраторът на клиент може да присвои ролята на администратор на съществуващ или нов потребител. Обхватът на този потребител не може да надвишава обхвата на администратора на клиента. Администраторът може да присвои само обхват, който самият той има. Това се отнася за всички нива, независимо дали ролята е администратор на клиент, администратор на група или администратор на екип. Ако поставите отметка в квадратчето "Разрешаване на планирането за този потребител" (само за WFM), можете да конфигурирате тези допълнителни елементи. Ако потребителят е активен агент и след това му е присвоена допълнителна роля (например е повишен в ръководител) и този потребител вече не е длъжен да работи като агент, трябва да дезактивирате записа на агента на потребителя и да отмените присвояването на ролята на агент на потребителя. В противен случай Webex WFO може да не функционира правилно.
Екип	Назначете потребителя в екип.
Свързани групи и екипи	(Само за QM и Анализ) Изберете групите и екипите, които са в обхвата на потребителя. Трябва да изберете поне една група и един отбор. Потребителят трябва да принадлежи към тази група и екип. Обхватът определя групите и екипите под контрола на ролята. За WFM обхватът се определя и от изгледа, присвоен на потребителя.

Вижте **Управление на потребители |** Управление на екипи и Управление на изгледи .

Управление на групи ,

ПРИМЕР Ако ръководител е назначен в групи А и Б,

Пол	Описание

Пол	Описание
	Обхватът на супервайзора включва всички агенти в двете групи. Групите и екипите са йерархични. Ако дадена група е в обхвата на потребителя, всички екипи в тази група са в техния обхват. Група 1 се състои от отбори 1 и 2. Ако зададете група 1 на потребител, Teams 1 и 2 автоматично са в обхвата на потребителя. Ако изрично присвоите Екип 1 и Екип 2 на потребител под Свързани екипи, това не променя нищо, тъй като екипите вече са в обхвата на потребителя. Освен това, ако премахнете Екип 1 от Свързани екипи, Екип 1 остава в обхвата на потребителя, тъй като Екип 1 принадлежи към Група 1. Ако даден екип е определен като екип на потребителя, тогава този потребител има достъп за четене и запис на графици в приложението Agent Schedules. Също така, ако екипът на агента е част от екипа на супервайзора, тогава супервайзорът има достъп до заявките на този агент в приложението за съобщения.
WFM изгледи на WFM	За да зададете изгледи на WFM на страницата Потребители, трябва да имате Редактиране Разрешение за прегледи. Изгледите на WFM се използват за управление на видимостта на дейностите на WFM. Ако използвате WFM функции, потребителят трябва да бъде присвоен към един изглед и един изглед трябва да бъде определен като основен изглед. В противен случай това поле не е задължително.
QM изгледи	За да зададете QM изгледи, трябва да имате разрешение за редактиране на QM изгледи. QM изгледите се използват за управление на обхвата на контактите, които се филтрират от изгледа (в допълнение към контактите, върнати от обхвата на групата или екипа на потребителя).

Пол	Описание
Обажданията на агента изискват	Поставете отметка в това квадратче, ако:

Пол	Описание
Помирение	▪ Агентът използва запис на шлюз, а не запис на крайна точка или Smart Desktop, за всички аудиозаписи ▪ Агентът не е свързан с устройство, което е посочено на страницата Асоциации на устройства. В тази конфигурация всички повиквания на агента трябва да бъдат съгласувани, за да се свържат метаданните на повикването със записа.
Показване на часовата зона	Изберете часовата зона за този потребител от падащия списък. Потребителят ще видите следните страници в тази часова зона: ▪ Графици на агентите ▪ Прогнози ▪ Копиране на дейности по график ▪ Съобщения Изберете местната часова зона на потребителя. Показване на часовата зона по подразбиране е часовата зона на организацията, която е конфигурирана на страницата Глобални настройки (вижте Конфигуриране на глобални настройки). Ако е отметнато квадратчето Показване на контакти в часовата зона на потребителя, потребителят ще вижда полетата Дата, Час и Часова зона на страниците Взаимодействия и Опашка за контакти в тази часова зона.
Разрешаване на планиране за този потребител	Поставете отметка в това квадратче, за да разрешите на този потребител да планира. Потребителите не могат да бъдат планирани, освен ако планирането не е разрешено за тях.
ИД на ACD	ИД на агента, както е присвоен в ACD. Този номер се използва за свързване на синхронизирани записи на агент между ACD и WFM и WFM използва този номер, за да идентифицира агента. В синхронизираните системи тази стойност идва от ACD и не трябва да се променя.

Пол	Описание
	В несинхронизирана система, ако агентът е ACD агент, въведете ИД на агента, както е присвоен в ACD. Ако агентът не е ACD агент, въведете уникален номер в диапазон, който никога няма да противоречи на ИД, присвоен на ACD агент.
ACD сървър	ACD сървърът, в който е настроен потребителят.
Планиране на часова зона	Часовата зона, използвана за планиране на агента. Ако не е зададена, часовата зона за планиране се използва часовата зона на клиента, която се конфигурира на страницата Глобални настройки (вижте Конфигуриране на настройките на WFM за цялата система). За повече информация относно планирането на часови зони вижте Всичко за часовите зони. Часовата зона за планиране на потребителя трябва да бъде настроена възможно най-скоро, тъй като промяната й по-късно може да окаже влияние върху графиците. Ако промените часовата зона на планиране, след като е била конфигурирана първоначално, потребителят трябва да изпрати отново динамична наличност, динамично планиране, динамично планиране в рамките на деня и заявки, които все още не са одобрени. Също така, всички присвоени изключения трябва да бъдат изтрити и преназначени.
Начална дата на компанията	Датата, на която агентът е започнал работа в компанията. WFM използва тази стойност за определяне на приоритетите на планирането. Агентът няма да бъде насрочен преди тази дата.
Крайна дата на компанията	(По избор) Датата, на която агентът ще прекрати работа с фирма. Агентът няма да бъде насрочен след тази дата. Използвайте това поле, когато знаете датата на прекратяване на агента.
Начална дата на отдела	Датата, на която агентът е започнал работа в контактния център. WFM използва тази стойност за определяне на приоритетите за планиране.

Пол	Описание
Ранк	(По избор) Цяло число от 0 до 99999 се използва за класиране на агентите

Пол	Описание
	въз основа на техния стаж и опит. WFM използва тази стойност, за да определи приоритетите на планирането. Точното значение на ранга зависи от услугата, която вашият контактен център предоставя. Ако не въведете ранг, WFM го третира като 99999.
Основна опашка за обслужване	Основната опашка за обслужване на агента.
Профил на работното състояние	Профилът на условията на работа, който определя кои условия на труд може да се приложи към графика на този агент.
Съпоставяне на умения уменията	Задайте агента на едно или повече съпоставяния на умения. Картографирането на които изберете, определяйте за кои опашки за услуги може да бъде планиран агентът. Както агентът, така и опашката за услуги трябва да бъдат присвоени на едно и също съпоставяне на умения, за да може агентът да бъде планиран за тази опашка за услуги. Съпоставянето на умения не се използва, ако агентът е присвоен към група с множество умения.
Стандартна ротация на работната смяна	Задайте ротации на работната смяна на агента. Когато създавате ротация на работната смяна, първата работна смяна, преместена в екрана Зададени, се датира с началната дата на текущата седмица. Всяка следваща възложена работна смяна се датира с датата за следващата седмица. Не може да има прекъсване на седмиците от една работна смяна до следващата. Динамичното планиране на работните смени на агента се игнорира от WFM при извършване на ротации на работни смени. Ако автоматичната ротация на работната смяна не е активирана при изпълнение на график, трябва да има работна смяна, конфигурирана за конкретната седмица от графика, за да може този агент да бъде планиран. Използвайте стрелките нагоре и надолу, за да пренаредите

Пол	Описание
работните смени в ротацията.	Работните смени се движат нагоре и надолу с половин стъпки. Едно

Пол	Описание
	щракнете нагоре и избраната работна смяна е едновременно с работната смяна по-горе, което я прави разделена смяна. Щракнете отново и работната смяна се премества в седмицата преди работната смяна по-горе и приема, че тази работна смяна е датата, а всички работни смени по-долу се променят съответно. Същото важи и за използването на стрелката надолу. Ако агентът е завършил динамично планиране за определена седмица, динамичната работна смяна се използва за тази седмица вместо тези назначени/ротирани работни смени. Вижте примера за ротация на работна смяна.
Копиране на ротации на работна смяна	Копирайте ротацията на работната смяна на този агент в една или повече избрани Агенти. Това ще замени предишните ротации на работните смени на тези агенти. Първо трябва да запишете този запис на агент, преди да можете да извършите копирането.
Други работни смени	Други видове работни смени, възложени на агента, които допринасят за създаването на графика на агента.
Присвоени изключения	Тази таблица показва всички изключения, присвоени на агента. Ако назначеното изключение се редактира или изтрива на страницата Графици на агента, тези промени (с изключение на менторските дейности) са отразени в тази таблица. По подразбиране таблицата е сортирана по дата в низходящ ред, така че най-актуалната дата е най-отгоре. Таблицата може да бъде сортирана по всяка колона. Изключенията, които имат бележки, свързани с тях, имат оцветен триъгълник в горния десен ъгъл на полето за име на изключение. Задръжте курсора на мишката върху името, за да прочетете бележката. Можете да изтриете изключения от таблицата, като поставите отметка в квадратчето до изключението и щракнете върху

Пол	Описание
	Изтрий. Изтриването не е активирано

Пол	Описание
	докато не изберете поне едно изключение. Изтриване на присвоени изключения от страницата Графици на агента, тъй като изтриването на присвоено изключение тук изтрива изключението от текущия график на агента, както и от бъдещи графици. Въпреки това, когато бъде изтрит от текущия график, агентът остава с празнина, където е било зададеното изключение. За да може агентът да бъде планиран непрекъснато, трябва да изпълните отново графика или да попълните празнината с друга дейност на страницата Графици на агента. Присвоените изключения не се актуализират в тази таблица, ако графикът е възстановен от хронологията (вижте Отмяна на промяна в графика).
Ваканционни часове	Тази таблица показва текущото състояние на ваканционните часове на агента. Ако Webex WFO е интегриран с HRMS, като общите суми са към последния внос на данни за ваканциите от HRMS. ▪ Спечелени часове – Идва от ваканционния план, присвоен на агента, или ако интеграцията на HRMS е разрешена, от HRMS (вижте Интегриране със система за управление на човешки ресурси). ▪ Използвани часове – Изчислява се от изключенията, съпоставени с типовете ваканции, които са били използвани и одобрени за агента. ▪ Часове одобрени, но все още не са взети – Изчислява се от изключенията, съпоставени с типовете ваканции, които са били използвани и одобрени за агента. FTE се използва, когато заявката е целодневна заявка и пада в ден, който все още не е планиран (т.е. графикът все още не е бил за седмицата и агента). Когато това се случи, часовете са минималните часове за седмицата от FTE профила на агента, разделени на 5. ▪ Оставащи часове – изчислява се чрез изваждане на използваните и одобрените часове, но все още не са взети от спечелените часове.

Пол	Описание
	Ако Webex WFO е интегриран с HRMS, той не изважда

Пол	Описание
	изключения, които се вмъкват ръчно в минали графици от оставащите часове.
Планиране на профил на изданието	(По избор) Профилът на издание на графика, към който е този агент Присвоени. Ако тази настройка остане празна, всички графици се показват на този агент съгласно тази глобална настройка на WFM: Брой седмици, видими в графиците на агентите. Вижте Персонализиране при освобождаване на графици.
Максимална група за персонал	(По избор) Максималната група персонал, към която е включен този агент Принадлежи. Вижте Ограничаване на броя на агентите за планиране за повече информация.

Създайте потребител на API

Ако планирате да използвате API на Webex WFO за интеграции на трети страни, Cisco препоръчва да създадете потребителски акаунт в API. Конфигурирате потребител на 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 използва един лиценз за системен администратор.

За повече информация относно упълномощаването и удостоверяването на потребител с Webex WFO вижте Упълномощаване на API в справочното ръководство за API.

Ако срещнете някакви проблеми, свържете се с отдела за поддръжка за съдействие.

Създайте потребителски акаунт в 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** и **фамилно** име – Въведете име и фамилия, които идентифицират целта на потребителя. Например въведете **API** като собствено име и **потребител** като фамилно име.
- **Потребителско име** – Въведете валиден имейл адрес. Това е потребителското име на потребителя Webex WFO, 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 Отбор по подразбиране. Можете да зададете тази стойност на алтернативен отбор, както предпочитате.
7. Изберете свързаните групи и екипи, върху които този акаунт трябва да има обхват. Можете да изберете отделни екипи, име на група или име на клиент като група. Избирането на име на клиент подчертава всички екипи в тази група.

11. В полето Изгледи на WFM 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* за API на Webex WFO.

Импортиране и експортиране на потребители

Изберете опцията "Импортиране и експортиране на потребители", 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 в CSV файловете може да бъде променен от приложение за електронни таблици, като например Microsoft Excel, на формата, който е зададен в приложението по подразбиране. Имайте предвид тази възможност и се уверете, че колоните с дати са конфигурирани така, че форматът на датата да е правилен. Поддържаните формати на датата са:
>
> - ДД/ММ/ГГГГ
> - ММ/ДД/ГГГГ
> - ГГГГ-ММ-ДД
> - ГГГГ/ММ/ДД

След като конфигурирате как полетата на вашия файл за импортиране се съпоставят с полетата на Webex WFO, можете да запазите това съпоставяне за повторна употреба.

Предпоставки

- За да импортирате потребители, трябва да имате разрешение Присвояване на потребителски роли.
- Ако файлът за импортиране съдържа стойности в колоната Изгледи, трябва да имате разрешение за редактиране на WFM изгледи.
- Ако файлът съдържа стойности в колоната "QM изгледи", трябва да имате разрешение "Редактиране на QM изгледи".

Процедури

Експортиране на потребителски данни

- Кликнете върху **Експортиране**. Webex WFO изтегля файла на вашия компютър. По подразбиране файлът се нарича **people.csv**.

Импортиране на потребителски данни

1. Щракнете върху **Избор на файл**, отидете до CSV файла, който съдържа данните за импортиране, и след това щракнете върху **Отвори** , за да се покажат заглавките на колоните на файла. Вижте CSV файлов формат за подробности относно изискванията за CSV файлове.
2. Съпоставете необходимите полета за импортиране на Webex WFO към съответното поле в CSV файла и след това конфигурирайте типа данни на това поле.
3. Кликнете върху **Импортиране**.

> **ЗАБЕЛЕЖКА** Данните на съществуващите потребители се актуализират със стойностите във всяка колона. Ако колоната е оставена празна или колоната е изтрита от файла за импортиране, всички съществуващи данни в тази колона се изтриват в Webex WFO.

Записване на схема за съпоставяне 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 на Webex WFO към съответното поле в CSV файла 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 на съпоставяне ще бъде достъпна за повторна употреба при бъдещ внос.

CSV файлов формат

CSV файлът може да включва колони за следните данни в произволен ред. Колоните "Имейл", "Собствено име" и "Фамилно име" са задължителни; всички останали не са задължителни. Колоните са изброени по азбучен ред в тази таблица.

Колоните в CSV файла могат да използват имената, изброени в тази таблица, или имената, които изберете. Например **Имейлът** може да бъде **имейл адрес**. Имената на колоните, изброени тук, са тези, използвани в базата данни на Webex WFO. Ако използвате различни имена на колони, трябва да съпоставите всяко персонализирано име със съответното име на Webex WFO.

> ВАЖНО Имейл адресите на потребителя трябва да са валидни и конфигурирани в SMTP на клиента, преди да добавите нов потребител към Webex WFO или да актуализирате имейл адреса на съществуващ потребител в Webex WFO.
> В противен случай Webex WFO не може да изпраща имейли до имейл адреса на потребителя. Това съобщение е приложимо само за организации, които са конфигурирали потребители да получават имейли за активиране и добре дошли, за да зададат паролите си.

Заглавка на колона	Описание
ИД на ACD	ИД на потребителя в ACD.
ИД на ACD сървър	ИД на ACD, който е източникът на данни за
потребителя. Активизирам	Датата на активиране на потребителя.
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 деактивиран.	
	За да активирате дезактивиран потребител при импортиране на потребители, задайте тази дата на **12/31/2999**.
Начална дата на отдела	Датата, на която потребителят е започнал работа в отдела.
Показване на часовата зона	Часовата зона на дисплея на потребителя. За списък с валидни имена, които да се използват при импортиране на потребители, вижте Имена на часовите зони.
Имейл	(Задължително) Имейл адреса на потребителя.

Идентификационен номер на служител	Идентификационният номер на служителя на потребителя.

Заглавка на колона	Описание
Разрешаване на планиране	Показва дали потребителят може да бъде
планиран. Вярно/Невярно. Собствено име	(Задължително) Собственото
име на потребителя.	
Пълен обхват	Когато е зададено на TRUE, потребителят има обхват над всички групи, екипи и Потребители. Когато е зададено на FALSE, обхватът на потребителя е конфигуриран в полетата Екипи за обхват и
	Групи с обхват.
фамилно име	(Задължително) Фамилното име на потребителя.
Локал	Езикът, използван от потребителя.
Вход	ИД за вход на потребителя.
Основен изглед	Основният изглед на потребителя в WFM.
Макс Персонал Груп	Максималната група персонал, към която е назначен
потребителят. Група членове	Групата, към която принадлежи потребителят.
QM изгледи	Изгледите, присвоени на потребителя в QM.
Ранк	Рангът на потребителя в контактния център.
Роли	Ролите, присвоени на потребителя. Множеството роли са разделени с точка и запетая.
Планиране на профил на изданието	Профилът за издаване на графика, присвоен на този потребител.
Планиране на часова зона	Часовата зона, използвана за планиране на агента.
Групи обхват	Групите в обхвата на потребителя. Разделени са множество групи чрез точка и запетая.
Екипи за обхват	Екипите в обхвата на потребителя. Множество отбори са разделени от точка и запетая.
Съпоставяне на умения	Съпоставянията на уменията, присвоени на този потребител.

Заглавка на колона	Описание
Екип	Назначеният екип на потребителя.
Потребителски ИД	Идентификационният номер на потребителя в Webex WFO. Можете да идентифицирате идентификационния номер, като експортирате потребителски данни и ги прегледате в получения CSV файл. Ако потребителят е нов потребител, потребителският идентификатор трябва да бъде зададен на 0 (нула) или
	импортирането ще бъде неуспешно.
Изгледи	Изгледите, които потребителят е присвоен в
WFM. Профил на работното състояние	Профилът на работното
състояние, присвоен на този потребител.	

Имена на часовите зони

Следва списък с допустими имена на часови зони, които могат да бъдат въведени в CSV файла за импортиране/експортиране на потребители.

АКТ	ECA	Африка/Абиджан
Африка/Акра	Африка/Addis_Ababa	Африка/Алжир
Африка/Асмара	Африка/Асмера	Африка/Бамако
Африка/Банги	Африка/Банджул	Африка/Бисау
Африка/Блантайр	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/Арагуайна	Америка/Аржентина/Bueno s_ Айрес
Америка/Аржентина/Катамарка	Америка/Аржентина/ComodRivad avi a	Америка/Аржентина/Кордоба
Америка/Аржентина/Жужуй	Америка/Аржентина/La_Rioja	Америка/Аржентина/Мендоса
Америка/Аржентина/Rio_ Галегос	Америка/Аржентина/Салта	Америка/Аржентина/San_Juan
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/Бойс	Америка/Buenos_Aires	Америка/Cambridge_Bay
Америка/Campo_Grande	Америка/Канкун	Америка/Каракас
Америка/Катамарка	Америка/Кайен	Америка/Кайман
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/Годтаб	Америка/Годтаб	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/Венсен	Америка/Индиана/Уинамак	Америка/Индианаполис
Америка/Инувик	Америка/Икалуит	Америка/Ямайка
Америка/Jujuy	Америка/Джуно	Америка/Кентъки/Луисвил
Америка/Кентъки/Монтичело	Америка/Knox_IN	Америка/Кралендийк
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/Меномин	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/Беула	Америка/North_Дакота/Център
Америка/North_Dakota/New_	Америка/Оджинага	Америка/Панама

Салем

Америка/Pangnirtung	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/Resolute	Америка/Rio_Branco	Америка/Росарио
Америка/Santa_Isabel	Америка/Сантарем	Америка/Сантяго
Америка/Santo_Domingo	Америка/Sao_Paulo	Америка/Скоресбисунд
Америка/Шипрок	Америка/Ситка	Америка/St_Barthelemy
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/Лонгиърбюен
ИЗКУСТВО	Азия/Аден	Азия/Алмати
Азия/Аман	Азия/Анадир	Азия/Актау
Азия/Актоба	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/Къзилорда
Азия/Къзилорда	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	ACT
Атлантически океан/Азорски острови	Атлантически океан/Бермудски острови	Атлантически океан/Канарско море
Атлантически/Cape_Verde	Атлантик/Фарьор	Атлантически океан/Фарьорски острови
Атлантически/Jan_Mayen	Атлантик/Мадейра	Атлантически океан/Рейкявик
Атлантически/South_Georgia	Атлантически/St_Helena	Атлантик/Стенли
Австралия/ACT	Австралия/Аделаида	Австралия/Бризбейн
Австралия/Broken_Hill	Австралия/Канбера	Австралия/Къри
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/DeNoronha	ОБЛОГ
Бразилия/Акра	BST	Бразилия/Изток
Бразилия/Запад	Канада/Източен Саскачеван	Канада/Атлантически океан
Канада/Централна	Канада/Нюфаундленд	Канада/Източна
Канада/Планина	Канада/Юкон	Канада/Тихоокеански регион
Канада/Саскачеван	Чили/Континентална	КОТКА
CET	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/Мариехамн
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
ГБ	Гринуич	GMT
GMT0	Исландия	Хонконг
HST	Индийски/Чагос	IET
Индийски/Антананариву	Индийски/Коморски острови	Индийски/Коледа
Индийски/Кокосови коси	Индийски/Малдиви	Индийски/Кергелен
Индийски/Махе	Индийски/Реюнион	Индийски/Маврций
Индийски/Майот	IST	Иран
Израел	JST	Ямайка
Япония	ИЗПЪЛНЕНИ	Кваджалейн
Либия	Мексико/Общи положения	Мексико/БахаНорте
Мексико/BajaSur	Близкия изток/Рияд89	Близкия изток/Рияд87
Близкия изток/Рияд88	MST7MDT	MIT
MST	HCT	Навахо
НЕТЕН	Тихоокеански регион/Апиа	Нова Зеландия
НОВА ЗЕЛАНДИЯ-ЧАТ	Тихи океан/Чуук	Тихи океан/Окланд
Пасифик/Чатъм	Пасифик/Ендърбъри	Тихи океан/Великден

Тихи океан/Ефат	Тихоокеански регион/Фунафути	Пасифик/Факаофо
Тихоокеански регион/Фиджи	Тихи океан/Гуадалканал	Тихи океан/Галапагос
Тихи океан/Гамбие	Пасифик/Джонстън	Тихоокеански регион/Гуам
Тихи океан/Хонолулу	Пасифик/Кваджалейн	Пасифик/Киритимати
Тихи океан/Косрае	Пасифик/Мидуей	Тихи океан/Маджуро
Пасифик/Маркизки острови	Пасифик/Норфолк	Тихи океан/Науру
Тихи океан/Ниуе	Тихи океан/Палау	Пасифик/Нумеа
Тихоокеански/Pago_Pago	Тихи океани/Понапе	Пасифик/Питкерн
Тихоокеански регион/Понпей	Пасифик/Сайпан	Тихоокеански/Port_Moresby
Тихи океан/Раротонга	Тихоокеански/Тарава	Тихоокеански басейн/Самоа
Тихи океан/Таити	Тихи океан/Събуждане	Тихи океан/Тонгатапу
Тихи океан/Трук	PLT	Пасифик/Уолис
Тихоокеански/Яп	Португалия	ПНТ
Полша	PST	КНР
PRT	Сингапур	PST8PDT
РОК	SystemV/AST4ADT	SST
СистемаV/AST4	СистемаV/EST5	SystemV/CST6
SystemV/CST6CDT	SystemV/MST7	SystemV/EST5EDT
СистемаV/HST10	SystemV/PST8PDT	SystemV/MST7MDT
SystemV/PST8	Турция	SystemV/YST9
SystemV/YST9YDT	САЩ/Аляска	UCT
Универсален	САЩ/Централен	САЩ/Алеутски
САЩ/Аризона	САЩ/Хавай	САЩ/Източна Индиана
САЩ/Източна	САЩ/Планина	САЩ/Индиана-Старк

САЩ/Мичиган	САЩ/Самоа	САЩ/Тихоокеанския регион
САЩ/Тихоокеански регион – Ново	Ж-СУ	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 няколко потребители

1. От полето Действие изберете **Управление на състоянието** на активиране.
2. Преместете потребителите между екраните Неактивен и Активен по желание, за да промените състоянието им на активиране.
3. Кликнете върху **Запазване**.

Присвояване на роли на няколко потребители

ЗАБЕЛЕЖКА За да присвоите роли на няколко потребители, трябва да имате разрешение 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 по желание, за да присвоите на тези потребители избраната от вас роля.
4. Кликнете върху **Запазване**.

Управление на потребителски профили

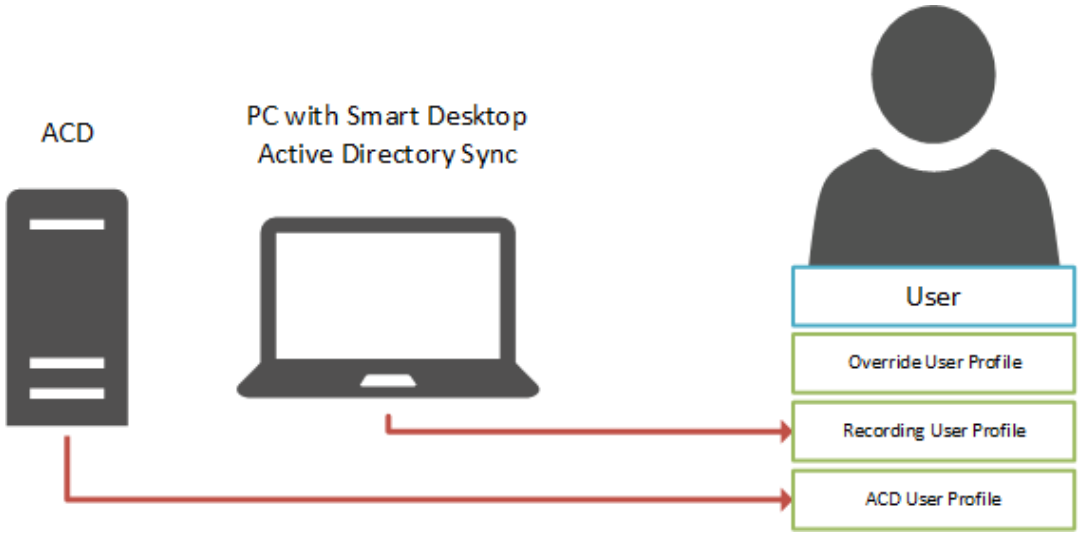
Потребителските профили съдържат няколко полета (включително собствено име, фамилия и външен ИД), които обобщават самоличността на потребителя във външни източници, като например ACD, компютър със Smart Desktop или Active Directory. Когато се добави потребител на Webex WFO от външен източник, Webex WFO избира стойности от тези полета и прехвърля тази самоличност на новия потребител на Webex WFO.

Има три категории потребителски профили:

- Потребителски профили на ACD
- Записване на потребителски профили
- Заместване на потребителски профили

Един потребител на Webex WFO може да има и трите потребителски профила наведнъж. Потребителят обаче не може да има повече от един ACD потребителски профил, дори ако потребителят е обединен с друг потребител, който има ACD потребителски профил (вижте Обединяване на потребители).

Потребителските профили имат "предимство". Тяхната важност е класирана в таблицата "Потребителски профил" от най-високата (отгоре) до най-ниската (отдолу). Когато даден потребител има повече от един потребителски профил и тези потребителски профили съдържат конфликтни 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).



Потребителски профили на ACD

Потребителите, които са добавени чрез синхронизиране с ACD, имат потребителски профили на ACD. Потребителският профил на ACD обобщава самоличността на потребителя в ACD и прехвърля тази самоличност на свързания потребител на Webex WFO.

Когато се правят промени в потребител в ACD, стойностите в потребителския профил на ACD на свързания потребител на Webex WFO се актуализират следващия път, когато се случи синхронизирането. Тези промени също се прехвърлят на потребителя на Webex WFO, освен ако потребителят на Webex WFO няма друг потребителски профил (запис или заместване), който има по-висок приоритет и съдържа противоречиви стойности в едно или повече полета.

Webex WFO създава отделен потребителски профил на ACD за всеки ACD, от който импортира потребители. Той разграничава множество потребителски профили на ACD, като добавя името на ACD (както е въведено на страницата за конфигурация на ACD) към източника на потребителския

профил.

ПРИМЕР
Webex WFO импортира потребители от ACD на Amazon Connect, който се нарича "Amazon", и Cisco Webex Contact Center ACD, който се нарича "Cisco". Това води до два потребителски профила, които имат следните източници:

- ACD - Cisco
- ACD - Амазонка

Потребителски профил на ACD може да има по-висок или по-нисък приоритет от друг потребителски профил на 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). Потребителските профили на ACD не могат да имат по-висок приоритет от потребителските профили за отмяна.

Записване на потребителски профили

Записващият потребителски профил обобщава самоличността на потребителя в Active Directory и прехвърля тази самоличност на свързания потребител на Webex WFO.

Записващите потребителски профили се добавят в следните ситуации:

- Нов потребител се добавя чрез влизане в компютър със Smart Desktop
- Съществуващ потребител се синхронизира с Active Directory
- Нов или съществуващ потребител получава вход в Windows

Потребителският профил за запис може да има по-висок или по-нисък приоритет от потребителския профил на 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.

Заместване на потребителски профили

Потребителският профил за заместване запазва всички промени, които правите на потребители, чиито самоличности са създадени от потребителски профили на ACD или Записване, като гарантира, че стойностите, които въвеждате в Webex WFO, заместват (или "заместват") тези, импортирани от ACD, PC със Smart Desktop или Active Directory.

Потребителят има потребителски профил за отмяна, след като се случи някое от следните:

- Потребителят вече има потребителски профил за запис или ACD и вие редактирате една от стойностите, които идват 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 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 потребители.

Потребителят не може да има само потребителски профил за отмяна.

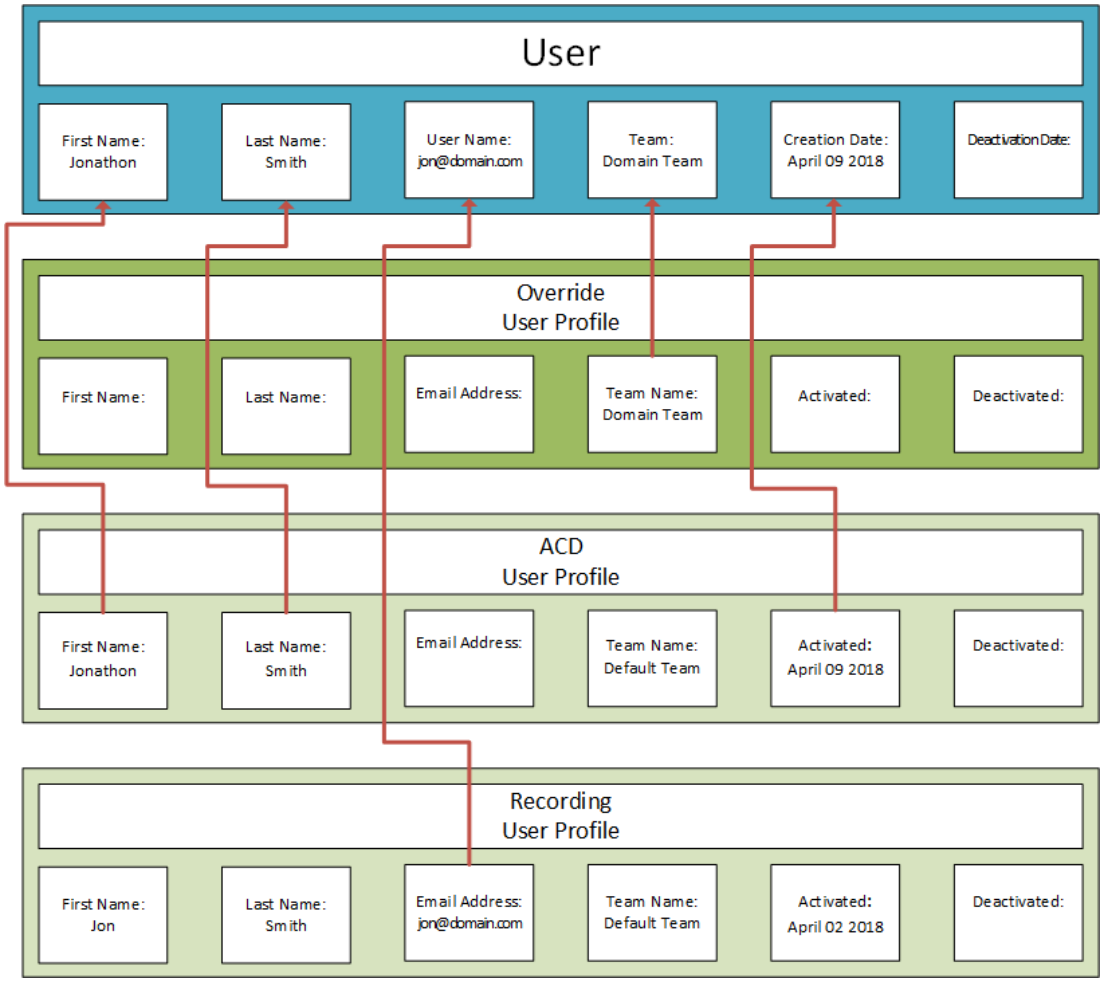
Заместването на потребителските профили има най-висок приоритет по подразбиране. Не можете да намалите този прецедент. Ако искате да идентифицирате потребител със стойностите, съхранени в потребителски профил на ACD или записване, вместо със стойностите, съхранени в потребителски профил за отмяна, трябва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

Пример за потребителски профили

Следващото изображение показва как самоличността на потребител на Webex WFO се създава от стойностите, съдържащи се в три потребителски профила. Потребителските профили се класират според техния приоритет, както са в таблицата Потребителски профили: от най-високата (Отмяна) до най-ниската (Запис). За да създаде самоличността на потребителя на Webex WFO, Webex WFO избира първата непразна стойност за всяко поле от профила с най-висок приоритет.

ЗАБЕЛЕЖКА Предимството на потребителските профили не влияе върху стойността, избрана от полето Външен потребителски ИД, дори ако потребителят има потребителски профил за запис и потребителски профил на ACD. Webex WFO

съпоставя външния потребителски ИД от потребителския профил "Запис" с входа в Windows на потребителя и съпоставя външния потребителски ИД от потребителския профил на ACD с ACD ИД на потребителя.



Ако искате да промените приоритета на потребителските профили на ACD и Записване, 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 показват в таблицата Потребителски профили. Всички полета са само за четене.

ЗАБЕЛЕЖКА Стойностите, съдържащи се в потребителския профил на ACD, зависят от ACD. Не всички потребителски профили на 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. Заместване – 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, екипа 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. Отменяне – датата, на която е активиран потребител, който е създаден в Webex WFO, а не е добавен от външен източник.
Деактивира	ACD и запис – датата, на която потребителят е бил деактивиран или изтрит в Външният източник. Заместване – датата, на която потребителят е бил деактивиран
в Webex WFO. Външен потребителски ИД	ACD—Уникалният идентификатор на потребителя в ACD. Запис – идентификационните данни за вход в Windows на потребителя. Заместване – ACD ID на потребител, който е създаден в Webex WFO, а не

Поле	Описание
	добавен от външен източник.
Източник	Произходът на потребителския профил: ACD, Запис или Заместване.

Обединяване на потребители

Можете да обединявате потребители, когато искате да направите следното:

- Свържете потребители с данни за вход на компютър с потребители, създадени от ACD или създадени ръчно в Webex WFO
- Свързване на потребители, създадени ръчно в Webex WFO, с потребители, създадени от ACD
- Свързване на синхронизирани с ACD потребители, които са били изтрити или деактивирани, със синхронизирани с ACD потребители, които наскоро са били добавени

Във всеки случай, след сливането, единият потребител ще остане активен, а другият ще бъде неактивен.

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Ако на компютър е 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. Въпреки това, ако тези потребители ще бъдат синхронизирани, най-добре е да ги синхронизирате и конфигурирате с техния ACD акаунт, така че да не се налага сливане по-късно.

Предпоставки

- Имате разрешения за администриране на наемателя и администриране на организацията.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобална > потребителска конфигурация > обединяване на потребители

Процедури

Webex WFO поддържа следните типове 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 ACD синхронизиран потребител с друг деактивиран ACD синхронизиран потребител в един потребител
- Обединяване на много активни, индивидуални потребители, синхронизирани с ACD, всеки със сроден активен потребител, който не е синхронизиран с ACD, едновременно

Обединяване на двама потребители

Ако и двамата потребители са активни, единият не *трябва* да се синхронизира 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 лицето и изберете потребителя, който да остане активен.
3. В полето **Дублиращ се потребител** щракнете върху иконата на лицето и изберете дублиращия се потребител, за да се слеете с основния потребител.
4. Кликнете върху **Запазване**. Отваря се диалогов прозорец за потвърждение.
5. Щракнете върху **Да**.

Обединяване на няколко дублиращи се потребители

И двете групи 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 собствено и фамилно име. Резултатите се показват в таблицата. Стрелката сочи към основния потребител, който ще остане активен след обединяването. Името на този потребител също се появява 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, щракнете върху стрелката. Стрелката променя посоката и името на другия потребител вече се появява с удебелен шрифт.
4. Кликнете върху **Запазване**. Отваря се диалогов прозорец за потвърждение.
5. Щракнете върху **Да**.

Обединяване на двама потребители, синхронизирани с ACD

Можете да обедините двама синхронизирани с ACD потребители само ако първо направите едно от следните неща:

- Деактивирайте дублиращия се потребител на страницата Потребители (Управление на приложения > Глобална > Потребителска конфигурация > Потребители)
- Изтриване на 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 дублиран потребител, който
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 потребители 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 лицето и изберете потребителя, който да остане активен.
3. Изберете **Показване на неактивни потребители**.
4. В полето **Дублиращ се потребител** щракнете върху иконата на лицето и изберете дублиращия се потребител, за да се слеете с основния потребител.
5. Кликнете върху **Запазване**. Отваря се диалогов прозорец за потвърждение.
6. Щракнете 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, дублиращата се информация за потребителя презаписва и изтрива информацията за основния потребител, с изключение на ACD ID. 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 оригиналните си ACD ID. ACD ID на основния потребител не се презаписва и изтрива, а дубликатът
ACD ID на потребителя не се премахва.

Таблицата по-долу описва какво се случва с информацията за основните и дублиращите се потребители, когато бъдат обединени.

Информация за потребителя	Основен потребител Преди сливането	Дублиращ се потребител Преди сливането	Основен потребител след Сливане (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 ID	5000	5001	5000	5001

Потребителски данни

Когато обединявате потребители, данните на дублиращия се 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 устройствата на дублиращия се потребител презаписват и изтриват асоциациите на устройствата на основния потребител.
- WFM—Всичко, с изключение на потребителските заявки, сигнали, изгледи, оферти по график и сделки по график на основния потребител, се презаписва и изтрива от данните на дублиращия се потребител. Потребителските заявки, сигнали, изгледи, оферти по график и сделки по график на основния потребител се комбинират с данните на дублиращия се потребител.

Следващият пример илюстрира какво се случва, когато QM данните на дублиращия се потребител се обединят с QM данните на основния потребител.

QM потребителски данни	Основен потребител Преди сливането	Дублиращ се потребител Преди сливането	Основен потребител след Сливане (активно)	Дублиращ се потребител след сливане (Неактивен)
Записи на разговори	Основни потребители Записи на разговори	Дублирайте се потребителски Записи на разговори	Основни потребители и дублират Обаждане на потребителя Записи	—
Формуляри за оценка	Основни потребители Формуляри за оценка	Дублирайте се потребителски Формуляри за оценка	Основни потребители и дублират Оценка на потребителя Форми	—
Устройство Асоциации	Основни потребители устройство Асоциации	Дублирайте се потребителски устройство Асоциации	Дублирайте се потребителски устройство Асоциации	—

Следващият пример илюстрира какво се случва, когато WFM данните на дублиращия се потребител се обединят с WFM данните на основния потребител.

Потребителски данни на WFM	Основен потребител Преди сливането	Дублиращ се потребител Преди сливането	Основен потребител след Сливане (активно)	Дублиращ се потребител след сливане (Неактивен)
Работни смени	Работни смени на основния потребител	Дублиране на работни смени на потребителя	Дублиране на работни смени на потребителя	—
Съпоставяне на умения	Съпоставяне на уменията на основния потребител	Дублиране на съпоставяния на уменията на потребителя	Дублиране на съпоставяния на уменията на потребителя	—
Предупреждения	Сигнали на основния потребител	Дублиране на сигнали на потребителя	Предупреждения на основния потребител и дублиращи се сигнали на потребителя	—

ЗАБЕЛЕЖКА Ако дублиращият се потребител е конфигуриран в приспособлението за придържане в реално време, промените в състоянието на агента спират да се актуализират в приспособлението след обединяването. Трябва да замените дублиращия се потребител с основния

, за да видите актуализираните състояния на агента в джаджата за този потребител. (Вж. Налични WFM джаджи за повече информация относно приспособлението.)

ВАЖНО Data Explorer не поддържа обединяване на потребители. Не препоръчваме да обединявате потребители, които са отговорни за създаването на отчети и табла в Data Explorer. Ако обедините потребител, който

притежава отчети или табла за управление в Data Explorer с потребител, който не притежава, Webex WFO не прехвърля собствеността върху отчетите или таблата за управление от деактивирания потребител на активния потребител.

Заместване на потребителски профили

Webex WFO премахва всички съществуващи потребителски профили както от основния, така и от вторичния потребител, преди да бъдат обединени.

Свързани теми

- Създаване и редактиране на потребители

- Импортиране и експортиране на потребители
- Конфигуриране на ACD

Управление на потребителите на хотелиерство

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 изберете да не присвоявате устройство на конкретен агент, можете да го присвоите на потребител на хотел.

Поле	Описание
Изберете потребител потребител, който искате	("Само редактиране или изтриване на съществуващ потребител") Хотелиерският за редактиране.
Собствено име	Първото име на потребителя на хотелиерството.
фамилно име	Фамилното име на потребителя на хотелиерството.
Потребителско име:	Имейл адреса на потребителя. Това се превръща в Webex WFO на потребителя потребителско име и се използва за влизане.
Вход в Windows	Идентификационните данни за вход в Windows на потребителя. В Active Directory това е потребителското име на потребителя в Active Directory.
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 бил заключен поради неуспешни опити за влизане.
Екип	Екипът за потребителя на хотелиерство.

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 потребител е присвоена ролята на ръководител и ролята на ръководител включва разрешението за 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 надзорник. Не можете да изтриете ролите по подразбиране, но можете да ги преименувате и да промените незадължителните разрешения, свързани с тях.

ЗАБЕЛЕЖКА Някои разрешения са необходими за ролите по подразбиране. Те не могат да бъдат променени.

Предпоставка

- Имате разрешение за администриране на роли

Местоположение на страницата

Управление на приложения > Глобална > потребителска конфигурация > роли

Лицензиране на Webex WFO

Лицензът определя кои роли имат право да използват конкретна функционалност на Webex WFO. Например, ако лицензът Access е присвоен на ролята на супервайзор, тогава супервайзорите могат да наблюдават и оценяват агентите.

ЗАБЕЛЕЖКА Всички роли трябва да са свързани с един или повече типове лицензи.

Определен брой места или потребителски лицензи са налични за всеки продукт, роля и тип лиценз. Всеки активен потребител на 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 коучинг на представянето

  ВАЖНО В момента не е наличен за закупуване.
- Лиценз за анализ на ботове
- Лицензи за прозрения

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, **обобщението на взаимодействието** се показва в тази таблица. Не е необходимо да присвоявате този лиценз на роли, за да използвате резюмето на взаимодействието.

Редактиране на разрешенията на роля

- В таблицата Разрешения поставете отметка (присвояване) или изчистете (отмяна на присвояването) квадратчето за отметка 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 зададете 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 на QM	Описание	Позволява ви да управлявате QM приложения.
	Достъп до страница	Управление > QM конфигурация на приложения > глобални настройки Управление на приложения > QM контактни потоци > задържане
	Лицензи	Webex WFO достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
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 наблюдение на аудио на живо (за наблюдение на звука) и/или разрешението за наблюдение на екрана на живо (за наблюдение на екрана).

Разрешен	Подро	
Администриране на 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 графика Управление на приложения > управление на графика Управление на приложения > динамично планиране Управление на приложения > дейности Управление на приложения > исторически данни Управление на приложения > WFM конфигурация Управление на приложения > планиране на ваканции Управление на приложения > стратегическо планиране и планиране > управление на редактиране на график
	Лицензи	Webex WFO достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
Администриране на WFM Работни потоци	Описание	Позволява ви достъп до страницата Работни потоци и предоставя изглед Enterprise само за тази страница, така че администраторите, които обикновено нямат изглед Enterprise, да могат да администрират WFM работни потоци.
	Достъп до страница	Управление на приложения > потребителска конфигурация > дейности > работни потоци
	Лицензи	Webex WFO достъп
	Свързани разрешения и бележки	

Това разрешение е независимо от разрешението за	администриране на WFM, но трябва да го зададете заедно с графиците за администриране на WFM или администриране

Разрешение	Подробности	
		разрешение.
Администрирайте 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 > администриране на приложения > изтегляния Управление > администриране на приложения > ключови показатели за ефективност (KPI) Управление на приложения > конфигурация на системата > конфигурация на сървъра за данни Управление на приложения > системна конфигурация > външно съхранение Управление на приложения > Анализ > Конфигурация на Анализ
	Лицензи	—
	Свързани разрешения и бележки	За да получите достъп до страницата за конфигуриране на Анализ, се нуждаете и от разрешението за администриране на Анализ.
Администриране на Org.	Описание	Позволява ви да управлявате групите, екипите и потребителите, които са

Структура в рамките на вашия обхват.

Разрешен	Подро	
	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 присвоите роли, трябва да имате разрешение за 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 Присвояване на потребителски роли могат да променят това присвояване. ▪ За да зададете изгледи на WFM на страницата Потребители, трябва да имате разрешение за редактиране на изгледи на WFM ▪ За да зададете QM изгледи, трябва да имате разрешение за редактиране на QM изгледи ▪ За да импортирате потребители, трябва да имате разрешение Присвояване на потребителски роли. Ако файлът за импортиране съдържа стойности в колоната Изгледи, трябва да имате разрешение за редактиране на WFM изгледи. Ако файлът съдържа стойности в колоната "QM изгледи", трябва да имате разрешение "Редактиране на QM изгледи". ▪ За да присвоите роли на няколко потребители, трябва да имате разрешението Присвояване на потребителски роли

Разрешен	Подро
Ако на потребителя е присвоено разрешение за администриране на организацията, преди Webex WFO да бъде надстроен до версията на Webex WFO 10.4.3 или по-нова версия, разрешенията Присвояване на потребителски роли, Редактиране на WFM изгледи и Редактиране на QM изгледи също се присвояват на този потребител от	

Разрешен	Подро	
	По подразбиране.	
Получаване на бизнес известия	Описание	Позволява ви да се абонирате за бизнес известия. Тези известия се отнасят до ежедневните операции в контактния център.
	Достъп до страница	(само за бизнес известия) Управление на приложения > наблюдение > известия
	Лицензи	Запис на съответствието, Управление на качеството, Управление на работната сила, Анализи, Анализ на работния плот, Мониторинг, Webex WFO достъп
	Свързани разрешения и бележки	Вижте Конфигуриране на известия за пълен списък с бизнес известия.
Получавайте известия за поддръжка	Описание	Позволява ви да конфигурирате начина на изпращане на известия за поддръжка за отстраняване на неизправности.
	Достъп до страница	(Само известия за поддръжка) Управление на приложения > наблюдение > известия
	Лицензи	Административен лиценз: Системен администратор
	Свързани Разрешения и бележки	—

Разрешен	Подро	
Преглед на документацията на API	Описание	Позволява ви да видите документацията на API.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Webex WFO достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
Администриране на ACD конфигурация	Описание	Позволява ви да настроите връзка между Webex WFO и ACD.
	Достъп до страница	Управление на приложения > конфигурация > ACD конфигурация на системата
	Лицензи	—
	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	—

Разрешен	**Подро**	
Преглед на информациията за одит	Описание	Позволява ви да видите състоянието на сървъра и известията.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	—
	Свързани Разрешения и бележки	—
Групов внос	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* за API на Webex WFO за повече подробности.
Администриране на правилата за пароли	Описание	Позволява ви да управлявате настройките на правилата за пароли и да отключвате потребителски акаунти.
	Достъп до страница	Политика за управление > администриране на приложения > пароли
	Лицензи	—
	Свързани Разрешения и бележки	—

Разрешен	Подро	
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, Анализ на работния плот, Анализ
	Свързани Разрешения и бележки	—
Администриране 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	—
Администриране на удостоверяване на Active Directory	Описание	Позволява ви да създавате и редактирате връзки с Active Directory.
	Достъп до страница	Управление на приложения > лицензи за
	конфигуриране на Active Directory	
	Свързани Разрешения и бележки	—

Разрешен	Подро	
Администриране на Gamification	Описание	Позволява ви да управлявате геймификацията за агенти.
	Достъп до страница	Лицензи за управление на приложения > управление на производителността
	Лицензи	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 разрешите достъп до ограничена мобилна версия на уебсайта на Webex WFO. Това разрешение не засяга мобилното приложение (вижте Достъп до мобилно приложение).
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Запис на разговори, Управление на качеството, Управление на работната сила, Анализ на работния плот, Анализ, Webex WFO достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—

Разрешен	Подро	
Преглед/актуализиране на потребители на хотелиерство	Описание хотелиерство	Позволява ви да преглеждате, редактирате и създавате потребители на
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Webex WFO достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
Преглед на подробностите за мистериозния клиент	Описание	Позволява ви да видите следните подробности за оценителя на контакта: ▪ Собствено име на мистериозния ▪ Фамилия на мистериозен ▪ Дата на оценка ▪ Оценката е одобрена от
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството Webex WFO Access
	Свързани Разрешения и бележки	—
Присвояване на потребителски роли	Описание	Позволява ви да присвоявате роли на потребители на страницата "Потребители" по някой от следните начини: ▪ Редактиране на съществуващ потребител ▪ Създаване на нов потребител ▪ Присвояване на роли на множество потребители ▪ Импортиране на потребители

Разрешен	Подро	
		ЗАБЕЛЕЖКА Ако файлът за импортиране съдържа стойности в колоната Изгледи, трябва да имате Редактиране на изгледи на WFM разрешение. Ако файлът съдържа стойности в колоната "QM изгледи", трябва да имате разрешение "Редактиране на QM изгледи".
	Достъп до страница	Управление на приложения > потребителска конфигурация > целева страница ЗАБЕЛЕЖКА : Това е нова функция, която все още не е общодостъпна. Ако желаете ранен достъп до тази функция, свържете се с вашия акаунт мениджър на Cisco.
	Лицензи	—
	Свързани разрешения и бележки	За да получите достъп до страницата Потребители, трябва да имате разрешението за администриране на организацията.
Редактиране на изгледи на WFM	Описание	Позволява ви да присвоявате изгледи на WFM на потребители на страницата "Потребители" по някой от следните начини: ▪ Редактиране на съществуващ потребител ▪ Създаване на нов потребител ▪ Импортиране на потребители
	Достъп до страница	—
	Лицензи	—
	Свързани разрешения и бележки	За да получите достъп до страницата Потребители, трябва да имате разрешението за администриране на организацията. За да импортирате потребители, трябва да имате разрешение Присвояване на потребителски роли. Ако файлът за импортиране съдържа стойности в колоната

Изгледи, трябва да **Управление на потребители | Управление** имате разрешение за редактиране на WFM изгледи.

Разрешен	Подро

Разрешен	Подро	
		За да видите страницата Изгледи и да изберете изглед на WFM за редактиране, трябва да имате разрешението за администриране на WFM.
Редактиране на изгледи на QM на страницата Потребители	Описание	Позволява ви да присвоявате изгледи на QM на потребители Някой от следните начини: ▪ Редактиране на съществуващ потребител ▪ Създаване на нов потребител ▪ Импортиране на потребители
	Достъп до	
	страница	—
	Лицензи	—
	Свързани разрешения и бележки	За да получите достъп до страницата Потребители, трябва да имате разрешението за администриране на организацията. За да импортирате потребители, трябва да имате разрешение Присвояване на потребителски роли. Ако файлът за импортиране съдържа стойности в колоната Изгледи, трябва да имате разрешение за редактиране на QM изгледи.
Достъп до мобилно приложение	Описание	Позволява ви да влезете и използвате мобилното приложение Webex WFO. Това разрешение не засяга мобилната версия на уебсайта на Webex WFO (вижте Достъп до мобилни устройства).
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: запис на съответствие, управление на качеството, управление на работната сила и анализ Webex WFO достъп Административен лиценз: Администратор на клиент
	Свързани Разрешения	—

Разрешен	Подро

Разрешен	Подро	
Администриране на WFM агенти	Описание	Позволява ви да редактирате атрибутите за планиране на WFM агент на страницата Потребители, ако потребителят е разрешен за планиране и не е неактивен. Атрибутите, които можете да редактирате, са: ▪ Планиране на часова зона ▪ Старшинството ▪ Основна опашка за обслужване ▪ Профил на работното състояние ▪ Съпоставяне на умения ▪ Стандартна ротация на работната смяна ▪ Копиране на ротации на работна смяна ▪ Други работни смени ▪ Присвоени изключения ▪ Ваканционни часове ▪ Планиране на профил на изданието ▪ Максимален брой групи персонал Това разрешение също ви позволява да преглеждате атрибути, които засягат всички потребители и QM потребителски атрибути.
	Достъп до страница потребители	Управление на приложения > потребителска конфигурация >
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на работната сила Webex WFO Access
	Свързани разрешения и бележки	Това разрешение не се активира автоматично в нито една от ролите 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".

Управление на потребители | Управление	Разрешения, които ви позволяват да редактирате общи, QM или WFM потребител
Разрешен	**Подро**

Разрешение	Подробности	
		атрибутите (Редактиране на изгледи на WFM, Редактиране на изгледи на QM, Администриране на правила за пароли и Администриране на организационна структура) заместват това разрешение. Това разрешение не ви позволява да създавате нов потребител, да избирате или редактирате неактивен потребител, да редактирате или създавате нов потребител за хотелиерство, да управлявате множество потребители или да импортирате/експортирате потребители.

Информационно табло

Разрешение	Подробности	
Изглед Табло за управление на QM	Описание	Позволява ви да преглеждате QM джаджите в таблата за управление на Data Explorer.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството Webex WFO Access
	Свързани разрешения и бележки	За да видите някои QM джаджи, имате нужда и от разрешенията Преглед на резултатите от оценката и Преглед на целите на контакта.
Администриране на табла за управление	Описание	Позволява ви да конфигурирате таблата за анализ, QM и WFM.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	—
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също така да имате разрешения за Преглед на таблото за управление на QM и Преглед на таблото за управление на WFM.

Вижте WFM	Описание	Позволява ви да преглеждате WFM джаджите в Data Explorer
Разрешен	**Подро**	

Информационно табло		Табла. Можете също да редактирате Разрешение за планиране, необходимо за две WFM джаджи.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на работната сила Webex WFO Access
	Свързани Разрешения и бележки	—

Администратор на записи

Разрешение	Подробности	
Преглед на кошчето	Описание	Позволява ви да търсите съдържанието на кошчето от Страницата на взаимодействията и възстановяването на контактите, така че записите да могат да се възпроизвеждат.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Webex WFO достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
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.

Разрешение	Подробности	
Администриране на работния процес	Описание	Позволява ви достъп и конфигуриране на работни потоци за QM
	Достъп до страница	Управление на приложения > QM конфигурация > администриране на работния поток
	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 конфигурация > мениджър на метаданни
	Лицензи	Webex WFO достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
Администриране на формуляри за оценка	Описание	Позволява ви да конфигурирате формуляри за оценка.
	Достъп до страница	Управление на приложения > QM конфигурация > оценка Мениджър на формуляри
	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 цели за контакт	Описание	Позволява ви да преглеждате целите за контакт на страницата Администриране на целите за контакт.
	Достъп до страница	Управление на приложения > QM потоци от контакти > администриране на целите на контакта
	Лицензи	Webex WFO достъп
	Свързани разрешения и бележки	За да създадете или редактирате цели за контакт, се нуждаете и от разрешенията за създаване на цел за контакт.
Конфигуриране на телефонни групи	Описание	Позволява ви да конфигурирате телефонни групи, сигнални групи и групи за запис.
	Достъп до страница	Управление > QM конфигурация на приложения > телефонни групи
	Лицензи	Webex WFO достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—

Разрешение	Подробности	
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 активността на работния плот на агентите.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Запис на съответствие, Управление на качеството, Анализ на работния плот, Анализ Essential, Анализ Enterprise, Webex WFO достъп
	Свързани разрешения и бележки	Агентите също трябва да имат разрешение за заснемане на събития на работния плот.

Разрешен	Подро	
Екран за запис	Описание	Автоматично записва активността на екрана на работния плот на потребителя.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Анализ на управлението на качеството Essential, Analytics Enterprise
	Свързани разрешения и бележки	Агентът също трябва 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 да активирате едно от следните разрешения: ▪ Запис на глас – Задължително, когато искате автоматично да записвате глас 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: запис на съответствието, управление на качеството
	Свързани разрешения и бележки	Агентът също трябва да има разрешение за заснемане на контакти. При архитектури, използващи Smart Desktop, Smart Desktop трябва да бъде инсталиран и на работния плот на потребителя, за да се извърши запис.
Наблюдение на екрана на живо	Описание	Позволява ви да наблюдавате на живо екрана на потребителя. Позволява екраните на агентите да бъдат наблюдавани чрез страницата за наблюдение на агенти. Както агентът, така и мониторът трябва да имат това разрешение, за да работи наблюдението на екрана на живо.

Разрешение	Подробности	
	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 на живо Наблюдение	Описание	Позволява ви да наблюдавате на живо аудио обажданията на потребителя. Позволява на агентите аудио, което трябва да се наблюдава чрез страницата за наблюдение на агента. Двата Агентът и мониторът трябва да имат това разрешение за аудио на живо мониторинг на работа.
	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 на Търсене (RTP Сигнализация)	Описание	Активира режима на запис при поискване в Smart Работния плот. Този режим позволява на агента да записва само сегменти от повиквания, които са изрично посочени при използване Контроли за запис.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствие и управление на качеството Webex WFO достъп
	Свързани	—

Разрешения

Разрешен	Подро

	и бележки	
Заснемане на събития на работния плот	Описание	Позволява автоматично улавяне на събития на работния плот на агентите.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Запис на съответствие, Управление на качеството, Анализ на работния плот, Анализ Essential, Анализ Enterprise, Webex WFO достъп
	Свързани разрешения и бележки	Агентите също трябва да имат разрешението за Capture Desktop Analytics.

Записване на контакти

Разрешение	Подробности	
Преглед на контакти	Описание	Позволява ви да търсите всички записващи контакти в рамките на обхвата си от страницата Взаимодействия.
	Достъп до страница	Взаимодействия
	Лицензи	Лицензи за данни: запис 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 Access

Разрешение	Подробности	
	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 Access
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение за преглед на контакти.
Преглед на персонализирани метаданни	Описание	Позволява ви да преглеждате персонализирани метаданни в страницата "Взаимодействия" и мултимедийния плейър.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствие и управление на качеството Webex WFO достъп
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение за преглед на контакти.
Редактиране на персонализирани метаданни	Описание	Позволява ви да редактирате персонализирани метаданни в страницата Взаимодействия и Media Player.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствие и управление на качеството

Разрешен	Подро	
		Webex WFO достъп
	Свързани Разрешения и бележки	Трябва също да имате Преглед на контакти и Изглед Разрешения за персонализирани метаданни.
Контакт с етикет	Описание	Позволява ви да маркирате контакт с помощта на записа Контрол.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Запис на съответствие и качество Управление Webex WFO достъп
	Свързани Разрешения и бележки	За да маркирате контакт с контролите за запис, Smart Трябва да се инсталира работният плот.
Създаване на контакт	Описание	Позволява ви да създадете контакт, който не се обажда на Страница за взаимодействия.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Запис на съответствие и качество Управление Webex WFO достъп
	Свързани Разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение за преглед на контакти.
Преглед на данните от Анализ за Контакти	Описание	Позволява ви да видите резултатите на Анализ Net Promoter (NPS) и Eval Predictive Scores (EPS) данни за

	контакти във вашия обхват на страницата Взаимодействия.

Разрешение	Подробности	
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Webex WFO достъп
	Свързани разрешения и бележки	—
Преглед на основни записи	Описание	Позволява ви да преглеждате основни записи.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствие и управление на качеството Webex WFO достъп
	Свързани разрешения и бележки	—
Премахване на етикета за контакт	Описание	Позволява ви да премахнете етикета на маркиран контакт.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствие и управление на качеството Webex WFO достъп
	Свързани разрешения и бележки	—

Марк за обучение	Описание	Позволява ви да маркирате контакт за преглед в обучението.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствие 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 да имате разрешения за преглед на контакти и Маркиране на контакти или Премахване на етикет на контакти.
Вижте всички контакти за обучение	Описание	Позволява ви да видите 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 контакти.
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 експортирани групови контакти.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: запис на разговори, управление на качеството Webex WFO достъп

Разрешение	Подробности	
	Свързани разрешения и бележки	Деактивирано по подразбиране. Сдвоени заедно, разрешенията за експортиране на групови контакти и преглед на експортиране на групови контакти ви позволяват да създавате свои собствени експорти на групови контакти и да преглеждате всички експорти на 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	Деактивирано по подразбиране. Трябва също да имате разрешение за преглед на основните записи.
Преглед на експортиране на групови 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	Деактивирано по подразбиране. Сдвоени заедно, разрешенията за експортиране на групови контакти и преглед на експортиране на групови контакти ви позволяват да създавате свои собствени експорти на групови контакти и да преглеждате всички експорти на групови контакти за вашата организация.

Групово изтриване	Описание	Позволява ви да изтривате групово контакти.
	Достъп до страница	Управление на приложения > QM контактни потоци > операции за групови контакти ЗАБЕЛЕЖКА : Това е нова функция, която все още не е общодостъпна. Ако желаете ранен достъп за тази функция се свържете с вашия акаунт мениджър на Cisco.
	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 съхранение на групови актуализации и Групово актуализиране на метаданни.
Заснемане на контакти	Описание	Позволява импортирането на контакти на агенти от всякакъв тип Webex WFO. Това разрешение е необходимо за всякакъв вид заснемане или записване на контакти.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: запис на разговори, управление на качеството
	Свързани разрешения и бележки	Това разрешение е предварително условие 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 Access
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение за преглед на контакти.

Разрешение	Подробности	
Марка 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 Access ЗАБЕЛЕЖКА : Изисква поне един от тези лицензи.
	Свързани разрешения и бележки	Позволява на администраторите да определят кои роли имат възможност да маркират контакт за преглед в HR. Ако не изисквате всички потребители да маркират контакти за HR, изчистете отметката от квадратчето Маркирай за HR. Трябва също да имате разрешение за преглед на контакта.
ViewNotProcessedReason	Описание	Това разрешение в момента не се използва.
Включете Self Scope в изгледите на QM	Описание	Ако достъпът ви до Webex WFO се управлява от QM Views, това разрешение ви позволява да виждате и възпроизвеждате собствените си контакти, както и всички контакти, които отговарят на критериите за изглед на QM. Вижте Управление на изгледи .
	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 контакти. По подразбиране това разрешение не се присвоява на никакви роли.
Групово запазване на 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 ЗАБЕЛЕЖКА : Това е нова функция, която все още не е общодостъпна. Ако желаете ранен

Разрешен	Подро	
		за тази функция се свържете с вашия акаунт мениджър на Cisco.
	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 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 ЗАБЕЛЕЖКА : Това е нова функция, която все още не е общодостъпна. Ако желаете ранен достъп за тази функция се свържете с вашия акаунт мениджър на Cisco.
	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 съхранение на групови актуализации.

Записване на оценки на контакти

Разрешение	Подробности	
Създайте коментар за оценка	Описание	Позволява ви да създавате коментари в прозореца на формуляра за оценка в Media Player.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството Webex WFO Access
	Свързани	Трябва също да имате Преглед на контакти и Преглед на оценки

Разрешение	Подробности	
	Разрешения и бележки	разрешения.
Одобряване на оценката на контакта	Описание	Позволява ви да одобрите оценката за контакт от Media Player.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството Webex WFO Access
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешения за преглед на контакти и преглед на оценки.
Оценка на контакта	Описание	Позволява ви да оцените контакт в Media Player и да видите панела за оценка за неоценени контакти.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството Webex WFO Access
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също 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 формуляр за оценка в Media Player.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството Webex WFO Access
	Свързани	Трябва също да имате разрешения за преглед на контакти, създаване на коментар за оценка и преглед на оценки.

Разрешение	Подробности	
	Разрешения и бележки	
Преглед на оценките	Описание	Позволява ви да преглеждате оценките на контактите в Media Player.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството Webex WFO Access
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение за преглед на контакти
Самооценка директорията	Описание	Позволява ви да оцените собствените си контакти.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството Webex WFO Access
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешения за преглед на контакти и оценка на контакта.
Самоодобряване на оценката 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 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:

Разрешение	Подробности	
		▪ Име на мистериозния състав ▪ Оценката е одобрена от
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството Webex WFO Access
	Свързани Разрешения и бележки	—

Запис на калибриране на контакти

Разрешение	Подробности	
Контакт за калибриране	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 Access
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение за преглед на контакти.
Самокалибриращ се контакт	Описание	Позволява ви да калибрирате собствените си контакти.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството Webex WFO Access
	Свързани разрешения и бележки	

за преглед на контакти и калибриране на контакти

Трябва също да

имате разрешения

Цели за контакт

Разрешение	Подробности	
Създайте цел за оценка	Описание	Позволява ви да създавате и възлагате задачи за оценка (ad hoc) и цели за контакт.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството Webex WFO Access
	Свързани разрешения и бележки	За да създадете цели за контакт, се нуждаете и от разрешението Администриране на цели за контакт.
Създаване на цел за калибриране	Описание	Позволява ви да създавате и възлагате задачи за калибриране (ad hoc) и цели за контакт.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството Webex WFO Access
	Свързани разрешения и бележки	За да създадете цели за контакт, се нуждаете и от разрешението Администриране на цели за контакт.
Създаване на цел за преглед	Описание	Позволява ви да създавате и възлагате задачи за преглед (ad hoc) и цели за контакт.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството Webex WFO Access
	Свързани разрешения и бележки	За да създадете цели за контакт, се нуждаете и от разрешението Администриране на цели за контакт.

Разрешение	Подробности	
Преглед на целта за контакт	Описание	Позволява ви достъп до опашката за контакти и view приспособлението за напредък на целта на контакта.
	Достъп до страница	Опашка за контакти Табло за управление > приспособлението "Напредък на целта за контакт"
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството Webex WFO Access
	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 потоци от контакти > проучване след обаждане
	Лицензи	Webex WFO достъп
	Свързани разрешения и бележки	—
Преглед на резултатите от проучването	Описание	Позволява ви да преглеждате данните за 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 Access

Свързани	Трябва също да имате разрешение за преглед на контакти.

Разрешение	Подробности	
	Разрешения и бележки	

График

Разрешение	Подробности	
Преглед на графици	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 Access
	Свързани разрешения и бележки	—
Редактиране на графици	Описание	Позволява на потребителите да преглеждат графици на агенти и да предприемат следните действия: Вмъкване на дейност, График за търговия, 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 агентите
	Лицензи	Webex WFO достъп
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение за преглед на графици.
Планирайте 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.

Разрешение	Подробности	
	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 график (включително работни смени, изключения, категории на свиване, седмици на свиване и сценарии за свиване), потребителите се нуждаят от разрешенията Администриране на 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 графика Управление на приложения > управление на графика Управление на приложения > динамично планиране Управление на приложения > дейности (с изключение на страниците Типове изключения и Работни потоци) Управление на приложения > исторически данни Управление > WFM конфигурация на приложения (с изключение на страниците за глобални настройки, конфигурация на HRMS и съхранение; достъп само за четене до страницата Съпоставяне на състоянието на придържане) Управление на приложения > планиране на ваканции (с изключение на страницата Типове ваканции)

Разрешение	Подробности	
		Управление на приложения > графици за стратегическо планиране и планиране > управление на редакцията на графика Разрешението за администриране на графици предоставя достъп само за четене до страницата за картографиране на състоянието на придържане. Управление на приложения > стратегическо планиране Управление на приложения > планиране на ваканции (с изключение на страницата Типове ваканции) Управление на графици и планиране > 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 организационна структура), 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 изпратите и актуализирате заявка за съобщения.
	Достъп до страница	Съобщения
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на работната сила Webex WFO Access
	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 в таблата за управление на Анализ.
	Достъп до страница	Табло за управление на Анализ
	Лицензи	Анализ на работния плот, Основни анализи, Корпоративен анализ, достъп до Webex WFO
	Свързани разрешения и бележки	—
Администрир Анализ	Описание	Дава Ви възможност да създавате, преглеждате, редактирате и
	Достъп до страница	Управление на приложения > Анализ > Диспечер на задачите Управление на приложения > Анализ > Настолен мениджър Управление на приложения > Анализ > Управление на приложения > Анализ > Конфигурация на Анализ
	Лицензи	Настолен анализ, Основни анализи, Анализ Корпоративен,

Разрешен	Подро	
		Webex WFO достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
Администриране на анализ на речта	Описание	Позволява Ви да преглеждате и изтривате задачи от Phonetics Analytics на страницата на диспечера на задачите на Анализ. ЗАБЕЛЕЖКА Тъй като Анализ на фонетиката е оттеглен, не можете да създавате или редактирате задачи на Анализ на фонетиката, дори ако сте го направили това разрешение.
	Достъп до страница	Управление на приложения > Анализ > Диспечер на задачите Управление на приложения > Анализ > Конфигурация на Анализ
	Лицензи	Анализи, Webex WFO Access
	Свързани Разрешения и бележки	—
Администриране на анализ на реч в текст	Описание	Позволява Ви да създавате, преглеждате, редактирате и изтривате задачи за преобразуване на говор в текст (транскрипция) на страницата на диспечера на задачите в Анализ.
	Достъп до страница	Управление на приложения > анализ > диспечер на задачите Лицензи за управление на приложения > Анализ > Анализ
		Основни анализи, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Свързани Разрешени	—

	я 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	Основни анализи, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	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 работния плот, Основни анализи, Корпоративен анализ, достъп до Webex WFO
	Свързани Разрешения и бележки	—
Преглед на анализа на речта	Описание	Позволява ви да преглеждате функциите на Анализ на говора.
	Достъп до страница	Табло за управление на Анализ
	Лицензи	Основни анализи, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Свързани Разрешения и бележки	—
Преглед на анализа на		говор в текст

Описание	ява ви да преглеждате панела за транскрипция в Media Player и да търсите думи в транскрибирано аудио.
Позволи	

Разрешен	Подро	
	Достъп до страница	Табло за управление на Анализ
	Лицензи	Основни анализи, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Свързани Разрешения и бележки	—
Преглед на актуални теми	Описание	Позволява ви да преглеждате всички страници с набиращи популярност теми.
	Достъп до страница	Анализ > Актуални теми
	Лицензи	Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Свързани Разрешения и бележки	—
Редактиране на набиращи популярност теми	Описание	Позволява ви да редактирате (например групиране и разгрупиране на теми) в инструмента Набиращи популярност теми.
	Достъп до страница	Анализ > Актуални теми
	Лицензи	Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Свързани Разрешения и бележки	—

Разрешен	Подро	
Преглед на известието за актуални теми	Описание	Позволява ви да конфигурирате условията, които задействат ежедневни известия.
	Достъп до страница	Анализ > Актуални теми
	Лицензи	Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Свързани Разрешения и бележки	—
Известие за редактиране на актуални теми	Описание	Позволява ви да редактирате условията, които задействат ежедневни известия.
	Достъп до страница	Анализ > Актуални теми
	Лицензи	Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Свързани Разрешения и бележки	—
Преглед на анализа на текст	Описание	Позволява ви да преглеждате функциите за анализ на текст.
	Достъп до страница	Табло за управление на Анализ
	Лицензи	Основни анализи, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Свързани Разрешения и бележки	—

Разрешен	Подро	
Изглед Анализ	Описание	Позволява ви да преглеждате всички аспекти на функциите на Анализ.
	Достъп до страница	Табло за управление на Анализ
	Лицензи	Основни анализи, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Свързани Разрешения и бележки	—
Ръководя Анализ	Описание	Позволява Ви достъп до някои API на Анализ. Когато се комбинира с Администриране на разрешение за клиент, ви позволява да конфигурирате Анализ.
	Достъп до страница	Управление на приложения > Анализ > Конфигурация на Анализ
	Лицензи	Основни анализи, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Свързани Разрешения и бележки	За да получите достъп до страницата за конфигуриране на Анализ, се нуждаете и от Администриране на разрешение за наемател.
Администриране на прогнозни анализи	Описание	Дава Ви възможност да създавате, преглеждате, редактирате и изтривате задачи за оценка на прогнозната оценка (PES) и Прогнозна нетна оценка на промоутъра (PNPS) на страницата на диспечера на задачите в Анализ.
	Достъп до страница	Управление на приложения > анализ > диспечер на задачите
	Лицензи	Основни анализи, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Свързани разрешения и бележки	—
Администриране на аналитични фрази	Описание	Позволява ви да създавате и редактирате фрази и категории фрази на страницата Мениджър на фрази.

Разрешен	Подро	
	Достъп до страница	Лицензи за управление на приложения > Анализ >
	Управление на фрази	Основни анализи, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Свързани Разрешения и бележки	—

Отчитане

Разрешение	Подробности	
Преглед на отчетите за QM	Описание	Позволява ви да преглеждате QM отчети.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствие и управление на качеството Webex WFO достъп
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение за преглед на организацията.
Администриране на QM доклади	Описание	Позволява ви да администрирате QM отчети.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Webex WFO достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—

Разрешен	Подро	
Изглед Доклади на WFM	Описание	Позволява ви да преглеждате WFM отчети.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на работната сила Webex WFO Access
	Свързани Разрешения и бележки	—
Изглед Администраторски отчети на WFM	Описание	Позволява ви да преглеждате отчетите за стратегическо планиране на WFM.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Webex WFO достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
Преглед на отчетите на супервайзора	Описание	Позволява ви да преглеждате отчетите на супервайзора на WFM.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Webex WFO достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—

Разрешен	Подро	
Изглед Доклади за оценка на QM	Описание	Позволява ви да преглеждате отчети за оценка на QM.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Webex WFO достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
Изглед Системни отчети за QM	Описание	Позволява ви да преглеждате отчети на QM системата.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Webex WFO достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
Преглед на докладите от QM проучвания	Описание	Позволява ви да преглеждате отчети от QM проучване.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Webex WFO достъп
	Свързани Разрешения и бележки	—
Разширен API за отчитане	Описание	Позволява ви достъп до API, необходим за Data Explorer.
	Достъп до	
	страница	—
	Лицензи	—
	Свързани Разрешения	—

Разрешен	Подро	
	и бележки	
Начална страница	Описание	Дава ви достъп само за четене до таблото за управление на началната страница и неговото съдържание.
	Достъп до страница	Начална страница
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството и управление на работната сила Webex WFO достъп
	Свързани разрешения и бележки	Това разрешение е обратно съвместимо с наследените разрешения, които замества: Преглед на таблото за управление на QM, Преглед на таблото за управление на WFM и Администриране на табла 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	Отчети за > на Data Explorer
	Лицензи	Webex WFO достъп
	Свързани разрешения и бележки	Изследовател на данни

Разрешен	Подро	
Публикуване на съдържание	Описание	Позволява ви да споделяте отчети и табла, които притежавате, в групи за споделяне, към които принадлежите.
	Достъп до страница	Управление на приложения > управление на данни > споделяне на групи
	Лицензи	Webex WFO достъп
	Свързани разрешения и бележки	Създаване на съдържание

Контроли за запис

Разрешение	Подробности	
Изпращане на пауза / Възобновяване на командата	Описание	Поставя на пауза и възобновява записите на разговорите на потребителя. Това разрешение е необходимо за всяка архитектура на пауза и възобновяване за записи, както автоматизирани, така и ръчни (чрез страницата Управление на записа).
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствие и управление на качеството
	Свързани Разрешения и бележки	—
Изпрати вход / Команда за излизане	Описание	Свързва и прекратява свързването на потребителя с разширение на устройството за запис в мрежата. Това разрешение е полезно за ситуации като горещи бюра, където 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 — **Разрешен** **Подро**

Разрешение	Подробности	
	Разрешения и бележки	
Команда за изпращане на метаданни	Описание	Добавя метаданни към записа на разговора на потребителя. Това разрешение е необходимо за всяка записваща архитектура, която добавя метаданни към повиквания, както автоматизирани, така и ръчни (чрез страницата Управление на записа).
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствие и управление на качеството
	Свързани разрешения и бележки	—
Команда за изпращане на етикет	Описание	Маркира записите на разговорите на потребителя. Това разрешение е необходимо за всяка архитектура на запис, която маркира повиквания, както автоматизирани, така и ръчни (чрез страницата Контроли за запис).
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствие и управление на качеството
	Свързани разрешения	—
Команда	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствие и управление на качеството

Разрешение	Подробности	
	Свързани разрешения и бележки	—
Изпращане на стартов екран / стоп екран Команда	Описание	Стартира и спира запис само на екрана. Това разрешение е необходимо за всяка архитектура на запис, която използва тези действия, както автоматизирани, така и ръчни (чрез страницата Контроли за запис).
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството
	Свързани разрешения и бележки	—
Пауза / Бутони	Описание	Позволява ви да използвате бутоните Пауза и Възобновяване
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствие и управление на качеството
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение Изпращане на пауза / Възобновяване на командата.
Бутони за вход / изход	Описание	Позволява ви да използвате бутоните Вход и Изход на страницата Контроли за запис.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствие и управление на качеството
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение за изпращане на команда за вход / излизане.

Разрешение	Подробности	
Бутон за добавяне на метаданни	Описание	Позволява ви да използвате бутона Добавяне на метаданни на страницата Контроли за запис.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствие и управление на качеството
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение за изпращане на команда за метаданни.
Бутон за етикет	Описание	Позволява ви да използвате бутона Tag на страницата Recording Controls.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствие и управление на качеството
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение за изпращане на команда за етикет.
Сегментиране и бутони за изтриване/запазване	Описание	Позволява ви да използвате бутоните "Сегментиране и изтриване" и "Сегментиране и запазване" на страницата за управление на записа.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Лицензи за данни: Записване на съответствие и управление на качеството
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение за изпращане на сегмент и команда за изтриване / запазване.
Бутони за стартиране / спиране		на екрана

Описание	лява ви да използвате бутоните "Стартов екран" и "Стоп екран" на страницата "Контроли за запис".
Позволено	Достъп до страница —

Разрешение	Подробности	
	Лицензи	Лицензи за данни: Управление на качеството
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение Изпращане на стартов екран / Команда за спиране на екрана.

Анализ на ботове

Разрешение	Подробности	
Преглед на автоматизацията на изживяването	Описание	Преглед на показатели от най-високо ниво, като BES/BAS/$ на автоматизиран разговор
	Достъп до страница	Лицензи за опит и автоматизация > Анализ на ботове
	Свързани разрешения и бележки	Конфигуриране на автоматизация на изживяването
Конфигуриране на автоматизация на изживяването	Описание	Конфигурирайте целите за BES/BAS/$ за автоматизиран разговор, теми
	Достъп до страница	Конфигуриране > опит и автоматизация
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани разрешения и бележки	Преглед на автоматизацията на изживяването
Преглед на разпределението на		разговорите

Описание	общия брой разговори и как те се разпределят между дигиталния асистент и агентите на живо	
Достъп до страница	Разпределение на разговори	
Лицензи	Анализ на ботове	
Вижте		

Разрешен	Подро	
	Свързани разрешения и бележки	
Преглед на темите за разговор	Описание	Преглед на цялото съдържание на страницата "Теми на разговора"
	Достъп до страница	Теми за разговор
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани разрешения и бележки	Редактиране на теми на разговор
Редактиране на теми на разговор	Описание	Поставяне в черен списък, обединяване и преименуване на теми
	Достъп до страница	Конфигурация > теми за разговор
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани разрешения и бележки	Преглед на темите за разговор
Преглед на темите на разговора Анализ на показателите	Описание	Вижте разбивката на сигналите на BES и BAS за всяка тема
	Достъп до страница	Теми на разговор > раздел "Анализ на показатели"
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани разрешения и бележки	Преглед на темите за разговор

Разрешение	Подробности	
Преглед на темите на разговора Преписи	Описание	Преглед на преписи в теми
	Достъп до страница	Раздел "Теми за разговор" > преписи
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани разрешения и бележки	Преглед на темите за разговор
Преглед на теми за разговор Свързани теми	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 разрешения и бележки	Преглед на темите за разговор
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 темите за разговор

Разрешен	Подро	
Преглед на обекти на теми за разговор	Описание	Преглед на обекти (ключови думи), които са се появили в преписи в темата
	Достъп до страница	Теми за разговор > обекти
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани разрешения и бележки	Преглед на темите за разговор
Преглед на намеренията на темите за разговор	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 темите за разговор
Преглед на анализа на въздействието	Описание	Преглед на паралелното сравнение на няколко показателя за една или няколко теми между два периода от време
	Достъп до страница	Анализ на въздействието
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани разрешения и бележки	

Разрешение	Подробности	
Изглед Обобщени Показатели	Описание	Преглед на често срещани обобщени показатели
	Достъп до страница	Обобщени показатели
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани Разрешения и бележки	
Преглед на преписа Търсене	Описание	Преглед на търсенето на препис
	Достъп до страница	Търсене на препис
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани Разрешения и бележки	
Вижте VAA Общ преглед	Описание	Преглед на прегледа 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	
Вижте сравнението на производителността на VAA	Описание	Преглеждайте показателите за нивото на съобщенията на ден, месец, тримесечие или година
	Достъп до страница	Сравнение на производителността
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани разрешения и бележки	Конфигуриране на VAA
Вижте 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, които водят до липса на съвпадение с намерението, категоризирани по теми
	Достъп до страница	Некласифицирани съобщения
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани разрешения и бележки	Конфигуриране на VAA, редактиране на некласифицирани съобщения на VAA
Редактиране на некласифицирани съобщения		на VAA

Описание	ризиране на съобщенията за несъответствие с намерение 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	
Вижте ефективността на намерението на VAA	Описание	Преглед на показателите на ниво 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 качените отчети за управление на ботове
	Достъп до страница	Доклад за управление на ботове
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани разрешения и бележки	
Преглед на отчета за ефективността на бота	Описание	Преглед на качените отчети за ефективността на бота
	Достъп до страница	Отчет за ефективността на бота
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани разрешения и бележки	

Конфигуриране на VAA	Описание	Конфигуриране на цели в рамките на VAA
	Достъп до страница	Конфигурация > анализ на виртуални агенти
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани разрешения и бележки	Преглед на VAA преглед, Преглед на сравнението на ефективността 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 праговете за конкретните за компанията
	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 известието за предупреждение	Описание	Преглед на раздела за предупреждения, когато се задейства праг на сигнала
	Достъп до страница	Раздел Известия за предупреждения
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани разрешения и бележки	Конфигуриране на известие за предупреждение
Конфигуриране на известие за предупреждение	Описание	Конфигуриране на праговете за предупреждения
	Достъп до страница	Конфигурация > общи показатели за ботове, конфигурация > тема
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани разрешения и бележки	Преглед на известието за предупреждение
Преглед на резюмето на преписа	Описание	Преглед на обобщените стенограми
	Достъп до страница	Търсене на препис
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани разрешения и бележки	Конфигуриране на резюме на преписа

Конфигурирането на препис Обобщена информация	Описание	Конфигуриране на подканата, която генерира обобщените преписи
	Достъп до страница	Конфигурация > подкана за генериране на резюме
	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 предприето действие, като например черен списък, обединяване, преименуване
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Анализ на ботове
	Свързани Разрешения и бележки	

Прозрения

Разрешение	Подробности	
Преглед на съдържанието	Описание	Позволява ви да преглеждате таблата на Insights, които се споделят от други хора в вашата организация.
	Достъп до страница	Прозрения > любими Прозрения > скорошни Статистика > Моите папки Прозрения > споделени папки Прозрения > табла
	Лицензи	Автор на прозрения, четец на прозрения

Разрешение	Подробности	
	Свързани разрешения и бележки	Трябва да имате лиценз за четене на прозрения и поне едно разрешение "Преглед на данни за [продукт]".
Преглед на данни от Анализ	Описание	Позволява ви да преглеждате табла за управление и анализи, създадени с данни от Анализ. Когато се комбинира с разрешението за създаване на съдържание, Ви позволява да използвате набори от данни от Анализ за създаване на анализи.
	Достъп до страница	Прозрения > любими Прозрения > скорошни Статистика > Моите папки Прозрения > споделени папки Прозрения > табла
	Лицензи	Автор на прозрения, четец на прозрения
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение за преглед на съдържанието. Вашата организация трябва да има лиценз за Cisco Analytics.
Преглед на класическите данни на WFM	Описание	Позволява ви да преглеждате табла и анализи, създадени с класически WFM данни. Когато се комбинира с разрешението за създаване на съдържание, ви позволява да използвате класически набори от данни на WFM за създаване на анализи.
	Достъп до страница	Прозрения > любими Прозрения > скорошни Статистика > Моите папки Прозрения > споделени папки Прозрения > табла
	Лицензи	Автор на прозрения, четец на прозрения
	Свързани разрешения	Трябва също да имате разрешение за преглед на съдържанието. Вашата организация трябва да има лиценз за Cisco Classic WFM.

	и бележки	
Преглед на QM данните	Описание	Позволява ви да преглеждате табла за управление и анализи, създадени с QM данни. Когато се комбинира с разрешението за създаване на съдържание, ви позволява да използвате набори от QM данни за създаване на анализи.
	Достъп до страница	Прозрения > любими Прозрения > Последни прозрения > Моите папки Прозрения > споделени папки Прозрения > табла
	Лицензи	Автор на прозрения, четец на прозрения
	Свързани разрешения и бележки	Трябва също да имате разрешение за преглед на съдържанието. Вашата организация трябва да има лиценз за Cisco QM.
Преглед на данните от WFM	Описание	Позволява ви да преглеждате табла за управление и анализи, създадени с данни от WFM. Когато се комбинира с разрешението за създаване на съдържание, ви позволява да използвате набори от данни на WFM за създаване на анализи.
	Достъп до страница	Прозрения > любими Прозрения > Последни прозрения > Моите папки Прозрения > споделени папки Прозрения > табла
	Лицензи	Автор на прозрения, четец на прозрения
	Свързани разрешения и бележки	

Трябва също да имате разрешение за преглед на съдържанието. Вашата организация трябва да има лиценз за Cisco WFM.

Разрешен	Подро

Разрешение	Подробности	
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 прозрения и поне едно разрешение "Преглед на [продуктови] данни". Когато добавите това разрешение към роля, ролята автоматично получава и разрешение за преглед на съдържанието.
Споделяне на описание на съдържанието		Позволява ви да споделяте анализи и табла, които създавате, с други хора във вашата организация.
	Достъп до страница	Прозрения > любими Прозрения > Последни прозрения > Моите папки Прозрения > споделени папки Прозрения > табла
	Лицензи	Автор на прозрения
	Свързани разрешения и бележки	

Трябва също да имате разрешение за създаване на съдържание и поне едно разрешение "Преглед на [продуктови] данни".

Разрешен	Подро

Администриране на прозрения	Описание	Това разрешение в момента не се използва.
	Достъп до страница	—
	Лицензи	Автор 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 включвате и да се отказвате от получаването на планирани отчети по имейл от други потребители.
	Достъп до страница	Настройки на Data Explorer >
	Лицензи	Управление на данни
	Свързани Разрешения и бележки	
Доставка на отчет	Описание	Позволява ви да конфигурирате и управлявате кога и на кого се изпраща по имейл отчет, който притежавате.
	Достъп до страница	Споделяне в контекстното меню, което се показва, когато щракнете с десния бутон върху отчет, който притежавате, на страницата Отчети на Data Explorer >.
	Лицензи	Управление на данни
	Свързани Разрешения и бележки	
Библиотека с данни	Описание	Позволява ви достъп само за четене до страницата на библиотеката с данни за преглед

Разрешение	Подробности	
		подробности за колекциите и техните набори от данни.
	Достъп до страница	Data Explorer > библиотека с данни
	Лицензи	Управление на данни
	Свързани Разрешения и бележки	
Проектиране на библиотека с данни	Описание	Позволява ви да създавате, четете, актуализирате и изтривате библиотеки с данни, които са ваша собственост.
	Достъп до страница	
	Лицензи	Управление на данни
	Свързани Разрешения и бележки	
Публикуване на библиотека с данни	Описание	Позволява ви да споделяте колекции от данни с групи за споделяне, в които сте 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	
Споделяне на групи Администрация	Описание	Позволява ви да създавате и управлявате групи от потребители, създадени за цели за споделяне на съдържание.
	Достъп до страница	Управление на приложения > управление на данни > споделяне на групи
	Лицензи	Управление на данни
	Свързани Разрешения и бележки	
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	
Данни UDM Администрация	Описание	Позволява ви да добавяте и управлявате клиенти в унифицираните данни Март.
	Достъп до страница	Управление на приложения > управление на данни > Unified Data Mart
	Лицензи	Управление на данни
	Свързани Разрешения и бележки	

Разрешение	Подробности	
Управление на Infospace	Описание	Предоставя достъп до функциите за управление на жизнения цикъл на бизнес разузнаването.
	Достъп до страница	Настройки
	Лицензи	Управление на данни
	Свързани разрешения и бележки	Разполагане на Infospace
Разполагане на Infospace	Описание	Предоставя на потребителите, които могат да управляват информационни пространства, правото да разполагат информационни пространства в други потребителски акаунти.
	Достъп до страница	Настройки
	Лицензи	Управление на данни
	Свързани разрешения и бележки	Управление на Infospace

Автоматичен QM

Разрешение	Подробности	
Преглед на Auto QM	Описание	Позволява ви да преглеждате панелите Auto QM в Media player.
	Достъп до страница	Анализ > автоматична QM
	Лицензи	Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Свързани Разрешени	—

я и

бележки

Разрешен	Подро	
Редактиране на автоматичен QM резултата от изкуствен интелект.	Описание	Позволява ви да изпълнявате задачи за автоматично QM и да замествате
	Достъп до страница	Анализ > автоматична QM
	Лицензи	Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Свързани Разрешения и бележки	—
Преглед на Auto QM Табла	Описание	Позволява ви да преглеждате таблата за управление на Auto QM.
	Достъп до страница	Анализ > автоматична QM
	Лицензи	Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Свързани Разрешения и бележки	—
Редактиране на табла за автоматично управление на QM	Описание	Позволява ви да редактирате таблата за автоматично управление на QM.
	Достъп до страница	Анализ > автоматична QM
	Лицензи	Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Свързани Разрешения и бележки	—

Разрешен	Подро	
Преглед на Auto QM Известия	Описание Auto QM.	Позволява ви да преглеждате всички ежедневни известия в таблото за управление на
	Достъп до страница	Анализ > автоматична QM
	Лицензи	Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Свързани Разрешения и бележки	—
Редактиране на автоматичен QM Известия	Описание	Позволява ви да конфигурирате условията, които задействат ежедневни известия.
	Достъп до страница	Анализ > автоматична QM
	Лицензи	Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Свързани Разрешения и бележки	—

Присвояване на целеви страници на потребителите

Изберете страницата, която хората виждат, когато влязат за първи път в Webex WFO. Тази страница може да бъде страница на Webex WFO или табло за управление на Insights.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Това е нова функция, която все още не е общодостъпна. Ако искате ранен достъп до тази функция, свържете се с вашия акаунт мениджър на Cisco.

Предпоставки

- Вашата организация използва Webex WFO Cloud. Тази страница не е налична за локални внедрявания.
- Имате разрешение Присвояване на потребителски роли.
- За да видят страница на 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 Insights.
- 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 Insights.
  - 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 отделни потребители и групи на Insights достъп до табло в Insights.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобална потребителска конфигурация > > целева страница

Процедури

Задайте страница на 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 показва до ролята в **Роли** маса.

   ЗАБЕЛЕЖКА : Не всяка страница на Webex WFO може да бъде целева страница. 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 потребител са присвоени няколко роли, които имат 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 прозренията. Появява се списък с табла, които сте създали или които са споделени с вас.
3. В таблицата Целеви **страници** изберете таблото за управление. Името на таблото се показва до ролята в таблицата **Роли** .
4. (По избор) За да видите таблото, щракнете върху иконата на око до името му. Таблото за управление се отваря в нов раздел.

5. Кликнете върху **Запазване**. Когато хората с тази роля влязат в Webex WFO, те ще кацнат на това табло. Ако на потребител са присвоени няколко роли, които имат 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 на 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
- Създаване и редактиране на потребители – Присвояване на роли на потребители
- Предоставяне на достъп на потребителите до Insights
- Предоставяне на отделни потребители и групи на Insights достъп до табло в Insights

Дайте на потребителите достъп до Data Explorer

С достъп до Cisco Data Explorer хората могат да преглеждат отчети и табла за управление, присвоени им, да преглеждат споделени отчети и табла за управление, 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 разрешението за администриране на роли.

Местоположение на страницата

Разнообразен. Вижте процедурите по-долу за местоположението 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, които да присвоите на роли по желание:

Разрешение	Описание
Изследовател на данни	Предоставя на хората достъп само за четене до актива на Data Explorer страница на браузъра (списък с отчети и табла).
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, в групите за споделяне, към които принадлежат.

3. Кликнете върху **Запазване**.

Превръщане на табло в начална страница по подразбиране за роля

Когато хора с конкретна роля влязат в Webex WFO, това табло за управление ще бъде първото нещо, което виждат. Ако маркирате няколко табла с една и съща роля, хората с тази роля могат да навигират между различните табла.

ПРЕДПОСТАВКА

- Ролята няма разрешения за Data Explorer, Създаване на съдържание или Публикуване на съдържание.
- (За клиенти, преминаващи от версия 10.4 към облак) Ролята се присвоява на таблата на началната страница на Data Explorer: В управлението на приложения > глобалните > глобални настройки > администрирането на таблото преместете ролята в **Data Explorer**.
- Вие притежавате таблото за управление. За да превърнете 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 прозорецът с етикети** .
2. Въведете **c1_role_** и след това името на ролята.

ВАЖНО Името на ролята трябва да съвпада с името, което вашата организация използва. Списък с роли е наличен в Управление на приложения > Глобална > 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 етикета в двойни кавички.

ПРИМЕР" c1_role_East Крайбрежен ръководител"

За да добавите няколко роли едновременно, въведете ги една след друга, разделени с интервал.

ПРИМЕР c1_role_Evaluator "c1_role_East Coast Agent"

3. Кликнете върху **Добавяне на маркер**.
4. Щракнете върху **OK.** Прозорецът **Tag** се затваря.

Свързани теми

- Управление на роли и разрешения – Списък на всички разрешения, които се прилагат за QM и Analytics 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.

Изключване на 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 Data Explorer за потребители на запис на разговори, QM, Analytics и класически WFM, имате разрешение за администриране на роли.

Местоположение на страницата

Разнообразен. Вижте процедурите по-долу за местоположението на страниците.

Процедури

Изключване на Data Explorer за потребители на запис на разговори, QM, Analytics и класически WFM

1. Отидете на **Управление** на приложения> **Глобална** > **Потребителска конфигурация** > **Роли**.
2. В таблицата **Разрешения** изчистете отметките от квадратчетата за следните разрешения за всяка роля:

    - В секцията **Табла** :

- Вижте таблото за управление на QM

    - Администриране на табла за управление
    - Вижте таблото за управление на WFM

  - В секция **Отчитане** :

    - Разширен API за отчитане
    - Изследовател на данни
    - Създаване на съдържание

  - Публикуване на съдържание

    - В секцията Управление на данни: Изчистете всички разрешения в тази секция.

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 премахвате 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 Insights
- Управление на роли и разрешения

Управление на екипи

Екипът е съвкупност 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 еднопосочно от ACD към Webex WFO. Ако даден екип има агенти, назначени към 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 се синхронизира с Webex WFO, не създавайте екипи в Webex WFO, защото тези екипи 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 екипни данни с Webex WFO, консултирайте се с документацията, за да разберете как това се отразява на промените, които правите тук.

Полетата на страницата Отбори са описани по-долу.

Поле	Описание
Име на екип	Въведете име на отбора. Името на отбора не може да бъде името на съществуваща група, съществуващ екип или името на клиента, от който този екип е част. Синхронизираните имена на екипи са само за четене.
Избор на екип	Изберете съществуващ екип. Списъкът показва активни отбори по подразбиране.
Показване на неактивни екипи неактивни екипи в	Поставете отметка в това квадратче, за да се показват както активни, така и полето Избор на екип. "Неактивен" се появява до неактивните отбори в списъка Избор на екип. Когато е изчистено, в полето Избор на екип се показват само активни отбори. 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 отборният рекорд е деактивиран. Доколкото Записът на отбора е активен, това поле не се вижда. Когато това

поле е видимо, то показва датата на най-новия запис на отбора

Поле	Описание
	Деактивиране. Това поле се появява само когато изчистите отметката от квадратчето "Активиране на този екип".
Групова	Изберете групата, в която трябва да бъде поставен този отбор.
Служители	Назначете желаните агенти на екипа. В синхронизирана система не можете да променяте списъка с агенти, назначени на синхронизирания екип.
Включете този екип в отчетите за производителност та	Поставете отметка в това квадратче, ако искате статистическите данни на този екип да бъдат включени, когато услугата за улавяне на Webex WFO съставя статистически данни за производителността.
Място за качване на етапа етапа	Поставете отметка в това квадратче, за да свържете екипа и данните за качване на Сървър. Това квадратче е налично само ако компонентът Поетапно качване е разрешен за сървър за данни във вашата система. Потребителите, които са назначени към този екип, ще използват поетапно качване само ако са свързани и с правилно конфигурирано ежедневно събитие на QM Workflow. За повече информация относно двуетапното качване вижте "Конфигуриране на компонента за поетапно качване" в
	ръководството *за проектиране за внедряване* в облак.
Профили за съхранение	Изберете профил за съхранение, който да се свърже 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 за екипа, новите записи се съхраняват в новия профил за съхранение, но съществуващите записи остават в първоначалния профил за съхранение.

Импортиране и експортиране на екипи

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 екип"). Имената на колоните, изброени тук, са имената, използвани в базата данни на Webex WFO. Ако използвате различни имена на колони, трябва да съпоставите всяко персонализирано име със съответното име на Webex WFO.

След като конфигурирате как полетата на вашия файл за импортиране се съпоставят с полетата на Webex WFO, можете да запазите това съпоставяне за повторна употреба.

Експортиране на данни за екипа

- Кликнете върху **Експортиране**. Webex WFO изтегля файла (наречен teams.csv) на вашия компютър в CSV формат.

Импортиране на данни за екипа

1. Щракнете върху **Избор на файл**, отидете до CSV файла на вашия екип 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 заглавията на колоните, трябва да съпоставите всяко персонализирано име със съответното име на 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 прегледате в получения CSV файл. 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 активиране на екипа.

Заглавка на колона	Описание
Деактивирана дата	Датата, на която отборът е деактивиран. ИД на родителска група	Групата, към която принадлежи отборът.
Компилация на производителността трябва да бъде включена	(Невярно/Вярно) Показва дали статистиката на отбора когато услугата Capture съставя статистически данни за производителността.

2. Съпоставете необходимите полета за импортиране на Webex WFO към съответното поле в CSV файла и след това конфигурирайте типа данни на това поле.
3. Кликнете върху **Импортиране**.

Записване на схема за съпоставяне за повторна употреба

1. Щракнете върху **Избор на файл**, отидете до CSV файла на вашия екип и след това щракнете върху **Отвори** , за да се покажат заглавките на колоните на файла.
2. Съпоставете необходимите полета за импортиране на Webex WFO към съответното поле в CSV файла 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 на съпоставяне ще бъде налична за повторна употреба при бъдещ внос.

Управление на групи

Групата е съвкупност от един или повече отбора.

Дефиниции на полета

Използвайте страницата Групи, за да създавате, редактирате, импортирате и експортирате групи.

> ЗАБЕЛЕЖКА Групите могат да бъдат деактивирани, но не и премахнати. Те се запазват за исторически цели и са налични 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 клиента това

Поле	Описание
	Групата е част от.
Изберете група	Изберете съществуваща група. Списъкът показва активни групи по подразбиране.
Показване на неактивни групи и неактивните групи в	Поставете отметка в това квадратче, за да се показват както активните, така полето Избор на група. "Неактивни" се появяват до неактивните групи в списъка с групи. Когато е изчистено, в полето Избор на група се показват само активни групи. Това поле се появява 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.
Екипи	Задайте един или повече отбори в тази група.
Дата на създаване	(Само за четене) Датата на създаване на груповия запис.
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 в тази група, като преместите екипите от екрана 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

- Кликнете върху **Експортиране**. Webex WFO изтегля файла (наречен groups.csv) на вашия компютър.

Импортиране на групови данни

1. Щракнете върху **Избор на файл**, отидете до CSV файла на вашата група, след което 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 избрано от вас име (например "Име" може да бъде "Име на група"). Ако използвате различни имена на колони, трябва да съпоставите всяко персонализирано име със съответния Webex
Име на WFO.

Заглавка на колона	Описание
ИД на групата	Идентификационният номер на групата в ACD. Можете да идентифицирате идентификационния номер, като експортирате групови данни и ги прегледате в получения CSV файл. Ако групата е нова група, ИД трябва да бъде зададен на 0 (нула) или импортирането ще бъде неуспешно.
Име	Името на групата.
Дата на активиране	Датата на активиране на групата.
Деактивирана дата групата.	Датата на деактивиране на

2. Съпоставете необходимите полета за импортиране на Webex WFO към съответното поле в CSV файла 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 вашия файл за импортиране да се съпоставят с полетата на Webex WFO, можете да наименувате съпоставянето и след това да го запишете за
   Повторна употреба.

3. Кликнете 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 на собственост

Изгледът контролира обхвата на достъпа, който потребителят има в WFM и QM. В WFM потребител,

присвоен на изглед, има достъп само до обектите (като контакти, екипи, опашки за услуги, групи опашки за услуги, групи с множество умения, съпоставяне на умения, условия на работа, работни смени, изключения и проекти), присвоени на този изглед съгласно

разрешения за тяхната роля.

Обхватът на потребителя се определя при влизане. Ако след влизане се създават нови обекти (например потребители или екипи, добавени чрез синхронизиране с ACD), обхватът на потребителя ще включва тези обекти само след излизане и влизане отново.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобална > потребителска конфигурация > изгледи

ЗАБЕЛЕЖКА : Контактите, записани преди това и маркирани с метаданни, използвани за изглед на QM, ще бъдат включени в върнатите резултати за изгледа. Първият път, когато осъществявате достъп до контакти с помощта на QM изглед, ще Изпитайте забавяне, тъй като приложението извършва първоначалното си търсене в базата данни за този изглед.

БЕЛЕЖКА
Ако вашата организация използва QM изгледи, вместо да конфигурира потребителски обхват чрез страницата Потребители, филтърът на организацията на страницата Взаимодействия работи по следния начин за потребители, които имат присвоен изглед на QM, но нямат присвоен обхват:

- Падащите менюта за групи и отбори 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 за изглед на QM, задайте им разрешение за включване на обхват в изгледи на QM. Вижте Управление на роли и разрешения .

Обектът може да бъде включен в множество изгледи, а потребителят може да бъде присвоен на множество изгледи.

Системният изглед на WFM се нарича EnterpriseView. Този изглед не може да бъде преименуван или изтрит. Можете да го използвате като основен изглед или да създадете нови изгледи, които да отговарят на вашите нужди. QM няма системен изглед.

Описания на полетата

Използвайте страницата Изгледи, за да създавате, редактирате и изтривате WFM или QM изгледи. 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 изтрит.
Активирам	Поставете отметка в квадратчето Активирай, за да активирате изгледа. Изгледът не може да се използва, освен ако не е активиран.
Потребители	Изберете потребителите, които да присвоите на изгледа.
Екипи	Изберете екипите, които да присвоите на изгледа.
Групи за мултиумения	Изберете групите с множество умения, които да присвоите на изгледа.
Опашки за обслужване	Изберете опашките за услуги, които да присвоите на изгледа.
Групи опашки за обслужване	Изберете групите опашки за услуги, които да присвоите на изгледа.
Съпоставяне на умения	Изберете съпоставянията на уменията, които да присвоите на изгледа.
Условия на труд	Изберете работните условия, които да присвоите на изгледа.
Работни смени	Изберете работните смени, които да зададете на изгледа.
Изключения	Изберете изключенията, които да присвоите на изгледа.
Видове изключения изключения	Изберете типовете изключения, които да присвоите на изгледа. Видове са задължителни, за да могат агентите да подават заявки (вижте Заявки).
Проекти	Изберете проектите, които да присвоите на изгледа.
Видове ваканции имат	Изберете типовете ваканции, които да присвоите на изгледа. Агентите трябва да имат всички видове ваканции според тях, които са в техния ваканционен план. В противен случай те не могат да изберат

	липсващия тип ваканция при подаване на заявка за отпуск.
Динамични правила за работа	Изберете динамичните работни правила, които да присвоите на изгледа.

Поле	Описание
Динамични събития за планиране	Изберете динамичните събития за 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.
Съпоставете някой или съпоставете всички всяко) или логическо	Показва дали правилото е логическо ИЛИ (Съвпадение на И (съвпадение на 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 зададете 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 изтрит.
Активиране	Поставете отметка в квадратчето Активирай, 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 всяко или Съвпадение на всички – Показва дали правилото е логическо ИЛИ (Съвпадение на всяко) или логическо И (Съвпадение на

всички).

Поле	Описание
	▪ 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 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. Имайте предвид, че не можете да използвате заместващи символи, когато въвеждате тази стойност. За да изтриете правило, щракнете върху **X** до желаното правило.

Записване и оценка на контакти

Записването и оценката на контактите включва следното:

- Намерете контакти в обхвата си с помощта на един или повече филтри.
- Възпроизвеждане на контакти с мултимедийния плейър
- Присвояване и споделяне на контакти.
- Оценете разговорите с клиентите (както аудиозапис, така и контакти, които не се обаждат).
- Анализирайте данните от оценката
- Преглеждайте състоянието на агента, подслушвайте разговор и преглеждайте екрана на агента в реално време.
- Създайте контакти ръчно.

Записване на контакти

Записването на контакти включва следното:

- Определете кои записи да запазите и изтриете въз основа на правилата на работния поток и посочете колко дълго да се съхраняват записите.
- Премахвайте записите от компютрите на агента веднага след завършването на контакта и ги съхранявайте на сървър за данни във вашия контактен център до планирано време, когато се изпълни събитие на QM Workflow и ги качи в облака.
- Проактивно управлявайте кои контакти се записват автоматично и кои контакти автоматично се изключват от записването.
- Ръчно записване на 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 проблеми, само един метод при разговор в даден момент.

Автоматизирайте QM работните процеси

Използвайте страницата Администриране на работния поток, за да определите кои записи да се запазят и кои да се изтрият въз основа на правилата на работния поток и да се укаже колко дълго да 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 даден работен поток е настроен да се изпълнява. След като изберете тип събитие, допълнително конфигурирате правилата на работния поток. Правилата се оценяват и следват в реда, в който се показват на страницата за администриране на работния поток, докато не бъде намерено съответстващо правило. Има **правило по подразбиране (заключено**), което винаги е последното правило в списъка. Може да бъде променен, но не може да бъде изтрит.

След като правилата са зададени, създавате едно или повече условия, които правилото трябва да спазва. Когато условията за правило са изпълнени, действията, конфигурирани за това условие, се следват. Тези действия могат да варират от вмъкване на метаданни, рециклиране на контакти, запазване на процент от записите и др.

Предпоставки

- Имате разрешение за администриране на работен поток
- Създаване на активен формуляр за оценка, ако искате да зададете формуляр за оценка по подразбиране като действие на работен поток

Местоположение на страницата

Управление на приложения > QM > QM потоци за контакти > администриране на работния процес

Процедури

За да създадете пълен работен поток, трябва да създадете правило, да създадете условия за това правило и след това да настроите действия за условията, които сте създали.

Създаване на ново правило

Когато създавате правило, създавате контейнер за условията, които искате за вашия работен поток.

1. Изберете **Събитие** край на взаимодействието или **Ежедневно събитие**.

   Събитие край на взаимодействието – Работният поток обработва записа в края на разговора.

   Ежедневно събитие – Работният поток обработва всички записи веднъж на ден. Ако има повиквания, които все още се записват, когато се изпълнява работният поток за ежедневно събитие, тези повиквания ще бъдат качени, когато се изпълни следващото ежедневно събитие.

2. (Само за ежедневни събития) Въведете времето за провеждане на Дневното събитие в полето **Час** .

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 бъдат обработени с помощта на новото време.

3. Въведете име за правилото в полето **Име** .
4. Кликнете върху **Запазване на правилото**. Правилото се добавя към работния поток.

> ЗАБЕЛЕЖКА Избирането **на правило** за записване не записва целия работен поток. Запазете работните процеси, като щракнете върху **бутона Запиши** .

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 за администриране на работния поток.

Изтриване на правило

Можете да изтривате едно правило в даден момент.

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 **Всички** от **падащия списък Съвпадение** . Когато едно или повече условия са зададени на **категория "Всяко** съвпадение" или **"Всички съвпадения** ", тези условия образуват група условия.

   Всички – работният поток трябва да съответства на всички условия в групата условия.

   Всяко – 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 разговорите 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 разговори, които съдържат посочения низ в метаданните си.

3. Изберете опция от **падащия списък Оператор** .

- **Съдържа** – Търсене на стойности, които съдържат низа в полето Стойност. Това поле не е чувствително към малки и големи букви. Съдържа неявни заместващи символи преди и след въведения текст. Звездичката (*) и въпросителният знак (?), заместващи символи са разрешени.
- **Съдържа се в списък** – Зарежда стойности от файл в една колона със стойности (или CSV). Това автоматично създава група условия Any със стойностите. Всяка стойност позволява звездичката (
  *) и въпросителния знак (?) заместващи символи.
- **Е** – Потърсете точно съвпадение. Звездичката (*) и въпросителният знак (?), заместващи символи са разрешени.
- **Равно** – Търсете стойности на резултата, които съответстват на зададената от вас стойност. Числовите условия позволяват оператори "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 за случая на низа в полето Стойност, използвайте оператора "Съдържа".

- **Започва с**– Търсене на стойности, които започват с низа в полето Стойност.
- **По-малко от** – Търсете стойности на резултата, които са по-малки от зададената от вас стойност.
- **По-голям от**– Търсете стойности на резултата, които са по-големи от зададената от вас стойност.
- **<оператор на метаданни>** – Изберете полето за метаданни, което да използвате. Стойността работи като оператор "Is", 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 произволно 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.

- Заместващият символ с въпросителен знак (?) може да замени един знак в низ.

  ПРИМЕР 61?? съвпада с всяко число, което започва с 61 и е дълго четири цифри, като 6124, 6125 и 6126.

5. (По избор) Щракнете + , за да добавите условие, – за да изтриете условие, или , за да създадете нова група условия и повторете стъпки от 1 до 4 за новото условие или група условия.
6. Кликнете върху **Запазване**.

Създаване на действия за условие

Действията определят какво се случва, когато условията за правило са изпълнени.

1. Изберете и конфигурирайте едно или повече от следните действия.
   - **Политика** за съхранение — Опция за **запазване на <n>% произволен глас**, **съвпадащ екран** и **несъответстващи записи** на екрана. Изберете правилата за съхранение за контактите, които отговарят на правилата на работния поток. Правилата за съхранение определят колко дълго да се съхраняват записите. Времето за задържане започва въз основа на началния час на контакта.

     ЗАБЕЛЕЖКА Разрешено е само едно правило за съхранение на контакт.

   - **Политика** за съхранение— Опция за **запазване на <n>% произволни гласови записи**, **съвпадащи** записи на екрана, **несъответстващи записи на** екрана и **текстови** взаимодействия. Изберете правилата за съхранение за контактите, които отговарят на правилата на работния поток. Правилата за съхранение определят колко дълго да се съхраняват записите или текстовите записи. Времето за задържане започва въз основа на началния час на контакта.

     ЗАБЕЛЕЖКА Разрешено е само едно правило за съхранение на контакт.

   - **Запазване на <n> % от произволните гласови записи Запазване на <n> % от гласовите** записи от <тип> – Запазва посочения процент гласови записи, които съответстват на посочения тип контакт.
   - **Запазване <n> % от произволно съвпадащите екранни записи Запазване на <n> % от <тип> екранни записи**– Запазва зададения процент съвпадащи екранни записи, които съответстват на посочения тип контакт.
   - **Запазете <n> % произволни несъвпадащи записи на екрана Запазете <n> % от <тип> несравними записи** на екрана— Несъвпадащ екран се записва без звук само за контакти само на екрана. Това действие запазва зададения процент несъответстващи записи на екрана, които съответстват на посочения тип контакт.

- **Запазване на 100% от текстовите** взаимодействия – Използвайте това действие за текстови контакти. 100% настройката не може да бъде променена.
- **Незабавно качване** — Опция за **запазване на <n>% произволен глас**, **съвпадащ екран** и **несъответстващи записи** на екрана. Аудиозаписите и екранните записи (съвпадащи или несъвпадащи), свързани с този работен поток, се качват незабавно след завършване на работния поток. В работен поток "Край на взаимодействието" записът се качва веднага след края на записа. В работен поток "Ден" записът се качва, когато дневният работен поток е планиран за изпълнение. Ако тази опция не е избрана, правилата за нормална настройка за качване са в сила. 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 Desktop Recording без поетапен сървър за качване, изберете Immediate Upload, за да ограничите потенциалната загуба на аудиозаписи, които са
  чака да бъде качен, когато компютърът на агента се изключи.

- **Рециклиране незабавно** — Гласовите записи, записите на екрана и текстовите записи отиват незабавно в кошчето и не се обработват от друго събитие.

  Типичен пример е за Не пазете телефонни номера в събитието "Край на взаимодействието". Контактите, които имат тези телефонни номера като Обаждане/Обаждане, не трябва да се записват. Избирането на Recycle Immediate ги изпраща в кошчето и те не се обработват отново в Daily Event. Това предотвратява поддържането на списък "Не пази" както в края на взаимодействието, така и в ежедневните събития.

- **Вмъкване на метаданни** — Позволява ви да вмъкнете текста, посочен в полето, в дефинираното от потребителя поле за метаданни за контактите, които отговарят на работния поток. Можете да управлявате персонализирани полета за метаданни от страницата Диспечер на метаданни.
- **Задайте формуляра за оценка на <Име на оценката>** – Изберете формуляра за оценка, който искате да свържете с контактите, 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 задава по подразбиране.
- **Задайте формуляра на проучването на <Име на проучване>** – Изберете формуляра на проучването, който искате да свържете с контакти, които отговарят на условията на работния поток.

Трябва също да изберете въпроса "Мнението на клиента" (VoC) и прага за оценка за този въпрос. VoC въпросът трябва да има цифров формат на отговора. Ако отговорът на клиента за VoC отговаря на прага за оценка, който сте определили, свързаният контакт се маркира за оценка.

Формулярите за проучване се изпращат по имейл. Въведете имейла Изпращане от, Отговор на имейл, име на подател и тема 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 за 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 условия

Конфигурирайте условията за работния поток. Условията определят кой контакт отговаря на дадено правило.

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".
<число> Редове	(Само за четене) Показва броя на редовете в импортирания CSV файл.
CSV	(Експортиране на данни от таблица в CSV) Експортирайте избраните данни в CSV.

Следните условия са налични по подразбиране. Можете също да изберете всички персонализирани метаданни, които добавяте.

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.
Име на агента избрания от вас оператор	Прилага се за собствените имена на всички потребители, които съответстват на и стойността, която въвеждате.
Фамилно име на агента избрания от вас оператор	Прилага се за фамилните имена на всички потребители, които съвпадат с и стойността, която въвеждате.
Потребителско име на агента	Прилага се за всички потребителски данни за вход в Windows, които съответстват на оператора, който ви изберете и стойността, която въвеждате. В среда на Active Directory това условие е влизането в Active Directory на вашите потребители.
Имейл на агента на избрания от вас оператор	Прилага се за всички потребителски имена на потребителите, 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 избрания от вас оператор и стойност, която въвеждате.
Посока на повикване входящи или	Прилага се за всички повиквания, които съответстват на избраната от вас посока: Изходящи.

Продължителност на разговора (секунди) Прилага се за всички повиквания, чиято дължина съвпада с избрания от вас оператор

и стойността, която въвеждате.

Условие	Описание
Номер за обаждане който	Прилага се за всички повиквания, чийто номер за повикване съвпада с оператора, изберете и стойността, която въвеждате.
Набран номер	Важи за всички повиквания, чийто повикван номер съвпада с оператора, който изберете и стойността, която въвеждате.
Телефонен номер	Важи за всички повиквания, чийто номер за повикване или повикан номер съответства на избрания от вас оператор и въведената от вас стойност.
Продължителност на заетостта на агента (дни)	Прилага се за всички агенти, чийто трудов стаж съвпада с оператора, който сте избрали, и стойността, която въвеждате.
Тип контакт	Прилага се за всички контакти, чийто тип съвпада с 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> % произволен глас, съвпадащ екран и несравними записи на екрана. Сървърът преобразува качените записи от формата на запис във формата за съхранение. Ако не изберете тази опция, записът не се конвертира, докато не бъде възпроизведен. Форматите за запис и съхранение на екрана са еднакви по подразбиране (WebM Video - VP8). За аудио записи форматът на запис е криптиран OPUS, а форматът за съхранение е WebMA Audio - Vorbis.

Свързани теми

- Как работи администрирането на работни потоци – Научете повече за типовете събития на работния поток и как Webex WFO се справя с конфликтни работни потоци.

Как работи администрирането на работния поток

Научете повече за работните потоци на QM, включително разликите между типовете събития в края на взаимодействието (EOI) и ежедневните и как Webex WFO се справя с конфликтни работни потоци.

Типове събития

Типовете събития EOI и Daily определят в кой момент след контакт се осъществява процесът на работния процес. След като изберете тип събитие, можете да конфигурирате работни потоци да предприемат различни действия. Вижте Автоматизиране на QM работни потоци за пълен списък с действия на работния поток.

Логиката, приложена към трите действия, изброени по-долу, варира в зависимост от това дали действието се прилага към дневно събитие или събитие с EOI. Подробности за различната логика могат да бъдат намерени в разделите за ежедневни събития и събития в края на взаимодействието.

- Запазете <n> % от произволните гласови записи
- Запазете <n> % от произволно съвпадащите записи на екрана
- Запазете <n>% произволни несъответстващи записи на екрана

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 процес обработва всички записи веднъж на ден. Ако има повиквания, които все още се записват при изпълнение на ежедневен работен поток, тези повиквания се качват, когато се изпълни следващият дневен работен поток. Ежедневните работни потоци могат да бъдат конфигурирани за действия, които ви позволяват да запазите определен процент гласови или екранни записи. Webex WFO изчислява ежедневните работни потоци, 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 се запазят, когато работният процес се обработва.

Събития за край на взаимодействието

Събитията за край на взаимодействието (EOI) са, когато работният поток обработва записа в края на всяко отделно обаждане. За разлика от ежедневните работни потоци, 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 за разбъркване на тестета, за да реши какво се случва с контакта.

В модела на разбъркване на тесте теоретично тесте се присвоява на всеки агент. Това тесте се състои от карти за запазване и карти за изхвърляне пропорционално на конфигурираното запазване <n>% от медийното действие, като запазване на <n>% от гласовите 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 тегли картата от върха на

тестето и запазва или изхвърля контакта въз основа на тази карта. Тестето се разбърква, когато Webex WFO достигне края на тестето. Моделът на разбъркване на тесте гарантира, че контактите не са прекалено представени или недостатъчно представени пропорционално на процента контакти, които сте конфигурирали Webex WFO да запази.

ВАЖНО Ако агент приема по-малко от 10 обаждания на ден, тогава действителният процент не е гарантирано, че съответства на процента, който сте конфигурирали за работния процес на EOI.

Конфликти на работния поток на QM

За повечето работни потоци можете да изберете няколко едновременни действия. Въпреки това могат да възникнат конфликти, 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.

- Запазете <n> % от произволните гласови записи
- Запазете <n> % от произволно съвпадащите записи на екрана
- Запазете <n>% произволни несъответстващи записи на екрана
- Рециклирайте незабавно гласови записи
- Рециклирайте незабавно записите на екрана.

ПРИМЕР Работният поток е конфигуриран да **съхранява 10 % произволни гласови записи** и **да рециклира незабавно гласовите записи**. Системата е помолена да извърши две противоположни действия, които са съхраняване и рециклиране на гласови записи. Това създава конфликт.

Условни конструкции

Условните конструкции по-долу показват всички специфични сценарии, които предизвикват конфликти, като показват конфигурациите на две конфликтни 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 поток EOI Recycle Immediate и ежедневно поддържане <n>% от работния процес на медиите.	Следва се работният процес на EOI Recycle Instant.
Има работен процес за незабавно рециклиране на EOI и ежедневно рециклиране незабавно	Следва се работният процес на EOI Recycle Instant.

Ако:	Тогава:
работен процес.	
Има EOI Keep <n>% от работния процес на медиите и работен поток "Ежедневно рециклиране веднага".	Спазва се EOI Keep <n> % от работния процес на медиите. Спазват се конфигурираните от EOI време за качване и политика за съхранение.
Има EOI Keep <n>% от работния процес на медиите и Daily Keep <n>% от работния процес на медиите.	Спазва се EOI Keep <n> % от работния процес на медиите. Спазва се конфигурираното от EOI време за качване и се спазва политиката за ежедневно съхранение.

ВАЖНО Като цяло, ако има конфликт между два работни потока, тогава се следва работният поток, който е конфигуриран да се изпълни 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

- Автоматизирайте QM работни потоци – Научете повече за това как да конфигурирате работни потоци.

Управление на правилата за съхранение на данни за QM и Analytics

Използвайте страницата Съхранение, за да създадете правила за съхранение, които определят колко дълго да се запази всеки контакт, и след това присвоете правилата на работен поток (вижте Автоматизиране на QM работни потоци). По подразбиране максималното време за съхранение на гласови и екранни записи е две години. Системният администратор може да зададе различно максимално време за съхранение.

Можете да зададете време за задържане на гласови записи, записи на екрана и текстови записи за тези категории контакти:

- Архив контакт
- Неотбелязан 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 записаните файлове за съхранение, когато изтекат всички приложими правила за съхранение. Файлът за съхранение на запис може да бъде свързан с нула или повече контакти, както и с нула или един главен запис. (Вж. Конфигурирайте глобалните настройки на QM, за да зададете правилата за съхранение за главни записи.)

Предпоставки

- Имате разрешение за администриране на QM

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 правилата в полето Правила за съхранение.
3. В секцията **Настройки** изберете периодите на съхранение за всеки тип контакт.
4. Кликнете върху **Запазване**.
5. Отидете на страницата Администриране на работен поток (Управление на приложения > QM > QM Потоци за контакти > Администриране на работен поток), за да присвоите правилата за съхранение на работен поток (вижте Автоматизиране QM работни потоци).

Редактиране на правила за съхранение

ЗАБЕЛЕЖКА Съкращаването или удължаването на период на съхранение не засяга съществуващите записи на разговори, които преди това са били регулирани от тази политика. Новата по-къса или по-дълга дължина се прилага само за повиквания, които се записват след промяната.

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 **Запиши**.

Ако повикването е маркирано, Webex WFO изтрива своите екранни и гласови записи в края на времето за запазване на екрана и гласа. Webex WFO изтрива метаданните, свързани с повикване, когато се достигне най-дългото време за запазване на маркирани.

Екипите, присвоени на работен поток, споделят един и същ период на съхранение. След като Webex WFO зададе период на съхранение на повикване, периодът не се променя, ако екипът бъде преместен от един работен поток в друг. Само повикванията, които се записват след преминаването към новия работен поток, използват периода на съхранение на новия работен поток.

Свързани теми

- Автоматизиране на QM работни потоци – Присвояване на контакти към политики за съхранение чрез работни потоци
- Конфигуриране на глобалните настройки на QM – Задаване на правилата за съхранение за главни записи
- Изтриване или актуализиране на няколко контакта наведнъж – Задайте ново правило за съхранение на няколко контакта наведнъж.

Конфигуриране на поетапно качване

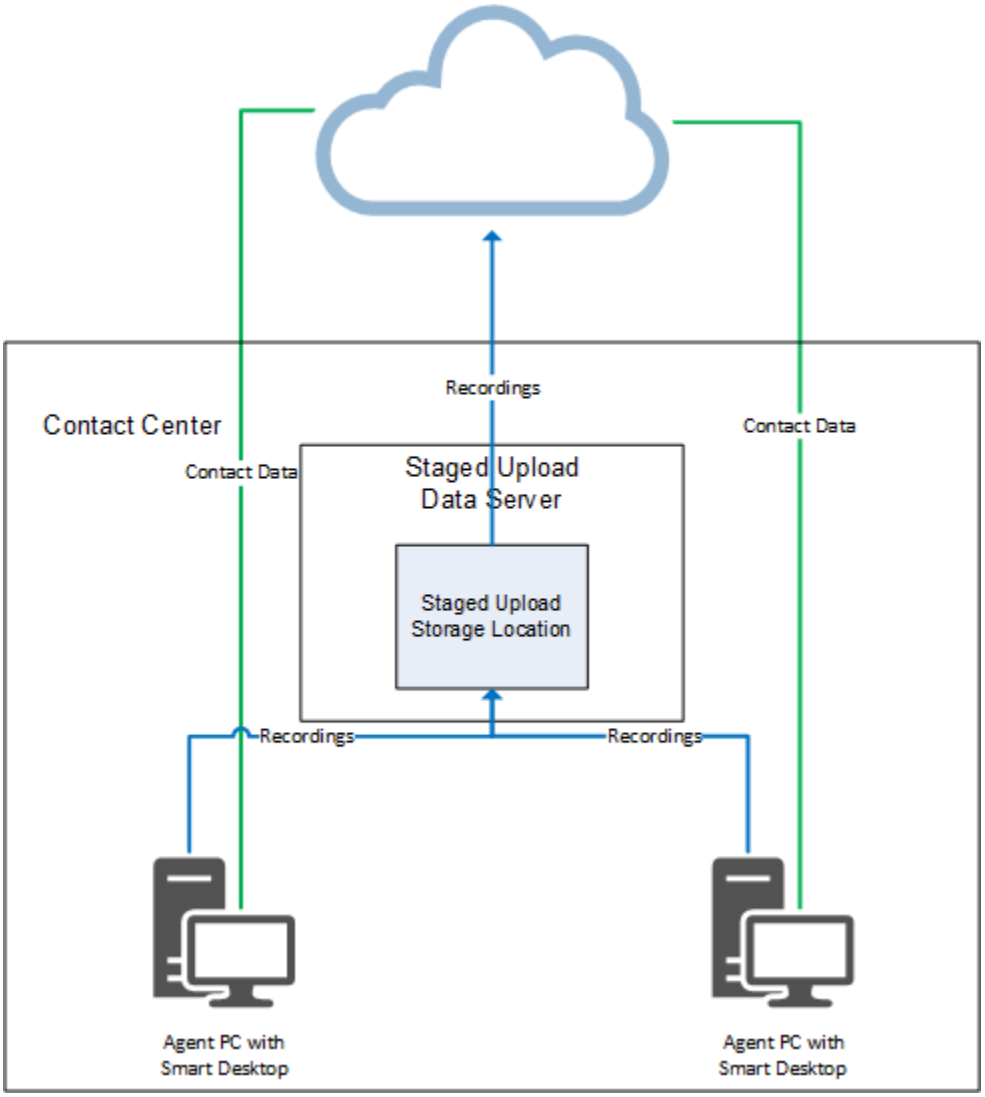
Записите могат да бъдат преместени от агентски компютри в облака по три различни начина. И трите метода изискват събития за работен процес на QM и агентски компютри със Smart Desktop.

- Качвайте записи в облака веднага след завършване на контакта.
- Съхранявайте записи на компютъра на агента и след това ги качвайте в облака веднъж на ден.
- Качвайте записи на сървър за данни във вашия контактен център веднага след завършването 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, обработвани с поетапно качване, се показват на страницата "Взаимодействия", след като завършат записа, но имат състояние на качване на файлове "Все още не е качено", докато процесът на поетапно качване не 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 организационна структура (необходима 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 агентите, които ще използват поетапно качване
- Стъпка 2: Конфигуриране на компонента за поетапно качване
- Стъпка 3: Свържете агентите със сървъра за поетапно качване на данни
- Стъпка 4: Конфигуриране на правило за дневен работен поток на събития за поетапно качване

Стъпка 1: (По избор) идентифицирайте агентите, 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 тези агенти. Всички агенти във вашия контактен център могат да използват поетапно качване или само някои от тях.

Стъпка 2: Конфигуриране на компонента за поетапно качване

Конфигуриране на сървъра за поетапно качване на данни

- Активирайте функцията за поддръжка за споделяне на файлове SMB 1.0 на сървъра, който ще използвате за поетапно качване.

Създайте мястото за съхранение на поетапно качване

1. Създайте папка на мястото, където искате да съхранявате записите, 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 на агента 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 > системна конфигурация > конфигурация на сървъра за данни.
2. Изберете сървъра за данни, който да използвате за поетапно качване, от падащия списък Избор **на конфигурация** на сървъра за данни.
3. Под **Настройки** за поетапно качване на регионален сървър за данни изберете **Разрешаване на поетапно качване**. Появяват се допълнителни полета.

4. Конфигурирайте полетата, както следва.

Поле	Конфигурация
Местоположение	UNC пътят до мястото за съхранение на поетапно качване, което сте копирали по-рано. Персоналните компютри на агентите 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 поетапно качване на данни.

5. Кликнете върху **Запазване**.

Стъпка 3: Свържете агентите със сървъра за поетапно качване на данни

Тази стъпка позволява на персоналните компютри на агента да изпращат записи до мястото за съхранение на поетапно качване, където записите се съхраняват, докато се стартира ежедневното събитие на работния процес на QM (конфигурирано в стъпка 4) и ги качи в облака.

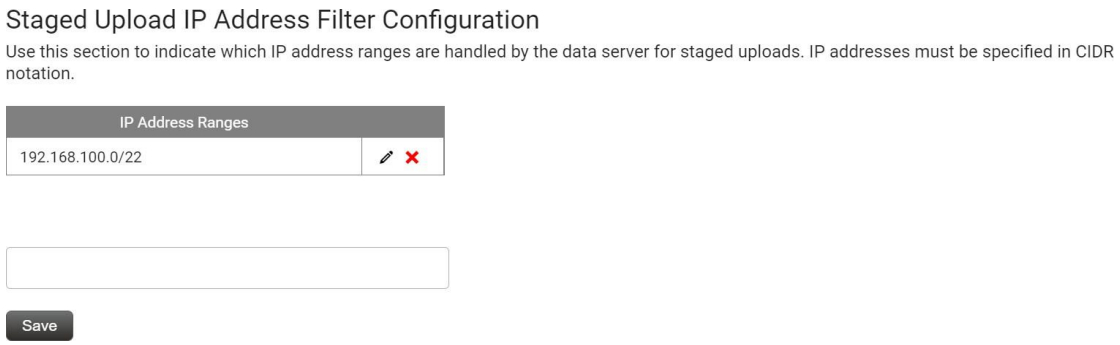
ЗАБЕЛЕЖКА : Записите за всеки агент, който не е свързан със сървъра за поетапно качване на данни, ще се качват според първото събитие на работния поток на QM със съвпадащи условия. Това може да доведе до
незабавно качване в облака или отложено качване в облака, където записите остават на компютъра на агента по-дълго от желаното.

Можете да свържете агенти със сървъра за поетапно качване на данни по един от трите начина: IP адреси, екипи или както IP адреси, така и екипи.

Използване на IP адреси за свързване на агенти със сървъра за поетапно качване на данни

1. Отидете до Управление на приложения > Глобална > системна конфигурация > конфигурация на сървъра за данни.
2. Изберете Поетапен сървър за качване на данни от падащия списък Избор **на конфигурация** на сървъра за данни.
3. В секцията **Конфигурация** на филтъра за поетапно качване на IP адреси 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 на NAT, не използвайте адреса за нейната локална или вътрешна подмрежа.



4. Кликнете върху **Запазване**.

Използване на 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 зададете всички агенти, които ще използват поетапно качване, към един от тези екипи.

1. Отидете до Управление на приложения > Глобална > потребителска конфигурация > Teams.
2. Изберете екипа, който да се свърже със сървъра за поетапно качване на данни, от падащия списък Избор **на екип** .
3. Под **Потребители** преместете агентите, които да присвоят на този екип от **Налични** към **Назначени**.

   ЗАБЕЛЕЖКА : Можете също да зададете отделни потребители на екипи на страницата Потребители.

4. Под **Място** за поетапно качване изберете Сървър за данни за поетапно качване.
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 по-ранните процедури.

Различни конфигурации с агентски екипи и IP адреси дават различни резултати. Таблицата по-долу посочва дали даден агент използва или не поетапно качване въз основа на тези конфигурации.

Свързан с 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

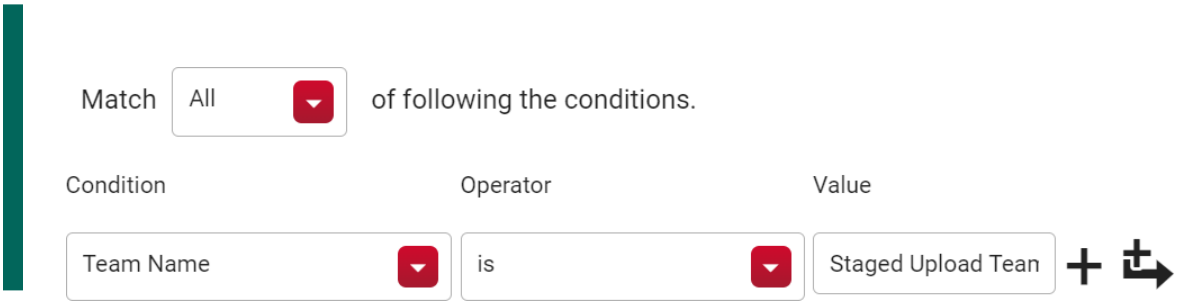
Стъпка 4: Конфигуриране на правило за дневен работен поток на събития за поетапно качване

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 персонални компютри на агент до мястото за съхранение на поетапно качване (конфигурирано в стъпка 2), вместо да ги съхранява на компютри агент или да ги качва незабавно в облака. За повече информация относно конфигурирането на правила за събития от QM работен поток вижте Автоматизиране на QM работни потоци.

Създаване на правило за поетапно качване

1. Отидете до Управление на приложения > QM > QM Потоци от контакти > Администриране на работния поток.
2. Изберете **Ежедневно събитие**.
3. Под **Време** изберете часа за качване на записи от мястото за съхранение на индексирано 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** задайте критерии, които се прилагат за всички записи, заснети от компютрите на всички агенти, които ще използват поетапно качване.

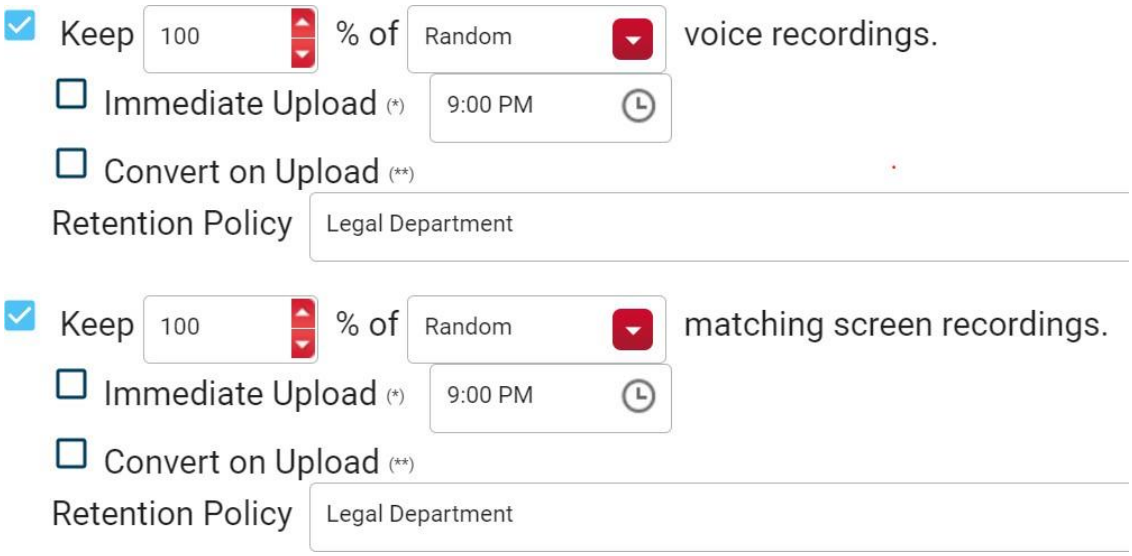
> ПРИМЕР
> Всички агенти, които ще използват поетапно качване, са назначени към екипа за поетапно качване. Състоянието изглежда така:



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 поетапно качване на данни 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) Прецизирайте условията и действията допълнително, 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 съвпадат

то. Вижте Как работи администрирането на работния поток за повече информация относно потенциалните конфликти между правилата на работния поток.

11. Кликнете върху **Запазване**.

Свързани теми

- Управление на роли и разрешения – Научете повече за разрешенията, необходими за разрешаване на агентите за запис.
- Конфигуриране на сървъра за данни – Повече информация за настройките, налични за сървърите за данни.
- Управление на екипи – Повече информация за конфигурирането на екипи.
- Автоматизиране на QM работни потоци – Подробна информация за автоматизирането на начина, по който Webex WFO обработва записи.
- Как работи администрирането на работния поток – Допълнителна информация за това как работят работните потоци.

Управление на записването на контактите

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, запис на всички контакти, които започват с "612822", или запис на всички разговори от Обединеното кралство.

Предпоставки

- Имате разрешение за администриране на QM.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > QM > QM потоци от контакти > включване/изключване

Процедури

ВАЖНО По подразбиране Webex WFO записва всички повиквания. 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 повикване, но ACD не предоставя повикан номер. Не сте създали правило за изключване

, за да изключите повиквания с празен повикан номер. Webex WFO записва това повикване.

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 множество числа:
   - ? — Едноцифрена цифра

     ПРИМЕР 612822???? = всички числа, които започват с 612-822.
   - * — произволен брой цифри

     ПРИМЕР 612* = всички числа, които започват с 612.
   - + — Указател за код на държавата (трябва да бъде 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
   - Повикан номер – DNIS
   - Вътрешен номер
   - Телефонен номер – Някои ACD попълват данни в поле с име Телефонен номер, ако повикващият номер или повиканият номер е празен. Можете да създадете правила с този тип шаблон, ако вашият ACD прави това.
   - Всеки – Някои ACD попълват данни в поле с име Всяко, ако повикващият номер или извиканият номер е празен. Можете да създадете 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. Щракнете 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. Кликнете върху **Изтриване**. Правилото изчезва от списъка.

Импортиране на списък с правила за запис

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА За да сте сигурни, че импортирането е форматирано правилно, първо експортирайте списък с правила за запис, редактирайте списъка, ако е необходимо, 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. Кликнете 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 експортираните . CSV файл в текст (.TXT), отворете файла в Excel и го дефинирайте като графа с текстов формат.

- Щракнете върху **Експортиране** в горния десен ъгъл на страницата. Файлът inclusion_exclusion_list.csv изтегля на вашето устройство.

Свързани теми

- Автоматизиране на QM работни потоци – 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 CSV файл.

ЗАБЕЛЕЖКА**Webex** WFO администраторите определят кои метаданни могат да бъдат експортирани. Webex WFO включва само експортируеми метаданни в CSV файла.

Предпоставки

- Имате разрешение за преглед на контакти.
- Имате записи в обхвата си.

Местоположение на страницата

Взаимодействия

Процедури

Експортиране на метаданни за контакт

1. Филтрирайте контактите по желание. Вижте Намиране на контакти.
2. (По избор) Добавяне или премахване на графи от страницата. Изтеглянето на CSV файла съдържа информация само от колоните, които се виждат на страницата. Вижте Персонализиране на колоните на страницата Взаимодействия.
3. Щракнете върху иконата **Опции** на списъка.
4. Кликнете върху **Експортиране на данни от таблицата 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
- Намиране на контакти – Как да намерите контактите, които имат данни, които искате да изтеглите.
- Групово експортиране на контакти – Експортиране на записи, метаданни и транскрипции за множество контакти във външно място за съхранение.
- Изтриване или актуализиране на няколко контакта наведнъж – Актуализиране или изчистване на полета 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 отмените тези работни потоци и да работите директно с повиквания.

Предпоставки

- Имате набор от разрешения за контроли за запис.
- Вашата организация е конфигурирала метаданни за контакти (необходими за прикачване на метаданни към контакт).
- Вашата организация е конфигурирала маркиране (необходимо 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 вашия вътрешен номер в полето **Телефонно разширение** .
3. Кликнете върху **Изпращане**.

Запишете екрана си

Тези стъпки записват само екрана ви, но не и звука. Можете да записвате екрана си дори ако не провеждате разговор, така че тази функция ви позволява да записвате чат или имейл контакти.

1. Щракнете върху **Стартов екран**.
2. Щракнете върху **Stop Screen (Стоп екран),** когато приключите със записа.

Поставяне на записа на пауза

Може да искате да поставите запис на пауза, ако боравите с чувствителна информация, като например номера на кредитни карти. Тази процедура поставя на пауза както екрана, така и аудио записа. Когато възпроизвеждате контакта, звукът е безшумен по време на паузата и екранът 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 Поставяне на записа на пауза, 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 Запиши** , преди да започне поверителната част на контакта.

   ПРИМЕР : Помагате на клиент да направи поръчка. Щракнете върху **Сегментиране и Запазване** директно, 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 **Stop Screen (Стоп екран),** когато приключите със записа.

Маркиране на сегмент от разговор

Маркирането на сегмент от разговора е като поставянето на отметка в разговора. Има две ситуации, в които може да искате да маркирате сегмент от повикване:

- Ако провеждате разговор, който обикновено не се записва, можете да започнете както аудио, така и екранен запис.
- Ако сте в прехвърляне или конферентен разговор, можете да маркирате кога повикването е прехвърлено или кога е добавено друго лице към разговора.

1. Кликнете върху **Сегментиране и запазване**.
2. Щракнете върху **Stop Screen (Стоп екран),** когато приключите със записа.

Прикачване на метаданни към контакт

Ако вашата организация използва метаданни за контакти, можете да прикачите метаданни към контактите, които записвате с контролите за запис. Можете да прикачите метаданни към активно повикване и към последното 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 метаданни.

4. Кликнете върху **Изпращане**.

Маркиране на обаждане за различен период на съхранение

Вашият администратор на Webex WFO контролира колко дълго са налични записи. Можете обаче да дадете на контакт различно време за задържане, като го маркирате. Маркирането на контакт се прилага за периода на съхранение, който вашата организация е задала за маркирани контакти.

- Кликнете върху **Етикет**.

Свързани теми

- Как работят контролите за запис – Задълбочена информация за това как работят контролите за запис.
- Автоматизиране на QM работни потоци – Настройки за това кои записи да се съхраняват и изтриват.
- Управление на записаните контакти – Настройки за автоматично записване на контакти.
- Управление на персонализирани полета за метаданни – Фонова работа за прикачване на метаданни към контакт.
- Маркиране на контакт – Работа във фонов режим 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 управление на записа.

Вход

Щракването върху **Вход** ви свързва със специфичното разширение за хотелиране и ви влиза в Контроли за запис.

Начален екран

Ако QM в момента не записва активно повикване, щракването върху **Стартов екран** стартира запис само на екрана. Ако получите телефонно обаждане или осъществите повикване през това време, може да се създаде отделен гласов и екранен контакт според критериите на работния поток (или можете да използвате **Сегментиране и Записване** и **Сегментиране и Изтриване** , за да създадете контакта). Когато активното обаждане приключи, се създава друг контакт само на екрана, който продължава, докато щракнете върху **Спиране на екрана**.

Ако QM в момента записва активно повикване, щракването върху **Стартов екран** не прави нищо с текущия запис, но записът само на екрана започва след приключване на активното повикване (ако не щракнете върху **Стоп Екран**). Записът на разговори 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 екран** след **стартовия екран**, максималната продължителност на записа на контакта е четири часа.

Сегментиране и запазване

Щракването върху **Сегментиране и запазване** стартира аудио и запис на екрана на активно обаждане. Ако QM не записва автоматично разговора (например телефонният номер на обаждащия се е в списъка за изключване или разговорът не отговаря на критериите на работния поток за записване), този бутон ви позволява да го запишете и да го третирате като нормален контакт. Сегментиране и записване отменя списъка за изключване (конфигуриран в Управление на приложения > QM потоци на контакти
> Включване/изключване), тъй като извикването на root не знае самоличността на агента при запис (вижте Как работят root повикванията и съгласуването).

Ако QM в момента записва активно повикване, Segment and Save не прави нищо.

Сегментиране и изтриване

Щракването върху **Сегментиране и Изтриване** спира аудиото и записа на екрана на активно обаждане. 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

Pause ви помага да се придържате към стандарта за сигурност на данните в индустрията за разплащателни карти (PCI DSS) за защита на потребителските данни.

Паузата засяга както глас, така и запис на екрана и работи само за активни разговори. Щракването върху **Пауза** за повикване, което вече е поставено на пауза, не води до 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 Pause (Пауза).

Възобновяване

Възобновяването засяга както глас, така и запис 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 обаждането щракването върху **Възобновяване** не се показва като събитие за взаимно заглушаване 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 критерии на работния поток, тогава метаданните се качват в базата данни, но не се показват в интерфейса. Можете да прикачите метаданни към извикване 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 на метаданни с повикване. Можете да щракнете върху **Метаданни** 100 пъти, всеки път като използвате една двойка ключ/стойност, или върху **Метаданни** веднъж и да използвате 100 двойки ключ/стойност. Задаването на празна стойност за ключ премахва тази асоциация с полето на метаданните за повикването.

Валидните формати за метаданни са както следва.

Тип метаданни	Формат на данните
Дата	ГГГГ-ММ-ДД
Числа	▪ Може да започне с и да съдържа десетична запетая ▪ Не може да завършва с десетична запетая или да съдържа запетая
Текст	Може да включва всички буквено-цифрови знаци с изключение на знаците амперсанд (&), по-малки от (<) или по-големи от (>) знаци

Защитни елементи за записи

Всички записи имат следните функции за сигурност:

- 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 осъществява достъп до тях.
- Съответствие с индустрията на платежните карти (PCI) – Webex WFO отговаря на индустриалния стандарт за всеобхватни изисквания за подобряване на сигурността на данните на платежните сметки.

При внедряването в облака наличният метод за криптиране е RSA-2048 (с асиметрични ключове) и AES-256 за медии, записани от Webex WFO.

Преглед на отчетите за записите

За информация относно стандартните QM и WFM отчети, които се доставят с Webex WFO, и за инструкции как да изпълните стандартен отчет вижте Стандартни отчети на QM и Стандартни отчети на WFM.

> **ЗАБЕЛЕЖКА** Тези стандартни Webex WFO отчети показват текущия екип на агента, а не отбора, към който е принадлежал агентът по време на записа. Отчети, създадени с Data Explorer и контактите
> изброени на страницата Взаимодействия, показват екипа, към който е принадлежал агентът към момента на записа.

Намерете контакти

Можете да намерите контакти в обхвата си, като използвате един или повече филтри. Например можете да използвате филтри, за да намерите всички контакти, обработени от конкретно лице или записани в рамките на определен период от време. Иконата Филтри (горе вляво на страницата) изброява броя на филтрите, които използвате в момента.

Всеки филтър има поне един критерий. Например филтърът "Име на оценител" има два критерия: "Собствено име" и "Фамилия". За да се появи в резултатите от филтъра, контактът трябва да отговаря на всички критерии на всеки филтър, който използвате. За наличните филтри и техните критерии вижте Описания на филтрите.

Предпоставки

- Имате разрешение за преглед на контакти.
- Имате записи в обхвата си.
- Някои филтри изискват специфични разрешения. Вижте Описания на филтри за повече информация.
- Някои филтри изискват Webex WFO Analytics. Вижте Описания на филтри за повече информация.

Местоположение на страницата

Взаимодействия

Процедури

Филтриране на контакти

1. Кликнете върху иконата **Списък** с филтри (горе вляво на страницата). Панелът Филтри се отваря, за да покаже последните филтри, които сте използвали, или набора от филтри по подразбиране.

   Таблицата по-долу показва набора от филтри по подразбиране. За да заредите този набор по всяко време, щракнете върху **Нулиране**.

Филтър	Критерии
Период от време	През изминалия месец
Организация	Група: Всички отбори: Всички Агент: Всички (активни вещества)
Обхват на търсене	Всички оценки

2. Щракнете върху **Добавяне на филтър**. Отваря се диалоговият прозорец Избор на филтри.
3. Щракнете върху филтър в колоната Налични , за да го добавите, или щракнете върху филтър в колоната **Избрани** , за да го премахнете.

   ЗАБЕЛЕЖКА Трябва да включите поне един от следните задължителни филтри: ИД на контакт, Период от време или Конкретна дата. Ако вашият набор от филтри включва само един задължителен филтър, не можете да премахнете
   този задължителен филтър, освен ако не добавите втори задължителен филтър.

4. Щракнете върху **Актуализиране на филтрите**. Диалоговият прозорец Избор на филтри се затваря.
5. Щракнете върху всеки филтър и изберете неговите критерии.
6. Кликнете върху **Прилагане**. Показват се записи, които отговарят на всички критерии в набора от филтри. Моментната снимка на контактите на филтъра (горе вдясно на страницата) се актуализира със средно време за разговори (ATT) за показаните записи. ATT е средното време, необходимо на агента да обработи обаждане. Времето за разговори започва, когато агентът отговори на повикване, и приключва, когато агентът го прекъсне или прехвърли, включително времето за задържане.

   ATT: 00:02:58

Записване на набор от филтри

Група от филтри и критерии, които използвате заедно, се нарича "набор от филтри". Можете да запазите набор от филтри и да го използвате отново по-късно.

1. Филтрирайте контактите, за да изберете филтрите и критериите, които искате да запишете (вижте Филтриране на контакти за подробности).
2. Щракнете върху иконата Запазване . Отваря се диалоговият прозорец Запиши набор от филтри.
3. Въведете име за набора от филтри в полето Име **на нов набор** от филтри.
4. Кликнете върху **Запазване**. Диалоговият прозорец Запиши набор от филтри се затваря и
   името се появява в падащия списък Набор от филтри.

Използване на запазен набор от филтри

1. Кликнете върху иконата **Списък** с филтри (горе вляво на страницата). Отваря се панелът Филтри.
2. Изберете набора от филтри от **падащия списък Набор** от филтри. Филтрите и критериите за зададената индикация.
3. Кликнете върху **Прилагане**. Показват се записи, които отговарят на всички критерии в набора от филтри.

Редактиране на запазен набор от филтри

1. Изберете набора от филтри от **падащия списък Набор** от филтри.
2. Редактирайте набора от филтри.
3. Кликнете върху **Прилагане**.
4. Щракнете върху иконата **Запазване** . Отваря се диалоговият прозорец Запиши набор от филтри.
5. Изберете **Презаписване на филтърния набор**. Името на набора от филтри се показва в падащия списък Съществуващ набор от филтри.
6. Кликнете върху **Запазване**. Диалоговият прозорец Запиши набор от филтри се затваря.

Промяна на формата на датата

По подразбиране Webex WFO показва дати във формат MM/DD/YYYY.

1. Кликнете върху името си в горния десен ъгъл на страницата.
2. Изберете **Избор на език**. Отваря се прозорецът **Избор на език** .
3. Изберете един от следните езици:

За да видите дати в това	Изберете един от следните
MM/ДД/ГГГГ	Български
ДД/MM/ГГГГ	Английски (Великобритания и Австралия)

За да видите дати в това	Изберете един от следните
	Френски (Франция) Испански Португалски (Португалия) Португалски (Бразилия) Италиански
ГГГГ-ММ-ДД	Шведски Френски (Канада)
DD.MM. ГГГГ	Финлан дски, норвежки, датски, немски, полски
ГГГГ/ММ/ДД	Японски Китайски (традиционен) Китайски (опростен)
ДД-ММ-ГГГГ	Нидерландски
YYYY.MM.DD	Корейски

4. Щракнете върху **Промяна на езика**. Прозорецът **Избор на език** се затваря.
5. Опреснете страницата. Форматът на датата се променя в зависимост от езика, който сте избрали.

Описания на филтри

Следващата таблица описва филтрите и техните критерии.

БЕЛЕЖКА
Можете да използвате заместващи символи в критериите за няколко филтъра. Комбинирайте заместващ символ с поне една буква или цифра.

- Заместващият символ * представлява произволен брой знаци. Например, ако въведете 612* като критерий за филтъра Телефонен номер, ще филтрирате всички телефонни номера, които започват с 612, но съдържат произволен брой знаци след това.
- Това? Заместващият символ представлява един знак. Например, ако въведете 612555???? като критерий за филтъра "Телефонен номер" филтрирате всички телефонни номера, които съдържат десет знака и започват с 612555.

Филтър	Описание
Одобрен от	Филтрира контактите по името на лицето, което е одобрило техните оценки. Можете да използвате заместващи символи. Този филтър е наличен, ако имате разрешение за преглед на подробности за оценката.
Свързан ИД за контакт заместващи символи.	Филтрира контактите по свързания с тях ИД на контакт. Можете да използвате
Калибриран	Филтрира контактите според състоянието им на маркиране за калибриране. Изберете един от следните критерии: ▪ Да – Контактите са маркирани за калибриране. ▪ Не—Контактите не са маркирани за калибриране.
Съдържание за контакт	Филтрира контактите въз основа на типовете съдържание, които съдържат. Изберете един или повече от критериите. Този филтър ви показва всички контакти, които имат избраните от вас типове съдържание, а не контакти, които имат само тези типове съдържание. БЕЛЕЖКА Един от критериите е има транскрипция. Броят на обажданията, които виждате с помощта на този критерий, може да варира от броя на обажданията, които виждате в табло за управление на Анализ, което използва набора от данни за транскрибирания брой обаждания, поради различни причини: ▪ QM данните и аналитичните данни се актуализират по различно време.

- QM маркира повикване с Има транскрипция, ако файл за транскрипция

Филт	Описание
	за обаждането е качено, но Анализ маркира обаждането като транскрибирано, след като обаждането е индексирано. 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. ▪ QM и Analytics могат да имат различни политики за съхранение.
ИД за контакт	Филтрира контактите по техния уникален идентификатор. Трябва да въведете точния идентификатор на контакта, който искате да намерите. Не можете да използвате заместващи символи.
Тип контакт	Филтрира контактите по типа контакт. Изберете един от следните критерии: ▪ Обаждане – контакт със запис на разговор. ▪ Без обаждане – 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. ▪ Имейл – имейл контакт без запис на разговори. Този тип контакт се показва само когато вашата организация използва както управление на качеството, така и анализи. ▪ 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. ▪ 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. ▪ SMS – писмен контакт, който се е случил в рамките на програмата за текстови съобщения на вашата организация.
Персонализирани данни вас критерии.	Филтрира контакти, чиито персонализирани метаданни отговарят на зададените от Наличните критерии зависят от типа на персонализираните метаданни. Не можете да използвате заместващ символ като първи или последен знак.

Филт	Описание
Дата на оценка	Филтрира контактите, които са били оценени в рамките на посочения от вас период от време. И двата критерия по подразбиране са текущата дата. Този филтър е наличен, ако

Филт	Описание
	да имате разрешение за преглед на подробности за оценната оценка. ЗАБЕЛЕЖКА Ако търсите записи, оценени в определен ден, може да се наложи да потърсите записите за предишния ден или на следващия ден, в зависимост от часовата ви зона. За да изчисли датата на оценка, 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 време (CDT). Обаждане, оценено късно вечерта в часовата зона на CDT на 23 март 2022 г., може да бъде филтрирано като повикване, което е оценено на 24 март 2022 г.
Период от време	Филтрира контакти, които са записани в рамките на предварително зададен период от време. Изберете един от критериите. По подразбиране е Миналия месец. ЗАБЕЛЕЖКА Този филтър винаги търси контакти в часовата зона на източника на заснемане (например сървъра за записи или компютъра със Smart Работен плот), дори ако е поставена отметка в квадратчето Показване на контакти в потребителска часова зона (вижте Конфигуриране на глобалните настройки на QM). 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 в Google Анализ, поради различни причини: ▪ QM данните и аналитичните данни се актуализират по различно време. ▪ QM и Analytics могат да имат различни политики за съхранение.
Посока	Филтрира контактите по тяхната посока. Изберете един от критериите.
Продължителност	Филтрира контакти, чиято продължителност е по-голяма, по-малка или равна на броя секунди, които сте задали.
Имейл	Филтрира имейл контактите по техния подател, получател или тема. Въведете стойности за един или повече от критериите. Тези критерии не са чувствителни към малки и големи букви. Можете да използвате заместващи символи.

Филт	Описание
	БЕЛЕЖКА Филтърът за имейли е налице само с инсталиран Анализ.
Формуляр за оценка	Филтрира контактите по формата, с която са били оценени.
Отговор на оценката	Филтрира контактите по отговора на агента на оценката. Изберете един или повече от следните критерии: ▪ Очакващ отговор – Агентът все още не е отговорил. ▪ Потвърдено—Агентът е потвърдил оценката. ▪ Обжалвано – агентът обжалва оценката.
Име на мистериозен	Филтрира контактите по името на лицето, което ги е оценило. Можете да използвате заместващи символи. Този филтър е наличен, ако имате разрешение за преглед на подробности за оценката.
Външни страни	(Чат и SMS контакти) Филтрира контактите по идентификатора, използван от лицето, с което агентът е взаимодействал. Този идентификатор обикновено е имейл адрес или телефонен номер, но това варира в зависимост от инструмента за чат или съобщения, който вашата организация използва. Можете да използвате заместващи символи.
Линия	Филтрира контактите по разширение.
Организация	Филтрира контактите по групата, екипа или агента, който ги е обработил. БЕЛЕЖКА Ако вашата организация използва QM изгледи, вместо да конфигурира потребителски обхват чрез страницата Потребители, филтърът на организацията работи по следния начин за потребители, които имат присвоен изглед на QM, но нямат присвоен обхват: ▪ Падащите менюта за групи и отбори са зададени на Всички и не могат да бъдат променяни. ▪ Падащото меню Агент показва имената на всички агенти.
Телефонен номер	Филтрира разговорите по телефонен номер. Филтърът връща всеки контакт, чийто номер за повикване или повикан номер съвпада с въведения от вас номер. Можете да въведете следното:

Филт	Описание
	▪ Конкретни числа ▪ Диапазони от числа с помощта на заместващи символи ▪ * заместващ символ за връщане на всички контакти с повикан номер или номер за повикване Числата не могат да съдържат тирета или скоби.
Оценка за прогнозна оценка	Филтрира контакти, чиято прогнозна оценка е по-голяма, по-малка или равна на зададеното от вас число. Този филтър е налице, ако имате разрешение за преглед на Анализ. Вижте Конфигуриране на прогнози за повече информация относно прогнозното оценяване.
Прогнозен резултат на нетния промоутър	Филтрира контакти, чийто прогнозен резултат от нетния промоутър е по-голям, по-малък или равен на посоченото от вас число. Този филтър е налице, ако имате разрешение за преглед на Анализ. Вижте Конфигуриране на прогнози за повече информация относно прогнозното оценяване.
Запис на флагове	Филтрира контактите, които са маркирани или маркирани. Изберете един или повече от критериите. За повече информация относно маркирането на контакти вижте Маркиране на контакт и Маркиране на контакти за обучение или човешки ресурси. ЗАБЕЛЕЖКА За да видите всички контакти, които са маркирани за обучение във вашата организация, имате нужда от разрешението Преглед на всички контакти за обучение. ЗАБЕЛЕЖКА За да видите всички контакти, които са маркирани за HR във вашата организация, имате нужда от разрешението Преглед на всички контакти за човешки ресурси.
Тип запис	Филтрира контактите по тип запис.
Резултат	Филтрира контакти, чиято оценка е по-голяма, по-малка или равна на зададеното от вас число.
Обхват на търсене	Филтрира контактите по обхват. Изберете един от следните критерии:

Филт	Описание
	▪ Всички оценки – Всички контакти във вашия обхват. ▪ Моите оценки – Всички контакти, които сте получили да оценявате или чиито оценки сте започнали или завършили. ▪ Моите чакащи калибрирания – контакти във вашия обхват, които са маркирани за калибриране. ▪ Root повиквания – Аудио главни записи. Основните записи на екрана не са налични на страницата Взаимодействия. ЗАБЕЛЕЖКА За да видите root записи, имате нужда от разрешението View Root Recordings. ▪ Контакти в кошчето—Контакти в кошчето.
Чувство	Филтрира контактите по техния рейтинг на настроенията. Изберете един от критериите. Този филтър е налице, ако имате разрешение за преглед на Анализ.
Конкретна дата	Филтрира контакти, записани в рамките на определен период от време. ЗАБЕЛЕЖКА Този филтър винаги търси контакти в часовата зона на източника на заснемане (например сървъра за записи или компютъра със Smart Работен плот), дори ако е поставена отметка в квадратчето Показване на контакти в потребителска часова зона (вижте Конфигуриране на глобалните настройки на QM).
Речева енергия	Филтрира контактите по енергийно събитие на речта. ▪ За да филтрирате контактите по номера на събитието, което съдържат, изберете Заглушаване на събития, Разговор за събития, Поставяне на събития на пауза или Задържане на събития. ▪ За да филтрирате контакти, при които продължителността на дадено събитие е по-голяма, по-малка или равна на посочения от вас брой секунди, изберете Продължителност на заглушаването, Продължителност на разговора, Продължителност на пауза или Продължителност на задържане. ЗАБЕЛЕЖКА Критериите за събития на заглушаване и продължителност на тишината връщат само контакти, които имат

Филт	Описание
	маркери за събития за заглушаване в панела Аудио. Те го правят да не връщат контакти, при които аудиозаписът е безшумен по други причини (например, защото клиентът е на изчакване или защото е възникнало събитие за пауза/възобновяване).

Филт	Описание
	За повече информация относно енергийните събития на речта вижте Слушане на аудио контакт и За тишината и разговора за събитията.
Състояние	Филтрира контактите по състоянието на техния формуляр за оценка. Изберете един или повече от критериите.
Име на проучването	Филтрира контактите по името на свързаното с тях проучване след обаждане.
Резултати от анкети	Филтрира контакти, чийто резултат от проучването е по-голям, по-малък или равен на посоченото от вас число.
Търсене на текст	Филтрира контактите въз основа на текста в контакта. Текстът може да се появи в транскрипция на разговор или в основния текст на текстово, имейл, чат или SMS съобщение. Визуализация на резултатите от търсенето се показва в колоната Визуализация на текста. За да видите резултатите от търсенето от преписи, трябва да видите разрешението за преобразуване на говор в анализ на текст. По подразбиране Webex WFO търси думи и фрази, които са подобни на въведените от вас думи за търсене. За да търсите само точния текст на думите си за търсене, изберете **Точно съвпадение**. "Точно съвпадение" отменя всеки език, който изберете от **падащия списък Език** , и намира резултати на всички езици. **ПРИМЕР** Въвеждате думата *мениджър* в полето Текстово търсене и не избирате Точно съвпадение. Webex WFO намира контакти, които включват *мениджър* и също така включват думи като *управляван*, *мениджъри*, *управление* и т.н. Избирате Точно съвпадение. Webex WFO намира само контакти, които включват *мениджър*. Освен просто текстово търсене, можете да извършвате по-сложни търсения, като пишете заявки. За повече информация как да пишете заявки за търсене вижте Как работи синтаксисът на текстовото търсене. ЗАБЕЛЕЖКА Филтърът за търсене на текст е наличен само за внедряване в облака.
Времеви диапазон	Филтрира контактите, които са заснети в рамките на посочения период от време, независимо от датата. Ако началният час е по-голям от крайния час, филтърът

Филт	Описание
	Важи за контакти над полунощ. ЗАБЕЛЕЖКА Този филтър винаги търси контакти в часовата зона на източника на заснемане (например сървъра за записи или компютъра със Smart Работен плот), дори ако е поставена отметка в квадратчето Показване на контакти в потребителска часова зона (вижте Конфигуриране на глобалните настройки на QM).
Часова зона	Филтрира контактите по часовата зона на източника на заснемане. ЗАБЕЛЕЖКА Този филтър винаги търси контакти в часовата зона на източника на заснемане (например сървъра за записи или компютъра със Smart Работен плот), дори ако е поставена отметка в квадратчето Показване на контакти в потребителска часова зона (вижте Конфигуриране на глобалните настройки на QM).

Когато намирате разговор с клиент за оценка, вземете предвид следната информация:

- Агентът трябва да бъде свързан с екип, ако искате контактите на агента да бъдат записани.
- Агент, който в момента не е в отбор, може да търси и възпроизвежда собствените си записи (и всички записи от тренировки). Клетката в колоната Екип, свързана с избрания разговор с клиент, изглежда празна.
- Ако е конфигуриран така, потребителят може да търси, възпроизвежда и оценява контакти за агент, който в момента не е в екип или група. Ако агентът не принадлежи към екип или група, клетката в колоната Екип или група, свързана със записа на избрания клиент, се показва празна.
- Ако е конфигуриран така, потребителят може да търси, възпроизвежда и отбелязва контакти за агент, който принадлежи към екип, контролиран от този потребител, когато отборът не принадлежи към група. Екипът трябва да бъде свързан с група за целите на управлението на качеството.

Свързани теми

- Контакти за възпроизвеждане
- Изтриване или възстановяване на контакт
- Персонализиране на колоните на страницата Взаимодействия

Филт	Описание
▪ Групово експортиране на контакти	

- Експортиране на метаданни за контакт
- Създайте контакт

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-прецизно.

Примери

Следващите примери показват типа заявки, които можете да използвате с филтъра за търсене на текст.

ЗАБЕЛЕЖКА Текстовото търсене не търси следните думи. Тези думи също не са подчертани в резултатите от търсенето:
а, ан, и, са, като, на, бъде, но, от, защото, ако, в, в, е, то, не, не, на, на, или, такова, че, техният, тогава, там, тези, те, това, до, беше, ще, с

Търсене на една дума

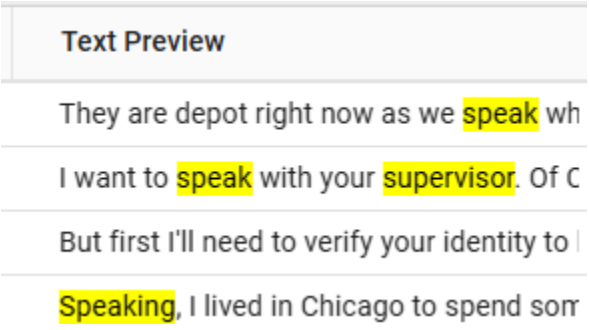
ПРИМЕР супервайзор

Резултатът е списък с всички контакти, които съдържат думата "ръководител" 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 е налице оператор ИЛИ. Резултатът е списък с контакти, които съдържат думата "ръководител", думата "говори" или и двете думи без определен ред.



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 И. 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 една от тези точно 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 с заместващ символ от един знак

ПРИМЕР

Символът със заместващ знак с въпросителен знак (?) търси заместващ знак с един знак. Това търсене намира посещения 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 с няколко знака

ПРИМЕРЕН тест*

Заместващият символ със звездичка (*) търси няколко знака. Това търсене намира попадения с "тест", "тестове", "тестван", "тестер", "тестван" и дори "свидетелстван".

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 в близост

ПРИМЕР "говори супервайзор"~2

Това търсене в близост търси думите "говори" и "ръководител" в рамките на максимум две думи. Този пример показва резултати, които идентифицират двете търсени думи с 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 термините за търсене в реда, в който очаквате да ги намерите в преписа. Ако търсите фрази като "говорете с вашия ръководител"

и "говори с ръководител", напишете запитването като "говори ръководител"~2, а не "ръководителят говори"~2. Търсенията в близост с произволно подредени думи за търсене може да ви доведат до непредсказуеми резултати.

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Ограничете търсенията си в близост до разстояние от две думи. Търсения в близост на ~3 или повече може да ви даде непредсказуеми резултати.

Изключване на думи

ПРИМЕР(отказ || подновяване)!абонамент

Това търсене търси контакти с думата "отказ" или думата "подновяване", но без думата "абонамент".

ЗАБЕЛЕЖКА Не можете да започнете запитване с! (НЕ) оператор. The! оператор трябва да следва термин в заявката.

За да демонстрираме как работи логиката NOT, изображението по-долу показва резултатите от заявка, която включва думата "абонамент", използваща логика AND (&&) вместо логика NOT, (отказ || 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 НЕ логика, резултатите от търсенето показват само контакти, които имат думата "отказ", "подновяване" 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

Следващата таблица дефинира всеки от поддържаните оператори и предоставя кратки примери за това как да използвате операторите за формиране на заявка за търсене.

На оператора	Определение	Примерна заявка	Обяснение на заявката
~	Използвайте този оператор за близост за намиране на думи или фрази в рамките на определен брой от Думи. Няма място преди или след този оператор. И логиката се прилага към всички думи в кавичките на търсене в близост.	— Говори ръководител"~2	Думите "говори" и "супервайзор" се търси в рамките на две думи една от друга, с "Говори" преди "ръководител". Проектът номер 2 показва максимума брой думи, които могат да се появят между "говори" и "надзорник".
&&	Действа като булев И логически оператор. Добавете пространство преди и след.	"Отказ абонамент"~2 && "подновяване абонамент"~2	Тази заявка търси Срещане на думите "Отказ" и "Абонамент" в рамките на две думи една от друга, които се намират заедно с Срещане на думите "Подновяване" и "Абонамент" в рамките на две думи една от друга.
||	Действа като булев ИЛИ логически оператор. Използвайте интервал преди и след. Логиката OR е логиката по подразбиране, използвана при търсене на две независими думи.	Speak Supervisor "Отмяна на абонамента"~2 || "подновяване на абонамента"~2	Първият пример търси едната или и двете думи "говори" или "ръководител". Вторият пример търси появявания на думите "отказ" и "абонамент" в две думи или появявания на думите "подновяване" и "абонамент" в две думи, или и двете двойки думи.

Оператор	Определение	Примерна заявка	Обяснение на заявката
!	Работи като булев NOT оператор (извършва отрицателно търсене). Не добавяйте интервал преди или след този оператор. Не можете да използвате този оператор и придружаващия го термин или фраза самостоятелно. Трябва да комбинирате този оператор с положително търсене, където се намират конкретни термини или фрази. Придружаващата дума, която въвеждате, става основна дума и се откриват други варианти на думата.	(надграждане ИЛИ подновяване)!безплатно Здравейте!" благодаря на обаждането "~2	Търсенето намира контакти, които имат думите "надстройка" или "подновяване" без думата "безплатно" навсякъде в контакта. Вторият пример показва търсене на думата "здравей" без появяване на "благодаря" и "обаждане" в рамките на две думи една от друга.
()	Скобите се използват за групиране или влагане на думи.	(премиум || злато) && (надграждане || подновяване)	Търсенето търси някоя от следните комбинации от две думи: ▪ Премиум ъпгрейд ▪ Премиум подновяване ▪ Златен ъпгрейд ▪ Подновяване на златото

Заместващи символи

Можете да променяте термини за заявка с заместващи символи с един или няколко знака в рамките на един термин (но не и във фрази).

? (единичен знак)	TE? T намира TEST и TEXT
* (няколко знака)	TECT* намира TECTOBE, TECTEP, TECTBAHE и TECT

ВАЖНО : Заместващите символи могат да ви дадат неочаквани резултати, ако ги поставите в думи, които имат наставки. Например "tests", "tester" и "testing" добавят различни наставки към един и същ корен:
"Тест". Търсенето на "te*ting" може да не намери всички срещания на думите "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 контакти.
- Имате записи в обхвата си.
- Някои колони изискват специфични разрешения. Вижте Описания на колони за повече информация.
- Някои колони изискват Webex WFO Analytics. Вижте Описания на колони за повече информация.

Местоположение на страницата

Взаимодействия

Процедури

Показване или скриване на графи

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 й в **екрана Скрити** колони. За да скриете колона, щракнете върху името й в екрана Показани колони.
3. Кликнете върху **Прилагане**. Прозорецът **Покажи/Скрий колони** се затваря.

Пренареждане на колони

- Щракнете и плъзнете колоните, за да ги пренаредите.

Описания на колоните

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 ИД на контакт показват "######".

Организация

Име на колона	Описание
ИД на агент ACD	ИД на агента в ACD.
Собствено име	Първото име на агента. ЗАБЕЛЕЖКА Ако полетата Име, Фамилия, Група и Екип са Празен, записът е извикване на root. Извикването на root е несъгласуван контакт, който се показва 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 по време на записването на контакта.

Оценка

Име на колона	Описание
Одобрен от	Лицето, което е одобрило оценката. Тази стойност се показва, ако вие сте мистериозният клиент или ако имате разрешение за преглед на подробности за мистериозната оценка.
Калибриран	Дали контактът е маркиран за калибриране.
Дата на оценка	Датата, на която е оценен контактът. Тази стойност се показва, ако вие сте мистериозният клиент или ако имате разрешение за преглед на подробности за мистериозната оценка. Ако нямате това разрешение, тази колона показва #####. ЗАБЕЛЕЖКА Ако търсите записи, оценени в определен ден,

Оценка (продължение)

Име на колона	Описание
	Може също да се наложи да потърсите записите за предишния или следващия ден, в зависимост от часовата ви зона. За да изчисли датата на оценка, 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 време (CDT). Обаждане, оценено късно вечерта в часовата зона на CDT на 23 март 2022 г., може да бъде филтрирано като повикване, което е 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 записите за предишния или следващия ден ден, в зависимост от вашата часова зона. За да изчисли датата на отговор, 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 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 на оценката	Отговорът на агента на оценката: ▪ Изчаква се – агентът все още не е отговорил. ▪ Потвърдено—Агентът е потвърдил оценката. ▪ Обжалвано – агентът обжалва оценката.
Име на мистериозен	Оценителят или калибраторът. Тази стойност се показва, ако вие сте мистериозният клиент или ако имате разрешение за преглед на подробности за мистериозната оценка.
Резултат	Оценката, дадена на контакта. ЗАБЕЛЕЖКА Резултатите от калибрирането не се показват в това поле. За резултати от 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 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 Smart Desktop). Ако квадратчето за отметка Показване на контакти в потребителската часова зона е отметнато на страницата с глобални настройки на QM, Webex WFO показва
	това време в часовата зона на потребителя. Вижте Конфигуриране на глобалните настройки на 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 Smart Desktop). Ако квадратчето за отметка Показване на контакти в потребителската часова зона е поставено на страницата с глобални настройки на QM, Webex WFO използва часовата зона на показване на потребителя. Вижте Конфигуриране на глобалните настройки на QM.

директорията

Име на колона	Описание
Свързан ИД за 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/празен – 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

Контакт (продължение)	Описание
	Отстранени. ▪ Файлът е невалиден – файлът за запис е невалиден и не може да се възпроизвежда. ▪ Файлът е рециклиран – аудиофайлът е маркиран за премахване, но все още може да бъде възстановен. ЗАБЕЛЕЖКА Тази колона не може да се сортира.
Набран номер	Номерът на услугата за директно входящо набиране (DID) или услугата за идентификация на набран номер (DNIS) на телефона, който е получил повикването. Показва "неизвестен", ако извиканият номер не е в списъка или е блокиран. Това поле се отнася само за повиквания.
Номер за обаждане	Идентификационният номер на повикващия или автоматичната идентификация на номера (ANI) на повикващата страна. Показва "неизвестен", ако телефонът за повикване не е в списъка или е блокиран. Това поле се отнася само за повиквания.
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 края на повикването, включително времето за звънене и удълженото време пред екрана (ако има такова) в HH:MM:SS. Тази информация идва от сигналната служба. Това поле се отнася само за повиквания. Продължителността на разговора, показана в таблицата с контакти, може да не е същата като продължителността, показана в Media Player, тъй като "продължителността на събитието" (времето между събитията) и "продължителността на записа" (продължителността в действително записания файл) могат да бъдат различни. Тези сценарии водят до различна продължителност на разговора:

Контакт (продължение)	Описание
	▪ Ако използвате API за контроли за запис, за да поставите на пауза, да възобновите или рестартирате

Контакт (продължение)	Описание
	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 разговор с дълго време на звънене, таблицата с контакти показва продължителността на събитието, а мултимедийният плейър показва продължителността на записа.
ИД 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 вашата организация използва както управление на качеството, така и анализи. ▪ Без обаждане – 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 процес, свързан с този контакт (вижте Автоматизиране на QM работни потоци).
Посока	Посоката на контакта: входяща или изходяща.
Край на	работния поток на взаимодействието

Името на работния поток "Край на взаимодействието", свързан с този контакт (вижте Автоматизиране на работните потоци на QM).	

Контакт (продължение)	Описание

Контакт (продължение)	Описание
Външни страни	(Само за чат и SMS контакти) Имейлът, телефонният номер или друг идентификатор на лицето, което е взаимодействало с агента.
От адрес	(Само за контакти по имейл) Имейл адресите в полето От. Тази графа е налице само в Google Анализ.
Човешки ресурси	Дали контактът е маркиран като контакт за човешки ресурси.
Визуализация на взаимодействието	Връзка, която отваря прозорец с информация за контакта, агента и (ако сте използвали филтъра за търсене на текст) визуализация на текста на контакта. Ако вашата организация има резюме на взаимодействието на Cisco, прозорецът съдържа обобщение на контакта.
Причина	Причината разговорът да бъде записан. Тази причина е зададена в правилото за запис (вижте Автоматизиране на QM работни потоци).
Тип запис	Типът запис, свързан с това устройство.
Политика за съхранение	Политиката, която урежда колко дълго Webex WFO ще запази този контакт (вж. Управление на правилата за съхранение на данни за QM и Analytics).
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 заявени от оценител и са без оценка. ▪ В процес на изпълнение – контакти, които са заявени от оценител, но все още не са напълно оценени. ▪ Не може да се отбележи – Контакти, които са заявени от оценител, но не могат да бъдат оценени. Оценките с това състояние не се включват в отчитането или показателите за ефективността. ▪ Нуждае се от одобрение – Контакти, които са заявени от оценител, напълно оценени и очакват одобрение.

Контакт (продължение)	Описание
	▪ 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	(Само за контакти, които не се обаждат) Имейл адресите в полето До. Тази графа е налице само в Google Анализ.
Име на проучването	Формуляр за проучване след обаждане на контакта.
Резултат от проучването	Резултатът от попълненото проучване на контакта.
Визуализация на текст	Визуализация на резултатите от търсенето за вашето търсене с филтъра за текстово търсене.
Адресиране	(Само за контакти, които не се обаждат) Имейл адресите в полето До. Тази графа е налице само в Google Анализ.
Обучение	Дали контактът е маркиран като контакт за обучение.
Състояние на качване на видео файл	Състоянието на видеофайла на контакта. Възможните стойности за тези колони са както следва: ▪ Null/празен – Няма запис за този контакт. ▪ Файл в очакване на качване – Видеоклипът е записан, но все още не е качен. ▪ Файлът е качен – Видеото е качено и може да се възпроизвежда. ▪ Файлът е премахнат – Видеото е записано, но записът е премахнат. ▪ Файлът е невалиден – файлът за запис е невалиден и не може да се възпроизвежда. ▪ Файлът е рециклиран – видеофайлът е маркиран за премахване, но все още може да бъде възстановен. ЗАБЕЛЕЖКА Тези колони не могат да се сортират.

Полета на речта

Име на колона	Описание
% задържане	Процентът на повикването, прекарано в състояние на задържане.
% Пауза	Процентът на обаждането, прекарано в състояние на пауза.
% Мълчание	Процентът на разговора, прекаран в състояние на тишина (по време на което нито обаждащият се, нито агентът говорят).
% Разговор	Процентът на разговора, прекаран в състояние на разговор (по време на което и обаждащият се, и агентът говорят).
Продължителност на задържане на AVG	Средното време на задържане в HH:MM:SS.
Продължителност на паузата AVG	Средното време на пауза в HH:MM:SS.
AVG Тишина	Средната продължителност на събитията с
мълчание в HH:MM:SS. AVG Разговор	Средната продължителност на
разговора във времето в HH:MM:SS.	
Провеждане на събития	Брой открити събития за задържане.
Максимална продължителност на задържане	Продължителността на
събитието с най-дълго задържане в HH:MM:SS. МАКСИМАЛНА	
продължителност на паузата	Продължителността на събитието с най-
дълга пауза в HH:MM:SS. MAX Тишина	Продължителността на най-дългото
мълчание в HH:MM:SS. MAX Talk Over	Продължителността на най-дългото
събитие в HH:MM:SS. Минимална продължителност на задържане	
	Продължителността на събитието с най-кратко
задържане в HH:MM:SS. Минимална продължителност на паузата	
	Продължителността на събитието с най-кратка пауза в
HH:MM:SS. MIN Silence	Продължителността на най-краткото мълчание в
HH:MM:SS. MIN Разговор	Продължителността на най-краткото събитие в

HH:MM:SS. Пауза на събития	Броят на откритите събития за пауза.

Полета за говор (продължение)

Име на колона	Описание
Събития за мълчание	Броят на откритите събития за мълчание. Разговор за събития Броят на откритите събития за разговори.
Обща продължителност на задържане	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 за тишина в HH:MM:SS.
Обща продължителност на разговора	Общата продължителност на разговора във времето в HH:MM:SS.

Анализ

Име на колона	Описание
Оценка за прогнозна оценка	Прогнозираният оценъчен резултат 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 оценка.
Прогнозен резултат на нетния промоутър	Прогнозираният резултат на нетния промоутър за контакта.
Чувство	Общият емоционален тон на контакта. Възможните стойности са положителни, неутрални и отрицателни.

Персонализирани метаданни

Име на колона	Описание

Променлив текст	Персонализираните метаданни, налични в Webex WFO, варират в зависимост от конфигурацията на вашия ACD и страницата на диспечера на метаданни. Можете да редактирате стойностите в полетата за персонализирани метаданни. Вижте Редактиране на персонализирани метаданни , свързани с контакт.

Свързани теми

- Как работят root повикванията и съгласуването
- Автоматизирайте QM работните процеси
- Конфигуриране на глобалните настройки на QM
- Редактиране на персонализирани метаданни, свързани с контакт
- Изтриване или актуализиране на няколко контакта наведнъж

Изтриване или възстановяване на контакт

Тази тема обяснява как да изтриете или възстановите записани контакти.

Предпоставки

- Имате роля и обхват, които ви позволяват да преглеждате записи.
- Имате разрешения за преглед на кошчето и изтриване на контакти.

Местоположение на страницата

Взаимодействия

Процедури

Изтриване на контакт

Тази процедура премества контакт към кошчето. Можете да изтривате един контакт в даден момент.

1. Изберете контакта, като щракнете върху квадратчето му за отметка от лявата страна на страницата Взаимодействия.
2. Кликнете върху **Изтриване** (горе вдясно на страницата). Отваря се диалогов прозорец за потвърждение.
3. Кликнете върху **Изтриване**. Диалоговият прозорец за потвърждение се затваря.

Възстановяване на контакт

Тази процедура премества контакт от кошчето обратно на страницата Взаимодействия. Можете да възстановявате един контакт в даден момент.

1. Кликнете върху **Списък** с филтри (горе вляво на страницата). Отваря се панелът **Филтри** .
2. Ако филтърът **Обхват** на търсене не е в списъка в панела, щракнете върху **Добавяне на филтър**. Отваря се прозорецът **Избор на филтри** . (Ако обхватът на търсене е в списъка, преминете към стъпка 5.)
3. В графата **Налични** щракнете върху **Обхват** на търсене.
4. Щракнете върху **Актуализиране** на филтрите. Прозорецът **Избор на филтри** се затваря.
5. Щракнете върху **Обхват** на търсене и изберете **Контакти** в кошчето от падащия списък.
6. Кликнете върху **Прилагане**. Контакти в дисплея на кошчето.
7. Изберете контакта, като щракнете върху квадратчето му за отметка от лявата страна на страницата.
8. Кликнете върху **Възстановяване** (горе вдясно на страницата).

Окончателно изтриване на контакт

Можете да изтриете за постоянно един контакт в даден момент.

ВАЖНО Не можете да възстановите окончателно изтрит контакт.

1. Намерете контакта в кошчето (вижте стъпки 1–6 под Възстановяване на контакт за достъп до кошчето).
2. Изберете контакта, като щракнете върху квадратчето му за отметка от лявата страна на страницата.
3. Кликнете върху **Окончателно изтриване** (горе вдясно на страницата). Отваря се диалогов прозорец за потвърждение.
4. Кликнете върху **Изтриване**. Диалоговият прозорец се затваря.

Свързани теми

- Намиране на контакти – Научете повече за филтрирането на контакти.
- Автоматизирайте работните потоци на QM – Научете как автоматично да изпращате записи в кошчето, вместо да ги премествате ръчно.

Контакти за възпроизвеждане

Предпоставки

- Имате разрешение за преглед на контакти.
- Някои панели в Media Player изискват допълнителни разрешения, данни или функции на Webex WFO. Вижте темите, изброени в раздела "Свързани теми" по-долу за повече информация.

Местоположение на страницата

Взаимодействия > Двукратно щракване върху контакт

Можете също да отворите Media Player, като щракнете върху контакт в едно от следните места:

- Страницата на Agent Explorer
- В екрана "Подробни данни" на приспособление на Анализ
- В Data Explorer

БЕЛЕЖКА
Ако се опитате да отворите контакт, който се съхранява в Amazon Glacier, се отваря прозорец с молба да възстановите медийните файлове, необходими за възпроизвеждане на записа.

- За да извлечете контакта, щракнете върху **Възстановяване**.
- За да затворите прозореца, без да възстановявате контакта, щракнете върху **OK.**

Процедури

Възпроизвеждане на контакт

Кликнете върху **Възпроизвеждане**.

Възпроизвеждане на контакта по-бързо или по-бавно

Изберете скорост от падащото меню Скорост на възпроизвеждане.

Увеличаване на контакт

Щракнете върху иконата Увеличаване, за да видите повече подробности в панелите Аудио, Настроение, Посещения по фраза и Работен плот.

Щракнете върху иконата Намаляване, за да се върнете към първоначалното ниво на детайлност.

Преглед на свързани контакти

Щракнете върху иконите Напред и Предишен, за да преминете към контакти, свързани с този, който е отворен в момента.

Свиване на медийния плейър

Щракнете върху иконата Компактен изглед, за да намалите мултимедийния плейър и да разкриете страницата Взаимодействия.

Щракнете върху иконата Full View, за да се върнете към мултимедийния плейър в пълен размер.

Преглед на информацията за агента, който е обработил контакта

Щракнете върху **Карта** на профила.

Тази карта изброява ролите на агента, групата, отбора, картографирането на уменията и следните статистически данни:

- Нетен рейтинг на репутацията – Число, което определя колко положително или отрицателно агентът е повлиял на вашия контактен център през последните 30 дни. Резултатите варират от 1.00 до -1.00, като 1.00 е най-положителен, а -1.00 е най-отрицателен. Webex WFO изчислява този резултат по следната формула:

  (A ÷ B) − (Б ÷ B) = Нетен рейтинг на репутацията

  Къде

  A = Броят на контактите на агента през последните 30 дни с положителна оценка на настроенията
  B = Броят на контактите на агента през последните 30 дни с отрицателен рейтинг на настроенията
  C = Броят на контактите на агента през последните 30 дни с каквато и да е оценка на настроенията: положителна, отрицателна или неутрална

- Среден прогнозен NPS – Средният прогнозен нетен резултат на промоутъра (NPS) на агента през последните 30 дни. Webex WFO изчислява тази средна стойност по следната формула:

  A ÷ B = Среден прогнозен NPS

  Къде

  A = Общо от всички прогнозни NPS резултати, дадени на контактите на агента през последните 30 дни
  B = Броят на контактите на агента през последните 30 дни с прогнозен NPS резултат

- Завършени контакти с клиенти – колко контакта е обработил агентът през последните 30 дни.

  ЗАБЕЛЕЖКА Този номер може да не съвпада с броя на контактите, които виждате за агента на страницата Взаимодействия. Включва контакти, които не са качени, рециклирани или
  изтрити и т.н., които не се показват на страницата Взаимодействия.

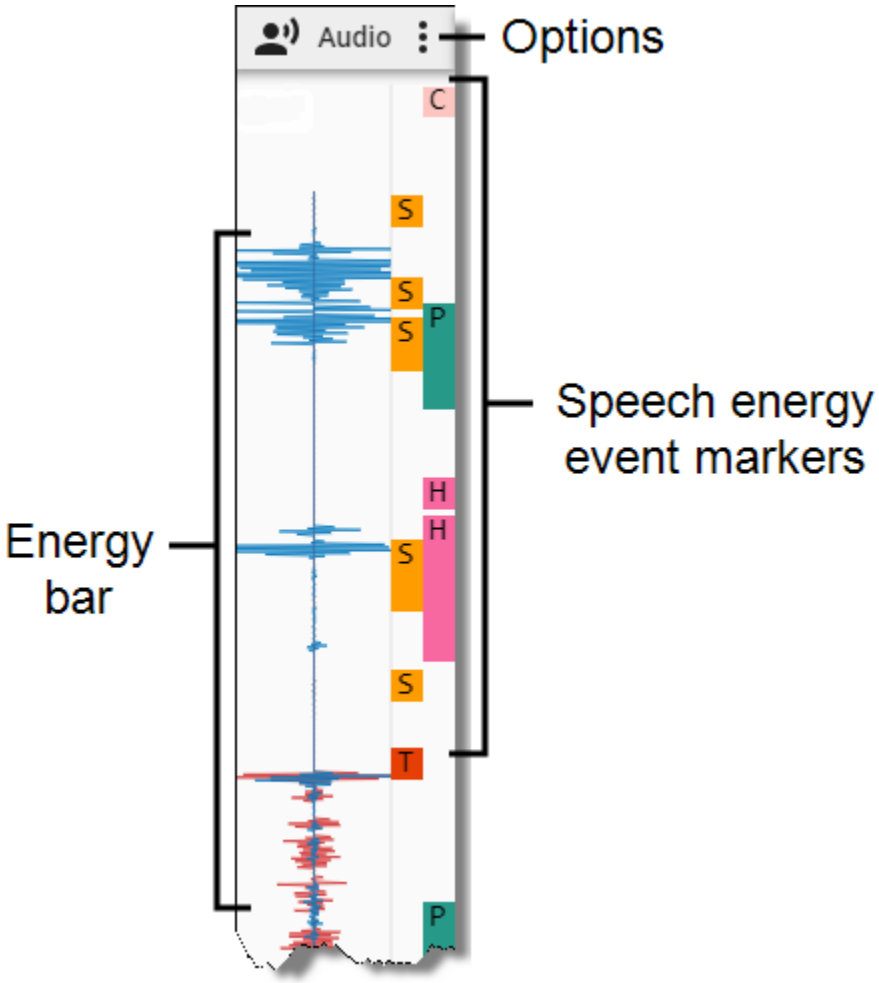
Нетният рейтинг на репутацията и средният прогнозен NPS изискват разрешение за преглед на данни от анализ за контакти и разширени функции за анализ. Съпоставянията на уменията се появяват, ако агентът е свързан с поне едно съпоставяне на умения.

Свързани теми

- Слушане на аудиоконтакт
- Гледане на заснемането на екрана на контакт
- Прескачане напред и назад в запис
- Преглед на действията на агента за контакт
- Преглед на данни, свързани с контакт
- Прочетете имейл контакт
- Прочетете текстов контакт
- Прочетете резюмето на контакт
- Прочетете транскрипцията на аудиозапис
- Преглед на анализ на фрази за контакт
- Преглед на настроението за контакт
- Маркиране на контакти за обучение или човешки ресурси
- -

Слушане на аудиоконтакт

Панелът Audio в Media Player визуализира аудиозаписа.



Предпоставки

- Вашата организация има лицензи за QM, CR и Webex WFO Access.
- Имате разрешение за преглед на контакти.
- Типът на контакта е "Обаждане", а съдържанието на контакта включва "Има глас".

Местоположение на страницата

Взаимодействия > Щракнете двукратно върху контакт > панел "Аудио"

Преглед на речевата активност

Енергийната лента показва къде се е случила аудио активност (агентът и клиентът) по време на контакта. Можете да плъзнете плъзгача на времевата линия до място, където енергията ви интересува, и да слушате тази част от аудиото.

> **ЗАБЕЛЕЖКА** Ако активността на екрана на агента е записана преди започване на разговор или след приключване на разговор (например поради конфигурация на разширение за запис на екрана), енергийната лента е празна по време на това
> част от записа.

Цветът на аудио потоци 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 събития

Етикетът на маркерите за събития на речта е там, където Webex WFO открива значими аудио събития, като например когато агентът и клиентът говорят едновременно.

Щракнете върху маркер за събитие, за да преместите плъзгача на времевата линия към него, или задръжте курсора на мишката върху маркер на събитие, за да видите повече подробности. Таблицата по-долу описва всички маркери на събития.

Икона	Тип	Описание
	Коментирам	Някой коментира оценката, докато играеше контакта. ЗАБЕЛЕЖКА Коментарите, оставени във формулярите за оценка, които са в режим на калибриране, не се показват като маркери за събития.
	Изчакване	Агентът задържа обаждането.

Икона	Тип	Описание
P	Пауза	Записът беше поставен на пауза, защото агентът направи нещо, което каза на Webex WFO да спре записа (вижте Идентифициране на уебсайтове и приложения, които да бъдат проследявани от Анализ).
S	Тишина	Нито агентът, нито клиентът са говорили (вижте За мълчанието и разговорите за събитията). ЗАБЕЛЕЖКА Кратките фонови шумове може да изглеждат като аудио енергия, но Webex WFO все още взема предвид тази тишина.
T	Говорете	И агентът, и клиентът са говорили едновременно (вижте За мълчанието и разговорите за събитията).

Филтриране на събития

Щракнете върху иконата Опции, за да изберете типовете събития, които се показват.

Свързани теми

- Контакти за възпроизвеждане
- За мълчанието и обсъждането на събития – Научете повече за това как Webex WFO разпознава мълчанието и разговора.
- Идентифициране на уеб сайтове и приложения, които да бъдат проследявани от Анализ – Задайте действия на агента, които казват на Webex WFO да постави на пауза и да възобнови записа.
- Конфигуриране на глобалните настройки на QM – Определете колко дълго трябва да се случи мълчание или разговор, за да може Webex WFO да го маркира като събитие.

За мълчанието и разговорите за събитията

Записаното обаждане съдържа два аудиопотока, които представляват двете страни на разговора. В Media Player панелът Audio показва входящия поток в синьо, а изходящия поток в червено. В нормален разговор енергията се редува между изходящото повикване и входящото повикване.

Когато входящото и изходящото повикване се повишат 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 мълчание. По време на мълчание линията в енергийния бар е плоска. Панелът Audio показва икона Silence в енергийната лента, където се случва събитие Silence.

Обикновено всеки поток съдържа гласа на един човек: или агентът, или клиентът. Понякога потокът включва няколко гласа. Например конферентният 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 във фонов режим 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 могат да се проявят 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 аудиото 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 средната 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 за вземане на решение, за да определи дали всеки кадър показва тишина или реч. Ако средният обем на кадъра падне под прага за решение на VAD, той маркира кадъра като взаимна тишина. VAD обработва всеки кадър от всеки поток, сравнява кадрите от поток 1 и поток 2 и присвоява тип аудио на всяка двойка кадри. Типовете аудио са както следва:

- Взаимно мълчание (MS) – И двата кадъра са безшумни.
- Нормално (N) – единият кадър съдържа реч, а другият кадър 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 на автомобил или друга форма на фонов шум, който не е речеви. В тиха среда, където човекът не говори силно, прагът на решение за VAD пада, така че да може правилно да идентифицира речта при ниска сила на звука. Това позволява цялото обаждане да бъде маркирано като нормална реч вместо тишина.

Тази адаптивност позволява на VAD да бъде по-точен при откриване на реч или тишина, но не винаги е 100% точен. Тъй като VAD използва средна сила на звука, за да направи разлика между реч и тишина, винаги ще има случаи, в които той неправилно идентифицира нормална реч или взаимна тишина в аудио рамка. 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 бъде 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 автомобилния двигател.

Възможно е също така VAD да не идентифицира събитие за разговор или мълчание. Например, може да пропусне събитие за разговор, дори когато двама души ясно говорят помежду си по време на разговор по едно и също време. Ако някой от ораторите по време на разговора по време на събитието спре, 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 говорещия, те непрекъснато говореха; бихте очаквали VAD да посочи събитие за разговор. От гледна точка на VAD обаче имаше период на мълчание по време на разговора, така че той не може да се счита за разговор за събитие.

На страницата Управление > QM > QM конфигурация на приложения > Глобални настройки можете да зададете минималната продължителност на мълчанието или разговора, за да се счита за събитие. За всяко събитие Webex WFO запазва типа (мълчание или разговор), продължителността на събитието в милисекунди и началото на събитието като отместване от началото на аудиото.

Гледане на заснемането на екрана на контакт

Панелът за заснемане на екрана предоставя изчерпателен изглед на действията на агента в рамките на контакт. Можете да възпроизвеждате програми, които агентът е отворил, бутони, върху които агентът е щракнал, и текст, който агентът е въвел.

Тип контакт: Обаждане, Само

екран Съдържание на контакта:

Има екран

Необходими лицензи: Необходими разрешения за

достъп до QM, Webex WFO: Преглед на контакти

Панелът за заснемане на екрана може да показва записи както на настройки, така и на няколко монитора. При записи на настройки на няколко монитора панелът показва един монитор наведнъж. За да покажете друг монитор, задръжте курсора на мишката върху панела и щракнете върху желания монитор.

Можете да покажете панела за заснемане на екрана в Media Player или в отделен прозорец на браузъра.

- За да отворите панела в отделен прозорец на браузъра, щракнете върху иконата Откачване.
- За да върнете панела към Media Player, щракнете върху иконата Dock или затворете прозореца на браузъра.

> ЗАБЕЛЕЖКА Не можете да откачите панели, ако използвате блокиране на изскачащи прозорци. За да откачите панелите, деактивирайте блокирането на изскачащи прозорци.

Размерът на екрана за възпроизвеждане на запис на екрана е 1920 × 1088. Ако общият размер на екрана за записа на екрана е по-голям от 1920 × 1088, той ще бъде намален, за да се покаже в панела за заснемане на екрана. Ако откачите панела и преоразмерите прозореца на браузъра, записът на екрана се преоразмерява съответно. Записите с няколко монитора са поне два пъти по-големи от записите с един монитор.

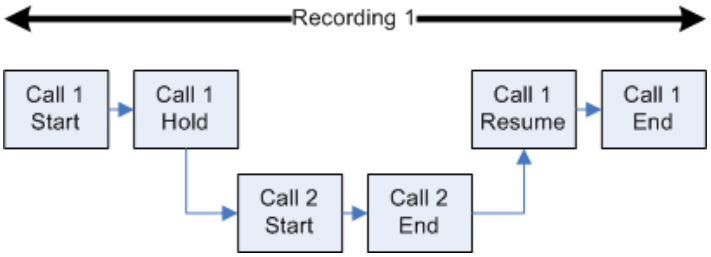
Примери за сценарии за контакт

Следващите теми описват как агентите обработват две обаждания едновременно, прехвърляне на сляпо повикване и конферентни разговори.

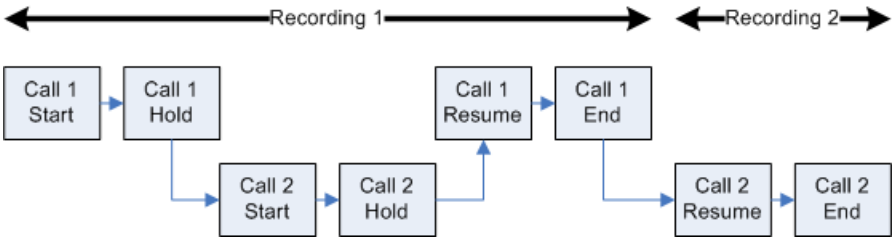
Записи на разговори с клин и редуване

Когато агент или работник на знанието обработва две обаждания едновременно, като поставя едно на изчакване и превключва между тях, резултатът може да бъде един или два записа, в зависимост от това дали обажданията са с клин или преплитане.

На следващата фигура се създава запис 1 за повикване 1. Той също така съдържа цялото аудио от Call 2. Повикване 2 е в скоба в рамките на повикване 1.



На следващата фигура се създава запис 1 за повикване 1. Той също така съдържа частта от аудиото от повикване 2 през времето, през което и двете разговори са активни. Запис 2 се създава за повикване 2 след приключване на повикване 1. Запис 2 съдържа само частта от аудиото от повикване 2, което започва след края на повикването 1. Повикване 1 се преплита с повикване 2. Продължителността, отчетена за повикване 2, е от момента на започване на повикване 2 до момента на приключване на повикването 2. Действителната продължителност на Запис 2 обаче е от момента на приключване на Повикване 1 до момента на приключване на Повикване 2.



С помощта на раздела Свързани контакти в екрана на мултимедийния плейър можете да възпроизведете 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 повикването, свързан с повикване. Вижте Възпроизвеждане на всички сегменти от разговор за повече информация относно свързаните контакти.

Сляпо прехвърляне

Сляпо прехвърляне се случва при следните обстоятелства:

- Обаждането 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 Повикващият се се задържа, когато първият агент инициира конферентен разговор с втория агент. Докато обаждащият се е на изчакване, дискусията между двамата агенти се записва. Когато обаждащият се
> се добавя към конференцията, разговорът продължава да се записва. Записът за първия агент спира, когато агентът затвори, а разговорът между втория агент и повикващия продължава да записва.

Задържане с повикване на втора линия

Задържане с повикване на втора линия се случва, когато агент постави обаждащия се в изчакване, докато говори с трета страна на втора линия.

> ПРИМЕР Потребителят QM8 поставя повикващия на изчакване. Плоската линия представлява задържането в енергийната лента за контакт ID 1344. Докато е на изчакване, потребителят на QM8 вдига втора линия и се обажда на потребителя на QM1 на
> 2471827118. Обаждането на втория ред не се показва в свързаните контакти за ИД на контакт 1344, тъй като е отделно повикване.

Прескачане напред и назад в запис

Панелът Timeline ви позволява да контролирате възпроизвеждането на аудио или

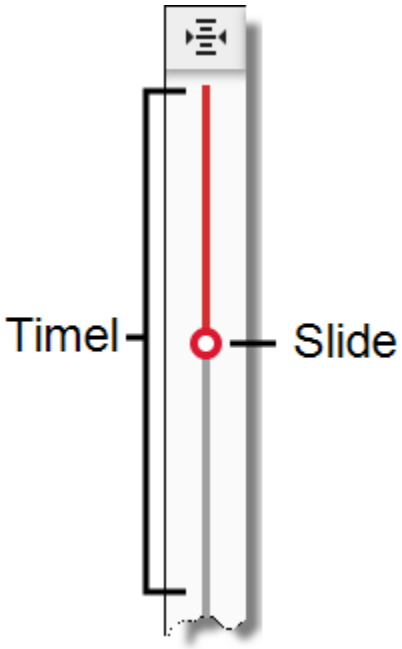
запис на екрана. Тип контакт: Обаждане, само екран

Съдържание за контакт: Има глас, има екран

Необходими лицензи: CR, QM, Webex WFO

Разрешения за достъп: Преглед на контактите

Плъзнете плъзгача във времевата линия, за да се придвижите напред или назад до определени точки в записа.



Червена линия за напредък в енергийната лента се подравнява с плъзгача по време на възпроизвеждането на записа. Това ви позволява да видите как записът съответства на данните в някой от следните панели, които са достъпни за вас:

- звука ви
- Чувство
- Фразови хитове
- Работния плот

Преглед на действията на агента за контакт

Панелът "Работен плот" обобщава действията, които агентите са предприели на своите телефони и компютри. Това ви позволява да идентифицирате и анализирате решения, които са повлияли на тяхното отношение към 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

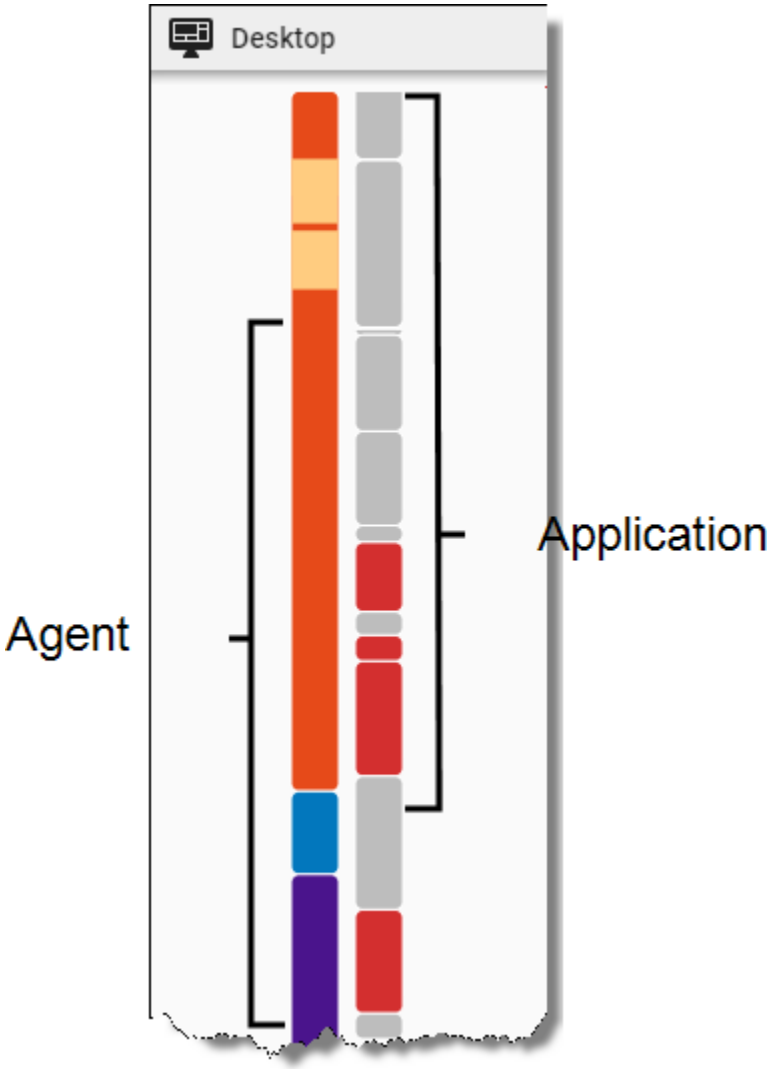
Съдържание на контакта: Има глас,

Изисква се лицензи за екрана: Webex

WFO Access

Необходими разрешения: Преглед на контакти, Преглед на Анализ на работния плот

Панелът съдържа контактната лента на агента и лентата за използване на приложението.



Лента за контакт на агента

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.

Следващата таблица описва цветовете на сегментите в контактната лента на агента.

Цветен	Тип състояние	Описание
	Активно	Агентът разговарял с клиента.
	Изчакване	Агентът задържа клиента.
	Работа след обаждане	Агентът беше изключен от клиента, но завърши 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 постави на пауза записа, когато агент щракне върху конкретно поле (вижте Конфигуриране на събития от елементи 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 приложенията 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 подсказка, която съдържа допълнителни подробности. Ако щракнете върху иконата Увеличаване в лентата с инструменти на Media Player, 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 е игнорирано.

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 "Подробни данни" в Media Player ви позволява да изследвате няколко категории данни, свързани с контакта. Наличните секции зависят от вашата роля, типа и съдържанието на контакта и функциите, активирани в Webex WFO.

Предпоставки

- Вашата организация има QM или CR лиценз
- Имате разрешение за преглед на контактите

Местоположение на страницата

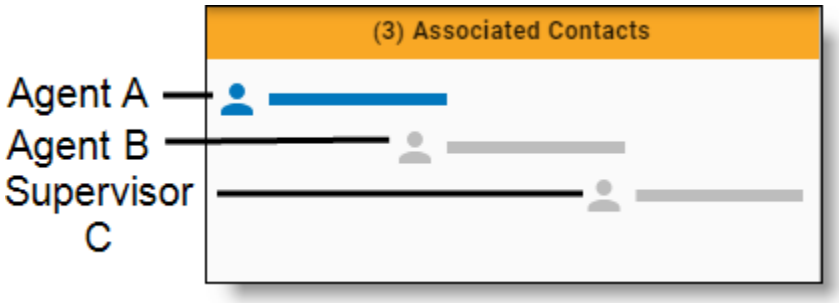
Взаимодействия > Щракнете двукратно върху контакт > панела с подробности

Свързани контакти

Когато няколко агента обработват едно и също обаждане на клиент (например, когато един агент прехвърля повикването на друг), Webex WFO създава отделен контакт за всеки участващ агент и дава на тези контакти един и същ свързан ИД 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 момента, в който приключва.

ПРИМЕР

Клиентът А се обажда на агент А. Агент А прехвърля клиента на агент Б, а агент Б прехвърля клиента на супервайзор В. Webex WFO създава три отделни контакта и им дава същия свързан ИД 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 Напред или Напред в Media Player (вижте Възпроизвеждане на контакти).

Можете също така да задържите курсора на мишката върху свързан контакт, за да видите пояснение, което съдържа допълнителни подробности.

ЗАБЕЛЕЖКА Свързаните контакти може да не са подравнени 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

Времето на часовника също може да варира на всеки компютър между синхронизиранията с 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 работен 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 Назад, за да се придвижвате през списъка с контакти, мултимедийният плейър автоматично пропуска контактите, 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 обажданията 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 подробни данни. Всяка таблица подрежда данните за контакт по азбучен ред.

директорията

Данни за	Описание
Състояние на качване на аудио файл	Състоянието на аудиофайла на контакта. Възможни стойности за това поле са както следва: ▪ Null/празен – 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 се възпроизвежда. ▪ Файлът е рециклиран – аудиофайлът е маркиран за премахване, но все още може да бъде възстановен.
Набран номер	Директно вътрешно набиране (DID) или идентификация на набран номер Служебен номер (DNIS) на телефона, на който е прието обаждането. Показва "неизвестен", ако извиканият номер не е в списъка или е блокиран. Това поле се отнася само за повиквания.
Номер за обаждане на номера (ANI) на	Идентификационният номер на обаждащия се или автоматичната идентификация повикваща страна. Показва "неизвестен", ако телефонът за повикване не е в списъка или е блокиран. Това поле се отнася само за повиквания.
Канал	Каналът, в който се е случило взаимодействието. Това поле се появява, 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.
Посока за контакт	Посоката на контакта: входяща или изходяща.
Продължителност на контакта повикването	Продължителността на времето между отговора на повикването и

Данни за	Описание

Данни за	Описание
	, включително време за позвънене 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 Media Player, може да не е еднаква поради разликата в "продължителността на събитието" (времето между събитията) и "продължителността на записа" (продължителността в действително записания файл). В тези сценарии продължителността на разговора ще бъде различна: ▪ Когато използвате API за контроли за запис, за да поставите на пауза, да възобновите или рестартирате 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 разговор 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 повиквания.
ИД за контакт	Уникалният идентификатор на разговора.
Тип контакт	Типът контакт. Възможните стойности за това поле 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 вашата организация използва както управление на качеството, така и анализи.

Данни за	Описание
	▪ Без обаждане – Контакт без запис на разговор, който някой е създал, като щракнете върху Създаване на контакт на страницата Взаимодействия.

Данни за	Описание
	▪ 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 процес, свързан с този контакт (вж. Автоматизирайте QM работните процеси).
Край на работния поток на взаимодействието	Името на работния поток "Край на взаимодействието", свързан с този контакт.
Външни страни	(Само за чат и SMS контакти) Телефонен номер, имейл адрес или друго идентификатор на лицето, което е взаимодействало с агента.
От адрес	(Само за контакти по имейл) Имейл адресите в полето От. Този е налице само когато Google Анализ е активиран.
Човешки ресурси	Показва дали контактът е маркиран като контакт за човешки ресурси.
Причина	Причината разговорът да бъде записан. Тази причина е зададена в правилото за запис (вижте Преглед на данни, свързани с контакт).
Тип запис	Типът запис, свързан с това устройство.
Състояние	Текущото състояние на оценка на контакта. Възможните стойности за това поле са: ▪ Оценени – контакти, които са заявени от оценител, напълно оценени и одобрени (ако се изисква одобрение). ▪ Без оценка – Контакти, които не са заявени от оценител и без оценка. ▪ В процес на изпълнение – Контакти, които са заявени от

оценител, но които все още не са напълно оценени.

Данни за	Описание

Данни за	Описание
	▪ Не може да се отбележи – Контакти, които са заявени от оценител, но не могат да бъдат оценени. Оценките с това състояние не се включват в отчитането или показателите за ефективността. ▪ 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 Google Анализ е активиран.
Име на проучването	Името на проучването.
Резултат от проучването	Резултатът от попълнено проучване.
Адресиране имейла	Филтрира имейли, свързани с контакти, които не се обаждат, въз основа на адреси в полето До. Тази опция е налице само когато Google Анализ е активиран.
Обучение	Показва дали контактът е маркиран като контакт за обучение.
Състояние на качване на видео файл	Състоянието на видео или аудио файла. Възможни стойности за това поле сме: ▪ Null/празен – Няма запис за този контакт. ▪ Файл в очакване на качване – Видеоклипът е записан, но все още не е качен. ▪ Файлът е качен – Видеото е качено и може да се възпроизвежда. ▪ Файлът е премахнат – Видеото е записано, но записът е премахнат. ▪ Файлът е невалиден – файлът за запис е невалиден и не може да се възпроизвежда

Данни за контакт	Описание
	гръб. ▪ Файлът е рециклиран – 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	Първото име на агента. ЗАБЕЛЕЖКА Ако полетата Име, Фамилия, Група и Екип са празни, записът е главно извикване. Извикването на root е несъгласувано контакт, който се показва като контакт за QM архив. След като бъде съгласуван, 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 по време на записването на контакта.

Оценка

Данни за контакт	Описание
Одобрен от	Името на лицето, което е одобрило оценката. Можете да видите тази информация, ако едно от тези е вярно: ▪ Вие сте оценителят. ▪ Имате разрешение за преглед на подробности за оценителя ▪ Имате разрешение за редактиране на всяка оценка.

Данни за	Описание
Калибриран	Показва дали контактът е маркиран за калибриране.
Дата на оценка	Датата, на която е оценен контактът. Тази стойност се появява, ако са оценителят или когато е разрешено разрешението за преглед на подробности за мистериозната оценка. Ако това разрешение не е разрешено, се показва стойността #####. ЗАБЕЛЕЖКА Датата и часът, използвани за изчисляване на стойността на изчислената дата, се изчисляват с помощта на универсалното координирано време (UTC) време плюс или минус стойност на отместване, свързана с часовата ви зона. Например 09/22/2019 2:00 AM UTC се преобразува в 21.09.2019 9:00 централно лятно време (CDT). Филтърът "Дата на оценка" използва UTC времето, когато се оценява 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, направени на 21.09.2019 г., с помощта на филтъра Дата на оценка, може да се наложи да потърсите 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 оценяване на	Наименованието на формуляра за оценка или калибриране, използван за разговор с клиенти.
Отговор на оценката	Показва състоянието на отговора за контакта: ▪ Изчакване – Отговорът на агента на оценената оценка е задължителен, но все още не е направен. ▪ Потвърдено—Агентът е признал отговора. ▪ Обжалван – Агентът обжалва оценката.
Име на мистериозен	Името на оценителя или калибратора. Можете да видите това информация, ако едно от тези е вярно:

Данни за контакт	Описание
	▪ Вие сте оценителят или калибраторът. ▪ Имате разрешение за преглед на подробности за оценителя ▪ Имате разрешение за редактиране на всяка оценка.
Резултат	Оценката, дадена на контакта. ЗАБЕЛЕЖКА Резултатите от калибрирането не се показват в това поле. За резултати от калибриране използвайте калибрирането на оценката.

Говор, Полета за говор (таблица с контакти)

Данни за контакт	Описание
% задържане	Процентът на повикването, прекарано в състояние на задържане.
% Пауза	Процентът на обаждането, прекарано в състояние на пауза.
% Мълчание	Процентът на разговора, прекаран в състояние на тишина (по време на което нито обаждащият се, нито агентът говорят).
% Разговор	Процентът на разговора, прекаран в състояние на разговор (по време на който и обаждащият се, и агентът говорят).
Провеждане на събития	Брой открити събития за задържане.
Пауза на събития	Брой открити събития за пауза.
Събития за мълчание	Броят на откритите събития за
мълчание. Разговор за събития	Броят на откритите събития за
разговор.	
Обща продължителност на задържане	Общата продължителност на времето на
задържане. Формат = ЧЧ:ММ:СС. Обща продължителност на паузата	Общата
продължителност на времето за пауза. Формат = ЧЧ:ММ:СС. Обща	
продължителност на тишината	Общата продължителност на времето за

тишина. Формат = ЧЧ:ММ:СС. Обща продължителност на разговора Общата

Данни за	Описание
продължителност на времето за разговор. Формат = ЧЧ:ММ:СС.	

Анализ

Данни за контакт	Описание
Прогнозна оценка	Прогнозираната оценка на неоценен контакт. Webex WFO базира тази прогнозна оценка на данни от Google Анализ и предишни оценки за оценка. Webex WFO използва следните части от данните в Google Анализ: атрибути на обаждания и агенти, посещения с говор и активност на работния плот.
Прогнозен резултат на нетния промоутър	Прогнозният резултат на нетния промоутър 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 на диспечера на метаданни. Можете да редактирате стойностите в полетата за персонализирани метаданни. Вижте Редактиране на персонализирани метаданни, свързани с контакт.

Проучване след обаждане

Разделът Проучване след обаждане показва резултатите от анкета, попълнена от клиента след приключване на контакта. Данните от проучването след обаждане се показват само когато вашата система е конфигурирана да доставя проучвания и клиентът е изпратил отговор.

Свързани теми

- Намерете контакти
- Контакти за възпроизвеждане

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 знаците варира в зависимост от типа.

Тип метаданни	Максимална дължина на знака
Данни	2056 знака
Дата	Въз основа на стандартния формат на датата
Хипервръзка	2056 знака
Номер	—

Редактиране на персонализираните метаданни, свързани с контакт

1. Щракнете върху контакта, чиито метаданни искате да редактирате. Отваря се Media Player.
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. Щракнете върху **Запазване на метаданните**.

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: Няма

Необходими лицензи: QM, CR, Webex WFO достъп. Анализът на настроенията изисква анализ на

текст. Необходими разрешения: Преглед на контактите

Контактите, показани в този панел, имат имейл тип контакт. Посещенията по фрази от задачите за анализ на текст са маркирани в жълто.

Прочетете текстов контакт

В текстовия панел можете да преглеждате текстови контакти, които вашите

агенти са обработвали. Тип контакт: Текст

Съдържание за контакт: Няма

Необходими лицензи: CR, QM, Webex WFO достъп. Анализът на настроенията изисква анализ на

текст. Необходими разрешения: Преглед на контактите

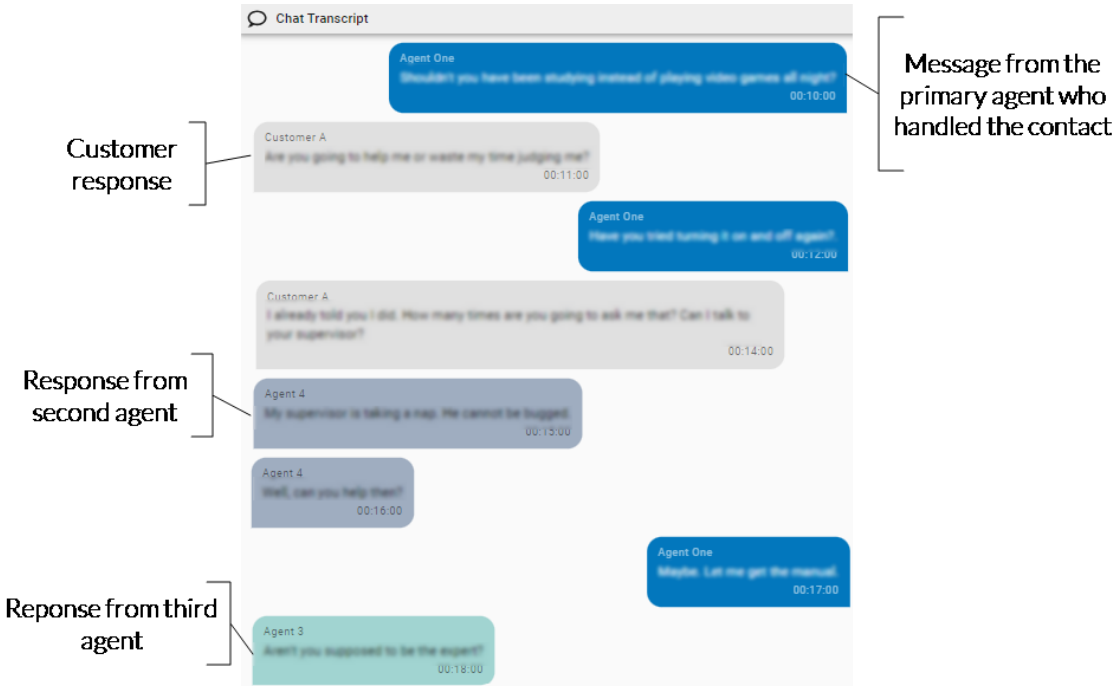
Контактите, показани в този панел, имат тип текст за контакт. Посещенията по фрази от задачите за анализ на текст са маркирани в жълто.

Прочетете контакт в чата

Панелът "Препис на чата" съдържа разговори в чата. Отговорите от агента, който е обработил контакта, са вдясно, а отговорите от клиента и всички други агенти, участващи в разговора, са отляво. 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 програмата за чат, която вашата организация използва, и обикновено казват неща като: "Агент Джейн Доу се присъедини към чата" или "Чат сесията приключи в 10:36 AM".

Ако щракнете върху съобщение, съответната икона в панела Текстова карта се маркира.



Предпоставки

- Вашата организация импортира чат контакти в Webex WFO чрез поддържана интеграция.
- Имате разрешение за преглед на контакти.

Местоположение на страницата

Взаимодействия > Щракнете двукратно върху контакт > панела "Препис на чата"

Процедури

Търсене на думи в разговор в чат

1. Щракнете върху иконата с 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 чата

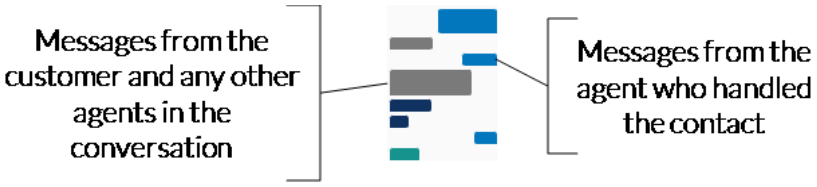
1. Щракнете върху иконата с опции в горния десен ъгъл на панела.
2. Изберете **Печат**. Отваря се прозорецът за печат на браузъра ви. От тук можете също да запазите разговора като PDF.

Свързани теми

- Намерете контакти
- Преглед на общия преглед на контакт в чата

Преглед на общия преглед на контакт в чата

Панелът "Текстова карта" съдържа цветни правоъгълници, които представляват съобщенията в контакт за чат. Този панел ви дава картина на високо ниво на разговора, без да е необходимо да превъртате. Отговорите от агента, който е обработил контакта, са вдясно, а отговорите от клиента и всички други агенти, участващи в разговора, са отляво. 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 импортира чат контакти в Webex WFO чрез поддържана интеграция, а не чрез API за импортиране на общ текст.
- Имате разрешение за преглед на контакти.

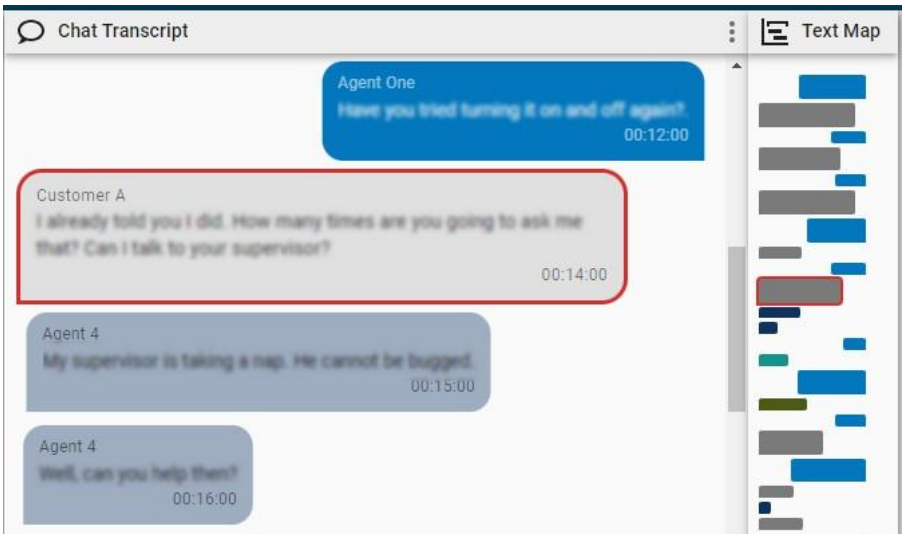
Местоположение на страницата

Взаимодействия > Щракнете двукратно върху контакт > панела "Текстова карта"

Процедура

Преминете към конкретно място в разговора

- Щракнете върху правоъгълник, за да преминете към съответното съобщение в разговора. Съобщението е очертано в червено в панела Препис на чата.



Свързани теми

- Намерете контакти
- Прочетете контакт в чата

Прочетете резюмето на контакт

Панелът Data Insights в Media Player обобщава повикванията в 150 думи или по-малко.

Предпоставки

- Вашата организация има лиценз за Анализ Essentials или Анализ Enterprise
- Администратор е създал текуща задача за преобразуване на реч в текст в Анализ с активирано обобщение на взаимодействието с ИИ (вижте Създаване на задачи в Анализ).
- Имате разрешения за преглед на контакти и преглед на анализ на говор в текст.

- Имате записи в обхвата си.
- Контактът има препис.

Местоположение на страницата

Можете да получите достъп до обобщение на взаимодействието по два начина:

- Взаимодействия > Щракнете двукратно върху контакт > панела Data Insights
- Колона "Визуализация на взаимодействия> > изглед

Процедури

Копиране на резюме

- Щракнете върху ико **Копиране** .

Свързани теми

- Контакти за възпроизвеждане
- Прочетете транскрипцията на аудиозапис
- Създаване на задачи в Анализ – Създайте текуща задача с активирано обобщение на взаимодействието с ИИ.

Прочетете транскрипцията на аудиозапис

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 Analytics

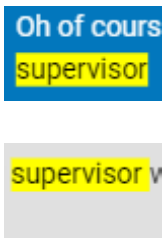
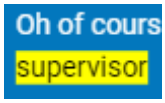
Необходими корпоративни разрешения: Преглед на контакти, Преглед на анализ на

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 предприемете следните действия:

- Намиране – търсене в транскрипцията.
- Печат – Отпечатайте транскрипцията.

Посещенията по фрази от задачите за анализ на реч в текст са маркирани 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 отдясно, а текстовите мехурчета за изходящия поток са сиви и подравнени отляво.
	Моно	Текстовите мехурчета за аудиопотока са сини и подравнени отляво.

Ако имате инсталирани функции на Cisco Analytics, текстовите мехурчета включват и икони, които представляват всички свързани отрицателни или положителни оценки на настроенията.

Свързани теми

- Създаване на задачи на Анализ – конфигуриране на Webex WFO за транскрибиране на контакти

Преглед на анализ на фрази за контакт

Панелът Попадения по фраза показва къде в контакта клиентът или агентът споменава думи или фрази, които са важни за вашия контактен център. Тези думи или фрази се намират от задачите в Google Анализ и се наричат "посещения по фраза".

ЗАБЕЛЕЖКА Попаденията на фразата също са маркирани в жълто в транскрипцията, ако има такава.

Тип контакт: Обаждане

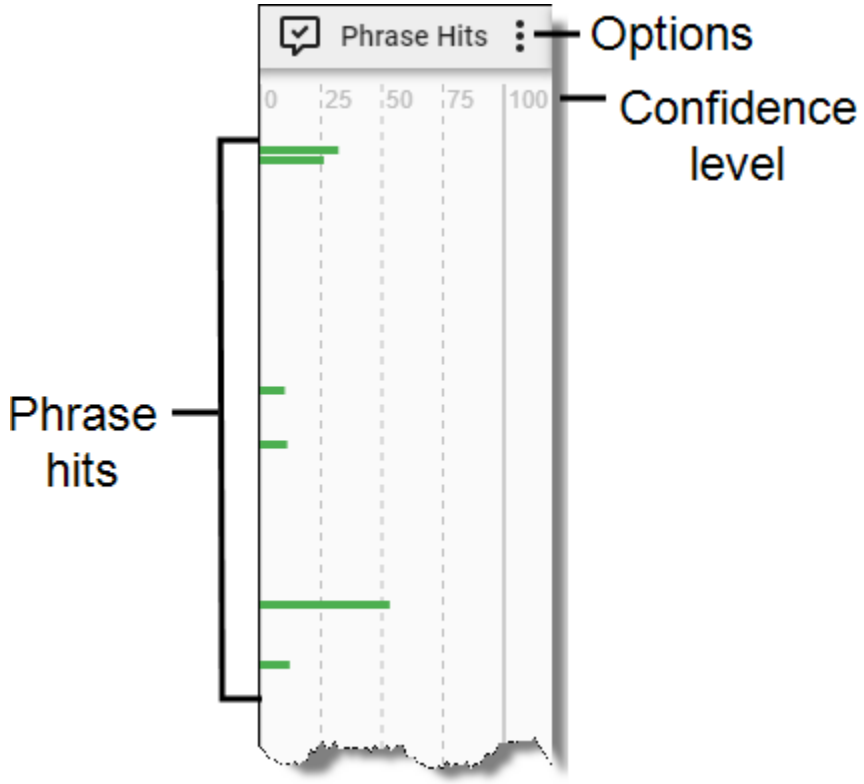
Съдържание за контакт: Има транскрипция

Необходими лицензи: Необходими разрешения за достъп до

Analytics или Webex WFO: Преглед на контакти, Преглед на

анализ на речта

Webex WFO присвоява ниво на увереност на всяко попадение на фраза. Това ниво на доверие показва, по скала от 0 до 100, колко точно Webex WFO е задачата, открита точно фразата. Попаденията по фраза с по-високи нива на достоверност се показват по-дълги от попаденията по фраза с по-ниски нива на доверие.



Можете да щракнете върху посещение по фраза, за да преместите плъзгача Времева линия към нея, или можете да задържите курсора на мишката върху посещение по фраза, за да видите пояснение, съдържащо допълнителни подробности. Ако щракнете върху иконата Увеличаване в лентата с инструменти на Media Player, всяко натискане на фраза показва думата или фразата, открити от Webex WFO.

Използвайте иконата Опции, за да изберете кои категории посещения по фраза да се появяват.

Откриване на попадения по фраза

Фразите се конфигурират и категоризират на страницата Мениджър на фрази (вижте Създаване и управление на фрази и категории 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.

- Задачите за преобразуване на реч в текст транскрибират аудиозаписи и търсят получената транскрипция за текстови стойности.
- Задачите на Phonetics Analytics търсят фонетични стойности в аудиозаписи.

Резултатите от двете задачи се показват в панела Посещения по фраза.

ЗАБЕЛЕЖКА Панелът не показва посещения, 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 от
20 Към фразата "лошо обслужване на клиенти", панелът показва фраза за "лошо обслужване на клиенти" само когато нивото на доверие е 20 или по-високо.

Всяко натискане на фраза започва две секунди преди фразата да бъде достигната и завършва две секунди след нея. Нивото на доверие се основава на вероятността, така че точното попадение може да не съвпада точно с маркираната област. Webex WFO може да разреши множество фразови удари. Ако две подобни фрази бъдат открити в рамките на 200 милисекунди една от друга, фразата с най-високо ниво на достоверност става основна, а всички останали попадения стават вторични и се индексират по различен начин.

Заглавката на пояснението съдържа фразата, открита от задачата. Таблицата по-долу описва другите полета на пояснението.

Поле	Описание
Категория	Категорията, към която принадлежи фразата, както е присвоена на страницата Мениджър на фрази.
Източник	Типът на задачата в Google Анализ, която е открила попадението по фраза. Възможните стойности са както следва: ▪ Фонетика – фразата е намерена в аудиозапис. ▪ Реч в текст – Фразата е открита 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 открита фразата. 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 се търсят в контактите
- Създаване на задачи на Анализ – Конфигуриране на Webex WFO за анализ на контакти за посещения по фраза

Преглед на настроението за контакт

Чувството 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 обаждания на английски език, имейли и текстови контакти. За разговори настроенията изискват транскрипция на реч в текст. За имейли и текстови контакти настроенията изискват анализ на текста.

Тип контакт: Обаждане

Съдържание за контакт: Има транскрипция

Необходими лицензи: Analytics или Webex WFO Access

Необходими разрешения: Преглед на контакти, Преглед на анализ на говор в текст

Настроения за обаждания

Панелът "Настроения" показва настроенията за повиквания. Панелът показва изказвания, които имат положителна или отрицателна оценка на настроенията, като цветно кодирани сегменти в аудиопотока, където са изречени.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Изказването е непрекъсната поредица от думи, изречени от един човек. Едно изказване може да съдържа няколко изречения.

Щракнете върху изказване, за да преместите плъзгача на времевата линия към него. Когато направите това, Webex WFO подчертава текстовия балон в транскрипцията, който задачата за настроение анализира, за да получи положителен или отрицателен резултат. 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.

Описания на изказвания и канали

Таблицата по-долу описва цветовете на сегментите на изказването и свързаните с тях икони.

ЗАБЕЛЕЖКА Панелът Настроение 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 вида на записа.

Запис Тип	Описание
Стерео	Изказванията се разделят на следните аудио потоци: ▪ 1 – Изказването се случва във входящия аудио поток. ▪ 2—Изказването се случва в изходящия аудиопоток.
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 на настроенията в секцията Анализ на панела Подробни данни.

Свързани теми

- Прочетете транскрипцията на аудиозапис
- Създаване на задачи на Анализ – Конфигуриране на Webex WFO за анализ на контакти за настроения

Изтегляне на контакти при поискване

Някои данни за контакт за разговори (аудио и/или записи на екрана) може първоначално да не са налични, когато щракнете двукратно, за да възпроизведете повикване, поради състоянието на съхранение на данни.

Ако част или целият запис на разговор не е наличен, ще бъдете подканени да изберете дали да възпроизведете частта, която е незабавно налична, или да изтеглите частта, която не е налична. Диалогов прозорец, съдържащ информация за аудио съхранението и екранното съхранение, показва състоянието на всеки компонент:

- N/A—Няма аудио или екранни данни, свързани с този контакт.
- Студено съхранение – Данните са в студено съхранение. 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:

- Преглеждайте възложените ви записи.
- Създайте унифициран локатор на ресурси (URL) за запис и го изпратете като хипервръзка до други хора чрез съобщение в чата или имейл.
- Експортирайте мултимедийните файлове, свързани с контакт.
- Експортирайте няколко контакта във външно място за съхранение.

Достъп до присвоени ви контакти

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 контакт или *ad hoc задачи*.

Тип задача	Определение
Задача за цел за контакт	Ако вашият администратор е създал цел за контакт за вас, Webex WFO автоматично ви присвоява определен брой контакти, които да попълните всеки ден, седмица или месец. Можете също да получите цел за контакт за определена дата.
Специална задача	Контакти, на които ръководител на екип или администратор е възложил изрично ти.

ЗАБЕЛЕЖКА Контактите трябва да са на по-малко от година, за да се появят във вашата опашка за контакти. Ако администратор ви възложи специална задача за контакти на повече от година, те не се показват във вашия
опашка.

Предпоставки

- Вашата организация използва Cisco Quality Management.
- Имате следните разрешения:

  - Преглед на контакти
  - Преглед на целта за контакт
  - Оценка на контакта (необходим за изпълнение на целите за оценка)
  - Контакт за калибриране (необходим за постигане на целите за калибриране)
- Ръководителят на екипа 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

Работа със записи, които са ви възложени

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 подадените от други оценители, за да се гарантира последователност между оценителите.
Оценка	Оценете контакта за качество.
Преглед	Пуснете записа или част от записа, както е инструктирано от лицето, създало задачата.

2. Щракнете двукратно върху задачата. Контактът се отваря в нов раздел.
3. Играйте и оценете контакта, ако е необходимо, и затворете раздела.
4. Върнете се на страницата Опашка за контакти и щракнете върху **Обнови** . Ако сте изпълнили задачата, тя изчезва от страницата.

> ЗАБЕЛЕЖКА Целите за контакт могат да съдържат повече от един контакт. Страницата Опашка за контакти показва по един контакт 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. Кликнете 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 задачата	Идентификационният номер 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	Всякакви конкретни инструкции за задачата, предоставени от лицето, което създадоха задачата

Свързани теми

- —Информация за попълване и подаване на оценки и калибриране.
- Персонализиране на колоните на страницата Взаимодействия – Дефиниции за другите колони, които се показват в опашката за контакти.
- Ръчно възлагане на преглед, оценки и калибриране – Инструкции за ръководителите на екипи за създаване на ad hoc задача.
- Автоматично присвояване на преглед, оценки и калибриране – Инструкции за администраторите за създаване на цел за контакт.

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 към човешки ресурси.

ЗАБЕЛЕЖКА Маркирането на контактите 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 контакти.
- Имате разрешение Mark for Training и/или Mark for HR разрешение.
- Имате записи в обхвата си.

Местоположение на страницата

Взаимодействия > Двукратно щракване върху контакт

Можете също да отворите Media Player, като щракнете върху контакт в едно от следните места:

- Страницата на Agent Explorer
- В екрана "Подробни данни" на приспособление на 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 HR

1. Щракнете двукратно върху контакта, за да го отворите.
2. Кликнете върху иконата Опции (горния десен ъгъл на страницата).
3. Изберете **Маркиране за човешки ресурси**.

Свързани теми

- Намиране на контакти – Намерете маркирани контакти по-късно с помощта на филтъра Flags Recording (Флагове за запис).
- Контакти за възпроизвеждане
- Маркиране на контакт – Маркирането на контакти е друг начин да заделите контакти, които искате да намерите по-късно.

Маркиране на контакт

Администраторът на Webex WFO контролира колко дълго контактите са налични на страницата Взаимодействия. Ако обаче искате да запазите контакт за 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 (вижте Управление на правилата за съхранение на данни за QM и Analytics).

> ЗАБЕЛЕЖКА : Маркирането на контакт отменя някои правила на работния поток на QM. Ако приложите етикет преди да се изпълни работен поток на QM, тогава Webex WFO запазва този контакт и всички свързани с него медии, като аудио и
> записи на екрана, независимо от правилата за съхранение на работния поток. Ако приложите етикет след изпълнение на QM работен поток, тогава този етикет засяга само звука на този контакт, а не записа на екрана. Това означава, че правилата за работен поток на QM се прилагат за записа на екрана за този контакт, но маркирането отменя правилата на работния поток за аудиото. Ако Webex WFO е рециклирал аудиозаписа, защото е стартиран QM работен процес, този звук се възстановява. Вижте Автоматизиране на QM работни потоциза повече информация относно QM работните потоци.

Предпоставки

- Имате разрешение за контакт с етикет и/или разрешение за премахване на контакт с етикет.
- 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 **Контакт с етикет** (горе вдясно на страницата). Иконата се променя на иконата Премахване на маркера за контакт.

Премахване на етикета на контакт

Премахването на етикетирането на контакт прилага стандартния период на съхранение на вашата организация към контакта.

1. Изберете контакта (не го отваряйте).
2. Щракнете върху **Премахване на маркера за контакт** (горе вдясно на страницата). Иконата се променя на иконата Контакт с етикети.

Свързани теми

- Управление на правилата за съхранение на данни за QM и Analytics – Установете периодите на съхранение на вашата организация за маркирани и немаркирани контакти.
- Автоматизиране на QM работни потоци – 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 чата или имейл. Връзката насочва браузъра на получателя към Взаимодействия, след като получателят бъде удостоверен чрез страницата за вход в Webex WFO. След като получателят бъде удостоверен, записът се отваря в Media Player.

Основният формат на URL адреса е както следва:

http://<web сървър>/index.html#/recordings/<contactID>

или

https://<web server>/index.html#/recordings/<contactID>

където:

<уеб сървър> е името на хоста или IP адрес на сървъра, който хоства Webex WFO

<contactID >е ИД на контакт за записа.

> **URL** адресите на ЗАБЕЛЕЖКА 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 with /ccr в края.

Експортиране на контакт

Можете да изтеглите контакт, за да го възпроизвеждате извън медийния 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.
- Абонирани сте 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 да експортирате мултимедийните файлове.
4. Кликнете върху **Експортиране**.
5. Щракнете върху **OK.** Получавате известие, когато експортирането на контакти приключи.

   > ЗАБЕЛЕЖКА Времето, необходимо за експортиране на контакт, зависи от дължината на записа и дали включва запис на екрана.

6. Отворете списъка с сигнали (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.

Групово експортиране на 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, CSV файл с метаданни за контакти и, ако е приложимо, данни от Анализ с транскрипции.

ЗАБЕЛЕЖКА Администраторът на Webex WFO определя метаданните, които могат да бъдат експортирани. Само експортируемите метаданни се записват във формат CSV.

ЗАБЕЛЕЖКА Експортирането на групови контакти на главни записи не се поддържа.

ВАЖНО : Можете да експортирате до 1,000 общо контакта на ден на клиент с групово експортиране на контакти. За да експортирате повече от 1,000 контакта на ден, добавете лиценз за експортиране на разширени групови контакти към
вашият наемател. Свържете се с вашия мениджър за успех на клиентите, за да поискате 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 групово експортиране на 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 експорт на групови контакти

1. На страницата Взаимодействия създайте и запишете набор от филтри (вижте Намиране на контакти).

   ВАЖНО Трябва напълно да конфигурирате всички филтри, които добавяте към вашия набор от филтри. Ако не конфигурирате напълно всички филтри, груповото експортиране на контекста ще бъде неуспешно.

   ПРИМЕР Добавяте филтъра **Predictive Net Promoter Score** към вашия набор от филтри. Избирате Равни **от** падащия списък Оператор **, но не въвеждате число в полето** Резултат **.** Непълното конфигуриране на този филтър ще доведе до неуспешен експорт на групови контакти.

2. Щракнете върху иконата **Опции** , след което щракнете върху **Групово експортиране** на контакти.
3. Щракнете върху раздела **Ново експортиране** .
4. Конфигурирайте експорта, както е дефинирано в описаните полета по-долу.

   Име за експортиране— 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 носител— 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 носителят. Предлага се само за контакти с аудио и екранни записи.
   - **Формати** само за аудио– Изберете файловия формат, в който трябва да се експортира мултимедията само за аудио. Предлага се само за контакти с аудиозаписи.
   - **Няма** — Изберете **само** транскрипции, за да експортирате само транскрипции.

   Изходен формат на Анализ– Изберете файловия формат, в който искате да експортирате транскрипционни данни от Анализ: JSON или XML. Ако изберете **Няма**, Webex WFO не експортира данни за транскрипция от Анализ. Изберете **Няма** , за да експортирате само CSV файл с метаданни.

5. Изберете **Изпращане на планиран експорт** 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 който Webex WFO ще експортира контактите.

   Месечно — Изберете деня от месеца и след това изберете часа в този ден, в който Webex WFO ще експортира контактите.

6. Кликнете върху **Създаване**.

Когато създавате планиран групов експорт на контакти, Webex WFO записва експорта. За да редактирате експортирането, щракнете върху раздела **Експортиране** на записани контакти и изберете експорта от **падащия списък Име на записания файл** за експортиране.

ЗАБЕЛЕЖКА Първото планирано експортиране (седмично или месечно) трябва да се извърши след следващото планирано изпълнение на задачата за динамично опресняване на приложения. 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.

Експортиране на контакти незабавно

1. На страницата Взаимодействия създайте и запишете набор от филтри (вижте Намиране на контакти).

   ВАЖНО Трябва напълно да конфигурирате всички филтри, които добавяте към вашия набор от филтри. Ако не конфигурирате напълно всички филтри, груповото експортиране на контекста ще бъде неуспешно.

   ПРИМЕР Добавяте филтъра **Predictive Net Promoter Score** към вашия набор от филтри. Избирате Равни **от** падащия списък Оператор **, но не въвеждате число в полето** Резултат **.** Непълното конфигуриране на този филтър ще доведе до неуспешен експорт на групови контакти.

2. Щракнете върху иконата **Опции** , след което щракнете върху **Групово експортиране** на контакти.
3. Щракнете върху раздела **Ново експортиране** .
4. Конфигурирайте експорта, както е описано по-долу.

   Име за експортиране— 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 носител— 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 носителят. Предлага се само за контакти с аудио и екранни записи.
   - **Формати** само за аудио – Изберете файловия формат, в който трябва да се експортира мултимедията само за аудио. Предлага се само за контакти с аудиозаписи.
   - **Няма** — Изберете **само** транскрипции, за да експортирате само транскрипции.

   Изходен формат на Анализ– Изберете файловия формат, в който искате да експортирате транскрипционни данни от Анализ: JSON или XML. Ако изберете **Няма**, Webex WFO не

експортира данни за транскрипция от Анализ. Изберете **Няма** , за да експортирате само CSV файл с метаданни.

5. Изберете **Изпращане на експортиране незабавно**.
6. Кликнете върху **Създаване**.

Лицензионни изисквания за експорт на групови контакти

Cisco изисква да изберете тип лиценз за експортиране на групови контакти.

- **Стандартен лиценз** – експортирайте до 1,000 контакта дневно чрез потребителския интерфейс.
- **Лиценз** за производителност – Експортирайте контакти групово, като конфигурирате няколко задачи за експортиране на контакти периодично през всеки ден.

ЗАБЕЛЕЖКА По подразбиране всяка партида за експортиране е ограничена до 10 000 на задание, като максималният брой общи контакти на ден е 40 000 с лиценза за производителност. Ако има нужда от увеличаване на тези ограничения, моля, свържете се с Cisco Professional Services или Cisco Support Services.

Данни, включени в CSV файла за експортиране на групови контакти

Таблицата по-долу описва полетата с данни, включени в CSV файла за експортиране на групови контакти. Ако контактът е рециклиран, но все още не е изтрит за постоянно, всички полета с изключение на идентификатора на контакт показват "######".

Поле	Тип	Макс Дължина	Описание
ИД за контакт	Цяло число	64	Уникалният идентификатор на контакта.
фамилно име	Низ	60	Първото име на агента.
Собствено име	Низ	60	Фамилно 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 повикващия или автоматичната идентификация на номера (ANI) на повикващата страна. Показва "неизвестен", ако телефонът за повикване не е в списъка или е блокиран. Това поле се отнася само за повиквания.
Набран номер	Низ	64	Номерът на DID или услугата за идентификация на набран номер (DNIS) на телефона, който е получил обаждането.

Пол	Тип	Макс Дължи	Описание
			Показва "неизвестен", ако извиканият номер не е в списъка или е блокиран. Това поле се отнася само за повиквания.
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 е записано обаждането. ПРИМЕР Америка/Чикаго ЗАБЕЛЕЖКА Това поле не е във формат UTC.
Резултат	Цяло число	64	Оценката, дадена на контакта.
Причина	Низ	64	Причината разговорът да бъде записан. Тази причина е зададено в правилото за запис.
Тип запис	Низ	64	Типът запис, свързан с това устройство. Валиден Стойности: ▪ AACC MLS запис ▪ Acme запис на пакети ▪ Запис на аудиокодове ▪ Запис на AWS Connect ▪ Запис на BroadSoft ▪ Запис на CUBE ▪ Запис на крайна точка ▪ Известие за събитие ▪ Пет 9 VCC запис

Пол	Тип	Макс Дължина	Описание
			▪ Запис на Genesys ▪ IP офис запис ▪ Запис на MediaSense ▪ Запис на множество регистрации ▪ Мрежов запис ▪ Няма ▪ Помирение ▪ RTP запис на регистратор ▪ Серенова Запис ▪ Запис на конференция в една стъпка ▪ Запис на Sonus ▪ Неизвестен тип запис Не всички видове записи може да са достъпни за вас.
Продължителност на повикване отговора на повикването и	Продължителност8		Продължителността на времето между прекратеното повикване, включително времето за позвънене и удълженото време пред екрана (ако има такова) в HH:MM:SS. Продължителността на разговора се получава от услугата за сигнализация. Това поле се отнася само за повиквания. Продължителността на разговора, показана в таблицата "Контакти" и мултимедийния плейър, може да не е еднаква поради разликата в "продължителността на събитието" (времето между събитията) и "продължителността на записа" (продължителността в действително записания файл). В тези сценарии продължителността на разговора ще бъде различна: ▪ Когато използвате API за контроли за запис, за да поставите на пауза,

Пол	Тип	Макс Дължи	Описание
			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 разговор с дълго време на звънене, таблицата Контакти показва продължителността на събитието в полето за продължителност на разговора, докато Media Player показва продължителността на записа в полето за продължителност на разговора.
ИД на агент	Низ	64	ИД на системата на агента.
Човешки ресурси	Булев	3	Показва дали контактът е маркиран за HR. 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: ▪ Неотбелязани ▪ Вкара ▪ В процес на работа ▪ Нуждае се от одобрение
Тип контакт	Низ	60	Вид контакт. Възможни стойности: ▪ Обаждам се ▪ NON_CALL ▪ SCREEN_ONLY ▪ ИМЕЙЛ

Поле	Тип	Максимална дължина	Описание
			▪ ТЕКСТ ▪ ЧАТ ▪ SMS
Външна страна	Низ		За чат или SMS контакти, имейл, телефонен 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.
Адресиране	Низ	Без ограничение	Филтрира имейли, свързани с контакти, които не се обаждат, въз основа на 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 мистериозен	Низ	256	Името на лицето, което е оценило контакта.
Дата на оценка	Низ	10	Датата, на която е оценен контактът. Форматът е ММ/ДД/ГГГГ.
Одобрен 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.

Пол	Тип	Макс Дължи	Описание
MAX Тишина	Продължителност	8	Максимална продължителност на събитие на мълчание в контакта. Форматът е HH:MM:SS.
MIN Silence	Продължителност	8	Минимална продължителност на събитието на мълчание в контакта. Форматът е HH:MM:SS.
AVG Тишина	Продължителност	8	Средна продължителност на събитие за мълчание в контакта. Форматът е HH:MM:SS.
Обща продължителност на тишината	Продължителност	8	Обща продължителност на всички събития за мълчание в контакта. Форматът е HH:MM:SS.
Събития за мълчание	Цяло число	64	Брой събития за мълчание в контакта.
% Мълчание	Десетично число	3	Процентът на разговора, прекаран в състояние на тишина (по време на което нито обаждащият се, нито агентът говорят). Форматът е .99.
MAX Talk Over	Продължителност	8	Максимална продължителност на събитието за разговор в контакта. Форматът е HH:MM:SS.
MIN Разговор	Продължителност	8	Минимална продължителност на събитието за разговор в контакта. Форматът е HH:MM:SS.
AVG Разговор	Продължителност	8	Средна продължителност на разговора за събития в контакта. Форматът е HH:MM:SS.
Обща продължителност на разговора	Продължителност	8	Обща продължителност на всички разговори за събития в контакта. Форматът е HH:MM:SS.
Разговор за събития	Цяло число	64	Брой събития за разговор в контакта.
% Разговор	Десетично число	3	Процентът на обаждането, което е преодоляно. Форматът е .99.

Поле	Тип	Макс Дължина	Описание
Провеждане на събития	Цяло число	—	Брой открити събития за задържане.
Минимална продължителност на задържане	Продължителност	—	Продължителността на събитието с най-кратко задържане. Формат = ЧЧ:ММ:СС.
Максимална продължителност на задържане	Продължителност	—	Продължителността на събитието с най-дълго задържане. Формат = ЧЧ:ММ:СС.
Обща продължителност на задържане	Продължителност	—	Общата продължителност на времето на задържане. Формат = ЧЧ:ММ:СС.
Продължителност на задържане на AVG	Продължителност	—	Средното време на задържане в HH:MM:SS.
% задържане	Десетично число	—	Процентът на повикването, прекарано в състояние на задържане.
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 дневния работен процес, използван за контакта.
Прогнозиране Оценка Резултат	Десетично число	3	Прогнозираният резултат за контакт без оценка резултат. Webex WFO базира този прогнозиран резултат на Аналитични данни и предишни оценки за оценка. Webex WFO използва следните данни от Анализ: обаждане атрибути, атрибути на агента, посещения на реч и работен плот активност. Форматът е .99.
Мрежов промоутър	Десетично число	—	Нетната оценка на промоутъра за контакта, предоставен от

Резултат			Повикващия.
Предсказуема Оценка на промоутъра	Десетично число	3	Прогнозираният резултат за контакт без нетен промоутър резултат. Webex WFO базира този прогнозиран резултат на

Поле	Тип	Максимална дължина	Описание
			Данни от анализ и предишни резултати на нетните промоутъри. Webex WFO използва следните анализи Данни: атрибути на повикване, атрибути на агента, работен плот приложения, активност на работния плот, посещения на реч и обаждания метаданни. Форматът е .99.
Чувство Резултат	Низ	—	Оценката на настроенията на контакта: положителна, отрицателна или неутрален.
Резултат от проучването	Десетично число	3	Ако контактът има свързано проучване, предоставя резултат от проучването, изразен като процент в десетична запетая формуляр.
Име на проучването	Низ	255	Ако контактът има свързано проучване, предоставя име на проучването.
ИД на агент ACD	Низ	256	ACD ID за агента.
Свързано обаждане Документ за самоличност	Низ	256	Ако разговорът включва конференция или прехвърляне, идентификационният номер на другият агент.
Визуализация на текст	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.

- Намиране на контакти – Научете как да създадете и запишете набор от филтри.
- Наблюдение на планираните експорти на групови контакти – Преглед на състоянието на вашия експорт.

Оценка на контактите

Управление на формуляри за оценка

Оценителите използват формуляри за оценка, за да оценят контактите на агентите с клиентите, за да гарантират, че агентите комуникират ефективно и следват фирмените политики.

Предпоставки

- Имате разрешение за администриране на формуляри за оценка.
- За всеки формуляр имате план за разделите, въпросите във всеки раздел и всички възможни отговори за всеки въпрос.
- Ако претеглите формулярите ръчно, знаете колко тежест допринася всеки раздел за общата оценка и колко точки струва всеки въпрос.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > QM > QM конфигурация > оценка Мениджър на формуляри

Процедури

Формулярите за оценка имат три основни компонента: раздели, въпроси в разделите и опции за отговор за всеки въпрос.

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Щракнете често върху **Запазване на чернова** . Визуализацията на формуляра се актуализира всеки път, когато щракнете
Запазване на чернова.

Стъпка 1: Създайте формуляр за оценка (задължително)

За да попълните формуляра, изпълнете следните стъпки и след това продължете към Стъпка 2: Създаване на секции (задължително), Стъпка 3: Създаване на въпроси (задължително) и Стъпка 4: Създаване на отговори на въпросите (задължително).

1. Щракнете върху **Нов формуляр**.
2. Въведете името на формуляра в полето **Име** .
3. Въведете описание в полето **Описание** .
4. (По избор) За да поискате одобрение за завършени оценки, изберете **Изисква** се одобрение. За да не се изисква одобрение, дръжте това поле изчистено.

5. Изберете опция за отговор за оценка.
   - Няма отговор на агент на оценени оценки – Агентите не могат да отговорят на оценени оценки.
   - Позволете на агента да потвърди оценките – Агентите могат да посочат, че са получили оценките си.
   - Позволете на агента да потвърди и обжалва оценките – Агентите могат да поискат оценката да бъде преоценена, ако не са съгласни с оценката.
6. Общият резултат на агента попада в една от трите категории: отговаря на очакванията, надвишава очакванията или се нуждае от подобрение. За да регулирате граничните резултати между тези категории (по избор), щракнете и плъзнете плъзгачите в секцията **Диапазони** на лентите за оценяване.
7. Изберете тип формуляр.
   - Процент – Оценката се оценява въз основа на процент. Разделите и въпросите са претеглени (0–100%), а крайният резултат е процент.

     ПРИМЕР Агентът оценява правилно четири от пет въпроса и въпросите са с еднаква тежест. Крайният резултат на агента е 80%.
   - Точки – Оценката се оценява въз основа на точкова система. Секциите не се претеглят; вместо това броят на точките, които струва даден раздел, определя нейното тегло.
8. (По избор, само процентно оценяване) За да претеглите ръчно стойностите на секциите и въпросите, изберете **Ръчно претегляне**. За да накарате Webex WFO да изчисли претеглянето автоматично, пропуснете тази стъпка.

Стъпка 2: Създайте секции (задължително)

Разделите са групи от въпроси. Например формулярът за оценка може да има секции, наречени "Поздрав", "Защита", "Разрешаване" и "Затваряне". Формулярът може да има няколко секции или само една. За повече информация относно създаването на ефективни раздели вижте Съвети за формуляри за оценка.

1. Щракнете върху **Добавяне на секция**.
2. Въведете името на първата секция в полето **Заглавие** на секцията.
3. (Само ръчно претегляне) Въведете доколко този раздел влияе върху общия резултат на формуляра в полето **Тегло на раздела %** . Тежестите за всички секции трябва да добавят до 100%.
4. Повторете стъпки 1–3, докато приключите с добавянето на секции.
5. (По избор, само ръчно претегляне) За да придадете еднаква тежест на всички секции, щракнете върху **Тегло на секцията** за баланс.

Стъпка 3: Създайте въпроси (задължително)

1. Кликнете върху **Добавяне на въпрос**.
2. Въведете текста на въпроса в полето Нов **въпрос** .
3. (По избор, само ръчно претегляне) Въведете доколко този въпрос влияе върху общия резултат на раздела в полето **Тегло на въпроса %** . Тежестта за всички въпроси в този раздел трябва да достигне до 100%.
4. (По избор) Въведете описание на въпроса в полето Описание . Оценителите виждат това описание, докато използват формуляра за оценка на контакти.
5. Повторете стъпки 1–4, докато приключите с добавянето на въпроси към всички раздели.
6. (По избор, само ръчно претегляне) За да придадете еднаква тежест на всички въпроси в секция, щракнете върху **Балансиране на теглото** на въпроса.

Стъпка 4: Създайте отговори на въпросите (задължително)

В тази стъпка създавате опциите, от които оценителите могат да избират, когато отговарят на въпроси във формуляри за оценка. Можете да добавите възможни отговори на въпроси по два начина: като добавите всеки отговор ръчно или като изберете предварително зададена група отговори.

Опция 1: Ръчно добавяне на отговори

1. Щракнете върху **Добавяне на отговор**.
2. Въведете текста на отговора в полето **Опция 1 Нов отговор** .
3. (По избор) За да създадете опция за отговор Не е приложимо, изберете **Неприложим**. Неприложимите опции за отговор нямат процентна или точкова стойност и не влияят на общия резултат на раздела или формуляра.
4. (По избор) За да направите отговора ключов показател за ефективност (KPI), изберете **KPI** .

   > ЗАБЕЛЕЖКА Ако вашата форма има няколко отговора на KPI, трябва да зададете приоритета за всяка опция. Вижте .
   >
   > Приоритизирайте отговорите на KPI (изисква се за формуляри с множество опции за отговор на KPI).

5. Въведете стойността на процента или точките за опцията за отговор в полето **Процент** или **точки** .

   > При процентни формуляри, процент от 100 дава на агента пълно признание за работата му, свързана с този въпрос. Процент от 0 не дава на агента кредит. Процент от 1 до 99 дава на агента частичен кредит.

6. Повтаряйте стъпки 1–5, докато приключите с добавянето на отговори.
7. (По избор) За да промените отговора по подразбиране на въпроса, изберете отговора от отговора **по подразбиране** падащ списък.

ЗАБЕЛЕЖКА Всички въпроси имат отговори по подразбиране. Оценителите могат да отговорят на всички въпроси във формуляр с отговорите си по подразбиране, докато оценяват контакт.

Опция 2: Добавяне на отговори от група отговори

Групата отговори е предварително дефиниран набор от опции за отговор.

- Изберете групата от падащия списък Добавяне **на група** с отговори.

Стъпка 5: Публикуване на формуляр за оценка (задължително)

ВАЖНО Публикувайте формуляр само когато сте напълно готови със създаването му. Не можете да редактирате публикуван формуляр.

- Кликнете върху **Публикуване**. Формулярът се публикува незабавно и е достъпен за оценителите.

Създаване на нова група отговори

Групите за отговори, които създавате, са видими за всеки друг, който създава формуляри за оценка.

Webex WFO идва с пет групи отговори по подразбиране:

- Създаване на нова група отговори – Два празни отговора с опция за добавяне на още.
- Единичен отговор по подразбиране – Един празен отговор с опция за добавяне на още.
- Отговор по подразбиране "Да/Не" – Отговорите са "Да" и "Не".
- По подразбиране Как се справи агентът? – Отговорите са Надхвърля очакванията, Отговаря на очакванията и Нуждае се от подобрение.
- Въпрос по скала (1–5) – Отговорите позволяват на агентите да спечелят частичен кредит. Можете да регулирате мащаба, за да използвате повече или по-малко нива.

1. Изберете **Създаване на нова група** отговори от падащия списък Добавяне **на група** отговори. Можете също така да изберете съществуваща група отговори и да я редактирате.
2. Напишете и конфигурирайте опциите за отговор, ако е необходимо.
3. Щракнете върху иконата на дискета.
4. Въведете името на новата група отговори в полето **Име** на група отговори.
5. Кликнете върху **Запазване**.

Приоритизиране на отговорите на KPI (задължително за формуляри с множество опции за отговор на KPI)

Ако формулярът има няколко опции за отговор на KPI, трябва да ги класирате по приоритет.

Отговорът с най-висок приоритет, който избере оценителят, става крайният резултат на агента.

ПРИМЕР Формулярът има две опции за отговор на KPI: оранжев и жълт. Оранжевото е по-високо в списъка с приоритет на KPI от жълтото, но мистериозният не избира оранжево, когато оценява контакт.

Въпреки това, оценителят избира Жълто. Крайният резултат на агента за този контакт става стойността на процента или точката, присвоена на жълтото.

1. Превъртете надолу до секцията Приоритет на KPI в долната част на страницата.
2. Щракнете върху стрелките, за да преместите въпросите нагоре или надолу в списъка с приоритети.

Преместване на секция

- Щракнете върху стрелките до заглавието на секцията.

Преместване на въпрос в раздел

- Щракнете върху стрелките до заглавието на въпроса.

Преместване на въпрос в друга секция

1. Щракнете върху трите точки до заглавието на въпроса.
2. Изберете **Преместване към [заглавие на раздел]**.

Изтриване на секция

1. Щракнете върху трите точки до заглавието на раздела.
2. Кликнете върху **Изтриване на секцията**.
3. Кликнете върху **Потвърждаване**.

Изтриване на въпрос

1. Щракнете върху трите точки до заглавието на въпроса.
2. Изберете **Изтриване на въпрос**.
3. Кликнете върху **Потвърждаване**.

Редактиране на формуляр за оценка

ВАЖНО : Публикуваните формуляри не могат да бъдат редактирани. Ако трябва да редактирате публикуван формуляр, клонирайте го и редактирайте клонинга. Вижте Клониране на формуляр за оценка.

1. От списъка с формуляри щракнете върху **Редактиране на формуляр** (иконата на молив).
2. Редактирайте формуляра, ако е необходимо.

Клониране на формуляр за оценка

Ако трябва да създадете нов формуляр за оценка, който е подобен на съществуващ формуляр, клонирането на формуляра е много по-лесно, отколкото създаването на формуляра от нулата.

1. От списъка с формуляри щракнете върху **Клониране на формуляр** (иконата на правоъгълника).
2. Въведете името на клонинга в полето.
3. Кликнете върху **Запазване**.

Архивиране на формуляр за оценка

Можете да архивирате формуляри, които са публикувани. Архивираните формуляри не могат да се използват за бъдещи оценки.

1. От списъка с формуляри щракнете върху **Архивиране на формуляр** (иконата на полето за файлове).
2. Щракнете върху **Да**.

Изтриване на формуляр за оценка

Можете да изтривате формуляри, които могат да се редактират. Ако даден формуляр е публикуван, не можете да го изтриете. За да дезактивирате публикуван формуляр, вижте Архивиране на формуляр за оценка.

1. От списъка с формуляри щракнете върху **Изтриване на формуляр** (иконата на кошчето).
2. Щракнете върху **Да**.

Формуляри за оценка на филтри

1. От списъка с формуляри кликнете върху **Филтри** (иконата на фунията, горе вляво на страницата). Отваря се панелът **Филтри** .
2. Щракнете върху **Добавяне на филтър**. Отваря се диалоговият прозорец Избор **на филтри** .
3. Щракнете върху филтър в колоната Налични , за да го добавите, или щракнете върху филтър в колоната **Избрани** , за да го премахнете.
4. Щракнете върху **Актуализиране на филтрите**. Диалоговият прозорец Избор **на филтри** се затваря.
5. Щракнете върху всеки филтър и изберете неговите критерии.
6. Кликнете върху **Прилагане**. Формуляри за оценка, които отговарят на всички критерии в набора от филтри.

ЗАБЕЛЕЖКА За да изчистите всички филтри и да покажете всички формуляри, щракнете върху **Нулиране**.

Описания на филтри

Таблицата по-долу описва филтрите и техните критерии.

Филтър	Описание
Създаден от	Лицето, което е създало формуляра.
Дата на създаване	Когато е създаден формулярът.
Име на формуляра	Заглавието на формуляра.
Последна актуализация	Кога формулярът е бил редактиран за последен път.
Последна актуализация от	Човекът, който последно е редактирал
формуляра. Състояние	Състоянието на формуляра: Редактируем,
Архивиран или Публикуван.	

Експортиране на формуляри за оценка като CSV файл

За да работите с формуляри за оценка офлайн, можете да експортирате CSV файла на формуляра за оценка, да добавяте или редактирате формуляри и да импортирате файла.

1. От списъка с формуляри щракнете върху трите точки в горната част на страницата.
2. Изберете **Експортиране**. CSV файл, съдържащ информацията за всички формуляри за оценка, които се изтеглят на вашето устройство.

Импортиране на формуляр за оценка

1. От списъка с формуляри щракнете върху трите точки в горната част на страницата.
2. Изберете **Импортиране**.
3. Изберете файла за импортиране. Импортираните формуляри се показват в списъка.

Импортираният файл трябва да има всички колони в таблицата по-долу, по ред отляво надясно. Първо експортирайте формуляри за оценка като CSV файл, редактирайте експортирания файл и го импортирайте.

> ВАЖЕН
> Ако добавяте нов формуляр за оценка чрез импортиране на CSV файлове, всички полета, които включват ИД (formId, sectionId, questionId и answerId), трябва да са 0 (нула). Webex WFO добавя тези идентификатори автоматично, когато импортирате формуляра.
>
> Ако редактирате съществуващ формуляр, не променяйте идентификаторите.

Колона	Описание
formId	ID на формуляра за оценка. Това е число.

Колона	Описание
formName	Името на формуляра за оценка.
формулярОписание	Текстът, който описва формуляра за оценка.
formStatus	▪ Активен—Формулярът е публикуван: той е достъпен за оценяване и не може да бъде редактиран. ▪ Може да се редактира – формулярът може да се редактира. ▪ Неактивен – формулярът е архивиран: не може да се използва за оценки.
formApprovalИзисква се	▪ ВЯРНО—Оценките, попълнени с този формуляр, трябва да бъдат одобрени. ▪ НЕВЯРНО – Одобрение не се изисква.
formScoreType	▪ Процент – Оценката се оценява въз основа на процент. ▪ Точки – Оценката се оценява въз основа на точкова система.
formResponseType	▪ Потвърждаване – Агентите могат да покажат, че са получили Оценки. ▪ Обжалване – Агентите могат да поискат оценка да бъде преоценена, ако не са съгласни с резултата. ▪ Няма – Агентите не могат да отговорят на оценките на оценките.
formBandBreakOne	Най-ниската оценка за "отговаря на очакванията."
formBandBreakTwo	Най-високата оценка за "отговаря на очакванията".
ръчноПретегляне	▪ FALSE—Формулярът не използва ръчно претегляне. ▪ ВЯРНО – Формулярът използва ръчно претегляне.
sectionId	ID на секцията. Това е число.
sectionИме	Името на раздела.
разделПоръчка	Число, което определя реда, в който се появява секцията. Секциите са подредени първо по най-нисък номер.

Колона	Описание
sectionТегло	Теглото, присвоено на секция от 0 до 100.
въпрос ID	Идентификаторът на въпроса. Това е число.
въпросТекст	Текстът на въпроса.
въпросОписание	Описанието на въпроса.
въпросПоръчка	Число, което определя реда, в който се появява въпросът. Въпросите първо се подреждат по най-ниския номер.
въпросТегло	Тежестта, присвоена на въпрос от 0 до 100.
answerId Това е число.	Идентификационният номер на отговора.
answerType	▪ Натрупване—Точките за тази опция се събират заедно, за да се получи крайният резултат, като се приеме, че не са избрани опции за KPI. ▪ KPI – Ако оценителят избере тази опция, крайният резултат за формуляра се променя на тази стойност. ▪ Не е приложимо – Тази опция няма процентна или точкова стойност и не влияе на общия резултат на секцията или формуляра.
answerLabel	▪ Y – Да. ▪ H—Не. ▪ N/A—Не е приложимо. ▪ <текст> – персонализиран отговор.
answerIsDefault	▪ FALSE – Този отговор не е отговорът по подразбиране на въпроса. ▪ ВЯРНО – Този отговор е отговорът по подразбиране на въпроса.
отговорПоръчка	Число, което определя реда, в който се появява отговорът. Отговорите са подредени първо по най-ниското число.
answerPoints	Броят на точките, присвоени на отговора.

Свързани теми

- Съвети за формуляри за оценка – Задълбочена информация за това как работят формулярите за оценка и препоръки за създаване на ефективни оценки.
- Конфигуриране на KPI – Как да настроите KPI цели и да ги присвоите на групи и екипи.

Съвети за формуляри за оценка

Насоки за ефективни оценки

Оценката е крайният резултат, който получавате от решение за запис на управление 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 има три уводни въпроса: Използвал ли е агентът
> поздрав? Агентът идентифицирал ли е себе си и компанията? Агентът зададе ли отворен въпрос? Оценителят отговаря на всеки от тези въпроси с "да".

Оценката показва отлично поведение на агента 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-високата 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 производителността.
- Преглеждайте оценките на агентите и възпроизвеждайте обаждания, за да определите първопричините за проблемите – разберете къде имате проблеми и подобрете обучението чрез анализ на първопричините.
- Правете сравнения на 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 агенти), 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 ефективността на вашите агенти.

Насоки за въпроси от формуляра за оценка

Помислете за следните съвети, когато пишете въпроси от формуляра 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 въпросите).
- Ограничете обхвата на въпроса до едно измеримо събитие.

> **ПРИМЕР:** "Агентът направи ли допълнителната миля?" е лош въпрос. Какво означава да направиш допълнителната 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 предложил ли е 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 отговор "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 с "да" или "не" дават ясни и кратки отговори. Те също така изискват по-малко документация и усилия за сътрудничество, за да получат последователни измервания за оценка. Този тип отговори са по-обективни. За разлика от това, 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 ефективността на агента и екипа във всяка категория.

- Съпоставете въпросите и разделите с потока на типично обаждане, за да улесните оценителите да оценят ефективността на агента.

  > ПРИМЕР Създавате три секции с имена Поздрав, Въвеждане на поръчка и Затваряне.

- Когато използвате процентно оценяване, задайте по-високи 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 провал**. Маркирайте въпроси, които се отнасят до критично поведение (като любезност), като ключови показатели за ефективност (KPI). Ако такъв въпрос бъде оценен отрицателно, цялата оценка се проваля.

Ако използвате **прогнозни оценки**, 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 степента на 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 обадиха", "казвам се" и "как мога да ви помогна днес". Формулярът за оценка пита: "Дали
агентът правилно поздравява обаждащия се?"

Въпроси за ключов показател за ефективност (KPI)

За да използвате KPI въпроси, 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:

- Разрешаване на първия контакт (FCR)
- Процес на продажба и умения
- Познаване на продукта – Можете да използвате оценки на контакти, за да идентифицирате агенти, които нямат достатъчно познания за продукта, и след това да предоставите обучение, за да подобрите 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 област на предизвикателство?
- Владеене на агенти 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 осигурите обучение, за да подобрите уменията им за инструменти.
- Средна продължителност на разговора – Някои обаждания са по-дълги от други. Можете да използвате оценката, за да разберете кои фактори водят до по-дълги обаждания и след това да предоставите решения, които водят до по-малко дълги повиквания 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 KPI 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 на 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 нещастен клиент в щастлив 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 KPI въпросите

Въпрос с един или повече отговори на KPI е обозначен с "KPI" в полето **Тип** . KPI отменя крайната оценка на оценката. Ако имате няколко отговора на KPI, дайте приоритет на отговорите на KPI, когато създавате формуляра, за да определите кой отговор на KPI определя крайния резултат.

Когато KPI въпрос се появи в раздел, QM оценява KPI въпроса като всеки друг въпрос. Общата стойност за тази секция се показва в оценката на секцията, включително въпроса за KPI. QM запазва резултатите, които присвоявате на всички въпроси и раздели. Тези резултати са достъпни за преглед.

Трябва да продължите да оценявате цялата оценка, когато отговорът на KPI задейства окончателен резултат.

Процентно оценяване

Когато създавате формуляр за оценка, трябва да изберете или процентно оценяване, 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 подвижна сума и процент.

За разделите, базирани на проценти

Всеки раздел, базиран на проценти, има собствена тежест, която определя доколко влияе върху общия резултат за формуляра за оценка. Всеки раздел показва теглото на секцията. Сумата от всички тегла на секцията трябва да бъде 100. Тези тегла се прилагат, след като всички раздели са оценени, за да се получи общата оценка като процент за оценката. Общият резултат се изчислява, както следва:

Оценка на раздела като процент × теглото на раздела = претеглена оценка на раздела Сума на всички претеглени резултати по раздели = обща оценка като процент

ПРИМЕР
Формулярът има две секции, наречени "Поздрав" 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 общ 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:

Секция за поздрав = 60% × 0.4 = 24%

Оценете сечението = 80% × 0,6 = 48%

24% + 48% = 72% общ резултат

Всичко за въпросите, базирани на проценти

Всеки процентен въпрос има своя собствена тежест, която определя доколко 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 = претеглена оценка

ПРИМЕР В раздел с три въпроса въпрос 1 има тежест 50%. Въпроси 2 и 3 имат тежест от 25%. Това означава, че въпрос 1 е на стойност максимум 50 точки, а въпрос 2 и 3 са на стойност максимум 25 точки.

Следващата таблица показва потенциалните точки, които може да спечели въпрос със скала за отговори от 0 до 5, ако има тегло от 25% или 50%. Ако оценителят отговори N/A, Webex WFO третира оценката на 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 с "Да/Не", ако има тегло 25% или 50%.

Отговаряне	**Спечелени точки (тегло на въпроса 25%)**	**Спечелени точки (тегло на въпроса 50%)**
Да	25	50

Отговаряне	Спечелени точки (тегло на въпроса 25%)	Спечелени точки (тегло на въпроса 50%)
Не	0	0
Няма	—	—

Таблиците по-долу показват резултатите за няколко раздела в примерен формуляр за оценка.

Пример за оценка за раздел от три въпроса

Въпрос	Тегло	Тип	Резултат	Претеглен резултат
1	50%	Мащаб 0–5	4	40
2	25%	Мащаб 0–5	3	15
3	25%	Да или не	Да	25
Оценка на раздела				**80%**

Пример за оценка за раздел от четири въпроса

Въпрос	Тегло	Тип	Резултат	Претеглен резултат
1	60%	Мащаб 0–5	3	36
2	15%	Мащаб 0–5	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%	Мащаб 0–5	NA	—
2	15%	Мащаб 0–5	4	12
3	20%	Да или не	Не	0

Въпрос	Тегло	Тип	Резултат	Претеглен резултат
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 въз основа 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 оценен формуляр е сумата от възможните точки на всеки раздел, умножена по общия брой точки:

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 оценен формуляр с четири секции:

Раздел	Тегло	Възможни точки за раздела	Точки, за които допринася разделът 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:

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 допринася разделът Общ резултат
1	25%	85	21.25
2	25%	60	15
3	25%	65	16.25
4	25%	90	22.5
Общо спечелени точки			**75**

Процентен резултат

Процентът за формуляр за оценка се изчислява по следната формула:

Процент на формата =
Спечелени точки за форма ÷ Формиране на 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 процентно оценяване. Точковото оценяване се основава на диапазон от цели числа. Минималният брой може да бъде по-малък от нула.

ПРИМЕР Минималният брой точки във формуляра е −50, а максималният брой точки е 150. Резултат 0 се счита за адекватен или среден. 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 оценяване, базиран на точки, е сборът от всички минимални точки, които се присъждат на въпросите.

Максималният резултат за формуляр за оценяване, базиран на точки, е сборът от всички максимални точки, които се присъждат на въпросите.

Автоматично присвояване на преглед, оценки и калибриране

Целта на контакта е списък с контакти, присвоени на оценителите за преглед, оценка или калибриране. Когато създавате цел, вие посочвате критериите за контактите и крайния срок. Целите се показват на страницата на опашката за контакти на оценителите.

Предпоставки

- Вашата организация използва Cisco Quality Management
- Някои критерии за контакт изискват Cisco Analytics (вижте стъпка 10 по-долу)
- Имате разрешенията за администриране на целите за контакт и поне едно от следните разрешения:
  - Създаване на цел за оценка (необходима за създаване на цели за оценка)
  - Създаване на цел за калибриране (необходима за създаване на цели за калибриране)
  - Създаване на цел за преглед (необходима за създаване на цели за преглед)
- Хората, на които са възложени целите, имат следните разрешения:
  - Преглед на контакти
  - Преглед на целта за контакт
  - Оценка на контакта (необходим за изпълнение на целите за оценка)
  - Контакт за калибриране (необходим за постигане на целите за калибриране)

Местоположение на страницата

Управление на приложения > QM > QM потоци от контакти > администриране на целите на контактите

Процедури

Вижте всички цели

- Изберете **Преглед на целите** за контакт. Целите са сортирани по идентификатор на целта.

Създаване на цел

1. Изберете **Създаване на нова цел**.
2. Въведете името на целта в полето **Име** .
3. Изберете типа задача 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 на 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 постигнат целта между определен период от време. След крайната дата целта става неактивна. Полетата Ефективна начална дата и Ефективна крайна дата се появяват, ако изберете тази опция.
8. (По избор) За да ограничите целта до контакти, получени в рамките на определен период от време, изберете **Присвояване само на контакт 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 се използва при избор на контакти за целта. Допълнителни полета се появяват въз основа на вашия избор. Това са вашите възможности:
    - Обаждания по-малко от– (само обаждания) Обаждания, които са по-кратки от определена продължителност. Въведете продължителността или щракнете върху иконата на часовника, за да я изберете.
    - Повиквания, по-големи от– (само 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 стойност е в това поле. Изберете полето за метаданни.

- Има поле за метаданни със стойност – контакти, които имат определено поле за метаданни с конкретна стойност. Изберете полето за метаданни и въведете стойността.
- До—(само текст и имейл) Контакти, изпратени до конкретен получател. Въведете получателя.
- От—(само за текстови съобщения и имейли) Контакти, получени от конкретен подател. Въведете подателя.
- Тема – (само по имейл) Контакти с конкретна ключова дума в реда за тема. Въведете ключовата дума.
- Произволно обаждане/текстово съобщение/имейл – Всички контакти, които са в обхвата на оценщика.
- Причина – (само обаждане) Контакти с определена стойност в полето Причина. Изберете причината.
- Прогнозен резултат на нетен промоутър по-малък от– Контакти с прогнозиран резултат на нетен промоутър по-малък от конкретно число. Въведете резултата. (Изисква Cisco Analytics)
- Прогнозен резултат на нетен промоутър по-голям от– Контакти с прогнозиран нетен резултат на промоутъра, по-голям от конкретно число. Въведете резултата. (Изисква Cisco Analytics)
- Прогнозна оценка по-малка от– контакти с прогнозирана оценка по-малка от конкретно число. Въведете резултата. (Изисква Cisco Analytics)
- Оценка за прогнозна оценка по-голяма от– контакти с прогнозиран резултат за оценка, по-малък от конкретно число. Въведете резултата. (Изисква Cisco Analytics)
- Канал – (само за имейл, чат и SMS) Контакти, които са се случили 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 видовете 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 класификатор, който сте избрали, 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, той 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 цел, стане наличен по-късно, тогава Webex WFO възлага целта на оценителите. Това забавяне при присвояването 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** на **Присвоени**.
15. Изберете **Активно** в секцията **Състояние** на целта.

    ВАЖНО : Активирайте цел само когато сте напълно готови със създаването й. Не можете да редактирате активна цел.

16. Кликнете върху **Запазване**.

Копиране на цел

Ако трябва да създадете нова цел, която е подобна на съществуваща, копирането на целта е по-лесно, отколкото 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 **Активно** в секцията **Състояние** на целта.

    ВАЖНО : Активирайте цел само когато сте напълно готови със създаването й. Не можете да редактирате активна цел.

5. Кликнете върху **Запазване**.

Промяна на хората, присвоени на активна цел

Единственото нещо, което можете да промените в активната цел, са хората, които са възложени на нея.

1. Изберете **Редактиране на съществуваща цел**.
2. Изберете целта от падащия списък Избор **на съществуваща цел за редактиране** .
3. В секцията **Потребители** преместете хората в 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 Избор **на 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 или редактирате повторно неактивна цел, но можете да я копирате. Вижте Копиране на цел.

1. Изберете **Редактиране на съществуваща цел**.
2. Изберете целта от падащия списък Избор **на съществуваща цел за редактиране** .
3. В секцията **Състояние** на целта изберете **Неактивен**.
4. Кликнете върху **Запазване**.

Свързани теми

- Достъп до контакти, които са ви присвоени – Информация за целите на контакта от гледна точка на проверяващия

Присвояване 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 Контакти на достъп , присвоени за вас).

ЗАБЕЛЕЖКА Контактите, които използвате за създаване на задачи, трябва да са на по-малко от година. Контактите на възраст над една година не се показват 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 Ad Hoc Task Configuration.
3. Въведете име за вашата ad hoc задача.
4. Изберете типа задача. Задачата, която изберете, определя кои потребители са налични в полето **Присвояване на** . Webex WFO показва само потребители, които имат разрешения за изпълнение на зададената задача.

- **Калибриране**—На няколко 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 калибриране на 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 оценка на контакта.

- **Преглед** – Могат да бъдат назначени няколко потребители да преглеждат (слушат) разговора. Плъзгачът **Конфигурация** на продължителността на възпроизвеждането се появява, когато изберете **Преглед**. Плъзгачът определя процента на повикването (от самото начало), което изпълнителят 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 **Избери 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 завърши задачата.

   ЗАБЕЛЕЖКА За да бъдете уведомени, трябва да бъдете присвоени и към известието "Целта на контакта е изпълнена".

8. (По избор) Въведете конкретни инструкции за правоприемниците.
9. Щракнете върху **Създаване на задача**.

Маркиране на контакт за калибриране

Когато маркирате контакт за калибриране, всеки потребител, чиято роля включва разрешение за калибриране на контакт и който има обхват над контакта, може да оцени контакта в режим на калибриране.

Резултатите от оценка, извършена в режим на калибриране, се включват 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 последователни оценки.

За повече информация относно калибрирането вижте Калибриране на оценители.

Маркиране на 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**.

Оценка на контакт

Оценителите използват панела за оценка в Media Player, за да оценяват контактите на агентите, работещи с работата. Отговарянето на въпроси във формуляр за оценка генерира оценка за работата на агента върху един контакт. Могат да се оценяват контакти от всякакъв тип и с всякакъв тип съдържание (глас, екран, текст и т.н.). Статистическите данни за ефективността в отчетите на QM, Data Explorer и Insights се основават на тези резултати.

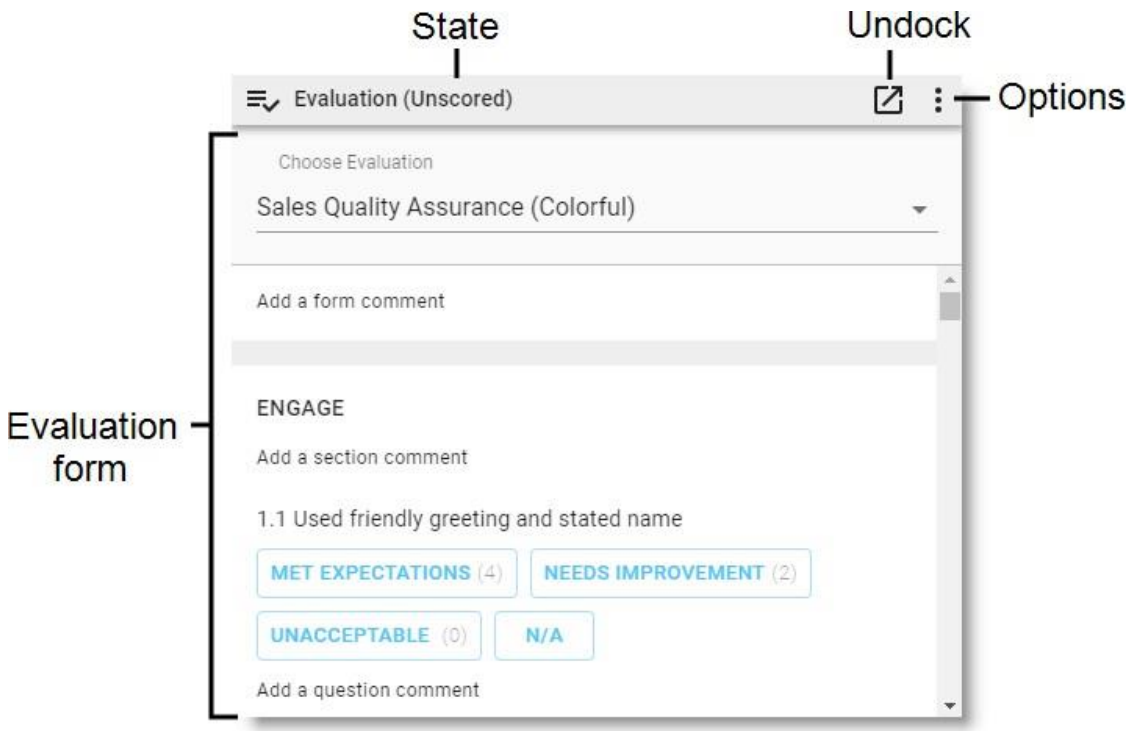
Предпоставки

- Вашата организация има лицензи за QM и Webex WFO Access.
- Вашата организация е създала и публикувала формуляри за оценяване (вижте Управление на формуляри за оценяване).
- Вашата роля и обхват ви позволяват да преглеждате записи.
- Имате разрешение за преглед на оценките (дава ви достъп само за преглед на попълнените формуляри за оценяване).
- Имате разрешение Оценяване на контактите.
- Някои действия изискват допълнителни разрешения. Вижте раздела Процедури по-долу за повече информация.

Местоположение на страницата

Можете да получите достъп до панела за оценка по два начина:

- Взаимодействия > Щракнете двукратно върху контакт > панела за оценка
- Опашка за контакти > Щракнете двукратно върху контакт > панела за оценка



Процедури

Преглед на оценка в по-голям прозорец

- Щракнете върху иконата за откачване . За да върнете формуляра на първоначалното му място, щракнете върху иконата за повторно закачване или затворете прозореца.

ЗАБЕЛЕЖКА : Не можете да откачите формуляри, ако използвате блокиране на изскачащи прозорци. За да откачите формуляри, деактивирайте блокирането на изскачащи прозорци.

Оценка на контакт ръчно

1. В раздела **Ръчно оценяване** изберете формуляр за оценка от падащия списък Избор **на оценяване** . Понякога формулярът за оценка вече е избран.

   ЗАБЕЛЕЖКА Не можете да превключите формуляра за оценка, ако оценяването е започнато от друго лице или е в състояние Нуждае се от одобрение или Оценка. Промяна на формата за оценяване в
   състоянието Нуждае се от одобрение или Оценено, някой с разрешение за оценка на Одобряване на контакт трябва да отхвърли оценката, за да я върне в състоянието В ход.

2. Ако е необходимо, кликнете върху **Възпроизвеждане** и **Пауза** , за да прегледате контакта.

3. Отговорете на въпросите във формуляра за оценка. **Текущата оценка** и **оценката**на раздела се актуализират, докато работите.
   - Ако не можете да оцените контакта, щракнете върху иконата ⋮ за опции и изберете **Не може да се отбележи.** Състоянието се променя на **Не може да се отбележи** или **Нуждае се от одобрение**.
   - За да промените всички въпроси без отговор на стандартните отговори на вашата организация, щракнете върху иконата ⋮ за опции и изберете **Задаване на въпроси без отговор по подразбиране**.
4. (По избор) За да добавите коментар:
   - За контакта като цяло щракнете върху **Добавяне на коментар** на формуляр, въведете коментара и щракнете върху **Добави коментар**.
   - За секция във формуляра за оценяване щракнете върху **Добавяне на коментар** на секция, въведете коментара и щракнете върху **Добавяне на коментар**.
   - Относно въпрос във формуляра щракнете върху **Добавяне на коментар** за въпрос, въведете коментара и щракнете върху **Добави коментар**.

   ЗАБЕЛЕЖКА За да добавите коментар към конкретно време в аудио контакт, въведете клеймото за дата и час в **Полета за местоположение,** преди да щракнете върху **Добавяне на коментар**. Икона **C** се появява в панела **Audio (Аудио**) на посоченото от вас място.

   ЗАБЕЛЕЖКА Имате нужда от разрешението за създаване на коментар за оценка, за да добавяте коментари към оценките.

5. За да завършите оценката, щракнете върху иконата ⋮ за опции и изберете **Завършен**. Състоянието се променя на **Score** или **се нуждае от одобрение**, а текущият **резултат** се променя на **окончателен резултат**.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако затворите контакта, преди да завършите оценката, Webex WFO автоматично записва формуляра и го маркира като В ход. Агентът няма да види оценката, докато не бъде завършена.

Преглед на контакт, оценен от AI

- В раздела Автоматично **оценяване** прегледайте резултатите, които са генерирани автоматично.

Редактиране на контакт, оценен от AI

1. В раздела Автоматично **оценяване** , за да замените оценка, генерирана от ИИ, щракнете върху **Редактиране на оценката**.
2. Изберете **Да 100%, Не 0%** или **Не до**.

3. Добавете коментар.

4. Кликнете върху **Запазване на резултата**. Това също ще актуализира общия резултат.

   ЗАБЕЛЕЖКА Можете да използвате тази функция само ако имате разрешения за редактиране.

Редактиране на завършена оценка

Можете да промените отговорите за всяка оценка, която сте изпълнили. За да промените оценка, завършена от някой друг, имате нужда от разрешението Редактиране на всяка оценка.

1. Щракнете върху иконата ⋮ за опции и изберете **Редактиране**. Състоянието се променя от **Scored** на **In Progress**.
2. Редактирайте оценката, ако е необходимо.
3. Щракнете върху иконата за опции и изберете **Завършване**. Състоянието се променя от **В ход** на **Резултат**.

Редактиране на коментар в оценка

За да направите това, имате нужда от разрешение за редактиране на коментар за оценка.

1. Кликнете върху коментара.
2. Кликнете върху **Редактиране**.
3. Редактирайте коментара, ако е необходимо.
4. Щракнете върху **Актуализиране на коментара**.

Изтриване на всички отговори от оценка

Можете да изчистите отговорите от всяка оценка, която сте изпълнили. За да изчистите отговорите от оценка, извършена от някой друг, трябва да имате разрешение за редактиране на всяка оценка. Ако състоянието на оценката е Оценено, изтриването на отговорите също така изтрива данни, свързани с оценката (например показатели в отчетите на Data Explorer).

- Щракнете върху иконата ⋮ за опции и изберете **Нулиране на формуляра**. Състоянието се променя от **"В ход"** или **"Отбелязано** " на

  Неотбелязан.

Оценка на контакт за упражнение за калибриране

При упражнение за калибриране множество оценители оценяват един и същ контакт и след това сравняват резултатите си. Упражненията за калибриране помагат да се гарантира, че агентите получават последователни резултати, независимо от това кой оценява техните контакти. Това са изискванията, които трябва да бъдат част от упражнението по калибриране:

- Имате разрешение за калибриране на контакта.
  - За да калибрирате контакт, с който сте работили, трябва да имате разрешение за самостоятелно калибриране на контакта.
- Контактът е маркиран за калибриране.
- Агентът, чийто контакт оценявате, е във вашия обхват (вижте Маркиране на контакт за калибриране).

1. Щракнете върху иконата ⋮ за опции и изберете **Режим**.
2. Щракнете върху **Избор на режим** и изберете **Калибриране**. Състоянието на оценка се променя на **Калибриране (Без оценка)**.

   ЗАБЕЛЕЖКА По подразбиране всички контакти са в режим на оценка, дори ако са маркирани за калибриране.

3. Оценете контакта като нормален. Състоянието се променя на **Калибриране (в ход)**.
4. Щракнете върху иконата за опции и изберете **Завършване**. Състоянието се променя на **Калибриране (оценено).**

Отпечатване на оценка

- Щракнете върху иконата ⋮ за опции и изберете **Печат**. Отваря се прозорецът за печат на браузъра ви. От тук можете също да запазите оценката като PDF.

Потвърждаване на оценката на вашата работа

(За агенти) В зависимост от това как вашата организация използва Webex WFO, може да се наложи да прегледате и потвърдите вашите оценки. Тази опция е налична, ако лицето, което е създало формуляра, е избрало опцията "Разрешаване на агента да потвърждава оценките на оценката" във формуляра.

- Щракнете върху иконата ⋮ за опции и изберете **Потвърждаване на оценката**. Под името на формуляра за оценка се появява банер с вашето име и днешната дата.

Обжалване на оценка на вашата работа

(За агенти) Ако не сте съгласни с оценката, може да поискате работата ви да бъде преоценена. Тази опция е налична, ако лицето, което е създало формуляра, е избрало опцията "Разрешаване на агента да потвърждава и обжалва оценки, оценени от оценката" във формуляра.

1. Кликнете върху иконата ⋮ за опции и изберете **Оценяване** на обжалването.
2. Въведете проблема с оценката в полето Посочете **причина за обжалване** .
3. Кликнете върху **Обжалване**. Под името на формуляра за оценка се появява банер с вашето име и днешната дата. Ако получавате сигнали или имейли за нови оценки, ще получите актуализация, когато някой прегледа жалбата ви.

Преглед на обжалвана оценка

За да бъдете уведомени, когато агент обжалва оценка, която сте завършили, трябва да бъдете назначени към известието за заявка за обжалване на оценка (вижте Конфигуриране на известия). Когато получите известие за обжалване, направете едно от двете неща:

- Прегледайте оценката и след това щракнете върху **Завърши**.
- Щракнете върху **Завършен** , без да променяте нищо.

Одобряване на завършена оценка

Тази опция е налична, ако лицето, създало формуляра, е избрало опцията "Изисква се одобрение" във формуляра. Имате нужда от разрешение Одобряване на оценка на контакт, за да одобрите оценка, извършена от някой друг. За да одобрите оценка, която сте отбелязали, имате нужда от разрешението за самоодобряване на оценката на контакта. За да бъдете уведомени, когато оценката се нуждае от одобрение, трябва да бъдете присвоени към известието за одобрение на оценката (вижте Конфигуриране на известия).

- Щракнете върху иконата ⋮ за опции и изберете **Одобряване**. Състоянието се променя от **Нуждае се от одобрение** на **Оценено**.

Отхвърляне на завършена оценка

Тази опция е налична, ако лицето, създало формуляра, е избрало опцията "Изисква се одобрение" във формуляра. За да направите това, имате нужда от разрешението за одобрение на оценката на контакта. За да бъдете уведомени, когато оценката се нуждае от одобрение, трябва да бъдете присвоени към известието за одобрение на оценката (вижте Конфигуриране на известия).

- Щракнете върху иконата ⋮ за опции и изберете **Отхвърляне**. Състоянието се променя от **"Нуждае се от одобрение** " на **"В ход".**

Свързани теми

- Управление на формуляри за оценяване – Създавайте, редактирайте, публикувайте и архивирайте формулярите, използвани за оценяване.
- Маркиране на контакт за калибриране – Направете контакта част от упражнение за калибриране.
- Конфигуриране на известия – Абонирайте се за известия или възлагайте известия на други хора.
- Управление на роли и разрешения – Създаване на роли и присвояване на разрешения за тях.

Калибриране на оценители

Калибрирането е специален вид оценка, която позволява на множество потребители да оценят един контакт. Калибрирането помага да се осигури последователност сред оценителите, като ви позволява да сравнявате 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 от калибрирането. Нито екипът, нито резултатите от агента в таблото или отчетите включват резултата от калибриране.

ЗАБЕЛЕЖКА Когато даден контакт е оценен като стандартна оценка на качеството, той се показва като оценен, когато търсите Всички оценки или Моите оценки. Когато се оценява като калибриране, то се показва като оценено
когато търсите Моите чакащи калибрации.

Намерете контакти, маркирани за калибриране

1. На страницата Взаимодействия щракнете върху иконата **Списък** с филтри. Отваря се панелът Филтри.
2. Конфигурирайте набор от филтри, който включва филтъра **Обхват** на търсене, с критериите на **Моите чакащи калибрации**.
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. Докладва само оценки, маркирани за калибриране. Той не показва стандартни оценъчни резултати. Използвайте този отчет, за да оцените оценителите си.

ЗАБЕЛЕЖКА Трябва да имате разрешено разрешение за преглед на подробности за оценъчната оценка, за да имате достъп до този отчет.

ЗАБЕЛЕЖКА Изготвянето на този доклад може да отнеме няколко минути.

Анализирайте данните от оценката

В допълнение към стандартните отчети за оценка можете да използвате Анализ, за да прогнозирате нетните оценки на промоутърите или оценките.

Преглед на докладите за оценка 554
Конфигуриране на прогнози 555

Преглед на докладите за оценка

В Webex WFO времето, свързано с контакт, е времето, когато контактът е осъществен на местоположението на агента. Ако часовата зона, свързана с контакта, е неизвестна за Webex WFO, тогава часът се показва в средно време по Гринуич (GMT).

Резултатите се закръглят нагоре за отделните раздели във формулярите за оценка и проучване. Въпреки това, в отчетите, които показват средните стойности на секциите за агенти, екипи и групи, резултатите от разделите 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 сумиране на оценките на секциите, както е показано във формуляр за оценка или проучване, и след това осредняването им.

За информация относно стандартните QM и WFM отчети, които се доставят с Webex WFO, и за инструкции как да изпълните стандартен отчет вижте Стандартни отчети на QM и Стандартни отчети на WFM.

Конфигуриране на прогнози

С прогнози можете да конфигурирате Webex WFO, за да оцените резултата или оценката на нетния промоутър на контакта. 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 обучение на агенти.

Механизмът 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 Анализ Essentials или Анализ Enterprise.
- Имате разрешение за администриране на прогнозен анализ.
- Имате обхват върху групата агенти, за която е прогнозата. Трябва да имате обхват на групата, а не само на отборите в групата.
- За прогнозни резултати на нетния промоутър имате поне 1,000 контакта със свързани нетни резултати на промоутъра.
- За прогнозни оценки имате поне 1,000 контакта, оценени със същия формуляр.

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 механизма за прогнозиране резултати за съществуващи контакти.

Прогнозни резултати на нетния промоутър

Моделът Predictive Net Promoter Score използва контакти с клиенти, представяне на агента, посещения на речта и други фактори, за да определи вероятния резултат на нетния промоутър за контакта. Резултатите, които моделът създава, се показват в полето Прогнозен резултат на промотора на мрежата на страницата Взаимодействия и в таблото за оценка на предсказуемата мрежа в Data Explorer. Можете също да ги добавите към табла за управление както в Data Explorer, така и в Cisco Data Management.

Webex WFO създава прогнозни резултати за нетни промоутъри само за аудио контакти. Други видове контакти не поддържат прогнозни резултати на нетния промоутър.

Конфигуриране на модела Predictive Net Promoter Score

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.

   ВАЖНО Въведете "Net Promoter Score" в полето **Етикет** на метаданните. Този етикет не е чувствителен към малки и големи букви.

2. Конфигурирайте полето за метаданни Net Promoter Score, което току-що създадохте, с информацията за Net Promoter Score от вашите клиенти.

   ЗАБЕЛЕЖКА : Вижте Добавяне на проучвания след обаждане към контакти , за да интегрирате резултатите на нетните промоутъри, заснети в проучванията след обаждането.

   Прогнозният двигател ще изтегли необходимата информация и ще създаде модел на следващата неделя.

Приложете модела Predictive Net Promoter Score

- На страницата Диспечер на задачите (Управление на приложения > Анализ > Диспечер на задачите) създайте нова задача. Изберете **Predictive Net Promoter Score** от **падащия списък Тип** . Вижте Създаване на задачи в Анализ за повече информация.

Резултати от прогнозна оценка

Моделът на прогнозната оценка използва различни фактори, за да определи вероятна оценка (в конкретен формуляр за оценка) за контакта. Прогнозираните резултати се показват в полето Прогнозна оценка на страницата Взаимодействия и в таблото за прогнозни оценки в Data Explorer. Можете също да ги добавите към табла за управление както в Data Explorer, така и в Cisco Data Management.

Webex WFO създава прогнозни оценки само за аудио контакти. Други видове контакти не поддържат прогнозни оценки.

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 на прогнозната оценка

1. На страницата Управление на формуляр за оценка (Управление на приложения > QM > QM Конфигурация > Мениджър на формуляри за оценка) създайте активен формуляр за оценка. Вижте Управление на формуляри за оценяване 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, задавани във формуляра за оценка. Вижте Създаване и управление на фрази и категории фрази или 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 обадиха", "моят
> име е" и "как мога да ви 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 от контакти) създайте работен поток, който прилага формуляра към входящи повиквания.

> ВАЖНО Работният процес трябва да прилага формуляра за оценка преди или едновременно с качването на аудиото на контакта в Webex WFO. Контактите не получават прогнози
> оценки за оценка, ако формулярът за оценка е приложен след качването на аудиото.
> Вижте AutomateQM 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 **Прогнозна оценка** от **падащия списък Тип** . Поставете отметка в квадратчето **Текущо** . Вижте Създаване на задачи в Анализ за повече информация.

Най-добри практики

Общи

Прогнозните резултати са предназначени да допълват (а не заместват) ръчно оценени контакти.

Въпреки че няма идеален брой резултати, които да създадат перфектен модел, поддържането на голям брой оценени 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 давате данни, или като изтеглите повече нетни резултати на промоутъра, 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 в Анализ, като използвате функциите за прогнозиране. Прогнозните модели обаче използват данни само от последните шест месеца. Ако изпълните 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 "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 повиквания, от които се нуждаете за анализ. Следвайте най-добрите практики за настройка.

Прогнозни резултати на нетния промоутър

Данните от WFM 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.

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 посещение по фраза.

В допълнение към създаването на фрази и категории, свързани с въпросите, задавани във формуляра за оценка, 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, претърпял съм един инцидент". Ако агентът се отклони значително от скрипта, отговорът на обаждащия се може да помогне на Webex WFO да разпознае удар по фраза.

Ако трябва да преразгледате формуляра за оценка, който Webex WFO използва за създаване на модел за прогнозна оценка, създайте нов формуляр, вместо да редактирате съществуващия формуляр. Ако формулярът за оценка бъде променен и ИД 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 Управление на формуляри за оценка

Калибрирайте оценителите си с помощта на 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. Например, ако има 10% до 15% разлика в резултатите от ръчната ви оценка, резултатите ви от прогнозната оценка ще имат още по-голяма разлика. Вижте Калибриране на оценителите.

В много контактни центрове е обичайно контактът да печели много висок или много нисък резултат. Въпреки това, липсата на средни резултати може да доведе до по-малко точни прогнози, тъй като моделът няма достатъчно информация, за да научи как изглежда контактът от среден клас. Обучавайте оценителите си да дават средни оценки, когато е подходящо, вместо да отбелязват контакт много висок или много нисък.

За да получи контакт прогнозна оценка за оценка, той трябва да бъде обработен с QM работен процес, който присвоява формуляр за оценка преди или едновременно с качването на аудиото. Ако аудиото на контакт е качено в Webex WFO, преди контактът да получи формуляр за оценка, трябва да използвате ad hoc задачи за прогнозна оценка, за да генерирате прогнозни резултати за този контакт. Вижте Създаване на задачи в 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 оценителите

Тъй като моделът на прогнозната 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 съответстват на въпросите за оценка. Потърсете често срещани фалшиви положителни или отрицателни резултати и коригирайте според нуждите.

Разлики в оценените повиквания

Webex WFO създава прогнозна оценка за всички повиквания, които са свързани с формулярите за оценка, използвани за създаване на моделите. Ако вашите оценители ръчно оценяват конкретни видове повиквания вместо случайни 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 обаждания с дълго или кратко време за обработка и повиквания, обработени 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 ръководителите обработват обажданията, за да намалят времето за задържане. Оценителите не оценяват обажданията, обработени от ръководители на екипи или ръководители.
- Наскоро преквалифицирахте вашите агенти или оценители. Ръчните резултати са различни веднага в отговор на обучението, но прогнозните резултати може да отнемат 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 сравнявате точно ръчните и прогнозните резултати, не забравяйте да ги сравнявате за подобни дати и типове обаждания.

Свързани теми

- Управление на персонализирани полета за метаданни
- Добавяне на проучвания след обаждане към контакти
- Конфигуриране на Анализ
- Създаване на задачи в Анализ
- Управление на формуляри за оценка
- Съвети за формуляри за оценка
- Създаване и управление на фрази и категории фрази
- Автоматизирайте QM работните процеси
- Калибриране на оценители

Наблюдавайте агентите в реално време

Страницата за наблюдение на агента 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 да боравят с контактите на клиентите и свързаните с тях инструменти.

С аудио наблюдение 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 видите активността на екрана на агента, независимо дали този агент провежда разговор или не. Можете да наблюдавате само един агент в даден момент.

ЗАБЕЛЕЖКА Полето Smart Desktop Client - Screen Recording Priority на страницата с глобални настройки на QM ви позволява да зададете къде да се извършва записът на екрана (в тънкия клиент или крайна точка/компютър), когато агент
е влязъл и в двете. (Вж. Конфигуриране на глобалните настройки на QM.)

Предпоставки

- Вашата организация има една от следните комбинации от лицензи:
  - Управление на качеството (QM) – Осигурява мониторинг на екрана и звука
  - Запис на съответствие (CR) с допълнителния 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 агента.
- 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 се инсталира на агентски компютри.
- (за аудио наблюдение на живо) И вие, и агентът имате разрешение за наблюдение на аудио на живо.
- (за аудио наблюдение на живо) В момента агентът е на разговор.
- (за аудио наблюдение на живо) Webex WFO записва обажданията на агентите чрез запис на работния плот (крайна точка) или запис на сървър (Cisco BiB или Avaya DMCC).
  Мониторингът на аудиото на живо не е наличен, ако вашата система използва решения за запис на шлюз или CCaaS запис, където доставчикът на CCaaS записва аудиото.
- (само за NAT среди) Средата на Webex WFO включва конфигуриран STUN/TURN сървър.
- Портовете TCP/UDP 49152–65535 са отворени във вашата защитна стена.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобален мониторинг на > > мониторинг на агенти

Процедури

Филтриране на 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 ▪ Влезли сте в компютър, който има инсталиран Smart Desktop Capture и сте свързани към сървъра *на приложението Webex WFO или* ▪ Записани чрез мрежов запис и свързани 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 Smart Desktop Инсталиран е заснемане.
Монитор на живо	Агенти, които имат наблюдение на екрана на живо и/или аудио на живо Разрешение за наблюдение.

- Можете също да ограничите резултатите, като изберете броя на данните от минали 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 чувате звук само ако агентът провежда разговор.

ПРЕДПОСТАВКА Аудио мониторингът изисква QM лиценз. Не се предлага 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 наблюдение на аудио на живо.

1. Щракнете върху иконата за наблюдение на звука 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 сървър и е присвоен 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 се наблюдава.
Мигащо жълто	Агентът е наличен, но по някаква причина не може да бъде наблюдаван.
Червен	Има грешка при свързването и агентът не може да бъде наблюдаван.

Webex WFO не проследява и не предоставя контрол на повикванията за сесията, но можете да прехвърлите повикването към друго устройство, както бихте направили нормално повикване.

2. За да прекратите сесията за наблюдение, щракнете отново върху иконата за наблюдение на звука.

Наблюдение на екрана на агента

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 правилни 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 напредъка 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 обратно в своя компютър. 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 мониторинг на експортния агент

- Щракнете върху **Експортиране** , за да експортирате всички данни за наблюдение на агента, показани на страницата, във формат CSV. Експортният файл е наречен **agents.csv**.

Свързани теми

- Свързване на телефони с агенти, групи за запис и типове записи
- Конфигуриране на глобалните настройки на QM

Създайте контакт

Ако вашите агенти взаимодействат с клиенти по други начини, освен по телефона, все още можете да оцените техните дейности без обаждания, като ръчно създадете контакт.

Примери за дейности, които не са свързани с повикване, включват:

- Наблюдение на екрана на агента
- Извършване на гишето за обслужване на клиенти
- Чата

- Изпращане по имейл
- Взаимодействие в социалните медии

Оценителят може да зададе формуляр за оценка, да оцени контакта и да вмъкне метаданни за контакт.

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 обаждания. Това позволява на таблото за управление и отчетите да отчитат точно дейности, които не са свързани с обаждания. За повече информация относно конфигурирането на оценявания вижте Съвети за формуляри за оценяване.

Създайте контакт

1. Щракнете върху иконата **Опции** на списъка.
2. Щракнете върху **Създаване на контакт**.
3. Въведете или изберете датата и часа на осъществяване на контакта. 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 формуляр за екип, агент и оценка.
5. Кликнете върху **Създаване**.

Планиране на хора

Създаване на графици

Графикът изброява часовете, когато агентите са в услуга за опашка за обслужване. За всеки агент графикът включва начален и краен 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 допълнителен 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 действително планираните FTE (еквивалент на пълно работно време).

Когато създава 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 той сортира агентите по приоритет на картографиране на умения и приоритет на група с множество умения, последван от реда за планиране на опашката за обслужване.

Агентите, назначени на фиксирани и динамично планирани работни смени, се планират преди агентите, назначени на променливи работни смени. Агентите, назначени на работни смени, се планират последни. След сортирането 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 въведените минимални и максимални 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 дата на затваряне на опашката за обслужване. В резултат на това агент с фиксирана работна смяна може да бъде планиран да работи в ден, когато контактният център е затворен (например почивка в средата на седмицата).

За да предотвратите тази ситуация, създайте изключение и го възложете на агенти с фиксирани работни смени, които обикновено работят в затворения ден.

Поръчка за планиране

WFM позволява на контактните центрове да определят реда на планиране за всяка опашка за услуги по следните критерии:

- Максимален брой налични часове
- Минимални налични часове
- Максимален брой часове на седмица
- Минимални часове на седмица
- 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 се конфигурира на страницата Опашки за обслужване (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 стаж или класирането им в контактния център.

Приоритет на опашката за обслужване

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 с най-висок приоритет.

За да генерира график за опашка за услуги, WFM намира агентите, които са назначени на картографиране на умения, 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. След това WFM определя кои агенти имат работна смяна със свободни часове в посочения ден. Ако агентът поддържа множество опашки за услуги, WFM използва приоритет на опашката за 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 открие там

не са достатъчни агенти, за да поддържат всички изисквания за прогнозиране и 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 първи.

За процеса на планиране

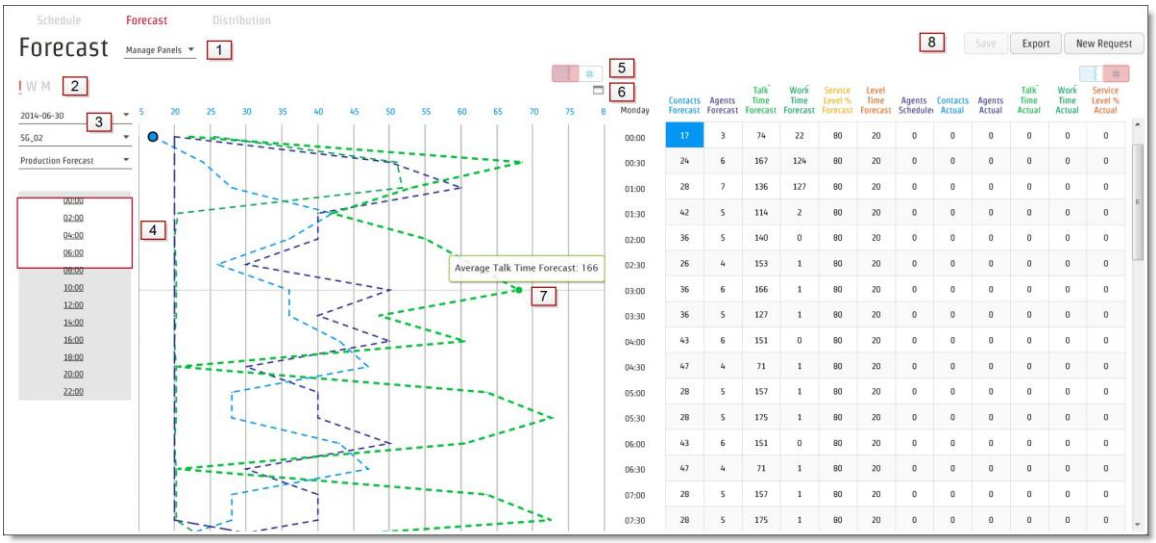
Разделът Планиране се използва за генериране на разпределения, прогнози и

графици. Процесът на планиране следва следните стъпки:

- Историческите данни се използват за генериране на разпределение (вижте Създаване на разпределение).
- Разпределението и данните за 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 за планиране

Страницата Планиране показва прогнози и разпределения както в табличен, така и в графичен формат.



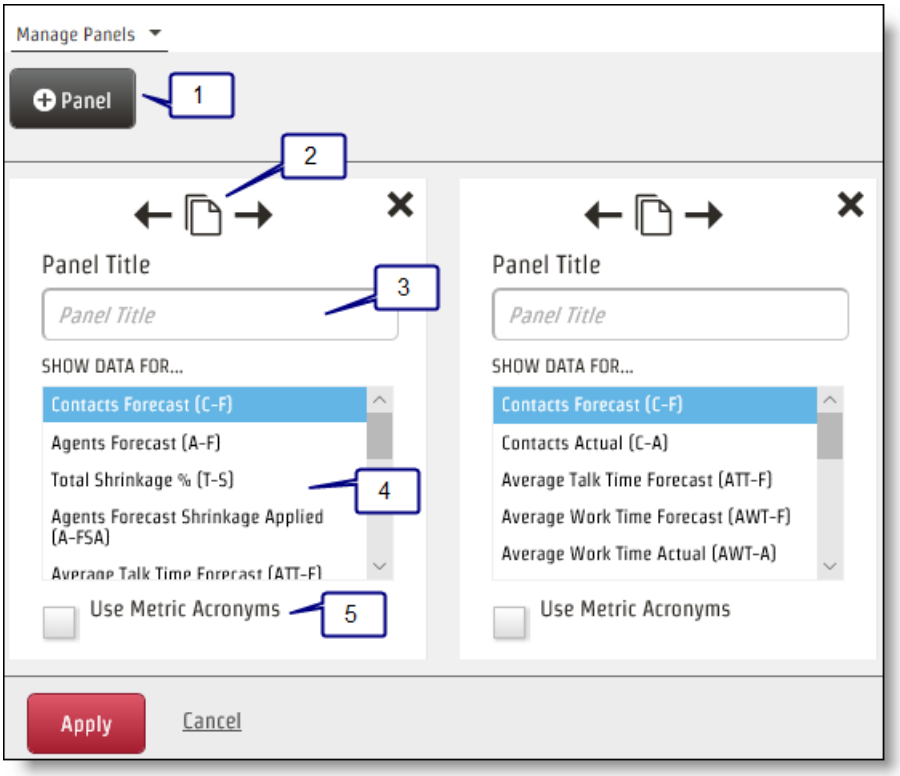
Следващата таблица описва всяка номерирана област на тази фигура на страницата Прогноза.

Означение	Описание
1	Щракнете върху Управление на панели, за да конфигурирате графиките и таблиците, показани на страницата (вижте Панел

Означе	Описание
	Управител).
2	Контролирайте нивото на мащабиране тук. кликнете 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 за ниво мащабиране се намира само в изгледа за 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 часовете на гледане (изглед на интервал).
5	Управление 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 с пълна 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 нея в таблицата. Текстът при задържане показва информация за точката от данни. В изглед на интервал можете да плъзгате точки от данни наляво и надясно, за да промените техните стойности.
8	Бутони за действие. ▪ Запиши – Запазете всички промени, които правите в показаното разпределение или прогноза. ▪ Запиши като – Запишете показаната дистрибуция под ново име. ▪ Експортиране – Експортиране на показаната дистрибуция или прогноза във формат CSV. ▪ Нова заявка – Създайте нова заявка за разпространение или прогноза.

Мениджър на панел

Използвайте диспечера на панела, за да конфигурирате какво се показва на страницата за прогноза или разпространение.



Следващата таблица описва всяка номерирана област на тази фигура на диспечера на панела.

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: ▪ Преместване на този панел наляво ▪ Добавете 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 се показват в панела. Те се избират, когато текстът е осветен.

Означе	Описание
5	Поставете отметка в това квадратче, за да използвате акроними на метрики вместо пълни имена като заглавки на колоните на таблицата. Имайте предвид, че избирането на това за графика няма ефект върху графиката. Важи само за таблици.

Всичко за типовете графици

Когато планирате агенти, имате възможност да използвате единични опашки за услуги, виртуални опашки за услуги и групи с множество умения. Всеки има атрибути, които го правят подходящ за различни ситуации.

- Единичните опашки за услуги 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 гласова услуга на испански. Агентите, назначени на опашката за английска гласова услуга, обработват обаждания от англоговорящи клиенти през целия ден, всеки ден.
- Виртуалните опашки за услуги са подходящи, когато искате да комбинирате подобни опашки за услуги от един и същ тип контакт (интерактивни или неинтерактивни). Например можете да комбинирате няколко опашки за гласови услуги с малък обем в една опашка за виртуална услуга. Това обобщава достатъчно обем, за да може да се получи точно прогнозиране и планиране. Статистическите данни за отделните опашки за услуги с малък обем няма да бъдат достъпни чрез WFM (но ще могат да бъдат получени от ACD). Имайте предвид, че тази недостъпност може да не е от значение във вашия контактен център.
- Групите с много 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 с 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 с множество умения е настроена да разпределя определени проценти от времето на агента за всяка конкретна опашка за услуги, прогнозите и графиците за покритие ще бъдат по-точни за всяка опашка за обслужване. Статистиката на агентите също се разпределя по проценти към всяка опашка за услуги и така е по-точна.

И двата типа методи за планиране (балансирани и приоритизирани) могат да използват блоково планиране (известно преди като опашка на агенти с множество умения или MSAQ). При блоковото планиране агентът извършва множество дейности, всяка дейност през определен период от време. За разлика от това, при неблоковото планиране агентът изпълнява само една дейност за целия график.

Графикът на агента може да включва комбинация от единични опашки за услуги, виртуални опашки за 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 13:00 до 16:00 часа.

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 агентите 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 агента, след като събитието приключи и заявката за график бъде изпратена успешно за периода.

Преди агентите да могат да се планират, трябва да конфигурирате WFM, както следва:

1. Създайте работно правило за динамично планиране. Работното правило определя параметрите за работната смяна, която агентът ще планира: отработени часове на седмица, начални часове, отработени дни и т.н.
2. Конфигурирайте асоциациите за динамично планиране между работно правило, конкретна работна седмица и агент. Тази асоциация дава възможност на агента да създаде график за определената работна седмица. Имайте предвид, че динамичното събитие за планиране може да обхване повече седмици, отколкото агентът има асоциация. Например, ако агент има асоциация за седмица 1 и седмица 2, но динамичното събитие за 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 динамично планиране, което ще бъде добавено към графиците на избраните агенти, така че да имат определено време за създаване на свои собствени графици.

ЗАБЕЛЕЖКА Когато използвате динамично планиране, часовите зони за планиране и показване трябва да са еднакви. Работните правила за динамично планиране се интерпретират в часовите зони на агента, докато
Изборите, направени от агентите, се правят в техните часови зони на показване. Ако тези часови зони бяха различни, е възможно часовете за смяна да попаднат извън седмицата на графика, което може да причини проблеми.
Следователно часовите зони на показване и планиране трябва да са еднакви.

Изключение за събитие за планиране се добавя към графика на всеки агент според ранга или старшинството на агента и наличността в контактния център. Най-високо класираният агент получава първата възможност да се насрочи, вторият най-висок агент получава втора възможност и така надолу в списъка с избрани агенти.

Има фактори, които влияят кога изключението за събитие за планиране се вписва в графика на агента. Можете да конфигурирате кои дейности могат да бъдат презаписани от изключението за събитие и дали изключението може да бъде планирано през 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 пауза между изключенията за последователни събития. Ако агент Б не е наличен веднага след времето, когато е планирано изключението на агент А и съществува празнина от конфигурирания брой минути, тогава агент Б се пропуска и вместо него е планиран агент В. Изключението за събитието на Агент Б ще бъде добавено към графика възможно най-скоро, но Агент Б няма да има възможност да създаде график по реда на своя ранг.

Управление на динамичните работни правила за планиране

Работно правило за динамично планиране се използва за задаване на параметрите за работните смени 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 динамичното планиране.

ЗАБЕЛЕЖКА Динамичното планиране не поддържа разделени смени (работни смени, които преминават 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.
Активиране на това работно правило	Поставете отметка в това квадратче, за да активирате работното правило. Трябва да активирате работното правило, за да бъде достъпно за използване.
Тип работно правило	Изберете типа работно правило, което е. ▪ Униформа – Работната смяна на агента започва по едно и също време всеки ден. Часовете на ден и на седмица са фиксирани. ▪ Хибрид – Работната смяна на агента може да започне по 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 дефинираните

параметри.

Поле	Описание
Параметри на работното правило	Параметрите на работното правило зависят от типа на работното правило, което сте избрали. Дължина на смяната (Униформа, хибридна) Продължителност на смяната, в часове.
Часове на седмица	(Униформа, хибридна) Изчисляемо поле само за четене: продължителност на смяната × брой избрани работни дни
Най-ранен начален час	(Еднородна, хибридна, променлива) Най-ранното време, когато промяната може да бъде планирано да започне.
Последен начален час	(Еднородна, хибридна, променлива) Последният път, когато промяната може да бъде планирано да започне.
Минимални часове на смяна	(Променлива) Минималният брой часове, през които агентът може да работи на смяна. Максимален брой часове на смяна (Променлива) Максималният брой часове, през 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 на седмица (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	(Еднородна, хибридна, променлива) 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 да са последователни.
Работни дни	(Униформа, хибридна) Дните от седмицата, в които агентите трябва да бъдат планирани да работят. По подразбиране са избрани от понеделник до петък.
Условия на труд направите	Изберете условията на труд, които да се прилагат към работната смяна. Ако не го

Задайте 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 конкретна 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, които са присвоени на някое работно правило за избраната седмица, работното правило, което ще използват, за да планират себе си, както и техния ранг и начална дата на компанията (използва се за определяне на реда, в който могат да планират себе си). 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 преместите имената им в екрана Присвоени.

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 от 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 Присвоени.

Копиране

Изберете началната дата за една или повече седмици, различна от тази, която сте конфигурирали в полето Дата на графика, и след това щракнете върху Копирай. Това копира работното правило и агентите, които сте конфигурирали за тези седмици. Функцията Копиране не е активирана, докато не запишете конфигурираните асоциации.

Управление на динамични събития за планиране

Използвайте страницата Събития за динамично планиране, за да създадете, редактирате, изтриете и прегледате 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 повторно, изключенията от събитията за динамично планиране се презаписват. Можете да ги вмъкнете отново в графиците на агентите, като запазите отново събитието. (Направете малка промяна в събитието, за да активирайте бутона Запиши, като например добавяне на знак към името на събитието.)

Създаване на ново събитие

Създаване на динамично събитие за планиране

1. Изберете опцията "Създаване на ново динамично събитие за планиране".
2. Попълнете разделите 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.

Период на графика

Изберете началната дата на периода, който ще бъде планиран, в полето Начална дата на графика. Началната дата по подразбиране е конфигурираният първи ден от седмицата, съдържащ избраната от вас дата. 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 недостиг на персонал. Използвайте тази опция, за да моделирате ефектите от загубеното време от идеалното FTE поради нормалния ход на бизнеса, като почивки, планирани дейности или смяна на задачи за мултиквалифицирани 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 средния персонал

Поставете отметка в това квадратче, ако искате динамичната мрежа за планиране, която агентът вижда, да показва нуждите от персонал като числа, както и икони.

ЗАБЕЛЕЖКА : Анализаторите винаги ще виждат числата на нуждите от персонал, независимо каква настройка изберете тук.

Разрешите свръхперсонал

Поставете отметка в това квадратче, ако искате на всички агенти да бъде представена поне една опция за смяна, дори ако изискванията за персонал са изпълнени. Агентите получават най-малко претоварена смяна (или смени, ако има равенство).

Адаптиране на нуждите от персонал

Можете да активирате комбинация от традиционни работни смени, съществуващи графици или графици, създадени извън събитието за динамично планиране, като балансирате нуждите от персонал с фиксиран процент. Например, ако 40 процента от вашите FTE агенти участват в събитието за динамично планиране, а 60 процента са планирани извън това събитие за динамично планиране, въведете 40 (проценти) в това поле.

Стимул за планиране

(По избор) Въведете описание на стимул, който ще предложите, за да насърчите агентите да се планират за 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 графика и на които все още не е присвоено събитие за динамично планиране.

Бутон за изчисляване на времето за регистрация

Щракнете върху този бутон, за да се покаже изскачащ диалогов прозорец за конфигуриране на 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 **Приложи**.

Раздел Продължителност

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 път, когато Изключение може да се появи в графиците на агентите на началната дата. ПРИМЕР Ако началната дата е 23 септември, а началният час е

Раздел "Продължителност" (продължение)

Поле	Описание
	08:00 ч., можете да изберете 07:00 ч. на 24 септември, стига това да е в крайната дата и час.
Крайна дата на събитието	Крайната дата на събитието. Това е последната дата, на която изключението може да бъде Показват се в графиците на агентите.
Крайно време на събитието	Крайният час на събитието. Това е последният път, когато изключението може 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 или нейния график в рамките на конфигурирания интервал след изключението на агент А, изключението на агент Б ще бъде насрочено в първия наличен времеви интервал, а изключението на агент В ще бъде насрочено в първоначално предвидения времеви интервал на агент Б.

Раздел "Дейности"

Поле	Описание
Дейности, които могат да бъдат презаписани	Изберете дейностите по графика, които могат да бъдат презаписани от изключението за събитие. Ако изберете "Не е налично", трябва да попълните полетата Начален час и Краен час.
Начален час	(Не е налична само дейност) Началният час за диапазона, през който може да бъде презаписана дейността "Не е налично".
Краен час	(Не е налично само) Крайният час за диапазона, през който дейността "Не е налично" може да бъде презаписана.

Планиране на агенти в раздела Групи

Поле	Описание
Максимален процент на агентите за групово планиране	Максималният процент агенти, които могат да бъдат планирани в групи. Това означава, че тези агенти ще имат динамично събитие за планиране, добавено към графиците им в същия 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 да бъдат планирани като физически лица.
Максимален процент на размера на групата	Максималният размер на групата за планиране като процент от общия брой планирани агенти. ПРИМЕР Искате да планирате 100 агента 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

Планировчиците 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 подадените графици на агентите. 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 времената за изключения на агенти за новоназначени агенти и агенти, които са пропуснали събитието, или за всички назначени агенти. След като изберете кои агенти искате да включите в ревизираното събитие, преминете през разделите на изскачащия прозорец Изчисляване на времето за регистрация и преразгледайте 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 подадените графици на агентите и да ги редактирате. Редактирането на графиците трябва да се извърши преди изпълнението на действителния график. За да прегледате или редактирате график, щракнете върху връзката Чакащ или Завършен на агента в колоната Състояние, за да видите страницата му Динамично планиране на агента. 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 стимули за планиране", за да видите списък с всички стимули за планиране, предлагани и приети 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 стимули 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 отчета** , за да видите отчета на страницата, или **върху Експортиране като CSV** , за да генерирате файл, който може да се отвори 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 планировчиците 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 прегледате, и след това отидете до графика в деня, в който агентът е получил изключението за събитието 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 агента вижте Динамично планиране за агенти.

Конфигуриране на динамична наличност

Динамичната наличност позволява на агентите да конфигурират собствената си работна наличност за определени седмици.

Динамично правило за наличност се използва за задаване на параметрите за наличност на агента. Динамичните правила за наличност се присвояват на агентите за определени седмици или започват от определена седмица и се удължават 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 променлив тип работна смяна за планиране на агентите във връзка с определените им минимални/максимални часови условия.

Управление на динамични правила за наличност

Страницата Динамични правила за 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 правилото	Въведете уникално име за правилото.
Приложи към	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, а 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 краен 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 неплатени условия на работа Дейности.
Позволена е най-малка дължина на смяната	Въведете най-кратката продължителност на смяната, разрешена за всеки ден в часове с 15-минутни стъпки.
Максимален брой смени	Въведете броя на смените във всеки един ден, в които агентът може да работи (разделете 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 една.

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, която вече има присвоено правило за динамична наличност,

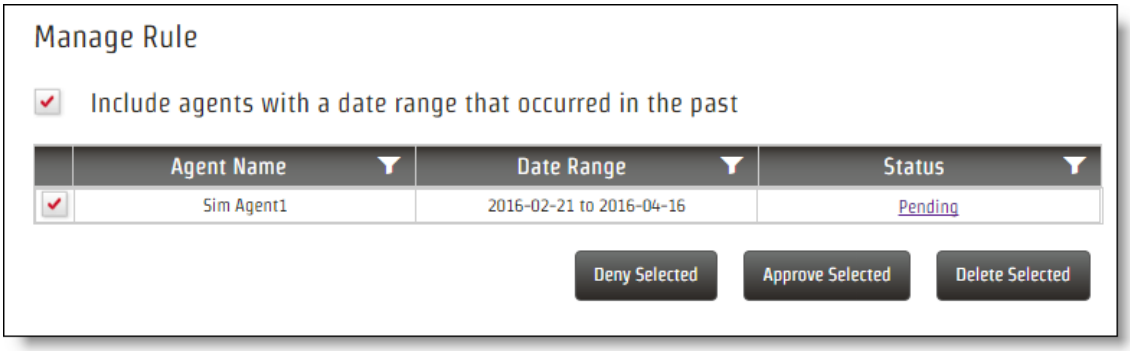
За посочените седмици ще се използва ново задание.

Полетата на страницата, когато изберете да присвоите правило на агенти, са описани по-долу.

Поле	Описание
Име на правилото	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 работната седмица, датата автоматично се променя по подразбиране за първия ден от избраната седмица.
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 краят на работна седмица, датата автоматично се превръща в 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, зададени за правилото, да бъдат одобрявани автоматично. Ако се оставят изчистени, всички динамични заявки за наличност трябва да бъдат одобрени от администратор, планировчик или ръководител.

Управление на присвоени 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 също да изберете да изброите агенти, на които е било присвоено правилото за период от време в миналото.



От тази таблица можете да видите състоянието на динамичната заявка за 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 статуса на заявката на избрания агент. Например, ако състоянието е Одобрено, действията, които можете да предприемете, са Отказване на избраното и Изтриване на избраното. Ако изберете няколко заявки с различни състояния, действията, които можете да предприемете, са тези, които са общи за всички избрани състояния. Например, ако изберете заявки със състояния "Одобрени" и "Отхвърлени", единственото налично действие за вас е "Изтриване на избрани", тъй като това действие е достъпно както за "Одобрени", така и за "Отхвърлени".

Можете да филтрирате таблицата по която и да е колона, като щракнете върху иконата Прилагане на филтъра в заглавката на колоната.

Относно моята наличност

Функцията "Моята наличност" (известна също 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 планиране на агенти 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 минимален/максимален час не са конфигурирани и присвоени на агентите. Самата страница е достъпна за агентите веднага след като динамичният
> На тях им се присвоява правило за наличност за определен период от време.

Администратор или планировчик създава правило за динамична наличност (вижте Конфигуриране на динамична наличност), което указва 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 от време. След това функцията Моята наличност става достъпна за агента под иконата Графици и планиране.

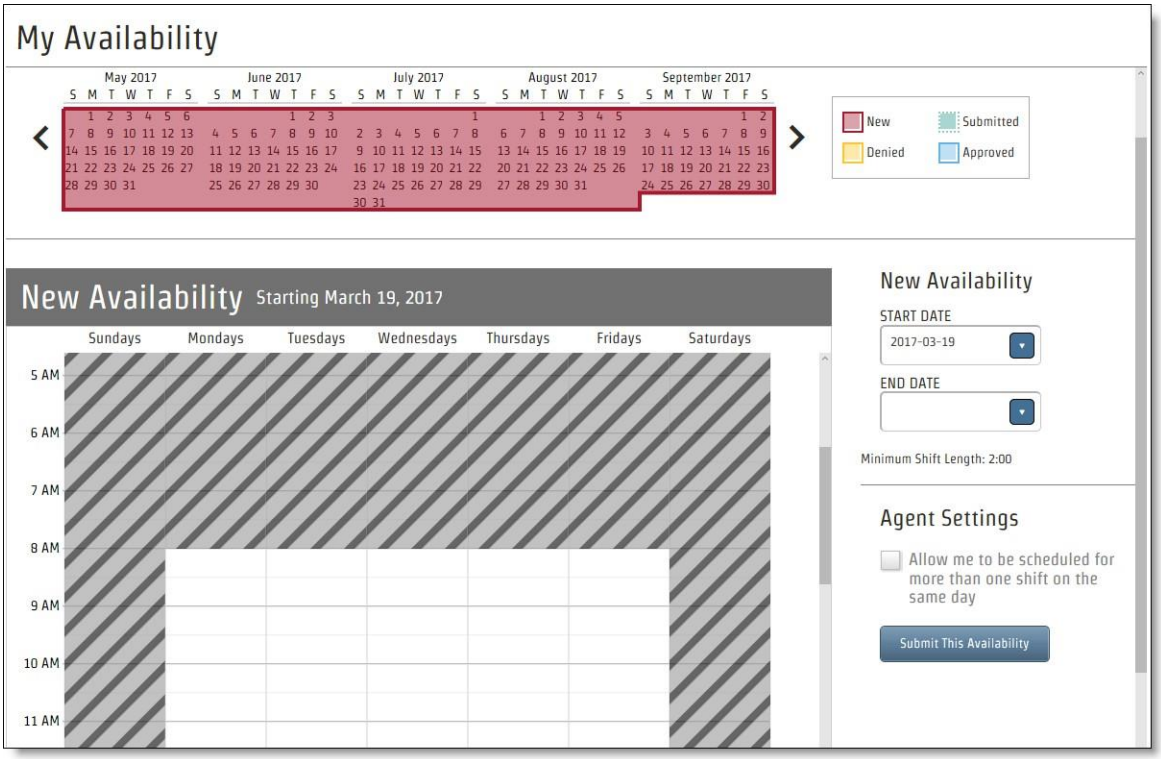
Динамичните правила за наличност могат да бъдат конфигурирани така, че заявките за наличност на агента да се одобряват автоматично, стига заявката да отговаря на параметрите на правилото. В противен случай заявките за наличност трябва да бъдат одобрени от администратор, планировчик или ръководител, за да влязат в сила.

Моята наличност за агенти

Когато ви бъде присвоено динамично правило за 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, 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, които можете да изберете. Неналичните

часове са засенчени в сиво. Ограниченията за това как можете да избирате дните и часовете си са отбелязани вдясно на графиката.

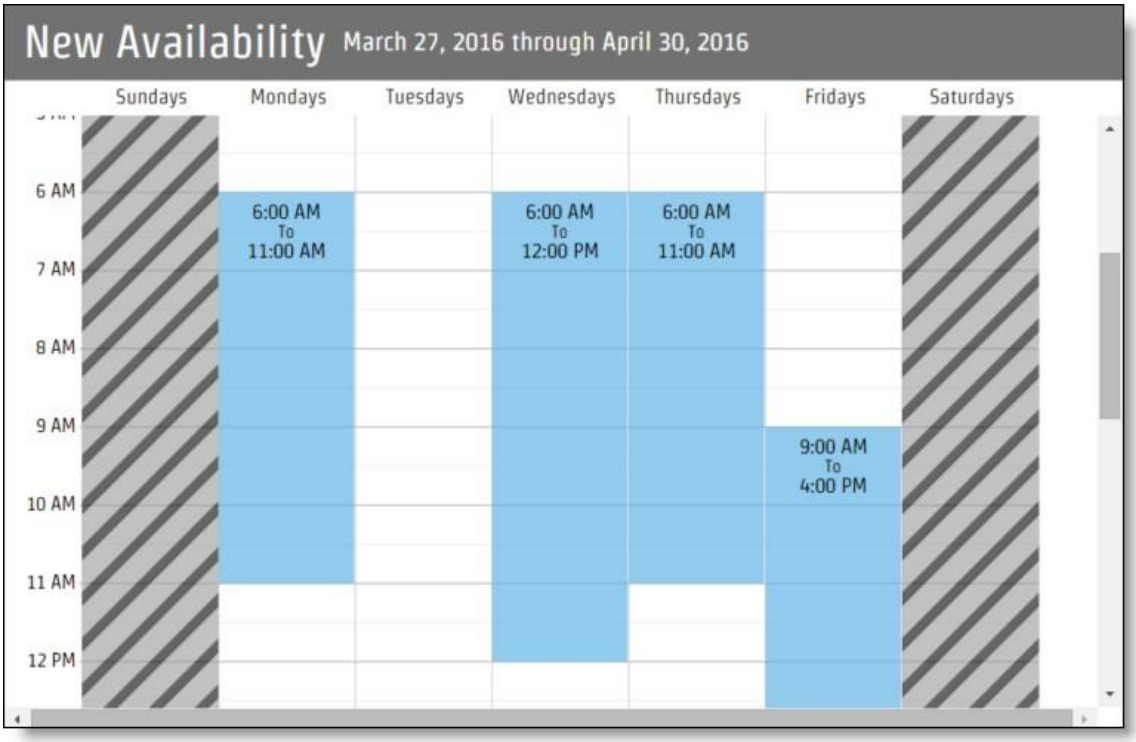


Не е необходимо да конфигурирате една и съща наличност за целия период. Можете да конфигурирате различни наличности за подмножества за целия период, като изберете начална и крайна дата за желаните седмици. Наличностите винаги започват в първия ден на седмицата и завършват в последния ден от седмицата. Не можете да започнете или прекратите избор на наличност в средата на седмицата.

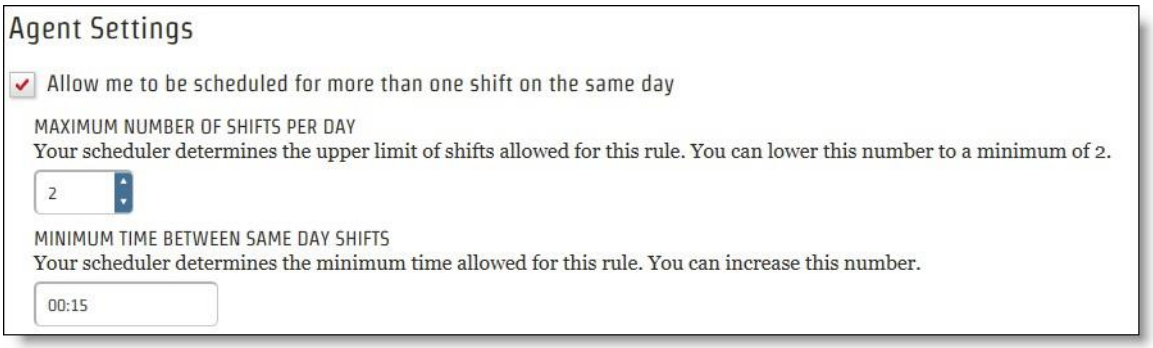
ЗАБЕЛЕЖКА Не можете да изберете дати извън периода от време в първоначалната задача.

Конфигурирайте дните и часовете, в които сте на разположение за работа по диаграмата. Щракнете върху колоната за ден 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 завършени избори за наличност. Този агент е избрал да не работи във вторник през 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 "Разреши ми да бъда планиран 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 вашата заявка за наличност по всяко време. Въведете коментара си в полето Оставяне на 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 заявката ви за наличност, се превръщат от червени в зелени, за да означават, че са изпратени. Ако те бъдат одобрени, независимо дали автоматично или от администратор, планировчик или ръководител, седмиците стават сини. Ако им бъде отказано, те пожълтяват.

В случай, че наличността ви бъде отказана, трябва да изпратите отново нова наличност. Проверете коментарите, прикачени към страницата, за информация защо първоначалната ви заявка е била отхвърлена. В повечето случаи, ако не сте одобрили наличността си, няма да бъдете планирани да работите.

Можете да се върнете по всяко време и да редактирате или изтриете цялото или част от 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.

Вашите подадени, одобрени и отхвърлени заявки за наличност (но не и новите ви заявки) се показват във вашето поле за изпращане на съобщения. Можете да проследите състоянието им там или да видите състоянието им на страницата Моята наличност.

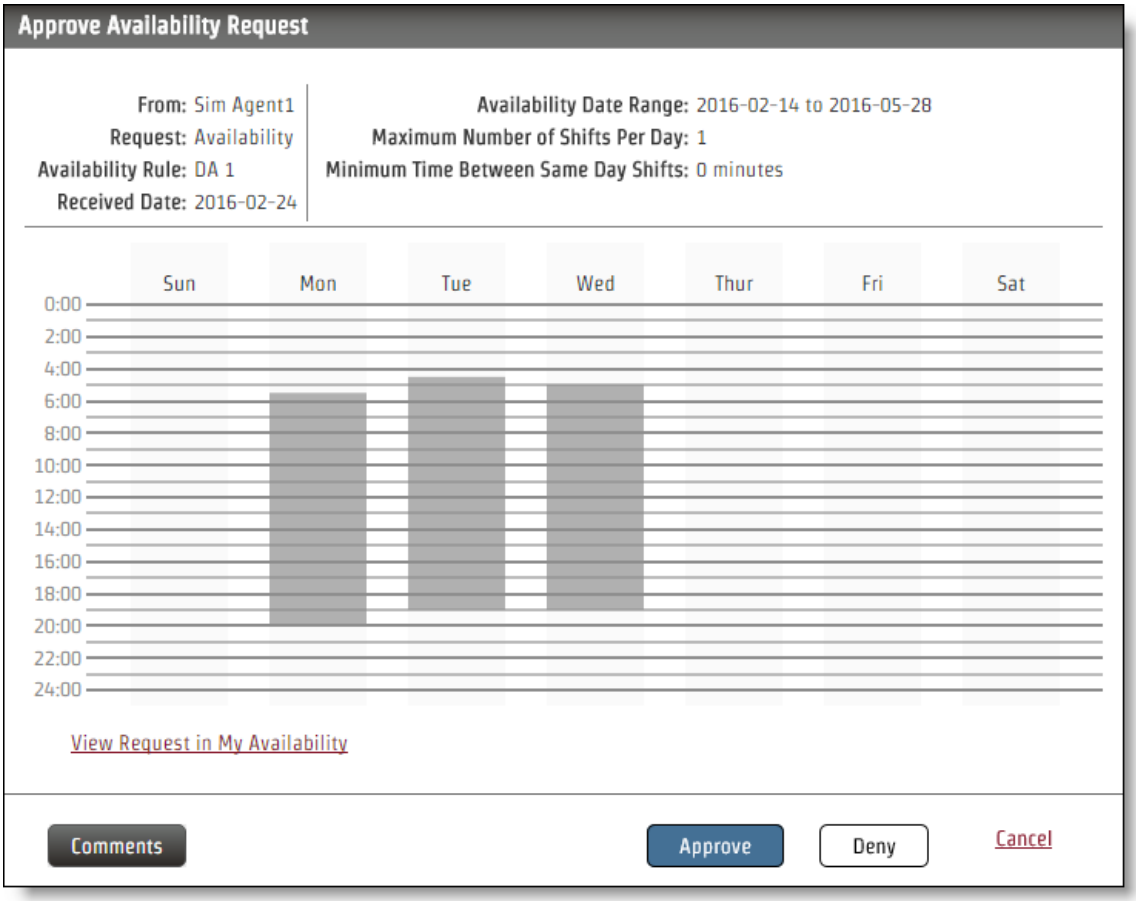
Моята наличност за администратори, планировчики и ръководители

След като агентите завършат избора си на наличност, динамичната заявка за 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 изпратени 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 : Супервайзорите могат да одобряват или отхвърлят само искания, направени от членове на техните екипи. Надзорниците, които са и агенти, не могат да одобряват собствените си искания.

Получавате известия за динамични заявки за наличност в полето Задачи за съобщения, ако предупрежденията 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 избран агент и показване на тази заявка.

След това можете да одобрите или отхвърлите заявката от страницата Моята наличност. Също така имате възможност да редактирате селекцията и след това да одобрите променената заявка.

Можете да видите наличността на даден агент 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 защрихованите области, показващи състоянието на всяко динамично правило за 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, отхвърляне, редактиране
Одобрен	Отречете, редактирайте
Отказан	Редактиране, одобрение

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 идентифицира часовете и дните, в които агентите могат да работят. След това WFM ще планира тези агенти така, че най-добре да отговарят на техните предпочитания за работна смяна 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 на WFM.

Когато конфигурирате работна смяна, трябва да определите какъв тип работна смяна е тя. Има три вида работни смени:

- Фиксирани работни смени
- Работни смени за възлагане
- Променливи работни смени

Можете да назначите агенти и условия на работа на работна смяна за определени седмици.

Можете да създадете няколко работни смени и след това да ги зададете на ротация на работната смяна на агента. Ако използвате ротации на работни смени (агентът работи на различни смени в продължение на няколко седмици), трябва да определите последователността на смяната и ротацията (вижте Управление на потребители и Пример за ротация на работна смяна).

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 ч., и след това възложите тази работна смяна на агенти в две различни часови зони, работната смяна продължава от 8:00 AM до 5:00 ч. в местната часова зона на всеки агент. Местните часови зони на агентите са конфигурирани като тяхна "часова зона за планиране" на страницата Потребители (вижте Управление на потребители).

Работни смени и динамично планиране

Ако агент създаде динамичен график, който попада в рамките на ротация на работна смяна, 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 работната смяна от три работни смени, но създаде динамичен график, който се пада на втората седмица от ротацията, този динамичен график отменя ротацията на работната смяна за втората седмица. Ротацията се възобновява за третата седмица, а следващата ротация възобновява нормалната триседмична ротация.

Ротация 1	Завъртане 2 с Dynamic 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 работната смяна бъде изтрита, се изтрива и заданието на работната смяна на агента. Следващите назначения на работна смяна на агента няма да бъдат автоматично коригирани, за да бъдат в съседство с предишно възложена работна смяна
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 надзорници, планировци или администратори. Надзорниците, планировчиците и администраторите също могат да извършват ad hoc сделки 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 един и същ за всеки ден
- Броят часове седмично, определен за работната смяна (часове седмично), трябва да е равен на общия брой часове, предвидени за дните от седмицата в работната смяна (общо часове)

Ако възложите фиксирана работна смяна на агент, графикът на агента никога не се променя. Ако възложите фиксирани работни смени на всички агенти, не можете да оптимизирате графиците, за да осигурите адекватно покритие по всяко време.

Работни смени за възлагане

Работната смяна е вид фиксирана работна смяна, която не покрива изискванията. Използвайте работна смяна, за да планирате агентите за дейности извън експлоатация, като например 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 агентите да поддържат опашка за обслужване 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 общите работни часове за един или повече дни в седмицата като променлива.
- Можете да зададете времето на пристигане за един или повече дни в седмицата като променлива.

Една или повече от следните характеристики са различни при променлива работна смяна:

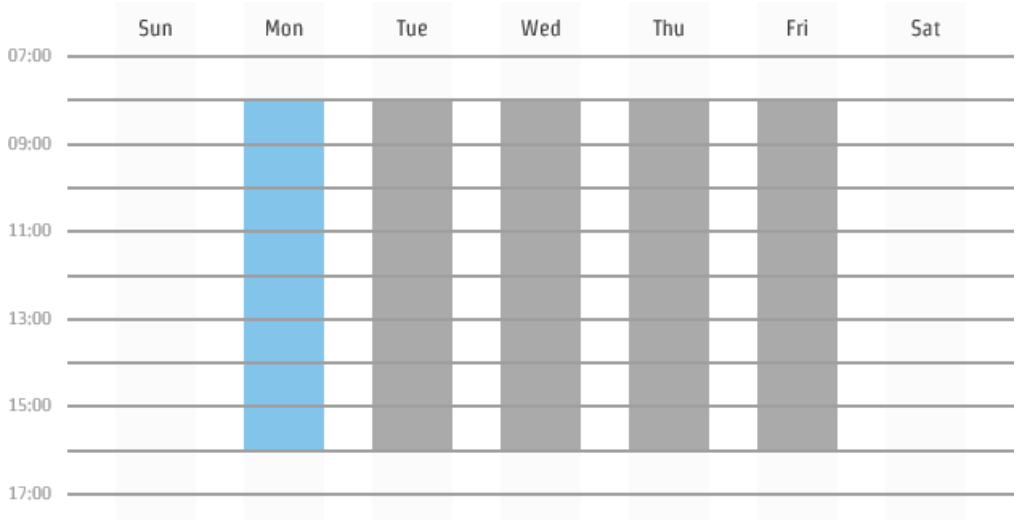
- Минимални и максимални дни на седмица и часове на седмица – При променлива работна смяна може да искате да ограничите максималния брой дни и часове на седмица, за да ограничите извънредния труд и да гарантирате разумно отпочинал служител. Може също да се наложи да отделите минимален брой часове на 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, в които агентът може да работи за деня. Можете също така да посочите дните от седмицата, които са потенциални почивни дни за агента.
- Най-ранен и най-късен начален час – Определете най-ранния момент, в който може да искате агентът да започне работа и кога агентът може да започне работа. След като знаете най-ранния и най-късния възможен начален час, конфигурирате най-ранния и най-късния начален час за агент в WFM за всеки ден в работна смяна.

Разбиране на графиката на параметрите на работната смяна

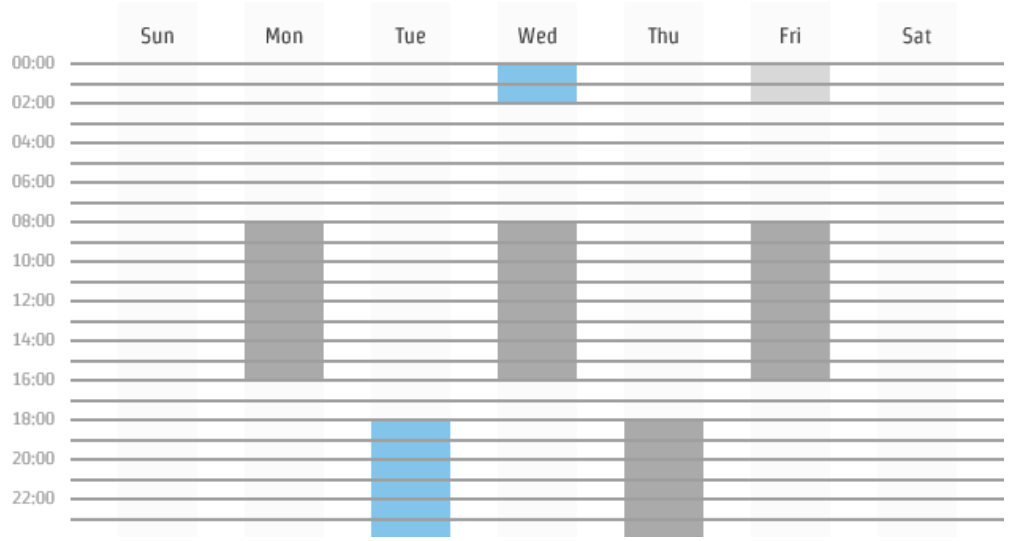
Графиката на параметрите на работната смяна е визуално представяне на работната смяна, която конфигурирате. Той показва лента за всеки ден, който сте настроили, показваща началните часове и

продължителността. За фиксирани работни смени и смени с разпределение графиката показва сива лента за всеки планиран ден от седмицата. Избраният ден е показан в синьо.

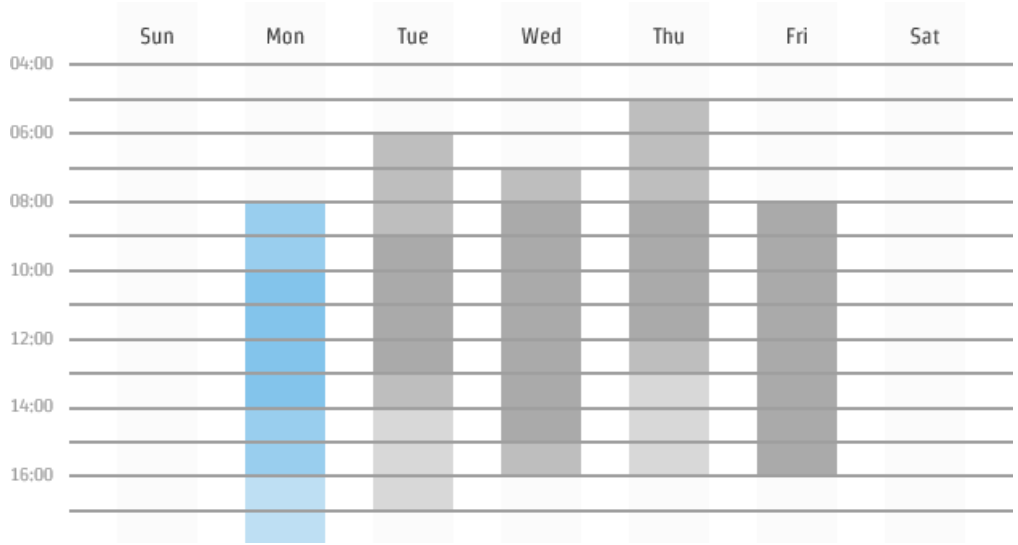
Следващата графика показва фиксирана смяна, която започва в 08:00 от понеделник до петък и има продължителност от осем часа дневно.



Следващата графика също показва фиксирана работна смяна, но включва два дни, в които планираната работна смяна преминава полунощ. Във вторник и четвъртък работата започва в 18:00 часа и приключва в 02:00 часа на следващата сутрин. Това се показва визуално, като лентата за вторник (денят е избран в лентата за деня, така че се показва като син 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. Тъмно синьото показва, че без значение кога агентът стартира или колко дълга е смяната, агентът е в контактния център от 08:00 до 14:00 часа.



Преглед на възложените работни смени

Използвайте опцията "Преглед на възложените работни смени", за да видите списък с възложените работни смени за седмицата, който включва избрана дата.

Преглед на възложените работни смени

1. Изберете опцията Преглед **на възложените** работни смени.
2. Изберете дата. Появява се таблицата "Назначени работни смени", която показва 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 на тази работна смяна.

Описания на полетата

Страницата "Работни смени" ви позволява да създавате, редактирате и изтривате работни смени. Можете също така да видите възложените работни смени.

Полетата на страницата, когато създавате, редактирате или изтривате работна смяна, са описани по-долу.

Пол	Описание
Име на работна смяна	Уникалното име на работната смяна.
Активиране	Поставете отметка в това квадратче, за да активирате работната смяна. Той трябва да бъде активиран, за да може да бъде достъпен за употреба. ЗАБЕЛЕЖКА Когато деактивирате работна смяна, тя вече не се появява в графиците на агентите 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, в противен случай няма да бъдат планирани за седмицата.
Тип работна смяна	Видът на работната смяна. При редактиране на съществуваща работна смяна има ограничения за промяна на работната смяна с различен тип работна смяна, както следва: ▪ Фиксираната работна смяна може да бъде променена на работна смяна ▪ Променливата работна смяна не може да промени вида на работната смяна ▪ Работната смяна може да бъде променена на фиксирана работна смяна
Седмична поява	(Само 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 изместването. Например не можете да посочите минимум пет дни в седмицата, когато в параметрите на смяната е конфигуриран само един ден.
Параметри на смяната	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 възложени работни смени: ▪ Приложи към – Изберете ден от лентата на деня, за да конфигурирате параметрите за този ден. ▪ Старт на смяната – Въведете часа на стартиране на смяната. ▪ Дължина на смяната – 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 смяната – Въведете най-ранното и най-късното време, когато 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 одобрен, агентът ще трябва да работи този ден, ако има свободни часове.
Увеличение на графика	(Само променливи работни смени) Желаното увеличение на дължината на смяната. the Стойността по подразбиране е 30 минути.
Оптимизация	(Само променливи работни смени) Желаният тип оптимизация: ▪ Оптимален – 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. ▪ Многолинейен – WFM първо планира агентите с фиксирани работни смени. След това се разглеждат изискванията, започващи от началото на деня, за тези, които не са обхванати от агенти с фиксирани смени, и се планират агенти с променливи смени, без да се вземат предвид нуждите по-късно през деня.
Условия на труд	Условията на труд, които се прилагат за работната смяна (вж. Управление на работата

Пол	Описание
	условия).
Метаданни за дейността	(Само за работни смени) Присвоява стойност на метаданни по подразбиране на, или 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 метаданните на дейността.

Пример за ротация на работна смяна

Следващата таблица показва какво се случва, когато премествате работни смени нагоре и надолу в екрана Присвоени на страницата Агенти.

Действие	Ефект върху въртенето на смяната	Коментирам
Изберете Shift 3	Седмица А | Смяна 1 Седмица Б | Смяна 2 **Седмица С | Смяна 3** Седмица D | Смяна 4	—
Щракнете нагоре Смяна 1	Седмица А | Седмица Б | Смяна 2 **Седмица Б |**	Смени 2 и 3 вече са разделени смени за седмица Б.
	Смяна 3 Седмица С | Смяна 4	
Щракнете нагоре Смяна 1	Седмица А | **Седмица Б |** **Смяна 3** Седмица С |	D | Смяна 4
	Смяна 3 Седмица	

Седмица Б вече няма разделена смяна.

Щракнете нагоре **Седмица А |** **Планиране на хора | Създаване**

Смяна 3

Смени 3 и 1 вече са разделени смени за седмица А.

Седмица А | Смяна 1

Действие	Ефект върху въртенето на смяната	Коментирам
	Седмица Б | Смяна 2 Седмица С | Смяна 4	
Щракнете 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 се преместили надолу с една седмица.

ЗАБЕЛЕЖКА : Разделена работна смяна е ситуация, при която агентът работи на две различни смени в рамките на един и същи ден. Преди да разделите работна смяна, трябва да създадете две работни смени, които започват и завършват на различни времена или дни и които не се припокриват.

ПРИМЕР Ако агент работи четири часа сутрин и четири часа вечер, трябва да създадете една работна смяна, която обхваща сутрешните часове, и друга работна смяна, която обхваща 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 условие 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 обяд
- Продължителност на смяната – Продължителността на смяната не се удължава поради неплатени почивки и обяд

ЗАБЕЛЕЖКА Услугата "График" използва само платени работни часове. Динамичното планиране в рамките на деня и частичните дневни сделки и оферти използват само условия на работа с продължителност на смените.

Работното условие 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 четири

и половина до шест часа по време на работна смяна и планирането е на стъпки от половин час, можете да конфигурирате условията на работа за 4,5, 5, 5,5 и 6 часа и да ги зададете на работната смяна на агента или да ги имате като общи условия. Можете също така да конфигурирате работно състояние, базирано на обхват, което обхваща диапазон от 4,5 до 6 часа.

ЗАБЕЛЕЖКА**WFM** ще създаде графици на агентите без почивки или обяд, ако не зададете условия на работа и нямате общи условия на работа. Ако не искате да възлагате конкретна работа
условия за конкретни работни смени или профили на условията на труд, създаване на общи условия на труд.

ЗАБЕЛЕЖКА Само общи условия и условия на труд, присвоени на профили на работните условия, които са присвоени на агенти, се използват в динамична наличност и оферти и сделки за непълен ден.

За всяка дейност по условия на работа трябва да посочите следната информация:

- Име
- Продължителност
- Минималното закъснение между началото на работната смяна и началото на тази дейност по условия на работа. Например, ако работната смяна започва в 08:00 ч. и тази дейност по условия на работа не може да започне по-рано от 09:00 ч., минималното закъснение трябва да бъде 1:00 ч.

  ЗАБЕЛЕЖКА : Забавянето трябва да се побира в по-малката дължина на условие, базирано на обхвата.

- Максималното закъснение между началото на работната смяна и началото на тази дейност по условия на работа. Например, ако работната смяна започва в 08:00 ч. и тази дейност по условия на работа не може да започне по-късно от 09:20 ч., максималното закъснение трябва да бъде 1:20.
- Минималният интервал между края на предишната дейност по условие на работа и началото на тази дейност по условия на работа. Например, ако предишната дейност за условия на работа е 15-минутна почивка и тази дейност за условия на работа е едночасов обяд и трябва да има поне час и половина между почивката и обяда, минималният интервал трябва да бъде 90 минути.
- Стъпката в минути, която WFM използва, за да планира дейността на работните условия. Възможните стойности са 00:05, 00:10, 00:15, 00:20 и 00:30.
- Частта, която се плаща. Например, можете да посочите, че 15-минутните почивки са платени и че едночасовите обеди са неплатени.

Имайте предвид, че когато създавате графици, услугата "График" проверява дали всички дейности на работното състояние могат да бъдат приложени, както са конфигурирани. Ако няма валидно време, в което всички дейности за работно условие могат да бъдат приложени, както е конфигурирано, услугата за планиране игнорира дейността на работното условие с предупреждение във файловете за регистрационни файлове 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 не е отбелязано.

1. Минимално забавяне

2. Максимално забавяне

3. Продължителност
4. Платена част
5. Минимални интервали
6. Нарастване
7. Тип почивка (обяд преди почивка)
8. Име на прекъсване
9. Идентификатор на цвета

Предпочита да се придържа към конфигурацията на работните условия, а не към нуждата от опашка за услуги.

Работното условие, което се прилага към работната смяна на агента на определена дата, се избира на следното основание:

- Списъкът на условията на труд с платено работно време, свързан с профила на състоянието (ако е посочен за агента), работната смяна (ако е възложена) и списъкът на общите условия на труд с платено работно време се сортират отделно, както следва:
  1. Минимално платени часове (низходящ ред)
  2. Максимален брой платени часове (в низходящ ред)
  3. Начален час (възходящ ред)
  4. Идентификационен номер на работното състояние (възходящ ред)
- Търсете условия на труд с платени часове, свързани с профила на условията на труд (ако е посочено за агента) преди условията на труд с платени часове, свързани с работната смяна (ако са възложени), преди да търсите сред общите условия на труд с платено работно време.

  Критериите за търсене на условията на труд са:

  - Активира се в деня от седмицата
  - Има начален 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

- "Обхват" се отнася до работно състояние, при което минималното и максималното платени часове не са еднакви.
- "Без обхват" се отнася до работно състояние, при което минималното и максималното платени часове са еднакви.
- "Няма" означава, че не е конфигурирано работно състояние.

Източник на работно състояние			
Общи	**Профил на състоянието на работа**	**Работна смяна**	**Използван източник**
Без обхват, обхват, няма	Без обхват	Без обхват	Профил на работните условия
	Без обхват, обхват	Диапазон	Профил на работните условия
	Диапазон	Без обхват	Работна смяна
	Диапазон	Няма	Профил на работните условия
	Няма	Без обхват, обхват	Работна смяна
Без обхват, обхват	Няма	Няма	Общи условия на работа

Един от начините да избегнете конфликти в планирането е да използвате следните присвоявания на параметри:

Максимално закъснение на сутрешната почивка = Минимално закъснение на обяд — Минимален интервал на обяд — продължителност на сутрешната почивка

минимално закъснение на обяд = максимално закъснение на сутрешната почивка + продължителност на сутрешната почивка + минимален интервал на обяд

Пример 1: Условия на труд без неплатени дейности

Контактният център е създал три дейности за работните условия: сутрешна почивка, обяд и следобедна почивка. Работните смени са с продължителност осем часа. Началните и крайните часове на работните смени са променливи: началните часове могат да бъдат най-рано в 07:30 ч., а крайните часове до 17:30 ч.

Дейностите по работните условия са конфигурирани по следния начин.

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 13:00 часа. Следобедната почивка на агента може да започне по всяко време между 13:30 и 14:45 часа.

Например, да предположим, че за да обработва прогнозирания обем на повикванията, WFM трябва да планира агент да започне работа в 8:00 AM и да вземе обедна почивка от 11:00 до 11:30 AM. След това WFM планира сутрешната почивка на агента от 9:30 до 9:45 AM, за да удовлетвори минималното закъснение от 01:30 за тази дейност при работно състояние.

Въпреки това, най-ранният обяд може да започне 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 закъснение на сутрешната почивка от 01:30 до 01:15 или чрез намаляване на минималния интервал на обяд до 01:15.

Пример 2: Условия на труд с неплатени дейности

Контактният център е създал три дейности за работните 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 насрочи девет часа за агента.

Началните и крайните часове на работните смени са променливи: началните часове могат да бъдат най-рано в 7:30 AM, а крайните часове до 18:30 часа.

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 13:00 часа.

Следобедната почивка на агента може да започне по всяко време между 16:00 и 16:30 часа. Това позволява едночасов неплатен обяд. Той добавя часа и ви позволява да поставите закъснение от 08:00 часа, 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 не е 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 неплатени дейности.

За нормално планиране (стандартни работни смени, динамична наличност и динамично планиране), условията на работа, които се прилагат, ще удължат смяната, за да отговорят на платените и неплатените часове на смяната. Например, ако агентът е планиран за осемчасова смяна и осемчасовото условие за платено работно време, което се прилага, включва неплатена едночасова обедна почивка, тогава смяната е планирана да покрива действителен период от девет часа, за да се 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 за частичен ден, условията на работа не удължават смените за неплатени дейности. Например, ако агент вземе два часа извънреден труд в събитие за планиране в рамките на деня от 15:00 до 17:00 ч., може да се приложи двучасово условие за работа с продължителност на смяната 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 удължава. Извънредната смяна ще продължи да бъде 15:00—17:00 ч. и не повече, а агентът ще получава заплащане за час и половина, а не за два часа.

Описания на полетата

Използвайте страницата Работни условия, за да създавате,

редактирате и изтривате работни условия. Полетата на страницата

Поле	Описание
Условия на работа са описани по-долу.	
Име на работното условие	Името на работното състояние. Името трябва да улесни идентифицирайте работното състояние, 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 състояние.
Тип работно състояние	Видът на работното състояние: ▪ Платени часове – (по подразбиране) Когато изберете условия на работа, базирани на платени часове, системата удължава продължителността на смяната поради неплатени почивки и обяди. ▪ Продължителност на смяната – Когато изберете условия на работа, базирани на продължителността на смяната, системата не удължава продължителността на смяната поради неплатени почивки и обяди.
Позволете на	платените часове да бъдат диапазон

(Появява се само ако е избрано Платени	часове в тип работно състояние) Поставете отметка в това квадратче, за да зададете минимален и максимален брой платени часове.
Платени часове	(Появява се само ако квадратчето за отметка "Разрешаване на платени часове да бъдат диапазон" не е

Пол	Описание
	избрано) Общият брой платени часове (в HH:MM) за работното състояние.
Минимални платени часове Проектът	(Появява се само ако е избрано "Разрешаване на платени часове да бъдат диапазон") минимален брой платени часове (в HH:MM) за условията на труд.
Максимални платени часове Проектът	(Появява се само ако е избрано "Разрешаване на платени часове да бъдат диапазон") 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 продължителност на смяната.
Дължина на смяната диапазон") Проектът	(Появява се само ако не е избрано "Разрешаване на дължината на смяната да бъде обща дължина на смяната (в HH:MM) за работното състояние.
Минимална дължина на смяната диапазон") Проектът	(Появява се само ако е избрано "Разрешаване на дължината на смяната да бъде минимална дължина на смяната (в HH:MM) за работните условия.
Максимална дължина на смяната диапазон") Влезте в	(Появява се само ако е избрано "Разрешаване на дължината на смяната да бъде максимална дължина на смяната (в HH:MM) за работните условия.
Това е общо условие смяна	Поставете отметка в това квадратче, ако това работно състояние важи за всяка работна със същия брой часове или диапазон от часове работа на ден и ако няма други условия на работа, свързани с тези работни смени. Ако не поставите отметка в квадратчето за работно състояние и никое друго работно състояние не е свързано с работна смяна или профил на работното състояние, свързан с агента, WFM няма да планира почивки или обеди на агенти, назначени на тази работна смяна. ЗАБЕЛЕЖКА : Може да има само едно общо условие за планирана продължителност на смяната или платени часове, за които се прилага работната смяна. Само Общите условия и условията на труд, свързани с профилите на условията на труд, присвоени на агентите, се използват в динамична наличност и частични оферти и сделки.
Прилагане на условия за работа към работни смени с	всяко време на пристигане

Планиране на хора | Създаване

Поставете отметка в това квадратче, ако искате работното условие да се прилага за работни смени с всеки час на пристигане. Ако квадратчето за отметка е изчистено, задайте час, ако искате работното условие да се прилага за работни смени, които започват на или по-късно

Поле	Описание
	от посочения час на пристигане. Тези опции са взаимно изключващи се: можете да изберете само една от тях.
Дни за включване	Дните, за които се прилага това условие на работа. По подразбиране всеки ден е избран. Трябва да се избере 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 попълва с Break. ▪ Тип – почивка или обяд. ▪ Минимално закъснение—Минималното време във формат HH:MM, което трябва да изтече между часа на започване 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 закъснение—Максималното време във формат HH:MM, което може да изтече между часа за начало 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. Дейностите със стойност нула (0) се игнорират. ▪ Стъпка – Увеличаването 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 и изберете 15-минутната стъпка, дейността може да започне в 09:15, 09:30 или 09:45. ▪ Минимален интервал – Минималният период от 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 е платена. Дейностите, които не се заплащат, удължават работната смяна с неплатената продължителност за платени часове 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. ▪ Цвят/ИД на цвят – Цветът, който представя тази дейност в графика. ИД на цвета е шестнадесетичният код за избрания цвят. ▪ Метаданни за дейност – (по избор) Присвоява стойност на метаданни или премахва стойност на метаданни от почивки или обяди. Присвояването или премахването на стойност на метаданни тук отменя 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 обяд вижте Управление на стойностите на метаданните на дейността.
Максимална настройка на оптимизацията	Позволява ви да контролирате времето, през което функцията за оптимизиране на графиците може да премести почивка или обяд напред или назад в рамките на ограниченията на дейността. Ако стойността е празна, оптимизаторът може да премести дейността дотам, доколкото ограниченията на дейността позволяват. Ако стойността е нула (0), дейността не може да бъде преместена. ЗАБЕЛЕЖКА Максималната стойност за това поле е 23:59.
Присвояване на профили на работните условия	Един или повече профили на условия на работа, присвоени на условията на работа.

Възлагане на работни смени	(Появява се само когато Тип условия на работа е Платени часове) Един или повече работни смени, които ще използват това работно условие.

Дефиниции на бутоните за работно състояние

Бутон	Описание

Запазване	Щракнете, за да запазите новото или промененото работно светлинче. Този бутон е деактивиран	

Пол	Описание

Бутон	Описание
	докато работното условие не бъде именувано или избрано и всички попълнени полета са валидни.
Изтриване	Щракнете, за да изтриете работното състояние. Този бутон е забранен, докато не бъде именувано или избрано работно условие.
Отказ	Щракнете, за да отмените промените в работното състояние.

Управление на профили на работните условия

Профилите на работните условия ви позволяват да свързвате необщи условия на труд с агенти, вместо да ги свързвате само с работни смени. Използвайки профили на работните условия, можете да оптимизирате обядите и почивките в рамките на деня на агента и да автоматизирате преместването на почивките и обедите на агента, за да подобрите покритието на опашката за обслужване.

Само администраторите и планировчиците могат да създават и управляват профили на работните условия.

Трябва да създадете профили на условията на работа, които включват условия на труд с платен час (продължителността на смяната се удължава поради неплатени почивки и обяд) и профили на условията на работа, които включват условия на труд с продължителност на смяната (продължителността на смяната не се удължава поради неплатени почивки и обяд). Профилите с условия на работа с продължителност на смяната са полезни, ако агентите може да извършват частични дневни сделки и оферти или вътрешно динамично планиране. Вижте Управление на условията на труд.

Всеки профил на условията на работа включва набор от агенти и условия на труд. Не се изисква агент или условие на работа да бъдат включени в профил на условията на работа.

> 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 и условието на труд може да бъде член на
> множество профили на работните условия.

Планиране с профили на работните условия

Услугата "График" може да използва условията на работа в профила на работните условия на агента, за да планира обядите и почивките на агента. Условията на труд се прилагат за работната смяна на агента на определена дата.

Описания на полетата

Използвайте страницата Профили на работните условия, за да създавате,

редактирате и изтривате профили на работни условия. Полетата на страницата

Профил на условията на труд са описани по-долу.

Пол	Описание

Име на профила на работното състояние	Уникално име за профила на условията на работа.
Задайте условия на труд	Изберете и задайте конкретни условия на работа на профила на работните условия. Едно и също работно състояние може да бъде включено в множество профили на работни условия.
Назначаване на агенти	Изберете и задайте агенти на профила на работните условия. Както активни, така и Предлагат се неактивни агенти за избор. ЗАБЕЛЕЖКА Агентът може да бъде присвоен само към един профил на работното състояние.

Управление на условията за минимален/максимален час

На страницата Минимални/максимални часови условия можете да ограничите времето, през което вашите агенти работят, 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 за минимален/максимален час не е задължително. Това е задължително, ако искате агентите да бъдат планирани с помощта на динамична наличност (вижте За моята наличност).

УКАЗАНИЕ Условията за минимален/максимален час се присвояват на агенти, използващи профили за минимален/максимален час (вижте Задаване на минимални/максимални часови условия на агенти).

Работни смени и графици

Условията за минимален/максимален час се влияят 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 за минимален/максимален час през една и съща седмица (независимо дали като използва условие за минимален/максимален час като по подразбиране или прилага такова към определен период от време), WFM използва конфигурацията от условието минимален/максимален час вместо конфигурацията от променливата работна смяна.

- Динамично планиране

Пол	Описание

- Динамична наличност
- Динамично планиране в рамките на деня
- Ръчно редактирани графици
- Сделки, оферти, изключения, наставничество и отпуск

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.

Времеви дефиниции

Ограниченията, които задавате на тази страница, се отнасят за седмици и дни, както са определени от WFM, а не непременно така, както се показват в календара.

- "Седмица" се отнася до седмицата на графика в WFM, както е дефинирана от полето Първи ден от седмицата на страницата Глобални настройки (вижте Конфигуриране на WFM настройки за цялата система). "Седмица" включва всички часове във всяка работна смяна, която започва в седмицата по график, дори в работни смени, които преминават през полунощ в следващата седмица. "Седмица" не включва часове от работна смяна през предходната седмица, която преминава в полунощ.
- "Ден" се отнася до деня, в който започва работната смяна, и включва всички часове в работната смяна, дори ако работната смяна преминава от полунощ на следващия ден. "Ден" не включва часове от работна смяна в предишен ден, която преминава в полунощ.

> ПРИМЕР
> Агентът има следните работни смени в понеделник и вторник:
>
> - Понеделник 20:00 ч. – вторник 4:00 ч. AM
> - Вторник 14:00–22:00 ч.
>
> WFM не разделя осемте часа в първата смяна между понеделник и вторник. Тъй като работната смяна започва в понеделник, WFM отчита всичките осем часа като част от работната смяна в понеделник.

Както "ден", така и "седмица" се отнасят до дни и седмици, както се появяват в часовата зона на оператора (вж. За часовите зони).

Съображения за конфигуриране на графика

Някои елементи на графика, които конфигурирате в други части на WFM, могат да създават графици, които нарушават минималните/максималните условия, присвоени на вашите агенти. В някои случаи това може да доведе до непланиране на агентите.

Тези елементи включват следното.

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 минимални/максимални часове, зададено на агента на страницата Профили за минимален/максимален час като 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 минимален/максимален час. Агентът все още ще бъде насрочен, ако платено или неплатено изключение създаде график, който нарушава условието за минимален/максимален час на агента.

Пример 1: Платено изключение

Агентът се присвоява на минимален/максимален час с условие за минимален/максимален час, което ограничава агента да работи максимум 10 часа в сряда, и този агент също има работна смяна в сряда от 8:00 AM до 4:00 часа. Надзорникът обаче също е определил платено изключение на агента в сряда от 16:00 до 20:00 часа.

Това означава, че агентът има еквивалента на 12-часова работна смяна в сряда, от 8:00 AM до 8:00 часа. Следователно графикът на агента нарушава условието за минимален/максимален час на агента, но агентът все още е планиран.

Пример 2: Неплатено изключение

Агентът се присвоява към профил за минимален/максимален час с условие за минимален/максимален час, което ограничава агента да работи минимум шест часа в сряда, и този агент също има работна смяна в сряда от 8:00 AM до 4:00 часа. Надзорникът обаче също е определил платено изключение на агента в сряда от 8:00 AM до 13:00 часа.

Това означава, че агентът има еквивалента на тричасова работна смяна в сряда, от 13:00 до 16:00 часа. Следователно графикът на агента нарушава шестчасовото минимално/максимално време 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 работните 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 на определено условие за минимален/максимален час. Агентът няма да бъде планиран, ако припокриващите се работни смени създават график, който нарушава условието за минимални/максимални часове на агента.

ПРИМЕР

Агентът се присвоява на профил за минимален/максимален час с условие за минимален/максимален час, което ограничава агента да работи минимум осем часа в понеделник и вторник.

Агентът има следните работни смени в тези дни:

- Понеделник 22:00 ч. – вторник 6:00 ч. AM
- Вторник 2:00 AM–10:00 AM

Смените на този агент се припокриват в продължение на четири часа във вторник, от 2:00 AM до 6:00 AM. WFM отчита тези четири часа като част от работната смяна в понеделник, а не във вторник.

Това означава, че агентът вече има еквивалента 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 Min/Max Hour Conditions, за да създадете, редактирате и

изтриете минимални/максимални часови условия. Полетата на страницата са описани

Поле	Описание
по-долу.	
Име на условието за минимален/максимален час	Уникално име за състоянието.
Минимални платени часове на седмица	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 на вашите агенти, динамичната наличност и конфигурациите на работната смяна 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 динамичното планиране, динамичната наличност и конфигурациите на работната смяна на вашите агенти им позволяват да работят за една седмица.

Минимални дни в седмицата	Минималният брой дни в седмицата, през които агентът може да работи. Тези Дните трябва да са по-малки или равни на общия брой дни, през които динамичното планиране, динамичната наличност и конфигурациите на работната смяна на вашите агенти им позволяват да работят за една седмица.

Поле	Описание
Максимален брой 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, през които динамичното планиране, динамичната наличност и конфигурациите на работната смяна на вашите агенти изискват да работят за една седмица. ПРИМЕР : Ръководителят назначава агент на петдневна променлива работна смяна. В два дни ръководителят е избрал почивните дни Позволено квадратче за отметка (два дни не са задължителни). В три дни ръководителят не е поставил отметка в квадратчето Разрешени почивни дни (необходими са три дни). Ако супервайзорът също така зададе условие за минимален/максимален час на този агент, той трябва да въведе число, равно или по-голямо от три в полето Максимален брой дни в седмицата.
Приложи към	Денят или дните от седмицата, чиито параметри искате да конфигурирате. Използвайте Shift+Click, за да изберете няколко непрекъснати дни, или Ctrl+Click, 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 динамичното планиране, динамичната наличност и конфигурациите на работната смяна 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, през които динамичното планиране, динамичната наличност и конфигурациите на работната смяна 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.

Присвояване на минимални/максимални часове условия на агентите

Профилите за минимален/максимален час се използват за свързване на минимални/максимални часови условия със специфични агенти за определени седмици. Агентите трябва да бъдат свързани или с профила по подразбиране за минимален/максимален час, или с конкретен профил за минимален/максимален час, който да бъде планиран с помощта на динамични работни смени за наличност.

Полетата на страницата са описани по-долу.

Поле	Описание
Име на профила за минимален/максимален час	Въведете уникално име за профила.
Използване на условие по подразбиране минимален/максимален час по подразбиране и	Поставете отметка в това квадратче, за да посочите състояние на 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 време.
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 на всеки съществуващ ред, за да изтриете този ред от таблицата.
Назначаване на агенти	Преместване на агенти от Налични в екраните Присвоени, за да ги присвоите на профила.

Ограничете броя на агентите за планиране

Страницата Максимален брой групи за персонал ви позволява да зададете ограничение за това колко от агентите, които са назначени на групата, могат да бъдат планирани да работят едновременно.

ПРИМЕР : Вашият контактен център разполага с 200 агенти, които могат да работят, но само за 100 служители. Не можете да планирате повече от 100 агенти едновременно. За да се гарантира, че графиците са съобразени с
Това ограничение задавате максимална група за планиране, която включва вашите 200 агенти и която задава ограничението за едновременно планиране на 100 агента.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако използвате Максимален брой групи персонал, трябва да използвате и балансирано планиране. Когато стартирате график за агенти, които са обект на ограничение на максимална група персонал и ограничението е достигнато, не могат да бъдат планирани допълнителни агенти. Тази седмица не се създава график за агенти извън максималния лимит, дори ако нарушава личния профил на тези агенти за минимален/максимален час или ротация на работната смяна. Графикът работи нормално за други агенти и може да завърши със статус "Частичен успех". Страницата с подробности за потребителската заявка (вижте Преглед на заявките на сървъра от потребители на WFM) изброява онези агенти, които не могат да бъдат планирани поради максималното ограничение на

персонала.

Когато е конфигурирана максимална група персонал, ограничението, което тя задава, се взема предвид във всички области, които създават или променят графици. Тези области включват следното:

- Изготвяне на график
- Създаване на динамично събитие по график
- Одобряване на сделки и оферти по график
- Одобряване на заявки за наставничество, изключения и отпуски
- Копиране на дейности по графика
- Автоматично или ръчно одобряване на динамично планиране в рамките на деня
- Редактиране на графици на агенти на страницата "График на агента"
- Промени, направени чрез страницата за управление на редактиране на графика

Системата отхвърля опити за промяна на графици, които ще нарушат ограничението за максимален лимит на персонала. Ако все пак искате да промените графика, можете да направите други промени в графика, които ще разрешат проблема (например преместване на дейностите на друг агент) и да опитате да промените първоначалния си график отново.

Смените на агентите, които са предмет на ограничение на максималната група персонал, включват всички дейности с изключение на дейности "Без график", "Не е налично" и "Налични".

Изключенията, които се включват при разглеждане на максимално ограничение на групата персонал, са специален случай. Някои изключения, като ваканции, не изискват агентът да заема място в контактния център. Присъствието на този агент не следва да се отчита за максималния лимит на групата. 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 изключения за повече информация.

Описания на полетата

Страницата Максимален брой групи персонал ви позволява да създавате, редактирате и

изтривате максимален брой групи персонал. Полетата на страницата, когато създавате,

Поле	Описание
редактирате или изтривате максимална група персонал, са описани по-долу.	
Максимално име на групата за персонал	Уникалното име за максималната група персонал.
Максимален лимит на персонала	Максималният брой агенти, които могат да работят едновременно във всеки един от тях Час

Поле	Описание
Назначаване на агенти	Преместване на агенти от Налични в екраните Присвоени, за да ги присвоите на максималната група на персонала.

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
Съотношение на контакт	Процент от общия брой контакти за деня за интервала. ЗАБЕЛЕЖКА При експортиране съотношението на контактите се изразява като десетична запетая, а не като процент. Например показано съотношение на контактите в таблицата 2.03% се експортира в електронна таблица като 0.0203.
Контакти Дистрибуция	Броят на контактите, получени през интервала. Ако е активирано на глобалния Страница Настройки (Активиране на прогнозни контакти като настройка за 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 интервалите 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 последните 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 до 9:00 AM в понеделник, WFM взема сумата от обема за интервала от 8:30 до 9:00 AM за всеки понеделник
   в референтния период и общата сума се разделя на броя на понеделниците в референтния период.

2. След това WFM разделя резултата за всеки половин час на средния брой контакти, получени

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 услуги) или времето за обработка (неинтерактивни опашки за услуги) и стойностите на работното време след контакт на контакт за всеки половин час.

> **ПРИМЕР** За изчисляване на средното време за разговори/време за обработка за 8:30–9:00 Интервал AM в понеделник, WFM взема сумата от времето за разговори/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. Бъдещите 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 30-минутен интервал можете да промените броя на контактите, които вероятно ще пристигнат, средното време за разговор или обработка и средното работно време след контакт (вижте Редактиране на разпределения и прогнози).

Указания 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 го използвате повторно за всяка прогноза или да генерирате ново разпределение всеки път, когато генерирате прогноза. Разпределението и прогнозата се свързват автоматично – опашката за обслужване може да има само едно производствено разпределение и една производствена прогноза във всеки един момент.

Типът на разпределението, което генерирате, зависи от типа на опашката за услуги, за която я генерирате. Използвайте следните указания, когато генерирате дистрибуция:

- Ако вашите дневни или седмични данни за контакт се колебаят 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 вашият бизнес 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 една година или условията във вашия контактен център са се променили драстично, определете по-скорошен период, който вероятно ще 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 ново разпределение.

- Ако данните за контактите варират често или показват сезонни промени, може да се наложи да генерирате отново разпределението си поне веднъж месечно или всеки път, когато създавате прогноза.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Разпределенията игнорират датите в рамките на вашия референтен период, на които са присвоени специални събития, и датите, които са маркирани като затворени дати.

Управление на разпределенията

Използвайте страницата Заявки за разпространение, за да генерирате производствени и наименувани дистрибуции.

Производственото разпределение се използва по подразбиране за генериране на прогноза. Може да има само едно производствено разпределение. За разлика от това, може да има много именувани разпределения. Именуваните разпределения се използват за анализ на това как различните условия влияят на обема на контактите и графиците на агентите. Именувано разпределение може да бъде генерирано с исторически данни, както е производственото разпределение, но също така може да бъде генерирано без никакви исторически данни и след това попълнено ръчно.

Можете също да използвате именувана 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 производствена дистрибуция

Генериране на производствено разпределение

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 генерирай прогнози или графици за тази опашка за услуги", избрано на страницата Управление на опашки за услуги.
3. Въведете началната и крайната дата на желания референтен период в часовата зона на опашката за услуги. Референтният период трябва да съдържа данни за минали периоди, 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 обслужване (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 го редактирате, ако е необходимо.

Генериране на именувано разпределение

Използвайте страницата Заявка за разпространение, за да изпратите наименувана заявка за разпространение. Заявката може да генерира нова наименувана дистрибуция или да презапише съществуваща наименувана дистрибуция с нови данни.

Генериране на именувано разпределение

1. На страницата Заявка за разпространение изберете желаната опция: **Подаване на нова заявка** за именувано разпространение или **Подаване на съществуваща заявка** за именувано разпространение.
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 сервизна опашка за именувана дистрибуция.
3. Въведете уникално име за именуваната дистрибуция, ако това е нова заявка, или изберете съществуващото име на именувана дистрибуция, ако използвате повторно съществуващо име на именувано разпространение.
4. Въведете началната и крайната дата на желания референтен период в часовата зона на опашката за услуги. Референтният период трябва да съдържа данни за минали периоди, 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 обслужване (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. Щракнете върху **Изпълнение**.

След като заявката ви се изпълни успешно, можете да видите разпространението и да го редактирате, ако е необходимо.

Преглед на дистрибуция

Преглед на разпределение

1. На страницата Планиране изберете **Разпределение**.
2. Изберете опашката за услуги, за която сте изпълнили разпределението.
3. Изберете продукцията или наименуваната дистрибуция. Разпределението се появява както в таблична, така и в графична форма.
4. Изберете деня от седмицата, който искате да видите, от падащия списък. Друга възможност

е да превъртите показаните данни нагоре или надолу и да кликнете върху черната лента в долната част, за да видите данните за следващия ден, или черната лента в горната част, за да видите данните от предходния 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 обслужване е променена в опашките за услуги
, всички засегнати дистрибуции и прогнози трябва да бъдат повторно изпълнени или ръчно редактирани, тъй като промяната на часовата зона на опашката за обслужване 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 таблицата по-долу.

Не всички бутони са налични както за производствени, така и за именувани дистрибуции.

Бутон	Функция
Запазване	Запазва редактирана дистрибуция.
Записване като	Записва дистрибуция с друго име. Това запазва първоначалната дистрибуция и създава нова именувана дистрибуция.
Преименуване	Преименува именувана дистрибуция. Тази функция не копира дистрибуцията, както прави функцията Save As, а по-скоро променя името на тази дистрибуция. След като бъде променен, няма да видите старото име в нито един списък с именувани дистрибуции за тази опашка за услуги.
Изтриване	Изтрива наименуваната дистрибуция.
Копиране в продукцията	Копира посочената дистрибуция в производството. Тази функция презаписва данни в съществуващото производствено разпределение с данните от това именувано разпределение. Например, ако наименуваната дистрибуция има данни само за понеделник и вторник, но производствената дистрибуция има данни за всеки ден от седмицата, след копието производствената дистрибуция ще съдържа данни и само за понеделник и вторник.
Експортиране	Експортира данните в дистрибуцията като CSV файл с име export.csv. Файлът за експортиране съдържа данните за разпределението за всеки ден от седмицата. Тези данни могат да бъдат манипулирани в приложение за електронни таблици и след това да бъдат 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 прогноза за производството.
- **Посочените прогнози** са прогнози "ами ако?" прогнози, използвани за отчитане на двигателите на обема, като например маркетингови кампании, които водят до промени в обема на контактите, средното време за обработка или промените 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 доклади за стратегическо планиране.

WFM използва исторически данни за контакти и разпределение, за да генерира прогноза. След това прогнозата се използва за създаване на график.

За процеса на прогнозиране

За да създадете прогноза, трябва да изпълните всяка от следните задачи.

Генериране на разпределение

Генерирайте разпределение (вижте Създаване на разпределение) или използвайте съществуващо разпределение за опашката за услуги и референтния период, който изберете. Изберете шест до осем последните 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 деня.

Редактиране на разпределението

Ако е необходимо, редактирайте разпределението (вижте Редактиране на разпределения и прогнози). Ако например очаквате обемът на контактите да бъде по-малък в определен ден от седмицата в прогнозния период, можете да намалите обема на контактите в този ден в разпределението.

> ЗАБЕЛЕЖКА Ако за този ден е присвоено специално събитие (вижте Отчитане на дните с необичайни обеми на контактите), тогава WFM нормализира обема на контактите, така че разпределенията да са по-точни. В този случай няма нужда да регулирате ръчно разпределението.

Изберете метод на 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. Поради това тя не отразява сезонните промени в обема на контактите 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.

Усъвършенстваният метод за прогнозиране е в състояние по-точно да отрази сезонните промени 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 налични исторически данни за повече от една година. Колкото по-дълъг е референтният период, толкова по-точно този метод на прогнозиране е в състояние да отрази седмични, месечни и годишни вариации.

Изберете референтен период

WFM използва исторически данни, за да проектира бъдещи изисквания. Избраният от вас референтен период зависи от избрания от вас метод на прогнозиране.

- **Стандартен метод** за прогнозиране. Идентифицирайте референтния период с данните за минали периоди, 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 на прогнозиране работи по-добре при по-дълъг референтен период. Идентифицирайте референтния период от една година или повече 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 историческите данни, достъпни за Вас за опашката за услуги и референтния период, който обмисляте, използвайте страницата Преглед и редактиране на исторически данни (вижте Преглед и редактиране на исторически данни).

Генериране на прогнозата

Когато стартирате заявката за прогноза, WFM изпълнява следните стъпки:

1. Прилага всички корекции на специални събития, които сте задали за опашката за обслужване в историческия референтен период.
2. Генерира средния обем на контактите за всеки ден от седмицата, като използва данни от референтния период (Стандартен метод на прогнозиране) или генерира средния дневен обем на контактите, като използва данни от референтния период (Разширен метод за прогнозиране).

ЗАБЕЛЕЖКА При изчисляване на обема на контактите, WFM закръгля близо (нагоре или надолу до най-близкото цяло число), освен когато стойността ще бъде закръглена до нула. В този случай стойността е
закръглено до 1.

3. Ако сте избрали да използвате историческа тенденция, WFM определя годишния темп на растеж въз основа на двата избрани референтни периода. Годишният темп на растеж се дължи на промяната в обема на контактите през 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 годишен темп на растеж, който предоставяте. Историческият тренд и очакваният тренд се прилагат към предварителната точка по различен начин. Вижте Използване на тенденциите в прогнозирането за повече информация.
4. Регулира проекцията на силата на звука за всеки ден чрез коефициента на регулиране на контакта.
5. Прилага съотношенията на контакт от разпределението за всеки интервал от деня. Контактите се преразпределят за неинтерактивни опашки за услуги, които използват равномерно или пропорционално преразпределение по време на затворено време. В противен случай броят на контактите се взема от контактите, пристигащи по време на работното време на опашката за обслужване. Ако опашката за обслужване е затворена през определен 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 оцени необходимото време за обработка на агента.
7. Използва алгоритъм за определяне на броя на агентите, необходими за интервал, за да се постигнат целите за ниво 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 Активен за този ден от седмицата. Ако това не е
готово, заявката за прогноза ще бъде неуспешна.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако има дата с твърда дата в рамките на прогнозния период, WFM използва обема от референтната дата на асоциране на твърдата дата, но разпределението на този контакт
обем по интервали за деня идва от разпределението.

Прегледайте прогнозата

Ако смятате, че стойностите на прогнозата не са целеви, можете да я редактирате (вижте Редактиране на разпределения и прогнози).

Генериране на прогноза

Използвайте страницата Заявки за прогнози, за да генерирате производствени, наименувани и стратегически прогнози.

ПРЕДПОСТАВКА Преди да генерирате прогноза, трябва да имате разпределение за всяка избрана от вас опашка за услуги.

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 именувана прогноза
    - Генериране на съществуваща именувана прогноза
    - Генериране на нова стратегическа прогноза
3. Попълнете разделите 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 седмични, месечни и годишни модели в данните за вашия референтен период. Стандартният метод не е чувствителен към такива сезонни колебания и е по-подходящ, ако имате данни за минали периоди за по-малко от една година във вашия референтен период.

ЗАБЕЛЕЖКА Стратегическите прогнози използват само стандартния метод на прогнозиране.

Прогнозен период

Изберете началната и крайната дата на периода, който обхваща прогнозата.

Тип опашка за услуги

Изберете типа интерактивна или неинтерактивна опашка за услугата 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, който сте избрали, и няма отметка в квадратчето "Не генерирай прогнози или графици за тази опашка за услуга", отметнато на страницата Опашки за услуги (вж. Управление на опашки за услуги). Можете да изберете повече от една опашка за услуги за производство или стратегическа прогноза. За наименувани 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 обслужване за производствена прогноза, всяка сервизна опашка показва сценария за свиване по подразбиране, присвоен й. Можете да изберете различен сценарий на свиване, ако желаете, или да направите полето Сценарий на 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 именуваната прогноза. Сценарият на 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, когато се изпълнява прогнозата.

Сценарият за свиване по подразбиране се показва за опашката за услуги, която сте избрали. Можете да изберете различен сценарий на 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.

Отместване на седмицата на свиване

Въведете отместването на седмицата на свиване, което ще се използва. Отместването по подразбиране е 0, което означава, че графикът ще се изпълнява 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 действително стартирате графика. По това време в графика ще има повече изключения, така че прогнозираното ви свиване ще бъде по-ниска стойност, отколкото ако изпълнявате графика сега за периода от две седмици в бъдеще.

Име на прогнозата

Ако генерирате нова прогноза с име, въведете уникално име за прогнозата. Ако генерирате съществуваща прогноза с имена, изберете тази прогноза с име от падащия списък.

Разпределение

Изберете разпределението, което ще се използва. Ако сте избрали няколко опашки за услуги, това трябва да е производственото разпределение. Ако сте избрали една опашка за услуги, това може да бъде или производствената дистрибуция, или наименувана дистрибуция. Който и тип разпространение да изберете, то трябва да е било изпълнено за опашките за услуги, които сте избрали.

Опции за тенденция

Изберете опцията за тенденция, която да се използва (вижте Използване на тенденции в прогнозирането).

- Без тенденция – Използвайте тази опция, ако обемът на контакта ви остава постоянен във 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 във вашия референтен период.

Референтен период

Въведете референтния период, който ще се използва в прогнозата. Референтният период зависи от това коя опция за тренд сте избрали.

Ако изберете...	Тогава...
Няма тенденция	Въведете началната и крайната дата на референтния период. За разширения метод за 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 тренда. трябва да е една седмица или повече. Това е началната точка, използвана за изчисляване на промяната в обема на контакта с течение на 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 един референтен диапазон и годишен процент на растеж. За Разширен метод за прогнозиране, изберете възможно най-дълъг референтен период, който представлява текущите ви бизнес условия.

Време за обработка на контакти

Изберете източника, който искате да използвате за средното време за разговори (ATT) и средното работно време след контакт (AWT), използвано за генериране на прогнозата. Можете да изберете да изчислите тези стойности от разпределението, което сте избрали, или да използвате ATT и AWT, конфигурирани за опашката за услуги на страницата Опашки за услуги.

Коефициент на регулиране на контактите

(По избор) Въведете коефициент на регулиране на контакта, за да регулирате прогнозния обем на контакта нагоре или надолу. Стойността по подразбиране е 1.0, което означава, че няма промяна.

Цел за ниво 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 стандартната цел за 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.

Планирайте заявката

Планирайте часа и датата, на които искате да изпълните тази заявка за прогноза. По подразбиране заявката се изпълнява незабавно. След като заявката ви бъде изпълнена успешно, можете да видите прогнозата и да я редактирате, ако е необходимо.

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
   - Прогнозата за производството или наименуваната
   - Датата на прогнозата
   - Часовата зона, в която да се показват данните за прогнозата. 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 гледате при различни нива на увеличение.
   - Изглед ден (D): Показва данни на интервали от 30 минути за избрания ден
   - Изглед на седмицата (W): Показва дневни данни за всеки ден в избраната 7-дневна седмица
   - Изглед на месеца (M): Показва дневните данни за всеки ден в избрания месец

Работа с прогнози

След като стартирате 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 таблицата по-долу.

Не всички бутони са налични за производство, именувани и стратегически прогнози.

Бутон	Функция
Запазване	Запазва редактирана прогноза.
Записване като	Записва продукция или именувана прогноза с друго име. Това запазва първоначалната прогноза и създава нова прогноза с име, която включва всички редакции, които сте направили в прогнозата.
Преименуване	Преименува наименувана прогноза. Тази функция не копира прогнозата, както прави функцията Запазване като, а по-скоро променя името на тази прогноза. След като го промените, няма да виждате старото име в нито един списък с именувани прогнози за тази опашка за услуги.
Изтриване	Изтрива посочената прогноза.
Копиране в продукцията	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 ще съдържа и данни само за понеделник и вторник.
Експортиране	Експортира данните в прогнозата като CSV файл с име export.csv. За производствени и наименувани прогнози избирате начална и крайна дата за данните, които да бъдат експортирани за данни до една година, както и нивото на мащабиране (интервал, седмица или месец). Експортирането по подразбиране е диапазонът 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 месец, без опция за промяна на друго ниво на мащабиране. Тези данни могат да бъдат манипулирани в приложение за електронни таблици и след това копирани обратно в прогнозата.

Импортиране на прогноза

Има някои ситуации, в които може да искате да импортирате прогнозни данни. Например, ако 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. Внесената прогноза може да бъде производствена прогноза или посочена прогноза.

ЗАБЕЛЕЖКА Трябва да има ред за всеки интервал (общо 48 реда на ден), с изключение на деня, в който часовата зона преминава към или от лятно часово време. В деня, в който преминава лятното часово време
в сила ще има 46 реда, а в деня, в който изтича лятното часово време, ще има 50 реда.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако импортирате прогноза за ден, който вече има прогноза, тази съществуваща прогноза ще бъде презаписана.

Прогнозите се импортират като CSV файлове.

- Прогнозата може да бъде за един или за няколко дни.
- Прогнозата трябва да е за една интерактивна или неинтерактивна опашка за услуги в даден момент.
- Предполага се, че прогнозните данни са в часовата зона на опашката за услуги.
- CSV файлът 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 увеличение за седмица или месец, 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 обслужване, за която е предназначена.
   - Ако импортирате съществуваща наименувана прогноза, изберете опашката за обслужване, за която е, и именуваната 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

CSV файлът 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 в CSV файловете може да бъде променен от приложение за електронни таблици, като например Microsoft Excel на формата, който е зададено в приложението по подразбиране. Имайте предвид тази възможност и се уверете, че колоните с дати са конфигурирани така, че форматът на датата да е правилен.
Интервал	30-минутният интервал във формат HH:MM. ЗАБЕЛЕЖКА : Трябва да има ред за всеки интервал (общо 48 реда на ден).
АгентиПрогноза	Броят на агентите, прогнозирани за интервала. Въведете 0 (нула) във всеки интервал, през който опашката за услуги е затворена.

В този пример файл за импортиране се предоставя стойността AgentsForecast. В този случай WFM използва предоставените стойности и не изчислява свои собствени.

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

CSV файлът 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 в CSV файловете може да бъде променен с

Поле	Описание
	приложение за електронни таблици, като например Microsoft Excel, към формата, който е зададен в приложението по подразбиране. Имайте предвид тази възможност и се уверете, че колоните с дати са конфигурирани така, че форматът на датата да е правилен.
Интервал	30-минутният интервал във формат HH:MM. ЗАБЕЛЕЖКА : Трябва да има ред за всеки интервал (общо 48 реда на ден).
КонтактиПрогноза	Броят на контактите, прогнозирани за интервала. Въведете 0 (нула) във всеки интервал, през който опашката за услуги е затворена. Ако е разрешено на страницата с глобални настройки на WFM (Разрешаване на прогнозни контакти като десетични знаци), това число може да има до два знака след десетичната запетая (вижте Конфигуриране на настройките на WFM за 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.
AverageTalkTimeПрогноза	Средното време за разговор на контакт в секунди, прогнозирано за интервала.
AverageWorkTimeForecast	Средното работно време след контакт в секунди, прогнозирано за интервал.
Ниво на обслужванеПроцентПрогноза	Прогнозираният 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,СреднаВремеРазговорПрогноза,СреднаРаботаВремеПрогнозаОбслужванеНивоПроцент
    Прогноза, Ниво на обслужванеВремеПрогноза
    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 тенденции 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 следва 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 контактите 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 тренда се изчислява средният обем на контактите за всеки ден от седмицата, както и средната дата за всеки ден от седмицата. Например, ако в референтния период има пет случая на сряда, медианата на сряда е третата инстанция на този ден.

Освен това за всеки референтен период се изчисляват 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 една година разлика и има 100% ръст през годината (вярно за всички дни от седмицата). Този растеж се удължава до януари следващата година, когато започва прогнозата.

Разширен 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 средната дата за референтния период. Например, ако в референтния период има пет случая на сряда, медианата на сряда е третата инстанция на този ден.

След като общият среден обем на контакта и средната дата се изчислят за всеки референтен период, тези стойности се използват, за да се получи разлика в обема на контакта и разликата във времето. 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 средната точка 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. 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 процентен темп на годишен растеж. Прост пример е годишен темп на растеж от 100 процента. След една пълна година обемът на разговорите 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 е различен (вижте ефекта на деня от седмицата).

Средният обем на разговорите 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 (вж. графиката по-долу). Ако прогнозата започне в един и същи ден от седмицата, началните стойности ще бъдат идентични между прогнозите. Ако започне в различен ден от седмицата, ще има малка граница на грешка, тъй като тенденцията се прилага към всяка прогнозна дата.

Разширен метод за прогнозиране

В прогноза, използваща предоставена от потребителя очаквана тенденция, въвеждате един референтен период и процентен темп 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 (увеличен със 100 процента).

Средният дневен обем на повикванията 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 (вж. графиката по-долу). Тъй като са включени сезонни фактори, началната прогнозна стойност ще бъде много близка до стойността на началния референтен период само ако прогнозата започва в същия ден от седмицата, месеца на годината и деня от месеца.

Ефект Ден от седмицата

Тъй като различните дни от седмицата обикновено имат различен обем на обажданията, ефектът от еднакъв 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 разговора	Обем на разговора 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, използваща стандартния метод на прогнозиране

Този раздел съдържа примери за очакваното поведение на едногодишните 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 влияе върху средното обаждане
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 разговора	Обем на разговора след 1 година
Неделя	50	75
Понеделник	50	75
Вторник	50	75
Сряда	100	150
Четвъртък	100	150

Ден от седмицата	Първоначален обем на разговора	Обем на разговора 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 разговора	Обем на разговора 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 годишният 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 разговора	Обем на разговора 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 разговорите 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-малка от това. Поради ефекта на деня от седмицата (вижте ефекта на деня от седмицата), всички дни от седмицата се събират до нула в приблизително един и същ момент от време.

Примери: Едногодишна прогноза с помощта на разширения метод за прогнозиране

Този раздел съдържа примери за очакваното поведение на едногодишните 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 редовните години и 366 във високосните 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 трябва да е много близо 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	Среден дневен период за референтен период Обем на обажданията	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	Среден дневен период за референтен период Обем на обажданията	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 да е наполовина от това, което е в началото на прогнозния период. В таблицата по-долу е показано средното дневно обаждане за всеки месец.

Месец	Среден дневен период за референтен период Обем на обажданията	Средно обаждане 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 разговорите 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-малка от това. Поради моделите на пристигане в 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 в едногодишния момент и за изчисляване на наклона на линията, която описва продължаващия растеж на обема на повикването. Това е показано на графиката по-долу като годишен темп на растеж като линеен тренд. Темпът на растеж не се прилага самостоятелно за всяка година от стратегическата прогноза. Пунктираната червена линия илюстрира какво се случва, когато темпът на растеж се приложи 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. Също така си струва да се отбележи нулевият процент на растеж (няма промяна в обема на обажданията за прогнозата).

Управление на асоциациите на датите на фирмата

Твърдата асоциация за дати е връзка между две дати, които се падат в различни дни от седмицата от година на година. Асоциациите с твърди 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 твърди асоциации за 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 г. е Нова година, а датата 2013 г. 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 достатъчно данни за минали периоди в базата данни на WFM, за да използвате асоциации на твърди дати, можете да генерирате прогноза и след това да редактирате данните за тази конкретна дата, за да отразяват правилната информация (вижте Редактиране на разпределения и прогнози).

Копиране на асоциации на датите на фирмата

След като сте записали асоциации на твърди дати за опашка за услуга, можете да ги копирате в друга опашка за услуги.

Копиране на асоциации на датата на фирмата от една опашка за услуги в друга

1. Изберете опашката за услуги, чиито асоциации за датата искате да копирате.
2. В полето **Копиране в опашка** за услуги изберете целевата опашка за услуга.
3. Кликнете върху **Копиране**.

ЗАБЕЛЕЖКА Действието Копиране презаписва всички асоциации на твърди дати, които може да са били настроени за целевата опашка за услуги.

Описания на полетата

Използвайте страницата Асоциации на датата на фирмата, за да създавате, редактирате и изтривате асоциации на датата на потвърждаване 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 датата и започнете отново.

Полетата на страницата Асоциации на датата на фирмата са описани по-долу.

Поле	Описание
Опашка за обслужване	Опашката за услуги, за която искате да създадете асоциации за твърди дати.
Свържете тази бъдеща целева дата	Датата в бъдеще, 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 да ги идентифицирате, като например "Нова година" или "Събитие за годишни продажби". Това е единственото поле, което можете да редактирате, след като запишете твърда връзка с 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	Целевата опашка на услугата, в която искате да копирате показаната услуга асоциации на твърда дата на опашката.

Отчитане на дните с необичаен обем на контакти

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 води до отклонение на обема на контакта от нормалното. Специалното събитие може да доведе до увеличаване или намаляване на силата на звука. Когато присвоите специално събитие на опашка за услуга, WFM прави корекции за ефекта от специалното събитие, като го премахва от разпределенията и го нормализира в прогнозите.

Когато разглеждате историческо специално събитие, имайте предвид следното:

- Коя опашка за обслужване засяга специалното събитие? Специалното събитие винаги е свързано с опашка за обслужване.
- 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 върху обема на контакта? Въздействието на прекъсването 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 контактният обем в дни? Въздействието на прекъсването на електрозахранването може да продължи само един ден, ако услугата бъде възстановена 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 отсъствието на специалното събитие.

Въздействие върху заявките за разпространение

Ако референтният период, който сте посочили в заявката за разпространение, включва специално събитие, датата на специалното събитие се изключва от референтния период. Това гарантира, че необичайните модели на контакт (включително времената за контакти) 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: нормално е сутрин, но следобед пада до нула. Специално събитие със съотношение 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 контактите се изчислява, като действителният обем на контактите в деня на специалното събитие се раздели на импакт фактора. Тоест:

нормализиран обем на контакта = действителен обем на контакта на датата на специалното събитие ÷ импакт фактор

В примера с прекъсването на електрозахранването нека кажем, че действителният обем на контактите в деня на прекъсване на електрозахранването е 5,000 контакта. Специалното събитие за прекъсване на електрозахранването има импакт фактор 0,5. Използвайки горното уравнение:

нормализиран контактен обем = 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

Специалните събития се използват, за да се отричат ефектите от внезапна и неповтаряща се промяна в обема на контактите 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 когато, когато Всъщност засяга контактния център. Стойност по подразбиране = 0.
Продължителност на въздействието	Броят на целите дни, през които очаквате ефектите от специалното събитие да 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 обслужване	Изберете опашката за услуги, на която искате да присвоите
специалното събитие. Специално събитие	Изберете специалното събитие, на което искате да
присвоите 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.
Присвояване на бутон се към	Щракнете върху този бутон, за да присвоите събитието към опашката на услугата. Добавя таблицата Присвоени събития.
Бутон за изтриване	Щракнете върху този бутон, за да изтриете избраното специално събитие от зададените 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 часовете на отваряне и затваряне на опашката за обслужване.

са избрали.

Колона	Обобщено изчисление
Действителни агенти	Среднопретеглена стойност на стойностите в колоната: SUM (Агенти Действителна × Продължителност на периода) ÷ SUM (Продължителност на периода)
Прогноза на агентите число:	Среднопретеглена стойност на стойностите в колоната, закръглена до следващото цяло SUM (Продължителност на периода × прогноза на агентите) ÷ SUM (продължителност на периода)
Приложена прогноза за свиване на агентите	Среднопретеглена стойност за продължителността на периода, закръглена нагоре до цяло число nexst. Прогноза на агентите ÷ ([1 – процент на свиване] ÷ 100) ЗАБЕЛЕЖКА При опашки за услуги с малък обем с малко свиване може да изглежда, че свиването не е приложено, тъй като и двете колоната Прогноза на агентите и тази колона показват една и съща стойност. Например, поради закръгляване до следващото цяло число,

Колона	Обобщено изчисление
	действителната прогноза на 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 (Планирана продължителност × периода) ÷ SUM (Продължителност на периода)
Средно действително време за разговори	Среднопретеглена стойност на стойностите в колоната: SUM (Средно време за разговор Действително × Контакти Действителни) ÷ SUM (Контакти Действителни)
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 Действителни) ÷ SUM (Контакти Действителни)
Прогноза за средно работно време	Среднопретеглена стойност на ненулевите 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 колоните. Ако е разрешено на страницата Глобални настройки Прогнозни контакти като десетични знаци), тази стойност може да има до два знака след десетичната запетая. Ако се редактират, клетките във всеки ред на колоната се променят: (нова обобщена стойност ÷ стара обобщена стойност) × стара стойност на клетка Ако старата обобщена стойност е нула, всяка клетка е зададена на: Обобщена стойност ÷ брой клетки

Колона	Обобщено изчисление
Мрежови агенти	Планирани агенти — Прогноза на агентите
Мрежови агенти със свиване на свиване на услугата % Действително	Планирани агенти — Агенти, прогнозирани с ниво Среднопретеглена стойност на стойностите в колоната: SUM(интервално ниво на обслужване % × предлагани контакти) ÷ СУМА (предлагат се интервални контакти)
Прогноза за ниво на обслужване %	Среднопретеглена стойност на стойностите в колоната: SUM (Прогноза за ниво на обслужване % × Прогноза за контакти) ÷ SUM (Прогноза за контакти) По подразбиране това е стойността, конфигурирана като цел за ниво на обслужване на страницата Опашка 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 времето за ниво на обслужване × Прогноза за контакти) ÷ SUM (Прогноза за контакти) По подразбиране това е стойността, конфигурирана като цел за ниво на обслужване на страницата Опашка за услуги, но може да бъде променена на различна стойност, ако желаете.
Общо свиване %	Средна стойност на всички проценти на свиване. ЗАБЕЛЕЖКА Ако обобщената стойност е 0% и я редактирате на друга стойност, по-голяма от 0%, тогава тази стойност се прилага към всеки интервал равномерно през всички интервали. Например, ако промените обобщената стойност от 0% на 10%, тогава 10% се прилага към всеки интервал. Ако обаче обобщената стойност е по-голяма или по-малка от 0% и я редактирате в друга стойност, която е по-голяма или по-малка от 0%, тогава стойностите на интервала се актуализират пропорционално на всички интервали, така че обобщената стойност да е равна или близка до въведената от вас стойност.

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 разпределение не можете да редактирате данните за съотношението на контактите (Съотношение на контактите), но можете да редактирате другите стойности в разпределението.

Редактиране на данни в таблицата

Можете да редактирате полетата в таблицата. Промените, които правите, се отразяват незабавно в графиката.

- Щракнете двукратно върху клетка на таблица, за да я редактирате. Извадете 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 една клетка наведнъж.

Попълване на празна таблица

Ако няма налични данни за прогноза или разпределение за определен ден, можете да използвате функцията за импортиране или ръчно да попълните таблицата за прогноза или 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 мащабиране на деня. Никога не се показва за стратегически прогнози.

Когато щракнете върху бутона, таблицата се пълни 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 общите суми на страницата за разпространение

Следващата таблица изброява полетата на страницата Разпределение, чиято обобщена стойност можете да редактирате, и как тази редакция влияе на данните в таблицата.

Поле	Въздействие върху данните
Средно време за разговори	Новата обобщена стойност се прилага както е през целия период от време. Тази редакция води до преизчисляване на стойността на прогнозата на агентите при всеки интервал.
Средно работно време	Новата обобщена стойност се прилага както е през целия период от време. Тази редакция води до преизчисляване на стойността на прогнозата на агентите при всеки интервал.

Редактиране на общите суми на страницата за прогноза

Следващата таблица 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 от своя страна задейства преизчисляване на действителната обобщена стойност, която може да не е идентична със стойността, която сте въвели.

Поле	Въздействие върху данните
Прогноза на агентите	Новата обобщена стойност се разпределя пропорционално през цялото време период въз основа на стойностите за предварително редактиране. Ако всички стойности за предварително редактиране са нулеви, тогава новата стойност се разпределя равномерно във всички интервали в периода. Тази редакция не води до преизчисляване на други показатели. Тази редакция е разрешена само на ниво интервално мащабиране.
Приложена прогноза за свиване на агентите	Стойностите в тази колона се променят, ако процентът на свиване се промени.
Прогноза за средно време за разговори	Новата обобщена стойност се прилага както е през целия период от време. Тази редакция води до преизчисляване на стойността на прогнозата на агентите при всеки интервал.
Прогноза за средно работно време	Новата обобщена стойност се прилага както е през целия период от време. Тази редакция води до преизчисляване на стойността на прогнозата на агентите при всеки интервал.
Контакти Прогноза	Новата обобщена стойност се разпределя пропорционално през цялото време

Поле	Въздействие върху данните
	период въз основа на стойностите за предварително редактиране. Ако всички стойности за предварително редактиране са нулеви, тогава новата стойност се разпределя равномерно във всички интервали в периода. Тази редакция води до преизчисляване на стойността на прогнозата на агентите при всеки интервал.
Прогноза за ниво на обслужване %	Новата обобщена стойност се прилага за всички интервали през цялото време период. Тази редакция води до преизчисляване на стойността на прогнозата на агентите при всеки интервал.
Прогноза за времето за ниво на обслужване	Новата обобщена стойност се прилага както е през целия период от време. Тази редакция води до преизчисляване на стойността на прогнозата на агентите при 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 сумираната стойност води до една и съща стойност, която се появява във всеки интервал.

ЗАБЕЛЕЖКА Числата, които виждате след извършване на редакции на нивата на увеличение на седмицата и месеца, но преди запазването, могат (и вероятно ще се променят) леко, след като промените бъдат запазени и разпространени в основни интервални данни.

Редактиране на общите суми в стратегическа прогноза

Можете да редактирате всяка колона за стратегическа прогноза на ниво мащабиране на годината, с изключение на прогнозата на агентите, която се изчислява от стойностите в други колони.

ЗАБЕЛЕЖКА 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 таблицата или електронната 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 стойност, разделена с раздел (TSV) или стойност, разделена със запетая (CSV). Това действие копира колони 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 конкретно избрана група клетки или просто да изберете клетката, която става 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 той ще постави 3 × 3. Поставените данни са подчертани в таблицата.

Прилагане на коефициент на корекция към колона

Можете да приложите коефициент на корекция, за да редактирате всяка стойност в колона на таблица за разпределение или прогноза със същия процент. Например, за да увеличите стойностите в колона с 20 процента, трябва да приложите коефициент на корекция от 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 средно работно време
- Общо свиване %
- Приложена прогноза за свиване на агентите
- Прогноза на агентите
- Прогноза за ниво на обслужване %
- Прогноза за времето за ниво на обслужване

Можете да коригирате следните колони в разпределение:

- Средно време за разговори
- Средно работно време

Управление на дейностите по графика

Страниците в раздела Дейности на Управление на приложения ви позволяват да настройвате и управлявате изключения и проекти.

Управление на изключенията

Страницата "Изключения" ви позволява да създавате, редактирате, изтривате и присвоявате изключения. Изключение правят дейностите, които отнемат агентите от службата. Примери за изключения са срещи, обучение и отпуск.

Изключения могат да бъдат поставени в графика на агента по няколко начина:

- Поискано от агенти чрез искане за изключение за минали и бъдещи дати (вижте Искане 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 се изпълнява от ръководител или планировчик (вижте Присвояване на изключение). Когато генерира график, WFM прилага изключението към графика на агента и премества почивките, 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 е изпълнен от ръководител или планировчик с помощта на страницата Графици на агенти (вижте Вмъкване на дейност). Присвояването на изключения след изпълнение на график гарантира, че графикът точно отразява текущите условия и че хронологията на изключенията се записва.
- Присвоява се на агентите като динамично събитие за планиране.
- Присвоява се на агентите като изключение за отпуск или отпуск за динамично планиране в рамките на деня.

Списък с агенти, на които е присвоено конкретно изключение, може да бъде прегледан в отчета Присвоени изключения (вж.).

В повечето случаи разположението на изключенията е очевидно и точно съвпада с това, което е поискано. В някои случаи обаче поставянето на изключение е по-малко очевидно, тъй като поставянето трябва да следва определени правила, базирани на искането за изключение или присвоеното 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/крайните часове на зададеното изключение.

> ЗАБЕЛЕЖКА Възможно е при присвояване на целодневни изключения и изключения за части от ден с променливи работни смени, изключенията да бъдат поставени в незадължителни дни,

когато агентите нямат смени.

За целодневни присвоени изключения:

- Изключението за целия ден се прилага за цялата смяна, ако е създадено такова за този ден. Ако за този ден не е създадена смяна, изключението не се поставя в графика.
- За метода на балансирано планиране, ако има целодневно изключение за променлив ден на работна смяна, планировчикът обикновено не използва този ден, ако има други дни, в които агентът е необходим. Въпреки това, планировчикът предпочита да планира за този ден, ако няма други дни, в които агентът е необходим.

За изключения за определен непълен 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 изключение, наставничество и отпуск

Заявките за изключения, наставничество и отпуск създават присвоени изключения по време на одобрение, както за ръчно, така и за автоматично одобрени заявки. Изключението може да бъде включено 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 одобрение. Присвоеното изключение все още се създава, така че ако или когато се изпълнява 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 налична". Ако агентът няма смяна в този ден, тогава изключението не се добавя към графика на агента.
- За заявки за непълен ден се поставя изключение в графика за заявения период от време за всички съществуващи платени дейности през този период от време. Всички припокриващи се неплатени дейности в 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 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 (деактивирано е).
Това изключение е платена дейност	Поставете отметка в квадратчето, ако дейността по изключение е платена. Тази настройка може да бъде заменена, когато изключението е присвоено на агент.
Тази дейност изисква работна станция	Поставете отметка в квадратчето, ако дейността по изключение изисква агентът, на когото е назначена, да заеме 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 изключението	URL адресът на уеб страницата, която агентът трябва да посети, за да изпълни дейност, ако това е необходимо. Трябва да използвате пълния URL адрес (включително "http", "https" и "www", ако е необходимо). URL адресът се появява в изключението в Моят график.
Текст за показване	Незадължителният текст, който се показва като хипервръзка в изключението вместо URL адреса.
Метаданни за дейността подразбиране	(По избор) Присвоява стойност на метаданни по подразбиране или премахва по стойност на метаданните от, изключението. За повече информация относно конфигурирането на стойности на метаданни вижте Управление на стойностите на метаданните на 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 първото определено изключение се заменя
с новото присвоено изключение следващия път, когато се изпълни графикът за тези агенти.

Поле	Описание
Изключение	Изключението, което искате да присвоите на агентите.
Това изключение е платена дейност	По подразбиране това квадратче показва платеното състояние, присвоено на изключението. Когато присвоите изключението на един или повече агенти на тази страница, можете да поставите или изчистите отметката от квадратчето, за да заместите тази настройка.
Служители	Агентите, които можете да зададете на 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 срещания за повтаряща се дейност. Ако въведете няколко срещания, 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 забранени. Полето Часове само за четене изчислява продължителността на дейността въз основа на началния и крайния час. ▪ Ако присвоеното изключение е изключение за целия ден, този ден е в часовата зона на показване на всеки агент. ▪ Ако зададеното 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 показване.
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 избраната от вас честота, този раздел показва опциите, които можете да изберете, за да зададете ежедневното, седмичното, месечното или годишното появяване.
Бележка	(По избор) Добавете допълнителна информация за изключението,

която е специфична за присвоените агенти. Информацията, която въвеждате, е видима за тези

Поле	Описание
	агенти в Моят график, когато изключението е насрочено. Можете да преглеждате, редактирате или изтривате бележката в графиците на агента. Тук не можете да редактирате съществуваща бележка, но можете да наслагвате зададеното изключение с ново изключение за същите назначени агенти и същия час и дата, които включват различна бележка. След това новото изключение заменя първоначалното изключение следващия път, когато се изпълнява график за тези агенти.

Примери за конфигуриране на честота и поява

Следващите примери показват как можете да зададете честотата и появата на дневни, седмични, месечни и годишни изключения.

Само веднъж

За да зададете изключение, което се появява само веднъж, използвайте тези настройки.

Поле	Настройка
Начална дата, крайна дата	Същата дата
Честота	Ден
Ежедневна поява	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 на събитията	10
Честота	Седмица
Седмична поява	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 на втория понеделник в продължение на 12 месеца, използвайте тези настройки.

Поле	Настройка
Начална дата	Дата на първия понеделник от поредицата
Брой на събитията	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 следните настройки:

Поле	Настройка
Начална дата	Първият 15 януари от поредицата
Брой на събитията	5
Честота	Година
Годишно възникване	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 искат изключение.

Ако смятате, че вашите агенти 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 искат отпуск.

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 искането е за лекар среща. Този тип изключение служи като контейнер, докато ръководителят 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 на присвоения ви изглед.

Описания на полетата

ЗАБЕЛЕЖКА : Не можете да редактирате или изтривате типове изключения, които не са във вашия изглед. Ако тип изключение във вашия изглед на собственост има изключения, които не са във вашия изглед, 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 тип изключение	Уникалното име на типа изключение. Максимален брой знаци = 50.
Изключение по подразбиране (вж. Автоматизирайте обработката на заявките на агентите).	Изключението от работния поток по подразбиране, използвано за този тип изключение

Управление на проекти

Използвайте страницата Проекти, за да създавате, редактирате и изтривате проекти. Проектът е дейност, която не позволява на агентите да отговарят на контакти. Проектите обикновено се възлагат да оптимизират използването на времето за престой на агента, когато обемът на контактите е нисък. Тези дейности се случват всяка работна смяна и могат да бъдат разпределени за един или повече дни в седмицата.

WFM проверява покритието за всеки интервал и планира проект за време, когато има най-малко въздействие върху покритието.

ЗАБЕЛЕЖКА Проектите се планират последни, след като се вземат предвид условията на работа и изключенията. Те не са насрочени по време на обяд, почивки или изключения. Проектите не трябва да бъдат
Конфигурирани да бъдат дълги колкото цяла смяна, но по-скоро трябва да бъдат конфигурирани за по-кратки периоди от време, така че да могат да вземат предвид обядите, почивките и изключенията.

Има два вида проекти: задължителни проекти 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 определения им приоритет.

Проектите са планирани 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 задължително на незадължително или незадължително на задължително. Тази промяна не влиза в сила, докато графикът не бъде повторен. Това не засяга вече планираните
Проекти.

Описания на полетата

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Не изтривайте проекти. Ако изтриете проект, всички исторически данни, свързани с него, се губят.

ЗАБЕЛЕЖКА : Не можете да изтриете проект, ако е планиран в момента.

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.
Приоритет	(Само за незадължителни проекти) Число от нула до девет, което описва приоритета на проекта, като нула е най-високият приоритет. Ако даден проект е определен като задължителен, това поле показва "–1" само за четене.
URL адрес на хипервръзка	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", според случая). URL адресът се появява в дейността на проекта в Моят график.
Текст за показване проекта	Въведете незадължителен текст, който ще се показва като хипервръзка в дейността по 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. Проектът не може да бъде

Поле	Описание
	планиран, докато не бъде активиран.
Начална дата/крайна дата	Началната и крайната дата на периода, върху който агентите могат да работят проекта. ЗАБЕЛЕЖКА Планировчикът третира началните и крайните дати на проекта като календарни дати, а не като дати на изместване.
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 в часовата зона на планирането на агента.
Увеличение на графика	Стъпката на графика, която 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 агентите могат да работят по проекта	Дните, които показват в кои дни от седмицата агентите могат да бъдат планирани да работят по проекта. Избраните дни са сини. По подразбиране е избран всеки ден от седмицата.
Минимална продължителност агентите могат да бъдат	(Само за незадължителни проекти) Минималната продължителност на времето, през което планирано да работи по проекта. Тази стойност не може да бъде по-малка от единицата за продължителност и трябва да е кратна на
	единицата за продължителност.
Максимална продължителност агентите могат да бъдат	(Само за незадължителни проекти) Максималната продължителност на времето, което планирано да работи по проекта. Тази стойност трябва да е кратна на единицата за продължителност и трябва да е поне същата като
	минималната продължителност.
Единица за продължителност планирани	(Само за незадължителни проекти) Основният период от време, в който агентите са за работа по проекта. Например, ако единицата за продължителност е 30 минути и агентът е планиран да работи по проекта в продължение на 60 минути по време на работната смяна, това време може да бъде две последователни единици за продължителност с обща продължителност 60 минути, или една 30-минутна единица за
	продължителност сутрин и друга 30-минутна единица за

продължителност следобед.

Поле	Описание
Продължителност	(Само за задължителни проекти) Продължителността, през 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 на седмица	Максималният брой часове седмично, които агентът може да работи по този въпрос Проект. Изберете една от двете опции, за да посочите дали агентът може да работи няколко дни в седмицата или само един ден в седмицата 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 Графици на агенти. Ако редактирате бележката тук, бележката се актуализира при следващото изпълнение на графика.
Метаданни за дейността подразбиране	(По избор) Присвоява стойност на метаданни по подразбиране или премахва по метаданни стойност от, проекта. За повече информация относно конфигурирането на стойности на метаданни вижте Управление на стойностите на метаданните на дейността.
Цветен	Цветът, който представя този проект в графика.

Създаване на график

Генериране на график

1. Отворете страницата Заявка за график.
2. Изберете метода на планиране, който искате да използвате. По подразбиране е избрана опцията Балансиран.
   - Опцията "Балансиран" изравнява персонала възможно най-добре през интервалите през деня въз основа на потребителските конфигурации и работните смени, което води до графици, които разпределят наличните агенти по-равномерно.

     ЗАБЕЛЕЖКА Когато максималните лимити на персонала са активирани, 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 планирането. 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 са присвоени приоритети 90 и 100 (вижте Приоритет на опашката за услуги).

- Опцията Приоритизирана (наричана по-рано опция По подразбиране) концентрира наличния персонал по-рано през седмицата и на най-ранните интервали от време 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 максималните ограничения на персонала са активирани, тази опция не взема предвид ограничението при генериране на график.

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Ако няма достатъчно агенти, които да обслужват напълно всички опашки за обслужване, използването на опцията Приоритизирани води до по-пълен брой опашки за обслужване с по-висок приоритет
персонал от опашките за обслужване с по-нисък приоритет. Помислете за използването на опцията Балансиран, 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 **планиране** , ако искате да планирате избрани агенти, без да променяте графиците на агентите, които вече са планирани за опашката на услугата. Вижте Добавяне на агент към съществуващ график за повече информация как да генерирате ad hoc график.
4. Изберете една или повече групи с 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
време, необходимо за изпълнение на графиците ви, особено ако графиците ви са сложни (например те включват много агенти, опашки за обслужване и условия на работа 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 датата, която въвеждате.

6. Поставете отметка в квадратчето **Редуване на работни смени** , ако искате WFM автоматично да сменя работните смени според ротациите на работните смени, конфигурирани за всеки планиран агент. Ако квадратчето за отметка не е отметнато, трябва да конфигурирате работна смяна за конкретната седмица на страницата Потребители на агента или на

Агентите трябва да са завършили своя динамичен избор на работна смяна за тези седмици.

> **НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА** Винаги поставяйте отметка в квадратчето "Редуване 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 за отметка е поставено и не редувате работни смени, WFM игнорира датата, посочена в работната смяна, конфигурирана за агента, и на практика сменя единичната работна смяна от седмица на седмица.

7. Планирайте кога искате заявката да се изпълни. По подразбиране заявката се изпълнява незабавно.

> ЗАБЕЛЕЖКА Заявките за график ще бъдат успешни дори ако няма прогнозни данни за нито един от дните, за които изпълнявате графика. WFM приема, че прогнозата е нула за дати без
> прогнозни данни. Това може да повлияе на начина, по който са планирани агентите.

8. Кликнете върху **Изпращане**.

> ЗАБЕЛЕЖКА Заявката за график ще бъде неуспешна, ако няма прогнозни данни за някой от дните, за които изпълнявате графика. Също така, ако някоя от групите с множество умения или опашките за услуги е свързана
> При агенти, чиито работни смени включват последния ден от седмицата, трябва да има прогнозни данни за първите два дни от 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 по неплатени условия на труд, които изместват работната смяна от последния ден на седмицата през полунощ към първите два дни на следващата седмица (удълженият ден на работната смяна след прилагане на условията за труд може да бъде максимум 48 часа, когато се включват неплатените продължителности).

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 отново графика. Това избягва нарушаването на графиците на съществуващите агенти.

Някои причини, поради които бихте използвали ad hoc планиране, включват добавяне на новонаети 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.
- Специалните графици започват от първия ден от седмицата по подразбиране.

Планиране на хора | Създаване

- Ad-hoc планирането може да се използва с фиксирани, променливи и динамични работни смени за наличност.

- Ad-hoc планирането се прилага за агенти, които са мултиквалифицирани, или като член на множество опашки за обслужване, или на група с множество умения.

Генериране на ad hoc график

Генериране на ad hoc график

1. Отворете страницата Заявка за график.
2. По подразбиране е избрана опцията Балансиран. Това е единственият метод за планиране, разрешен с ad hoc планиране.
3. Поставете отметка в квадратчето Ad-hoc **планиране** .
4. От екрана Налични изберете един или повече агенти, които искате да планирате, и ги преместете в екрана Присвоени.
5. Конфигурирайте датите, за които искате да планирате избраните агенти. 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 датата, която въвеждате.

   ЗАБЕЛЕЖКА Ако агентът трябва да започне в средата на седмицата, можете да въведете неплатени изключения за дните, в които не е там, и след това да стартирате ad hoc графика за седмицата.

6. Поставете отметка в квадратчето **Редуване на работни смени** , ако искате WFM автоматично да сменя работните смени според ротациите на работните смени, конфигурирани за всеки планиран агент. Ако квадратчето за отметка не е отметнато, трябва да конфигурирате работна смяна за конкретната седмица на страницата "Потребители" на агента или агентите трябва да са завършили избора си на работна смяна с динамично планиране за тези седмици.

   НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Винаги поставяйте отметка в квадратчето "Редуване 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 за отметка е поставено и не редувате работни смени, WFM игнорира датата, посочена в работната смяна, конфигурирана за агента, и на практика сменя единичната 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 заявките на сървъра от потребители на WFM

Използвайте страницата Потребителски заявки, за да преглеждате и/или изтривате заявки от сървър (като например 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 резултатите от съответстващите потребителски заявки.
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 резултатите 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.
Списък с потребителски 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 потребителските заявки. ЗАБЕЛЕЖКА Не можете да изтривате заявки, които са маркирани като "В ход". Заявките, които са маркирани като "Успех", "Неуспех" и "Изчакване", могат да бъдат Изтрити.
Подробности	Показва допълнителни подробности за всяка заявка. За да видите повече подробности за

Поле	Описание
	заявка, щракнете върху Преглед на подробностите. Подробностите се показват под таблицата Списък с потребителски заявки.
Заявка Дата/Час	Датата и часът на подаване на заявката за 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 насрочени за изпълнение на бъдеща дата/час, се показват като "Изчакване". ЗАБЕЛЕЖКА Ако заявката за заснемане е в изчакване по-дълго, отколкото изглежда разумно, направете справка с регистрационния файл за възможни причини, поради които заявката не е се обработва.

Управлявайте времето си далеч

Съобщенията ви позволяват да управлявате заявките.

- 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 сделки и оферти и заявки за наставничество и да редактират собствените си заявки.
- Супервайзорите и планировчиците използват Съобщения, за да одобряват или отказват 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:

- Inbox – съдържа всички заявки, които получавате
- Изходяща кутия – съдържа всички заявки, които правите
- Публична кутия – Съдържа публични разписания за сделки и заявки за наставничество

Изгледът по подразбиране е Outbox. Заявките могат да се запазват до максималното време на съхранение, конфигурирано от системния администратор за WFM прогноза, график, заявка и исторически данни (вижте Дефиниране на WFM

период на съхранение). 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, когато 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 страниците 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 папка "Входящи" или "Публична кутия".)

Получете достъп до пощенските си кутии, като щракнете върху иконата на пощенската кутия в лентата с инструменти за съобщения. Отляво надясно иконите са Изходяща, Входяща, Публична кутия и Нови заявки.

Заявки за търсене

Можете да търсите заявки във всяко полето. 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 с филтри.
2. Изберете критериите, по които да търсите.
3. Кликнете върху **Търсене**. Панелът за филтриране се затваря, когато стартирате търсенето.

Критериите за търсене се запазват, докато не напуснете страницата. За да промените критериите за търсене, щракнете върху **Филтър** , за да отворите панела за филтриране и да промените критериите.

Как да филтрирате полетата за дата

Има два начина за филтриране на заявките 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 дата, 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 едно или и 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 филтриране по крайната дата, която филтрира заявките по дати на или преди въведената дата
- Въведете дати в двете полета, за да върнете заявките на или между въведените дати

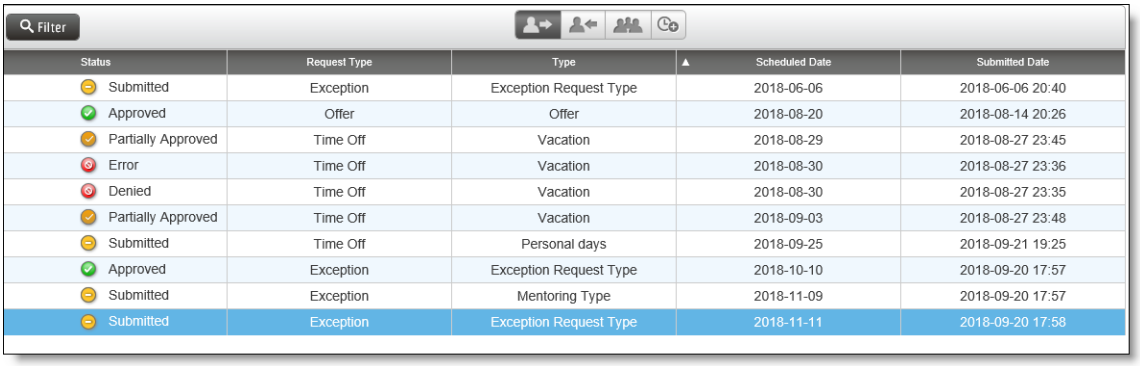
Критерии за търсене

Таблицата по-долу описва всички критерии за търсене, налични за търсения.

Поле	Описание
Тип заявка	Типът на заявката, която агентът е избрал от падащото меню Нова заявка при създаване на заявката.
Подтип	За тип Изключение или Отсъствие. 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 поща.
Състояние	Текущото състояние на заявката.
Дата на изпращане	Датата, на която агентът е подал заявката.
Дата на графика	Датата, на която агентът е избрал за извършване на исканото действие.

Изходящи

Изходящата кутия съдържа всички заявки, които сте направили във възходящ ред на планираните дата. Можете да видите подробностите за заявката и да я редактирате или изтриете, ако тя 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 състояния са: ▪ Одобрено – Вашата заявка е одобрена от вашия ръководител. Частично одобрено – Част от заявката ви за отпуск е одобрена от вашия ръководител. ▪ Изчакване—Вашата заявка за търговия по график или заявка за оферта по график чака 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 – Вашата заявка чака отговор от вашия ръководител. Може да се редактира или изтрива. ▪ Отхвърлено – Молбата ви беше отхвърлена от вашия ръководител. ▪ Грешка – Вашата заявка съдържа грешка. ▪ Отказано – Друг агент е отказал заявката ви за търговия по график. ▪ Отхвърлено – Отхвърлихте заявката за търговия по графика на друг агент.
Тип заявка	Общият тип заявка.
Тип	Конкретният тип заявка. Например, ако типът на заявката е Отпуск, типът може да е Ваканция.

Поле	Описание
Планирана дата сортирана	Датата на настъпване на 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 изпращане	Датата и часът на подаване на заявката. 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 изходящата кутия, 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**.

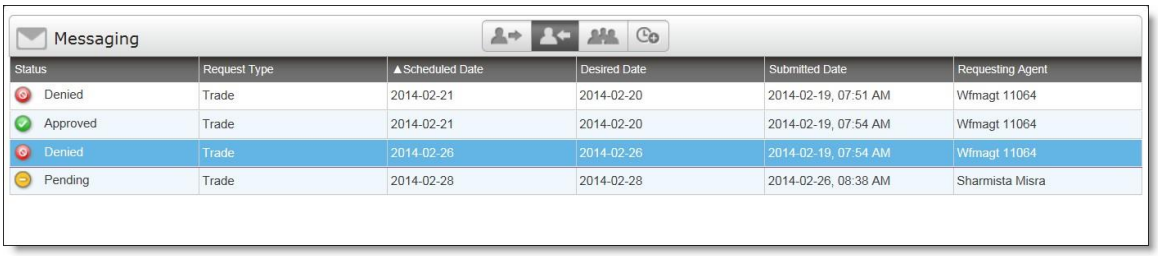
Изтриване на заявка, която все още не е одобрена или приета

1. Щракнете двукратно върху заявката.
2. Кликнете върху **Изтриване**.

Входяща кутия

Папка "Входящи" съдържа всички заявки, които сте получили в ред на планирана дата. Можете да видите подробностите за заявката и да я редактирате или изтриете, ако тя все още не е одобрена или отхвърлена.

ЗАБЕЛЕЖКА Надзорниците имат окончателна власт върху всички заявки за търговия по график и менторство, така че заявка за търговия или наставничество, която приемате, може да бъде отхвърлена от този потребител.



Таблицата по-долу описва полетата във папка "Входящи".

Поле	Описание
Състояние	Статусът на заявката. Възможните състояния са следните: ▪ Одобрено – заявката ви е одобрена и графикът ви е актуализиран съответно. ▪ Изчакване – Приета 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. ▪ Задачи—Заявката чака отговор от вас. Може да бъде приет или отхвърлен. ▪ Отхвърлено – Молбата ви беше отхвърлена от вашия ръководител. ▪ Грешка – Има грешка в заявката. ▪ Отказано – Отказахте заявката за търговия по графика на друг агент. ▪ Отхвърлено – Друг агент отхвърли вашата заявка за търговия по график.
Тип заявка	Общият тип заявка.
Планирана дата сортирана	Датата на настъпване на 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 заявителят иска да получи (Планираната дата в заявка за оферта по график и заявка за търговия по график).
Дата на изпращане	Датата и часът на подаване на заявката. Имайте предвид, че публичната търговия Офертите не показват изпратена дата, докато някой не ги приеме.
Заявител	Името на агента, който иска сделка по график, 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. Щракнете 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 **Приемам** или **Отхвърлям**.

Потвърждаване или отхвърляне на приета заявка за оферта за график

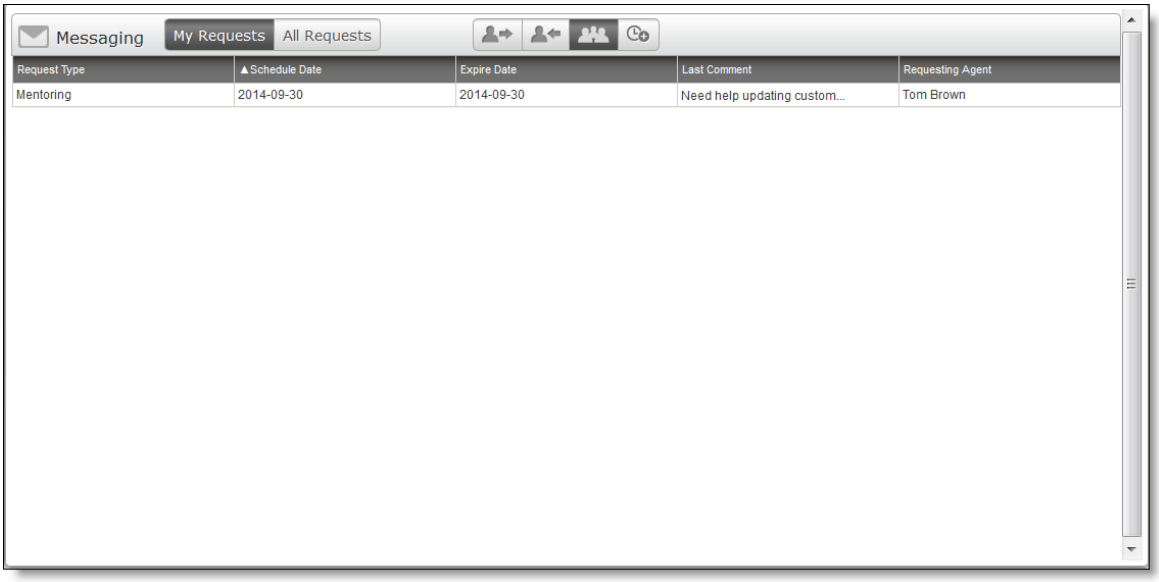
1. Щракнете двукратно върху заявката, за да я отворите.
2. Щракнете върху **Анализиране** , за да сравните графика си за посочения ден с предложения график.
3. Щракнете върху **Потвърждаване** , за да приемете заявката за оферта, или **върху Отхвърляне** , за да отхвърлите заявката за оферта.

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 наставника, или **върху Отхвърляне** , за да откажете наставника.

Обществена кутия

Публичната кутия съдържа всички налични публични оферти по график, сделки по график и заявки за наставничество от агентите според вас, които са достъпни за приемане от всеки агент. Можете да видите подробностите за заявката, да я оцените и да приемете заявката (ако желаете).



ЗАБЕЛЕЖКА Потребителите с разрешение да администрират съобщения имат окончателна власт върху всички сделки по график, оферти по график и заявки за наставничество, така че заявка, която приемате, може да бъде отхвърлена от това потребител.

Таблицата по-долу описва полетата в публичната кутия.

Поле	Описание
Тип заявка	Общият тип заявка.
Дата на графика	Датата, на която заявителят иска да се откаже или да насрочи наставничеството сесия. По подразбиране публичната кутия е сортирана по тази дата във възходящ ред.
Дата на изтичане	Датата на изтичане на заявката. Искането изтича в 23:59 ч. на тази дата. След като заявката изтече, вече не можете да приемате или анулирате заявката.
последен коментар	Последният коментар, въведен към искането.
Заявител	Името на агента, който иска търговия по график, оферта за планиране или заявка 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**.

Приемете заявка за оферта за график

1. Щракнете двукратно върху заявката, за да я отворите.
2. Щракнете върху **Анализиране** , за да сравните графика си за посочения ден с предложения график.
3. Щракнете върху **Приемам** , ако искате да приемете офертата, или **върху Отказ** , за да затворите заявката, без да я приемате.

Приемете заявка за наставничество

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, отпуски, оферти по график, сделки по график и наставничество.

- Заявка за изключение
- Заявка за отпуск
- Заявете 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 изтривате заявка.

Тип заявка	Състояние	Позволено действие
График Оферта (публичен)	Очакване	Редактиране, изтриване
График Търговия (частен)	Очакване	Редакт
График на търговията (публичен)	Очакване	Редактиране, изтриване
Менторство	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. Кликнете 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 на вашия ръководител за одобрение.

Изключения могат да бъдат поискани както за бъдещи, така и за минали дати. Изключенията за минали дати се използват за коригиране на процента на придържане. Например, ако вчера трябваше да се приберете вкъщи болни, статистиката ви ще ви покаже, че не сте се придържали към него, защото не сте следвали графика си. Искането на изключение за личен отпуск за времето, когато сте били извън офиса, коригира графика и процента на придържане към него за този ден.

> ЗАБЕЛЕЖКА За заявки за цял ден в графика се поставя изключение 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 налично" в графика. Ако нямате смяна в този ден, изключението не се добавя към графика ви.
> За заявки за непълен 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

графикът. Например, ако изключението частично покрива неплатен обяд, частта, която не се припокрива, остава обяд. Частта, която се припокрива с изключението, се заменя с Не е налична. Ако нямате съществуващи платени дейности през този период от време, изключението не се добавя към графика ви.
Исканията за изключение 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 се случи изключението. Текущата дата се показва с По подразбиране.
Тип изключение	Падащ списък с наличните типове изключения.
Цял ден	Поставете отметка в квадратчето, за да покажете, че изключението е за целия ден. Когато са избрани, полетата Начален час и Краен час са скрити.
Начален час	Часът, в който започва изключението.
Краен час	Времето, в което изключението свършва.
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 описано в таблицата по-долу.

User	Действие	Показва се тук	Състояние
Агент A	Създава нова заявка	Изходящата кутия на агент A	Очакване
Надзорник	Получава заявка	Кутия за задачи на супервайзора	Задание
Надзорник	Одобрява/отхвърля изключение	Изходящата кутия на агент A	Одобрен/Отхвърлен

User	Действие	Показва се тук	Състояние
		Кутия за супервайзор	Одобрен/Отхвърлен

За повече информация относно изпращането на заявки за изключение вижте Всичко за автоматичните промени в заявките.

Заявка за търговия по график

Използвайте заявката за търговия по график, за да търгувате цял или частично планиран работен ден с цял или частичен планиран работен ден на някой друг. Тези заявки за търговия 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 ч. с нечия друга смяна от 10:00 AM до 6:00 ч.) или за различни дни (например, може да искате да размените почивния си понеделник за почивен петък).

Ако искате да търгувате няколко сегмента от графика си (например, ако искате да търгувате на разделена смяна), трябва да изпратите отделни заявки за всеки сегмент от смяната.

ЗАБЕЛЕЖКА Основната опашка за услуги трябва да бъде конфигурирана, за да могат агентите да извършват търговия или оферта по график.

Таблицата по-долу описва полетата в диалоговия прозорец Заявка за търговия по график за целия ден.

Поле	Описание
Публична търговия публичното поле на всички	Поставете отметка в това квадратче, за да публикувате търговията си по график в 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.
Заявител	(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.
Отговарящ агент	(Само за частни сделки) Агентът, с когото искате да търгувате,
сменя. Планирана дата	(Само за частни сделки) Датата, с която искате да търгувате.
Срок на годност	(Само за публични сделки) Датата на изтичане на заявката.

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 заявка за търговия за непълен ден.

Поле	Описание
Публична търговия публичното поле на всички	Поставете отметка в това квадратче, за да публикувате търговията си по график в 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.
Заявител	(Само за четене) Твоето име :.
Планирана дата	Датата, на която искате да търгувате. По подразбиране той
показва утрешната дата. Цял ден	Изчистете това квадратче за отметка, за да търгувате
частичен ден.	
Време	Въведете началния и крайния час на часовете, които искате да
търгувате. Отговарящ агент	(Само за частни сделки) Агентът, с когото искате да търгувате,
сменя. 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 изтичане на заявката.
Напиши коментар	(По избор) Кликнете, за да въведете коментар относно заявката за търговия. Всички Коментарът, който добавите, не се запазва, докато не бъде запазена самата заявка за търговия. Максимален брой знаци = 250.

Създайте нова заявка за търговия по 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 сделка, щракнете върху **Анализиране** , за да сравните графика си на предложената дата на търговия с този на лицето, с което искате да търгувате, за да сте сигурни, че сделката е възможна.
4. Ако желаете, щракнете върху **Напиши коментар** и въведете коментар.
5. Кликнете върху **Изпращане**.

Заявка за търговия по частен график преминава през системата, както е описано в таблицата по-долу.

User	Действие	Показва се тук	Състояние
Агент А	Създава нова заявка	Изходящата кутия на агент А	Очакване
Агент Б	Получава заявка за търговия	Входяща кутия на агент Б	Задание
Агент Б	Приема/отказва заявка за търговия	Изходящата кутия на агент Б	Изпратени/отказани
Агент А	Получава отговора на агент Б	Входяща кутия на агент А	Изпратени/отхвърлени
Надзорник	Получава прието търговско искане за одобрение	Кутия за задачи на супервайзора	Задание
Надзорник	Одобрява/отхвърля търговията	Изходящата кутия на агент А	Одобрен/Отхвърлен
		Входяща кутия на агент Б	Одобрен/Отхвърлен
		Кутия за супервайзор	Одобрен/Отхвърлен

Заявката за търговия по публичен график преминава през системата, както е посочено в таблицата по-долу.

User	Действие	Показва се тук	Състояние
Агент А	Създава нова заявка	Изходящата кутия на агент А	Очакване
Всички агенти	Вижте търговията в Public Box	Публична кутия на агентите	Неприложимо
Агент Б	Приема заявка за търговия	Входяща кутия на агент Б	Очакване
Агент А	Получава отговора на агент Б	Изходящата кутия на агент А	Задание
Агент А	Потвърждава или отхвърля	Изходящата кутия на агент А	Изпратени/отхвърлени

User	Дейст	Показва се тук	Също
	Приемане от агент Б		(Отхвърлянето на заявката създава копие на заявката, което показва Отказано в нея, а първоначалната заявка се връща обратно в Изчакване)
	Агент Б получава потвърждение/отхвърляне от агент А	Входяща кутия на агент Б	Изпратени/отхвърлени
Надзорник	Получава прието и потвърдено търговско искане за одобрение	Кутия за задачи на супервайзора	Задание
Надзорник	Одобрява/отхвърля търговията Одобрен/Отхвърлен		Изходящата кутия на агент А
		Входяща кутия на агент Б	
			Одобрени/отхвърлени всички полета на супервайзора
			Одобрен/Отхвърлен

Заявка за отпуск

Използвайте заявка за отпуск, за да планирате различни видове отпуск от работа. Можете да заявите няколко дни и видове отпуск в една заявка. Например, ако искате седмица почивка, но нямате достатъчно почивни дни, за да покриете пет дни, можете също да използвате отпуск от някоя от другите категории, за да компенсирате разликата.

ЗАБЕЛЕЖКА : Не можете да подавате заявки за отпуск за дати в миналото.

Можете да изпратите няколко възможности за избор за почивка по реда на предпочитание (първи, втори или трети избор). Например, може да искате да си вземете седмица почивка през юни като първи избор за почивка, но също така посочвате, че седмица почивка през юли е вторият ви избор, а седмица почивка през август е третият ви избор. Вашият ръководител ще одобри един от трите ви избора.

След като бъде изпратена, можете да редактирате или изтриете заявката си, ако тя все още не е одобрена.

Вашият ръководител може да избере да одобри само няколко дни от заявката за многодневен отпуск. Например, може да искате да вземете починък в понеделник, вторник и сряда. Вашият ръководител обаче се нуждае от вас на работа в понеделник и затова одобрява молбата ви само за вторник и сряда.

ЗАБЕЛЕЖКА : Вашият ръководител не може да промени броя на заявените часове почивка в един ден.

User	Дейст	Показва се тук	Състо

Също така имате възможност да оттеглите заявка за отпуск, след като заявката ви бъде одобрена. Например събитие, на което сте щяли да присъствате и за което сте поискали отпуск, се отменя. Като оттеглите заявката си за отпуск, вие се връщате обратно в графика и балансът ви по време на почивка се актуализира, за да ви върне тези часове.

Диалоговият прозорец Заявка за отпуск включва таблица, която показва колко свободно време имате на разположение, колко сте използвали и колко остава във всяка от категориите отпуск. Тази информация се събира от подадените от Вас заявки за отпуск.

ЗАБЕЛЕЖКА Когато заявите отпуск, часовете, които заявявате, са изброени в колоната Чакащи часове. Когато бъдат одобрени, те се преместват в колоната Одобрени часове. В деня след това, че всъщност сте
използваха почивното време, 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 броя на платените дейности на смени в този ден. Ако имате само
Неналични или налични дейности този ден, добавената стойност към чакащите часове и одобрените часове е нула. Ако нямате дейности (което не е същото като дейността "Не е налична"), добавената стойност са дневните часове на FTE.

Бутоните Списък на дните и Разпределение на времето за почивка могат да ви помогнат, когато заявите отпуск.

- Бутон Списък на дните – Показва обобщение на вашите заявки за отпуск
- Бутон за разпределение на отпуск – Позволява ви да проверите дали има налични часове за почивка в деня, в който искате да излетите

Заявката за отпуск преминава през системата, както е описано в таблицата по-долу.

User	Действие	Показва се тук	Състояние
Агент А	Създава нова заявка	Изходящата кутия на агент А	Очакване
Надзорник	Получава заявка	Кутия за задачи на супервайзора	Задание
Надзорник	Одобрява/частично одобрява/отказва отпуск	Входяща кутия на агент А	Одобрено/Частично одобрено/Отказано
		Изходяща кутия на супервайзора	Одобрено/частично одобрено/отхвърлено
Агент А	Изтегля се преди това	Изходяща кутия на агент А	Искане за теглене

	Одобрена заявка		
Надзорник	Получава заявка за теглене	Кутия за 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 предпочитанията за почивката (първа, втора или трета избор).
4. От полето **Дата** щракнете върху иконата на календара, за да изберете ден. Датите със сив фон в календара не са налични за почивка. Не можете да добавяте един и същ ден два пъти в една и съща заявка (например както при първи, така и при 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 решението за одобрение.
8. Кликнете върху **Изпращане**.

> ЗАБЕЛЕЖКА Ако нямате достатъчно свободни часове за вида отпуск, който искате, 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 отпуск 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 да добавите коментар, обясняващ защо сте променили заявката си за отпуск. Коментарът може да помогне на вашия ръководител да вземе решението за одобрение.

User	Дейст	Показва се тук	Също

3. Редактирайте заявката си по желание, като добавите нови почивни дни или изтриете съществуващи почивни дни.

   ЗАБЕЛЕЖКА Ако искате да промените часовете в заявен ден, трябва да изтриете първоначалния ден и да го добавите отново с новия час. Например, ако първоначално сте заявили 8:00–11:00 AM
   в понеделник, но трябва да го промените на 13:00–15:00 ч., 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 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 отпуск щракнете върху **Изтрий**.

Оттегляне на одобрена заявка за отпуск

1. В папката "Изходящи" щракнете двукратно върху заявката за отпуск, която искате да оттеглите. Заявката ще има статус Одобрена или Частично одобрена.
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 изходяща кутия със статус на Одобрено или Частично одобрено, докато вашият ръководител не потвърди оттеглянето. По това време статусът на заявката се променя на Оттеглена.

   ЗАБЕЛЕЖКА Ако вашият ръководител не потвърди искането ви за оттегляне, пак ще имате този отпуск и няма да сте в графика.

Описания на полетата

Таблицата по-долу описва полетата в диалоговия прозорец Заявка за отпуск.

Поле	Описание
Вижте наличните часове за	Периодите от време на ваканционните планове, към които сте назначени.
Тип	Видът на почивката: 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 изключение, които са налични. Как се определя всеки от тези видове отпуск се определя от вашия контактен център.
Общо часове	Общият брой часове, които са ви налични за типа почивка.
Използвани часове	Броят часове, които сте използвали за типа почивка.
Одобрено работно време	Броят на часовете, които са одобрени за типа почивка, но все още не е зает.
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 няколко възможности за избор за почивка, само първият избор се взема предвид при изчисляване на чакащите часове.
Оставащи часове	Броят часове за оставащия тип почивка. 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 типа почивка, която искате.
Избор	Изберете предпочитанията за почивка от падащия списък.
Дата	Изберете деня, който искате да изключите от календара. Трябва да изберете всеки ден поотделно. Щракнете върху Добавяне, за да добавите датата към раздела Първи, Втори или Трети избор.
Цял ден	Поставете отметка в това квадратче, ако искате да излетите през целия ден. Когато е избрано, полетата Начален час и Краен час са забранени.
Начален час	Ако си вземате непълен почивен ден, въведете началния час на почивката.

Поле	Описание
Краен час	Ако си вземате 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 налични часове за почивка в деня, в който искате да излетите. За повече информация вижте Преглед на разпределените отпуски.
Бутон Списък на дните	Показва обобщението на времето за отпуск. Този изскачащ прозорец изброява всички ваши одобрени и чакащи заявки за отпуск по реда на датите.

Преглед на разпределените почивни часове

ЗАБЕЛЕЖКА Тази функция е налична само ако администраторът е конфигурирал WFM да показва бутона Разпределение на времето за почивка (вижте Конфигуриране на настройките на WFM за цялата система).

Изскачащият прозорец Разпределение на отпуск се показва, когато щракнете върху бутона Разпределение на отпуск в заявка за отпуск. Той показва текущия наличен отпуск, който е разпределен на опашка за обслужване на определена дата.

ЗАБЕЛЕЖКА : Ден, който показва както наличните разпределения, така и положителната разлика в прогнозата, обикновено е по-добър избор за отпуск.

Поле	Описание
Дата	Датата на разпределението.
Наличен дял	Текущият брой отпуснати часове, налични в този ден в ЕПРВ или часове, в зависимост от това как администраторът е конфигурирал вашата система.
Пропуск в прогнозата	Средната разлика между планираните и прогнозните ЕПРВ за този ден. Тази стойност винаги се показва в ЕПРВ Отрицателното число показва недостиг на персонал, а положителното число показва свръхперсонал.

Заявете оферта за график

Използвайте заявка за оферта за график, за да направите целия или част от деня, който сте планирали да работите, достъпен за 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.

Таблицата по-долу описва полетата в диалоговия прозорец Планиране на заявка за оферта.

Поле	Описание
Заявител	(Само за четене) Твоето име :.
Планирана дата показва	Датата, която искате да предложите на други агенти да работят. По подразбиране се показва утрешната дата. Не можете да изберете дата в миналото.
Цял ден	Поставете отметка в това квадратче, за да предложите цял ден.
Срок на годност	Датата на изтичане на заявката ви. По това време той вече не се появява във вашия Изходяща кутия или в публичната кутия. Датата на изтичане трябва да бъде преди планираната дата.
Потвърждаване	Поставете отметка в това квадратче, ако искате да потвърдите приемането на офертата от агент, преди 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 заявка за оферта за частичен ден.

Поле	Описание
Заявител	(Само за четене) Твоето име :.
Планирана дата показва	Датата, която искате да предложите на други агенти да работят. По подразбиране се показва утрешната дата. 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 изтичане на заявката ви. По това време той вече не се появява във вашия Изходяща кутия или в публичната кутия. Датата на изтичане трябва да бъде преди планираната дата.
Потвърждаване	Поставете отметка в това квадратче, ако искате да потвърдите приемането на офертата от агент, преди 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.

Създайте 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 за график без потвърждение преминава през системата, както е посочено в таблицата по-долу.

User	Действие	Показва се тук	Състояние
Агент А	Създава нова заявка	Изходящата 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
		Изходящата кутия на агент А	Предоставени
Надзорник	Получава приета оферта	Кутия за задачи на супервайзора	Задание
Надзорник	Одобрява/отхвърля оферта	Кутия за супервайзор	Одобрен/Отхвърлен
		Изходящата кутия на агент А	Одобрен/Отхвърлен
		Входяща кутия на агент Б	Одобрен/Отхвърлен

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	Изходящата 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	Изходящата кутия на агент А	Задание
		Входяща кутия на агент Б	Очакване
Агент А	Потвърждава/отхвърля офертата	Изходящата кутия на агент А	Изпратено/Отхвърлено (Отхвърлянето на заявката създава копие на заявката, което показва Отказано в нея, а първоначалната заявка се връща обратно в Изчакваща)
		Входяща кутия на агент Б	Изпратени/отхвърлени
Надзорник	Получава приета оферта	Кутия за задачи на супервайзора	Задание
		Кутия за супервайзор	Одобрен/Отхвърлен
		Изходящата кутия на агент А	Одобрен/Отхвърлен
		Входяща кутия на агент Б	Одобрен/Отхвърлен

Поискайте менторство

Използвайте заявка за наставничество, за да поискате индивидуален коучинг от колега агент. Всички заявки за наставничество се публикуват в публичната кутия и всеки агент може да отговори. Ръководителят или администраторът 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 наставничество.

Поле	Описание
Дата на наставничество	Датата, на която искате да насрочите менторската сесия.
Тип изключение	Изберете подходящото изключение от падащия списък.
Начален час	Начален час на менторската сесия.
Краен час	Крайният час на менторската сесия.
Описание	Описание на целта на менторската сесия. Максимален брой знаци =

Поле	Описание
	251.

Създайте 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 наставничество преминава през системата, както е посочено в таблицата по-долу.

User	Действие	Показва се тук	Състояние
Агент А	Създава нова заявка	Изходящата кутия на агент А	Очакване
Всички агенти	Вижте заявката в публично Кутия	Публична кутия на агентите	Неприложимо
Агент Б	Приема менторство молба	Входяща кутия на агент Б	Очакване
Агент А	Получава агент Б отговор	Изходящата кутия на агент А	Задание
Агент А	Потвърждава/отхвърля агента Приемането на Б	Изходящата кутия на агент А	Изпратени/отхвърлени (Отхвърляне на искането създава копие на заявка, която показва Отречено е и Първоначалната заявка отива обратно към Изчакване)
	Агент Б получава агент Потвърждение на А или Отхвърляне	Входяща кутия на агент Б	Изпратени/отхвърлени
Надзорник	Получава приети и потвърдено менторство Искане за одобрение	Кутия за задачи на супервайзора	Задание

User	Действие	Показва се тук	Състояние
Надзорник	Одобрява/отхвърля заявка за наставничество	Изходящата кутия на агент А	Одобрен/Отхвърлен
		Входяща кутия на агент Б	Одобрени/отхвърлени всички полета на супервайзора
			Одобрен/Отхвърлен

За повече информация относно подаването 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 целодневно платено искане за наставничество, отпуск или изключение. Заявката се припокрива с неплатена дейност в съществуващ график. Заявката е одобрена. В този случай Webex WFO замества неплатена дейност (например неплатен обяд) в графика на агента с дейност "Не е налична".

> ПРИМЕР
> Поискате платен отпуск, 7:00 AM–3:00 ч. Съществуващият график е:
>
> - В служба, 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 отпуск, 7:00–11:00 AM
> - Не е налично, 11:00–11:30 AM
> - Платен отпуск, 11:30 AM–3:00 ч.

Случай 2: Агентът е планиран да работи през заявеното време

Агентът подава частично или целодневно платено искане за наставничество, отпуск или изключение. Заявката е за моменти, в които агентът не е планиран да работи. Заявката е одобрена. В този случай

ПРИМЕР
Агентът иска платен отпуск, 17:00–19:00 ч. 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 целодневно платено искане за наставничество, отпуск или изключение. Заявката е за съществуващ график и агентът е планиран да работи по време на част от заявката. Заявката е одобрена. В този случай Webex WFO вмъква част от одобрената заявка в графика на агента.

ПРИМЕР
Агентът иска платен отпуск, 16:00–18:00 ч. 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 отпуск, 16:00–17:00 ч.

Ако агентите искат да подадат платена заявка за време в съществуващия си график, че не работят, те трябва да се свържат със своя ръководител.

БЕЛЕЖКА
(Само за ръчно боравене) Ако надзорниците искат да одобрят платена заявка за време, през което агентът, подал заявката, не е планиран да работи по съществуващ график, те трябва да направят следното:

1. В Графици на агента отидете до датата, която агентът е поискал.
2. Въведете платена дейност (в услуга или извънреден труд) за времето, което агентът е поискал.
3. Одобрете заявката.

Съобщения за одобряващи заявки

Съобщенията за потребители с разрешение за администриране на съобщения се състоят от две пощенски кутии:

- Поле за задачи – Показва всички заявки, които изискват действие от вас (изглед по подразбиране)
- All Box – съдържа всички изпратени до вас заявки

Заявките могат да се запазват до максималното време на съхранение, конфигурирано от системния администратор за WFM прогноза, график, заявка и исторически данни (вижте Определяне на периода на съхранение на WFM).

Получете достъп до пощенските си кутии, като щракнете върху иконата на пощенската кутия в лентата с инструменти за съобщения. Отляво надясно иконите са To-Do Box и All Box.

ЗАБЕЛЕЖКА Супервайзорите, които също са агенти, имат двойна пощенска кутия, една с изгледа на агента и една с изгледа на супервайзора. 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 ръководителя.

Заявки за търсене

Потребителите с разрешение за администриране на съобщения могат да изпълняват два вида 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 извършите търсене на заявки във всяка пощенска кутия. Когато изпълнявате търсене, филтрите се прилагат за заявки на всички страници на пощенската кутия, в която търсите.

Изпълнение на основно търсене

1. Щракнете върху **Филтър** , за да отворите панела с филтри.
2. Изберете критериите, по които да търсите.
3. Кликнете върху **Търсене**. Панелът за филтриране се затваря при изпълнение на търсенето.

Изпълнение на персонализирано търсене

1. Щракнете върху **Филтър** , за да отворите панела с филтри.
2. Кликнете върху **Персонализирано търсене**.
3. Използвайте падащия списък Избор на филтър, за да изберете филтър.
4. Щракнете върху **Добавяне** , за да добавите филтъра към персонализираното търсене.
5. Въведете подходящите критерии за търсене за всеки филтър.
6. Кликнете върху **Търсене**. Панелът за филтриране се затваря, когато стартирате търсенето.

Критериите за търсене се запазват, докато не напуснете страницата. За да промените критериите за търсене, щракнете върху **Филтър** , за да отворите панела за филтриране и да промените критериите.

Как да конфигурирате полетата за дата

Има два начина за филтриране на заявките 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 дата, 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 едно или и 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 филтриране по крайната дата, която филтрира заявките по дати на или преди въведената дата
- Въведете дати в двете полета, за да върнете заявките на или между въведените дати

Критерии за търсене

Таблицата по-долу описва всички налични критерии за търсене за основни и разширени търсения.

Поле	Описание
Тип заявка	Типът на заявката, която агентът е избрал от падащото меню Нова заявка при създаване на заявката.
Подтип	За тип Изключение или Отсъствие. Опцията, която агентът е избрал от падащия списък Тип, когато заявката е създадена.
Екип	Екипът, към който принадлежи агентът, създал заявката.
Опашка за обслужване	Опашката за услуги, към която принадлежи агентът, създал заявката. Картографиране на умения Картата на уменията, към която принадлежи агентът, създал заявката.
Агент	Агентът, който е изпратил заявката във входящата ви поща, или агентът, който е получил заявката във вашата изходяща поща.
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 изпращане	Датата, на която агентът е подал заявката.
Дата на графика	Датата, на която агентът е избрал за извършване на исканото действие.

Одобряване или отхвърляне 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 All Box.

За повече информация относно одобряването на заявки вижте Всичко за автоматичните промени в заявките.

Искания за изключение

Диалоговият прозорец Одобряване на заявка за изключение ви позволява да одобрите или откажете 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 съответното изключение от графика от падащия списък. Това е, което се появява в графика. Щракнете върху **Прочитане на коментара** , за да видите всички коментари, които са прикачени към заявката за изключение. Можете също да въведете коментар, ако желаете.

   ЗАБЕЛЕЖКА Иконата за четене на коментар е червена, ако има поне един коментар, прикачен към заявката.

3. Кликнете върху **Одобряване** или **Отказ**.

ЗАБЕЛЕЖКА За заявки за цял ден в графика се поставя изключение 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 налично" в графика. Ако агентът няма смяна в този ден, тогава изключението не се добавя към графика на агента.
За заявки за непълен 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 графика. Например, ако изключението частично покрива неплатен обяд, частта, която не се припокрива, остава обяд. Частта, която се припокрива с изключението, се заменя с Не е налична. Ако агентът няма съществуващи платени дейности през този период от време, тогава

Изключение не се добавя към графика на агента.
Исканията за изключение 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 графика	Датата на изключението.
Продължителност	Продължителността на изключението.
Изключение от графика	Изберете описанието на изключението, което ще се появи в графика, ако Изключение е одобрено.

Заявки за отпуск

Диалоговият прозорец Одобряване на заявка за отпуск ви позволява да одобрявате, частично одобрявате или отхвърляте заявката за отпуск на агент. Можете също така да потвърдите оттеглянето от страна на 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 отказ 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 искания отпуск само в един от тези раздели. Този раздел трябва да бъде избран, когато одобрявате или частично одобрявате заявката.
4. Ако желаете, щракнете върху **Часове** , за да видите обобщение на общото време, използваното, одобреното, чакащото и оставащото свободно време на агента. Щракнете върху **Прочитане на коментара** , за да видите всички коментари, които са прикачени към заявката. Щракнете върху **Напиши коментар** , за да добавите коментар.

5. По подразбиране всеки ден в заявка е избран в колоната Одобряване. Ако искате да откажете част от многодневна заявка, изчистете отметката от квадратчето до дните, в които трябва да бъде отказано.
6. Изберете подходящото изключение от графика от падащия списък. Това е, което се появява в графика.
7. Щракнете върху **Одобряване на избраното** , за да одобрите или частично одобрите заявката, или щракнете върху **Откажи** , за да откажете заявката.

Потвърждаване на оттеглянето на одобрена заявка за отпуск от агент

1. Щракнете двукратно върху заявката със статус Заявка за теглене.
2. Кликнете върху **Потвърждаване на тегленето**.

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 теглене, ваканционният баланс на агента се актуализира (но отпуските на опашката за обслужване не са) и агентът се връща обратно в графика, но без да му бъдат възложени дейности.
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 хронологията на графика и възстановяването, за да видите какъв е бил графикът на агента преди да бъде одобрена заявката за отпуск (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 Одобрение на заявка за отпуск.

Поле	Описание
От	Името на агента, който иска отпуск.
Молба	Видът на заявката.
Дата на изпращане	Часът и датата, на които агентът е подал заявката. Това е същото време и датата, на която сте получили заявката.
Опашка за обслужване	Изберете подходящата опашка за услуги от падащия списък. Тази услуга Queue се използва за определяне на пропуските в прогнозата.
Първи, втори, трети раздели	Раздели, които показват първия, втория и третия избор за заявено време за отпуск от агента.

Поле	Описание
Тип	Видът на заявката за отпуск.
Дата	Датата на искания отпуск.
Ден	Денят от седмицата на заявения отпуск.
Начален час	Началният час на заявения отпуск.
Краен час	Крайният час на заявения отпуск.
Пропуски в прогнозите (ЕПРВ)	Разликата в ЕПРВ между броя на редовните агенти и брой прогнозни агенти в текущата производствена прогноза за избраната опашка за обслужване. Можете да използвате този номер като ръководство за определяне дали има достатъчно покритие в този ден, за да удовлетворите заявката за отпуск. ЗАБЕЛЕЖКА В това поле има стойност само ако е генерирана производствена прогноза.
Разлика в разпределението (ЕПРВ или часове)	Наличните отпуски за заявения ден, показани в ЕПРВ (еквиваленти на пълно работно време) или часове. Форматът, който виждате, зависи от това дали администраторът е конфигурирал WFM да показва FTE или часове (вижте Конфигуриране на настройките на WFM за цялата система).
Одобрявам	По подразбиране всички квадратчета за отметка са отметнати. Изчистете отметката от квадратчето до всеки ден от многодневна заявка, за да откажете почивка за този ден.
Изключение от графика	Изберете описанието на изключението, което ще се появи в графика, ако Изключение е одобрено.

Одобряване на заявка за сделка 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, включен в частична дневна търговия, се заменят в рамките на работното време 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 се назначава обяд или почивка. Ако сделката разделя график, всеки сегмент от графика се сравнява поотделно със съществуващите условия на работа. Важно е агентите, които изпращат оферти или сделки по график на частичен ден, да бъдат присвоени към профил на работните условия, който

- съдържа условие за всяка възможна продължителност на смяната, която може да имат след

Офертата или сделката се приемат. Ако нито едно работно състояние, 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 да се приспособят към почивка или обяд.

Проектите се преназначават на получаващия агент, дори ако това нарушава минималния или максималния брой минути, които агентът може да отдели за проекта за един ден. Времето на проекта може да бъде разделено или съкратено, но не и преместено, за да се побере обяд или почивка.

Одобряване или отхвърляне на заявка за търговия или оферта по график

1. Щракнете двукратно върху заявката, за да я отворите.
2. Използвайте секцията Графици на агенти, за да анализирате двата графика, за да сте сигурни, че могат да бъдат търгувани. Кликване

Прочетете коментара , ако има коментари към заявката за сделка 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 за търговия на високо ниво.
Тип	Видът на заявката за търговия.
Дата на изпращане	Часът и датата, на които агентът е подал заявката. Това е същото време и датата, на която сте получили заявката.
До	Името на другия агент, участващ в търговията.
От дата	Първата планирана дата, включена в сделката.
Към днешна дата	Втората планирана дата, свързана с търговията. Това поле се появява само когато в заявката за търговия са включени различни дни.
От графика на агента	Графикът на агента, който иска сделката. Използване на плъзгащата лента за преглед Целият график на агента.
Име	Името на агента.
Дата	Датата, посочена в заявката за търговия.

Поле	Описание
Към графика на агента	Графикът на агента, който приема сделката.
Достъпност	Показва дали графикът на агента "От" се вписва в графика на
агента "До". Опашка за обслужване	Показва дали двата агента поддържат едни и същи или
различни опашки за услуги. Екипи	Показва дали двамата агенти принадлежат към един и същ
или 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 заявка за наставничество

Диалоговият прозорец Одобряване на заявка за наставничество ви позволява да анализирате и след това да одобрявате или отхвърляте заявка за наставничество.

Одобряване или отхвърляне на заявка за наставничество

1. Щракнете двукратно върху заявката, за да я отворите.
2. Прегледайте подробностите за заявката за наставничество. Щракнете върху **Четене на коментари** , ако към заявката за наставничество са прикачени коментари.
3. Кликнете върху **Одобряване** или **Отказ**.

   Ако одобрите заявката, графиците на двамата агенти се актуализират незабавно, за да се покаже менторската сесия.

Таблицата по-долу описва полетата в диалоговия прозорец Одобряване на заявка за наставничество.

Поле	Описание
От	Името на агента, който е поискал наставничеството.
Тип изключение	Типът изключение, избран от агента, който прави
заявката. До	Името на агента, който е приел заявката за
наставничество.	

Поле	Описание
Дата на наставничество	Датата на менторската сесия.
Молба	Видът на заявката.
Начален час	Начален час на менторската сесия.
Дата на изпращане	Часът и датата, на които агентът е подал заявката. Това е същото време и датата, на която сте получили заявката.
Краен час	Крайният час на менторската сесия.
Изключение от графика	Изключението, което ще се появи в графиците на агентите.
И двамата агенти са в експлоатация	Да или не. Показва дали и заявителят, и приемащият агент са в обслужване по време на предложения времеви интервал за наставничество.

Автоматизирайте обработката на заявки на агенти

Работните потоци предоставят начин за автоматизиране на обработката на заявките на агентите. Можете да конфигурирате работни потоци за автоматично одобряване или отказване на заявки или за принудително ръчно обработване на промени в графика. Работните потоци се задействат от различни типове 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, тогава действието, конфигурирано за това правило, се извършва и следващите правила не се оценяват. Правилата се оценяват в реда, в който са показани 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 не позволяват на дадено правило да се прилага глобално.

> ПРИМЕР Правилото за автоматично одобрение на заявка за наставничество има условие, което я ограничава до една опашка за обслужване, вместо до целия контактен център.

Трябва да имате разрешение за администриране на WFM работни потоци, за да получите достъп до тази страница. Тъй като работните потоци са глобални, разрешението за администриране на работни потоци на WFM ви предоставя изглед Enterprise само за тази страница.

Ако все още нямате присвоен изглед Enterprise, разрешението за администриране на работни потоци на WFM ви предоставя изглед Enterprise 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. Щракнете върху **Добавяне** под таблицата Правила.
4. Въведете име за правилото в полето Име на правило.
5. (По избор) Ако не искате правилото да бъде 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 изпълнява, когато всички условия са изпълнени, от падащото меню Действие .
8. Кликнете върху **Запазване**.

Пример за работен поток

Искате да настроите работен поток за заявки за изключения. Искате да има две правила: едно за одобрение на искането и едно за отказ на искането.

Правило за одобрение

В този пример, за да бъде автоматично одобрена заявка за изключение, заявката трябва да отговаря на две условия: заявителят трябва да поддържа опашката за имейл услуга и трябва да е работил за фирмата поне 90 дни.

Условията за правилото за одобрение изглеждат като следната таблица. Съответствайте 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.

Правило за отказ

За да може заявката за изключение да бъде отхвърлена автоматично, 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 за отказ изглеждат като следната таблица. Съответствайте 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 всички останали правила не са изпълнени. 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 с правила. В този пример действието, предприето, ако нито едно от другите правила не е изпълнено, е **ръчна обработка**.

Автоматичен отказ и ръчна работа

Автоматичното отказване 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.
Менторство	▪ Нито един от агентите не е активен. ▪ Нито един от агентите не е нает. ▪ Заявката е за дата на графика 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 графика 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/Не са налични във времето, в което ще бъдат поставени копираните планирани дейности. ▪ Предлагащият агент няма планирани дейности на планираната дата.
График на търговията	▪ Нито един от агентите не е активен. ▪ Нито един от агентите не е нает на датите на искането. ▪ Заявката е за дата на графика 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 копираните планирани дейности ще бъдат поставени, ако това не се търгува. ▪ 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 отпуски за основната опашка за обслужване 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 присвоен FTE профил. ▪ Датата на заявката е в миналото, включително ако датата на заявката е текущата дата, но часът е в миналото. ▪ Заявката има припокриващ се период от дата и час. ▪ Заявката има идентични начални и крайни часове.

Автоматична ръчна работа

Следните условия задействат автоматичната ръчна обработка на заявката.

Тип заявка	Условия на задействане
Изключение	▪ Заявката би била одобрена, но изключението от работния поток за типа на изключението на заявката е неактивно. ▪ Заявката щеше да бъде одобрена, но не беше посочено изключение от работния поток за типа изключение на заявката. ▪ Заявката би била одобрена, но агентът няма налични периоди на работна смяна в рамките на датата/часа на заявката.
Менторство	▪ Заявката би била одобрена, но изключението от работния поток за типа на изключението на заявката е неактивно. ▪ Заявката щеше да бъде одобрена, но не беше посочено изключение от работния поток за типа изключение на заявката. ▪ Искането би било одобрено, но няма периоди в рамките на датата/часовия диапазон на заявката, в които и двамата агенти да имат налични периоди на работна смяна.
Редактиране на графика	Искането би било одобрено, но агентът няма налични периоди на работна смяна към датата на редактиране на графика.
Планиране на оферта	Няма

Тип заявка	Условия на задействане
График на търговията	Няма
Почивка	▪ Заявката щеше да бъде одобрена, но изключението на работния поток за зададения тип ваканция е неактивно, вече не е свързано с указания тип ваканция или никое изключение, свързано с указания тип ваканция, не е изключение на работния поток. ▪ Заявката би била одобрена, но агентът няма налични периоди на работна смяна 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 за редактиране на графика. Работните потоци за редактиране на графика позволяват на администраторите или анализаторите на WFM да попречат на ръководителите или младшите планировчики 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 правилото	Уникалното име на правилото. Това име се добавя към секцията Коментар на заявката, когато заявката е обработена успешно от работния поток.
Активиране на това правило	Това квадратче за отметка за активиране на правилото. По подразбиране е активирано правило. Ще не се оценява, ако това квадратче за отметка е изчистено.
Условия	Този раздел изгражда списъка с условия за правилото. Условията могат да бъдат вложени до пет нива на дълбочина. Щракнете върху **Добавяне на условие** , за да добавите друг ред. Щракнете върху

бутона x (x), за да изтриете текущия ред за условие. Щракнете върху **Добавяне на зависим набор** , за да добавите група подусловия.

Поле	Описание
	За повече информация как да се изградят условия вижте Условия на правилатаза изграждане.
Действие	Действието, което трябва да се предприеме, когато условията в правилото са изпълнени. ▪ Одобряване – заявката е одобрена. ▪ Отказ – Искането е отхвърлено. ▪ Ръчна дръжка – Заявката трябва да бъде одобрена или отхвърлена от ръководител. ▪ Списък на чакащите – 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 на строителните правила

Разделът Условия ви позволява да създадете условия на правило, на които дадено събитие трябва да отговаря, за да може правилото да се оцени като вярно. Условията са набори от твърдения И и Твърдения ИЛИ.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Възможно е да се изградят правила и условия, които не могат да работят или където 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.

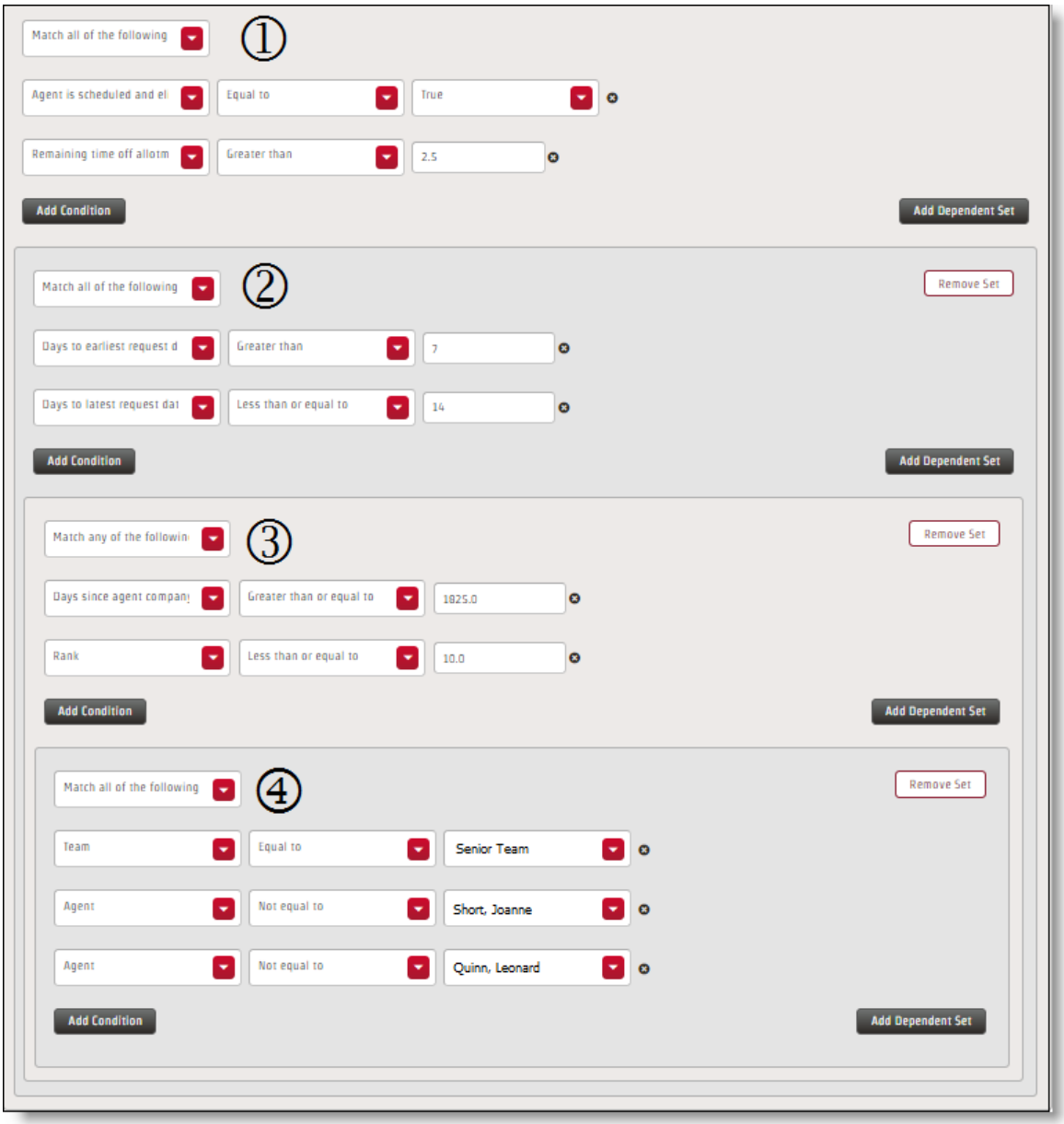
Всяко ниво на набор от условия е оператор AND ("съвпада **с всички** изброени по-долу условия") или Изявление ИЛИ ("отговаря **на някое** от следните условия"). Като цяло редувате оператори И и ИЛИ при условия на влагане. Ако първичният оператор за набора от условия е оператор И, влагането на друга оператора И непосредствено под него няма значение, въпреки че може да искате да направите това, за да групирате визуално някои оператори на условия, които се отнасят помежду си по някакъв начин.

Всеки ред с условия 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 зависим набор – Добавя нова команда И или ИЛИ
- 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 условия.

По-долу е даден пример за набор от условия. Номерата на допълнителните описания 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 който настъпват исканите дати. Искането трябва да бъде за период между 7 и 14 дни от текущата дата. Условията в това твърдение И можеха да бъдат поставени на първо ниво. Те са групирани заедно, за да осигурят визуална подсказка, че са свързани.
3	Тази група условия на ИЛИ определя агентите, чиято заявка ще бъде разгледана. ▪ 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 четвъртото описание трябва да се оцени като вярно.
4	Тази група условия AND е подусловие на групата в третото оръжие. Той определя агентите, чиято заявка ще бъде автоматично одобрена. Агентът трябва да принадлежи към старшия екип, но Джоан Шорт и Ленард Куин са изключени по някаква административна причина.

Променливи

Таблицата по-долу дефинира променливите, налични за използване в инструкция за условие. Не всяка променлива е налична за всяко събитие.

Променлива	Описание
Агент	ИД на агента (показва се името на агента). Ако в заявката участват двама агенти, заявката се проверява и за 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 оценява като true, ако и двата идентификатора на агента не са равни на стойността.
Агентът е планиран и отговаря на условията за дейности	Дали агентът е планирал дейности за датите и часовите диапазони в заявката. Счита се, че агентът има планирани дейности за дата (и времеви диапазон, ако е приложимо), ако е планиран за нещо различно от "Не е налично" 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 верен.

Промен	Описание
	Ако в заявката участват двама агенти, променливата се проверява и за двата агента. Променливата е вярна, ако и двамата агенти имат графици за всички дати в заявката. За следните конкретни типове заявки променливата е вярна, ако са изпълнени изброените критерии. ▪ Заявки за отпуск – Агентът е насрочен за всички дати или часови диапазони в избора на почивка. ▪ Планиране на оферти/заявки за търговия по график – И двамата агенти са планирани за всякакви дейности, с изключение на налични/неналични. ▪ Планиране на заявки за оферта – Проверката за заявителя агент е за датата на графика. Тази проверка не се извършва за отговорния агент. ▪ Заявки за търговия по график – Проверката за заявителя 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 във времевия диапазон.
Под минималния брой дни в седмицата	Работната смяна на агента е под минималните дни в седмицата, определени от условието за минимални/максимални часове.
Под минималните часове на ден	Работната смяна на агента е под минималния брой часове на ден, определен от условието за минимален/максимален брой часове.
Под минималните часове на седмица	Работната смяна на агента е под минималните часове седмично, определени от условието за минимални/максимални 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 в искането участват двама агенти, то се проверява и за двама агенти. И двата агента трябва да оценят като истинни, 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	Заявка за оценка дата. Ако в искането участват двама агенти, то се проверява и за двама агенти. И двата агента трябва да оценят като истинни, 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 заявка	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: номер до пет цифри, положителни или отрицателни.
Дни до последната дата на заявка	Броят на дните от текущата дата до най-късната дата в заявката. Текущата дата е датата, на която заявката се оценява от работния поток. Формат: номер до пет цифри, положителни или отрицателни.
Дни за заявка на дата	Броят на дните от текущата дата до датата на заявката. Настоящият Датата е датата, на която заявката се оценява от работния поток. Формат: номер 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 за минимални/максимални часове.
Надвишава максималните часове на ден	Работната смяна на агента надвишава максималните часове на ден, определени от условието мин/макс часове.
Надвишава максималния брой часове на седмица	Работната смяна на агента надвишава максималния брой часове седмично, определен от условието за минимални/максимални часове.
Изключение (планирано)	Избраното изключение е в графика на агента. Този критерий се прилага за както планирани, така и присвоени изключения, които се припокриват със заявения почивен ден или час (ако е частичен ден). **ЗАБЕЛЕЖКА** Работен процес за отсъствие, използващ изключение, тъй като критериите няма да работят за работна смяна в среднощна и присвоени 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 разрешена, 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 разрешена, броят на наличните часове се основава на последните импортирани данни от HRMS и не е обвързан с нито една година на отпуск. Тази стойност не се коригира за други заявки за отпуск, въведени след последното импортиране/експортиране на HRMS. ЗАБЕЛЕЖКА Ако за датата на почивка е посочен целият ден, използваното почивно време за ден е равно на минималните часове на седмица за FTE профил, свързан с агента, разделен на пет. Ако агентът няма присвоен профил на FTE, условието (и правилото за работния поток) не е приложимо. Имайте предвид, че ако минималните часове на седмица в профила на FTE са нула, часовете за почивка за цялата дата на почивка също са нула. Формат: номер до 10 цифри с един знак след десетичната запетая, положителен или отрицателен.
Разлика между планираните агенти и прогнозните агенти	Броят на планираните агенти минус прогнозирания брой агенти (най-лошият случай за всички опашки за обслужване, свързани с агентите), за всички дати и часови диапазони в заявката. За всяка опашка за обслужване, свързана с агента чрез картографиране на умения и всяка опашка за обслужване на членове от групи с много 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 в заявката е отбелязан целият ден, се проверяват всички налични периоди на агента към датата. Той няма да настрои планираните агенти за свиване. Ако поне посоченият процент от периодите отговаря на условието, условието се оценява като true.

Промен	Описание
	Ако в заявката участват двама агенти, и двата агента трябва да изчислят true, за да може условието да се оцени като true. За заявки за отпуск всички дати в посочения избор трябва да се оценяват като true. Всички опашки за обслужване на агентите трябва да имат прогноза за датите, а агентите трябва да имат планирани дейности за всички дати и часови диапазони в заявката. Тази променлива има две полета за стойност, едно, което приема десетична запетая, и едно, което приема процент. Десетичното поле съдържа стойността на празнината. Полето за процент съдържа процента на петминутните интервали в датите и часовите диапазони в заявката, които трябва да отговарят на условието. Формат: номер до 10 цифри с един знак след десетичната запетая, положителен или отрицателен.
Разлика между планираните агенти със свиване и прогнозни агенти	Броят на планираните агенти минус прогнозирания брой агенти (най-лошият случай за всички опашки за обслужване, свързани с агентите), коригиран за свиване за всички дати и часови 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 на услугата. За всяка опашка за обслужване, свързана с агента чрез картографиране на умения и всяка опашка за обслужване на членове от групи с много 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 в заявката е отбелязан целият ден, се проверяват всички налични периоди на агента към датата. Той няма да настрои планираните агенти за свиване. Ако поне посоченият процент от периодите отговаря на условието, условието се оценява като true. Ако в заявката участват двама агенти, и двата агента трябва да изчислят true, за да може условието да се оцени като true. За заявки за отпуск всички дати в посочения избор трябва да се оценяват

Промен	Описание
	до вярно. Всички опашки за обслужване на агентите трябва да имат прогноза за датите, а агентите трябва да имат планирани дейности за всички дати и часови диапазони в заявката. Тази променлива има две полета за стойност, едно, което приема десетична запетая, и едно, което приема процент. Десетичното поле съдържа стойността на празнината. Полето за процент съдържа процента на петминутните интервали в датите и часовите диапазони в заявката, които трябва да отговарят на условието. Формат: номер до 10 цифри с един знак след десетичната запетая, положителен или отрицателен.
Платени часове на ден	Броят на платените часове на ден за двамата агенти след търговската оферта по график или офертата за графика за засегнатите дни. Това условие се валидира само когато е вярно и за двата агента. Формат: номер до две цифри с един знак след десетичната запетая.
Платени часове на седмица	Броят на платените часове седмично за двамата агенти след графика оферта за търговия или график за засегнатите седмици на графика. ЗАБЕЛЕЖКА Това условие се отнася само за работни смени, започващи през текущата седмица на графика. Време, принадлежащо на промяна от предишната седмица на графика не се пренася в текущата седмица. Всяко време, което се простира в текущата седмица като част от промяна от предходната седмица, се счита за част от предишната седмица на графика. 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 непълен ден	Показва, че е заявка за непълен ден.
Проект	Един или повече избрани проекти са в графика на агента. Проектът се припокрива с заявения почивен ден или час (ако е непълен ден).

Промен	Описание
Ранк	Рангът на агента. Ако рангът на агента не е посочен, той се третира като 99999. Ако в заявката участват двама агенти, и двата агента трябва да изчислят true, за да може условието да се оцени като true. Допустими стойности: 0 до 99999.
Оставащи почивни количества	Оставащите отпуски за основната опашка за обслужване на агента, които се свързва с агента чрез картографиране на умения или група с множество умения. Разпределението за отпуск се конфигурира в часовата зона по подразбиране. Агентът трябва да бъде свързан с валиден FTE профил. 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 времето за почивка = (FTE профил седмични часове ÷ 5) ÷ (FTE по подразбиране на ден) Ако заявката е за частичен ден: ▪ Времевият интервал на заявката е, че часовата зона на показване 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 за ден , за да се получи стойността, изтеглена 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 по график.
Едни и същи 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 с 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 умения. Ако един 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 обслужване	Услугата се опашка свързана с агента чрез картографиране на умения или група за мултиумения. Ако в заявката участват двама агенти, това условие се проверява и за двама агенти. Ако операторът е равен на, условието се оценява като true, ако някой от агентите има опашка за услуги, чийто ИД е равен на стойността. Ако операторът не е равен на, условието се изчислява като true, ако и двата агента нямат опашки за услуги, чийто ИД 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 обслужване имат прогноза	Ако има прогноза за всички дати в заявката за всяка опашка за обслужване свързани с агента чрез картографиране на умения и всяка опашка за обслужване на членове на група с много умения, свързана с агента. Ако в заявката участват двама агенти, това условие се проверява спрямо всички опашки за обслужване на двата агента. 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 игнорира.

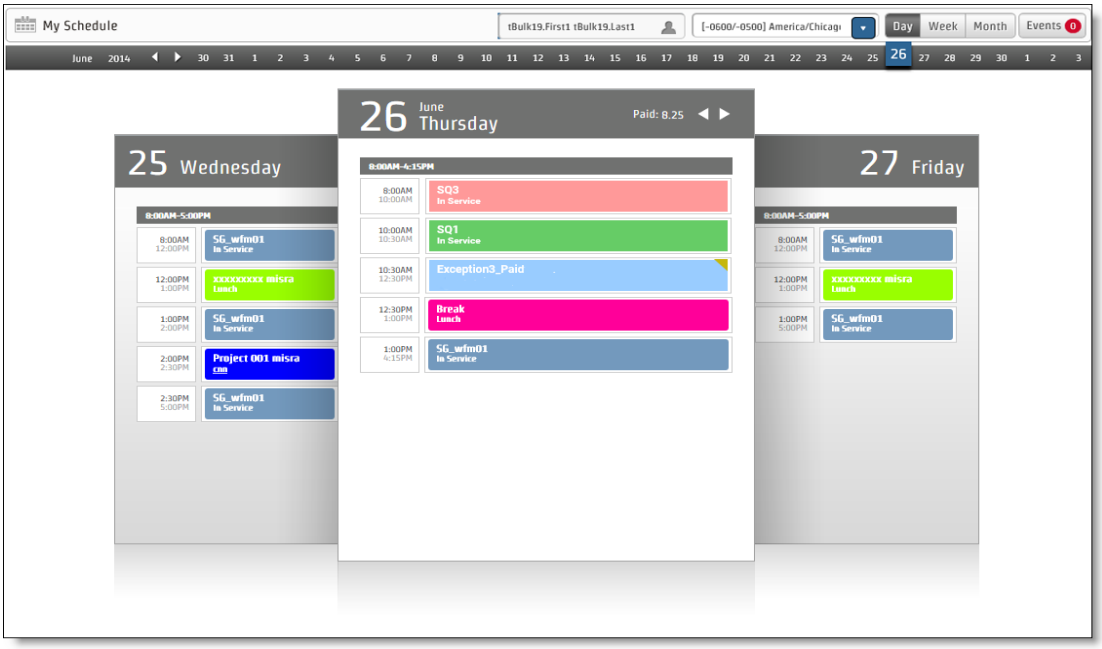
Променлива	Описание
Екип	Името на екипа, към който принадлежи агентът. Ако в заявката участват двама агенти, това условие се проверява и за двама агенти. Ако операторът е равен на, условието се оценява като true, ако някой от агентите има екип, чийто идентификатор е равен на стойността. Ако операторът не е равен на, условието се оценява като true, ако и двата агента 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 вашия график

Приложението "Моят график" ви позволява да преглеждате графика си по ден, седмица или месец.



По подразбиране приложението "Моят график" показва днешния график в изглед "Ден" в часовата зона, конфигурирана за вас от администратора. Можете също да преглеждате графика си в изглед на седмица и месец за всяка дата, на която е създаден графикът.

> ЗАБЕЛЕЖКА Ако проект или дейност по изключение има бележка, свързана с него, в горния десен ъгъл се появява защрихован триъгълник. Задръжте курсора на мишката върху дейността, за да видите бележката.

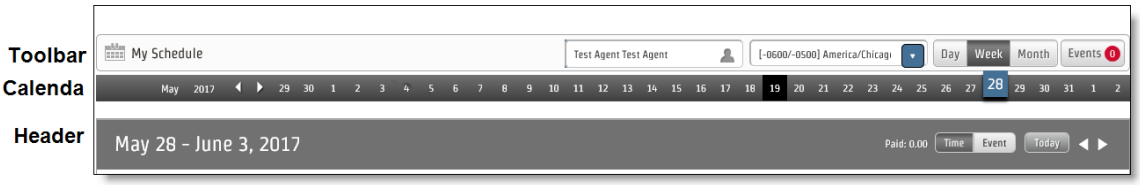
Ако имате разрешение за редактиране на графици, можете да видите собствения си график и графиците за агентите във вашите екипи, както и да промените часовата зона, в която се показва графикът.

Дейностите са цветно кодирани според техните видове. Цветовете се конфигурират от администратора. Например почивките може да се показват в лилаво, а събранията – в синьо. Цветовото кодиране се вижда във всеки избран от вас изглед на графика, 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 ден, седмица или месец.

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 URL адреса, който използвате	(Само за удостоверяване по SAML) Щракнете, за да получите достъп или да нулирате , за да синхронизирате работния си график на Webex WFO с приложение за календар на друг производител, като например Microsoft Outlook или Apple Calendar. Вижте Преглед на вашия график в друго приложение за календар.
Изберете агент	(Само потребители с разрешение за редактиране на графика) Изберете агента от падащ списък, чийто график искате да видите.
Изберете часова зона	(Само потребители с разрешение за редактиране на графика) Изберете часова зона в

които да видите графика на агента. По подразбиране се показва графикът

Функции на лентата с инструменти (продължение)

Поле	Описание
	в часовата зона на дисплея. Вижте Всичко за часовите зони за подробно обяснение на часовите зони и как те са свързани с графиците.
Ден/Седмица/Месец "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 графици 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 преминете към друга дата, като щракнете върху месеца и годината и изберете желания период от падащото меню.
Изглед на деня / Изглед на седмицата	Щракнете върху конкретна дата от петте седмици на дати, показани в календарна лента, за да видите графика за тази дата или седмицата, която включва тази дата. Всяка дата има подсказка, която назовава деня от седмицата. Щракнете върху стрелките наляво и надясно, за да промените показания месец. Показаната дата е маркирана в червено. Днешната дата е подчертана 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 също да включват хиперврръзка, свързана с дейността на графика. Например, ако сте планирани за електронно обучение, щракнете върху хиперврръзката в графика, за да видите уеб сайта за обучение за електронно обучение.
Изглед на месеца	Щракнете върху който и да е месец от дванадесетте показани месеца, за да видите графика за този месец. Шест седмици се показват в изглед Месец, започвайки от седмицата, в която е първият ден от избрания месец. Щракнете върху стрелките наляво и надясно, за да промените показаната година. Показаният месец е подчертан в червено. Текущият месец е подчертан в черно. Дейностите за графика на всеки ден са ограничени до четири изброени събития. "Още" се появява в долната част на квадрата за 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 календарен квадрат.

Функции на заглавката

Поле	Описание
Платени	Общият брой платени часове, планирани в показания ден, седмица или месец.
Време	(само изглед на седмицата) Показва графика за всеки ден, за да покаже продължителността на всяка дейност в почасова мрежа. Ако графикът пресича полунощ, всички дейности след полунощ се показват на следващия ден.
Събитие	(само изглед на седмицата) Показва графика за всеки ден като списък с дейности. Всички дейности за смяната се показват в деня на започване на смяната, дори ако смяната преминава от полунощ на следващия ден. Този изглед се препоръчва за отпечатване на график.
Днес	(Само изглед за седмица и месец) Щракнете, за да се покаже седмицата или месеца, които съдържат днешния график.
Стрелки наляво/надясно	Щракнете, за да придвижите един ден, една седмица или един месец напред и назад в график в зависимост от изгледа, който използвате.

Отпечатайте графика си

Използвайте функцията за печат на браузъра си, за да отпечатате графика си. Препоръчителният изглед за печат е изгледът "Седмица", настроен да показва дневните графици по събития, а не по време.

Може да се наложи да промените настройките по подразбиране за печат, за да постигнете оптимален резултат (регулиране на ориентацията на страницата, полетата и т.н.). Консултирайте се с документацията на браузъра си за това как да работите с настройките за печат.

Всичко за часовите зони

Всички потребители на WFM получават часова зона от администратора. Настройката по подразбиране е часовата зона, зададена за вашата организация (часовата зона по подразбиране). За контактен център с всички местоположения в същата часова зона вероятно се използва часовата зона по подразбиране за всички потребители на WFM. Ако обаче контактният център има местоположения в няколко часови зони, потребителите, намиращи се в часови зони, различни от часовата зона по подразбиране, могат да получат 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. Агент Б обаче
е в Лос Анджелис, така че нейната часова зона е настроена на тихоокеанската часова зона, а

агент C е в Ню Йорк, така че неговата часова 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 своите часови зони на показване? 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 показване, присвоена на техния потребителски акаунт. Например, ако ръководител, намиращ се в централната часова зона, преглежда графика на агент, намиращ се в тихоокеанската часова зона, графикът на този агент се показва в централно време, тъй като това е часовата зона на дисплея на супервайзора.

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, 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 показване, 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 да видите графика на агента. Единственият начин да разберете каква е часовата зона на потребителя е да потърсите часовата зона на показване, зададена в записа на потребителите на потребителя.

Преглед на графика ви в друго приложение за календар

Агентите могат да преглеждат графиците си извън работа чрез приложение за календар на трета страна на мобилно устройство или компютър, като се абонират за iCal емисията от Webex WFO. Webex WFO поддържа всяко устройство, което има приложение за календар, което може да обработва ICS файлове, включително изброените в таблицата по-долу.

Устройство	Приложение
iPhone/iPad	Приложение "Календар", Microsoft Outlook
КОМПЮТЪР	Microsoft Outlook
Телефони/таблети с Android	Microsoft Outlook, Google Календар, приложения на трети страни, които могат четене на iCal файлове

След като агентите се абонират за канала iCal, той актуализира приложението си за календар с броя седмици на графика, които са конфигурирани в полето "Брой седмици на графика, видими за агентите" на страницата с глобални настройки на WFM (вижте Конфигуриране на настройките на WFM за цялата система).

Някои приложения за календар позволяват на потребителите да конфигурират колко често техните абонаменти за календар изискват актуализации. Въпреки това, Webex WFO ограничава приложенията за календар до извършване на 5 заявки на всеки 10 минути. Заявките, които надвишават това ограничение, ще върнат код на състоянието HTTP 403 ("Забранено").

Само агенти (не надзорници, планировчики или администратори) могат да се абонират за iCal канала от Webex WFO. Агентите могат да преглеждат само собствения си график. Цветовото кодиране, което се показва в WFM интерфейса, не се показва, когато преглеждате графика на WFM на вашето мобилно устройство или персонален компютър.

> ЗАБЕЛЕЖКА Вашият график ще бъде показан в конфигурираната от вас часова зона на дисплея. Ако погледнете графика си на устройство, когато сте в друга часова зона, графикът се преобразува в показване през това време
> область. Етикетите на времето за активност обаче няма да съответстват на това време, а по-скоро ще отразяват конфигурираната от вас часова зона на показване.

Абониране за емисията iCal

За инструкции как да се абонирате за iCal емисията, вижте документацията за приложението календар на устройствата, които вашите агенти използват. Като цяло вашите агенти се абонират, като копират URL адреса за iCal feed от Webex WFO и го поставят в полето 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.

Удостоверяване на Active Directory (AD) или Webex WFO

Абониране за iCal емисия в среда за удостоверяване на AD или Webex WFO

1. Определете как да се абонирате за iCal емисията от Webex WFO, като се консултирате с документацията за приложението за 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 SAML удостоверяване, трябва да се постави отметка в квадратчето "iCal Sync with SSO" на страницата с глобални настройки на WFM, преди потребителите да могат да се абонират за iCal канала. (Вж. Конфигуриране на WFM настройки за цялата система.) Когато това квадратче е отметнато, 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 се генерира на случаен принцип за всеки агент. Той обаче не е защитен с парола. Ако URL адресът на агента е компрометиран, агентът 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.

Абониране за iCal емисия в среда за удостоверяване на SAML

1. Определете как да се абонирате за iCal емисията от Webex WFO, като се консултирате с документацията за приложението за 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.

Нулиране на URL адреса в среда за удостоверяване на 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 адрес. Webex WFO генерира нов URL адрес.
4. Във вашето приложение за календар преконфигурирайте абонамента си за iCal емисията от Webex WFO.

Динамично планиране за агенти

Функцията за динамично планиране ви позволява да създадете свой собствен график за определени седмици, ако сте конфигурирани да го направите от вашия администратор или планировчик.

Ако сте включени в динамично събитие за планиране, ще видите изключение за събитие в дневния ви график. Изключението включва връзка, която ви отвежда до страницата за динамично планиране на агента.

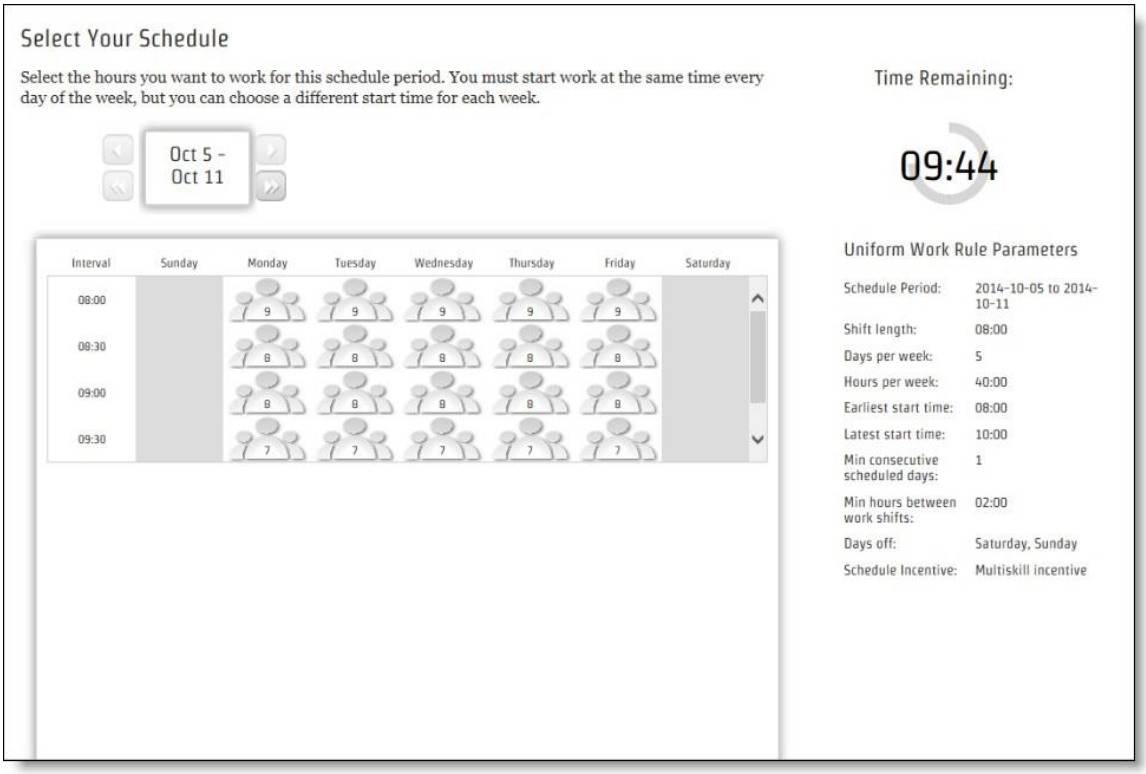
> ЗАБЕЛЕЖКА Единственият път, когато можете да създадете графика си, е по време на изключението. След като това време изтече, можете само да преглеждате, а не да редактирате страницата за динамично планиране на агента.

Когато за първи път влезете в страницата, ще видите следното:

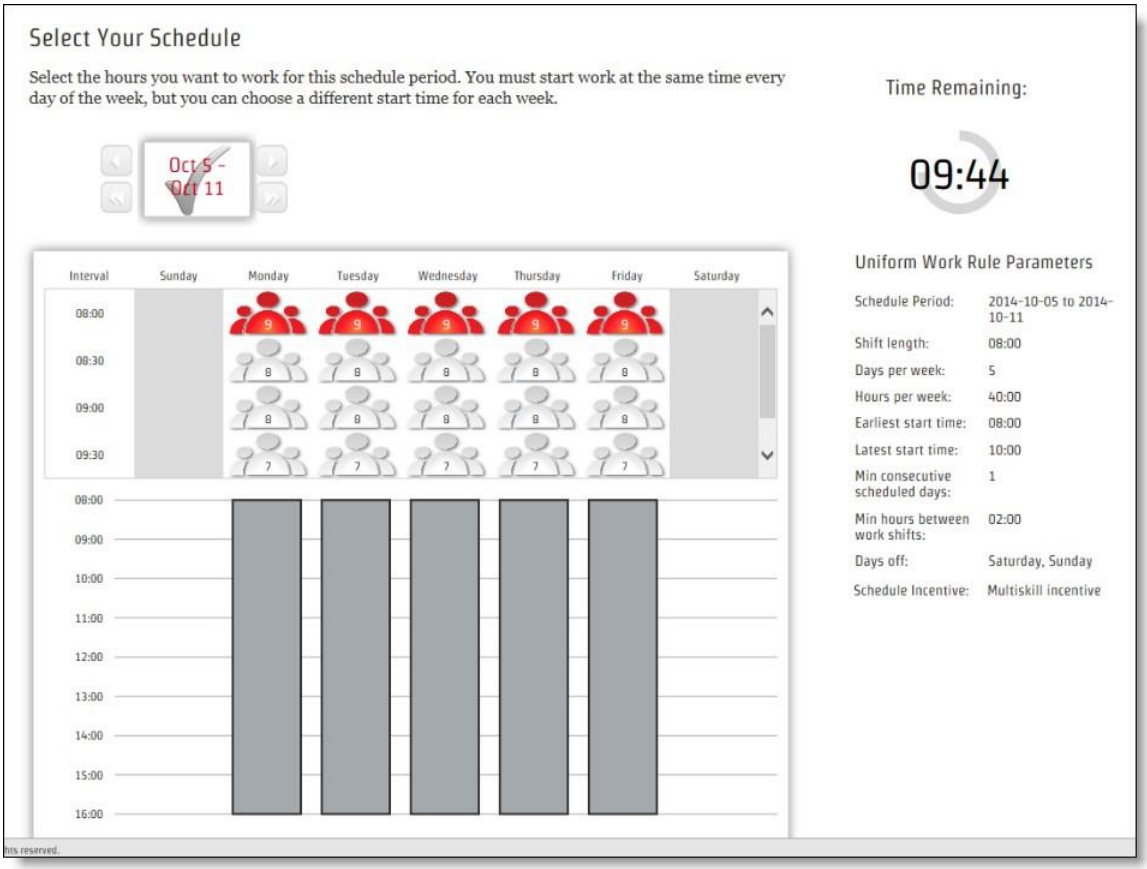
- Параметри на работното правило за графика, който ще създавате. Има три вида правила за работа: еднакви, хибридни и променливи.
- Икони за персонал, които ви дават представа за нуждите от персонал за интервалите, които покриват времето, в което можете да започнете смяната си. На тази графика параметрите 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 във вашата (на потребителя) часова зона на дисплея.

- Таймер за обратно отброяване, който ви казва колко време ви остава да създадете и изпратите графика си. След като таймерът за обратно отброяване достигне нула, вече не можете да редактирате или изпращате графика си.



Когато изберете графика си, той се изобразява със сиви ленти под секцията с икони за персонал.



Икони за персонал

Иконите на персонала изобразяват относителната нужда от персонал за смяна, започваща в този интервал.

Ако вашият администратор конфигурира динамичното планиране, за да включва персонал, ще видите номер на иконата за персонал. Номерът предава същата информация като иконата за персонал. Това е просто алтернативен начин да го покажете.

Иконата и номерът на персонала се определят от вида на работното правило, конфигурирано за работната смяна.

Работно правило	Изчисление
Униформа	Средната нужда от персонал за всички работни дни за смени, започващи в интервала.
Хибрид	Средната нужда от персонал за продължителността на смяната за този ден, започваща от интервала.
Променлива	Средната нужда от персонал за избраната продължителност на смяната за този ден, започваща от интервала. Когато видите страницата за първи път, показаната икона се основава на конфигурираната минимална дължина на смяната. Когато зададете дължина на смяна, иконата и номерът се променят съответно.

Създаване на собствен график

ВАЖНО : Имате ограничено време да създадете графика си. Следете таймера за обратно броене, за да не ви свърши времето. След като таймерът достигне нула, вече не можете да редактирате или изпращате
вашия график.

Създайте свой собствен график

1. Във вашия график щракнете върху връзката в изключението за динамично планиране, за да получите достъп до страницата за динамично планиране на агент.
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 ви помогнат да определите кои смени имат най-много изисквания за персонал и да изберете съответно.

   Дните, които са определени като почивни дни, показват сива колона вместо икони за персонал.

Ако планирате според променливо работно правило и ви е позволено 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, за 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 : Различен тип работно правило може да се прилага за всяка седмица, която планирате.

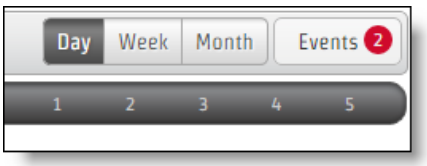
5. Когато сте планирали всяка седмица, кликнете върху **Изпращане**.

Динамично планиране в рамките на деня за агенти

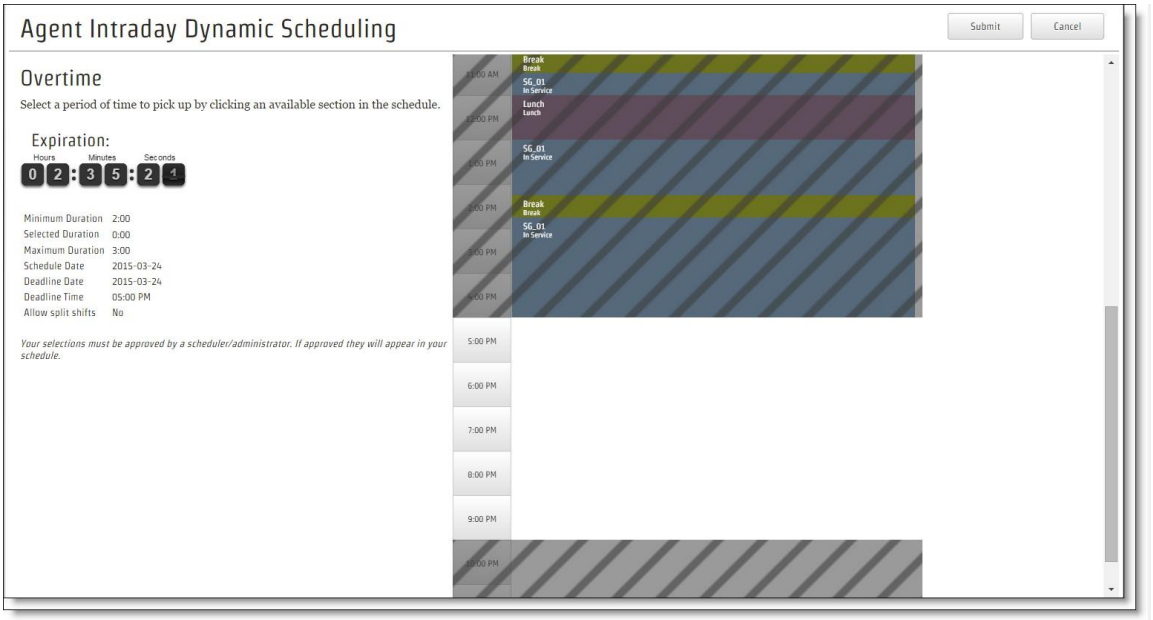
Функцията за динамично планиране в рамките на деня ви позволява да добавите доброволен извънреден труд, отпуск или доброволен извънреден и отпуск към собствения си график, ако вашият администратор или планировчик ви покани да го направите. Тези промени обикновено са за текущия ден или за няколко дни в бъдещето. Ако вашият администратор или планировчик види, че обемът на контактите е по-малък или по-голям от очакваното, те може да решат да изпълнят действителните изисквания за покритие, като предложат на някои агенти, които поддържат засегнатата опашка за услуги, опцията да 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, ще видите число, показано 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 празна област.

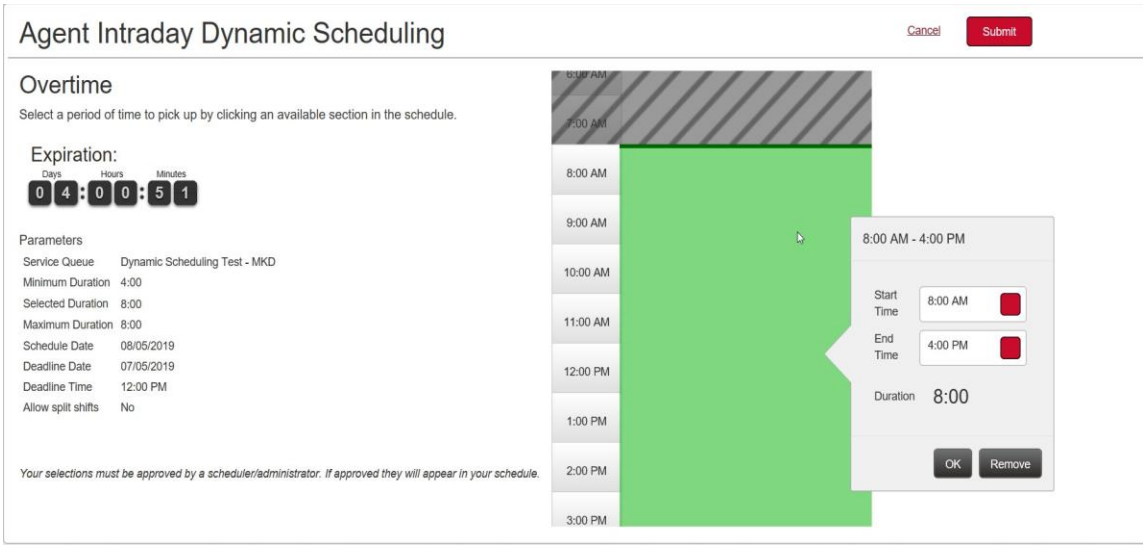


Текстът вляво на страницата обобщава подробностите за промените, които можете да направите в графика си, и ви информира дали промяната в графика ви трябва да бъде одобрена, преди да влезе в сила.

Когато условията за минимален/максимален час са конфигурирани за вас, подробностите за състоянието на минимален/максимален час също се появяват вляво на страницата. Промените в графика ви трябва да са в рамките на ограниченията за минимален/максимален час, за да може заявката да бъде подадена.

Променете графика си

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 агент в рамките на деня за това събитие.
3. Щракнете в празната област, за да се покаже допълнителен 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 щраквания 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 на 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 надписи 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 **Запиши**. Показва се изскачащ прозорец, който съдържа вашия преработен 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 записвате и след това да ги изпращате.

   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 във вашия график 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 графиците на агентите

Ръководителите, планировчиците и администраторите могат да изпълняват много различни задачи на страницата Графици на агенти:

- Преглед на графиците на агентите
- Сортиране и филтриране на графиците на агентите
- Редактиране на графиците на агентите:
  - 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 на WFM. Изготвен е график за агентите, които разглеждате. За да редактирате графици, ви е необходимо разрешението за редактиране на графици.

Местоположение на страницата

Графици и планиране > графици на агентите

Процедури

Преглед на графиците на агентите

1. Изберете групата на опашката за обслужване 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 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 дейности. Горният слой е за почивки, обеди, проекти и изключения. Ако задържите курсора на мишката върху дейност от долния слой, информационният прозорец показва пълния период от време за тази дейност, без да се вземат предвид дейности в горния слой, които може да са върху нея.
> Полето Работна смяна не се появява в прозореца с информация за дейността, ако агентът е бил планиран с помощта на динамична наличност.

Сортиране и филтриране на графиците на агентите

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 Филтриране на агенти 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 закачите 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 По избор).

Добавяне на дейност

1. Изберете **Вмъкване на дейност** от **падащия списък Действия** . Отваря се диалоговият прозорец Вмъкване на дейност.
2. Щракнете върху **Избор** на агент (иконата на лицето). Показва се списък с наличните 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 върху **Премахване**.)
4. Кликнете върху **Затвори**.
5. Въведете началния и крайния 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 автоматично или се изчиства в зависимост от избрания от вас тип дейност.
8. Щракнете върху **Вмъкване**. Прозорецът Вмъкване на дейност се затваря и дейността се появява в графиците на агентите.
9. Кликнете върху **Запазване** (горе вдясно на страницата). Отваря се диалоговият прозорец Запиши промените в графика.
10. Кликнете върху **Запазване**. Диалоговият прозорец Запиши 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 осъществи дейността, от календара Начална дата. Можете да изберете дата в рамките на текущата седмица.
3. Изберете последния ден, в който може да се извърши дейността, от календара за крайна дата. Можете да изберете дата в рамките на текущата седмица.
4. Въведете най-ранния час, в който дейността може да започне 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 извършват дейността, в "Не. на агентите".
8. Щракнете върху **Анализиране**. Възможно време се показва в секцията Резултати от анализа.

> ЗАБЕЛЕЖКА Колоната "Пропуск" показва разликата между броя на прогнозираните агенти и броя на действително планираните агенти. Положително число показва свръхперсонал. Отрицателен
> Броят показва недостиг на персонал.

9. Когато сте избрали час, щракнете върху номера в колоната Агенти в услуга или Планирани агенти. Отваря се диалоговият прозорец Вмъкване на дейност.
10. Преместете агентите, които ще извършат дейността, от колоната Налични в колоната Възложени.
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 автоматично или се изчиства в зависимост от избрания от вас тип дейност.
13. Щракнете върху **Вмъкване**. Диалоговият прозорец Вмъкване на дейност се затваря.
14. Кликнете върху **Запазване** (горе вдясно на страницата). Отваря се диалоговият прозорец Запиши промените в графика.
15. Кликнете върху **Запазване**. Диалоговият прозорец Запиши промените в графика се затваря.

Преместване на дейност

1. Щракнете двукратно върху графика на агента. Графикът е разделен на два реда, с почивки, обяд и специални проекти над работното време.
2. Плъзнете дейност в друго време. Началният и крайният час се променят. Ако сте отворили чекмеджето за покритие, прогнозираното покритие се коригира, когато пуснете 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 Запиши промените в графика.
5. Кликнете върху **Запазване**. Диалоговият прозорец Запиши промените в графика се затваря.

Изтриване на дейност

За да изтриете дейност от графика на агента, вмъкнете друга дейност отгоре от нея.

1. Щракнете с десния бутон върху дейността и изберете **Вмъкване** от падащия списък. Диалоговият прозорец Вмъкване на дейност се отваря с попълнени начален и краен час 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 върнете агента обратно на опашката за обслужване, изберете **В услугата**. Изберете опашката за услуги от **падащия списък Критерии** за търсене.

3. Щракнете върху **Вмъкване**. Появява се предупредително съобщение.

4. Щракнете върху **Отмяна на конфликта**. Предупредителното съобщение се затваря и дейността се премахва от графика на агента.
5. Кликнете върху **Запазване** (горе вдясно на страницата). Отваря се диалоговият прозорец Запиши промените в графика.
6. Кликнете върху **Запазване**. Диалоговият прозорец Запиши промените в графика се затваря.

Оптимизирайте почивките и обедите

Оптимизирането на почивките и обяда 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 графици** 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 Присвоени на Налични.

   ЗАБЕЛЕЖКА След като стартирате оптимизатора, не можете да изберете конкретни промени, които да запазите или изхвърлите. Ако трябва да запазите графиците на някои агенти непроменени, изключете ги сега.

4. (По избор) За да изключите почивките или обяда от оптимизацията, изчистете отметката от квадратчето **Почивки** или **Обяди** . 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 Графици на агента се затваря. Графиците, които са променени, са разделени на два реда.

7. Кликнете върху **Запазване** (горе вдясно на страницата). Отваря се диалоговият прозорец Запиши промените в графика.
8. Кликнете върху **Запазване**. Диалоговият прозорец Запиши промените в графика се затваря и промените се прилагат към графиците на агентите.

Търговски графици между двама агенти

Можете да търгувате с графици на двама агенти за един и същи ден, различни дни или няколко дни.

ВАЖНО За да търгувате графици, и двамата агенти трябва да бъдат включени в график, който е бил изпълнен за времевата рамка на сделката.

ЗАБЕЛЕЖКА Когато графикът премине полунощ, агентът трябва да започне работа в деня, в който започва графикът.

1. Изберете **Търговски график** от **падащия списък Действия** . Отваря се диалоговият прозорец Търговски график.
2. Изберете радио бутона за времева рамка в секцията Тип сделка. Ако изберете **Друг 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 Към агент.

ЗАБЕЛЕЖКА В тези списъци се показват само агенти, които са назначени на екипа във вашия основен изглед.

4. Изберете датите за сделката от секция Дати. Графиците на агентите се показват, 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. Щракнете върху **Да**. Диалоговите прозорци Прилагане на търговския и търговския 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 произволно число в колоната Подробен ИД на ревизията. Показват се различните версии на графика на агента.
3. Щракнете върху **Възстановяване** до графика, който искате да върнете на агента. Показва се диалоговият прозорец Потвърждаване.
4. Щракнете 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 за цялата му работна смяна (подобно на начина, по който Изтриване на дейност).

1. (По избор) За да премахнете агента от дата, различна от днешната, щракнете върху датата.
2. Щракнете с десния бутон върху времето на агента в услуга и изберете **Вмъкване** от падащия списък. Отваря се диалоговият прозорец Вмъкване на дейност.

3. (По избор) Ако началният и крайният час не покриват цялата работна смяна на агента, изберете правилните часове.
4. Изберете дейност от падащия списък Дейност , 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 начина, по който вашата компания е настроила Webex WFO. Често срещаните дейности за премахване на агент са **"Изключение** " и **"Не е налично**".

5. Ако е необходимо, изчистете отметката от квадратчето **Платено** .
6. Щракнете върху **Вмъкване**. Показва се предупредително съобщение.
7. Щракнете върху **Отмяна на конфликта**. Промяната се появява в графика на агента.
8. Кликнете върху **Запазване** (горе вдясно на страницата). Отваря се диалоговият прозорец Запиши промените в графика.
9. Кликнете върху **Запазване**. Ако промяната нарушава някое от правилата за планиране на агента, се показва предупредително съобщение. В противен случай диалоговият прозорец Запиши 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 придържане (малкия червен триъгълник) вдясно от имената на агентите.

Чекмеджето се отваря, за да покаже придържането на агентите в реално време. Зеленият 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 дейност на агентите, текущото състояние, продължителността (колко дълго са били в текущото си състояние), кода на причината (RC) и процентите на придържане и съответствие за деня. Тази информация се актуализира автоматично на всеки 30 секунди.

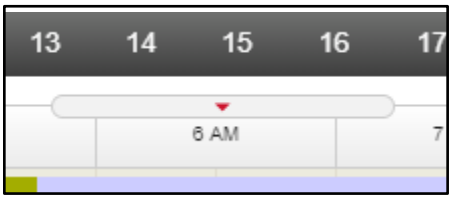
Agents		Schedule Activity	Agent State	Duration	RC	A %	C %
Quincy Landers		Lunch	Logged Out	69:49:31	--	11	0
Matt Rueben		In Service	After Call Work	0:07	--	40	87
Beth Bryant		In Service	Logged Out	68:18:42	--	0	0
Juana Urshela		Lunch	Ready Available	2:10	--	58	115

2. Щракнете върху името на агент, за да видите повече информация за този агент. Щракнете отново върху името на агента, за да затворите чекмеджето.

> ЗАБЕЛЕЖКА Номерата в чекмеджето на агента може да са малко по-различни от номерата в общото чекмедже за придържане, тъй като тези две чекмеджета се актуализират с различна скорост и тъй като
> числата в чекмеджето за придържане са закръглени.

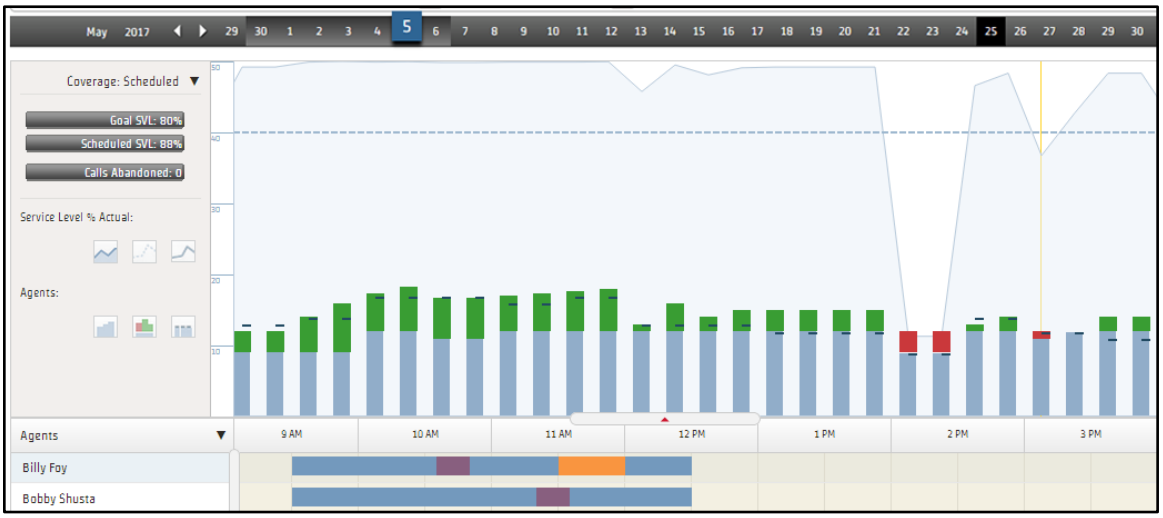
Проверете прогнозираното покритие

1. Щракнете върху чекмеджето за покритие (малък червен триъгълник) в горната средна част 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 контактите.

Зеленият връх на бара означава, че имате повече от достатъчно планирани агенти. Червеният връх означава, че нямате достатъчно планирани агенти. Обикновена синя лента означава, че имате точно онзи брой агенти, от които трябва да се нуждаете. За изминалите 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"
- Всичко за часовите зони
- Сортиране на списъка с агенти
- Относно чекмеджетата
- Редактиране на графици
- Всичко за хронологията на графика и възстановяването
- Търгувайте с графици на двама агенти

- Намиране на 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, съпоставяне на умения или екипи, страницата Графици на агенти е празна. Вашият избор продължава да съществува и се показва по подразбиране в следващия ви сесия.

Поле/бутон	Описание
Изберете часова зона	Изберете предпочитанията си за часова зона от падащия списък. Часовата зона на потребителя, който в момента е влязъл (посочен на страницата Управление на потребители), се появява в това поле по подразбиране. Когато промените тази стойност, избраната от вас часова зона се показва в реда Часова зона. ЗАБЕЛЕЖКА Часовата зона се нулира, когато се отдалечите 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 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 големи букви. Филтърът не се разпростира върху агенти, изброени на невидими страници в списък от няколко страници.
Действия	Щракнете, за да се покаже меню с опции, което ви позволява да променяте агентите

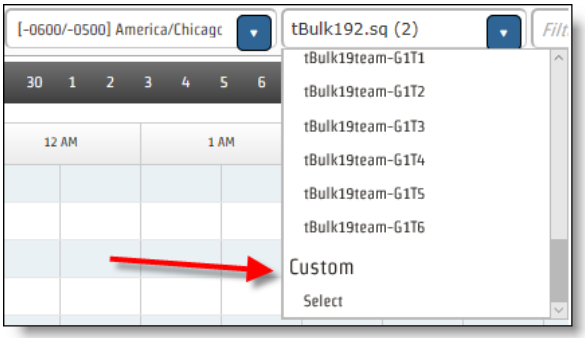
Поле/бутон	Описание
	Чрез вмъкване на дейности и графици за търговия, ви отвежда до днешния график с едно щракване, изхвърляне на всички промени, които сте направили, но все още не сте запазили, оптимизиране на обядите и почивките и намиране на оптимално време за дейност, която искате да вмъкнете.
Запазване	Запазете промените в базата данни и актуализирайте производствения график.
Пейджинг	Инструментът за пейджинг ви позволява да навигирате през дълъг списък от агенти на множество страници. Щракнете върху двойните стрелки, за да отидете до първата или последната страница. Щракнете върху отделните стрелки, за да се придвижите напред или назад една страница наведнъж. Агентите, които закачите в горната част 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 се запазват от сесия на сесия.

Избор по избор

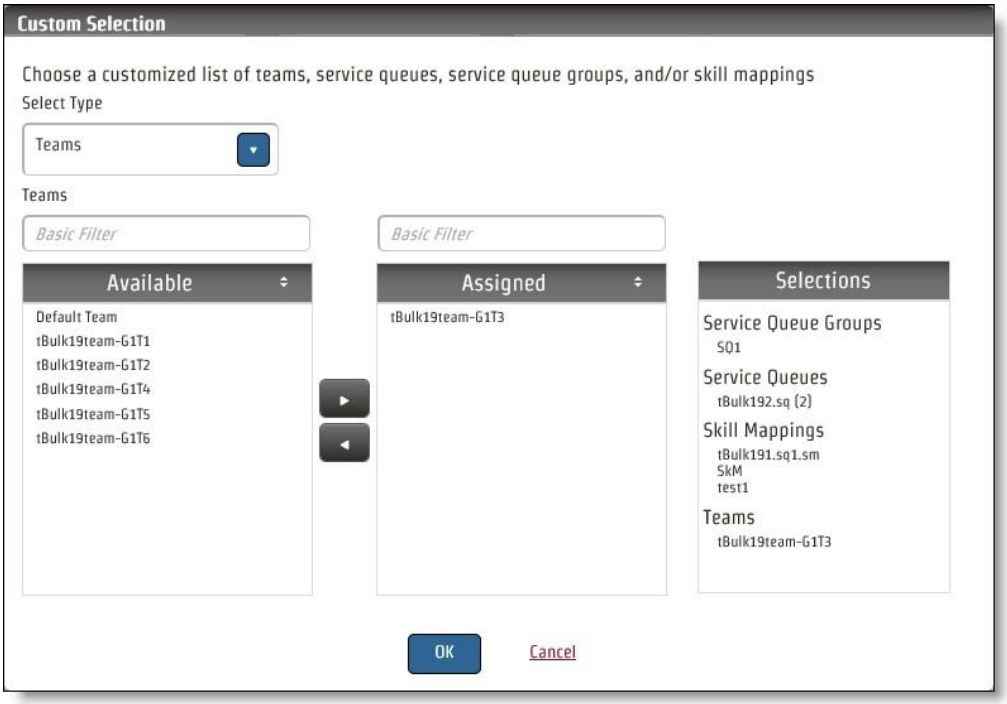
Ако искате да видите графиците на множество опашки за услуги, групи опашки за обслужване, екипи и съпоставяния на умения, използвайте диалоговия прозорец Избор по избор, за да ги изберете.

За да настроите избор по избор:

1. Превъртете до долната част на падащия списък Избор на критерии в лентата с инструменти Графици на агента до категорията По избор и след това 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 Съпоставяне на умения. Наличните обекти от типа, който сте избрали, се показват в екрана Налични.
3. Преместете обектите, чиито графици искате да прегледате, в екрана Присвоени. Вашият избор също е посочен в екрана Селекция.
4. Повторете стъпки 2 и 3, докато изградите списък с желаните обекти, чиито графици искате да прегледате. Когато приключите, щракнете върху **OK.** Агентите, принадлежащи към избраните обекти, се показват на страницата Графици на агенти, а Персонализиран се показва в полето Избор на критерии в лентата с инструменти.

Изборът по избор по избор продължава и се показва следващия път, когато влезете.

За да промените избор по избор:

1. В полето Избор **на критерии** щракнете върху **Избор**. Показва се диалоговият прозорец Избор по избор със запазените селекции.
2. Променете селекциите по желание и след това щракнете върху **OK.**

Всичко за часовите зони

В Webex WFO се използват четири типа часови зони: часова зона по подразбиране, часова зона на дисплея, часова зона за планиране и часова 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 се поставят с времеви печат в източника на заснемане (например сървъра за записи или компютъра със Smart Desktop). 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. Конфигурира се на страницата Глобални настройки (Управление > Администриране на приложения > Глобални настройки). Тази часова зона се използва за времеви печат на системни събития, регистрационни файлове и заснети 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". Конфигурира се 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, тогава конфигурирането на часова зона за показване на потребител може да не е необходимо.

Планиране на часова зона

Часовата зона за планиране се използва за планиране на агенти. Когато на всеки агент е присвоена часова зона за планиране, могат да се конфигурират неутрални по часова зона работни смени. Това означава, че ако настроите работна смяна, която започва в 8:00 AM и завършва в 17:00 ч. 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.

Часовата зона за планиране също така елиминира възможното объркване при прилагането на лятното часово време в различни часови зони и позволява копиране и редактиране на графици, без да е необходимо ръчно изчисляване на разликите в часовите зони.

Часова зона на опашката за обслужване

Часовата зона на опашката за услуги се използва за интерпретиране на часовете на отваряне и затваряне на опашка за услуги. По подразбиране тази часова зона е същата като часовата зона по подразбиране на вашата организация, освен ако на страницата Опашки за услуги не е конфигурирана различна часова зона за конкретна опашка за услуги (Управление на приложения > Опашки за услуги

> Опашки за услуги).

Часови зони и графици на агентите

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, защото промяната на часовата зона задейства нова сесия.

ЗАБЕЛЕЖКА Придържането се показва на агентите в избраните от тях часови зони, но изчисленията на придържането 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 едни и същи резултати за придържане за един ден в часовата зона на клиента.

Всичко за бележките по дейност

Бележката за дейност 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 присвоите изключението за събрание на агенти от екип 1, въвеждате "Среща на екипа, донесете лаптопа си"
полето Бележки. След това присвоявате изключението "Събрание" на агенти на Team 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" "Мениджър на данни" – В горния десен ъгъл на всяка планирана дейност, която има прикачена бележка, се появява защрифтен триъгълник. Задръжте курсора на мишката върху дейността, за да видите бележката.
- **Страница "Графици на агента** " – 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.
- **Потребителска** страница – В горния десен ъгъл на изключение се появява защрихован триъгълник с бележка, посочена 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** .

- Добавяне на бележка за изключение, когато изключението е присвоено на конкретни агенти в **изключенията** страница.

- Добавете бележка към изключение или проект, когато вмъквате дейност в графици на агенти на **страницата Графици** на агента.
- 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 на час или интервал) – щракнете с десния бутон върху проекта или дейността по изключение 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, бележката му не може да бъде редактирана от страницата Изключения, но можете да наслагвате присвоеното изключение с ново изключение, което е дубликат на първоначалното (същите назначени агенти, същата дата/час), но което има различна бележка. Новото изключение се появява в графиците на агента при следващото изпълнение на графика.

Свързани теми

- Преглед на вашия график
- Вмъкване на дейност
- Добавяне и редактиране на бележки за активност
- Управление на изключенията
- Управление на проекти
- Управление на потребители

Сортиране на списъка с агенти

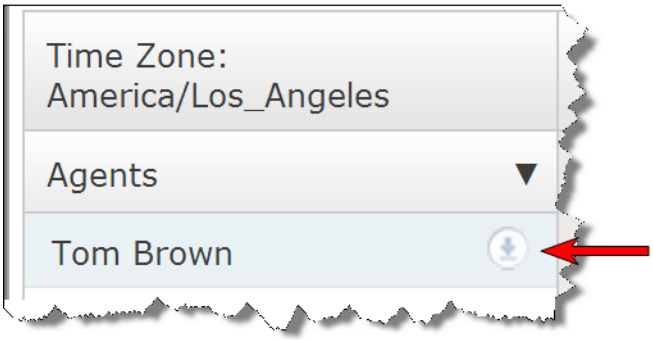
Използвайте иконата на триъгълник в заглавката на колоната Агенти, за да контролирате как се сортират агентите в мрежата на графика. Можете да сортирате агентите във възходящ ред по следното:

- Собствено име.
- Презиме.

- Час на пристигане. Агентите се сортират според първата планирана дейност в графика, след това по фамилно име и след това по име. Агентите, които са на разположение, но не са планирани, се изброяват 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 определен на страницата Агенти. След това агентите с еднакъв ранг се сортират по собствено име. Агентите без ранг са изброени след тези с ранг.
- Начална дата на компанията. Агентите се сортират по техния стаж в компанията, като най-малко старшите са изброени първи.
- Начална дата на отдела. Агентите са сортирани по старшинството им в отдела. Тези с най-малък стаж са изброени първи.

Списъкът с агенти може да бъде допълнително прецизиран чрез фиксиране на агент в горната част на списъка. Когато агентът е фиксиран, агентът не подлежи на никакво сортиране и винаги се появява в горната част на списъка с агенти в графика. Можете да закачите няколко агента, като последният фиксиран е в горната част.

За да закачите агент, задръжте курсора на мишката върху името на агента и след това щракнете върху иконата на кабърчета, която се появява от дясната страна на клетката (вижте по-долу). За да откачите агента, щракнете върху иконата отново. Агентът веднага подлежи на метода на сортиране, използван в списъка на агентите.



ЗАБЕЛЕЖКА Закачените агенти се откачват, когато превключвате опашката за услуги, групата на опашката за услуги, картографирането на уменията, екипа или групирането по избор в лентата с инструменти на графиците на агентите.

Редактиране на графици

Графиците на агентите могат да се редактират чрез вмъкване, копиране, преместване или изтриване на дейности на страницата Графици на агента. Можете да редактирате графици само за агентите, които са назначени на екип във вашия основен изглед. Агентите, които не са назначени към екип в основния изглед, са само за четене и показват икона на катинар до имената си.

ЗАБЕЛЕЖКА Сесиите за редактиране на графика на отделните агенти могат да бъдат с продължителност максимум 8 часа и има максимално ограничение от 100 минути престой. Когато тези ограничения бъдат достигнати, трябва да влезете отново в
Възстановете сесията си.

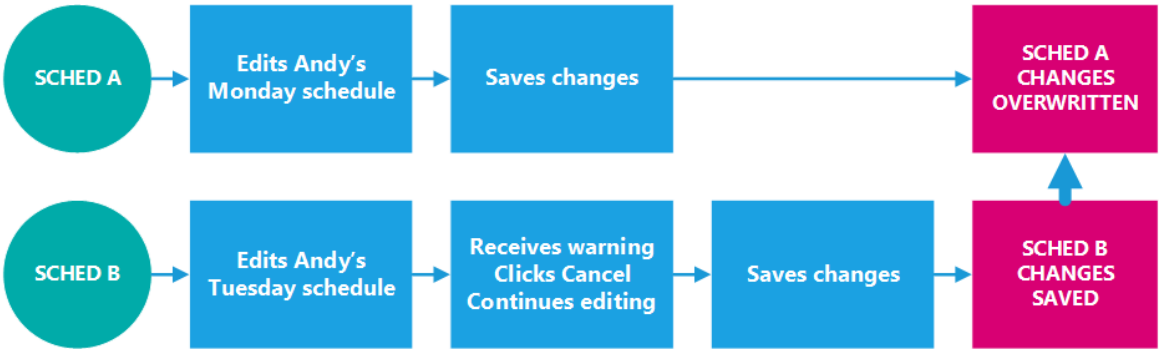
ЗАБЕЛЕЖКА : Няма ограничения за броя на сесиите за редактиране, които могат да се извършват едновременно.

Ако графиците на агента са 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.

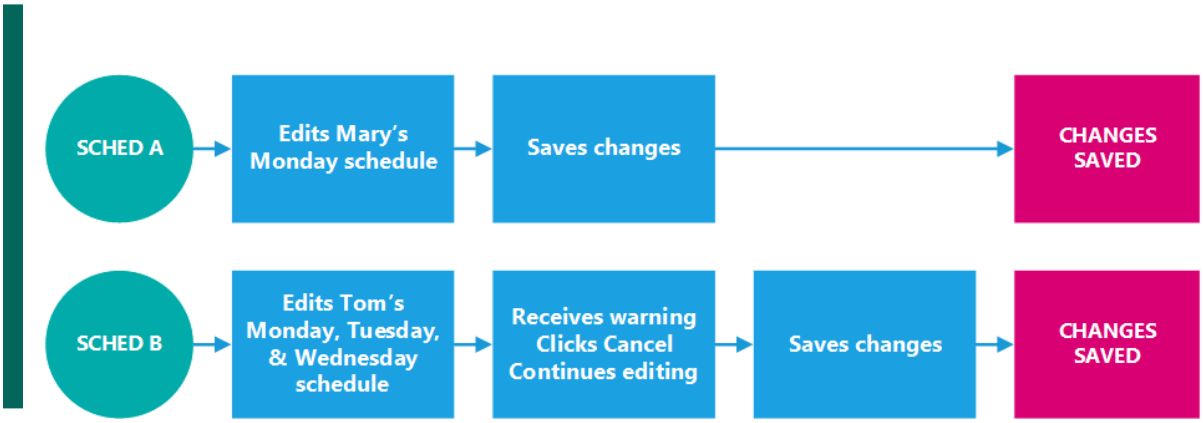
- Можете да опресните изгледа на графика, което води до загуба на незаписаните промени.
- Можете да отмените съобщението, което води до евентуално презаписване на промените на друг потребител в графика, когато записвате промените. Това се случва само ако и двамата сте работили по един и същ график на 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. Планировчик Б щраква върху Отказ и завършва и запазва редакциите си. Версията на графика на Анди за седмицата на планировчика Б се запазва и промените, направени от планировчика А, се презаписват.



ПРИМЕР
Планировчик А редактира графика на Мери в 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.
Планировчик Б щраква върху Отказ и завършва и записва редакциите си в графика на Том. Редакциите на графика на Мери А 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

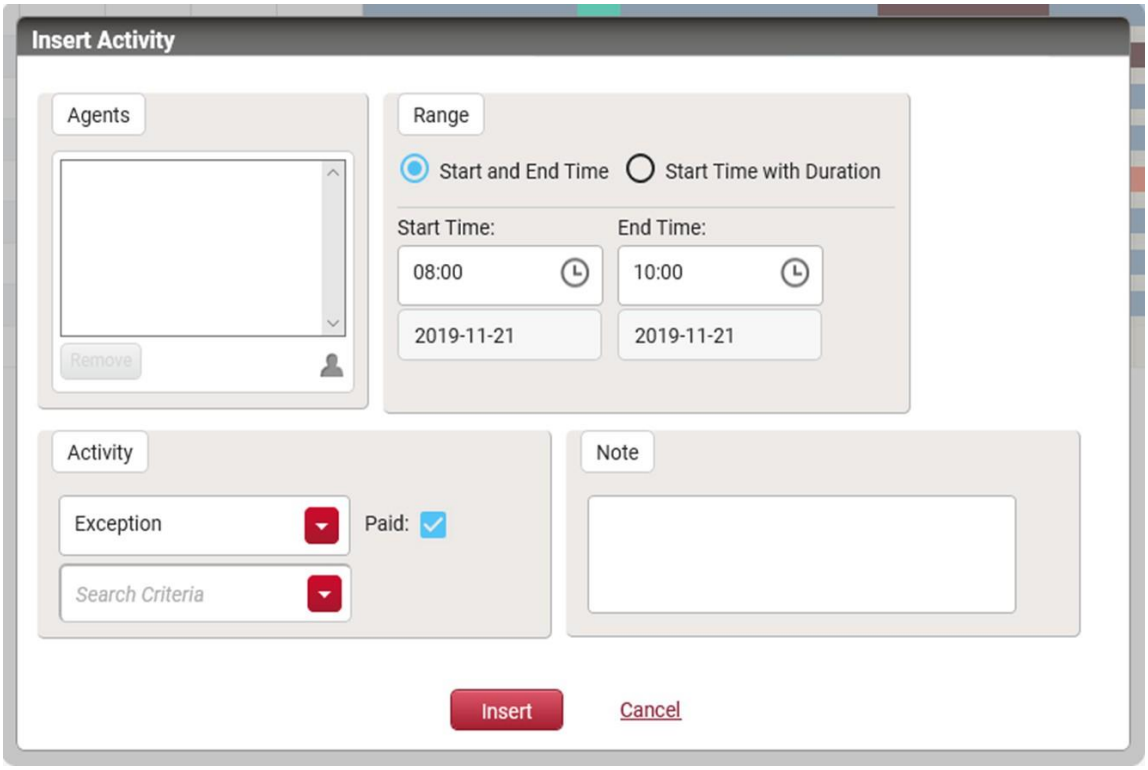
Когато редактирате или изтривате присвоена дейност по изключение в графика на агента, тези промени се отразяват в списъка Присвоени изключения, показан на страницата Потребители на този агент (вижте Създаване и редактиране на потребители). Това гарантира, че когато се изпълни нов график, редактираните присвоени изключения ще бъдат включени в новия график.

Има някои изключения от това, което ще се показва в списъка с присвоени изключения, който се редактира. Те включват:

- Дейности, създадени преди версия 10.4
- Менторски дейности
- Планиране на търговските дейности
- Възстановяване на хронологията на графика

Вмъкване на дейност

Диалоговият прозорец Вмъкване на дейност ви позволява да добавите дейност към графиците на агента.



Следвайте тези стъпки, за да вмъкнете дейност в графиците на един или повече агенти.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако функцията за предупреждение за конфликт на график на агента не е активирана (вижте по-долу), всички частични или цели конфликтни дейности ще бъдат презаписани от новата вмъкната дейност.

Вмъкване на дейност (предупреждението за конфликт в графика на агента не е разрешено)

1. На страницата Графици на агента покажете графика на агента за желаната група опашки за услуги, опашка за услуги, картографиране на умения, екип или персонализирано групиране.
2. Изберете **Действия > Вмъкване на дейност** от лентата с инструменти Графици на агента или щракнете с десния бутон върху графика на агента и изберете **Вмъкване** , за да се покаже диалоговият прозорец Вмъкване на дейност с вече избран агент.
3. Попълнете полетата в диалоговия прозорец, както е описано в таблицата по-долу, и след това щракнете върху **Вмъкване** , за да вмъкнете новата дейност в графиците на агентите.
4. Щракнете върху **Запиши** , за да запазите промяната в графика.

Таблицата по-долу описва полетата в диалоговия прозорец Вмъкване на 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 на 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 час – Показва 00:00 по подразбиране. Можете да въведете началния час на стъпки от една минута в полето за час или можете да изберете началния час от падащия списък на стъпки от 15 минути. ▪ Поле за 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 час – Показва 00:00 по подразбиране. Можете да въведете крайния час на стъпки от една минута в полето за час или можете да изберете крайния час от падащия списък на стъпки от 15 минути. ▪ Поле за дата – датата, избрана за дейността. Датата по подразбиране е утре.
Активност	Изберете вида 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 бъде повторен. Също така, вмъкването на изключения от страницата Графици на агента няма да създаде изключение за целия ден, а по-скоро изключения за части от ден.
Критерии за търсене	Изберете конкретния тип дейност. Полето Избор на тип се появява само за дейности, които могат да бъдат допълнително зададени.

Поле	Описание
Метаданни за дейността	(По избор) Присвоява стойност на метаданни или премахва стойност на метаданни от, дейността. Присвояването или премахването на стойност на метаданни тук замества стойността на метаданните по подразбиране, която сте задали, когато сте конфигурирали дейността. За повече информация относно конфигурирането на стойности на метаданни вижте Управление на стойностите на метаданните на дейността.
Платени	Поставете отметка в квадратчето Платено, ако планираната дейност се брои към броя на отработените часове на агента през седмицата. Квадратчето за отметка се поставя или изчиства по подразбиране в зависимост от избраната от вас дейност.
Бележка	(По избор) Въведете текст, за да опишете допълнително дейността. Това поле се показва само ако избраната дейност е изключение или проект.

Предупреждения за конфликт в графика на агента

Ако функцията за предупреждение за конфликт на графика на агента на страницата с глобални настройки на WFM е разрешена (вижте Конфигуриране на системни WFM настройки), ще получите предупредително съобщение, ако редактирате график така, че редакцията, която правите, да доведе до конфликт с почивката, обяда, проекта или изключението на агента. Вашата редакция може да е резултат от плъзгане и изпускане на активност на агент, вмъкване на дейност за един или повече агенти или намиране на оптимално време.

Например, ако вмъкнете дейност в графици на няколко агенти 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 си.

Ако изберете да замените конфликта, дейността, която вмъквате, ще презапише напълно 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, продължава 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 Вмъкване на дейност се отменя напълно. Можете да започнете отново, като използвате различно време за дейността.

Ако изберете да обработите конфликта ръчно, ви се дава възможност да редактирате графика на агента, като плъзнете конфликтната дейност в друго време, така че конфликтът да бъде разрешен. В същия пример обедната почивка на агента може да бъде плъзната 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 вмъкнете 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.

Вмъкване на дейност с избор за отместване на конфликти

1. На страницата Графици на агент изберете **Действия > Вмъкване на дейност** от лентата с инструменти Графици на агента или щракнете с десния бутон някъде на страницата на графика и изберете **Вмъкване** , за да се покаже празен диалогов прозорец Вмъкване на дейност.
2. Попълнете полетата в диалоговия прозорец по желание и щракнете върху **Вмъкване** , за да вмъкнете новата дейност в графика на агента.
3. Ако има конфликти, щракнете върху **Отмяна** в предупредителното съобщение, за да игнорирате конфликтите и да вмъкнете новата дейност върху конфликтните дейности.
4. Щракнете върху **Запиши** , за да запазите промяната в графика.

Вмъкване на дейност, като изберете ръчно обработване на конфликти

1. На страницата Графици на агент изберете **Действия > Вмъкване на дейност** от лентата с инструменти Графици на агента или щракнете с десния бутон някъде на страницата на графика и изберете **Вмъкване** , за да се покаже празен диалогов прозорец Вмъкване на дейност.
2. Попълнете полетата в диалоговия прозорец по желание и щракнете върху **Вмъкване** , за да вмъкнете новата дейност в графика на агента.
3. Ако има конфликти, щракнете върху **Ръчна обработка**в предупредителното съобщение. Графиците на агентите се зареждат с конфликтни графици, закачени в горната част на страницата, маркирани с удивителен знак в червен кръг.
4. Преместете 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 бъдат разрешени, щракнете върху **Повторен** опит в лентата с инструменти, за да вмъкнете новата дейност в графиците на конфликтните агенти.

   ЗАБЕЛЕЖКА Ако има някои графици на агентите, които предпочитате да заместите, 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. Щракнете върху **Запиши** , 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 да вмъкнете изключение в графика на агента след отсъствието.

Въпреки това, Webex WFO не винаги обработва изключение, което супервайзорът 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 текущата обща сума на оставащите отпуснати часове. 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 текущата обща сума на оставащото време за почивка. Тази текуща сума се актуализира само веднъж дневно чрез импортиране на данни за ваканциите от HRMS.

Таблицата по-долу обобщава как заявките за отпуск преди отсъствие и вмъкването на изключения след отсъствие се изваждат от текущите суми в интегрирани с HRMS и неинтегрирани с HRMS системи.

Текуща сума	Заявка за отпуск преди Отсъствие	Вмъкване на изключение след
Време за почивка	HRMS – Изважда се	HRMS – Не се изважда
	Без HRMS – изважда се	Не-HRMS – Изважда се
Разпределени отпуски	HRMS – Изважда се	HRMS – не се изважда
	Без HRMS – изважда се	Без HRMS – не се изважда

Изтриване на дейност

Можете да изтриете дейност от графика на агента, като вмъкнете друга дейност със същите начални и крайни часове върху нея.

ПРИМЕР : На агента е назначено изключение от срещата на екипа в графика му, което продължава от 9:00 до 10:00 AM във вторник. Въпреки това, след като графикът бъде изпълнен, срещата на отбора се отменя. За да
премахнете срещата на екипа от графика на агента, планировчикът вмъква Във време за обслужване, което продължава от 9:00 до 10:00 AM във вторник.

Ако дейността е присвоено изключение, тя може също да бъде премахната, като я 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 прекъсване, 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 услуга наляво или надясно, за да попълните празнината.

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Винаги изтривайте дейностите от страницата Графици на агента, а не от таблицата Присвоени изключения. Единствената причина, поради която може да изтриете изключение от зададените
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.

Редактиране на 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.

С графиците, показани в изглед на 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 почивки, става горната лента.

- Използвайте курсора, за да плъзнете краищата на долната лента наляво и надясно, за да промените началния и крайния час на смяната.
- В горната лента използвайте курсора, за да плъзнете планирана дейност в нов час.

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 на събитие за динамично планиране, което е извън времето на В услуга на агента, не може да бъде преместено.

Трябва да щракнете върху **Запиши** , за да запишете промените, които сте направили в графика. Ако искате да отмените промените, които сте направили, но все още не сте записани, 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 активност

Бележките могат да бъдат прикачени към дейностите по проекта и изключенията 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.

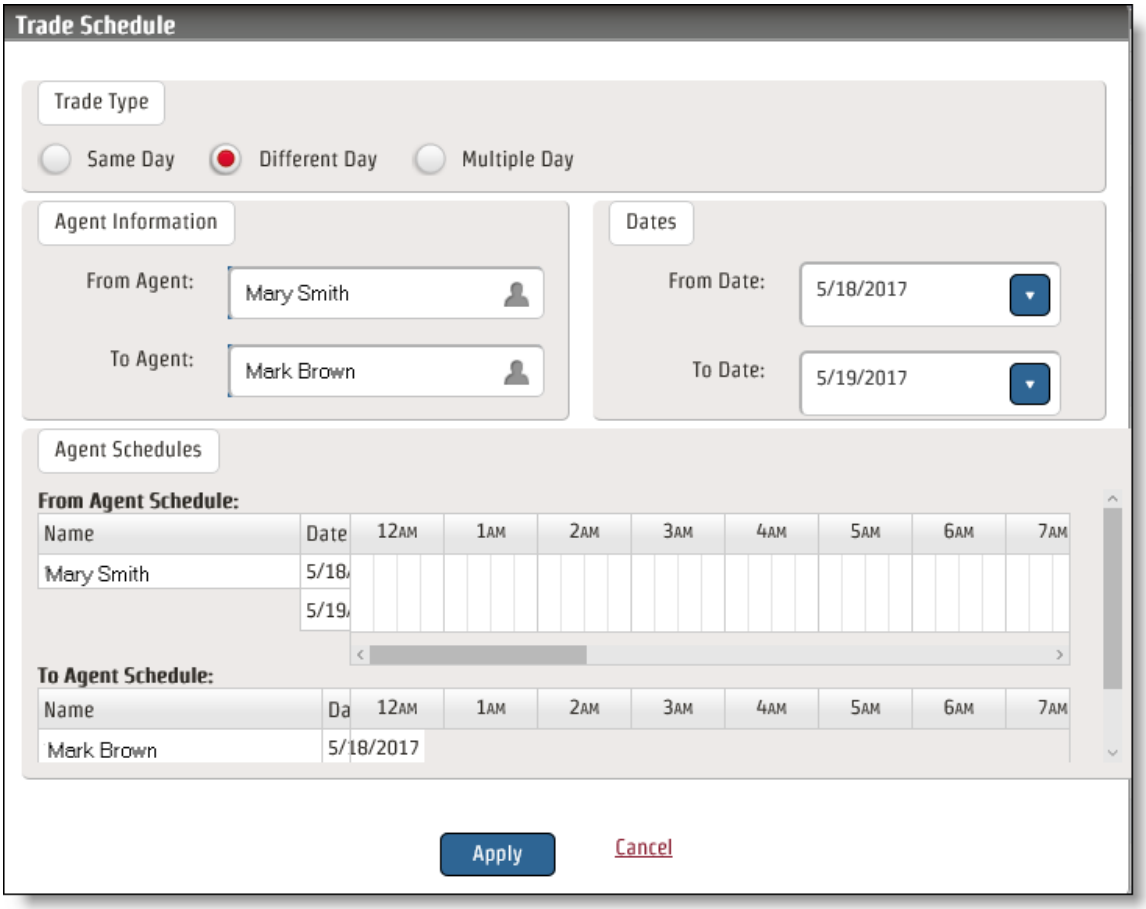
> ЗАБЕЛЕЖКА Ако сте обект на правило за редактиране на график, което ограничава възможността ви да правите промени в бележки по дейност за изключения и проекти, можете да видите съществуващи бележки за дейност, като задържите курсора на мишката върху бутона но не може да ги редактира. Ако вмъкнете изключение или проект в графика, не можете да добавите бележка за дейност към него.

Добавяне или редактиране на бележка за активност

1. Докато преглеждате страницата Графици на агента в изглед на час, 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 **Запиши** , за да запазите актуализирания график.

Търгувайте с графици 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 полунощ, агентът трябва да започне работа в деня, в който започне графикът.

Следващата таблица описва полетата в диалоговия прозорец Търговски график.

Поле	Описание
Вид на търговията	Видът на търговията за това действие. Вашите възможности са следните: ▪ Същия ден – Графици за търговия в същия ден. Когато изберете тази опция, се появява полето Дата на графика. 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 графика на агент Б от 09:00 до 17:00 часа

Поле	Описание
	график в същия ден. ▪ Различни дни – Графици за търговия в два дни. Когато изберете тази опция, се появяват полетата От дата и До дата. Тази опция работи точно като опцията "Един и същи 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 от понеделник до петък на агент А с графиците 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 на екипа във вашия основен изглед, се показват в списъка От агент или Към агент.
Дати	Датите, включени в търговията. Възможните дати на търговия са следните: ▪ Дата на графика—Датата, на която искате да търгувате с графици. Въведете датата ръчно или щракнете върху полето и изберете датата от изскачащия прозорец Календар. ▪ От дата—Първата планирана дата, включена в сделката. ▪ Към днешна дата – втората планирана дата, включена в търговията. ▪ Начална дата – Първият ден от работната смяна, която искате да размените. ▪ Крайна дата – последният ден от работната смяна, която искате да размените.
Графици на агентите	Графикът за двамата агенти, показан един до друг. Те ви позволяват да сравнете графиците на агентите, преди да щракнете върху Прилагане. ▪ От графика на агента – текущият график на първия агент

Поле	Описание
	▪ Към график на агента – текущият график на втория агент Получавате 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 сделката е осъществима.

Търговски графици между двама агенти

1. Щракнете върху **Действия > търговския 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 графици за търговия и двамата агенти трябва да бъдат включени в график, който е бил изпълняван за времевата рамка на сделката.

Копиране на дейности по график

Страницата Копиране на дейности по график ви позволява да копирате дейности по няколко начина. Можете да извършвате следните действия:

- Копиране на дейности от графика на един агент в определен ден в графици на други агенти в избрани дни
- Копиране на графици на множество агенти от определени дни в определена седмица в други седмици

Функцията за копиране замества дейностите по целеви график 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 смяна от 7 до 5:30 AM и има и 12 AM–7
> Дейност PM Not Available можете да изберете за копиране, тогава частта от 12 AM – 5:30 AM от смяната ще се появи само в последния ден, избран за копието. Причината за това е, че активността "Не е налично" презаписва частта от 12 AM до 5:30 AM от смяната от предишния ден, тъй като Webex WFO определя дейностите за текущия ден.

> БЕЛЕЖКА
> Ако копирате дейности от агенти източник, които поддържат опашки за услуги, различни 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 агент източник със същите опашки за услуги на смяната им като целевия агент.
- Задайте дейността на целевия агент и стартирайте графика.

Копиране на дейности по график 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 за WFM, администриране на графици или редактиране на графици

Процедури

Копиране на планираните дейности на един агент в графиците на други агенти (дейности по копиране)

Дейностите, копирани от изходния график, презаписват дейности, които са изцяло обхванати в едни и същи интервали в целевите графици. Целевите графици, които съдържат припокриващи се (но не напълно обхванати) дейности, се съкращават, така че припокриващата се част да бъде премахната, а неприпокриващата се част да остане. Дейностите по целевия график, които не се припокриват или обхванати от дейности на източника, ще останат такива, каквито са в момента в целевите графици. Копираните дейности се копират в часовата зона на копиращия потребител.

1. Изберете **Копиране на планираните дейности на агент от една дата в други агенти/дати** алтернатива.
2. В секцията **График** на източника 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 отметка в квадратчетата до дейностите, които искате да копирате.

> ЗАБЕЛЕЖКА Ако агентът има Неналични или Налични дейности, които пресичат полунощ във вашата часова 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 целевата седмица, ще бъдат добавени контейнери, ако е подходящо.
5. Кликнете върху **Копиране**.

Копирайте планираните дейности на няколко агента за други седмици (копиране на смени)

Изместването на източника за ден от седмицата напълно презаписва целевата промяна в този ден от седмицата. Целевите дни, които не са били планирани при смяната на източника, остават такива, каквито са били. 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 копираните агенти.

1. Изберете **Копиране на дневните графици на един или повече агенти от една седмица в други седмици**
   алтернатива.
2. В секцията **Графици** на източника 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 кликнете върху **Премахване**.

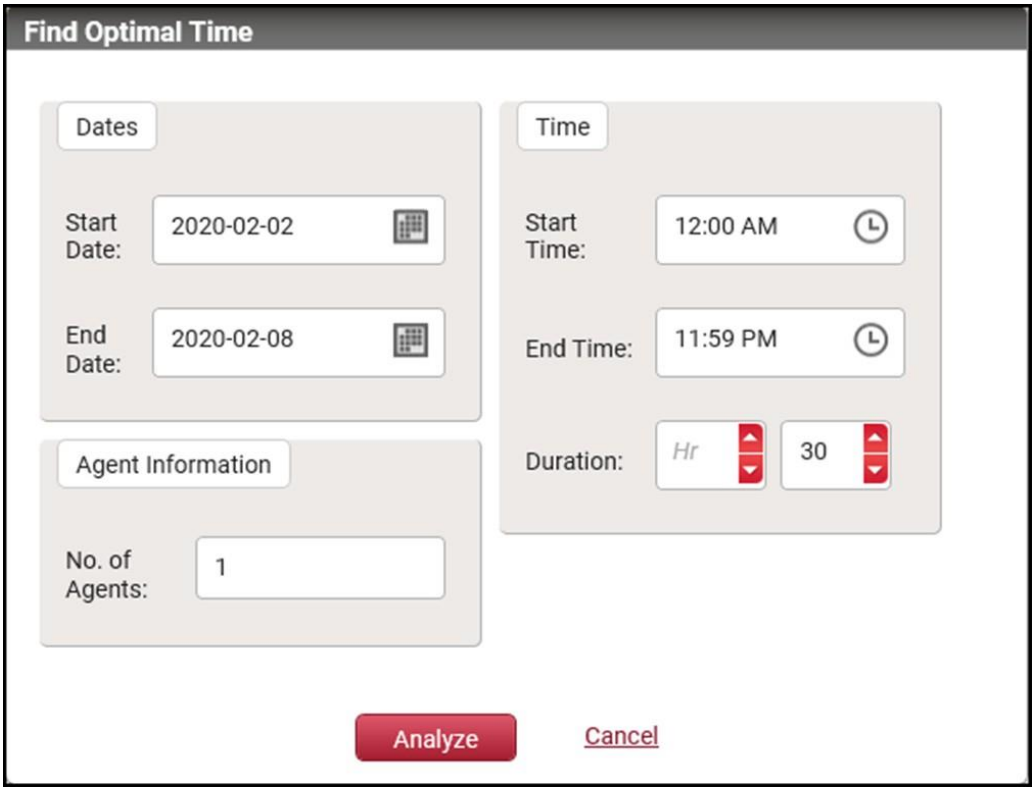
   > ЗАБЕЛЕЖКА Атрибутите на датата на смяна, която копирате, се пренасят до целевата дата, така че кръстосаната среднощна смяна за сряда до четвъртък ще бъде от сряда до четвъртък в целевата
   > седмица.

5. Кликнете върху **Копиране**.

Намиране на най-доброто време за дейност

Диалоговият прозорец Намиране на оптимално време ви помага да намерите най-доброто време в графика на агента за вмъкване на дейност, така че да има възможно най-малко влияние върху нивото на обслужване. За да вмъкнете дейност, трябва да изберете опашка за обслужване на страницата

Графици на агента, която има прогноза и график.



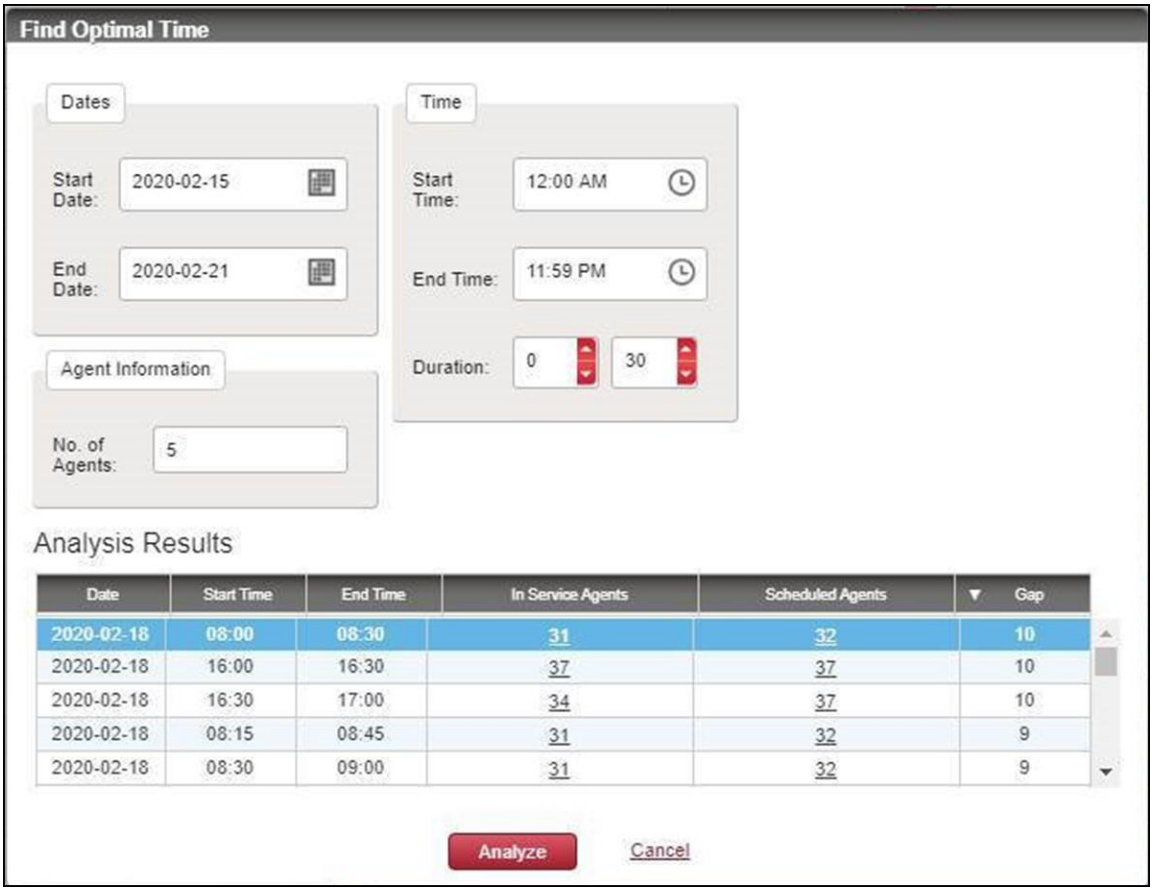
Таблицата по-долу описва полетата в диалоговия прозорец Намиране на оптимално време.

Поле	Описание
Начална дата	Началната дата на периода от време, в който трябва да се проведе 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 покажете тази седмица на страницата Графици на агента.
Крайна дата	Крайната дата на периода от време, в който трябва да се проведе 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 покажете тази седмица 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. Щракнете върху Анализиране. WFM намира най-доброто време за дейността и ги изброява в допълнителното меню Резултати от анализа.

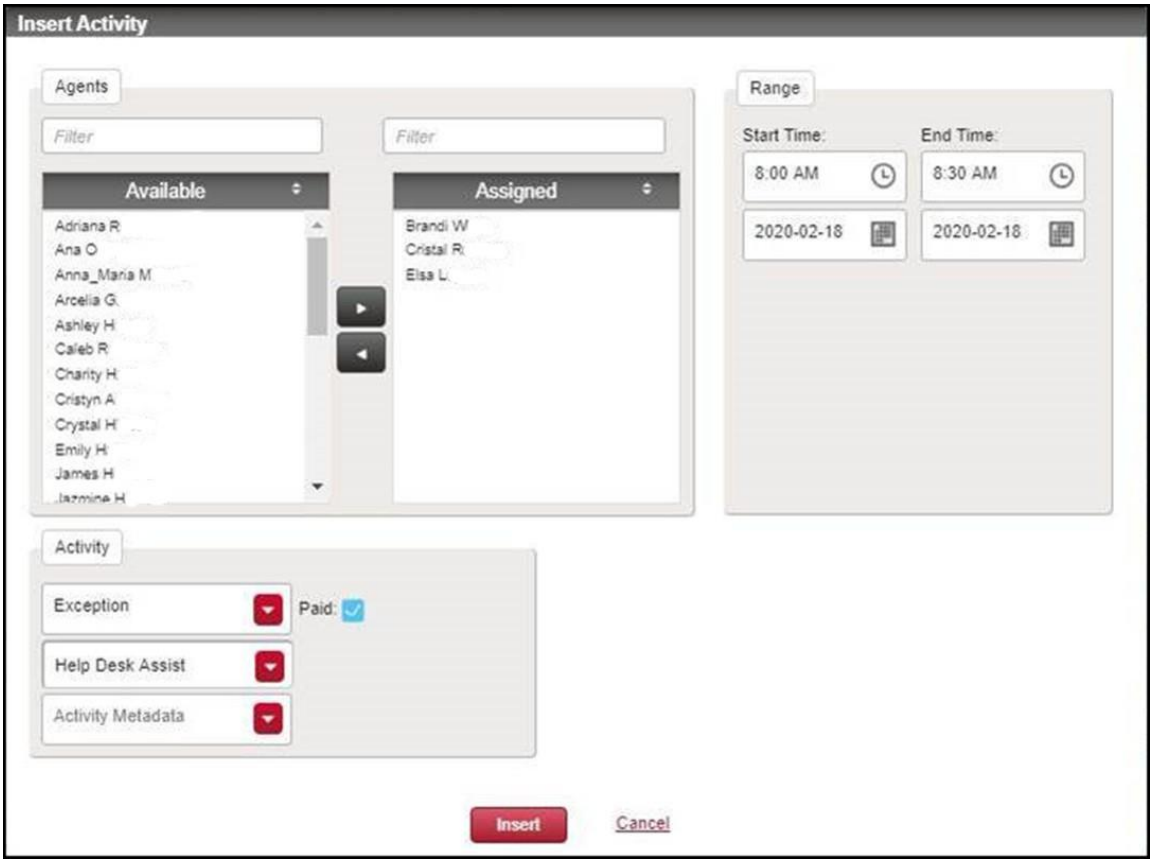


Таблицата с резултати от анализа изброява кандидатите във времевите интервали за дейността. Полетата в таблицата са следните.

Поле	Описание
Дата	Датата на времевия интервал.
Начален час	Началният час на времевия интервал.
Краен час	Крайният час на времевия интервал.
В сервизни агенти	Броят на агентите, които са в експлоатация през целия срок на времеви интервал.
Планирани агенти	Броят на агентите, които са планирани през времевия интервал. Тези Агентите могат да бъдат планирани за всяка дейност, включително в услуга, прекъсване, 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 с приложено 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 на списъка с резултати от анализа. Ако това число е отрицателно, опитайте да увеличите диапазона от начални/крайни дати или да намалите броя на необходимите агенти.

След като решите, щракнете върху номера на хипервръзката в полетата Агенти за обслужване или Планирани агенти в избрания от вас времеви интервал. Това отваря диалоговия прозорец Вмъкване на дейност с полетата Диапазон, автоматично попълнени въз основа на вашия избор на времеви интервал.



Екранът Агенти съдържа имената на агентите, които са изброени като Агенти за услуги 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. Щракнете върху **Вмъкване**
4. Кликнете върху **Запазване**.

Отмяна на промяна в графика

Страницата Хронология на графика и възстановяване ви позволява да прегледате хронологията на ревизиите на графика на агента и да възстановите предишна ревизия на текущия график.

ЗАБЕЛЕЖКА За общ преглед на тази функция вижте Относно 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 графика от контекстното меню. Това показва страницата с резултатите от търсенето за този агент и датата на графика, който сте разглеждали.
- Придвижете се до страницата в Управление на приложения (Управление на приложения > Управление на графика > История на графика и възстановяване). Това показва страницата с резултати от търсенето за днешната дата на графика.

Търсене в хронологията на графика

Използвайте критериите за търсене, за да намерите графика на агента, който искате да върнете.

Търсене в хронологията на графика за конкретен график на агента

1. Въведете конкретна дата на графика или диапазон от дати на графика. Това са минималните необходими критерии 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 екипи 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 преразглеждане	Датата на преразглеждане на графика.
Променено от	Името на потребителя, който е променил графика.
Тип ревизия	Видът на промяната, направена в графика.
ID на събитието	Уникалният ИД, който идентифицира всеки график на агент, който е участвал в промяна. ЗАБЕЛЕЖКА Ако има няколко графици на агенти, които са променени в една записана промяна, всеки от тези графици има същия ИД на събитие, но отделни ИД на редакции.

3. Кликнете върху **Търсене**. Резултатите от търсенето се показват в таблицата Резултати.
4. Щракнете върху **Нулиране** , за да изчистите полетата за критерии за търсене и да въведете нови критерии за търсене.

Таблица с резултати

В зависимост от вашите критерии за търсене, таблицата с резултати може да съдържа едно или няколко посещения за конкретен агент или, ако сте търсили с помощта на ИД на събитие, за няколко агента. Ако има няколко посещения за отделен агент, ИД на ревизия идентифицира реда, в който са направени промени в графика на този агент, като най-високият ИД на ревизия е най-скорошната промяна.

> **ЗАБЕЛЕЖКА:** Всяка промяна на графика е за смяна. Ако агентът има разделени смени за дата по време на изпълнение на графика, всяка от смените има своя собствена ревизия на графика. Ако графикът на агента не е
> променена по време на изпълнение на графика, няма попадение на ревизията за този агент.

Таблицата с резултати може да бъде сортирана по някоя от колоните на таблицата във възходящ или низходящ ред, като щракнете върху заглавката на колоната.

Възстановяване на график

Възстановяване на графика на агента 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 него в "Управление на приложения".
2. Ако сте влезли в страницата чрез управление на приложения, използвайте полетата с критерии за търсене, за да намерите графика на агента, който искате да възстановите.
3. В таблицата с резултати от търсенето щракнете върху хипервръзката ИД на ревизия на съответния ред.
4. Щракнете върху **Възстановяване** до ревизията, която искате да възстановите.

Пример: Възстановяване на график

В таблицата Резултати щракнете върху хиперсвързания ИД на ревизията, 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 данни.

> ЗАБЕЛЕЖКА За всяка показана ревизия на графика има по един час непланирано време (кафяво с тъмно кръстосано щриховане), показан във всеки край на лентата на графика. Тези допълнителни периоди от време се показват само на
> Очертайте графика и не се възстановяват при възстановяване на ревизия.

Например хронологията на графика за този агент показва текущия график и три промени:

Означение	Описание
4	Този ред показва най-старата редакция. Тази оригинална версия на графика на агента има определено изключение (розовата дейност), планирана да се извърши в 9:15 AM.

Означение	Описание
3	Този ред показва втората по-нова редакция. В тази редакция зададеното изключение е преместено от 9:15 AM на 14:30 ч., а обедната почивка (синята дейност) е преместена от 11:00 AM на 12:00 ч.
2	Този ред показва най-новата редакция. Тя винаги е идентична с настоящата редакция в ред 1. В тази редакция зададеното изключение е преместено отново на 13:00 ч., а обедната почивка е преместена обратно в 11:00 ч. AM.
1	Този ред показва текущия график на агента. Тя винаги се показва на страницата с хронология на графика, за да можете да я сравните с предишни ревизии. Когато има много ревизии, тези ревизионни редове могат да се превъртат нагоре и надолу, докато текущият график остава на мястото си.

Ако е необходимо да възстановите графика на агента до версията, където зададеното изключение е в 14:30 ч., а обядът е в 12:00 ч., можете да покажете хронологията на графика и да щракнете 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 на съществуващ график

Ако периодът от време, в който ревизията е възстановена, 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 ревизия	След възстановяване
6 AM–12 PM Смяна 3 PM–6 PM Смяна	9 AM–5:30 PM Смяна	6 AM–9 AM Не е наличен 9 AM–5:30 ч. Възстановена смяна 5:30–6 ч. Не е налично
8 AM–12 PM Смяна 12 ч.–4 ч. Наличен	12:00–16:00 ч. Смяна	8 AM–12 PM Не е наличен 12 PM–4 PM Възстановена смяна

Всичко за хронологията на графика и възстановяването

ЗАБЕЛЕЖКА За процедури как да видите хронологията на графика на агент и да възстановите предишни графици, вижте Отмяна на промяна в графика.

Можете да възстановите графика на агент до предишна версия, като използвате функцията Хронология на графика и възстановяване. Той е достъпен за използване с минали, настоящи и бъдещи графици на агенти, които са в главния ви изглед.

Хронологията на графика се проследява веднага щом запазването 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, съответната 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 места:

- Страница Графици на агента (щракнете с десния бутон върху графика на агента и изберете Хронология на графика от контекстното меню)
- Страница "Хронология на графика" и "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 агент (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 на придържане и съответствие
- HRMS
- Ваканционни планове
- Заявки за съобщения

ЗАБЕЛЕЖКА Ако възстановяването нарушава максималните условия за персонал, то ще се провали.

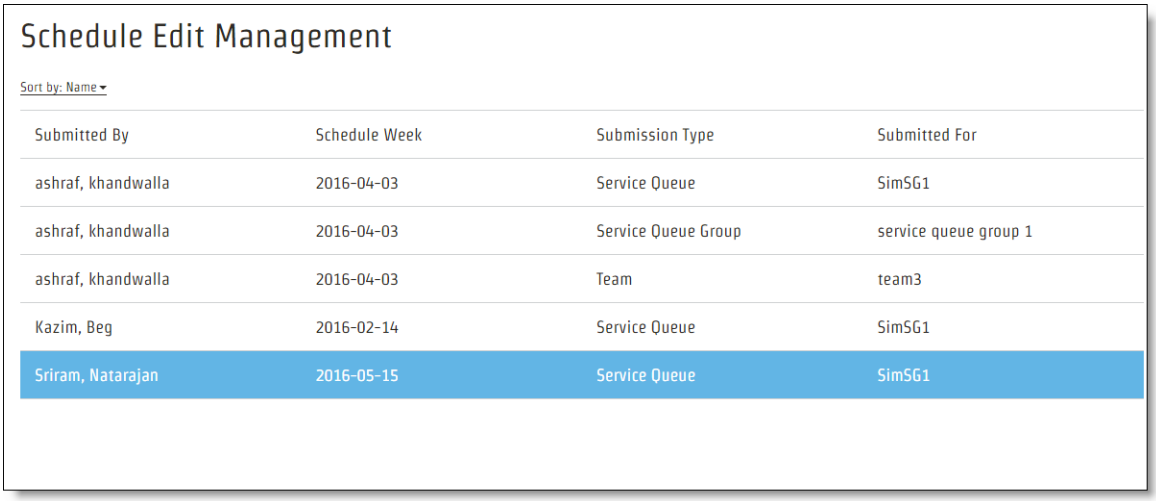
Възстановяването на график, свързан с търговия, възстановява само графика на избрания агент. Графикът на другия агент не се променя и търгуваните часове остават.

ПРИМЕР : Агент А търгува смяна във вторник със смяната на агент Б в сряда. Въпреки това, графикът на агент А е възстановен до това, което беше преди размяната с агент Б, така че агент А отново е
планирано да работи 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 събитие. Това улеснява намирането на всеки променен график, ако се наложи възстановяването им до по-ранна версия.

Одобряване или отказване на промени в графика, направени от надзорници

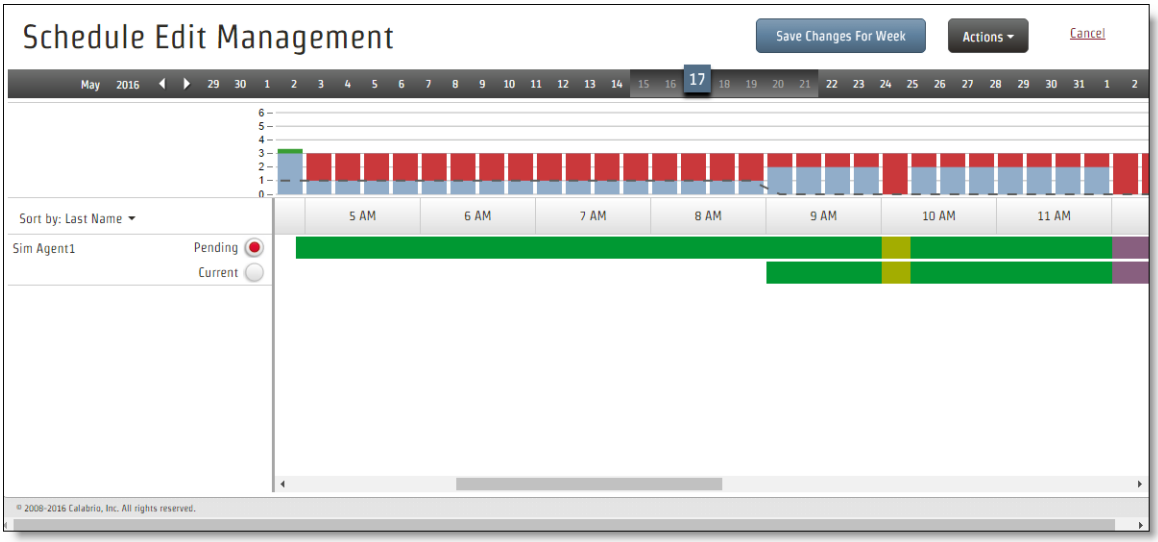
Страницата Управление на редактирането на графика е достъпна за потребители с разрешено Администриране на WFM разрешение за тяхната роля. Той изброява редакциите на графика, направени от ръководители, чиито възможности за редактиране се контролират от правило за редактиране на график (вижте Ограничаване на способността на ръководителя да редактира графици) и които са включени в работния поток на събитие за редактиране на график. Редакциите, направени от тези надзорници, се спират, 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 ръководителя. Тази страница показва текущия график на всеки агент и чакащия график с предложените от ръководителя промени.

Можете да видите как покритието и персоналът се влияят от промяната, като превключвате между опциите Чакащи и Текущи за всеки агент. Задръжте курсора на мишката върху някоя от лентите в горната част на графика, за да се покаже броят на агентите, прогнозирани и планирани за интервала.



Одобряване или отказване на промени в графика

1. За да одобрите промяна в графика, изберете опцията Чакащ до името на агента. За да откажете промяна на графика, изберете опцията **Текущ** .

   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 избрани агенти възможността да си вземат доброволен отпуск, извънреден труд или и двете, когато генерираният график претоварва или претоварва опашката за обслужване.
- Проверете покритието на персонала, включително придържането и съответствието на агента.
- Увеличете максимално покритието, без да използвате нов график.

Предлагане на доброволен извънреден труд или отпуск

Динамичното планиране в рамките на деня ви позволява да настроите фино персонала, за да отговаря на текущите условия, като предлага на избрани агенти възможността да вземат доброволен отпуск, извънреден труд или и двете, когато генерираният график претоварва или не разполага с опашката за обслужване.

Промените в графика могат да бъдат за текущия ден или за бъдещ ден. Тези инициирани от агента промени в графика могат да бъдат конфигурирани 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 обслужване
- 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 обяда и почивките на агента в рамките на деня.

Търсят

Страницата Динамично планиране в рамките на деня се отваря в изгледа на 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 обслужване за текущата дата. Можете да изберете друга дата, ако желаете.

След като покажете графика и покритието за опашка за обслужване, 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 която и да е дата в бъдеще.
- Изберете друга прогноза от падащия списък Прогноза. Можете също да изберете Препрогнозиране, за да препрогнозирате графика. Промяната на използваната прогноза може да ви помогне да определите нивата на персонала, от които се нуждаете в избрания ден.

  ЗАБЕЛЕЖКА Препрогнозирането 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 е в ход, 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 обслужване	Опашката за услуги, за която се отнася изброеното събитие.
Дата на графика	Датата на изменения график.
Състояние	Тези три числа са, отляво надясно: ▪ Броят на агентите, чиито промени в графика са одобрени (Одобрени) ▪ Броят на агентите, които са подали промяна в графика, но все още не са одобрени (в процес на изчакване) ▪ Общият брой агенти, 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 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 с техните ревизирани графици, краен срок и дали отговорът им трябва да бъде одобрен ръчно.

Поле	Описание
Краен срок Дата	Въведете датата, на която отговорите на агентите, поканени да променят своите графици, дължими са готови.

Поле	Описание
Краен срок	Въведете часа на датата, на която отговорите на агентите, поканени на Трябва да променят графиците си.
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 минимални/максимални часове на ден/седмица нарушения	Поставете отметка в това квадратче, ако искате промените в графика на агента да нарушават ограниченията за минимални/максимални часове, присвоени на агента.

Опашка за обслужване

Изберете опашката за услуги, чийто график искате да промените.

Период на промяна на графика

ЗАБЕЛЕЖКА Тези полета са единствените полета, които могат да се актуализират след създаване на събитие.

Поле	Описание
Дата на графика	Изберете датата на периода на 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 **24:00** часа ръчно.

Прогноза

Изберете прогнозата, използвана за посочване на нуждите от персонал за датата на промяна на графика. Можете да изберете прогноза за производството, прогноза с име или препрогноза в рамките на деня.

Опция за промяна на графика

Изберете вида промяна на графика, която искате да предложите на избраните 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 претоварен персонал и получават допълнително време при интервали с недостиг на персонал

Параметри за доброволно отпуск

Тези полета се появяват, когато изберете опцията Доброволно отпуск или Промяна на графика.

Поле	Описание
Минимален отпуск	Въведете минималното време за отпуск, което агентът може да отнеме.
Максимално време за почивка	Въведете максималното количество отпуск, което агентът може да отнеме.
Разрешаване на множество избори за почивка	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. отпускът не трябва да е непрекъснат.
Праг на целта за персонал	Въведете размера на свръхперсонала (положителен брой) или недостига на персонал (отрицателно число), разрешено по време на всеки интервал от периода на промяна на разписанието.
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 труд или Промяна на графика.

Поле	Описание
Минимален извънреден труд	Въведете минималния размер на извънредния труд, който агентът може да поеме. Това поле се появява, когато е избрана опцията Извънреден труд или И двете промени в графика.
Максимален извънреден труд	Въведете максималното количество извънреден труд, който агентът може да поеме. Това поле се появява, когато е избрана опцията Извънреден труд или И двете промени в графика.
Разрешаване на множество избори за извънреден труд	Поставете отметка в това квадратче, за да позволите на агентите да поемат извънреден труд в няколко сегмента в рамките на периода на промяна на графика – т.е. не е задължително извънредният труд да бъде непрекъснат. Това квадратче се появява само когато е избрана опцията Извънреден труд или И двете промени в графика.
Насилствено минимално разстояние между смяната и старта	Поставете отметка в това квадратче, ако искате да има минимален период от време между редовната смяна на агента и началото на извънредния труд.

Поле	Описание
на извънреден труд	
Минимална продължителност на празнината	Въведете минималния период от време, който може да възникне между редовната смяна на агента и началото на извънредния труд.
Праг на целта за персонал	Въведете размера на свръхперсонала (положителен брой) или недостига на персонал (отрицателно число), разрешено по време на всеки интервал от периода на промяна на разписанието.

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 събития с доброволен извънреден труд (без да се включват събития както за доброволен извънреден труд, така и за доброволен отпуск), имате възможност да изберете агенти извън избраната опашка за обслужване, 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 присвоя агенти в други опашки за услуги на събитието". Обърнете внимание, че ако поставите отметка в квадратчето, присвоите външни агенти на събитието и след това изчистите отметката, тези външни агенти се премахват както от екрана Налични, така и от Присвоени.

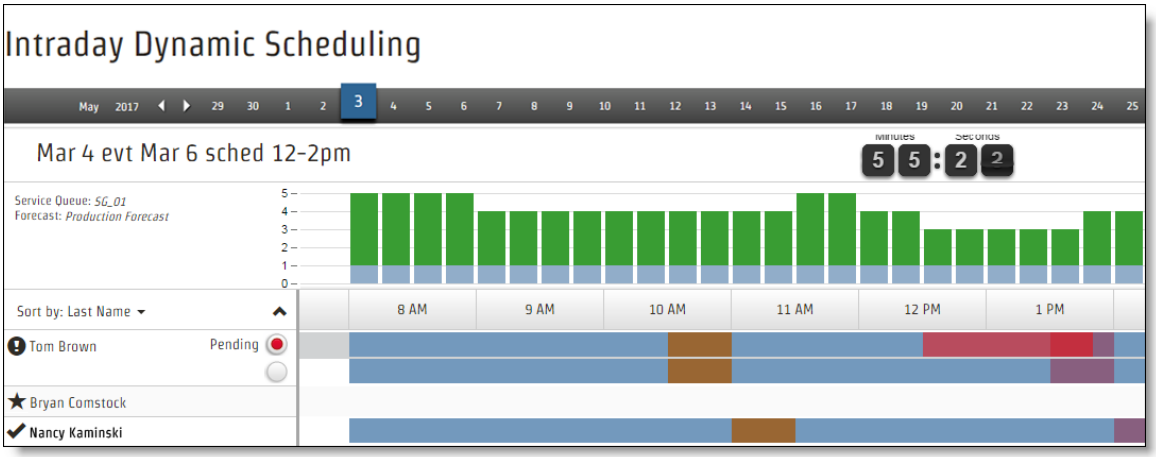
Поканен агент може да не може да участва в събитието, защото графикът на агента не отговаря на изискванията на събитието. В този случай агентът вижда съобщение, че изборът на почивка или извънреден труд вече не е наличен за събитието.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Агентите могат да се регистрират 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 (квадратчето за отметка "Автоматично одобряване на промените в графика на агента"), тогава промяната на 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 поканени да участват в събитие за динамично планиране в рамките на деня, са отбелязани 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 – Обозначава агент, който е направил промени в графика и тези промени са одобрени, автоматично или ръчно
- Удивителен знак – Обозначава агент, чиито промени чакат ръчно одобрение

Ако промените на агента чакат вашето одобрение, има две ленти за график 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 предстоящия променен график на агента, покритието се актуализира, за да ви помогне да решите дали искате да приемете чакащата промяна или не.

Приемане на предложения от агент график

1. Изберете опцията Изчакване .
2. В лентата с инструменти щракнете върху **Запиши** .

В следващата ситуация Webex WFO ще замени неплатена дейност в графика на агента, който е подал 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.

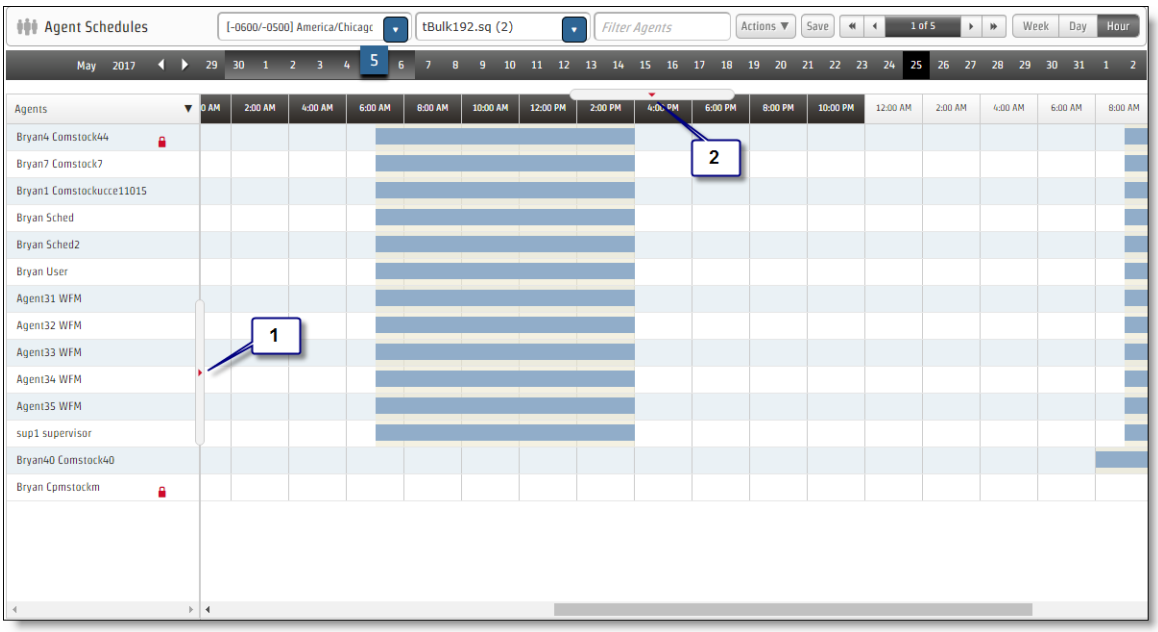
Конфигурация на динамично събитие в рамките на деня	Действия на агента
	▪ Промените на агента се одобряват ръчно или автоматично.

Отказ на предложен от агент график

1. Изберете опцията **Текущи** .
2. В лентата с инструменти щракнете върху **Запиши**.

Относно чекмеджетата

Чекмеджето е екран, който се отваря и затваря чрез щракване върху контрола в страницата Графици на агента.



Налични са три чекмеджета:

- Чекмедже с подробности за придържане към 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 контрола 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 опашка за обслужване и групи опашки за обслужване. 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 препрогнозиране
- В рамките на деня: Изглед на данни
- Карта на покритието на мултиуменията

Можете да използвате чекмеджето за покритие, за да видите как WFM прогнозира какво ще прави опашката за услуги за всеки ден и интервал. Той ви показва дали вашата прогноза е точна в сравнение с производствения график и ви позволява да правите промени в графика след продукцията.

> ЗАБЕЛЕЖКА Данните за нивото на обслужване във всички страници на покритието се изчисляват с помощта на дневни суми в изгледите Час и ден и седмични суми в изгледа Седмица.

Въз основа на показателите, показани в чекмеджето за 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 необходимото покритие 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 включени и изключени. Можете да разберете дали даден бутон е включен, ако границата на бутона се промени от светлосиво на тъмносиво.

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.

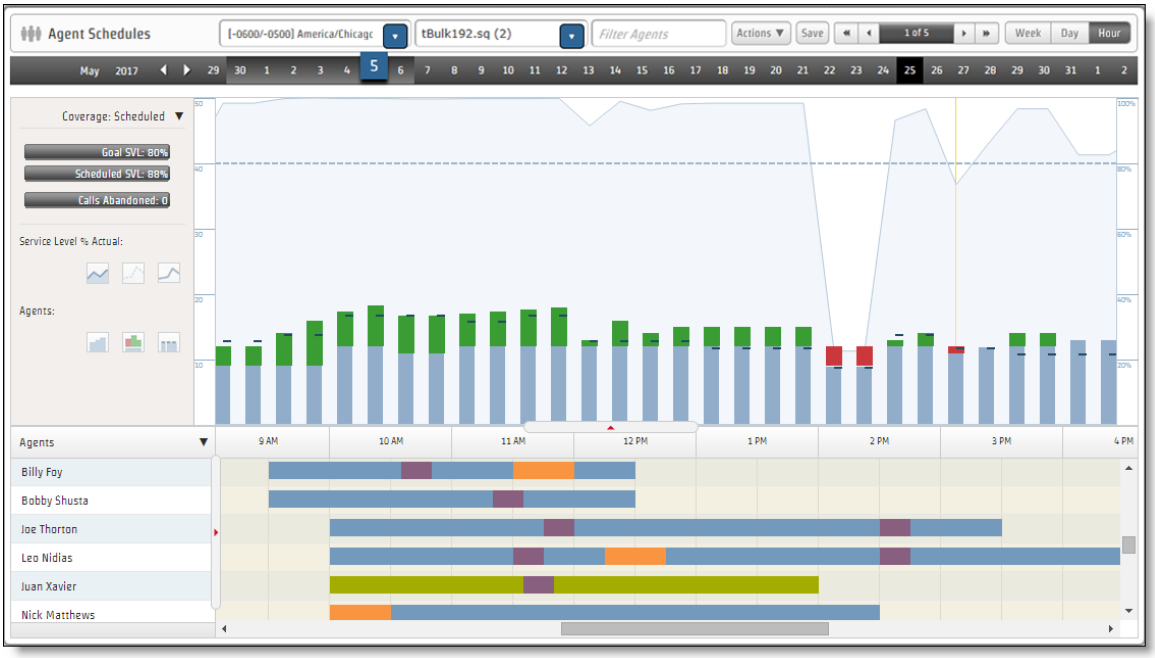
ЗАБЕЛЕЖКА Интерактивните опашки за услуги показват информация както в колоните Агенти, така и в % SVL. Неинтерактивните опашки за услуги и всички групи опашки за услуги показват информация само в агентите
колона.

Поле	Описание
Прогноза	Броят на агентите и процентът на нивото на обслужване, прогнозиран за интервала.
Планирани	Броят на агентите и процентът на нивото на обслужване, планирани за интервала. Този брой не включва неактивни агенти или агенти, които са били уволнени, но които все още са в списъка. ЗАБЕЛЕЖКА Ако агент е планиран за група с множество умения, агентът допринася за теглото на опашката за обслужване 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
Препрогнозиране	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 (проценти и секунди). Тези данни са налични за текущия половин час и нататък.
% Цел на SVL	(Само интерактивни опашки за услуги) Процентната цел на нивото на обслужване.
Свиване %	Процентът на свиване, приложен към интервала.
% Препрогнозиране	Препрогнозираният процент на нивото на обслужване. Тези данни са налични за текущ половин час и нататък.

Покритие: Планиран изглед

Изгледът Покритие: Планиран е изгледът по подразбиране в чекмеджето на покритието. Той показва колко добре опашката за обслужване постига целта си за ниво на обслужване, като сравнява данни в реално време с производствения график.



Можете да конфигурирате диаграмата да показва някой или всички от следните показатели, като кликнете върху бутоните за включване и изключване на съответните показатели:

- (Само отделни опашки за обслужване) Планирано ниво на обслужване %
- (Само отделни опашки за обслужване) Ниво на обслужване % цел
- (Само отделни опашки за обслужване) Ниво на обслужване % действително
- Планирани агенти
- Прогноза на агентите
- Действителни агенти
- (Само неинтерактивни отделни опашки за услуги или групи опашки за услуги) Максимален брой контакти на опашката

Левият панел показва и следните показатели за избрания период от време:

- (Само интерактивни опашки за услуги) Цел SVL %
- (Само интерактивни опашки за услуги) Планирани SVL %
- (Текущи и минали дни само за Unified CCE ACD) Действителен SVL %
- Изоставени повиквания

Тълкуване на диаграмата

Диаграмата Покритие: Планиран изглед показва наслагване на стълбовидна и линейна графика за определен ден. Лентите и линиите са цветно кодирани, за да улеснят интерпретацията. Всяка лента представлява 15-минутен интервал в изгледите за деня и часа и 60-минутен интервал за изглед на седмицата.

Следващата таблица описва цветовете, използвани в подредената лента за всеки интервал.

Цветен	Планирани агенти
Светло синьо	Брой планирани агенти.
Тъмно синьо	Действителен брой агенти.
Червен	Брой на прогнозираните агенти. Показва, че има недостиг на агенти.
Зелен	Брой на прогнозираните агенти. Показва, че има излишък от планирани агенти.

За да определите най-малко смущаващото време за вмъкване на дейност, сравнете планираните агенти с прогнозата на агентите в диаграмата. Можете да използвате празнината, за да определите броя на агентите, които са на разположение за планираната дейност, без да се засяга 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 часа има 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 графика.

Следващата таблица описва линиите, използвани за представяне на различните нива на обслужване в диаграмата. Можете да сравните действителните резултати от нивото на обслужване с планираното ниво на обслужване и целта за ниво на обслужване, за да видите какво точно се случва в контактния център. Графиката показва колко точно контактният център е постигнал целта си за ниво на обслужване.

За неинтерактивни опашки за услуги диаграмата показва действителния максимален брой контакти в опашката.

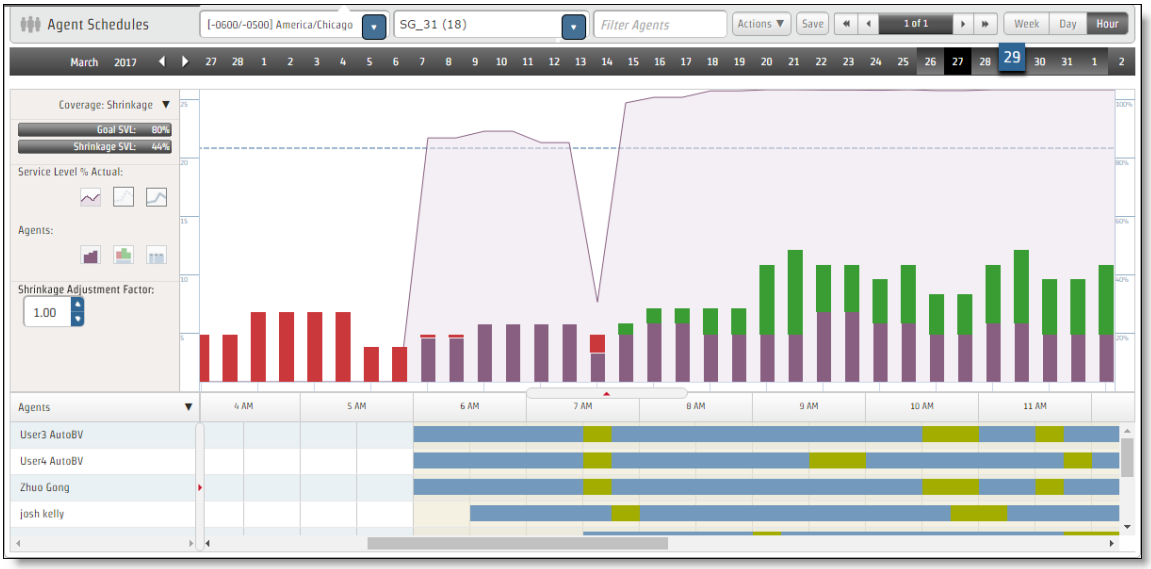
ЗАБЕЛЕЖКА Линейната графика, представяща нива на обслужване или показатели на опашката, е налична само за отделни опашки за услуги, а не за групи опашки за услуги.

Линия	Ниво на обслужване
Светло синьо	(Интерактивни опашки за услуги) Ниво на обслужване % Планирано (Само за неинтерактивни опашки за услуги) Максимален брой контакти на опашката
Пунктирано синьо	(Само интерактивни опашки за услуги) Ниво на обслужване % Цел
Тъмно синьо	(Само интерактивни опашки за услуги) Ниво на обслужване % Действително

Покритие: Изглед на свиване

Изгледът Покритие: Свиване показва ефекта от свиването върху способността на графика да отговаря на нивото на обслужване. Можете да регулирате процента на свиване, за да видите как това се отразява на постигането на целта за ниво на обслужване.

ЗАБЕЛЕЖКА Свиването се прилага само за бъдещи дати и часове.



Можете да конфигурирате диаграмата да показва някой или всички от следните показатели, като кликнете върху бутоните за включване и изключване на съответните показатели:

- (Само интерактивни опашки за услуги) Ниво на обслужване % свиване
- (Само интерактивни опашки за услуги) Ниво на обслужване % Цел
- (Само интерактивни опашки за услуги) Ниво на обслужване % Действително
- (Само за неинтерактивни опашки за услуги) Максимален брой контакти на опашката
- Свиване на агентите
- Прогноза на агентите
- Действителни агенти

Полето Коефициент на корекция на свиване по подразбиране е зададено на 1,00 (няма корекция от сценария на свиване по подразбиране, приложен към опашката на услугата). 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 корекция, 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 някъде в диаграмата, за да приложите новия коефициент на корекция към всеки интервал. Диаграмата се актуализира, за да отрази новия коефициент на корекция на свиването.

> ЗАБЕЛЕЖКА Коефициентът на корекция не влияе на действителната ви прогноза на страницата Планиране. Това е само за показване на тази страница.

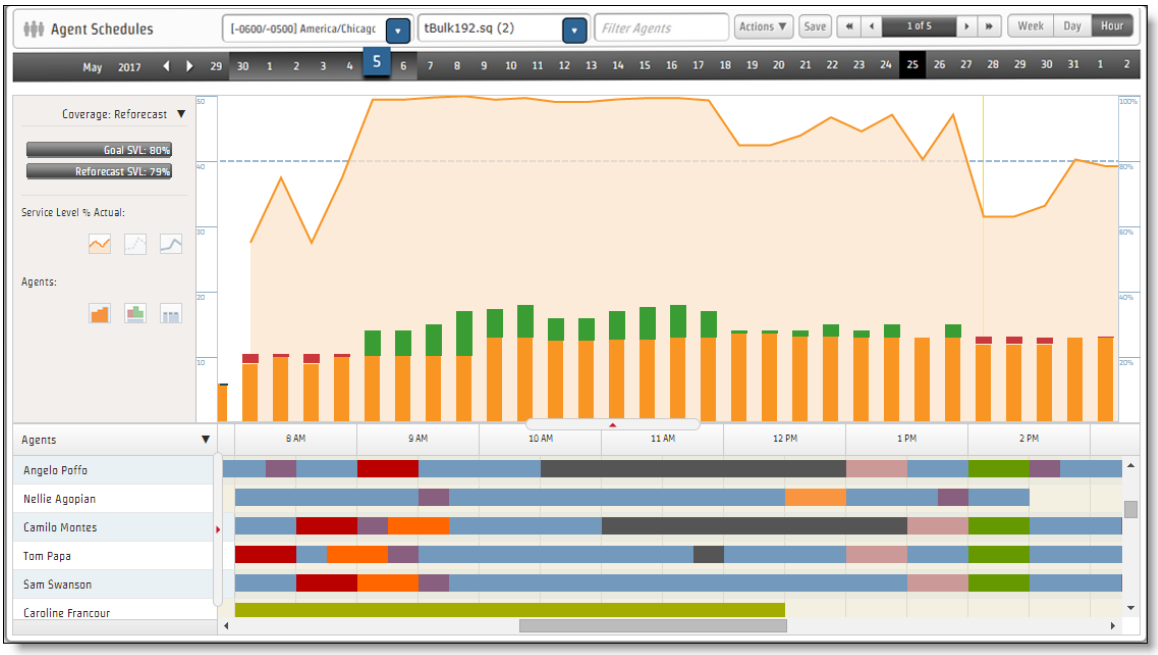
Стойността на коефициента на корекция на свиване се връща към стойността по подразбиране, когато обновите прозореца. Не можете да запазите ревизираните проценти на свиване.

Покритие: Изглед за препрогнозиране

Изгледът Покритие: Повторно прогнозиране показва въздействието на показателите за препрогнозиране върху данните за покритието, така че графиците да могат да се редактират въз основа на това, което според тях може да се случи.

За да се покаже изгледът за повторна прогноза:

- Изберете текущата дата, задайте нивото на мащабиране на Час и изберете отделна опашка за обслужване.



Можете да конфигурирате диаграмата да показва някой или всички от следните показатели, като кликнете върху бутоните за включване и изключване на съответните показатели:

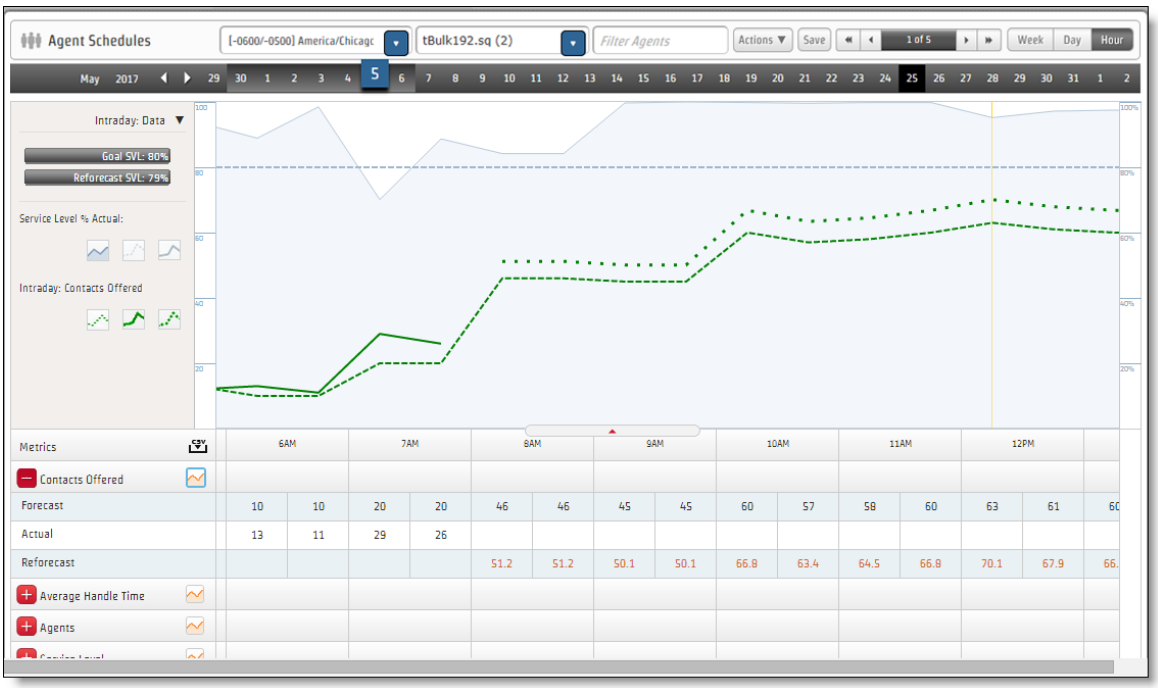
- (Само интерактивни опашки за услуги) Препрогнозиране на нивото на обслужване
- (Само интерактивни опашки за услуги) Ниво на обслужване % Цел
- (Само интерактивни опашки за услуги) Ниво на обслужване % Действително

- (Само за неинтерактивни опашки за услуги) Максимален брой контакти на опашката
- Планирани агенти
- Препрогнозиране на агентите
- Действителни агенти

В рамките на деня: Изглед на данни

Изгледът В рамките на деня: Данни показва действителните данни в сравнение с прогнозните данни под формата на диаграма.

> ЗАБЕЛЕЖКА За да се покаже изгледът Данни в рамките на деня, задайте нивото на мащабиране на Час и след това изберете отделна опашка за обслужване.



Можете да конфигурирате диаграмата да показва някой или всички от следните показатели, като кликнете върху бутоните за включване и изключване на съответните показатели:

- Ниво на обслужване %—(само за интерактивни опашки за услуги) Планирано, Целево и Действително. Винаги на разположение.
- Предложени контакти – прогноза, действителна и препрогнозирана. Налично, когато щракнете върху бутона Покажи в графиката на чекмеджето Предлагани контакти. Ако е разрешено на страницата WFM Конфигуриране на WFM настройки за цялата система (Разрешаване 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 работа – прогноза, действителна и препрогнозирана. Налично, когато щракнете върху бутона Покажи в графиката на чекмеджето Средно време на дръжката.
- Агенти – планирани, прогнозирани, действителни и препрогнозирани. Налично, когато щракнете върху бутона Покажи в графиката на чекмеджето на агентите.
- Ниво на обслужване – (само за интерактивни опашки за услуги) Препрогнозиране. Налично, когато щракнете върху бутона Покажи в графиката на чекмеджето за ниво на обслужване.
- Максимален брой контакти в опашката—(само опашки за неинтерактивни услуги) Действителни. Налично, когато щракнете върху бутона Покажи в графиката на чекмеджето Максимален брой контакти в опашката.

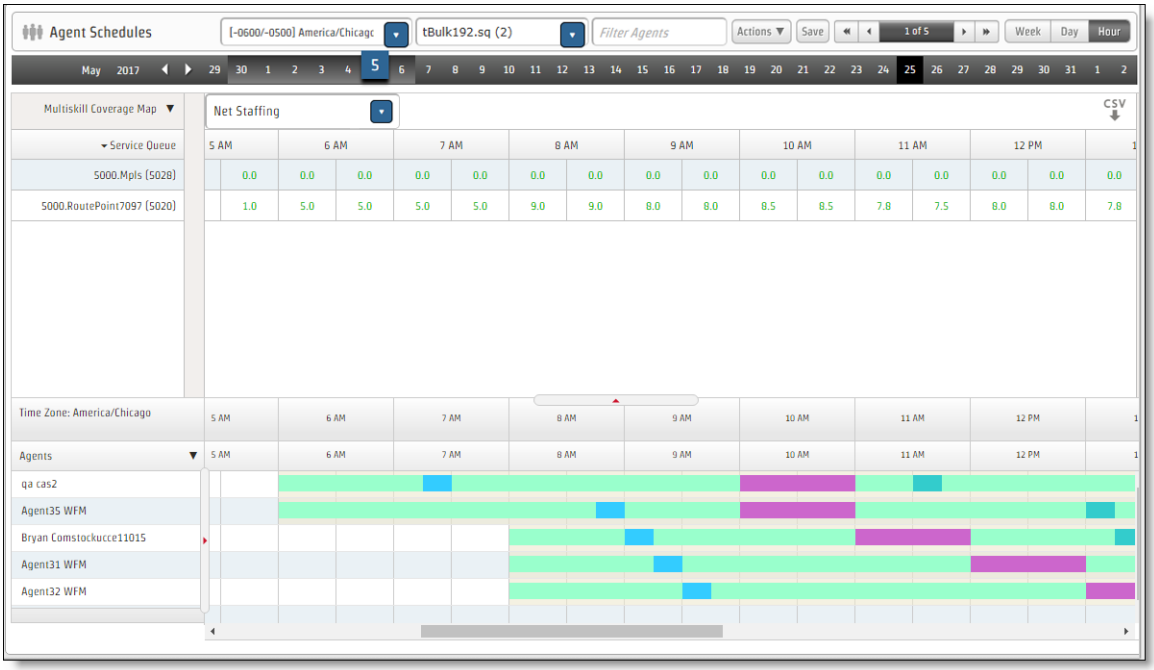
Данните, използвани за създаване на диаграмата, се предоставят в табличен вид в чекмеджета в долната част на диаграмата. Табличните чекмеджета показват следните показатели за 30-минутни интервали:

- Предложени контакти – прогноза, действителна и препрогнозирана. Ако е разрешено на страницата Глобални настройки (Разрешаване на прогнозни контакти като десетични знаци), прогнозната стойност на контактите може да има до два знака след десетичната запетая, въпреки че се показва само един.
- Средно време за работа – прогноза, действителна и препрогнозирана.
- Агенти – прогноза, планирана, действителна и препрогнозирана.
- Ниво на обслужване – (само за интерактивни опашки за услуги) Прогноза, Планирана, Действителна и Повторна прогноза.
- Максимален брой контакти в опашката – (само опашки за неинтерактивни услуги) Действителни.

Табличните данни могат да бъдат експортирани във формат CSV, като кликнете върху иконата за изтегляне на CSV вдясно от етикета Показатели.

Карта на покритието на мултиуменията

Изгледът Multiskill Coverage Map показва нивата на персонал за конкретни опашки за услуги, които иначе са смесени 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 30-минутен интервал:

- Прогноза на агентите
- Планирани агенти
- Мрежов персонал – изглед по подразбиране. Нетният персонал се изчислява, както следва:

  Нетен персонал = Планирани агенти – Прогноза на агентите

Таблицата съдържа данни за набора от всички опашки за услуги, с които видимите агенти могат да работят. Показват се само опашки за услуги с прогноза за избрания ден. Агентът може да работи с опашка за услуги, ако е съпоставен с 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 вашето виждане.

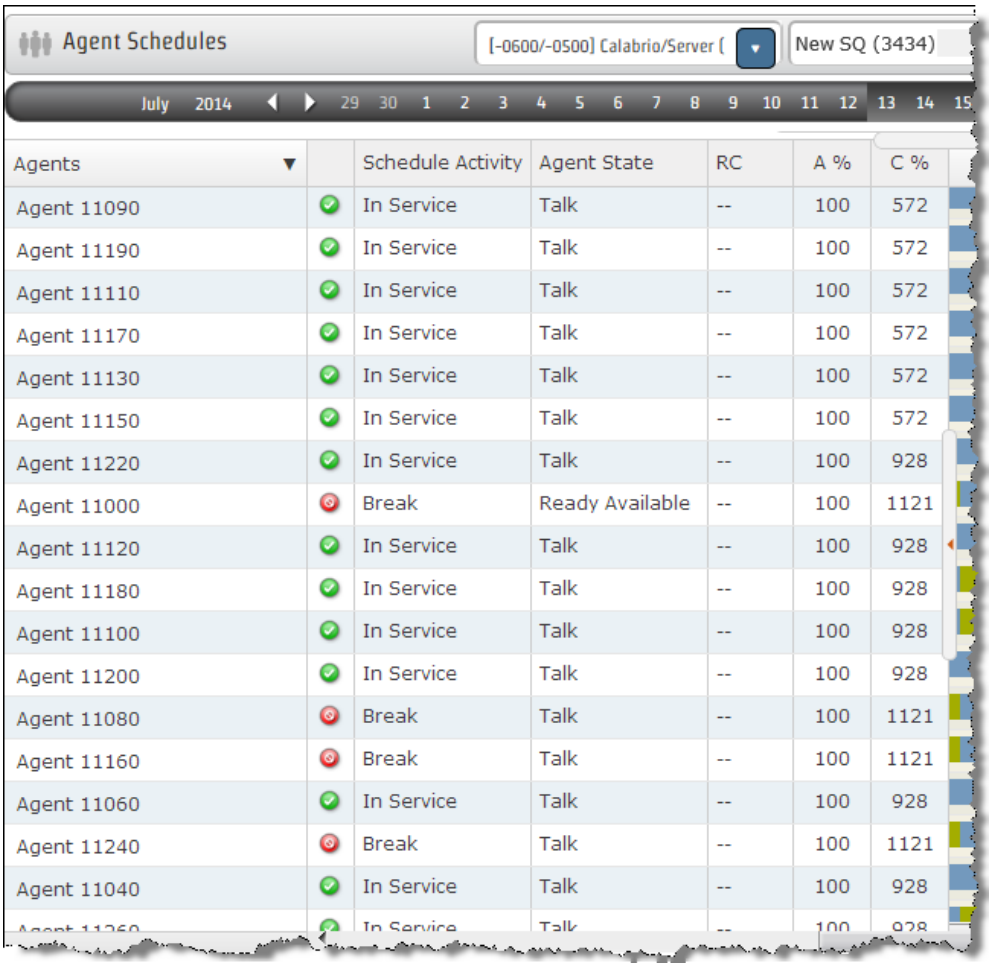
Данните в таблицата са моментна снимка на базата данни към момента, в който сте избрали опцията Multiskill Coverage Map. Всички незапазени редакции или промени в графика не се отразяват в тези данни. Когато промените показателя за преглед, данните се актуализират.

Кликнете върху иконата за изтегляне на CSV файлове вдясно от етикета "Показатели", за да експортирате табличните данни във формат CSV.

Преглед на придържането и съответствието на агента

Чекмеджето за придържане показва данните за агентите 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 агентите, за да изчисли процентите на придържане и съответствие. Стойностите на прилепване и съответствие се изчисляват на всеки 15 минути.

ЗАБЕЛЕЖКА Процентите на прилепване 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 за подробности за придържане, тъй като всяко чекмедже се опреснява с различна скорост, а чекмеджето за подробности за придържане показва процентите на прилепване и съответствие като десетичен знак вместо цяло число.

ВАЖНО : Трябва да се създаде втори сървър за данни, който да изпраща данни за производителността до Data Explorer за агенти, поддържащи неинтерактивна опашка за услуги. Ако този допълнителен сървър за данни на Webex WFO не е в употреба и агент 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 подробности за придържане. Това означава, че агентът няма да се придържа към отчетите на Data Explorer.

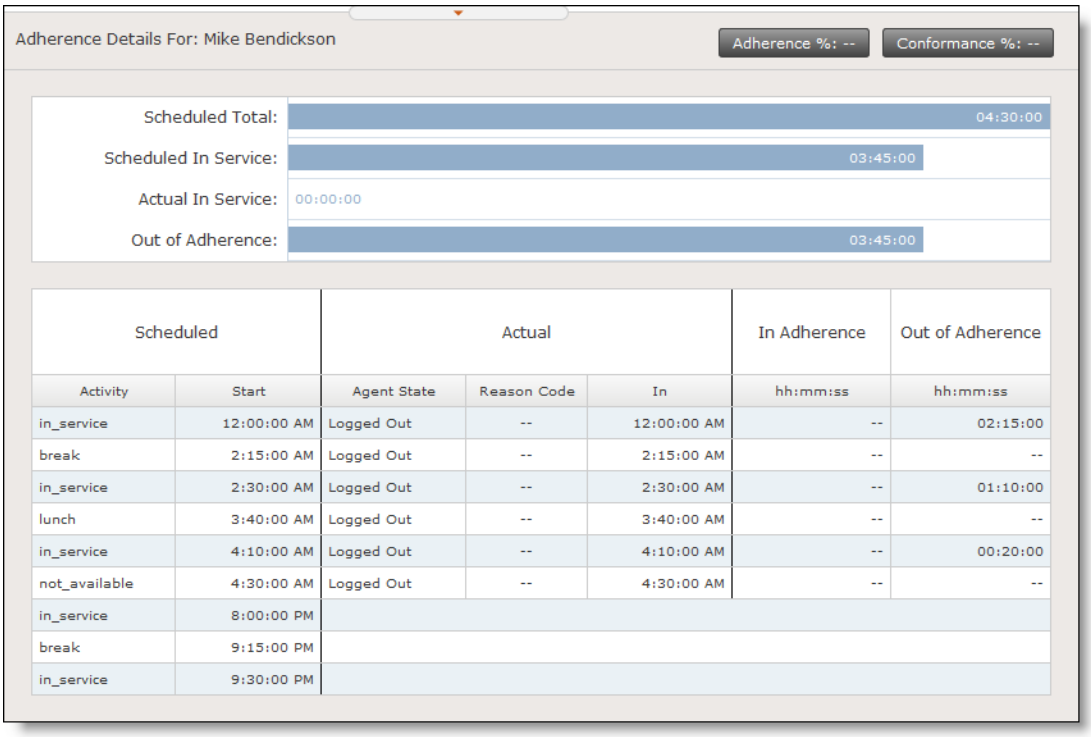
Следващата таблица изброява полетата в чекмеджето за придържане.

Поле	Описание
Служители	Името на агента.
Икони на червена или зелена топка	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	Състояние на ACD агента на агента.
RC	Кодът на причината или описанието (ако има такова), свързани с ACD състоянието на агента. Кодовете на причините са тези, свързани с основната опашка за обслужване на агента.
A %	Процентът на придържане на агента. Придържането е процентът от времето, през което агентите следват графиците си. Когато изчислява придържането, WFM взема предвид планираните часове на пристигане и заминаване, почивки, обяд и време, прекарано в планирани дейности. След това сравнява действителната дейност с планираната дейност 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, се придържа към него на 100%. Придържането се изчислява по следната формула: [(конфигурирани минути за спазване на графика − минути, които не се спазват) ÷ конфигурирани минути за спазване на графика] × 100

Поле	Описание
	В тази формула "конфигурирани минути за придържане към графика" е сумата от времето, планирано за дейности, за които опцията Изчисляване на придържането е зададена на Да (вижте Персонализиране на съпоставяне на състояния на придържане). ЗАБЕЛЕЖКА Ако формулата произвежда 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 на деня, в което агентът работи. Съответствието с разписанието 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 се придържа към графика. Съответствието се изчислява по следната формула: (общо време, през което агентът е в състояние на готовност, разговор, задържане или работа) ÷ (общо текущо планирано време в експлоатация) × 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 могат да бъдат извлечени от заявки за API на уеб услуги само определен брой пъти в минута, на час и на ден. (Консултирайте се с поддръжката 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 стойност, която е твърде малка, данните могат да бъдат пропуснати при улавяне, след като максималният брой API заявки са направени за часа, ако времето между последното разрешено заснемане и началото на следващия час е по-дълго от интервала на заснемане. За да определите най-ниския праг на интервала, използвайте тази формула: 3600 ÷ максимум API обаждания на час = минимален интервал в секунди

Вижте подробно придържане към агент

Чекмеджето с подробности за придържане се отваря и затваря, като щракнете върху името на агент в списъка с агенти. Това показва колко добре агентът е поддържал спазването на графика от началото на деня. Придържането 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, Планирано в експлоатация, Действително в експлоатация и Извън прилягане), отразяват данните в момента, в който отваряте чекмеджето и може да се различават от стойностите, показани в частта с подробности. Можете да обновите данните в чекмеджето, като го затворите и след това го отворите отново.



Можете да използвате чекмеджето с подробности за придържане, за да направите следното:

- Сравнете планираните дейности на агента със статистика в реално време за агента от ACD
- Интерпретиране на статистиката за придържане

Таблицата по-долу описва полетата на чекмеджето "Подробности за придържане".

Колона	Описание
Придържане %	Оценката за придържане на агента. Процентната стойност се актуализира всеки път чекмеджето се отваря. Стойността се показва като десетична запетая 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 на всеки време за отваряне на чекмеджето. Стойността се показва като десетична запетая и се изчислява на всеки 15 минути. ЗАБЕЛЕЖКА Тази стойност може да се различава от стойността 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 в експлоатация за	Общото време, през което агентът е планиран да бъде в експлоатация и е на разположение Обработвайте повикванията 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 обработват обаждане.
Действителен в експлоатация	Общото време, през което агентът е готов или обработва към текущия момент 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 готовността, Говори, задържа и работи състояния. Това може да не съвпада с времето в услуга в други отчети, тъй като тези други отчети са базирани на емисии за минали периоди на данни.
Извън придържане	Общото време, през което агентът не се придържа към текущата дата към момента чекмеджето се отваря.
Планирани	Списък с планираните дейности и началните часове за избрания ден.
Действителен	Действителните данни за агента за следните три стойности: ▪ Състояние на агента – Състоянието на агента от ACD

Колона	Описание
	▪ Код на причина – кодът на причината, свързан със състоянията "Не е в употреба" и "Не е готов" ▪ В – времето, когато агентът е влязъл в състоянието на агента
В съответствие	Времето за придържане за всяко състояние на агента. Ако избраната дата е текуща дата, стойността се изчислява до текущия час.
Извън придържане	Времето за неспазване за всяко състояние на агента. Ако избраната дата е текуща 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 изпълнението на графика (добавени са изключения, агентите са си взели отпуск и т.н.), които влияят на покритието. Оптимизирането на графиците чрез преместване на обядите и почивките помага да се компенсира това.

Оптимизацията засяга само дейности с условия на работа (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 обслужване 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 по условия на работа в смяната оптимизаторът премества само тези
> дейности в рамките на техните ограничения и максимални граници на полето за корекция на оптимизацията (ако са зададени). Това се прави както за платени часове, така и за условия на работа с продължителност на смените, които в момента са на работни смени на агента. Оптимизаторът няма да премества почивките и обедите, добавени чрез действието Вмъкване на дейност на страницата Графици на агента. Добра идея е да стартирате оптимизатора преди да смените почивките и обяда ръчно.

Това действие е достъпно на страницата Графици на агенти за текущата и бъдещата дата, когато е избрана опашка за обслужване и има планиран поне един агент. Не е наличен, когато изберете група опашка за услуги, картографиране на умения, екип или персонализирано групиране.

> ЗАБЕЛЕЖКА За да се оптимизират текущите графици за дати, обедите и почивките трябва да започват поне един час от текущото време (закръглено до най-близките пет минути) и трябва да има поне десет свободни минути
> преди края на потенциални обеди 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 Агент колона за сортиране или като закачите агенти в горната част на списъка.
Оптимизацията засяга всички агенти на няколко страници, а не само тези на видимата страница.

> **ЗАБЕЛЕЖКА** Оптимизаторът може да бъде конфигуриран да се изпълнява от 1 до 30 пъти всеки път, когато щракнете върху действието (вижте "Максимален брой опити за оптимизиране на графика" в Конфигуриране на настройките на WFM за цялата система страница). По подразбиране той преминава през графиците на агентите до 10 пъти. Ако постигне максимална оптимизация преди достигане на конфигурирания лимит, той 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 Запиши.

Графиците за агентите, които са оптимизирани, се разширяват в два записа за тази дата, сякаш сте щракнали двукратно върху графика на този агент. Ако изберете различна дата в седмицата на графика, в която агентът не е оптимизиран, графикът на агента не се разширява. Щракването обратно към датата, която е била оптимизирана, води до повторно разширяване на графика на агента. Удължаването на графика с две влизания за агента на дадена дата се запазва, докато не настъпи едно от следните неща:

- Друга оптимизация се извършва на определена дата
- Страницата се опреснява
- Графикът на агента се кликва двукратно
- Графикът се запазва или изхвърля

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 с 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 запишете.

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. Избраната от вас дата или период от време трябва да са в рамките на седмицата на графика.
   - Ако искате да изключите определени агенти от оптимизацията, преместете ги от екрана Присвоени в екрана Налични. По подразбиране всички агенти в графика са изброени в екрана Присвоени.
   - Изберете дали искате почивките, обядите или и двете да бъдат оптимизирани. По подразбиране са избрани както почивките, така и обедите.
3. Кликнете върху **Оптимизиране**. Оптимизаторът изпълнява конфигурирания брой пъти или докато графикът бъде оптимизиран, и показва съобщение, което ви казва колко агенти са оптимизирани и колко дейности са преместени.
4. Ако желаете, оптимизирайте графика отново. Можете да стартирате действието толкова пъти, колкото искате. Всеки път изпълнява конфигурирания брой пъти през графика. След като оптимизаторът приключи, променените графици 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 **Запиши** , за да запишете промените, направени в графика.

Ограничения за оптимизация

Оптимизаторът взема предвид тези ограничения на активността при преместване на обяд и почивания:

- Минимално забавяне
- Максимално забавяне
- Минимален интервал
- Нарастване
- Максимална граница на полето за настройка на оптимизацията (ако е зададена такава)

Обядът или почивката няма да бъдат преместени, ако тези ограничения не могат да бъдат изпълнени или ако е вярно следното:

- 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 обратно.

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 обяди или почивки, нито ще променя техните атрибути (име, тип, продължителност, продължителност на платената порция и цвят).

Оптимизаторът няма да премества обядите и почивките върху или частично при съществуващи изключения, проекти, обеди или почивки. Ако обядът или почивката имат както платена, така и неплатена част, оптимизаторът няма да се опитва да разменя това, което се появява в частта, която не се припокрива. Той винаги поставя платената част пред неплатената част.

Примери за оптимизация

Пример 1: Прекъсването е преместено ръчно от администратора на една смяна, максималната настройка на оптимизацията не е зададена

Агентът има четиричасова смяна (9:00 AM – 13:00 ч.) с една почивка (10:30 AM) и вие премествате почивката на 12:00 ч. Почивката има минимално закъснение от един час и максимално закъснение от два часа при условия на 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 часа:

След оптимизиране на обедите и почивките, почивката се премества между 10:00 и 11:00 AM.

Пример 2: Прекъсване ръчно преместено от администратора на една смяна, максимална настройка на оптимизацията

Агентът има четиричасова смяна (9:00 AM – 13:00 ч.) с една почивка (10:30 AM) и вие премествате почивката на 12:00 ч. Почивката има минимално закъснение от един час и максимално закъснение от два часа при четиричасово работно състояние с максимална оптимизация от петнадесет минути.

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 часа:

След оптимизиране на обедите и почивките няма промяна в графика на агента.

Преглед на отчетите за планиране

За информация относно стандартните QM и WFM отчети, които се доставят с Webex WFO, и за инструкции как да изпълните стандартен отчет вижте Стандартни отчети на QM и Стандартни отчети на WFM.

ЗАБЕЛЕЖКА**WFM** отчетите отразяват данните, както се показват в часовата зона на клиента, конфигурирана от вашия системен администратор. Ако поискате отчет за WFM и часовата зона ви за показване изпреварва времето на клиента
Вашият отчет може да не съдържа никакви данни.

ЗАБЕЛЕЖКА Някои стойности в отчетите са изчисляеми стойности и подлежат на закръгляване нагоре или надолу. Поради това закръгляване те може да се различават леко от стойностите на историческите данни.

Правете дългосрочни планове

Съставянето на дългосрочни планове включва следното:

- Оценка на бъдещите изисквания и разходи за контактен център.
- Конфигурирайте и управлявайте времето за отпуск на агента.

Оценка на бъдещите нужди

Разделът "Стратегическо планиране" на "Управление на приложения" ви позволява да оцените бъдещите изисквания и разходи за контактен 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 изграждат 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 QM и WFM отчети, които се доставят с Webex WFO, и за инструкции как да изпълните стандартен отчет вижте Стандартни отчети на QM и Стандартни отчети на WFM.

Базовият ресурс е агентът. Всички останали ресурси се изчисляват пряко или косвено по отношение на броя на агентите в контактния център.

> ПРИМЕР Конфигурирате един администратор за всеки 50 супервайзора и конфигурирате един супервайзор за всеки 20 агента. Надзорникът има пряка връзка с броя на агентите, а Администраторът има косвена връзка с броя на агентите чрез броя на надзорниците.

> 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 капиталова вещ (оборудване, мебели и приспособления).
Разходи за ресурси	Цената 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 е цяло число (0–999).
Съотношение на ресурсите	Съотношението на един екземпляр от този ресурс към количеството на друг стратегически ресурс към друг ресурс. Тази стойност трябва да е число (0–

Поле	Описание
	9999). Пряко или косвено всеки ресурс се дефинира по отношение на ресурса на агента. ЗАБЕЛЕЖКА Това поле не присъства за системния ресурс на агента, тъй като агентът е базовият ресурс.
Текущ брой ресурси	Текущото количество на този стратегически ресурс в контактния център. Този Стойността трябва да е число (0–99999). Ако ресурсът е човешки ресурс, използвайте броя на агентите на 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 доклада.

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	Списък на наличните и възложени стъпки за наемане за плана за наемане. Можете да пренаредите зададените стъпки за наемане с помощта на стрелките нагоре/надолу. Списъкът с налични стъпки за наемане показва името на стъпката, нейната продължителност и процента на отпадане.

Управление на стъпките за наемане

Използвайте страницата Стъпки за наемане, за да създавате, редактирате и изтривате стъпки за наемане. Стъпката на наемане е компонент на 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 засяга планове за наемане, които включват тази стъпка. Например, ако създадете стъпка с продължителност пет дни, добавите я към план за наемане и след това по-късно промените продължителността на тази стъпка на три дни, стъпката в този план за наемане запазва продължителност 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 на дните, през които продължава стъпката. Тази стойност трябва да е цяло число (1–999).
Процент на отпадане	Броят на кандидатите от 100, които отпадат от процеса на наемане по време на тази стъпка. Тази стойност трябва да е цяло число (1–100).

Анализиране на разходите за смени за опашка за обслужване

Заявката за анализ на бюджета за смени генерира данните, необходими за анализ на разходите за смени за една или повече опашки за обслужване.

> ЗАБЕЛЕЖКА Трябва да има прогноза за производството 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 смените. Този отчет показва цената на смяна за опашка за обслужване. Можете да преглеждате този отчет само за опашки за услуги, за които преди това сте изпратили заявка за анализ на бюджета за смяна.

Генериране на заявка за анализ на бюджета за смяна

1. На страницата Заявка за анализ на бюджета за промяна 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 за смяна:
   - Изберете дължината на смяната от падащия списък.
   - Въведете желания процент на използване. Това е процентът на времето, през което агентите са в експлоатация.
   - Въведете максималния брой агенти, които са на разположение за работа. 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. Планирайте заявката. По подразбиране заявката се изпълнява незабавно.

Управление на времето за отпуск на агента

Разделът за планиране на ваканции на управлението на приложения ви позволява да конфигурирате и управлявате времето за отпуск 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 на тези профили. WFM използва профили за еквиваленти на пълно работно време при създаването на стратегически планове и анализирането на заявки за ваканция.

Еквивалентът на пълно работно време (FTE) е равен на общия брой часове за редовен персонал, разделен на броя часове седмично, които съставляват човек на пълно работно време (например 40 часа или 35 часа). FTE може да се състои от няколко лица на непълно работно време, чието общо работно време на седмица се равнява на това на пълно работно време, но може да не прави разходи за обезщетения.

За целите на прогнозирането и планирането трябва да установите броя часове, които се плаща на агент на седмица (например 20, 35 или 40 часа). WFM използва тази стойност, за да определи броя на FTE агентите, 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. Един FTE е 40 платени часа седмично (160 часа на месец), а FTE агент печели $3,000 на месец. Всички агенти са длъжни да отнемат осем часа обучение този месец. Това са 800 часа обучение 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 за еквиваленти на пълно работно време, за да създавате, редактирате и изтривате профили, еквивалентни на пълно работно време. Полетата на

Поле	Описание
страницата Профили за еквиваленти на пълно работно време са описани по-долу.	
Име на FTE	Уникално име за профила на FTE.
Минимални часове на седмица	Минималният брой платени часове на седмица за този
профил. Максимален брой часове на седмица	Максималният брой платени часове на
седмица за този профил.	
Назначаване на агенти	Задайте агенти на този профил. Това е необходимо за планиране на ваканцията. Ан агентът не може да поиска отпуск, освен ако агентът не е назначен към FTE профил.

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 точно какво означава всеки тип ваканция във вашия контактен център.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Типовете ваканции, които създавате, автоматично се присвояват на изгледа Enterprise и на изгледите, присвоени на вас.

Изключение правят дейностите, които отнемат агентите от службата. 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 от работния поток. За повече информация относно изключенията от работния поток вижте Автоматизиране на обработката на заявки на агенти.

Примери за типове ваканции включват следното:

- Болнични дни
- Задължение на съдебните заседатели
- Плаващи ваканции
- Ваканционен

Използвайки типове ваканции и ваканционни планове, Webex WFO ви позволява да проследявате колко часа от всеки тип ваканция са били използвани от агент.

В системи с интеграция на HRMS (вижте "Интегриране на вашия HRMS с Webex WFO" в *справочното ръководство* за импортиране на данни на Webex WFO), тази информация се експортира във файл, който може да се импортира в HRMS ежедневно.

> ЗАБЕЛЕЖКА Ако се интегрирате с HRMS, не настройвате ваканционни планове в Webex WFO. Те са създадени в рамките на HRMS.

В системи без интеграция с 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 докладвани 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 "Дни по болест" или "Отпуск при тежка загуба").
3. Изберете едно или повече изключения, които да се прилагат 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 ваканционни 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. Кликнете върху **Изтриване**.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Не можете да редактирате или изтривате типове ваканции, които не са в изгледа ви. Ако тип ваканция във вашия изглед на собственост 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 ваканция, 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 от работния поток, използвано за този тип ваканция. ЗАБЕЛЕЖКА : Трябва да се зададе изключение от работния поток за всеки тип ваканция, за да бъдат одобрени заявките за отпуск автоматично чрез работен поток (вижте Автоматизиране на обработката на заявки на агенти за повече информация).
Тип ваканция	Името на типа ваканция.

Управление на ваканционни планове

Ваканционните планове определят плановете за отпуск, възложени на агентите. Можете да създадете множество ваканционни планове, 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 времето си за почивка (вижте Управление на типове ваканции). Начинът, по който се управлява това, е специфичен за вашия контактен център.

Индивидуалните ваканционни планове са предназначени (но не са задължителни) да обхващат цяла година (от 1 януари до 31 декември).

ЗАБЕЛЕЖКА Страницата с 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 присвоите, и му разпределете часове. За повече информация относно създаването на типове ваканции вижте Управление на типове ваканции.
5. Назначете агенти на ваканционния план.
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 *някакво* припокриване на датата между новия и първоначалния ваканционен план, 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 Име **на нов план** . 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. Кликнете върху **Изтриване**.

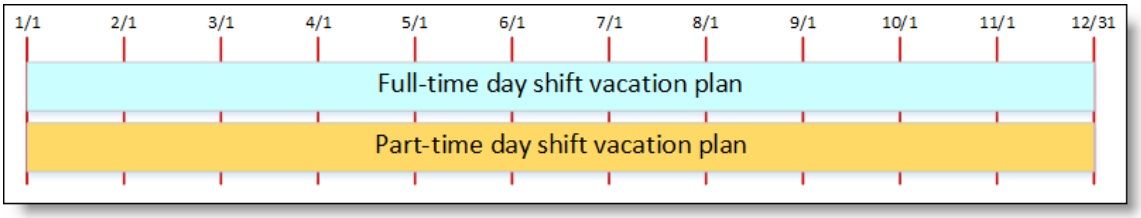
Примери за ваканционни планове

Вашата компания ще определи изискванията за всеки ваканционен план. Например следните може да са атрибутите на ваканционен план за агенти на начално ниво на пълен работен ден (типовете ваканции са дефинирани на страницата Типове 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 ваканция - 24 часа ▪ Дежурство на съдебните заседатели - 40 часа ▪ Ваканционни дни - 80 часа
Назначаване на агенти	▪ Адамс, Ан ▪ Бейкър, Бен ▪ Кларк, Шарлот и така нататък.

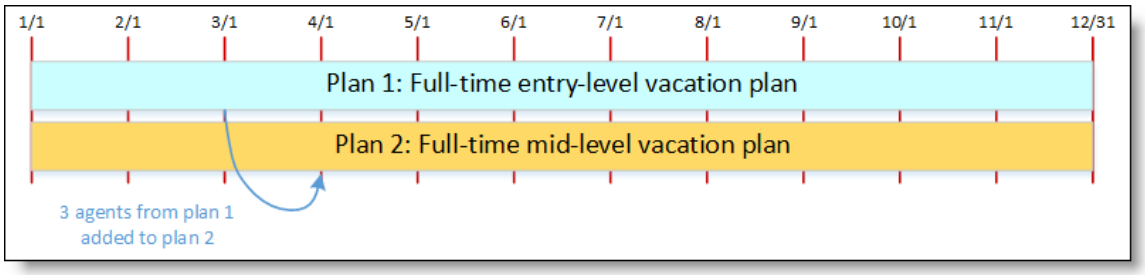
Можете да създавате ваканционни планове с припокриващи се дати. Агентите обаче могат да бъдат назначени само към един ваканционен план на всяка дадена дата.

Пример 1: Припокриващи се ваканционни планове без общи агенти



Това са валидни ваканционни планове, защото въпреки че се припокриват, няма общи агенти между двата плана.

Пример 2: Преместване на агенти между ваканционни планове

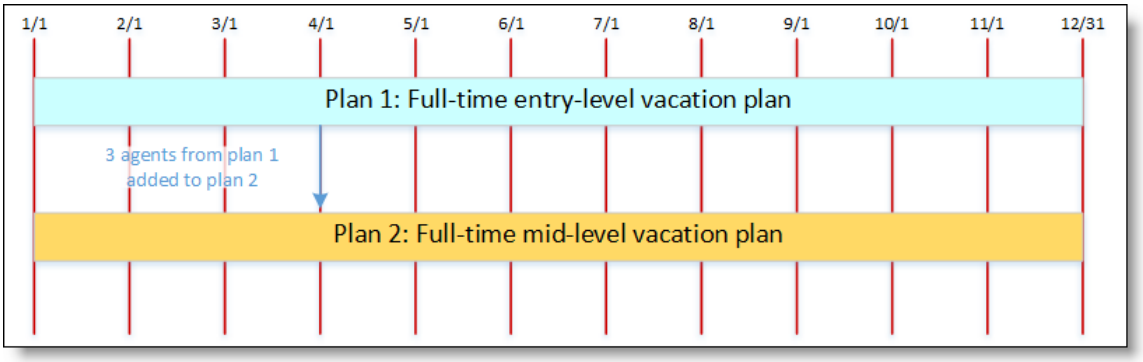


В този пример клиентът е настроил ваканционни планове, които варират в зависимост от нивото на изживяване на агента. На 1 април трима агенти ще отговарят на условията за добавяне към ваканционен план 2. Администратор иска проактивно да премести тези агенти във ваканционен план 2 на 1 март.

Промените във ваканционните планове влизат в сила незабавно и агентите не могат да бъдат едновременно в план 1 и план 2. Системата показва съобщение за грешка.

В тази ситуация можете да предприемете две действия:

- Назначете агентите на План 2 на 1 март. След като агентите бъдат назначени към план 2, те вече няма да бъдат присвоени на 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.
- Отменете 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 ваканционни планове.

ЗАБЕЛЕЖКА : Агентът може да бъде назначен само към 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 инструмента за избор на дата.
Крайна дата	Крайната дата на ваканционния план във формат ГГГГ-ММ-ДД. Като алтернатива можете да изберете дата с помощта на инструмента за избор 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 разпределите часове. Можете да добавите до 20 вида ваканции към един ваканционен план.
Назначаване на агенти	Изберете агентите, на които искате да присвоите този план. Агентът може да бъде присвоено само на един план на дадена дата.
Име на нов план	Името на новия ваканционен план, в който искате да копирате стойности. Това поле се появява само когато изберете опцията Копиране на плана.

Управление на разпределените отпуски

На страницата Разпределение на отпуск можете да зададете максималния период от време, през който агентите в опашка за обслужване могат да отнемат всеки ден от годината.

Можете да конфигурирате разпределението на отпуск в ЕПРВ (еквиваленти на пълно работно време) или часове, в зависимост от това кое устройство е избрал вашият администратор на страницата с глобални настройки на WFM (вижте Конфигуриране на настройките на WFM за цялата система).

Използване на разпределени отпуски със заявки за отпуск

Когато ръководител одобри искането за отпуск на агент за частичен или цял почивен ден, WFM изважда времето, което агентът иска, от разпределените отпуски, които са били въведени за този ден. Виждането на това колко свободно време остава в определен ден може да помогне както на агентите, така и на ръководителите да направят

информирани решения за искане и одобряване на отпуск.

> ЗАБЕЛЕЖКА Ако заявката за отпуск премине през работен поток, агентът трябва да има конфигурирана основна опашка за обслужване, за да може разпределението да бъде изчислено правилно. Работният процес търси основното
> опашка за обслужване за приспадане на разпределения от.

Надзорниците и агентите могат да видят каква част от времето остава, когато направят следното:

- Надзорници – Погледнете колоната Пропуск в разпределението, докато преглеждате заявки за отпуск (вижте Одобряване или отказване 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 почивка (вижте Конфигуриране на настройките на WFM за цялата система).

  > ЗАБЕЛЕЖКА : Агентите никога няма да видят отрицателна стойност в разпределението на отпуск. Ако стойността падне под нулата, агентът ще види нула като оставащо разпределение. Това обезкуражава агентите от
  > Вземане на отпуск в дните с недостиг на персонал.

Надзорниците и агентите виждат оставащото време за отпуск в ЕПРВ или часове, в зависимост от това кое звено е избрал администраторът.

Изчисляване на разпределените отпуски със заявки за отпуск

Следващите раздели обясняват как WFM изважда заявките за отпуск от разпределените отпуски.

Заявки за отпуск с ЕПРВ или часове

Когато ръководител одобри искане 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 часовете:

- ЕПРВ – WFM използва следната формула:

  Разпределени отпуски за деня - (Брой часове в заявка за частично или целодневно отпуск ÷ По подразбиране FTE на ден)

  > ЗАБЕЛЕЖКА FTE по подразбиране на ден се конфигурира на страницата Конфигуриране на настройките на WFM за цялата система .

- Часове – WFM използва следната формула:

Разпределени отпуски за деня - Брой часове в заявка за частичен или целодневен отпуск

Заявки за отпуск през целия ден

При изчисленията по-горе времето, извадено от заявката за целодневен отпуск, зависи от това дали вашите агенти имат графици за дните, за които искат отпуск:

- Агентите имат графици – WFM използва платеното време, което агентът е планиран да работи в деня, за който иска отпуск.
- Агентите все още нямат графици – WFM използва част от минималните часове на агента на седмица (конфигурирани и присвоени на страницата Управление на еквивалентни профили на пълно работно време), за да изчисли колко часа се равняват на цял ден:

  Минимални часове на седмица ÷ 5 = Брой часове в заявка за целодневен отпуск

ЗАБЕЛЕЖКА Когато агентите поискат отпуск за ден, за който все още нямат графици, WFM винаги разделя минималните им часове на седмица на пет, а не на броя на делничните дни, които
опашките им за обслужване всъщност са отворени.

Следващата таблица показва какво се случва с разпределението на отпуски, когато трима агенти подадат искания за отпуск за 10 септември и следните условия са изпълнени:

- Агентите все още нямат графици за 10 септември.
- Агентите имат различни минимални часове на седмица.
- Стандартният FTE на ден е 8 часа.
- Дисплеят за разпределението на отпуски е ЕПРВ.
- Разпределените почивни часове за 10 септември са 3 ЕПРВ

Заявител за отпуск	Изчисляване на минимални часове на седмица	Изчисляване на въздействието (ЕПРВ)
Агент А	20 мин. ÷ 5 = 4	4 ÷ 8 = 0,5 ЕПРВ
Агент Б	30 мин. ÷ 5 = 6	6 ÷ 8 = 0,75 ЕПРВ
Агент В	40 мин. ÷ 5 = 8	8 ÷ 8 = 1,0 ЕПРВ
ВЪЗЛИЗАМ		2.25 ЕПРВ

След като надзорникът одобри тези искания за отпуск, оставащите отпуски за 10 септември са 0,75 ЕПРВ.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако агентът принадлежи към няколко опашки за обслужване, надзорникът, който одобрява заявката за отпуск, определя за коя опашка за услуги се прилага FTE опашката.

Копиране на разпределени отпуски

Можете да копирате разпределените отпуски на опашката за обслужване за друга година или в друга опашка за обслужване за всяка година.

Действието за копиране копира разпределения за цяла година отпуск наведнъж и замества всички разпределения за отпуск, които преди това са били конфигурирани за опашката за услуги, в която копирате. Тази подмяна се случва дори ако сте въвели ЕПРВ или часове за по-малко месеци за опашката за услуги, която копирате, отколкото за опашката за услуги, в която копирате.

Пример 1: Опашките за услуги имат отпуск за цяла година

Списъкът по-долу показва какво се случва, когато копирате разпределени отпуски от опашка за обслужване, която има цяла година ЕПРВ или часове, в друга опашка за обслужване, която също има цяла година ЕПРВ или часове:

- Ситуация – Опашката за обслужване А и опашката за обслужване В имат конфигурирани разпределения за отпуск. Сервизна опашка А има ЕПРВ или часове, въведени за цялата 2018 г., а сервизна опашка Б има ЕПРВ или часове, въведени за цялата 2019 г.
- Действие – Копирате разпределените отпуски, които опашката А на услугата има през 2018 г., в разпределенията за отпуск, които опашката за обслужване В ще има през 2019 г.
- Резултат – разпределението на отпуск на опашката за обслужване А замества всички разпределени отпуски на опашка за обслужване Б. Разпределението на отпуските на опашката за обслужване Б за 2019 г. вече е същото като разпределението на отпуските на опашката за обслужване А за 2018 г.

Пример 2: Опашките за обслужване имат отпуск за различен брой месеци

Следният списък показва какво се случва, когато копирате разпределени отпуски от опашка за услуги, която има само месец ЕПРВ или часове, в друга опашка за обслужване, която има цяла година ЕПРВ или часове:

- Ситуация – Опашката за обслужване А и опашката за обслужване В имат конфигурирани разпределения за отпуск. Опашка за обслужване А има само ЕПРВ или часове, въведени за март 2018 г., а опашка за обслужване Б има ЕПРВ или часове, въведени за цялата 2019 г.
- Действие – Копирате разпределените отпуски, които опашката А на услугата има през 2018 г., в разпределенията за отпуск, които опашката за обслужване В ще има през 2019 г.
- Резултат – разпределението на отпуск на опашката за обслужване А замества всички разпределени отпуски на опашка за обслужване Б. Сега сервизна опашка В не само има същите ЕПРВ или часове за март 2019 г., както сервизната опашка А за март 2018 г. Сервизна опашка

В също има същите ЕПРВ или часове за останалата част от 2019 г., както сервизната опашка А за останалата част от 2018 г., което означава, че няма такива. Въпреки че

Опашка за обслужване A има само разпределения за отпуск, конфигурирани за един конкретен месец, действието за копиране запълва всички останали месеци в разпределенията за отпуск на опашката на услугата B с празни места.

Разпределени почивни часове и часови зони

Списъкът с разпределения на отпуск, който агентите виждат в заявката за отпуск, отразява часовата зона по подразбиране, въпреки че заявката за отпуск на агента се показва и подава в часовата зона на агента.

Разпределените отпуски се изваждат от кофата на опашката за обслужване въз основа на това кой ден обхваща по-голямата част от времевия период 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 агент премине полунощ в часовата зона по подразбиране (PST). Както е показано, датата, на която по-голямата част от времето за почивка попада в часовата зона по подразбиране, определя от коя опашка за обслужване е извадено разпределението.

Заявка за отпуск (EST)	Часова зона по подразбиране (PST)	Засегната кофа за разпределение
10 октомври, 00:00 ч. 10 октомври, 24:00 ч.	10 октомври, 21:00 (3 часа) 11 октомври, 21:00 (21 часа)	11 октомври
10 октомври, 00:00 ч. 10 октомври, 05:00	9 октомври, 21:00 (3 часа) 10 октомври, 02:00 (2 часа)	9 октомври
10 октомври, 00:00 ч. 10 октомври, 06:00 ч.	9 октомври, 21:00 (3 часа) 10 октомври, 03:00 (3 часа)	9 октомври

Описания на полетата

Използвайте страницата Разпределение на отпуск, за да въвеждате, редактирате, копирате и изтривате разпределения за отпуск за опашки за услуги. Полетата на страницата, когато

Поле	Описание
Опашка за обслужване	Опашката за услуги, за която искате да конфигурирате
разпределения. 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 бързо въвеждане на стойности в таблицата за разпределение, въведете желаното за всеки ден от седмицата. След това тази стойност се прилага към 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, като използвате Quick Entry. Можете да въвеждате само цели числа в полетата за бързо въвеждане. Стойностите, които въвеждате, могат да бъдат ЕПРВ или часове, в зависимост от това кое устройство е избрал администраторът (вижте Конфигуриране на настройките на WFM за цялата система).

Полетата на страницата, когато копирате разпределените отпуски, са описани по-долу.

Поле	Описание
Опашка за обслужване	Опашката за услуги с разпределенията, които искате да
копирате. Година	Годината с разпределенията, които искате да копирате.
Копиране на опашка	Опашката за услуги, в която искате да копирате
разпределенията. Копиране до година	Годината, за която искате да копирате разпределенията.

Отчети за отпуск на агента

За информация относно стандартните QM и WFM отчети, които се доставят с Webex WFO, и за инструкции как да изпълните стандартен отчет вижте Стандартни отчети на QM и Стандартни отчети на WFM.

Анализирайте контакти, хора и процеси

Анализирането на контакти, хора и процеси води до следното:

- Събирайте и обработвайте данни с аналитични задачи.
- Организирайте данни от преписи, автоматизирани действия на работния плот и задействания за събития на Smart Desktop.
- Преглеждайте данни в табла на страницата Табло за управление на Анализ.

Създаване на задачи в Анализ

Използвайте страницата на диспечера на задачите, за да събирате и обработвате данни със задачи в Google Анализ. Тези задачи анализират текущи или предварително заснети данни. Тези данни могат да включват аудиозаписи, текст на имейл и данни за настолни компютри и събития.
Webex WFO поставя обработените данни в база данни с възможност за търсене.

Задачите за анализ могат да бъдат текущи (изпълняват се всеки път, когато в системата постъпват нови данни) или ad hoc (изпълняват се веднъж в планиран час и дата).

Когато планирате задачи в 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:
  - Основи на анализа
  - Анализ Enterprise
  - Анализ на работния плот (дава Ви възможност да създавате задачи в 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
- За да създадете задача, имате обхват над поне една група. Ако имате обхват само за екип, а не за групата, към която принадлежи, не можете да създадете задача за този екип.
- (За анализ на работния плот) Приложенията и уеб сайтовете се конфигурират на страницата на диспечера на работния плот.
- (За анализ на работния плот) Полетата за приложение и уеб сайт се конфигурират на страницата Field Manager.
- (За аудио и текстов анализ) Фразите и категориите фрази се конфигурират на страницата Мениджър на фрази.

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 задачата, която сте избрали. Щракнете върху типа задача по-долу за останалите стъпки.

   Анализ на работния плот

   Преобразуване на реч в текст (транскрипция)

   Анализ на текст

   Оценка за прогнозна оценка

   Прогнозен резултат на нетния промоутър

   Автоматичен QM

   #### Анализ на работния плот

   Тази задача обработва качени данни от анализ на работния плот и обединява тази информация с данните за аудио и запис на екрана на агентите. Имате нужда от разрешението за администриране на Анализ на работния плот, за да работите със задачите на Анализ на работния плот.

1. В секцията **Изпълнение на задачата** конфигурирайте кога да се изпълни 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 постъпват нови данни, изберете **Текущо**. Това деактивира полетата за дата, час и диапазон. За да изпълните задачата само веднъж, изберете **Ad-Hoc**.
Планиране на задача	Изберете началната дата и час на задачата. Датата може да бъде днешна дата или бъдеща 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 искате задачата да се обработи. Началната дата трябва да е в миналото с поне един ден. Това не може да бъде днешната дата. Крайната дата трябва да е по-късна от началната дата, но преди днешната дата.

2. В секцията **Групи и екипи** задайте групи и екипи на 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**.

Преобразуване на реч в текст (транскрипция)

Тази задача транскрибира аудиозаписи и след това търси в текста предварително зададени фрази (които конфигурирате на страницата на диспечера на фрази) и съхранява резултатите в база данни с възможност за търсене. Имате нужда от разрешението за администриране на анализ на говор 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 се показва в списъка с налични категории фрази.

   ЗАБЕЛЕЖКА Някои езици в този падащ списък може да изискват допълнителна конфигурация за вашата реализация на Webex WFO. Консултирайте се с поддръжката, за да се уверите в езика
   Искате да транскрибирате, е конфигуриран за вас.

2. (По избор) За транскрипции на английски език изберете **Разрешаване** в секцията Анализ на настроенията, за да накарате Webex WFO да анализира емоциите, изразени в контакт. Можете да видите настроението на един контакт в мултимедийния плейър и можете да филтрирате контактите на страницата Взаимодействия въз основа на настроението. Анализът на настроенията също генерира нетна репутация на агента, която се появява в медийния плейър. Изберете **Забраняване** , за да спестите системни ресурси.
3. Изберете **Разрешаване** в секцията **Посещения** по фраза, за да имате преписи за търсене на Webex WFO за всички активни предварително дефинирани фрази на вашата организация. Изберете **Деактивиране** , за да спестите системни ресурси (не се препоръчва: посещенията по фраза са важен компонент на много функции на Анализ).
4. Изберете съществуващ **етикет** на индекс или създайте нов етикет за индекс за задачата.
5. В секцията **Изпълнение на задачата** конфигурирайте кога да се изпълни 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 постъпват нови данни, изберете **Текущо**. Това деактивира полетата за дата, час и диапазон. За да изпълните задачата само веднъж, изберете **Ad-Hoc**.
Планиране на задача	Изберете началната дата и час на задачата. Датата може да бъде днешна дата или бъдеща 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 искате задачата да се обработи. Началната дата трябва да е в миналото с поне един ден. Това не може да бъде днешната дата. Крайната дата трябва да е по-късна от началната дата, но преди днешната дата.

6. (По избор) За да създадете резюмета на транскрибираните повиквания, изберете **радио бутона Разрешаване** в
   Раздел за обобщение на взаимодействието с AI.
7. Въведете приблизителния процент на обажданията за транскрибиране в полето
   Процент . Webex WFO дава на всяко повикване посочения шанс да бъде

транскрибирано, вместо да транскрибира процент от общия брой повиквания, получени за определен период от време. Това води до представителна извадка от обажданията, транскрибирани при постъпването на обажданията. Ще има известно отклонение от процента, но това отклонение става по-малко значително с течение на времето.

8. (По избор) Конфигурирайте **условията** , които трябва да бъдат изпълнени, за да бъде транскрибирано повикването. В зависимост от избраното условие се появяват допълнителни полета за операнд и стойност или времеви диапазон.

   ЗАБЕЛЕЖКА Ако използвате този незадължителен раздел, извикванията, които не отговарят на условията за филтриране, не се транскрибират.

9. В секцията **Групи и екипи** задайте групи и екипи на 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.

10. Кликнете върху **Запазване**.

Анализ на текст

Тази задача търси предварително зададени фрази в уловен имейл или чат текст (които конфигурирате на страницата на диспечера на фрази) и съхранява резултатите в база данни с възможност за търсене. Имате нужда от разрешение 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 за индекс за задачата.
2. В секцията **Изпълнение на задачата** конфигурирайте кога да се изпълни 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 постъпват нови данни, изберете **Текущо**. Това деактивира полетата за дата, час и диапазон. За да изпълните задачата само веднъж, изберете **Ad-Hoc**.
Планиране на задача	Изберете началната дата и час на задачата. Датата може да бъде днешна дата или бъдеща 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 искате задачата да се обработи. Началната дата трябва да е в миналото с поне един ден. Това не може да бъде днешната дата. Крайната дата трябва да е по-късна от началната дата, но преди днешната дата.

3. В секцията **Групи и екипи** задайте групи и екипи на 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** по 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 обработени, **неуспешни** и общо контакти, 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. Имате нужда от разрешението за администриране на прогнозен анализ, за да работите със задачи за прогнозиране.

ВАЖНО : Прогнозите са сложни и изискват работа на множество места в 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.

1. В секцията **Изпълнение на задачата** конфигурирайте кога да се изпълни 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 постъпват нови данни, изберете **Текущо**. Това деактивира полетата за дата, час и диапазон. За да изпълните задачата само веднъж, изберете **Ad-Hoc**.
Планиране на задача	Изберете началната дата и час на задачата. Датата може да бъде днешна дата или бъдеща 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 искате задачата да се обработи. Началната дата трябва да е в миналото с поне един ден. Това не може да бъде днешната дата. the

	Крайната дата трябва да е по-късна от началната дата, но преди днешната дата.

2. В секцията **Групи и екипи** задайте групи и екипи на 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**.

Прогнозен резултат на нетния промоутър

Тази задача използва модели за машинно обучение, за да прогнозира резултата на контакта. Имате нужда от разрешението за администриране на прогнозен анализ, за да работите със задачи за прогнозиране.

ВАЖНО : Прогнозите са сложни и изискват работа на множество места в Webex WFO. Вижте Конфигуриране на прогнози за повече информация.

ЗАБЕЛЕЖКА Задачите за прогнозен резултат на мрежовия промоутър могат да анализират само аудио контакти. Други видове контакти не поддържат прогнозни резултати на нетния промоутър.

1. В секцията **Изпълнение на задачата** конфигурирайте кога да се изпълни 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 постъпват нови данни, изберете **Текущо**. Това деактивира полетата за дата, час и диапазон. За да изпълните задачата само веднъж, изберете **Ad-Hoc**.
Планиране на задача	Изберете началната дата и час на задачата. Датата може да бъде днешна дата или бъдеща 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 искате задачата да се обработи. Началната дата трябва да е в миналото с поне един ден. Това не може да бъде днешната дата. Крайната дата трябва да е по-късна от началната дата, но преди днешната дата.

2. В секцията **Групи и екипи** задайте групи и екипи на 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**.

Автоматичен QM

Тази задача позволява на потребителите да присвояват формуляри на различни групи или екипи.

1. Въведете име за задачата в полето Име .
2. Изберете Auto QM от **падащия списък Тип** .
3. Изберете име от **падащия списък Име** на формуляр.
4. Изберете необходимите **групи** и **екипи** и щракнете върху **Добавяне** на всички или **Премахване на всички**.
5. 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 графи

1. Кликнете върху **Покажи/Скриване на колони** (иконата на зъбно колело, 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.

Редактиране на съществуваща задача

ЗАБЕЛЕЖКА Не можете да редактирате задача, ако обработката е започнала.

1. Щракнете двукратно върху задачата. Отваря се страницата на задачата.
2. Редактирайте задачата по желание.
3. Кликнете върху **Запазване**.

Отмяна на текуща задача

Можете да отмените задача само ако състоянието й е **Изпълнява**. Не можете да отменяте задачи с други състояния.

1. Щракнете двукратно върху задачата. Отваря се страницата на задачата.
2. В секцията **Обработка** на задачи щракнете върху **Отмяна на обработката**. Отваря се прозорец за потвърждение.
3. Щракнете 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 следа.

1. Щракнете върху **Изтриване** (иконата на кошчето). Отваря се прозорец за потвърждение.
2. Кликнете върху **Изтриване**. Прозорецът се затваря.

Свързани теми

- Всичко за задачите в Google Анализ
- Създаване и управление на елементи на работния плот – Използвайте страницата на диспечера на работния плот, за да конфигурирате уеб сайтове и приложения като одобрени или неодобрени за използване от 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 сайта, които да бъдат проследявани от Анализ – Използвайте страницата на Field Manager, за да идентифицирате полетата на уеб страниците, които агентите използват.
- Създаване и управление на фрази и категории фрази – Използвайте страницата Мениджър на фрази, за да конфигурирате фрази за задачи по фонетика, транскрипция и текст.
- Управление на персонализирани полета за метаданни – Използвайте страницата на диспечера на метаданни, за да конфигурирате метаданните, които казват на Webex WFO да анализира контакт.
- Преглед на анализ на фрази за контакт – Преглед на посещенията по фраза на един контакт на страницата Взаимодействия.
- Прочетете резюмето на контакт – Прегледайте резюмето на аудиоконтакт на страницата Взаимодействия.
- Четене на транскрипцията на аудиозапис – Преглед на транскрипцията 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 и прогнозни нетни резултати на промоутъра.

Всичко за задачите в Google Анализ

Промени в лицензите на Анализ

Ако организацията Ви понижи лиценза си за Анализ Essentials или Analytics Enterprise до лиценз за Анализ за настолни компютри, Webex WFO автоматично деактивира всички съществуващи задачи, които не са свързани с настолни компютри. Това забраняване не засяга задачите, които са в процес на изпълнение – например ad hoc задачи, които вече са започнали, или текущи задачи, които са планирани или стартирани.

Имейл и чат текст

Можете да настроите текуща задача за анализ на текст, за да анализирате имейли за предварително зададени посещения по фраза. Ако не е конфигурирана текуща задача, 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 зададени посещения по фраза. Ако не е конфигурирана задача, ето какво се случва при импортиране на текст:

- Текстът не се анализира в Анализ.
- Контактът все още е достъпен 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 в 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 потребители.

Езици и екипи

За пълен списък на поддържаните езици в Webex WFO вижте "Локализация и поддържани езици" в *Ръководството* за инсталиране на Webex WFO.

ВАЖНО Езиците изискват конфигурация на сървъра. Преди да използвате език в задача, се уверете, че системният администратор е конфигурирал езика.

Когато изпълнявате задача за говор, резултатите се основават изключително на избрания език. Съществува подразбираща се връзка между екипите и езиците. Например, ако изберете френски от падащия списък Език, когато конфигурирате задача, задачата обработва всички повиквания на френски за избраните екипи. Всеки вторичен език, говорен по време на тези разговори, води до 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 екип да са 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 екип използват вторичен език по време на повикване, създайте етикет 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 етикет за метаданни, за да идентифицира използвания език. След това можете да изпълните задача за търсене на всички повиквания, свързани с екипа, които са маркирани с този конкретен етикет за метаданни на езика.

ПРИМЕР

Агент А е в екипа по продажбите и говори френски като основен език и английски като втори език. Когато агент А превключи на английски език за повикване, той маркира обаждането с етикет за метаданни, наречен **VoiceLanguage** и стойност на **английски**.

За да анализирате разговорите на английски език на агент А, 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 обаждане от началото до края. Ако повикването е прехвърлено, този основен запис има няколко сегмента, един за първоначалното повикване и друг за прехвърлянето. (Ако повикването се прехвърля няколко пъти, всяко прехвърляне е отделен сегмент.)

Когато този запис е съгласуван, Webex WFO транскрибира повикването, като използва 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 различен език след прехвърлянето на повикването, Webex WFO все пак ще се опита да транскрибира повикването на езика, използван в последния сегмент.

> ПРИМЕР Агентът и обаждащият се говорят английски за първия сегмент от разговора, който е свързан със задача за преобразуване на английски език в текст. Агентът прехвърля обаждащия се към испаноговорящ агент. Тази секунда
> сегмент е свързан със задача за преобразуване на реч в текст на испански език. Webex WFO транскрибира и двата сегмента от този разговор на испански език, след като записът е съгласуван.

Ако сегментът на повикването не е свързан със задача за преобразуване на реч в текст, Webex WFO няма да транскрибира сегмента. Ако последният сегмент от разговор 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 от разговора, който е свързан със задача за преобразуване на английски език в текст. Агентът прехвърля обаждащия се към испаноговорящ агент. Тази секунда
> сегмент не е свързан със задача за преобразуване на реч в текст. Webex WFO не транскрибира повикването.

Организиране на данни

Организирането на данни включва следното:

- Създавайте, управлявайте, импортирайте и експортирайте списъците с фрази, използвани в задачите 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.
- Конфигуриране на полета, свързани с уеб сайтове, които са маркирани за използване в Smart Desktop.

Създаване и управление на фрази и категории фрази

Използвайте страницата Мениджър на фрази, за да създавате, управлявате, импортирате и експортирате фразите, използвани в задачите за анализ на реч и текст.

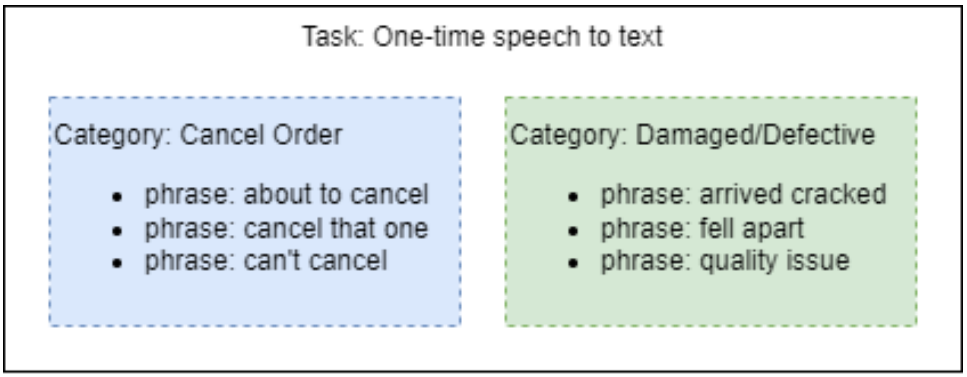
Фразата е група от една или повече думи, които Webex WFO може да търси като една граматическа единица в аудио и текстови задачи. Когато предоставите фраза, която е важна за вашия бизнес, Webex WFO търси тази фраза в транскрипциите на аудиозаписите и текста в имейли и чатове.

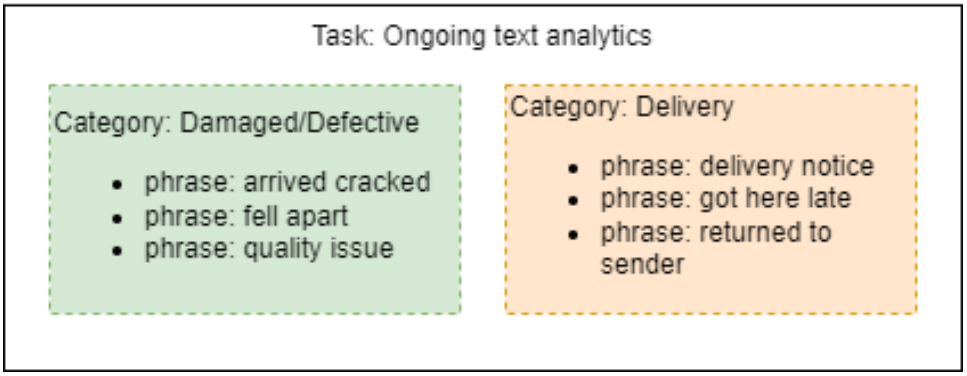
Категорията е колекция от фрази, които организирате заедно, защото имат сходна бизнес цел или език. Например категория, наречена "Отмяна на поръчка", може да съдържа фрази като "на път да анулираме", "анулирайте този" и т.н. Задачите в Google Анализ могат да обработват няколко категории фрази и фрази

Категориите 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 определени категории. Можете да управлявате задачите на страницата на диспечера на задачите. Вижте Създаване на задачи в Анализ за повече информация относно задачите.

Диаграмата по-долу илюстрира връзката между фрази, категории и задачи.





Предпоставки

- Вашата организация има лиценз Analytics Essentials или Analytics Enterprise.
- Имате разрешението за администриране на фрази за анализ.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > анализ > Мениджър на фрази

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** по фраза. Фразите в тази категория се показват в **"Фрази"** 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. Прозорецът **Свързани задачи** се отваря 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** по фраза.
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 само въз основа на една фраза, но избирането на повече 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 отново върху **Създаване на предложения** .
6. Когато приключите с добавянето на фрази, щракнете върху **Запиши**.

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** по 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** по фраза въведете името на категорията в полето Създаване **на категория** по 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 показват в списъка с категории.

Редактиране на фраза

ВАЖНО : Бъдете внимателни, когато редактирате фрази. Редактирането на фраза може да създаде несъответствие между предишни и нови посещения.

1. Щракнете 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**.

Забраняване 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. Щракнете върху фразата.
2. Изберете **Неактивен** от **падащия списък Активни** .
3. Кликнете върху **Запазване**.

Разрешаване на фраза

Разрешаването на фраза кара Webex WFO да я търси във всички задачи за преобразуване на реч в текст (транскрипция).

1. Щракнете върху фразата.
2. Изберете **Активно** от **падащия списък Неактивни** .
3. Кликнете върху **Запазване**.

Изтриване на фраза

Можете да изтриете фраза само когато контактите, които съдържат посещения за тази фраза, са достигнали края на периода си на съхранение на данни и са изтрити.

1. Поставете отметка в квадратчето до фразата.
2. В горния десен ъгъл на панела **"Фрази"** щракнете върху **Изтрий**. Фразата се изтрива незабавно.

Изтриване на категория

ВАЖНО Изтриването на категория също така изтрива всички фрази на 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. Кликнете върху **Изтриване**. Прозорецът се затваря.

Импортиране на категории и фрази

Можете да използвате CSV файл, 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 в английския (САЩ) Категория C. Webex WFO не добавя фраза A към английски език (САЩ) Категория Б.

ПРИМЕР Искате да импортирате фраза A на английски език (Обединеното кралство) Категория D. Фраза A вече съществува в английския (САЩ) Категория C. Webex WFO успешно добавя фраза A към английски език (Обединеното кралство) Категория D.

Фразата A вече съществува и в двата английски (Обединеното кралство). Категория D и английски език (САЩ) Категория B.

1. Щракнете върху иконата с опции (трите точки) в горната част на панела **Категории** по фраза и изберете **Импортиране**

   от падащия списък. Отваря се файловият мениджър на вашето устройство.

2. Намерете CSV файла и след това щракнете върху **Отвори**.

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Ние сме в процес на премахване на полетата Фонетично, Звуково и Увереност. Препоръчваме ви да не използвате тези графи във вашия импортиран CSV файл.

Колона	Описание
Категория	(задължително) Името на категорията.
Фраза	(задължително) Текстът на фразата.
Фонетични	Тази колона вече не се използва.
Звучи като	Тази колона вече не се използва.
Доверие	Тази колона вече не се използва.
Състояние	(задължително) **0** (нула), ако фразата е деактивирана за Анализ, или **1** , ако фразата е активирана за Анализ.
Езиков идентификатор	(задължително) Кодът на езика от 2 знака и държавата от 2 знака код за фразата във формат **nn-nn**. Таблицата по-долу изброява поддържаните езици.

Език	**Код**
Арабски	AR-AR
Датски	da-dk
нидерландски (Нидерландия)	НЛ-НЛ
Английски (Австралия)	bg-au
Английски (Евро)	EN-EU
Български (Южна Африка)	bg-za

Колона	Описание

Език	Код
Английски (Обединеното кралство)	bg-uk
Английски (САЩ)	en-us
Финландски	Фи-Фи
Френски (Канада)	FR-CA
Френски (Франция)	fr-fr
немски (Германия)	de-de
Италиански	Това е
Норвежки	не-не
Португалски (Бразилия)	PT-BR
Испански (Евро)	EC-EC
Испански (Северна Америка)	ES-MX
Шведски	SV-SE

Експортиране на категории и фрази

Можете да експортирате всички данни от Мениджър на фрази в CSV файл.

- Щракнете върху иконата за опции (трите точки) в горната част на панела **Категории** по фрази и изберете **Експортиране на всички** от падащия списък. Файл с име phrases.csv се изтегля на вашето устройство.

Свързани теми

- Създаване на задачи за анализ – Конфигуриране на Webex WFO процеси, които търсят фрази в аудио и текстови контакти.
- Преглед на анализ на фрази за контакт – Преглед на посещенията по фраза на един контакт на страницата Взаимодействия.

Идентифициране на уебсайтове и приложения, които да бъдат проследявани от Анализ

Използвайте страницата на диспечера на работния плот, 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** за елементи на работния плот.

> ПРИМЕР За да предотвратите улавянето на чувствителни данни от записи, искате Webex WFO да постави записа на пауза, когато агент щракне върху полето Номер на кредитна карта в управлението на поръчките
> и да възобновите записа, когато агентът кликне върху полето Номер на кредитна карта.

Можете да добавите целевите приложения и уебсайтове ръчно или в партида, като използвате 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 уеб сайтове, които вашата компания не е одобрила за използване.

Предпоставки

- Вашата организация има един от следните лицензи:
  - Основи на анализа
  - Анализ Enterprise
  - Анализ на работния плот

    > ЗАБЕЛЕЖКА : Лицензът за Анализ на работния плот Ви дава възможност да маркирате уеб сайтове и приложения като одобрени или неодобрени за използване от агенти. (Вж. Създаване и управление на 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 > Диспечер на работния плот

Процедури

- Създаване и управление на елементи на работния плот – Добавяне, редактиране и

задаване на състоянието на елементите 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 в Smart

Потребители на настолни компютри.

- Конфигуриране на събития за елементи на работния плот – Създаване и редактиране на събития за автоматични елементи на работния плот.
- Използвайте инструмента за маркер на поле на приложение – Получете информацията, от която се нуждаете, за да конфигурирате събитие за елемент на работния плот, което включва полета в приложение на Windows.

Създаване и управление на елементи на работния плот

Преди да можете да създадете събитие за автоматичен елемент на работния плот, трябва да имате списък с приложенията и уеб сайтовете, срещу които се изпълняват тези събития.

Процедури

Филтриране на 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 диспечера на работния плот.
   - Въведете произволен низ в полето **Търсене** , за да ограничите списъка до приложения и уеб сайтове, чиито имена съдържат този низ.
   - Щракнете върху бутоните Приложение или **Уеб,**за да се показват само приложения или уеб сайтове, или и двете. Избраният бутон е тъмносив. Отнесеният 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 избрания от вас тип елемент.
3. Попълнете полетата, както е описано по-долу. Тази таблица съдържа всички възможни полета, които може да видите.

Поле	Описание
Име на приложение, уебсайт или поле	Въведете уникално и лесно разпознаваемо име за елемента на работния плот.

Поле	Описание
Файл за кандидатстване	Въведете името на изпълнимия файл на приложението Windows Вие добавяте. ПРИМЕР word.exe
Статус 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 му присвоява състояние Нов (вж. Създаване на задачи в Анализ). Когато се появи състоянието Нови, 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 наклонени черти (/). ПРИМЕР Да: www.example.com Да: www.example.com:1234 Не: http://www.example.com Не: www.example.com/website
Свойства на приложението	Този раздел се използва за дефиниране на текстово поле в приложение. Трябва да използвате инструмента Маркер на полето на приложението, за да получите тази информация. Този инструмент е наличен на всеки работен плот, на който е инсталиран Smart Desktop. Вижте Използване на инструмента Маркер на полето на приложението, 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 диспечера на работния плот.

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 **Запиши**.

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 диспечера на работния плот

1. В секцията **Импортиране** на страницата отидете до CSV файла, който искате да импортирате, като използвате прегледа

   копче.

   CSV файлът трябва да съдържа следните колони в реда, изброени отгоре надолу. Всяко поле в ред трябва да съдържа стойност. CSV файлът, генериран при експортиране на данни, следва този формат.

   > **ЗАБЕЛЕЖКА** Файловете, експортирани от версия преди 11.0 на Webex WFO, 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 него данни от CSV файла.

Колона	Описание
key	Изпълнимото име на приложение или URL адресът на уебсайт.
Име	Името на приложението или уебсайта.
статус	Състоянието на приложението или уебсайта.
вид	Типът на елемента на работния плот: приложение, съдържание (уебсайт) или система.

2. Кликнете върху **Импортиране**.

Експортиране на информация от Desktop Manager

- В секцията Експортиране щракнете върху **Експортиране** , за да запишете или отворите файла. По подразбиране експортиращият файл е наречен

  desktopuse.csv.

> ЗАБЕЛЕЖКА Експортираните файлове съдържат само приложенията, по които са 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 настолни компютри

- Щракнете върху **бутона** Push Configuration , за да изпратите всички промени, направени в приложения или уеб сайтове в Desktop Manager, на работните плотове на вашия потребител.

Конфигуриране на събития за елементи на работния плот

Страницата за конфигуриране на събития на диспечера на работния плот ви позволява да контролирате как Webex WFO реагира, когато потребителите имат достъп до уеб сайтове 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 Pause and Resume за информация относно използването на събития за елементи на работния плот за Webex Инициираната от WFO функция за автоматична пауза и възобновяване в интеграциите на Webex WFO. Webex WFO инициира автоматична пауза и възобновяване с помощта на събития от елементи на работния плот не е налична за всички интеграции.

Събитието се състои от следните компоненти:

Стартиране на тригера	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 случи стартирането **Smart Desktop спира аудио и записа** на екрана.
Продължителност на действието	Колко време преди спирането да се случи автоматично, вместо чрез задействане за спиране **Smart Desktop рестартира аудио и запис на екрана една минута след като агентът щракне върху полето Номер на кредитна карта.**
Спусък за спиране	(по избор) Какво прави потребителят, за да спре действието на системата **Агентът щраква върху полето Номер на кредитна карта.**
Спиране на действието	(по избор) Какво прави Smart Desktop, когато се случи задействането за спиране **Smart Desktop рестартира аудио и запис на екрана.**

Когато възпроизвеждате повикване, свързано със събитие в Media Player, събитието се маркира в жълто в панела на работния плот на Media Player и в Agent Explorer.

Smart Desktop не проследява нови или актуализирани събития на работния плот, докато не се случи едно от следните неща:

- Потребителят влиза или излиза от Smart Desktop.
- Щракнете върху **Push Configuration** на страницата Desktop Manager.
- Настъпва ежедневно опресняване (по подразбиране произволно време между 4:00 и 4:30 AM).

Местоположение на страницата

Управление на приложения > Анализ > Настолен мениджър > Добавяне на събитие

Процедури

Създаване на ново събитие за елемент на работния плот чрез страницата на диспечера на работния плот

1. На страницата Диспечер на работния плот изберете елемента на работния плот, към който искате да добавите събитие.
2. Щракнете върху **Добавяне на събитие** , за да отворите страницата Конфигуриране на събития на Диспечера на работния плот.
3. Изберете **Създаване на ново събитие**.
4. (Само за приложения) В секцията **Тип** събитие изберете типа на събитието, което искате да създадете.
   - Събитие на работния плот – задействането за стартиране на събитието е нещо, което потребителят прави в приложение.
   - Автоматизирано събитие – Стартовият тригер за събитието е RTP сигнал, който Webex WFO открива автоматично. За повече информация относно RTP сигнализацията вижте Конфигуриране на глобалните настройки на QM.
5. В полето **Име** на събитието въведете име, което ясно идентифицира събитието.

   ВАЖНО : Всяко събитие в Desktop Manager трябва да има уникално име.
6. В падащия списък Стартиране **на събитието** 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 непредсказуемост 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 или диалоговият прозорец на приложението има фокус на клавиатурата.
Програмата губи фокус приложението	Фокусът на клавиатурата завършва за прозореца или диалоговия прозорец на кутия.
Създаване	Създава се прозорец или диалогов прозорец за приложението. Можете да използвате Създаване, за да посочите кога се стартира дадено приложение, ако посочите заглавието на прозореца от най-високо ниво като текст на прозореца.
Разрушавам	Прозорец или диалогов прозорец са унищожени. Можете да използвате Унищожаване, за да посочите кога дадено приложение е затворено, ако посочите 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.
Кликнете върху текстовото поле на	Потребителят извършва действие, което дава фокус на клавиатурата на текстово поле в приложението.
Щракнете върху текстовото поле	Потребителят извършва действие, което премахва фокуса на клавиатурата за текстово поле в приложението.
Щракване върху бутон	Потребителят щраква върху бутон в приложението.
Промяна на заглавието	Заглавието на прозореца се променя.

Приложение (автоматизирано събитие)

Активирам	Описание
RTP обаждането започва	Webex WFO открива входящ или изходящ RTP сигнал.

RTP разговорите спират	Webex WFO вече не открива входящ или изходящ RTP сигнал.

Уебсайт

Активирам	Описание
Кликнете върху текстовото поле на	Потребителят извършва действие, което дава фокус на клавиатурата текстово поле на уеб страница.
Щракнете върху текстовото поле клавиатурата	Потребителят извършва действие, което премахва фокуса на за текстово поле на уеб страница.
Поискайте уебсайт задействането.	Потребителят навигира до URL адреса, посочен в подробностите за
Страницата прави заявка във фонов режим	URL адресът, посочен в подробностите за задействането, изпраща XHR.

7. В секцията Подробности за стартиране въведете подробностите, които определят кои приложения или уеб сайтове задействат стартирането.

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 задействане на събитие за успех. 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 задействането е промяна на заглавието. За задействания за промяна на заглавието това поле трябва да съдържа текст.
Бутон	Името на бутона, свързан със събитието. ЗАБЕЛЕЖКА : Потребителите трябва да използват мишката си, за да щракнат върху бутона, за да

Елемент	Описание
	задействане на събитие. Webex WFO не разпознава спусъка, 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 бъде конфигурирано в диспечера на полета (вижте Идентифициране на полета на уебсайта, които да се проследяват от Анализ). Използва се само със задействания "Кликване върху текстово поле" и "Кликване 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. **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 адресното поле (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.

Елемент	Описание
	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 покаже URL адреса на уебсайта.
Поле	Полето, което задейства системното действие, когато потребител кликне върху или излезе от него. Полето трябва да бъде конфигурирано в диспечера на полета (вижте Идентифициране на полета на уебсайта, които да се проследяват от Анализ). Използва се само със задействания "Кликване върху текстово поле" и "Кликване извън текстовото поле".

8. В секцията Стартиране **на системно действие** щракнете върху **Добавяне** , за да добавите действията, които се извършват, когато се случи стартиране на затриване. Можете да конфигурирате повече от едно действие за задействане. Когато се използва повече от едно действие, действията се третират като операнди, изчислени с логическо И. Вижте Добавяне на системно действие за добавяне на действия и описания на наличните действия.

9. В секцията Продължителност на действието въведете продължителността на времето (в секунди), преди конфигурираното действие за спиране да се случи автоматично, вместо чрез задействане за 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 Задействане** на спиране на събитието 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 описания на наличните задействания.

11. Ако сте избрали задействане на стоп събитие, конфигурирайте секцията **Подробности** за спиране на задействането. 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 извършват, 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, изчислени с логическо И.

13. Кликнете върху **Запазване**. Събитието се записва и полетата на страницата се изчистват, така че да 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 диспечера на работния плот.

Добавяне на системно действие

1. В полето Стартиране **на системни действия** или **Спиране на системните действия** изберете действието, което искате да се случи, когато се случи задействане. Тези действия са описани в таблицата по-долу.

Действие	Описание
Предоставяне на достъп в Google Анализ	Показва събитието в Agent Explorer. Webex WFO показва събития в Agent Explorer дори ако не изберете това заключване.
Пауза на записа	Временно спира всеки аудио или запис на екрана, който се случва 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.
Достъп до уебсайт	Навигиране до уеб сайта, който въвеждате в заявката за стартиране URL поле.
Изстърграване на метаданни	Търси поле, което сте маркирали с полето за приложение marker, след което прикачва всеки текст в това поле като персонализирани метаданни към активното извикване. Ако не е активно повикване, Webex WFO прикачва тези метаданни към последното повикване.
Добавяне към персонализирани метаданни ("Кликване върху текстово поле" и "Кликване извън текстовото поле" се задействат само)	Прикачва текста в поле, което сте задали в секцията Поле на Подробности за стартиране или спиране като персонализирани метаданни към активното повикване. Ако не е активно повикване, Webex WFO прикачва тези метаданни към последното повикване.
Начален сегмент	Стартира нов запис и изтрива всяка предишна част от

Действие	Описание
	запис. На страницата Контроли за запис това действие се нарича Сегментиране и изтриване (вижте Запис при поискване).
Стоп сегмент	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.
Контакт с етикети	Прилага причината с етикети 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 избора на действие може да се наложи да попълните едно или повече от другите полета. Ако полето е забранено, то не е задължително за избраното от вас действие.
   - Поле на Windows – Този падащ списък се попълва с полета, конфигурирани на страницата Field Manager .
   - Поле за метаданни – Този падащ списък се попълва с метаданни, конфигурирани на страницата Диспечер на метаданни .
   - Стартиране (или спиране) URL адрес на заявката – 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, на която записът трябва да бъде поставен на пауза и да се възобнови, можете да създавате задействания за пауза и възобновяване като HTML събития. Този метод е особено полезен за страници, където разширението на браузъра Cisco може да не получи 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, поставят на пауза и възобновяват, 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 с име "PCI Compliance" има следната конфигурация:

  - Стартиране на тригер – Агентът щраква в полето за кредитна карта.
  - Стартиране на действие – Smart Desktop спира записа.
  - Продължителност на събитието – тридесет минути (в секунди)
  - Спиране на задействането – агентът щраква в адресното поле.
  - Спиране на действието – Smart Desktop започва да записва.

  В този случай е възможно агентът да щракне и да излезе от полето за кредитна карта няколко пъти, преди да щракне в адресното поле. Новите изпълнения на събитието PCI Compliance обаче не започват всеки път, когато агентът щракне в полето за кредитна карта. Събитието PCI Compliance се изпълнява само за първи път.

- Всяко задействане на събитието може да се гледа независимо. Когато се задейства някое събитие, се извършват действията, свързани със събитието.
- Ако едновременно се задейства повече от едно събитие, което използва пауза или действие за възобновяване (т.е. те се припокриват), първото задействане за стартиране автоматично стартира събитието, първото задействане спира всички припокриващи се събития и следните задействания се игнорират.

  ПРИМЕР Агент щраква върху поле, което е зададено като действие за пауза, и след това щраква в друго поле, което също е зададено като действие за пауза. Второто действие за пауза се игнорира. По същия начин паузата
  Събитията, които тези действия са задействани, ще приключат първия път, когато агентът щракне върху поле, зададено като действие за възобновяване. Второто действие за възобновяване се игнорира.

Свързани теми

- Идентифициране на полета на уебсайта, които да бъдат проследявани от Анализ
- Управление на персонализирани полета за метаданни
- Webex WFO Пауза и възобновяване

Използвайте инструмента Маркер на полето на приложението

Инструментът Маркер на полето на приложението 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 полето на приложението не работи в полета на уебсайта. За целта трябва да сте конфигурирали браузъра си правилно и да използвате клавишните комбинации Ctrl+M. Вижте Идентифициране на полетата на уеб сайта за да бъдат проследени от Анализ за повече информация.

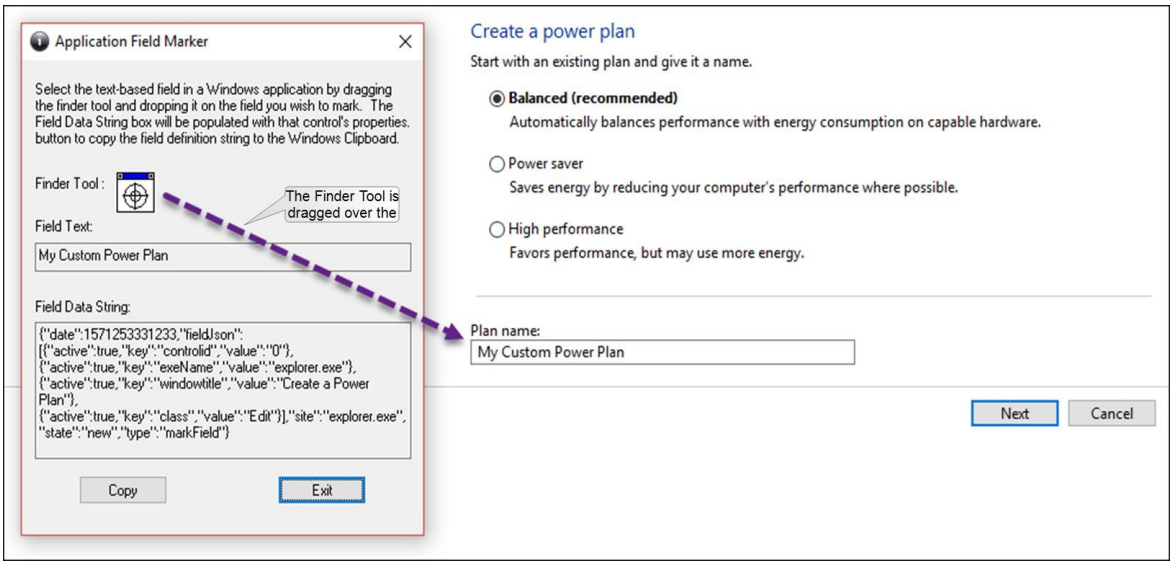
Процедури

Използвайте инструмента Маркер на полето на приложението

1. На вашия компютър отидете до мястото, 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 Finder и плъзнете мишката върху полето в целевото приложение. Когато търсачът е позиционираи над полето, полето се маркира с тежка рамка.
5. Когато освободите мишката, низовете от данни за полето се показват в екрана Низ за данни на 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 определение.
8. Щракнете върху **Анализиране на полета**. Съответните полета от текста на низа за дефиниция се зареждат в полетата вдясно на екрана Низ за определение.

Свързани теми

- Създаване и управление на елементи на работния плот
- Идентифициране на полета на уебсайта, които да бъдат проследявани от Анализ

Идентифициране на полета на уебсайта, които да бъдат проследявани от Анализ

Страницата Field Manager изброява полета, свързани с уеб сайтове, които са маркирани за използване в Smart Desktop.

> ЗАБЕЛЕЖКА Страницата на мениджъра на полета управлява само полетата на уеб сайта. Полетата на приложението на Windows се управляват на страницата на диспечера на работния плот.

След като полето е маркирано, то се показва на страницата на мениджъра на полета. Оттам можете да конфигурирате полето с низовете, които искате да съвпадат при изпълнение на събития и действия на работния плот.

Левият прозорец 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 прозорец.

Когато дадено поле се появи за първи път в списъка, името му е клеймото за дата и час, когато е било маркирано. Когато конфигурирате полето, трябва да замените клеймото за дата и час с име по ваш избор, за да го идентифицирате.

Предпоставки

- Вашата организация има един от следните лицензи:
  - Основи на анализа
  - Анализ Enterprise
  - Анализ на работния плот

    > **ЗАБЕЛЕЖКА** : Лицензът за Анализ на работния плот Ви позволява да идентифицирате полета, така че да можете да наблюдавате активността 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 бъде конфигуриран правилно, преди да можете да използвате клавишите за бърз достъп за маркиране на полето. Вижте .

Активирайте разширението Анализ на работния плот в браузъра си за подробности.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > Анализ > Анализ > Field Manager

Процедури

> ЗАБЕЛЕЖКА Ако изтриете поле от страницата на диспечера на полета, която се използва в страницата на диспечера на работния плот, 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 на Field Manager, отворете нов раздел в браузъра си.
2. Придвижете се 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 мениджъра на полета с клеймо за дата и час вместо име.

Филтриране на списъка с уебсайтове и полета

- Въведете низ за търсене в полето **Полета** за търсене. Списъкът се актуализира незабавно 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 прозорец 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 раздел на браузъра.
   - Полето **Име** първоначално съдържа клеймото за дата и час на маркиране на полето. Можете да замените клеймото за дата и час с име, което описва полето за лесна идентификация.
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 на маркиране на полето. 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 Анализ
- "Инсталиране на Webex WFO Smart Desktop" в Ръководството *за инсталиране на Webex WFOI*

Активирайте разширението Desktop Analytics във вашия браузър

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 Field Manager и на работните плотове на агентите, където е инсталиран Smart Desktop, трябва да имат подходящата приставка за браузър Анализ за работния плот, конфигурирана за браузъра, който използват.

Предпоставки

- Вашата организация има един от следните лицензи:
  - Основи на анализа
  - Анализ Enterprise
  - Анализ на работния плот
- Smart Desktop е инсталиран и активиран на вашия компютър.

Процедури

Активирайте разширението Desktop Analytics във Firefox

Първият път, когато влезете в Webex WFO с помощта на Firefox, ще видите 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.

Разрешаване на добавката 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 **Добавяне към Chrome**.

Активиране на приставката за Анализ на работния плот 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 щракването 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 *на Webex WFO*

Общ преглед на таблата за управление на Google Анализ

Страницата Анализ е табло, което показва данни за контактите Ви на работния плот, за говор и текстовите контакти. Можете да използвате таблото по подразбиране, споделеното табло на друг потребител или вашите собствени персонализирани табла. Джаджите на всяко табло за управление показват данни въз основа на вашата роля и наборите от данни, които дефинирате. Достъпът ви до таблата за управление зависи от възложените ви разрешения.

Ако администраторът Ви е конфигурирал Анализ да разрешава споделянето на таблото за управление, можете да посочите създаденото от Вас табло за управление 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 както следва:

1. Създайте ново табло.
2. Създайте набори от данни за таблото.
3. Създавайте и добавяйте приспособления към таблото за управление.
4. (По избор) Споделете новото си табло с други хора.

Предпоставки

- Вашата организация има един от следните лицензи:
  - Основи на анализа
  - Анализ Enterprise
  - Анализ на работния плот
- Имате поне едно от следните разрешения:
  - Преглед на Google Анализ
  - Преглед на Анализ на работния плот
  - Преглед на анализа на речта
  - Преглед на анализа на говор в текст
  - Преглед на системния анализ
  - Преглед на системните показатели
  - Преглед на анализа на текст
- Споделянето на работния плот е разрешено (по избор)

- Събирането на данни от Google Анализ се конфигурира в "Управление на приложения" на страниците "Диспечер на задачите", "Диспечер на фрази", "Диспечер на работния плот", "Мениджър на полета" и "Конфигурация на Анализ".

Местоположение на страницата

Табло за управление на Анализ > Анализ

Процедури

Изберете съществуващо табло за преглед

- Щракнете върху **бутона Табла** за управление в лентата с инструменти на Анализ и изберете съществуващо табло от получения списък.

Създаване и работа с табла

- Създаване и управление на табло за управление на Анализ
- Създаване и управление на набор от данни
- Създаване и управление на приспособление за Анализ
- Филтриране на данни в таблото за управление на Анализ
- Конфигуриране на прогнози

Свързани теми

Персонализиране на таблото за управление на Анализ

Създаване и управление на набор от данни

Наборите от данни определят какво се показва в приспособленията на страницата на таблото 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:
  - Основи на анализа
  - Анализ Enterprise
  - Анализ на работния плот
- Някои набори от данни не са налице с лицензия за анализ на работния плот. Вижте Източници 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

Табло за управление на Анализ > Анализ

Процедури

Създаване на нов набор от данни

1. В лентата с инструменти на 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 Ви. 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, щракнете върху **Изпращане** , за да видите визуализация на данните, включени в новия набор от данни. Показаните заглавки на колони могат да бъдат съкратени. Щракнете върху **Покажи всички данни** , за да видите всички колони.

   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 **Запиши**.

Редактиране на набор от данни

1. В лентата с инструменти на Анализ кликнете върху **Диспечер** на набори 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. Щракнете върху **Покажи всички данни** , за да видите всички колони.

   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 Анализ кликнете върху **Запазване**.

Изтриване на набор от данни

1. В лентата с инструменти на Анализ кликнете върху **Диспечер** на набори 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 елементи 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.

- Наборите от данни за броя отчитат колко пъти се изпълнява дефинираното действие.
- Наборите от данни за тенденциите отчитат как определеното действие се променя с течение на времето.

Набор от данни	Описание
Брой приложения Статистика на приложенията	Показатели за достъп до приложения на работния плот на потребителя. Статистиката на приложението показва статистиката за достъп за конкретни приложения.

Набор от данни	Описание
Брой използване на приложения Тенденция на използване на приложения	Показатели за това колко потребители са използвали приложението. Това включва информация за броя на потребителите, които са използвали потребителския интерфейс на Webex WFO, както и броя на настолните клиенти, които са се свързали.
Тенденция за одит на броя на одитите	Показатели за одити в записите Ви. ЗАБЕЛЕЖКА : Вашата организация се нуждае от лиценз за Анализ Essentials или Анализ Enterprise, за да използва този набор от данни. Тези данни Set не е налице с лицензия за Анализ на работния плот.
Обобщение на повикванията	Показатели за общия брой, пропуснатите и отговорените обаждания.
Обобщен брой повиквания Обобщена тенденция на повикванията	
Брой събития Статистика на събитията	Броят събития показва агрегиране на продължителността на събитието по агент, екип или група. Статистиката за събитията показва разпределението на средната продължителност на събитието.
Брой изключителни качвания Тенденция за 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* Тенденция на фразата*	Показатели за попаденията при използване на фраза в контактите. Това включва само фонетични удари. ЗАБЕЛЕЖКА : Вашата организация се нуждае от лиценз за Анализ Essentials или Анализ Enterprise, за да използва този набор от данни. Тези данни Set не е налице с лицензия за Анализ на работния плот.
Тенденция за рециклиране	

Показатели за файловете	е, които са в кошчето. Данните се събират на всеки пет минути.
Тенденция за броя на подробностите за съхранението	Показатели за файлове, съхранявани на диска. Това включва аудио файлове за разговори и видео файлове за заснемане на екрана, както и логически групи като записи (аудио разговор и видео за заснемане на екрана), както и общо
Тенденция за подробности за съхранението	

Набор от данни	Описание
	размер (всички файлове на диска).
Тенденция за поддръжка на броя на поддръжката	Показатели за качване и съхранение на диск за улавяне на пакети (PCAP) и регистрационни файлове.
Брой текстови контакти* Тенденция на текстовите контакти*	Общият брой имейл и текстови контакти. ЗАБЕЛЕЖКА : Вашата организация се нуждае от лиценз за Анализ Essentials или Анализ Enterprise, за да използва този набор от данни. Тези данни Set не е налице с лиценза за Анализ на работния плот.
Брой посещения на текст* Тенденция на попаденията на текста*	Общият брой отделни текстови посещения в имейл и текстови контакти. ЗАБЕЛЕЖКА : Вашата организация се нуждае от лиценз за Анализ Essentials или Анализ Enterprise, за да използва този набор от данни. Тези данни Set не е наличен с лицензите за Анализ на работния плот.
Транскрибиран брой повиквания* Транскрибирана тенденция на обажданията*	Показатели за транскрибираните ви контакти. ЗАБЕЛЕЖКА : Вашата организация се нуждае от лиценз за Анализ Essentials или Анализ Enterprise, за да използва този набор от данни. Тези данни Set 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 с помощта на критерия за транскрипция във филтъра "Съдържание на контакти" на страницата "Взаимодействия", поради различни причини: ▪ Данните за анализ и QM данните 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 транскрипционния файл, така че отчетите за транскрибираните обаждания може да показват по-голям брой в QM, отколкото в Анализ, ако индексирането все още не е извършено.

Набор от данни	Описание
	▪ Анализите и QM могат да имат различни политики за съхранение.
Качване на подробности Брой Качване на подробности Тенденция	Качване на показатели за мултимедийни файлове с разбивка по тип файл. Това включва аудио файлове за разговори, видео файлове за заснемане на екрана, файлове за използване на настолни приложения и уебсайтове и текстови файлове с имейли.
Качване на обобщение Брой качвания Обобщено качване Обобщена тенденция	Качвайте показатели за мултимедийни файлове, обобщени в логически групирания. Това включва качвания на записи (аудио на обаждане и видео за заснемане на екрана) и общо 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 се избират по подразбиране.
Агрегирани по	Изберете единицата, по която искате да обобщите броя на събитията, или статистика.
Състояния на приложение приспособлението.	Изберете състоянията на приложението, които искате да покажете в
Приемете всички групи	Поставете отметка в това квадратче, за да заобиколите списъка с групи в детайла подробности за приспособленията, свързани с този набор от данни.
Приемете всички отбори	Поставете отметка в това квадратче, за да заобиколите списъка с отбори в детайла подробности за приспособленията, свързани с този набор от данни.
Категории	Изберете една или повече категории, по които да филтрирате данните.
Доверие	Въведете минималната достоверна стойност за посещение. Валидните стойности

ca 1

100.

ПРИМЕР Когато зададете стойност 60, Анализ на говор

Име	Описание
	връща попадения, при които стойността на доверие е 60 или по-висока.
Период от време	Изберете периода от време, за който искате да се показват приспособленията историческа информация. ЗАБЕЛЕЖКА Ако периодът от време надвишава периода на съхранение на данни в Google 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 се различава от броя на обажданията, които виждате, когато използвате филтъра за период от време на страницата Взаимодействия, поради различни причини: ▪ Данните за анализ и QM данните се актуализират по различно време. ▪ Анализите и QM могат да имат различни политики за съхранение.
Разрешаване на филтриране на състоянията на приложенията	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 Анализ не засягат приспособлението.
Разрешаване на филтриране на доверието	Поставете отметка в това квадратче, за да позволите на потребителя да променя избраната стойност за достоверност от лентата с инструменти на Анализ. Когато това поле бъде изчистено, промените в стойността на доверието от лентата с инструменти на Анализ не засягат приспособлението.
Активиране на филтриране на дати	Поставете отметка в това квадратче, за да позволите на потребителите да променят периода от време лентата с инструменти на Анализ. Когато това поле бъде изчистено, промените в общия период от време в лентата с инструменти на Анализ не засягат приспособлението.

Име	Описание
Разрешаване на филтриране на състоянията на взаимодействие	Поставете отметка в това квадратче, за да позволите на потребителя да променя избраните състояния на взаимодействие от лентата с инструменти на Анализ. Когато това поле е изчистено, се променя в избраните състояния на взаимодействие от

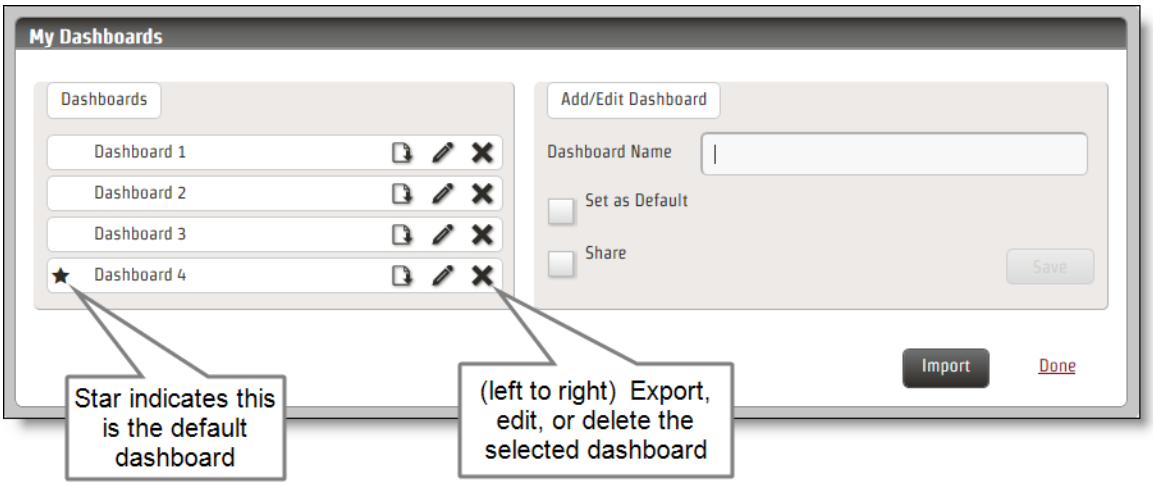
Име	Описание
	Лентата с инструменти за анализ не засяга приспособлението.
Разрешаване на търсене на текст търси фрази от	Поставете отметка в това квадратче, за да позволите на потребителя да Лента с инструменти за анализ. Когато това поле е изчистено, търсенето на фрази от лентата с инструменти на Анализ не засяга приспособлението.
Тип събитие	Изберете типа на събитието за набора от данни.
Групиране на файлове по	Изберете как искате да подадете групата.
Филтрирайте множество посещения 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 доверие. Когато това поле бъде изчистено, се появяват всички посещения на фразата. Анализ може да генерира няколко посещения по фраза за подобни фрази с различни нива на достоверност, които се срещат почти по едно и също време в записа. **ПРИМЕР** : Ако добавите фрази за "линейка" и "линейка", може да се покажат няколко посещения, когато Анализ намери фраза "линейка".
От дата	Началната дата за периода от време.
Групиране по	Изберете начина, по който искате да групирате данните. Опциите, налични в това поле, се определят от типа набор 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 присвоените ви разрешения.
Кошчета за хистограма	Въведете броя на интервалите, които ще се появят в хистограмата. Валиден стойностите са цели числа 3–100. По подразбиране е 10.

Име	Описание
Състояния на взаимодействие приспособлението.	Изберете състоянията на взаимодействие, които искате да покажете в
Ограничаване до предварително зададени фрази	Поставете отметка в това квадратче, за да филтрирате контактите в набора от данни, които да включите само такива, които имат предварително дефинирани удари по фраза. 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 приложения с най-висок ранг показват резултати. Валиден стойностите са 10–100. По подразбиране е 10.
Резултат	Изберете дали искате да върнете резултати, които съдържат или не зададените фрази за този набор от данни. ▪ Ако изберете **Връщане** на контакти с избраните фрази, Webex WFO отчита общия брой съвпадения на 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 Достъпни. Когато това поле е изчистено, се показват статистически данни както за приложения, така и за уебсайтове.
Етикети	Изберете един или повече маркера, по които да филтрирате данните.
Екипи	Изберете един или повече екипи, по които да филтрирате данните. Ако не изберете един или повече отбора, всички отбори се избират по подразбиране.
Типове текст	Изберете един или повече типове текст, по които да филтрирате данните.
Към днешна дата	Крайната дата за периода от време.

Име	Описание
Тип	Изберете вида на тренда.
Видове	Изберете един или повече типове, по които да филтрирате данните.

Създаване и управление на табло за управление на Анализ

Изборът, 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, което да видите 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 за управление. Тази функция е налична само ако имате съответните разрешения.



ЗАБЕЛЕЖКА Споделените табла са обозначени със символ за заключване в Моите табла. 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:
  - Основи на анализа
  - Анализ Enterprise
  - Анализ на работния плот
- Имате разрешение за преглед на системния анализ.

Местоположение на страницата

Табло за управление на Анализ > Анализ

Процедури

Създаване на табло

1. Отворете **Моите табла за управление**.
2. Въведете име за новото табло в полето **Име** на табло. По желание можете да зададете това табло да бъде табло по подразбиране или да го споделите с други потребители.
3. (По избор) Поставете отметка в квадратчето **Задаване по подразбиране** , ако искате да използвате това табло като табло по подразбиране на 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 в таблото за управление на страницата Конфигурация на Анализ.
5. Щракнете върху **Запиши** и след това **върху Готово**.

Редактиране на табло

1. Отворете **Моите табла за управление**.
2. Изберете таблото, което искате да редактирате, и щракнете върху **Редактиране** (иконата на молив).
3. Направете промените. Можете да промените името на таблото, да го зададете или премахнете като табло по подразбиране и да го споделите или прекратите споделянето с други потребители.
4. Щракнете върху **Запиши** и след това **върху Готово**.

Изтриване на табло

1. Отворете **Моите табла за управление**.
2. Щракнете върху **Изтриване** (иконата X) до таблото, което искате да изтриете.

   ЗАБЕЛЕЖКА Когато изтривате табло, изтривате и всички набори от данни и приспособления, свързани с таблото.

3. Щракнете върху **Запиши** и след това **върху Готово**.

Експортиране на табло

1. Отворете **Моите табла за управление**.
2. Щракнете върху **Експортиране** до таблото, което искате да експортирате.
3. Щракнете върху **Запиши** , за да запишете таблото като файл с име "dashboard.json" в местоположението за изтегляне по подразбиране, или **върху Запиши като** , за да преименувате файла и да го запишете на друго място.

Импортиране на табло

1. Отворете **Моите табла за управление**.
2. Кликнете върху **Импортиране**.
3. Отидете до мястото, където е записано желаното табло, и изберете файла. Файлът има разширение JSON.
4. Щракнете върху **Изпращане** , за да импортирате таблото.

   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 приспособление за 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:
  - Основи на анализа
  - Анализ Enterprise
  - 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

Табло за управление на Анализ > Анализ

Процедури

Добавяне на приспособление към таблото за управление

1. Покажете таблото за управление, към което искате да добавите джаджа.
2. Щракнете върху **Отключване** , за да активирате бутона Добавяне на приспособление, след което щракнете върху **Добавяне на приспособление**.
3. Изберете кой тип джаджа да добавите.
4. Конфигурирайте настройките за избрания от вас тип джаджа (вижте Настройки на диаграмата, Настройки на мрежата за 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 приспособлението, което премествате, с други уиджети 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 приспособлението във файл във формат CSV

3 – Печат. Отпечатване на изображение на приспособлението

4 – Изтриване. Изтриване на приспособлението

5—Цял екран. Превключва джаджата между нормалния размер и размера 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 уиджета. 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 площните диаграми обикновено се използват, за да се демонстрира как даден елемент се променя с течение на времето. Линейните диаграми показват информацията като поредица от точки, свързани с права линия. Диаграмите на площи показват данни графично и се основават на линейна диаграма. Зоната 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. Лентовите диаграми могат да бъдат начертани вертикално или хоризонтално. Подредените стълбовидни диаграми са полезни, когато получите няколко посещения в една или повече категории. Подредените лентови диаграми могат да се използват за изобразяване на тенденции. ▪ Кръговите диаграми са кръгли диаграми, разделени на сектори, илюстриращи числовите пропорции. Кръговата диаграма ви позволява да изберете две пресечни точки на данни: серията (данните, които искате да начертаете) и стойността. Срезът в кръгова диаграма представлява серията, а размерът на срез представлява стойността.
Легенда	Позицията на легендата в таблицата.

Стъпка на етикета	Честотата на етикетите, начертани по оста x. ПРИМЕР **1** показва етикет по оста x за всяка точка от данни. **2**

Настройка	Описание
	Показва етикет по оста X за всяка друга точка от данни.
Активиране на етикети	Поставете отметка в това квадратче, за да показвате етикетите в диаграмата.
Показване на етикети на точки от данни	Поставете отметка в това квадратче, за да покажете етикетите на точките от данни в диаграмата.

Набор от данни за избор и референтна мрежа

Настройка	Описание
Изберете набор от данни	Изберете един от наборите от данни, които сте създали, от падащия списък. Показват се заглавките на колоните, свързани с набора от данни.
Покажи 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 по оста x на диаграмата. Опциите се основават на избрания набор от данни.
Y-A XIS	Изберете информацията, която да се показва по оста y на диаграмата. Опциите се основават на избрания набор от данни.
Серия	Данните, които искате да измервате 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. Тенденцията на диаграмата няма да бъде сортирана логически, ако изберете ИД на агент, име на агент, фраза или категория.

Настройки на мрежата за данни

Когато изберете типа мрежа с данни за графичен компонент, трябва да конфигурирате следните полета в диалоговия прозорец Настройки на мрежата за данни.

Настройки на контейнера

Настройка	Описание
Заглавие	Името на джаджата.
Скриване на заглавието	Поставете отметка в това квадратче, за да скриете заглавната лента на уиджета. 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 наборите от данни, които сте създали, от падащия списък. Показват се заглавките на колоните, свързани с набора от данни.
Покажи 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 за мрежа с данни. 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 му. Полето ще бъде деактивирано. Щракнете върху името на полето отново, за да разрешите полето, или изберете Всички, за да разрешите всички полета.

Настройки на текста

Когато изберете Тип текст за уиджет, трябва да конфигурирате следните полета в диалоговия прозорец Настройки на текста.

Настройки на контейнера

Настройка	Описание
Заглавие	Името на джаджата.
Скриване на заглавието	Поставете отметка в това квадратче, за да скриете заглавната лента на уиджета. 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 получер, 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 уиджета. 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 наборите от данни, които сте създали, 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

Настройка	Описание
	зи набор от данни.
Покажи всички данни	Щракнете върху този бутон, за да се покаже разширена версия на колоната Заглавки.

Показване на подробности за джаджата

Екранът с подробни данни показва мрежа с данни, която съдържа данните, които са източникът на графичното представяне. Можете да отворите екрана с подробни данни, като щракнете върху елемент или точка от данни в графичния компонент 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 на приспособленията.

ЗАБЕЛЕЖКА Уиджетът за мрежа с данни показва същата информация, която съдържа екранът с подробни данни. Можете да разгледате тази информация точно както в екрана с подробни данни.

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 подробни данни, за да ви помогнат да се върнете към мястото, откъдето сте започнали. Иконата Home ви отвежда до първоначалния изглед на мрежата с данни.

Иконата Настройка до пътеката на трохите отваря прозорец за конфигурация, където можете да изберете данните, които искате да се показват в екрана с подробни данни.

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 направите достатъчно детайл в екрана с подробни данни, за да покажете мрежата с подробни данни 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. Тялото на имейла съдържа следната информация:

- Декларация, в която се посочва, че е използвано неодобрено заявление или документ
- Името на агента
- Датата и часът на достъп до приложението
- 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 достъп до приложението.

Въведете един или повече имейл адреси, добавете всички коментари, които може да имате, в края на съобщението, след което щракнете върху OK, за да изпратите известието.

Филтриране на данни в таблото за управление на Анализ

Предпоставки

- Вашата организация има един от следните лицензи:
  - Основи на анализа
  - Анализ Enterprise
  - Анализ на работния плот
- Имате разрешение за преглед на системния анализ

Местоположение на страницата

Табло за управление на Анализ > Анализ

Филтрирайте данните във всички приспособления, които се показват на таблото за управление, с помощта на инструмента за филтри за данни. Можете да изберете един или повече филтри, които да приложите. Когато създавате повече от един филтър, резултатите трябва да отговарят 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 зададете, 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. Щракнете върху **Добавяне на филтър**.
3. В диалоговия прозорец Добавяне на филтър изберете филтъра. Има четири типа филтри:
   - Анализ – филтрирайте по статистика на обажданията и събития
   - Контакт – филтрирайте по информацията за контакт при записа

- Дата – филтриране по часова зона
- Организация – филтриране по агент, група или екип

4. Изберете оператора (като по-голям от, по-малък от, съдържа и т.н.) и въведете стойност. Стойността може да включва заместващи символи (* или ?). Заместващата карта със звездичка означава произволен брой знаци, а заместващата карта с въпросителен знак означава един знак.

   ПРИМЕР : Филтър за намиране на повиквания, които включват повече от три събития за разговор, е "Разговор за събития, по-големи от 3".

5. Кликнете върху **OK**.

Персонализиране на таблото за управление на Анализ

Предпоставки

- Вашата организация има един от следните лицензи:
  - Основи на анализа
  - Анализ Enterprise
  - Анализ на работния плот
- Имате разрешение за преглед на системния анализ.

Местоположение на страницата

Табло за управление на Анализ > Анализ

На страницата на таблото за управление на Google Анализ има две ленти с инструменти.

Лента с инструменти на Анализ

Лентата с инструменти на Анализ ви позволява да управлявате съдържанието на таблото си за управление.

1—Поле за търсене

Полето за търсене филтрира текста в графични компоненти, които използват наборите от данни "Брой контакти", "Тенденция на съдържанието", "Брой текстови контакти" и "Тенденция на текстови контакти". Това поле се показва само ако квадратчето за отметка Разреши търсене на текст е отметнато в набор от данни за броя на контактите.

2 – Поле за глобален период от време

Полето Глобален диапазон от време филтрира историческа информация в уиджети по период от време. Вашият избор засяга всички приспособления в таблото, чиито набори от данни са с отметка в квадратчето Разрешаване на филтриране на дати. Това поле е достъпно, когато таблото е заключено.

3 – Поле на доверие

Полето Увереност се използва за задаване на минималната стойност на доверие за посещение. Валидните стойности са 1 – 100.

> ПРИМЕР Когато посочите стойност 20, Анализ връща посещения, при които стойността на доверието е 20 или по-голяма.

Тази стойност засяга всички приспособления в таблото, чийто набор от данни е конфигуриран с отметка в квадратчето Разрешаване на отменяне на доверие. Тази стойност не се запазва от сесия на сесия.

4—Филтри за данни

Щракнете върху бутона Филтри за данни, за да се покаже диалоговият прозорец Филтри за данни. Използвайте този диалогов прозорец, за да добавите филтри, които определят данните за записа, които се показват в приспособленията Ви (вижте Филтриране на данните в таблото за управление на Google Анализ).

> ЗАБЕЛЕЖКА Филтрите за данни се поддържат само с Анализ на говорта.

5—Състояние на взаимодействие

Щракнете върху бутона Състояния на взаимодействие, за да изберете състоянията на взаимодействие (активни, неактивни, след работа на повикване и задържане), за които искате да се показват данни във вашите джаджи. По подразбиране са избрани всички състояния на взаимодействие.

6 — Състояние на приложение

Щракнете върху бутона Състояние на приложението, за да изберете състоянията на приложението (одобрени, неодобрени, игнорирани и нови), за които искате данните да се показват 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 да покажете списък с таблата, които са 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 променяте джаджите на таблото за управление или тяхното оформление.
- Когато са отключени, можете да добавяте, редактирате и изтривате джаджи и да променяте оформлението им.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Споделените табла не могат да бъдат отключени. Те могат да бъдат сменени само от собствениците им.

10—Запазване

Щракнете върху бутона Запиши, за да запишете промените, които сте направили, в отключено табло.

11—Диспечер на набори от данни

Диспечерът 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

Кликнете върху бутона Добавяне на приспособление, за да изберете тип приспособление и да конфигурирате съдържанието на този приспособлен елемент (вижте Създаване и управление на приспособление за анализ Този бутон е активиран, когато таблото за управление е отключено.

13—Джаджи за плочки

Щракнете върху бутона Уиджети за плочки, за да подредите уиджетите в горния ляв ъгъл. Този бутон е активиран, когато таблото за управление е отключено.

14—Изберете инструмент

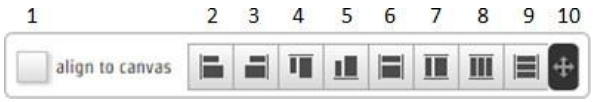
Щракнете върху инструмента за избиране, за да изберете уиджети и след това да ги подравните на таблото. Можете да изберете джаджи, като плъзнете правоъгълна област за избор около тях или натиснете Ctrl + Щракване, за да ги изберете една по една.
Избраните джаджи са очертани в червено. Този бутон е активиран, когато таблото за управление е отключено. Когато изберете уиджети с този инструмент, лентата с инструменти Подравняване на уиджети се отваря и се показва в горния ляв ъгъл на страницата.

Можете да избирате уиджети, стига бутонът Избор на инструмент да е активиран (става тъмносив). Той остава активиран, докато не щракнете върху него отново, за да го деактивирате. Когато е деактивиран, не можете да избирате джаджи.

Лента с инструменти за подравняване на джаджи

Лентата с инструменти Подравняване на приспособления се появява, когато изберете уиджети на таблото си с помощта на инструмента **за избор**

в лентата с инструменти на Анализ. По подразбиране лентата с инструменти се появява в горния ляв ъгъл на таблото.



1 – Квадратче за отметка Подравняване по платно

Когато поставите отметка в квадратчето Подравняване по платно, приспособленията се прилепват към един от външните ръбове на таблото, когато използвате бутоните за управление на подравняването.

ПРИМЕР Ако квадратчето за отметка е отметнато и щракнете върху Подравняване отдолу, всички избрани инструменти се прилепват към долния край на таблото. Ако квадратчето е изчистено и щракнете върху Подравняване отдолу, всички ваши

Избраните приспособления подравняват долните си ръбове с долния край на приспособлението, което е позиционирано най-ниско на таблото.

2—Подравняване наляво

Щракнете върху бутона Подравняване наляво, за да подравните левите страни на всички избрани уиджети.

3—Подравняване надясно

Щракнете върху бутона Подравняване надясно, за да подравните десните страни на всички избрани джаджи.

4—Подравняване отгоре

Щракнете върху бутона Подравняване отгоре, за да подравните върховете на всички избрани джаджи.

5—Подравняване на дъното

Щракнете върху бутона Подравняване отдолу, за да подравните долната част на всички избрани приспособления.

6—Ширина на съвпадението

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 Разпределение хоризонтално, за да разпределите избраните приспособления равномерно и хоризонтално по таблото. Те се преоразмеряват до същата ширина, като страничните им ръбове се докосват.

9—Разпределете вертикално

Щракнете върху бутона Разпределение вертикално, за да разпределите избраните джаджи равномерно и вертикално по таблото. Те се преоразмеряват до 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 на произволно място на таблото. Лентата с инструменти остава на това място по време на сесията.

Наблюдавайте фокуса и активността на агентите

Страницата Agent Explorer позволява на ръководителя или ръководителя да преглежда фокуса и дейността на агента за определена дата в един изглед.

Предпоставки

- Вашата организация има един от следните лицензи:
  - Основи на анализа
  - Анализ Enterprise
  - Анализ на работния плот
- Имате разрешение за преглед на Анализ на работния плот.
- Вашата организация не използва RTE запис (известен също като запис на части). Поради начина, по който RTE записът обработва данните на работния плот, Agent Explorer не е наличен за интеграции с Cisco Webex Contact Center.

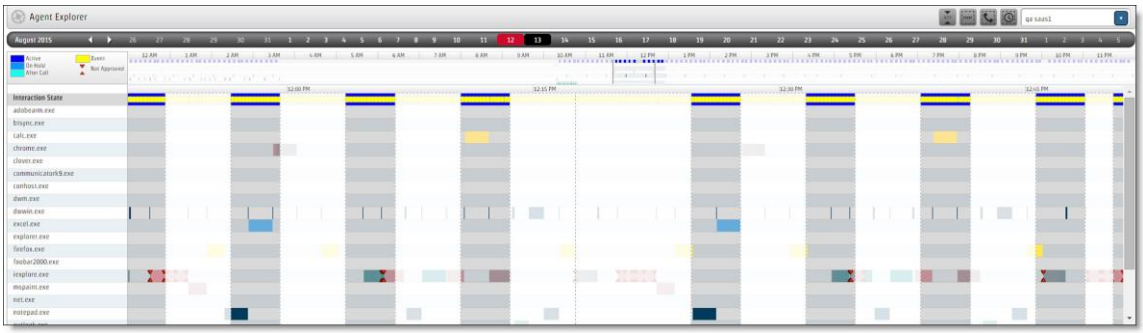
Местоположение на страницата

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 на програмите, използвани от агента, и състоянието на агента, докато ги използва.



ЗАБЕЛЕЖКА За повече информация относно това, което можете да видите на тази страница, вижте Преглед на Агент Explorer .

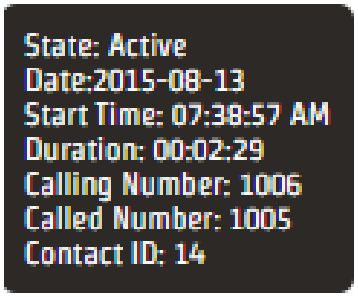
2. (По избор) Кликнете върху дата или стрелките за месеца в горната част на екрана, за да видите друга дата. Agent Explorer не показва информация за днес или дати в бъдеще.

3. Направете разбивка 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 пояснение.

ПРИМЕР Това е подсказка за състояние на взаимодействие.



Вижте фокуса на агента само по време на обаждания:

1. Включете бутона Граници на повикването.

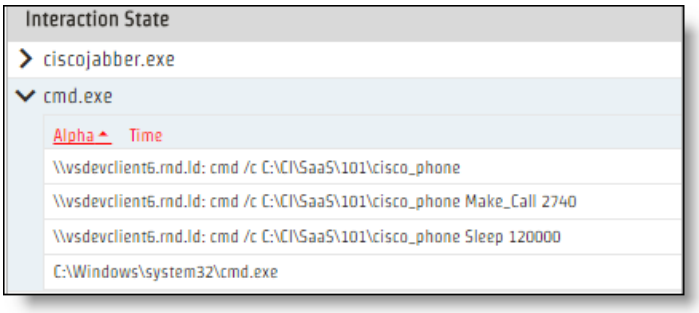
2. Изключете **бутона Idle Borders** .

Вижте документите или URL адресите, до които агентът е осъществил достъп от приложение или уеб сайт:

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 **Алфа**. Сортиране по време на агента

да влезе в тях, щракнете върху **Час**.



Изключете маркерите за неодобрено съдържание:

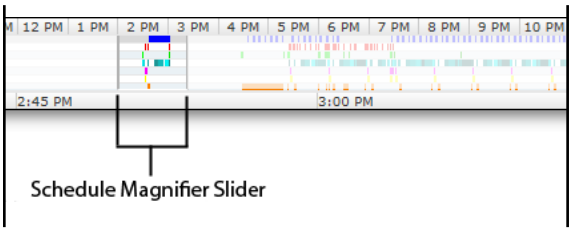
Изключете **бутона Маркери** за неодобрено съдържание.

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 График лупа в лентата за времева 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 на времевата 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, избраното време не се показва правилно, когато използвате
Плъзгач за лупа за планиране.

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 Media Player.

3. Щракнете върху **Възпроизвеждане** в мултимедийния плейър.
4. Ако имате Анализ на говорта, щракнете върху раздела **Говор** , за да видите фразите, свързани със записа.

Свързани теми

- Общ преглед на Agent Explorer
- Контакти за възпроизвеждане
- Преглед на действията на агента за контакт – Преглед на приложенията и уеб сайтовете, използвани от агент при конкретно обаждане

Общ преглед на Agent Explorer

Страницата на Agent Explorer съдържа основната мрежа и лента с инструменти. Левият прозорец на мрежата показва приложенията и уеб сайтовете, използвани от агента. Десният прозорец показва кога е използван документът или URL адресът. Те се показват в различни цветове, така че лесно да виждате промените във фокуса на агента.

Четирите бутона в лентата с инструменти са превключватели, които контролират какво 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 включено, се отваря диалоговият прозорец Събития, който ви подканва да изберете типа на събитието, което да маркирате. По подразбиране всички събития са избрани.
	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 повикването и изключете бутона Граници на неактивност.

Бутон	Име	Описание
	Празни граници	Подчертава информацията за времето на престой между контактите в бяло, включително приложенията, използвани през това време. Изключването на този бутон ви позволява ясно да виждате одобрените и неодобрените приложения по време на контакт.

Ред Състояние на взаимодействие се появява непосредствено под легендата. Състоянието на взаимодействие показва състоянието на обаждането на агента в определен момент от време.

ЗАБЕЛЕЖКА Може да видите Заключване на системата в един от редовете под Състояние на взаимодействие. Това означава, че работният плот на агента е заключен или заспящ и показва кои приложения или уебсайтове са били на фокус по време на
това състояние.

Анализиране на данни за бизнес разузнаване

Таблото за управление на началната ви страница

Таблото за управление на началната ви страница се захранва от Data Explorer и е персонализирано според 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, създадени и споделяни от ръководители и администратори.

Предпоставки

- Имате валидни идентификационни данни за вход в Webex WFO
- Ръководител или администратор е създал табло за вашата роля
- Разрешение за администриране на табла (по избор)
- Преглед на разрешението за табло на WFM (изисква се потребителите на WFM, за да виждат табло за начална страница)
- Преглед на разрешението за табло за управление на QM (изисква се за потребителите на QM, за да видят таблото за управление на началната страница)

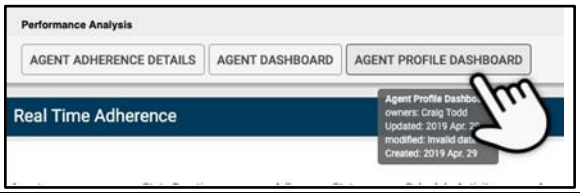
Местоположение на страницата

Начална страница

Процедури

Преглед на друго табло за управление

Ако имате достъп до няколко табла за управление, ще видите бутони с различните имена на таблата в горния ляв ъгъл на началната страница. 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 за управление 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
- Задаване на началната ви страница

Създайте свои 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 да използвате като шаблони, за да започнете да разработвате свои собствени.

Отчетът е инструмент, който използвате, за да отговорите на бизнес въпрос. Можете например да създадете отчет, който Ви казва какви са били общите Ви продажби през миналата година или колко контакта е прехвърлил даден агент между юни и август. С помощта на Data Explorer можете да определите въпроса, на който отчетът ви ще отговори.

След като имате отчетни данни, които ви дават целева, 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 част от информацията, като например заглавие, или да показват тенденции и връзки между няколко сложни показателя.

Отчетите могат да бъдат групирани по тема или тема в таблата за управление. Таблата за управление 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 ефективност 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 на активите на Data Explorer съдържа списък с табла и отчети. От тази страница можете да преглеждате, споделяте, създавате и управлявате табла 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 ви страница

Копиране на отчет или табло за управление

Споделяне на отчети и табла за управление

Настройване на отчет за доставяне на имейли

Маркиране на отчети и табла за управление с роли

Търсене в браузъра на активи по маркер

Експортиране на отчет

За лентата с инструменти на DX

Лентата с инструменти на Data Explorer ви позволява да изберете предварително дефиниран филтър, за да ограничите елементите, които се показват в браузъра на активи. 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 за управление по име, описание или маркер.

Страницата на браузъра на активи 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, които искате да се показват на страницата, от падащия списък.

Поле	/Копче	Описание
2	Бутон "Плосък списък"	Преглеждайте елементите на страницата в плосък списък.
3	Бутон "Категоризиран списък"	Преглеждайте елементите на страницата, групирани като табла и отчети.
4	Бутон за миниатюри	Преглеждайте елементите на страницата като миниатюри. Картините в миниатюрите представляват табло или отчет, а не действителния вид на елемента.
5	Бутон на долния панел за визуализация	Покажете панела за визуализация на елемента в долната част на страницата.
6	Бутон за десен панел за визуализация	Покажете панела за визуализация на елемента от дясната страна на страницата.
7	Скриване на бутона 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 различни предварително изградени табла, които можете да копирате и редактирате.

Предпоставки

- Имате разрешение за Data Explorer.
- (За копиране и редактиране на стандартни табла) Имате разрешение за създаване на съдържание.
- Таблата за управление, достъпни за вас, варират в зависимост от абонаментите за 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 **Система** в колоната **Собственик** .

1. Щракнете върху табло, за да го отворите.
2. Щракнете върху **Data Explorer** , за да се върнете към списъка с табла. (Не щраквайте върху бутона Назад на браузъра си. Това ви връща обратно към началната ви страница.)

Налични предварително изградени табла за управление

Табла за управление на QM

Тези табла за управление са налични, ако вашата организация има Cisco Quality Management.

Информационно табло	Описание
Табло за управление на профила на агента	Моментна снимка на представянето на всеки отделен агент през последните 30 дни, които Нека супервайзорите, мениджърите и оценителите 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 като начална страница за всеки агент. Всеки агент вижда само своите данни. Вижте Маркиране на отчети и табла с роли.
CCR профил на детайлен агент за бормашина	Това е дъщерно табло, до което можете да направите разбивка от таблото на профила на агента.
CX Focus QM - Табло за управление с данни за контакт (последните 7 дни)	Съдържа информация за броя на контактите и продължителността за всяка група от предходните седем дни. Можете да направите разбивка, за да видите резултатите за отбори и агенти.
CX Focus QM - Табло за детайли за оценки (последните 7 дни)	Съдържа оценъчни резултати за всяка група от предходните седем дни. Можете да направите разбивка, за да видите резултатите за отбори и агенти.
CX Focus QM - Табло за	детайли на NPS (последните 7 дни)

Съдържа нетни промоутърски

Анализиране на данни от бизнес разузнаване | Създайте свои собствени

резултати за всяка група от предходните седем дни. Можете да направите разбивка, за да видите резултатите за отбори и агенти.

Информационно табло	Описание
Процент на качество на QM агента (AQP)	Съдържа броя на завършените оценки и средния резултат от оценката. Можете да филтрирате по дата, начален час на контакта, група, екип, агент, формуляр за оценка и оценител.
Общи показатели на QM	Съдържа средни резултати, оценки и време за контакт от предишния тридесет дни.
Преглед на QM CX Focus	Съдържа продължителност на контакта, задържания, средни оценки и нетен промоутър резултат (NPS) от предходните тридесет дни.
Джаджи - само за QM управление, за да получите	Джаджите са предварително създадени 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 QM джаджи за повече информация относно всяка джаджа. НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Повечето джаджи идват без набор от филтри за дата, така че автоматично извличат данни възможно най-назад. Ако Джаджите се зареждат твърде дълго, настройте филтрите на по-кратък период от време.

Табла за управление на WFM

Тези табла за управление са налични, ако вашата организация има Cisco Workforce Management.

Информационно табло	Описание
Подробности за придържане към агента	Съдържа информация за придържане и съответствие. Можете да филтрирате по дата, група, екип и човек.
CX Focus WFM - Табло с подробности за продължителността на контакта (днес)	Това е дъщерно табло, което можете да пробиете от родителско табло.
CX Focus WFM - Табло за данни за силата на звука (днес)	Това е дъщерно табло, което можете да пробиете от родителско табло.
CX Focus WFM - SL, ASA, Изоставяне на таблото за детайли	Това е дъщерно табло, което можете да пробиете от родителско табло.

Информационно табло	Описание
(Днес)	
Днешният преглед на WFM CX Focus	Съдържа информация за обема на контактите и нивата на обслужване за днес.
Общи показатели на WFM	Съдържа информация за персонала и графика за предходните седем дни.
Прогноза на WFM	Сравнява прогнозните обеми и нива на обслужване с действителните числа. Можете да филтрирате до конкретни умения, сценарии, периоди от време и др. Това табло включва връзки към свързани табла за прогнози.
Подробности за прогнозата на WFM различни	Сравнява подробните прогнозни показатели с действителните показатели за умения. Можете да филтрирате до конкретни умения, сценарии, периоди от време и др.
Сценарий за прогноза на WFM	Сравнява сценариите "какво-ако" както за прогнозите, така и за графиците с действителни показатели. Можете да филтрирате до конкретни умения, сценарии, периоди от време и др.
Супервайзор на WFM	Съдържа ключов набор от показатели за разбиране на агента, екипа и сайта изпълнение. Тези показатели включват представяне на 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 за WFM управление, за да получите	Джаджите са предварително създадени 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 WFM джаджи за повече информация относно всяка джаджа. НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Повечето джаджи идват без набор от филтри за дата, така че автоматично извличат данни възможно най-назад. Ако Джаджите се зареждат твърде дълго, настройте филтрите на по-кратък период от време.

Табла за управление в целия пакет

Тези табла за управление са налични, ако вашата организация има както Cisco Quality Management, така и Cisco Workforce Management.

Информационно табло	Описание
QM WFM Общи показатели	Съдържа доклади за планиране, персонал и оценка.
WFM QM Преглед на CX Focus	Съдържа отчети за обема на контактите, персонала и оценките.
Джаджи - Всички джаджи управление, за да получите	Джаджите са предварително създадени 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 QM джаджи и Налични WFM джаджи 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 по фраза по дата, увереност, продължителност и категория. Интелигентен сравнителен анализ на агента Съдържа информация за обема на контактите, продължителността и събитията на обажданията. Можете да филтрирате по дата, група, екип, агент, тип контакт и попадение по фраза.
Анализи - Възможности за коучинг на агенти	Съдържа попадения за най-често използваните фрази, които показват нужда от коучинг, както и информация за оценъчни резултати.
Анализ - Усилия на клиентите	Съдържа посещения за най-често използваните фрази, свързани с клиента усилия, като прехвърляния и ескалации, плюс информация за събития на повикване като задържане и мълчание.
Анализ - Клиентско изживяване	Съдържа посещения за най-добрите категории фрази, които влияят на положителното или отрицателното изживяване на клиентите.
Анализ - Разрешаване на първо обаждане	Тенденции за проследявания, свързани с най-големите двигатели на разрешаването на първото повикване, като ескалации, прехвърляния и бариери за обслужване. Съдържа посещения за фрази, които водят до неразрешаване.
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 общи категории, като повтарящи се усилия или

Информационно табло	Описание
Анализ – Разбивка по фрази	Съдържа информация за контакти, които съдържат конкретна фраза. Ти може да филтрира по дата, група, екип, агент, категория фраза и фраза.
CCR детайл на бормашина	Това е дъщерно табло, което можете да пробиете от родителско
табло. Настроение на детайлите на CCR свредлото	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 бенчмаркинг	Това табло се отваря, когато кликнете върху отчет, който е в друго табло за управление на Анализ. Той съдържа информация за контактите в отчета, като начален час, агент и състояние на оценката.
Прогнозни оценки	Съдържа прогнозни и действителни оценки за контакти. Можеш Филтрирайте по дата, група, екип, агент, формуляр за оценка и попадение по фраза.
Прогнозен резултат на нетния промоутър	Съдържа прогнозирани и действителни резултати от нетния промоутър за контакти. Можеш Филтрирайте по дата, група, екип, агент, тип контакт и попадение по 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 по фраза.

CXI - Табла за управление на контактния център

Тези табла за управление са налични, ако вашата организация има Cisco Data Management.

Информационно табло	Описание
CXI - Контактен център - Усилия на клиентите	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 поглед върху ангажираността на агента, измерен чрез показатели като използване, скорост на трансфер и свързани с ескалацията посещения по фраза. 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 обаждания, поведението на агента, придържането към скрипта, възможностите за обучение и използването на приложения ви помагат да намерите възможности за обучение

Анализиране на данни от бизнес разузнаване | Създайте свои собствени

Информационно табло	Описание
	или процеси, които може да се нуждаят от подобрение.
CXI - Контактен център - Повторни обаждания	Помага ви да определите дали клиентите ви извършват няколко обаждания до кол центъра, което потенциално показва липса на разрешаване на първото повикване. Показателят за изоставени контакти показва колко клиенти затварят, когато чакат на опашката.
CXI - Контактен център - Подобрения на системите	Помага ви да наблюдавате системните проблеми и възможностите за подобрение. Данните за ударите на 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 на продължителността показват как влияят върху общата продължителност на разговора. Можете също така да видите в кои приложения агентите прекарват най-много време.
CXI - Контактен център - Оптимизация на работната сила	Предоставя преглед на представянето на работната сила и областите за оптимизация. Таблото за управление има две основни секции: 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 - Детайли за времето за работа	Можете да получите достъп до това табло самостоятелно или чрез пробиване до него от показател за време на обаждане на друго табло. Той предоставя по-подробни подробности за времето за обработка, включително разбивката между времето за разговор, задържане и работа след обаждане, както и времената по групи. Можете да щракнете върху група, за да преминете по-надолу към екип или агент.
CXI - Детайл за NPS	Можете да получите достъп до това табло самостоятелно или чрез пробиване до него от NPS показател на друго табло. Помага ви да разберете тенденциите във вашите действителни и прогнозни NPS резултати, както и разликите във вашите NPS и прогнозни NPS резултати.
CXI - Детайли за попадения във фразата	Можете да получите достъп до това табло самостоятелно или чрез пробиване до него от Фраза удря показателя на друго табло. Той показва абсолютния и относителния брой посещения по фраза за избраните от вас категории фрази и фрази.

CXI - Подробности за настроението Можете да получите достъп до това табло самостоятелно или чрез пробиване до детайл показател за настроения на друго табло. Помага ви да разберете тенденциите в настроенията на вашите контакти.

Свързани теми

- Копиране на отчет или табло за управление
- Управление на роли и разрешения – Присвояване на разрешения, за да позволите на потребителите да преглеждат информацията в Data Explorer.
- Налични QM джаджи – Информация за предварително изградените QM приложения, които се появяват в някои стандартни табла.
- Налични WFM приспособления – Информация за предварително изградените WFM приложения, които се показват в някои стандартни табла.

Задаване на началната ви 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 Widgets - QM Only като начална страница.

Data Explorer маркира отчетите по подразбиране и таблата за управление по продукт, така че можете да търсите подходящи отчети и табла за управление по етикет на продукта: WFM, CWFM, QM или Analytics.

> ЗАБЕЛЕЖКА Таблата и отчетите показват само данни, които са във вашия обхват. Например, ако друг потребител сподели 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 в даден момент като начална страница.

Предпоставки

- Разрешение за Data Explorer – дава ви достъп само за четене до страницата на браузъра на активите на Data Explorer

Местоположение на страницата

Отчети за Data Explorer или Data Explorer >

Процедури

Задаване на табло за управление или отчет като начална страница

1. Придвижете се до страницата на браузъра за активи на Data Explorer.
2. Щракнете с десния бутон върху табло за управление или отчет, посочени в браузъра на активи.

3. Кликнете върху **Задаване като начална страница**. Data Explorer маркира таблото или отчета с червена икона на началната страница и избраният отчет или табло става начална страница.

Копиране на отчет или табло за управление

Освен ако отчет или табло за управление не е споделено с вас и собственикът ви не ви даде разрешение да правите промени в него, най-добрият начин да вземете съществуващ отчет или табло за управление 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 на активите на Data Explorer
- Разрешение за създаване на съдържание – позволява ви да създавате, актуализирате и изтривате табла и отчети

Местоположение на страницата

Отчети за Data Explorer или Data Explorer >

Процедури

Копиране на споделен с вас отчет или табло за управление

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 за управление и ви прави негов собственик.

Споделяне на отчети и табла за управление

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 във вашия обхват. Например, ако друг потребител сподели 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 за управление, 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 на активите на Data Explorer
- Разрешение за публикуване на съдържание – позволява ви да споделяте отчети и табла, които притежавате, в групи за споделяне, към които принадлежите

Местоположение на страницата

Отчети за Data Explorer или Data Explorer >

Процедури

Споделяне на отчет или табло

1. Щракнете с десния бутон върху отчета или таблото, което искате да споделите, на страницата на браузъра на активите.
2. Щракнете 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 артикула. Това разрешение е изборът по подразбиране за всички изброени групи.
Изглед	Други потребители могат да видят артикула.
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 одитна пътека, която да показва кой е редактирал елемента или какво е променено.

4. Кликнете върху **OK**.

Колоната **"Споделено за"** на страницата на браузъра на актива вече показва с кого е споделен елементът.

Настройване на отчет за доставяне на имейли

ВАЖНО Cisco Advanced Reporting е обявен за край на продажбата от 1 ноември 2023 г. и вече не е наличен за закупуване.

Функцията за доставяне ви позволява да планирате отчет, който притежавате, да бъде доставян на получателите на интервали от време за определен период от време. Можете да зададете файловия формат на отчета, интервала, продължителността на доставката и получателите.

ПРИМЕР : Искам моят доклад за статистиката на агентите в PDF формат да се изпраща 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 потребители на Webex WFO, така и до имейл адреси, външни за Webex WFO.

След като го настроите, можете да редактирате подробностите за доставката и да започнете или спрете доставките чрез функцията Доставка или от страницата Доставка (вижте Управление на отчет за доставка на имейл).

Предпоставки

- Вашата организация има лиценз за управление на данни.

  ВАЖНО Докладвайте за изпращането на имейли не е налично без лиценз за управление на данни.

- Имате разрешение за показване на отчети – позволява ви да конфигурирате и управлявате кога и на кого да се изпраща по имейл отчет, който притежавате.

Местоположение на страницата

Отчети за Data Explorer или Data Explorer >

Процедури

Настройване на доставяне на отчет

1. На страницата на браузъра на активите на Data Explorer намерете отчета, който искате да предоставите. Вие трябва да сте собственик на отчета.
2. Щракнете с десния бутон върху отчета и изберете **Доставка** от падащия списък. Отваря се прозорецът **Всички доставки** .
3. Щракнете **върху Щракнете, за да добавите график** за доставка, за да се покаже диалоговият **прозорец Редактиране на доставката** .

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 потребители на Webex WFO, могат да бъдат добавени 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 към **диалоговия прозорец Редактиране на доставка** на имейл.

   > ЗАБЕЛЕЖКА Не щраквайте **върху Задаване**. Ако го направите, доставката се запазва и ще се върнете на страницата на браузъра на актива. 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 предоставите 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 външен имейл адрес на получател, щракнете директно под етикета **Получатели** или под името на съществуващ получател, за да изведете поле за редактиране.

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 актива.

Управление на доставянето на имейл в отчета

Страницата Доставка ви позволява да контролирате изпращането и получаването на отчети по имейл. Страницата има две секции:

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 отива и 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 бъдат доставяни на други потребители. Можете да стартирате или спрете (включите или изключите) предоставянето на отчет тук. Това ви позволява да настроите отчети предварително, докато са необходими. Например отчет, който показва напредъка на кампания за продажби, се включва само когато кампанията 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 на активите на Data Explorer.

Предпоставки

- Вашата организация има лиценз за управление на данни.

  ВАЖНО Докладвайте за изпращането на имейли не е налично без лиценз за управление на данни.

- Имате разрешение за управление на предоставянето – 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 показване на отчети – позволява ви да конфигурирате и управлявате кога и на кого да се изпраща по имейл отчет, който притежавате.

Местоположение на страницата

Data Explorer > Настройки > доставка

Процедури

Управлявайте доставките от други хора

ЗАБЕЛЕЖКА Ако отчет Ви бъде доставен на имейл адрес, различен от имейл адреса, използван за Вас в Webex WFO, не можете да включите или да не доставяте на този адрес. Тази функция е достъпна само за имейл адреси в рамките на Webex WFO.

- За да прекратите получаването на отчетни доставки, зададени от други потребители, поставете отметка в квадратчето **Отказ** и щракнете върху **Запиши**.
- За да рестартирате доставката, изчистете отметката от квадратчето **Отказ** и щракнете върху **Запиши**.

Управлявайте собствените си доставки

- За да включите предоставянето на отчет, поставете отметка в квадратчето **Вкл./Изкл** .
- За да изключите доставянето на отчет, изчистете отметката от квадратчето **Вкл./Изкл** .

Изтрийте една от вашите собствени 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 всички промени, които правите на страницата за доставка. Трябва да направите това, преди да запазите промените. След като промените бъдат запазени, не можете да ги върнете.

Свързани теми

- Настройване на отчет за доставяне на имейли

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 за управление, които притежавате. За да станете собственик на споделен с вас отчет или табло, копирайте го (вижте Копиране на отчет или табло).

ЗАБЕЛЕЖКА Ако ролята не включва достъп до Data Explorer, таблото с етикети става началната страница по подразбиране за хора с тази роля.

Предпоставки

- Разрешение за Data Explorer – дава ви достъп само за четене до страницата на браузъра на активите на Data Explorer
- Разрешение за публикуване на съдържание – позволява ви да споделяте отчети и табла, които притежавате, в групи за споделяне, към които принадлежите

Местоположение на страницата

Отчети за Data Explorer или Data Explorer >

Процедури

Маркиране на отчет или табло с роля

ПРЕДПОСТАВКА

- (За клиенти, преминаващи от версия 10.4 към облак) Ролята се присвоява на таблата на началната страница на Data Explorer: В управлението на приложения > глобалните > глобални настройки > администрирането на таблото преместете ролята в **Data Explorer**.

1. На страницата Data Explorer щракнете с десния бутон върху отчета или таблото и изберете **Етикет** от падащия списък. Отваря се прозорецът **Tags** .
2. Въведете **c1_role_** и след това името на ролята.

   ВАЖНО Името на ролята трябва да съвпада с името, което вашата организация използва. Списък с роли е наличен в Управление на приложения > Глобална > 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 етикета в двойни кавички.

ПРИМЕР" c1_role_East Крайбрежен ръководител"

За да добавите няколко роли едновременно, въведете ги една след друга, разделени с интервал.

ПРИМЕР c1_role_Evaluator "c1_role_East Coast Agent"

3. Кликнете върху **Добавяне на маркер**.
4. Щракнете върху **OK.** Прозорецът **Tag** се затваря.

Търсене в браузъра на активи по маркер

Можете да търсите в браузъра на активи по всеки маркер. Ако търсите по етикет на продукт, можете да видите само етикети за продукти, за които сте лицензирани да използвате. Ако например имате само QM лиценз, ще виждате само предварително дефинирани елементи, които имат QM маркер, а не елементи, които имат WFM или маркер на Анализ.

ЗАБЕЛЕЖКА В зависимост от WFM лиценза, който имате, WFM полетата са маркирани с WFM (за нов WFM) или CWFM (за класически WFM).

Предпоставки

- Разрешение за Data Explorer – дава ви достъп само за четене до страницата на браузъра на активите на Data Explorer

Местоположение на страницата

Отчети за Data Explorer или Data Explorer >

Процедури

Търсене на отчети и табла за управление по маркер

1. На страницата на браузъра на активи щракнете върху иконата за търсене, след което изберете **Маркери** за търсене.
2. В полето за търсене въведете желания етикет. Data Explorer показва само отчети и табла, маркирани с тази стойност.

> **ЗАБЕЛЕЖКА** Ако името на етикета е няколко думи, разделени с интервали, оградете името с двойни кавички. Например, за да потърсите **агент Източен бряг**, въведете **"Агент Източен бряг".**

Експортиране на отчет

Data Explorer ви позволява да експортирате отчети. Всяка страница на отчета **има бутон Експортиране като** . Това Ви дава възможност да експортирате данните от отчет във формат CSV или XLSX.

> ВАЖНО За да експортирате резултатите от отчет, трябва да запишете критериите за филтриране и всички други редакции, преди да експортирате.

Предпоставки

- Разрешение за Data Explorer – дава ви достъп само за четене до страницата на браузъра на активите на Data Explorer

Процедури

Експортиране на отчет

1. Кликнете върху името на отчета в браузъра за активи. 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. Щракнете върху **Напред**. Когато данните са готови, се появява връзка за изтегляне.
5. Щракнете върху връзката, за да изтеглите файла.
6. Щракнете 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 изхода, 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 например добавяне или осредняване.
- Теми – Как искате да се групират показателите. Това са текстови полета, които се използват като групирания в стил категории, като например ИД номер на агент или име на опашка.
- Филтри – границите, в които искате да попаднат показателите, като например времева рамка или максимални/минимални стойности.

ПРИМЕР

Искате да разберете колко контакти, които са продължили повече от десет минути, са били обработени от всеки агент от екипа на Източното крайбрежие през месец март.

- Мярката е контакти.
- Субектите са агентите на екипа на Източното крайбрежие.
- Филтрите са контакти, по-дълги от десет минути и месец март.

Тези три компонента съставляват структурата на отчетите, които могат да бъдат невероятно сложни и полезни.

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.

Създайте 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 изхода, 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 с въпроси, за да създадете въпрос. За да започнете процеса, разбийте въпроса на отделни части:

- **Какво** – мерките (показателите), които искате да разберете. Това са числови полета, върху които ще се извършват изчисления, като например добавяне или осредняване.
- **Как** искате да се групират мерките. Това са текстови полета, които се използват като групирания в стил категории, като например ИД 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 контакти, 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 (групата).
- **Филтрите** ограничават отчета до контакти, по-дълги от десет минути, които са от месец март.

ЗАБЕЛЕЖКА Докато създавате въпроса си, екранът в долната част на панела с въпроси посочва въпроса на обикновен език въз основа на вашите избори в секциите Какво, Как и Филтри.

Създаване на нов отчет

За да създадете въпрос, имате нужда от доклад, в който да го поставите.

Създайте и наименувайте новия си отчет

1. На началната страница на Data Explorer щракнете върху **Нов отчет** , за да се покаже разработчикът на отчети.
2. Щракнете върху **Неназован отчет** 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 да показва и средната продължителност на контакта.

БЕЛЕЖКА
Процентът на придържане – Дневната мярка се изчислява след края на деня и след това се поставя с времеви печат само с дата, а не с час. Двигателят му присвоява времева стойност от полунощ UTC. Тъй като отчетите се изпълняват във времевия контекст на потребителя, който изпълнява отчета, по подразбиране има изместване във времето и стойностите за придържане може да изглеждат неправилни в отчета.

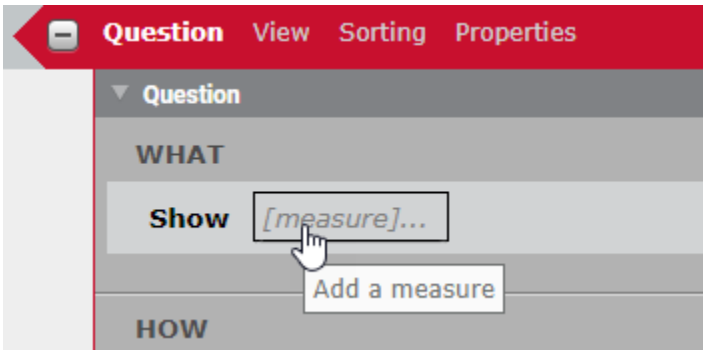
За да коригирате това, имате няколко опции:

1. Задайте часовата зона за отчета на UTC.
2. Задайте часовата зона за потребителя, който изпълнява отчета, в UTC.
3. Приложете следната персонализирана формула към отчета:

```
timeShiftValue([PCT за придържане];[Дата на прилепване], 'Час', -8)
```

Конфигуриране на мерки за нов отчет

1. В секцията Какво на панела с **въпроси** щракнете върху Покажи **[мярка]**. 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 мерки, които се отнасят само за различни източници на данни, като например Анализ или QM. Някои мерки имат няколко тагова и така се появяват в повече от един списък с тагове.
- Щракнете върху **Предпочитани** (горе вдясно на списъка), за да видите само тези мерки, които сте маркирали като предпочитани. За да маркирате предпочитана, щракнете върху полето вляво от името на мярката в списъка, така че да се появи жълта звезда. Всяка мярка, която маркирате като предпочитана, ще остане маркирана от сесия на сесия.
- Щракнете върху **Сортиране** (горе вдясно 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 кликнете **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 начина, по който мярката ще се показва в отчета, като използвате панела **Конфигурация** на мярката в долната част на диалоговия прозорец. Тук можете да конфигурирате формата на номера или датата на мярката, как тя 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**.

   Добавената мярка се показва в панела "Въпроси", а под попълнената от вас се добавя още едно поле "Показване". Използвайте това поле, за да добавите допълнителни мерки към въпроса си.

   ЗАБЕЛЕЖКА Ако искате да конфигурирате мярка, която вече сте добавили в 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.

Избор на групиране

След като сте определили темата на въпроса си с мярката, определете как да групирате информацията. Терминът "Как въпросът" често е организацията на хора, места, неща и времеви рамки, които предоставят реални теми или обстоятелства за доклада. Обичайно е да има няколко теми "Как" в доклада.

Определете как отчетът ще групира информацията

1. В секцията Как на панела с въпроси щракнете върху Групиране **[групиране]**. Отваря се диалоговият 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 показваните теми и часове по етикет или предпочитани, да ги сортирате във възходящ/низходящ ред или да търсите конкретен
   тема или време по име.

2. Изберете желаното групиране, след което щракнете върху **Добави**.

   Групирането, което сте добавили, се показва в панела "Въпроси", а друго **поле [групиране]** се добавя под това, което сте попълнили. Използвайте това поле, за да добавите допълнителни групи към вашия въпрос.

   ЗАБЕЛЕЖКА Ако изберете **с общи суми** в секцията Група на панела с въпроси и изберете **Запазване на общите суми** , когато създавате визуализация, диаграмата ще покаже общата стойност като допълнителна колона.

Задаване на филтър

Последната стъпка от дефинирането на въпрос е изборът на филтър. Мярката сама по себе си 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 е включен в отчета Ви.

ЗАБЕЛЕЖКА : Data Explorer отчита данните за последните две години. Ако вашата система има много данни за минали периоди, може да ви е полезно да конфигурирате филтъра си, преди да конфигурирате мерките и групирането си.
Това помага за ускоряване на показването на визуализацията на отчета.

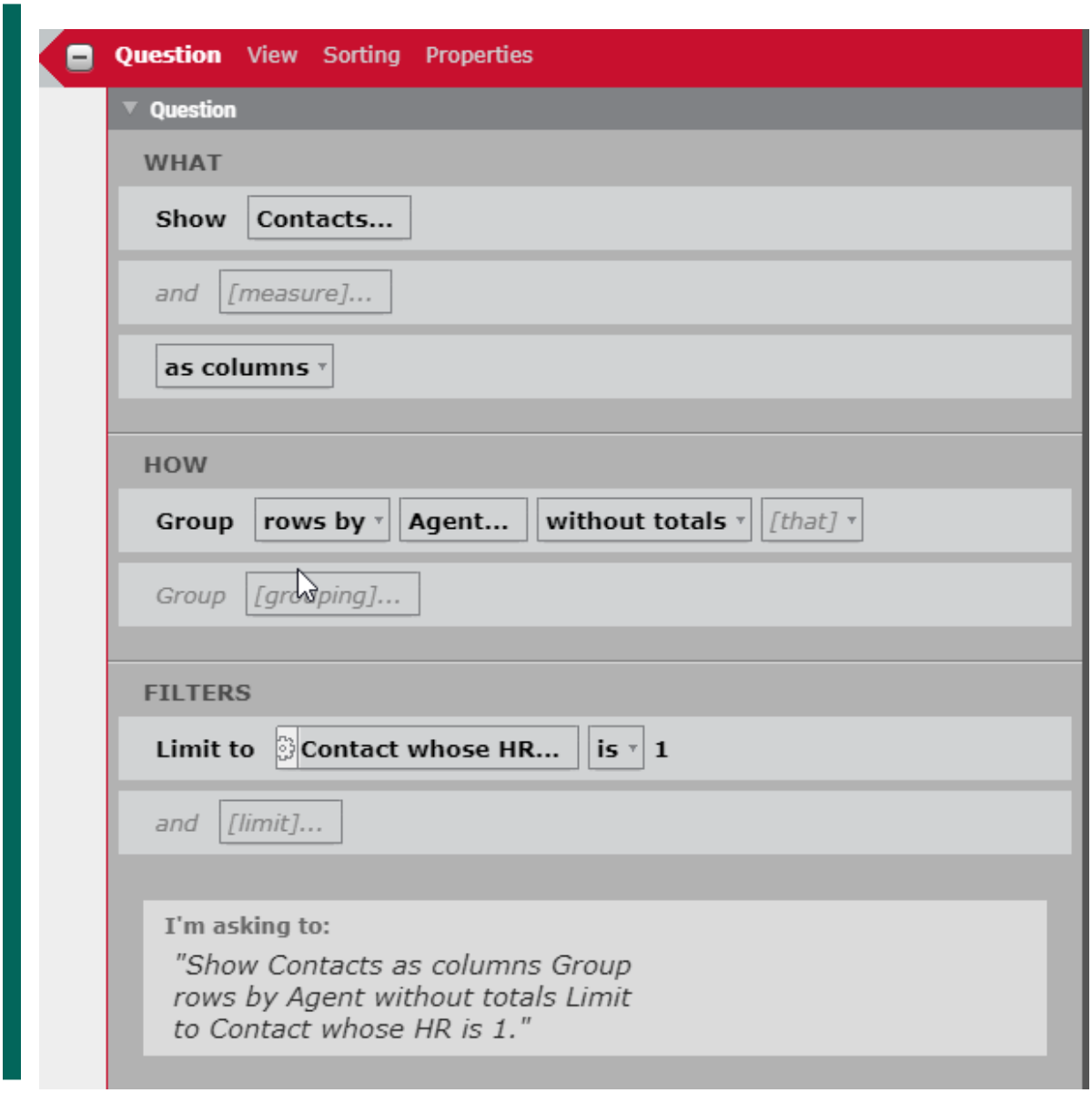
Секцията за филтриране се използва и за конфигуриране на обектите да се използват заедно с параметрите на таблото. Например, ако вашият отчет изброява всички агенти в контактния център, но искате да можете да преглеждате данни само за конкретен агент, параметърът ви позволява да изберете този агент и да видите само неговите данни, показани в отчета.

Включване само на определени стойности на тема в доклада

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. Можете да попълните диалоговия прозорец Избор **на филтър** , както следва.

- В левия екран изберете **Контакт**.
- В средния прозорец изберете **HR.**
- В десния прозорец, в раздела Избор 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 **[ограничение]**. 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**.

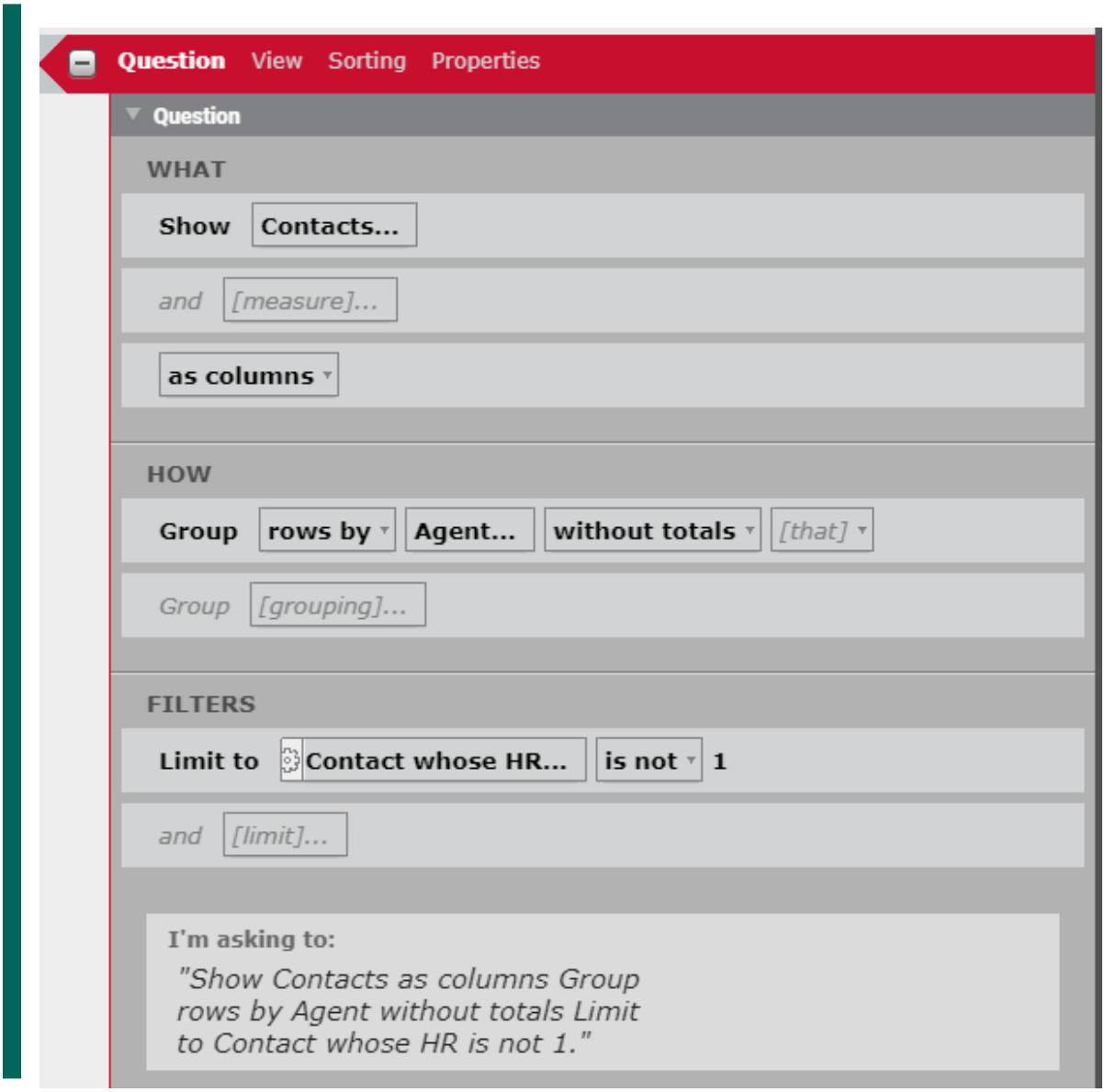
5. В секцията **Филтри** на панела с въпроси щракнете върху **падащия списък е** във филтъра, който сте създали, и изберете **да не** е от падащия списък.

ПРИМЕР

Искате да изключите контакти, които са маркирани за HR в отчета си. Попълвате **Изберете диалоговия прозорец Филтър** , както следва.

- В левия екран изберете **Контакт**.
- В средния прозорец изберете **HR.**
- В десния прозорец, в раздела Избор 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

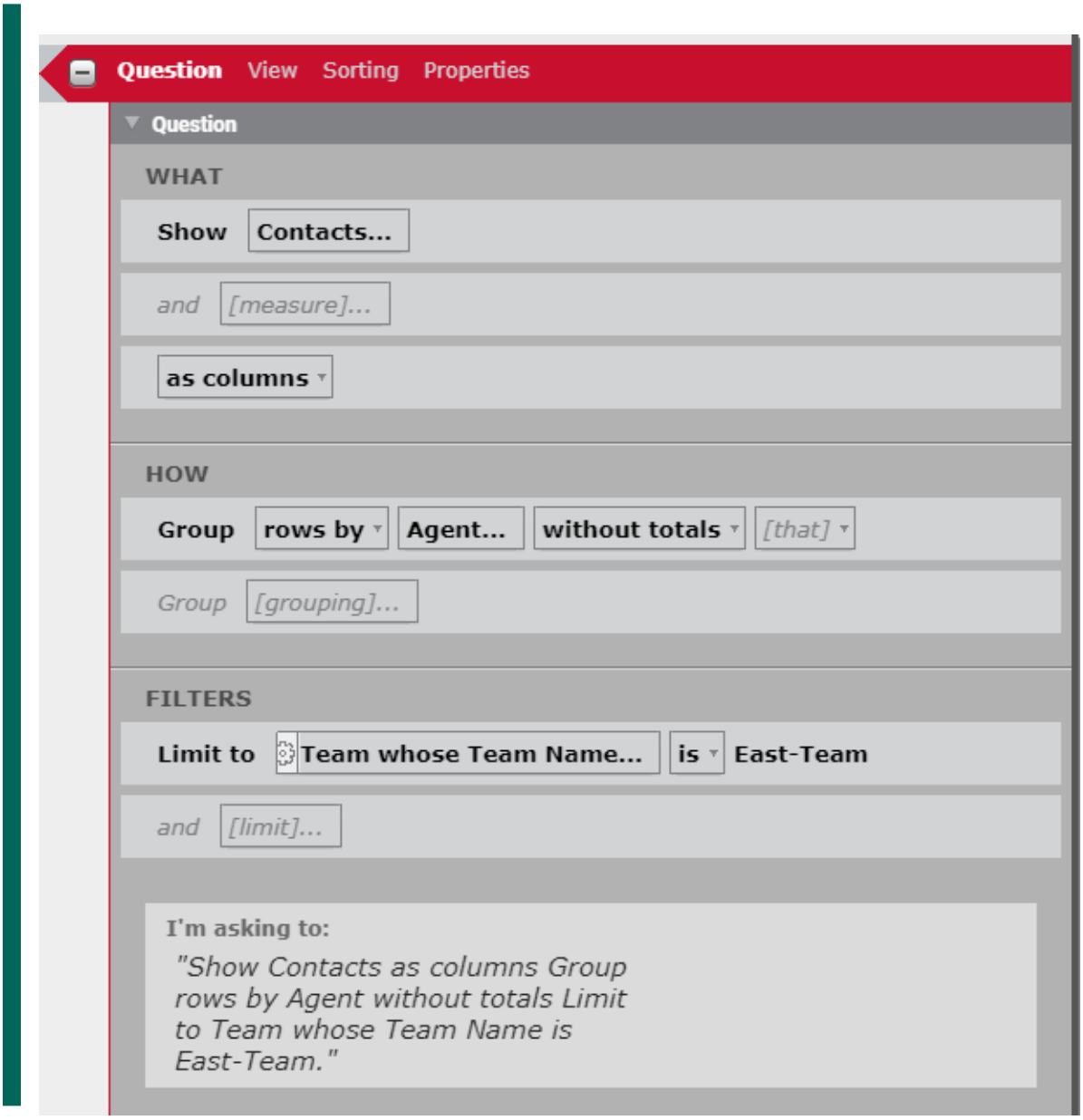
1. В секцията **Филтри** на панела с въпроси щракнете върху Ограничаване до **[ограничение]**. Отваря се диалоговият прозорец Избор **на филтър** .
2. Изберете тема и след това изберете поле, по което да филтрирате отчета.
3. Изчистете отметката от квадратчето **Всички стойности** , след което изпълнете едно от следните действия:
   - Поставете отметка в квадратчето за стойността, за да я зададете като сравнение.
   - В раздела **Задаване** 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 is** в новия филтър и изберете оператора, който искате да приложите към стойността.

ПРИМЕР

Искате да включите в доклада си само агенти, които принадлежат към Източния екип. Можете да попълните диалоговия прозорец Избор **на филтър** , както следва.

- В левия прозорец изберете **Екип**.
- В средния прозорец изберете **Име** на екип.
- В десния прозорец, в раздела Избор **изчистете отметката от квадратчето Всички** стойности **и поставете отметка в квадратчето East-Team .** Друга възможност е да щракнете върху раздела **Указване** и да въведете **"Изток- Екип"** в екрана със стойности на филтъра.



Добавяне на един или повече параметри на отчета

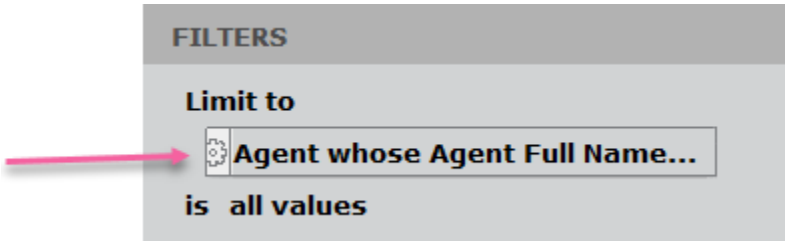
Ако възнамерявате да използвате контрола на параметри, като например инструмент за избор на членове, за да филтрирате данните, показани в отчет, трябва да добавите един или повече параметри на отчета към отчета. За повече информация относно използването на параметри с отчет вижте Добавяне на параметър.

1. В секцията **Филтри** на панела **с въпроси** щракнете върху Ограничаване до **[ограничение]**. Отваря се диалоговият прозорец Избор **на филтър** .
2. Изберете тема и след това изберете поле, по което да филтрирате отчета.

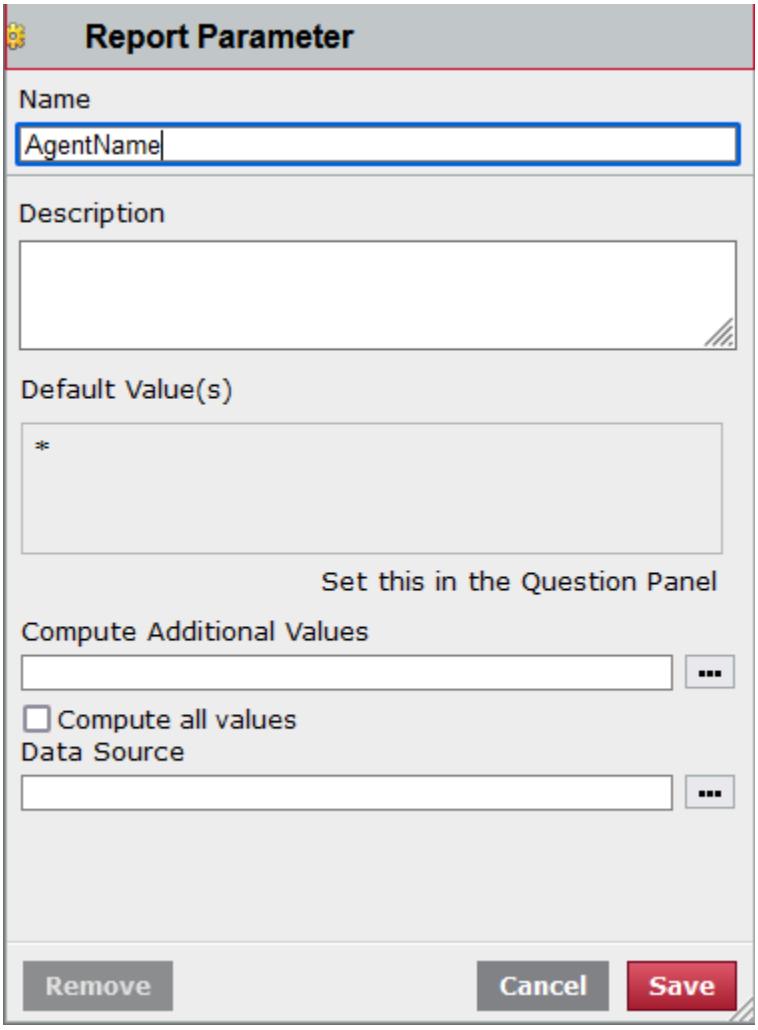
3. В раздела Избор поставете отметка в квадратчето Всички **стойности** .

4. Кликнете върху **Добавяне**. Темата се показва в полето **Ограничение до** .

5. Вляво от полето **Ограничение до** щракнете върху иконата на зъбно колело, за да отворите диалоговия прозорец Отчет **на параметъра** .



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 за прогнози, придържане и график на агента

По естеството си записите за прогнозиране, спазване и график на агентите често се променят. Например графикът на агента може да бъде променен 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. Вместо това те се маркират като изтрити и записът остава в базата данни. Това води до много записи, които вече не са актуални и могат да доведат до неточни отчети, ако бъдат 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 маркирани записи в отчет. Например може да се наложи да проверите 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 за прогноза, придържане и график на агента

1. В секцията **Филтри** на панела **с въпроси** щракнете върху Ограничаване до **[ограничение]**. Отваря се диалоговият прозорец Избор **на филтър** .
2. Изберете тема за прогноза, придържане или график и вижте дали полетата, свързани с тази тема, включват някое от тези полета за флаг:
   - Докладът за придържане към агента е изтрит
   - Планиране на дейност 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.

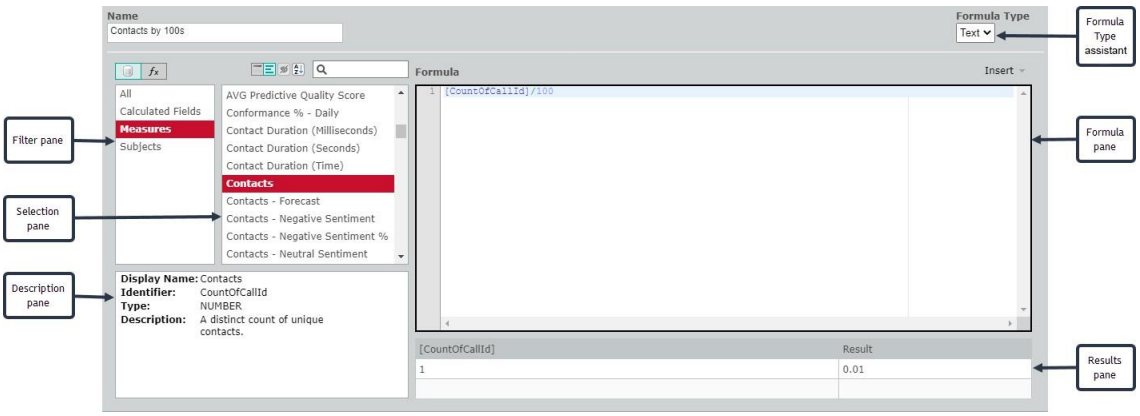
Създаване на персонализирана мярка

Ако искате да добавите мярка към отчет, който не е в списъка с мерки, можете да създадете персонализирана мярка, 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 Формула. 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: панел Редактор на формули в горната част и панел Конфигурация на мярка в долната част. За информация относно панела Конфигурация на мярка вижте Конфигуриране на облика на мярка.

Редакторът на формули е специфичен за контекста. Тя ви позволява да включите само елементите от данни, функциите и други функции за вашата формула, които са подходящи за избраната от вас мярка.



- Екранът Филтър съдържа опциите, които можете да използвате, за да стесните броя на елементите от данни или функции, показани в екрана Селекция. Например, ако изберете **Мерки** в екрана Филтър, в екрана Селекции са изброени само мерките. Използвайте бутоните над екрана Филтър, за да

  Превключване между елементи от 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 Избор показва елементите или функциите, които можете да добавите към вашата формула. Какво се показва зависи от вашия избор в екрана Филтър? Използвайте бутоните над селекцията

  за превключване между показвани имена и идентификатори на мерки или функции. Можете да сортирате елементите или функциите на данните във възходящ или низходящ ред с бутона Сортиране и да търсите конкретен елемент от данни или функция с 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 Формула показва формулата, докато я създавате. Този екран включва елементите от данни и функциите, които избирате, 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.

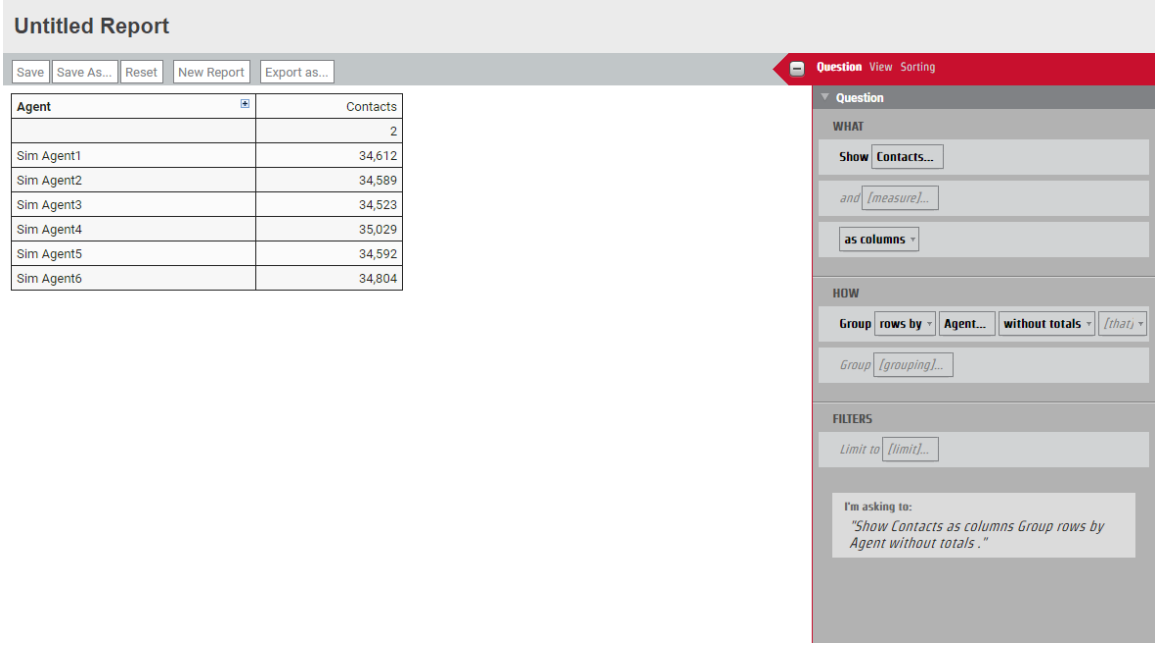
- **Падащият списък Помощник** за тип формула ви позволява да осъществявате достъп до асистенти, които ви помагат да създавате различни типове формули. По подразбиране е текстова формула, но освен текст можете да избирате между типове формули за разлика,

съотношение, мащаб, разделяне и изместване във времето. Вижте Създаване на персонализирана мярка 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 да 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, използвате отчета, за да намерите агенти, които работят над или под останалата част от групата, и виждането на точния брой контакти за всеки прави това трудно за усвояване с един поглед, както се вижда на тази графика:



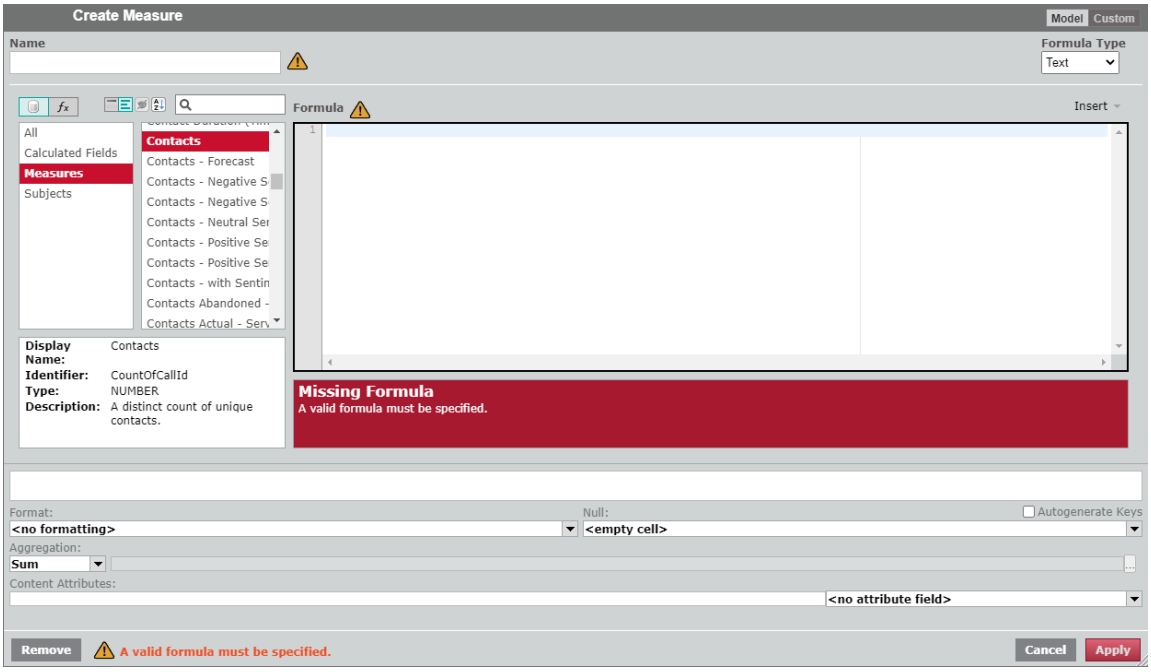
Начинът да се реши този проблем е да се представи броят на контактите като коефициент 1,000, за да се види производителността на агента с един поглед. В този пример ще ви покажем как да създадете персонализирана мярка, която разделя броя на контактите на 1,000.

Създаване на персонализирана мярка за разделяне на контактите на 1 000

1. В раздела Въпрос на панела Въпроси щракнете върху Покажи **[мярка]**. Отваря се диалоговият прозорец Избор **на мярка** .
2. Кликнете върху **По избор**. Отваря се диалоговият прозорец Създаване на мярка. Текстовите полета ще бъдат празни и в диалоговия прозорец ще се покажат няколко предупреждения.
3. Въведете **Контакти по 1K** в текстовото поле Име .

4. Намерете и изберете мярката **Контакти** .

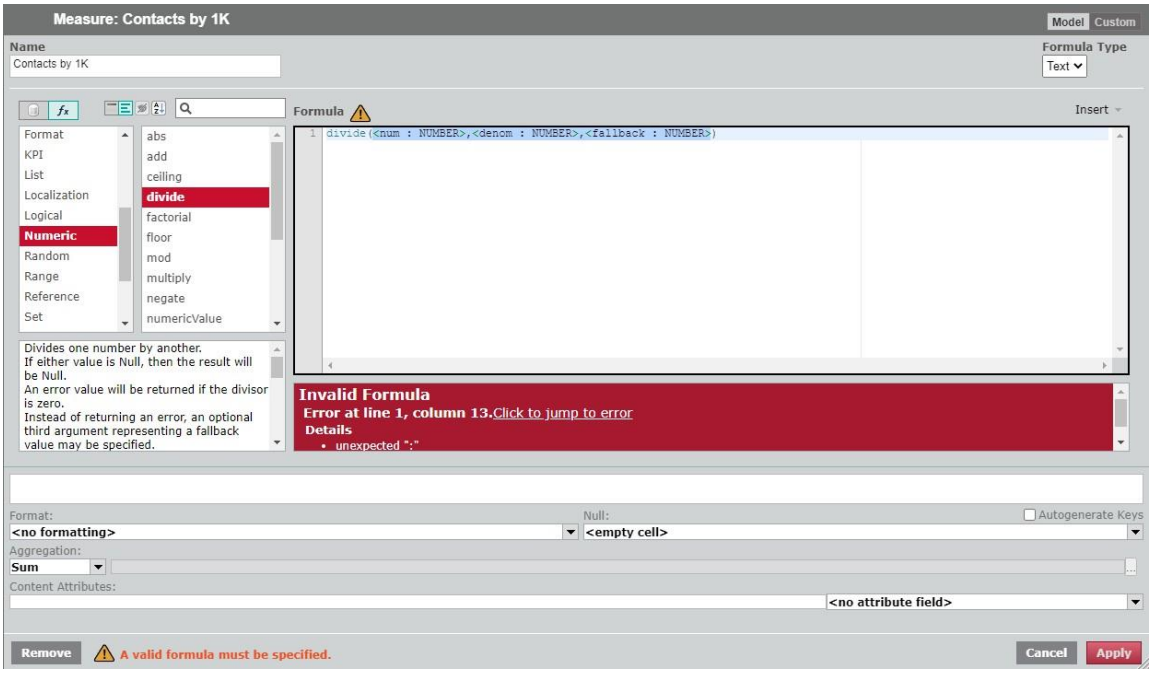
ЗАБЕЛЕЖКА Може да се наложи да изчистите полето за търсене на съществуващ низ за търсене, за да видите всички резултати в екрана за избор.



5. За да използвате функцията Разделяне, щракнете върху **превключвателя Елементи от данни/Функции** , така че **Филтър** и **избор**

Функциите на панелите
за показване.

6. Щракнете върху **Числово** в **екрана Филтър** за функции и след това щракнете двукратно **върху Разделяне** в **екрана Избор** . Текстът на функцията за разделяне се показва в екрана Формула.



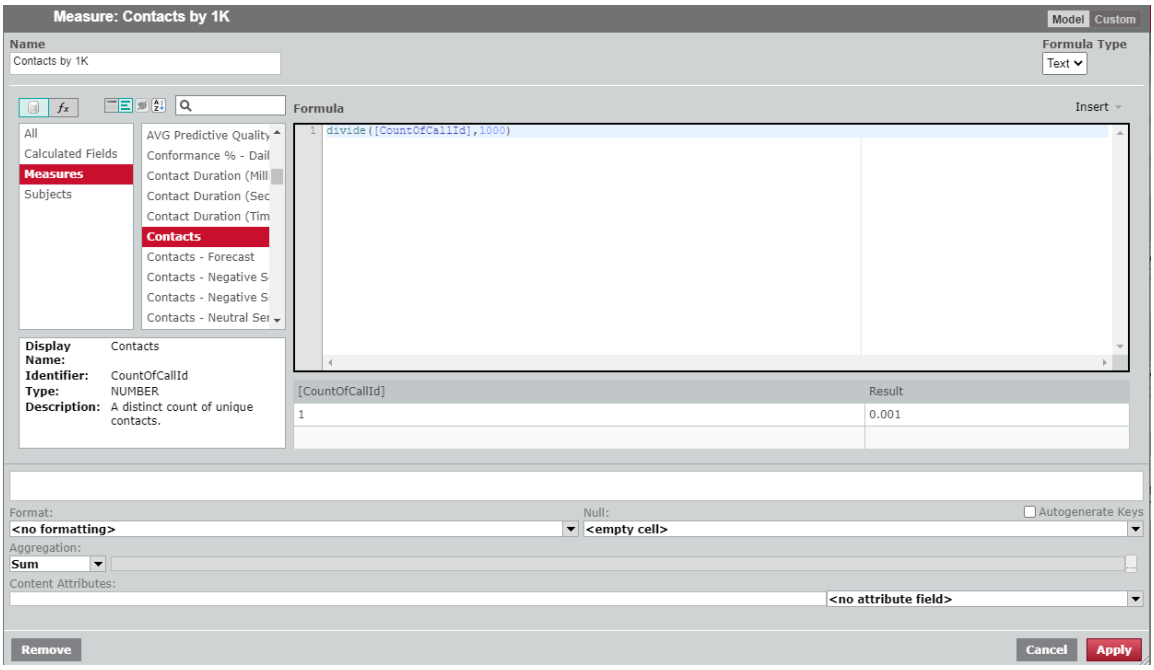
Текстът на функцията Разделяне е контур на формулата. Трябва да замените текста на контейнера със стойностите, които искате да разделите, в реда, в който ще се показват в математическо уравнение.

- <num: ЧИСЛО> е числителят, числото се дели. Заменете това с името на полето за контакт.
- <денамен: 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 връщане на грешка.

7. За да заместите <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 от данни.
9. Щракнете върху **Мерки в екрана Филтър за елементи на данни и след това щракнете двукратно върху** Контакти **в**

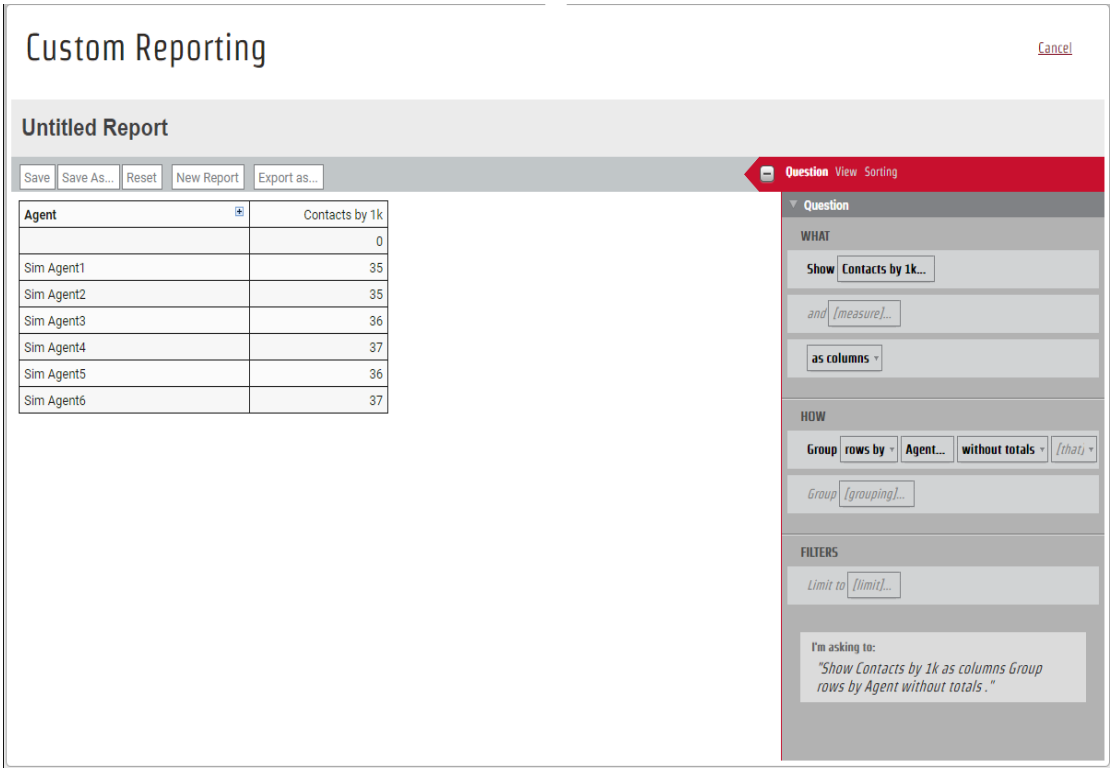
   Екран за избор . Текстът "Контакти" се появява в екрана "Формула" на мястото на **<num: NUMBER**>.
10. Изтриване **<деноминация: ЧИСЛО**> и въведете **1,000** на негово място. Екранът Резултати показва извадка от изчислението.

ЗАБЕЛЕЖКА Също така изтрихме **<резервен вариант: NUMBER** >от формулата, защото не използваме този незадължителен елемент.



11. За да накарате резултатите да се показват като цяло число, в секцията Конфигурация на мярката изберете формат от падащия списък Формат **,** който не включва цифри след десетичната запетая, като например **#,###**.

12. Кликнете върху **Добавяне**. Вашата нова персонализирана мярка се показва в панела с въпроси, а новата колона в таблицата показва броя на контактите, разделен на 1,000.



ЗАБЕЛЕЖКА Както споменахме по-горе, диалоговият прозорец Създаване на мярка включва няколко опции за създаване на формули. Като алтернатива на избора на функция и редактирането на текста в контейнера, можете

Създайте персонализирана мярка за разделяне на броя на контактите на 1,000, като изберете елементите поотделно или ръчно въведете следната формула в екрана Формула.

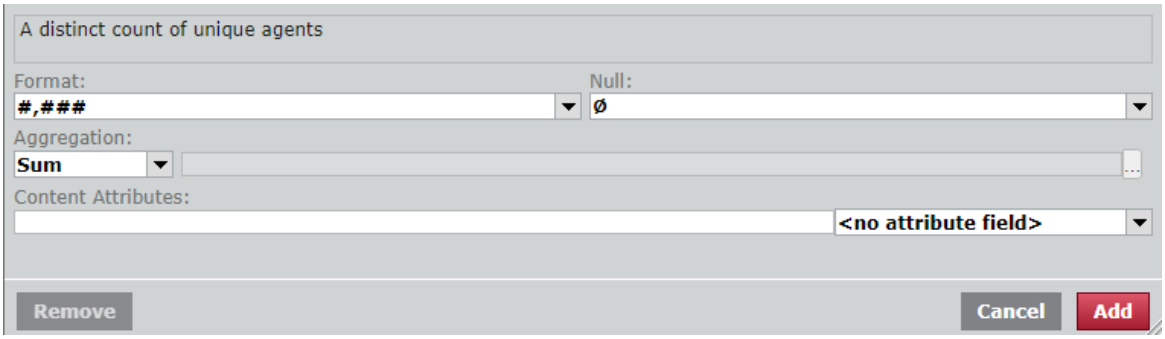
[CountOfCallId]/1000

Свързани теми

- Конфигуриране на облика на мярка

Конфигуриране на облика на мярка

Използвайте полетата в долната част на диалоговия прозорец Мярка, за да персонализирате начина, по който дадена мярка се показва в отчет. Този панел е наличен както за мерки на модела (мерки, които са 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 има поне една мярка.

Местоположение на страницата

Data Explorer > отваряне на отчет

Процедури

Форматиране на мярка

1. В панела "Въпроси" щракнете върху мярката. Отваря **се диалоговият прозорец Измерване** .
2. Конфигурирайте мярката, ако е необходимо, като използвате падащите списъци и полета в долната част на диалоговия прозорец. Таблицата по-долу определя различните полета.

Форматиране на полета в диалоговия прозорец Мярка

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 отчета, когато върнатата стойност е null (празно).

Поле	Определение
Агрегация	Методът на консолидация на стойностите. Например, средно, максимум или минимум.
Атрибути на съдържанието	Низът с атрибути на съдържанието, който определя 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 съдържание 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 атрибути на съдържание в даден момент. 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 мярката. ▪ 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-нови. ▪ 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 резултати от –100 до 0, жълто (#FFC72C) към 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, тъмножълт (#FF9D00) за третия квартил и кестеняв (#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 **за измерване** се затваря.

Свързани теми

- Всичко за атрибутите на съдържанието – пълен списък на всички атрибути на съдържанието и синтаксиса за използването им

Всичко за атрибутите на съдържанието

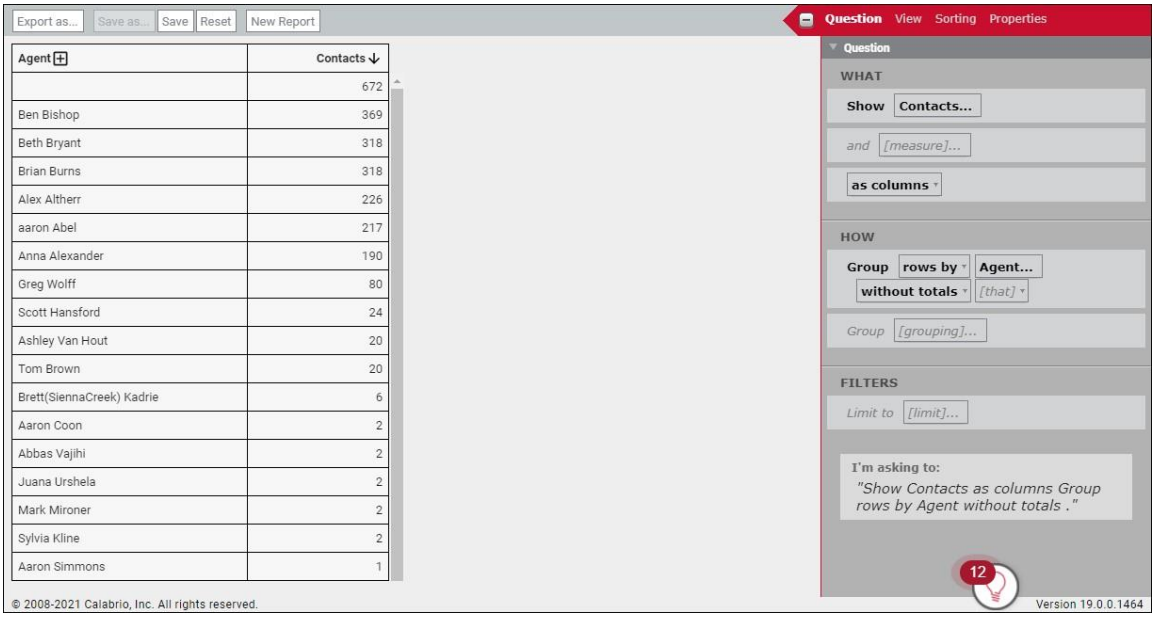
Атрибутите на съдържанието прилагат статични или условни промени към конкретни мерки в отчета.

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 получер шрифт.

Условна **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

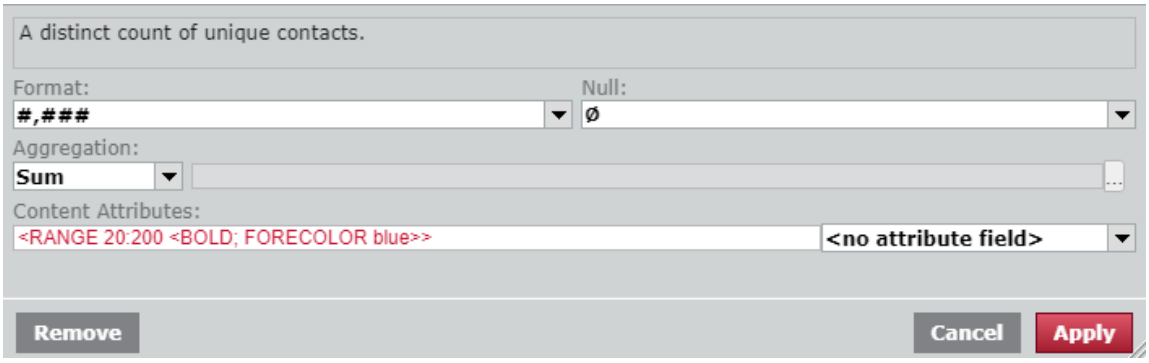
Създавате отчет, който показва колко контакта е обработил всеки агент. Искате лесно да идентифицирате агентите, които са обработили между 20 и 200 контакта. Без да се прилагат атрибути на съдържанието, отчетът изглежда по следния начин:



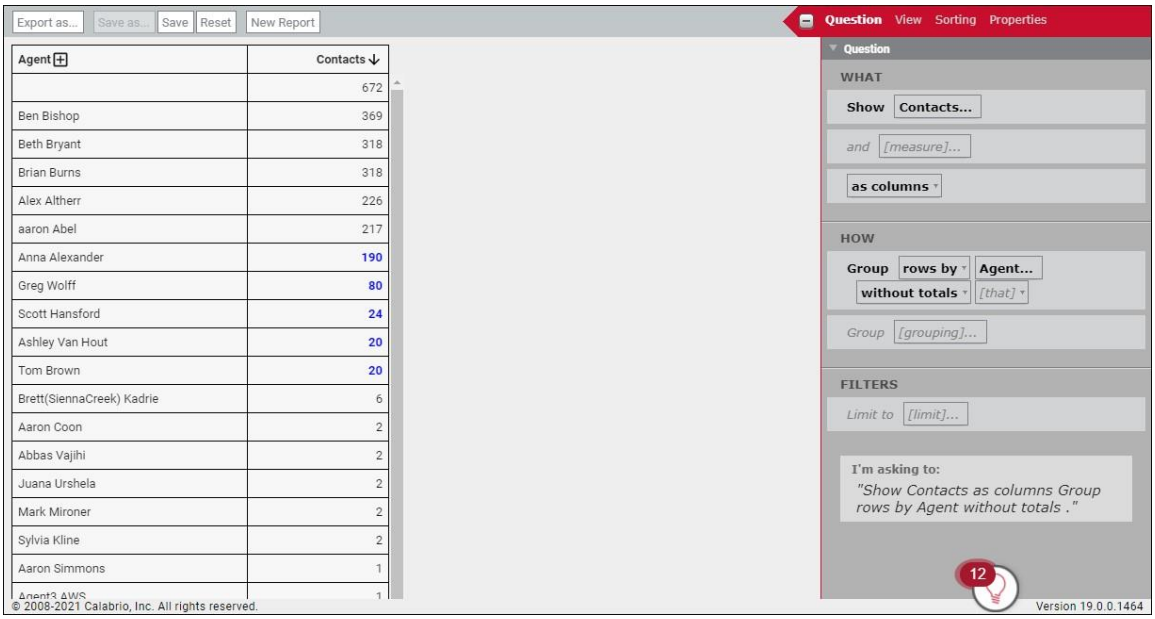
Искате общият брой на контактите от 20 до 200 да бъде син и удебелен. За целта използвайте ключовата дума RANGE и атрибутите FORECOLOR и BOLD.

1. В панела **Въпроси** щракнете върху **Контакти**. Отваря се диалоговият **прозорец Мярка: Контакти** .
2. В полето **Атрибути** на съдържанието въведете следния текст:

   <ОБХВАТ 20:200 <УЧЕРТАН; FORECOLOR синьо>>



3. Кликнете върху **Прилагане**. Числата от 20 до 200 в колоната "Контакти" на отчета се показват с удебелен син текст.



Пример 2: Числата с цветово кодиране като ниски, средни или високи

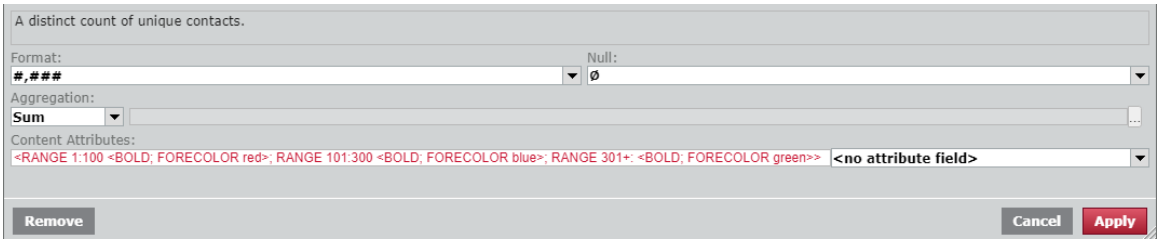
Преработвате отчета, който сте създали в пример 1, за да използвате повече диапазони и цветове, които показват как се представят агентите. Искате да виждате агенти в три диапазона:

- Нискоефективни (червено): Агенти, които са обработвали между 1 и 100 контакта
- Средно представяне (синьо): Агенти, които са обработили между 101 и 300 контакта
- Висока производителност (зелено): Агенти, които са обработвали 301 контакта и нагоре

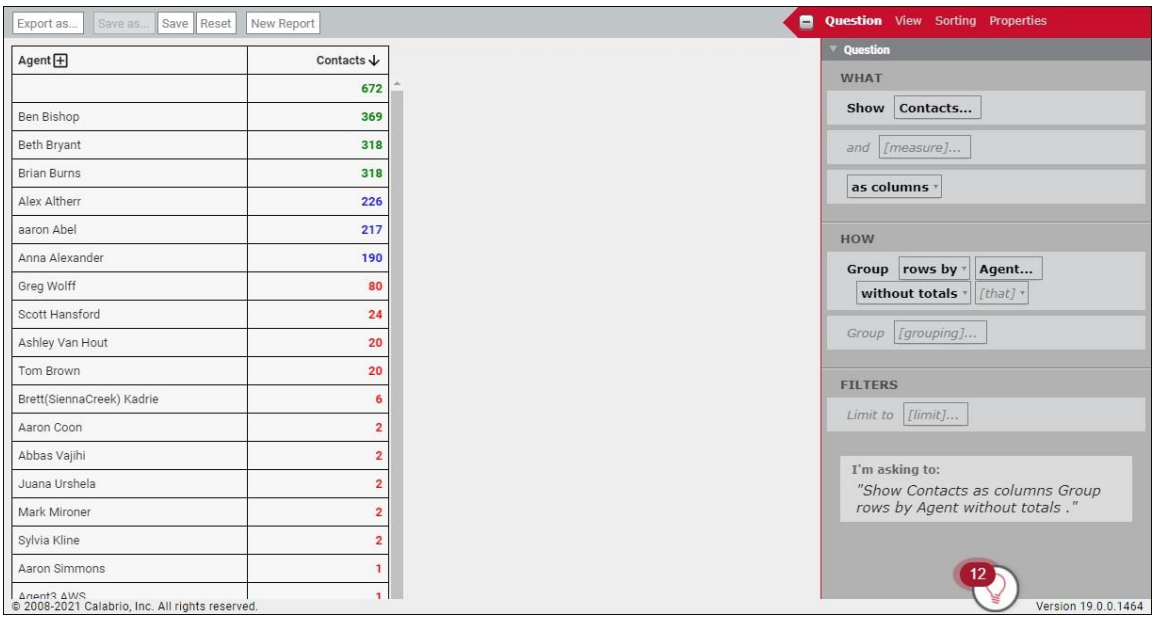
За да направите това, вложете няколко условия на RANGE. Цветовете, които задавате за всеки диапазон, се появяват, ако някое от условията е изпълнено.

1. В панела **Въпроси** щракнете върху **Контакти**. Отваря се диалоговият **прозорец Мярка: Контакти** .
2. В полето **Атрибути** на съдържанието въведете следния текст:

   БЕЗОЧЛИВ; <ДИАПАЗОН 1:100 <FORECOLOR червено>; ДИАПАЗОН 101:300 <FORECOLOR BLUE>; ДИАПАЗОН 301+: <FORECOLOR ЗЕЛЕНО>>



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.

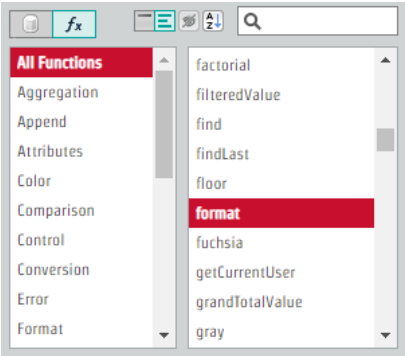


Пример 3: Запазване на форматирането за полета за време, когато експортирате отчет

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 обаче експортирате отчета, 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-форматиране и минути при експортиране, създайте персонализирана мярка и използвайте атрибутите на съдържанието DURATION и PATTERN.

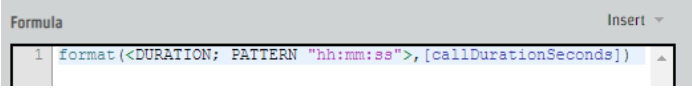
1. (По избор) Премахнете първоначалната мярка за продължителност от отчета. Ако имате нужда от форматирани и неформатирани данни при експортирането, пропуснете тази стъпка.
2. В панела **с въпроси** щракнете върху ***[измерване]***. Отваря се диалоговият **прозорец Избор на мярка** .
3. Кликнете върху **По избор**.

4. Въведете име за персонализираната мярка в полето **Име** .
5. Щракнете върху ***fx***.
6. Изберете **Всички функции**.
7. Изберете **формат**.



8. В полето **Формула** въведете следния текст:

   формат(<ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ; ШАБЛОН "hh:mm:ss">,[callDurationSeconds])



9. Кликнете върху **Добавяне**. Продължителността на обажданията в експортирания отчет вече запазва форматирането на времето си.

Синтаксис на атрибута на съдържанието

Този раздел определя текста, който трябва да се въведе в полето Атрибут на съдържанието в панела Мярка.

НАЙ-ДОБРИ ПРАКТИКИ Не всички атрибути на съдържанието са подходящи за всички типове данни. Например атрибутът "Максимален брой десетични знаци", който указва максималния брой цифри след десетичната запетая, за да 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 за време като персонализирана мярка и приложете атрибута Съдържание на часовата зона.

Синтактичен елемент	Предназначение	Пример
ъглови скоби	Използвайте ъглови скоби, за да оградите съдържанието на атрибута.	<УДВОЕН>
Текст с главни букви	Използвайте главен текст, за да зададете името на атрибута.	<КУРСИВ>

Синтактичен	Предна	Пример
вярно / невярно	За булеви атрибути посочете **true** , за да ги активирате, и **false** , за да ги забраните. Булев атрибут, който не посочва true или false, е по подразбиране true.	<СМЕЛО<> СМЕЛОСМЕЛО> <НЕВЯРНО> Прилага или премахва удебеленото форматиране.
Точка и запетая	Разделете няколко декларации за атрибути с точка и запетая.	<КУРСИВ; УДЕБЕЛЕН ШРИФТ> Прилага форматиране с курсив и получер шрифт.
декларираме на статична стойност, с интервал или знак за равенство	За атрибути, които изискват присвояване на стойност, въведете декларацията за статична стойност след атрибута и в ъгловите скоби. Статичната стойност може да бъде отделена от атрибута с интервал или знак за равенство.	<FORECOLOR СИН> <FORECOLOR=синьо> Прилага синия цвят към текста.
двойни кавички стойности в двойно	Оградете текстовите Кавички.	<FONT_FACE "Arial">> Прилага шрифта Arial към текста.
no	Префикс на атрибут с **no** , за да се отмени стойността му и да се наложи използването на стойността по подразбиране. Това може да се използва за заместване на всеки атрибут.	<Без FONT_FACE> Замества всички стилове на шрифтове по избор, които може да са били зададени другаде.

Ключови думи

Data Explorer използва следните три ключови думи за промяна на атрибутите на съдържанието.

- **ГРЕШКА** – Идентифицира дали възникне проблем с мярката. (Например, когато формула доведе до разделяне на число на нула.)
- **NULL** – Идентифицира мярка, която не връща стойност.
- **RANGE**—Идентифицира мерки между две зададени 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 <УДВОЕН>> Показва стойностите в диапазона от 0 до 100 включително с удебелен шрифт.
ОБХВАТ n: ОБХВАТ: n	Използвайте условието на ключовата дума RANGE, последвано само от 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. <ДИАПАЗОН 0: <УДЕБЕЛЕН; КУРСИВ>> Прилага форматиране с получер шрифт и курсив към стойности, по-големи от 0.
ОБХВАТ n+:	Използвайте условието на ключовата дума RANGE, последвано от долната граница и знака плюс, за да покажете, че долната граница не е включваща.	<ОБХВАТ 0+: <ПОДЧЕРТАВАНЕ>> Прилага подчертаване към стойности, по-големи от, но не включващи 0.
ОБХВАТ: n-	Използвайте условието на ключовата дума RANGE, последвано от горната	

Синтактичен	**Предна**	**Пример**

ница и знака минус за

<ДИАПАЗОН: 0- <УДЕБЕЛЕН>>

Приема удебеляване към стойности по-малко

	посочват, че горната граница не е включваща.	от, но не включвайки 0.
НУЛЕ ВА ГРЕШ КА НУЛА, ГРЕШКА	Използвайте условията на ключовите думи 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 червен цвят на фона, ако има условие за нула или грешка.
Няколко условия за ключови думи с един атрибут	Когато присвоявате един атрибут на няколко ключови думи (RANGE, NULL, ERROR), разделете условията със запетая.	<NULL, ДИАПАЗОН 1:100<КУРСИВ>> Изписва в курсив нули и стойности между 1 – 100 включително.
Множество ключови думи с множество атрибути	Когато присвоявате различни атрибути за множество ключови думи (RANGE, NULL, ERROR), разделете условията с точка и запетая.	<NULL <ПОДЧЕРТАВАНЕ>; ОБХВАТ 1:100<КУРСИВ>> Подчертава нули и изписва стойности в курсив между 1 – 100 включително.
Вложени условия за няколко ключови думи	При влагане на няколко условия за ключови думи посочените атрибути се прилагат, ако някое от условията е изпълнено.	<NULL <ПОДЧЕРТАВАНЕ>; ОБХВАТ 0+: <КУРСИВ>, ОБХВАТ 0:100 <FORECOLOR червено>; ОБХВАТ 101:200 <FORECOLOR жълто>;

ДИАПАЗОН 201+: <FORECOLOR зелено>; 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 зеления цвят 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 стойности и прилагане на условно форматиране въз основа на резултатите.
- Когато се използват стойности на атрибути във формула, литералните стойности се считат за константи.

Атрибути на съдържанието за всички типове данни

Атрибутите на съдържанието в тази таблица могат да се използват за всички типове данни.

Атрибут	Описание	Пример
МЯСТО	Конфигурира името на езиковата променлива, както е дефинирано в кодовете на езиците ISO-639 и кодовете на държавите по ISO-3166. Настройките за формат по подразбиране са извлечени от езиковата променлива.	<LOCALE "en"> <LOCALE "fr_CA">
NULL_TEXT показва	Указва текста, за който да се показва нулеви стойности.	<NULL_TEXT "Няма налични данни." >
ПРЕФИКС	Добавя 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	

<ПРЕДСТАВКАТА Д-р >

Синтактичен	Предна	Пример

Атрибут	Описание	Пример
	стойности null или error, или на стойности, присвоени с помощта на REPLACE атрибут.	
ЗАМЕНЯМ	Замества стойността с посочен текст, дори ако стойността е нула или грешка. Не се прилагат други атрибути за форматиране на текст, включително PREFIX и SUFFIX, ако е зададена стойност REPLACE.	<СМЕНЕТЕ "ПОВЕРИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ">
НАСТАВКА	Добавя зададения текст към стойност. Текстът на наставката се добавя след прилагане на друго форматиране. Суфикс може да се добави към форматирани стойности от всякакъв тип. Суфиксите не се добавят към стойности на null или error, 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
ЦВЯТ НА ГЪРБА	Използва зададения цвят за запълване на фона.	<BACKCOLOR "бяло">
БЕЗОЧЛИВ	Показва зададения текст като получер.	<УДВОЕН>

Атрибут	Описание	Пример
DISPLAY_NAME	Използва посочения текст, за да замени името на мярката за заглавия. Това е подобно на атрибута HEADING. Въпреки това, DISPLAY_NAME може да включва филтриране на текст и друго променливо съдържание. Този атрибут	<DISPLAY_NAME "Максимална продажна стойност">

Атрибут	Описание	Пример
	не може да се използва за персонализирани мерки.	
DROP_HEADING_ПРЕФИКС	Изрязва показването на посочените 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 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 за управление на реда на сортиране на текстови стойности в кохорти.	<DROP_HEADING_PREFIX 4> <DROP_HEADING_PREFIX "-">
FONT_FACE	Контролира шрифта, който ще се използва за текст. Data Explorer поддържа често срещани шрифтове, като използва общи уеб безопасни CSS стекове от шрифтове. Ако е посочен неразпознат шрифт, съдържанието ще се показва, следвайки правилата за стека от CSS шрифтове, често използвайки основно лице на шрифта с сериф.	<FONT_FACE "Arial">
ПРЕДЦВЕТЕН ЦВЯТ	Използва зададения цвят за показване на текст. Data Explorer поддържа следните общи стойности на цветовете: вода, черно, синьо, цвят, фуксия, сиво, зелено, лайм, кестеняво, тъмносиньо, маслинено, оранжево, лилаво, червено, сребристо, синьо-зелено, бяло и жълто. ЗАБЕЛЕЖКА Можете също да зададете всяка RGBa стойност с	помощта на COLOR ( ) във формула.

<ПРЕДЦВЕТНО синьо-зелено>

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. HEADING обаче не може да включва филтриращ текст и друго променливо съдържание. Този атрибут може да се използва за всички мерки, включително персонализирани мерки.	<ЗАГЛАВИЕ "Максимална продажна стойност">
КУРСИВ	Показва посочения текст в курсив.	<КУРСИВ>
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 върху която и да е стойност за тази мярка.	<ЗАБЕЛЕЖКА "Попитайте задълженията за повече подробности." >
ЗАЧЕРТАВАНЕ	Показва зададения текст с зачертаване.	<ЗАЧЕРТАВАНЕ>
ПОДЧЕРТАВАМ	Показва указания текст с подчертаване.	<ПОДЧЕРТАВА>

Атрибути на съдържанието за числови типове данни

Атрибутите на съдържанието в тази таблица могат да се използват за числови типове данни.

Ан

Атрибут	Описание	Пример
BYTE_SCALE	Указва какъв мащаб на желания изход от байтове	<BYTE_SCALE "kB">

Атрибут **Описание** **Пример**

Атрибут	Описание	Пример
	трябва да се използва, на стъпки от 1024. Диапазонът е от байтове (B) до йотабайти (YB). Също така има автоматична опция за автоматично избиране на най-добрата скала.	▪ Ако стойността "3287040" трябва да бъде форматирана, се показва "3,210 kB", тъй като 287040 ÷ 1024 = 3210 <BYTE_SCALE "auto">▪ Ако стойността "9876543210" е форматирана с <BYTE_SCALE "auto" >, "9.198 GB", защото не може да бъде допълнително намален.
CURRENCY_ КОД	Определя 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 форматиране. ЗАБЕЛЕЖКА За да се появи символът, трябва също да изберете <без форматиране> в Списък за избор на формат на диалоговия прозорец за избор на мярка.	<CURRENCY_SYMBOL "$">
ВРЕМЕТРАЕНЕ показва като	Указва стойността, която трябва да се продължителност на времето. Този атрибут използва шаблона 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 част от минутата.

<ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ, ЕТАПИ

Анализиране на роли от бизнес разузнаване | Създайте свои собствени

Атрибут	Описание	Пример

Атрибут	Описание	Пример
		"mm:ss.00"> ▪ Показва минути, секунди и точно два знака след десетичната запетая за част от секундата.
НЕПОДВИЖЕН	Указва броя на цифрите след десетичната запетая, които да се показват за стойност. Ако е необходимо, стойността се закръглява до посочения брой знаци след десетичната запетая.	<ФИКСИРАН 4>
INPUT_BYTE_ МАЩАБ	Указва какъв мащаб на байта 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", защото има 1024 kB в 1 MB.
INPUT_ METRIC_ МАЩАБ	Указва какъв метричен мащаб е входното число.	<INPUT_METRIC_SCALE "k"> ▪ Ако стойността "123456.789" е придружена от <METRIC_SCALE "M">и <METRIC_UNIT "J"> трябва да бъде форматиран, "123.457 MJ" се показва, 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 частта за дроб на форматирано число. Ако зададеният брой цифри надвишава броя на цифрите в стойността на дробта, 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 изходен показател. Използва стъпки от 1000. Диапазонът е от пико (p) до йота (Y). Също така има автоматична опция за автоматично избиране на най-добрата скала. METRIC_SCALE винаги трябва да бъде придружена от METRIC_UNIT. Налични везни: ▪ n—пико ▪ n—нано ▪ U—микро ▪ m—мили ▪ k—кило ▪ M—мега ▪ Г—гига ▪ T—тера ▪ П—пета ▪ E — exa	<METRIC_SCALE "k"> ▪ Ако стойността "123456789", придружена от <METRIC_UNIT "J"> е за форматиране, "123,456.789 kJ" е Показва. <METRIC_SCALE "автоматично"> ▪ Ако стойността "0,0008", придружена от <METRIC_UNIT "W"> е за форматиране се показва "800 uW".

Атрибут	Описание	Пример

Атрибут	Описание	Пример
	▪ З—зета ▪ Й—йота ▪ Автоматично – автоматично избира най-добрия мащаб. ▪ ' ' — празни кавички за базовата метрична единица. Например метри вместо километри. ЗАБЕЛЕЖКА Вместо да посочвате буквата на префикса, можете да използвате и изписаната буква мащаб.	
METRIC_UNIT	Указва каква единица се показва в изход. METRIC_UNIT винаги трябва да бъде придружено от METRIC_SCALE.	Вижте примерите за METRIC_SCALE.
MIN_DP знаци	Указва минималния брой десетични места, които трябва да бъдат включени в частта за дроб на форматирано число. Ако броят на зададените цифри надвишава броя на цифрите в стойността на дробта, 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 целочислени цифри, които трябва да бъдат включени в цялата числова част на форматирано число.	Ако броят на посочените цифри надвишава

<MIN_INT_DIGITS 3>

- Ако стойност е форматирана с <MIN_INT_DIGITS 0>, ".123" е

Атрибут	Описание	Пример

Атрибут	Описание	Пример
	броят на цифрите в целочислената стойност, всички налични цифри са предшествани 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 който да се използва.	Указва шаблона за форматиране, ЗАБЕЛЕЖКА За да се появи атрибутът правилно, трябва също да изберете **<без форматиране>** от падането **на формата** - надолу в диалоговия прозорец Избор **на мярка** .	<МОДЕЛ "#,###.00">
ПРОЦЕНТ	Форматира стойността като процент, показване на символ % и мащабирането му със 100. Този атрибут е най-полезен за показване на дробни стойности.	< ПРОЦЕНТА>
RADIX_CHAR	Указва знака, който да се използва за десетичен разделител в числа. Това трябва да е стойност на низ от един знак.	<RADIX_CHAR ",">
TRIPLE_CHAR	Указва знака, който да се използва за групиране на разделител (обикновено хиляди) в числа. Това трябва да е стойност на низ от един знак.	<TRIPLE_CHAR "." >

Атрибут	Описание	Пример
	ЗАБЕЛЕЖКА За да предотвратите появата на символи, задайте празен низ на 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: къса, средна, дълга, пълна, по подразбиране и няма.	<DATE_STYLE "пълна">
ШАРКА	Указва шаблона за форматиране, който да се използва. Този може да се комбинира с други атрибути, като например DURATION, за да се контролира показването на цифрово съхранени времеви продължителности. ЗАБЕЛЕЖКА За да се появи атрибутът правилно, трябва също да изберете <не форматиране> в списъка Избор на формат на диалоговия прозорец Избор на мярка.	<МОДЕЛ "#,###.00">
TIME_STYLE	Указва стила на форматиране, който да се приложи към частта за време на стойност за дата/час. Опциите включват следното: къса, средна, дълга, пълна, по подразбиране и няма.	<TIME_STYLE "кратки" >
TIME_ZONE	Указва часовата зона, която да се използва за устен превод стойности за дата и час.	<TIME_ZONE "Америка/Ванкувър">

Атрибути на съдържанието за подобни на 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 0 или 1.

Атрибут	Описание	Пример
FALSE_TEXT	Указва низа, който да се показва за неверни стойности.	<FALSE_TEXT "Изчерпан". >
TRUE_TEXT	Указва низа, който да се показва за истинни 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 раздела Изглед 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 раздела Изглед можете да персонализирате таблицата си или да изберете друг тип изглед.

Когато изберете тип изглед, можете да избирате от редица опции за изглед и избор на стил. Опциите зависят от избрания от вас тип изглед. Докато избирате опции и персонализирате изгледа си, изборът ви се визуализира 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 за показване на връзката между няколко части от информацията, докато други могат по-добре да показват тенденциите във 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 площта
- Стълбовидна диаграма
- Колонна диаграма
- Съставна диаграма
- Габаритна диаграма
- Водеща диаграма
- Водеща диаграма на KPI
- Класация на KPI
- Линейна диаграма

- Кръгова диаграма
- Точкова диаграма
- Изглед на таблица
- Изглед на облак от думи

Диаграма на площта

Диаграмите на площи показват данни, подобни на линейна диаграма, но със запълнена област под линията. Площните диаграми 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 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 връзката между категориите.
Наслагване с маркери	Наслагва диаграмата с точки, представляващи отделни точки от данни на линиите.
Един над друг	Показва областта под няколко реда една върху друга, за да покаже сравнение между категориите.
Подредени с маркери	Наслагва диаграмата с точки, представляващи отделни точки от данни на подредените 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 сериите от данни
- Показване на изключения

Стълбовидна диаграма

Стълбовидните диаграми показват информацията като хоризонтални ленти по оста Y, поотделно или подредени. Този тип визуализация може да се използва за ефективно показване:

- Разпределение на данни като тенденции и диапазони
- Сравнение на набори от стойности
- Тенденция, която се развива с

течение на времето Стълбовидните

диаграми могат да се справят с

множество мерки.

Можете да избирате от една от следните опции за диаграма за вашата визуализация.

Опция	Описание
2Г	(По подразбиране) Решетките са представени в две измерения, по една лента на такт.
2D подредени	Решетките са представени в две измерения с множество мерки подредени, за да покажат връзката на отделните елементи с цялото.
Превключване Запазване на общите суми	Показва общата стойност на диаграмата като допълнителна лента с етикет "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 сериите 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 набори от стойности
- Тенденция, която се развива с

течение на времето Колонните диаграми

могат да се справят с множество мерки.

Можете да избирате от една от следните опции за диаграма за вашата визуализация.

Опция	Описание
2Г	(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 така, че да покажат връзката на отделните елементи с цялото.
Превключване Запазване на общите суми	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 сериите от данни
- Показване на изключения

Съставна диаграма

Съставните 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 сериите от данни
- Показване на изключения

Габаритна диаграма

Габаритните 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

Водеща диаграма

Водещите диаграми могат да се използват за показване на важна мярка като едно число, без никакви подробности или други разсейващи фактори. Те често се групират с други подобни отчети на табло, 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 заглавие
- Диапазони

Водеща диаграма на KPI

Водещите диаграми на KPI показват една стойност, която представлява ключов показател за ефективност (KPI), който потребителите биха намерили за полезни да знаят. Заглавието на KPI използва KPI, конфигурирани на страницата Конфигуриране на KPI (Управление на приложения > администриране > ключови показатели за ефективност (KPI)).

Тази диаграма ви позволява да получите информация от:

- Показател като средно време за обработка, резолюция на първото повикване и т.н.
- KPI, който е обобщен набор от стойности, създадени от персонализирана формула
- Предложени прагове, които

стимулират действие Можете да

персонализирате диаграмата си с помощта

на:

- Стил
- Заглавия
- Опции за заглавие на KPI

Класация на KPI

Диаграмите за ранг на KPI визуализират данни с включени няколко подгрупи, като например 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, създадени от персонализирана формула

- Множество променливи в група
- Предложени прагове, които

стимулират действието 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 графика, който може да включва тренд линия. Линейните диаграми често се използват за показване на следната информация:

- Разпределението на данни като тенденции, диапазони, отклонения и тенденции
- Сравнение на набори 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.
Направо 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.
Извити с маркери	Гладката 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 сериите от данни
- Показване на изключения

Кръгова диаграма

Кръговите диаграми показват сумата от една мярка като пълен 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 набори от стойности, които не могат да бъдат представени в серия или интервал. Те са полезни за показване:

- Сравнение на набори от стойности
- Разпределението на тенденциите, тенденциите, обхвата на информацията и отклоненията
- Връзката между две мерки

Точковите диаграми могат да обработват множество мерки. Ако имате три мерки, точковата диаграма се превръща в мехурчеста диаграма. Мехурчестата 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 сериите от данни

Изглед на таблица

Изгледът на таблица е типът изглед по подразбиране и най-основната визуализация. Таблиците показват числова 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 за таблица за визуализация на вашата таблица.

Опция	Описание
Пълен	(По подразбиране) Показва таблицата със заглавки на колони и редове.
Само заглавка на колона	Показва таблицата само със заглавки на колони.
Само заглавие на реда	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 колоната)	Показва таблицата само със заглавки на колони във възможно най-малката област.
Само клетки	Показва данните от отчета Ви без заглавки на колони или редове.

След като сте избрали 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 нейната 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 стойности) 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 бизнес случаи на употреба. Ако искате да го направите, свържете се с екипа за поддръжка на Cisco.

Можете да персонализирате облака от думи с помощта на тези контроли:

- Стил
- Заглавия
- Показване на изключения

Опции за стилизиране

След като сте избрали вашия тип изглед 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 сериите от данни
- Показване на изключения
- Опции за габарит
- Опции за мрежа
- Опции за заглавие
- 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 се показва оста. **Цвят** – Изберете цвета, в който се показват оста X и нейните етикети. **Отметки** – Поставете отметка в това квадратче, за да се показват отметките до етикетите на осите. **Линии** на мрежата – Поставете отметка в това квадратче, за да покажете вертикални линии на мрежата по ос X в диаграмата.
Заглавие	Показва или скрива заглавие за данните по оста X. Контролите се показват само ако изберете да се показва заглавието. **Текстово поле** – Въведете заглавието на оста X. **Шрифт** – Изберете шрифта и размера на шрифта за заглавието на оста X. Ако изберете **Наследени**, се използва шрифтът, който сте избрали в секцията Стилизиране. **Ориентация** – Изберете ъгъла, под който е ориентиран заглавието на оста X. Настройката по подразбиране е **0** (без ъгъл).
Етикети	**Етикети** – Изберете дали и как да се показват етикетите на оста X. По подразбиране, **Автоматично**, задава етикетите вертикално. Ако изберете **Вкл**., етикетите

Поле	Описание
	са разположени хоризонтално. Ако изберете **Изключено**, няма да се показват етикети. **Шрифт** – Изберете шрифта и размера на шрифта за етикетите на оста X. Ако изберете **Наследени**, 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 няколко превключвателя 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 се показва оста. **Цвят** – Изберете цвета, в който се показват оста Y и нейните етикети. **Цвят** на серията – Изберете цвета, в който се показва серията от ос Y. **Отметки** – Поставете отметка в това квадратче, за да се показват отметките до етикетите на осите. **Линии** на мрежата – Поставете отметка в това квадратче, за да покажете хоризонтални линии на мрежата по ос Y в диаграмата. **Min**—Задава минималната стойност за оста. **Max** – задава максималната стойност за оста. **Интервал** на тикове – Задава стойността за стъпките, които да се използват по оста. **Малки отметки** – Определя колко тикове 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 показва заглавието.

Поле	Описание
	Текстово поле – Въведете заглавието на оста Y. **Шрифт** – Изберете шрифта и размера на шрифта за заглавието на оста X. Ако изберете **Наследени**, се използва шрифтът, който сте избрали в секцията Стилизиране. **Ориентация** – Изберете ъгъла, под който е ориентиран заглавието на оста Y. Настройката по подразбиране е **270** (настрани).
Етикети	**Етикети** – Изберете дали и как да се показват етикетите на оста Y. По подразбиране, **Автоматично**, задава етикетите хоризонтално. Ако изберете **Вкл**., етикетите се задават хоризонтално. Ако изберете **Изключено**, няма да се показват етикети. **Шрифт** – Изберете шрифта и размера на шрифта за етикетите на оста Y. Ако изберете **Наследени**, 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 открива автоматично . В противен случай изберете валутен символ или процент.

Формат на сериите 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	**Разстояние** между лентите – Определя разстоянието между категориите и сериите в диаграмата.
<Определена мярка>	**Ос** – Изберете оста, която искате да форматирате. **Цвят** – Изберете цвета за маркерите на лентата/колоната/линията/точковата диаграма на посочената ос.

За диаграмите на площите 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 представя 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 етикетите на данни в диаграмата. Показват се тези етикети в края на ленти или колони или до маркери за данни. Контролите се показват само ако изберете да се показват етикетите. **Етикети** – Изберете да включите или изключите етикетите на данни. **Шрифт** – Изберете шрифта, размера на шрифта и цвета на шрифта, в който да се покаже текстът на етикета. Ако изберете **Наследени**, 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, увити, пресечени или под ъгъл.

Показване на изключения

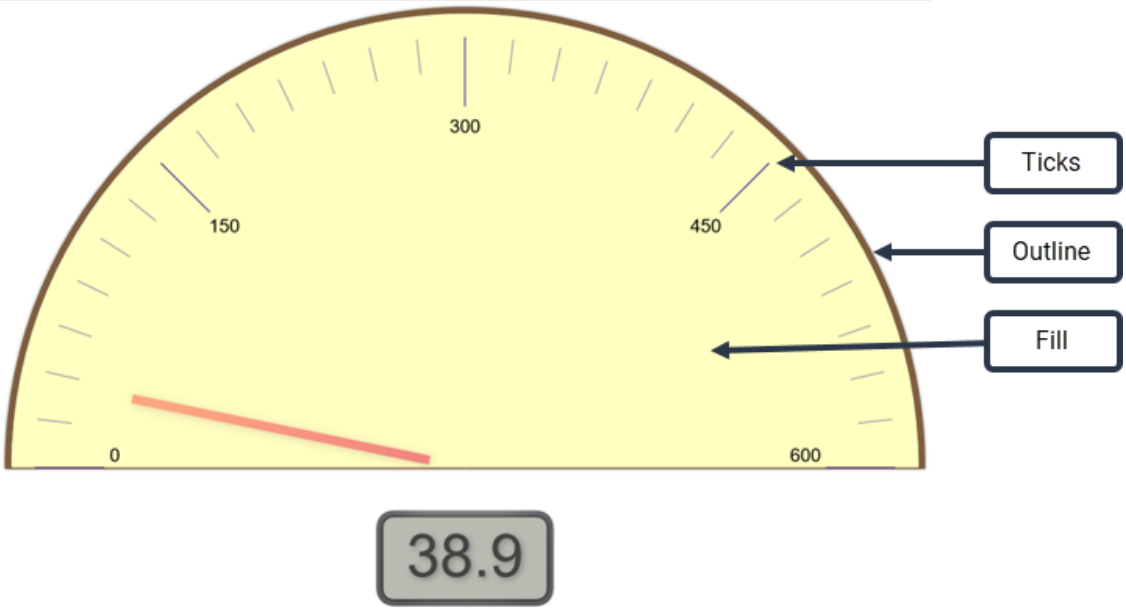
Контролата Показване на изключения конфигурира как се показва резултат без данни във вашия отчет.

Поле	Описание
Дисплей	Изберете **Икона и текст** (по подразбиране) или **Текст** от падащия списък. Ако изберете икона и текст, се показва 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 показва, ако няма данни.
Шрифт	Изберете шрифта, стила на шрифта, размера на шрифта и цвета на шрифта, в който да се покаже текстът. Ако изберете **Наследени**, се използва шрифтът, който сте избрали в секцията Стилизиране.

Опции за габарит

Разделът Опции за измерване ви позволява да персонализирате диаграмата на габарита.



ЗАБЕЛЕЖКА Манометърът може да включва и индикатори за обхват. Това се конфигурира с помощта на контролата Ranges .

Поле	Описание
Цветове	Щракнете върху полето, за да отворите цветовата палитра. **Контур** – Изберете цвета за контура на манометъра. **Запълване**—Изберете цвета за лицето на манометъра. **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 полето, за да изберете цвят за фона на мрежата от цветова палитра.
Цвят на линията	Щракнете върху полето, за да изберете цвят за линиите на мрежата от цветовата палитра.

Опции за заглавие

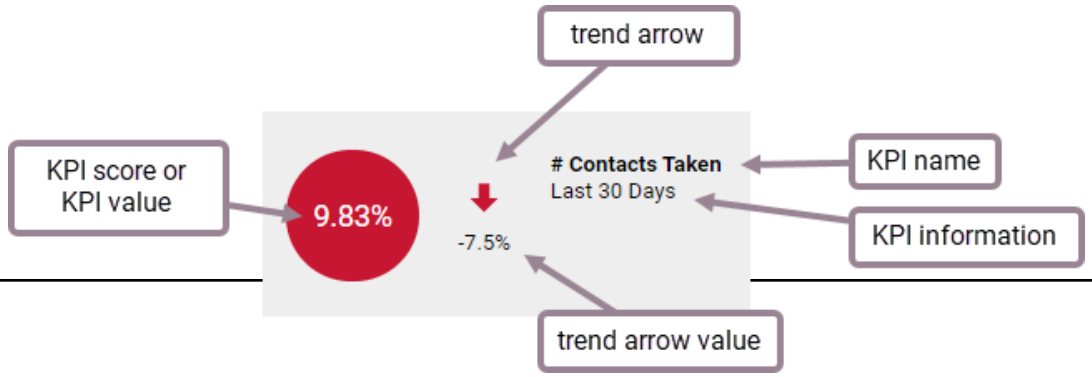
Контролата Опции за заглавие ви позволява да персонализирате как изглежда заглавието и да включите горната и долната граница на стойността, ако желаете.

Поле	Описание
Шрифт на заглавието показва	Изберете шрифта, стила на шрифта, размера на шрифта и цвета, в който да се заглавието. Ако изберете **Наследени**, 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 **Използвай наследен цвят** . Трябва да изчистите това квадратче за отметка, за да изберете цвят по избор.
Максимален размер	Позволява ви да зададете максимален размер за шрифта на заглавието. Ако 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 ограниченията за	Показва или скрива минималните и максималните ограничения на обхвата 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 **Използвай наследен цвят** . Трябва да изчистите това квадратче за отметка, за да изберете цвят по избор.

Опции за заглавие на KPI

Контролата Опции за заглавие на KPI ви позволява да показвате или скривате информация за KPI.



Пол	Описание
Показване на заглавие	Изберете да се покаже резултатът от KPI или стойността на KPI в цветния кръг. Повече подробности за резултата или стойността на KPI можете да видите, като задържите курсора на мишката върху числото. Цветът на кръга е конфигуриран в модела на данни и не е нещо, което можете да персонализирате за собствените си 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 на 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 заглавие	Изберете да се покаже резултатът от KPI или стойността на KPI в цветния кръг. Повече подробности за резултата или стойността на KPI можете да видите от

Поле	Описание
	задържане на курсора на мишката върху числото. Цветът на кръга е конфигуриран в модела на данни и не е нещо, което можете да персонализирате за собствените си 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 на KPI.

Легенда

Контролата Легенда ви позволява да конфигурирате къде се намира легендата на диаграмата (обяснението какъв показател 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 изберете да го намерите в горната или долната част на диаграмата, легендата е подредена 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**,

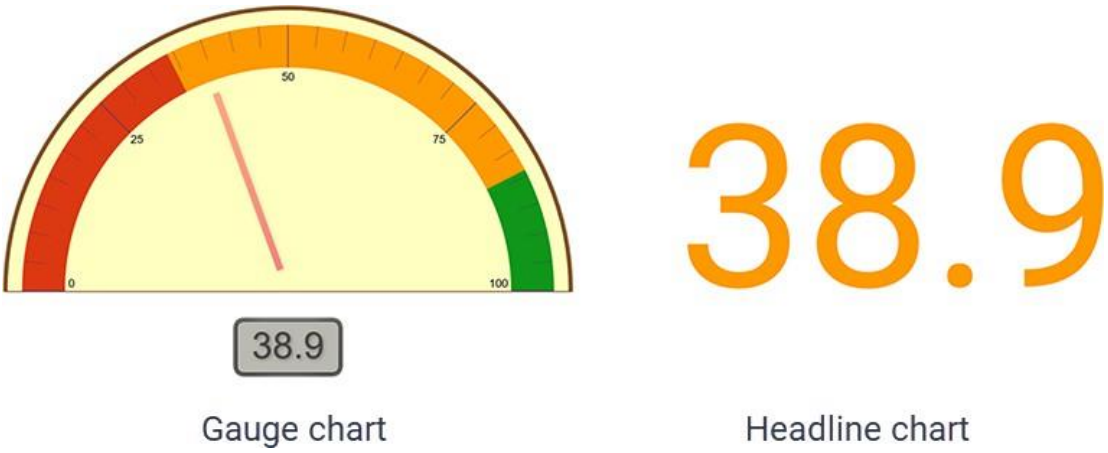
етикетът

позицията не може да бъде променена. Ако изберете **Вкл.**, всички опции могат

Пол	Описание
	да бъде конфигуриран.
Съдържание	Изберете коя информация да се 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 избраната позиция е 1,1 или по-висока, етикетът се появява извън ръба на кръговата диаграма. ▪ Ако избраната позиция е 1, етикетът се появява отвън, но почти докосва ръба на кръговата диаграма. ▪ Ако избраната позиция 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 водещи диаграми, както е показано на тази графика:



В габаритните диаграми диапазонът е обозначен като цветна лента на манометъра. В водещите 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 показването 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 показването на ограниченията на тази контрола е включено.
Квадратче за отметка в цветовете	Поставете отметка в това квадратче, за да разрешите диапазоните на вашата диаграма. Ако зададете 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 гамите, които имате Конфигуриран. Обърнете внимание на позицията на цветните полета; Те са разположени между двете стойности, които действат като долна и горна стойност, която цветът трябва да представлява. По подразбиране цветовете са червени за ниски, жълти за средни и зелени за високи стойности. Можете да персонализирате цветовете по ваш избор.

Стил

Контролата Styling ви позволява да конфигурирате шрифта по подразбиране и цвета на фона, използвани в диаграмата.

Поле	Описание
Текст	Изберете шрифта, стила на шрифта и цвета, в който да се показва текст в диаграмата. Щракнете върху полето за цвят, за да изберете цвят за текста.
Цвят на фона използва	Щракнете върху полето за цвят, за да изберете цвета на фона, в който да се диаграмата.

Стил на масата

Пол	Описание
Контролата Стил на таблица ви позволява да персонализирате заглавките и редовете на таблицата.	

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 **Наследени**, се използва стилът, който сте избрали в секцията Стилизиране. **Заглавия** на колони – Изберете стил и цвят на шрифта за заглавията на колоните. Ако изберете **Наследени**, се използва стилът, който сте избрали в секцията Стилизиране. **Клетки** – Изберете стил и цвят на шрифта за отделните клетки на таблицата. Ако изберете **Наследени**, се използва стилът, който сте избрали в секцията Стилизиране. **Групирания**—Изберете стил и цвят на шрифта за групирания. Ако изберете **Наследени**, се използва стилът, който сте избрали в секцията Стилизиране.
Цветове	**Заглавия** на редове – Променете цвета на фона за заглавията на редовете. **Заглавия** на колони – Променете цвета на фона за заглавията на колоните. **Клетки** – Променете цвета на фона за клетките на таблицата.
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 задавате заглавия на отделни редове или колони на определени ширини. Всички заглавия на редове и колони са зададени на еднакви ширина с тази контрола.
Височина на заглавката на колоната	**Брой редове** – задава височината на заглавието на колоната в Условия за височина на реда. Например, ако зададете това на 2, редът със заглавие на колона ще бъде висок два реда.

Поле	Описание
Позиция	**Хоризонтално** – Задайте хоризонталната позиция на таблицата в прозореца на визуализатора на отчета. **Вертикално** – Задайте вертикалната позиция на таблицата в прозореца на визуализатора на отчети.

Заглавия

Контролата Заглавия ви позволява да персонализирате заглавието на отчета, подзаглавието на отчета и общия текст.

Поле	Описание
Покажи заглавието	Включва и изключва заглавието на диаграмата. Заглавието е позиционирано над графиката. Когато е включено, се показват опциите 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 **Наследени**, се използват шрифтът и стилът на шрифта, които сте избрали в секцията Стилизиране. **Подравняване** – Изберете подравняване за заглавието на диаграмата. **Действайте като хипервръзка за мащабиране/редактиране в табла** – поставете отметка в това квадратче, за да направите заглавието на диаграмата хипервръзка, която отваря диаграмата за подробен преглед.
Показване на субтитрите	Включва и изключва субтитрите на диаграмата. Подзаглавието е позиционирано под диаграмата. Когато е включено, се показват опциите за конфигуриране: **Шрифт** за субтитри – Изберете шрифта, стила на шрифта, размера на шрифта и цвета, в който да се покаже подзаглавието на диаграмата. Ако изберете **Наследени**, се използват шрифтът и стилът на шрифта, които сте избрали в секцията Стилизиране. **Подравняване** – Изберете подравняване за подзаглавието на диаграмата.

Заместване на общия текст по подразбиране	Позволява ви да замените общия текст по подразбиране с персонализиран текстов низ. Въведете персонализирания си 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 раздела **Сортиране** в панела Въпроси. Можете да сортирате по данни или по категории, но не и по двете.

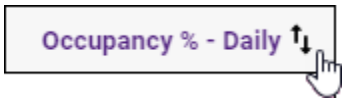
Сортиране на данни

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.

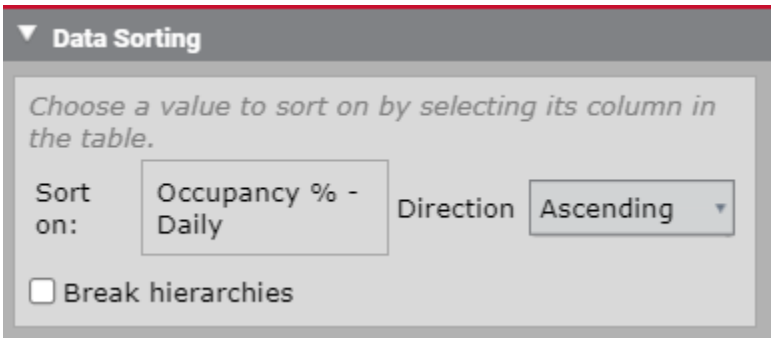
Дори ако зададете посока на сортиране по подразбиране, всеки, който преглежда таблицата, може да обърне сортирането, като щракне върху стрелката за сортиране в заглавката на колоната. Тази контрола задава само посоката на сортиране по подразбиране.

Конфигуриране на посоката на сортиране по подразбиране на колона

1. В отчет с тип табличен изглед изберете раздела **Сортиране** 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 възходяща посока (стрелка нагоре). Щракнете отново, за да промените сортирането на низходящо (стрелка надолу). Вашият избор на сортиране се отразява в контролните полета за сортиране на данни.



4. Можете да промените посоката на сортиране с помощта на **падащото поле Посока** или да щракнете отново върху стрелката за сортиране в заглавката на колоната.

5. (По избор) Поставете отметка в квадратчето Прекъсване на йерархиите, за да приложите този ред на сортиране към цялата таблица, без да се съобразява с други групирания.

Изтриване на посоката на сортиране по подразбиране на колона

- В контролата Сортиране на данни изберете **Няма** от полето **Посока** , за да премахнете посока 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 за подреждане на категории.

Конфигуриране на реда на сортиране по подразбиране на категория

1. В отчет с тип табличен изглед изберете раздела **Сортиране** в панела Въпроси.
2. В контролата Подреждане на категории са изброени всички налични категории (групировки). Намерете категорията, чиято посока на сортиране искате да конфигурирате.
3. Изберете посоката на сортиране от **падащия списък Сортиране** на полето.

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 на първо място в списъка.

Задаване на изключения от реда на сортиране на категорията

1. Кликнете 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

Таблото е колекция от панели – отчети, списъци, изображения, приспособления 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, наблюдение за предупредителни знаци или наблюдение на напредъка.

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Преди да създадете табло за управление, трябва да знаете какво съдържание искате да поставите в него и как ще бъде подредено това съдържание. Отчетите, които искате да включите, трябва вече да имат
са създадени. Може да искате да скицирате дизайна на таблото си, преди да започнете, за да имате план, който да следвате.

Създаване на ново табло

1. На страницата на браузъра **на активите на Data Explorer** щракнете върху бутона Ново **табло** . Дизайнерът на таблото се отваря с видима контрола на таблото. Дизайнерът на таблото е мястото, където добавяте всички елементи, които съставляват новото ви табло. Има решетка, която ви помага да подравнявате и подреждате панели.
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 включен и в списъка с табла за управление на браузъра на активите.

Редактиране на новото табло за управление

1. Ако току-що сте запазили новото си табло с име, то вече се показва на екрана ви. Ако не сте работили по него наскоро, намерете го в списъка с отчети на страницата на браузъра на активите.
2. Щракнете върху **Редактиране на табло** в горния десен ъгъл на таблото, за да отворите дизайнера на табло.

   Вече сте готови да добавите съдържание към таблото с помощта на контролата на таблото.

Всичко за контролата на таблото

Контролата на таблото ви позволява да добавяте различни типове съдържание към табло и да конфигурирате как изглежда таблото. Включва 4 контрола.

Добавяне на управление на панели

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
- Стилизиране на панели – изображения и текст
- Контроли на параметри – компактен инструмент за избор на членове, инструмент за избор на членове, въвеждане на номера, въвеждане на текст и инструмент за избор на период от време
- WFM и QM джаджи

Контрол на параметрите

Контролата "Параметри" свързва ("свързва") контролен панел с параметрите с отчета, който контролът на параметрите засяга. 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.

Контрол на настройките на страницата

Контролата Page Settings ви позволява да конфигурирате как изглежда таблото за управление. Можете да конфигурирате горния колонтитул, долния колонтитул, границите, фона и навигационната лента за горната част на таблото за управление.

Добавяне на панел

Панелите са контейнери, които се поставят в решетката на таблото. Има няколко вида панели. Панелите "Уеб страница", "Списък", "Текст" и "Изображение" показват информация извън функцията "Анализ на данни", докато панелите "Отчет", "Параметър" и "Уиджет" конфигурират и показват информация, генерирана от Data Explorer.

Панелът за отчети показва диаграмата или таблицата, конфигурирани в разработчика на отчети. Панелът с параметри показва конкретни филтри за отчетите. 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

1. Щракнете върху **Добавяне на панели** в диалоговия прозорец Управление 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 раздела **Избор** изберете отчет, който да се показва в панела.

Добавяне на панел с параметри към таблото

1. Щракнете върху **Добавяне на панели** в диалоговия прозорец Управление на таблото.

2. Изберете типа параметър от секцията Контроли на параметрите.

3. Щракнете вътре в мрежата и плъзнете, за да нарисувате контура на панела с параметри.

Добавяне на панел с джаджи

Панелите с джаджи предоставят обобщение и подробно показване на статистическите данни 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 на Data Explorer

Когато преместите показалеца си върху лентата с инструменти на уиджет, бутонът за конфигуриране на уиджет става достъпен. Ако щракнете върху този бутон, се отваря панел за разгъване, който съдържа конфигурируеми настройки на джаджата. След като приложите промени в настройките, промените продължават всеки път, когато влезете. За да скриете настройките на приспособлението, щракнете върху иконата отново.

Предпоставки

Имате нужда от правилните разрешения, за да преглеждате и редактирате джаджи. Необходимите разрешения варират в зависимост от приспособлението. Вижте .

Управление на роли и разрешения.

Местоположение на страницата

Начална страница > Редактиране на таблото за управление > добавяне на панели > WFM джаджи или QM джаджи

> ЗАБЕЛЕЖКА За достъп до раздела Data Explorer се нуждаете от разрешение на Data Explorer. С това разрешение е наличен следният алтернативен път:
> Data Explorer > Ново табло или табло (в списъка с табла) > добавяне на панели > WFM приспособления или QM приспособления

Процедури

Добавяне на приспособление към таблото 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 нарисувате 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 се различават в зависимост от приспособлението. 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 приспособлението), докато сте на страницата на **таблото** за визуализация.
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 вашата роля е ограничена в обхвата, вашето име се показва в това поле и полето е забранено ▪ Ако вашата роля има по-широк обхват, това поле е разрешено и можете да изберете агент от падащия списък ▪ Ако сте агент и вашата роля има по-широк обхват, вашето име 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 обслужване ▪ Един месец за проценти на агента, средно време на повикване, обаждания на агент на час, обем на обажданията, време на агент, разпределение на времето на агента, общо време на агент и статистика на речта ▪ Последните шест месеца за общия брой контакти, средните стойности на оценката и диапазоните на оценка

Поле	Описание
Диаграма	Типът диаграма, която искате да се показва в тази джаджа.
Форма на Eval	Видът 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 от данни и броят на елементите от данни варира в зависимост от джаджата.
Опашка за обслужване	Името на опашката за услуги. Това поле се появява само за Надзор.
Цел	Целта за избраната опашка за услуги. Поставете отметка в квадратчето, за да се покаже целта.
Групи 1–4	Лентите определят броя на звездите, които се появяват в полето Резултат. За оценяване на базата на проценти, 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 по-висока оценка, в полето Резултат се появяват четири звезди. Ако агентът отбележи между 41 и 60, три звезди се показват в полето Резултат. За точково оценяване лентите използват цели числа. Минимумът

Поле	Описание
	Стойността за този диапазон се определя от сбора от всички минимални стойности, които са присвоени на въпросите. Максималната стойност за този диапазон се определя от общата сума на 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 и стойност на метаданни, за да филтрирате резултатите въз основа на конкретни стойности на метаданни.
Стойност на метаданните	Стойността, свързана с ключа на метаданните. Заместващите символи са Поддържа. Заместващият символ със звездичка (*) представлява произволен брой знаци, а заместващият символ с въпросителен знак (?) представлява един знак.

Свързани теми

- Управление на роли и разрешения
- Създаване на табло
- Добавяне на панел

Налични QM джаджи

Следните джаджи съдържат статистика за QM.

- Свържете се с приспособлението "Напредък на целта"
- Приспособление "Общи суми за контакти"
- Текуща джаджа за най-добри изпълнители
- Джаджа за средни стойности на оценката
- Джаджа за диапазони на оценка

- Джаджа за оценка на геймификацията
- Джаджа за скорошно изпълнение на Evals
- Джаджа за скорошни оценки
- Джаджа за запис на проучвания

Предпоставки

- Имате нужда от разрешението View QM Dashboard, за да видите собствените си данни.
- Имате нужда от разрешението за администриране на таблата за управление, за да редактирате табла за управление. Вижте Управление на роли и разрешения.

Местоположение на страницата

Data Explorer > Ново табло или табло (в списъка с табла) > Добавяне на начална страница на панели > QM приспособления > Редактиране на табло > добавяне на панели > QM уиджети

Свържете се с приспособлението "Напредък на целта"

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 на данни	Описание
Име	Името на оценителя за текущата цел.
Напредък	Показва напредъка като един от следните показатели: ▪ Завършен – броят на задачите за цел за контакт, които мистериозният клиент е изпълнил от общия необходим брой. ▪ Оставащи – броят на задачите за цел за контакт, които остават за изпълнение от мистериозния клиент.

Приспособление "Общи суми за контакти"

Приспособлението Общи суми на контактите показва текущите общи суми на контактите за избраната група, екип или агенти. Показаните данни се основават на резултатите от конкретен формуляр за оценка или вид формуляр за оценка. За повече информация относно този отчет вижте Графика на общите суми за контакти.

Текуща джаджа за най-добри изпълнители

Джаджата Текущи най-добре представящи се показва текущия списък с вашите най-добре представящи се агенти.

Елемент на данни	Описание
Агент	Име и фамилия на агента.
Резултат	Резултатът се основава на оценени извиквания, които съдържат зададената стойност на метаданните за зададения период от време. За всяка точкуваща лента се появява звезда. **ПРИМЕР** За процентно оценяване в полето Резултат се появяват четири звезди, ако резултатът на агента е между 61 и 80.
Състояние на ACD	Състоянието на ACD агентите. Това е текущото състояние на ACD в Управление на работната сила. ЗАБЕЛЕЖКА Това поле се появява само ако имате и QM, и WFM.

Джаджа за средни стойности на оценката

Приспособлението Средни стойности на оценката показва текущите средни стойности на оценката за избраната група, екип или агенти.

Джаджа за диапазони на оценка

Приспособлението Диапазони на оценка показва текущите диапазони на оценка за избраната група, екип или агенти. Той показва следните елементи от данни.

Елемент на 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 "Оценка на геймификацията" показва показатели въз основа на следните категории ефективност:

- Оценка за качество на QM
- Оценка за придържане към WFM

ЗАБЕЛЕЖКА Резултатът за придържане на WFM е наличен само когато WFM е активиран.

В джаджата Gamification Score агентите могат да видят текущото си ниво и напредъка си към следващото ниво. Те могат да изберат коя категория на производителност да показват: QM Quality Score или WFM Adherence Score.

Когато агентите конфигурират приспособлението Gamification Score, тя показва значка и лента за напредъка. Значката има номер до себе си: 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.

Супервайзорите и администраторите могат да конфигурират джаджата Gamification Score да показва един агент (който би изглеждал идентично с джаджата Gamification Score на агента) или да показва всички агенти за конкретна категория ефективност.

Приспособлението за оценка на геймификацията показва следните елементи от данни.

Елемент на данни	Описание
Групова	Името на групата.
Екип	Името на екипа.
Агент	Име и фамилия на агента.
Значка	Значката, която агентът е спечелил, която се основава на броя точки, които агентът е натрупал в момента.

Джаджа за скорошно изпълнение на Evals

Приспособлението Скорошни извършени оценки показва резултатите за най-новите оценки, които сте извършили за избраната група, екип или агенти. Можете да изберете формуляр за оценяване, базиран на точки или проценти, от падащия списък Формуляр Eval.

Елемент на 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 оценяване, базиран на точки или проценти, от падащия списък Формуляр Eval.

> **ЗАБЕЛЕЖКА** Когато агент се премести 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 отбор на агента остават във втория отбор.

Елемент на данни	Описание
Последно	Точковият или процентният резултат за последната оценка. Джаджата определя последната оценка по датата и часа на оценката.
Последната страница 5	Средната точка или процентен 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 от най-новите проучвания след обаждане, които клиентите са изпратили за избраната група, екип или агенти. Можете да изберете един или всички формуляри на проучване от падащия списък Формуляр за проучване.

Елемент на данни	Описание
Последно	Резултатът за последното изпратено проучване. Джаджата определя последното проучване по датата и часа на отговора на анкетата.
Последната страница 5	Средният резултат от проучването за последните пет изпратени проучвания. Джаджата определя последните пет проучвания по датата и часа на отговорите на анкетата.

Налични WFM джаджи

Следните приспособления съдържат статистика за WFM.

- Джаджа за обеми на обаждания на агент
- Джаджа за обаждания на агент на час

- Джаджа за проценти на агенти
- Джаджа за разпределение на времето на агента
- Джаджа за общо време на агента
- Моят график джаджа
- Джаджа за придържане в реално време
- Приспособление за производителност на опашката за услуги

Предпоставки

- Имате нужда от разрешение за преглед на таблото за управление на WFM, за да преглеждате собствените си данни.
- Имате нужда от разрешения за преглед на таблото на WFM, редактиране на графици и преглед на графици, за да преглеждате данните на агентите във вашия обхват.
- Имате нужда от разрешението за администриране на таблата за управление, за да редактирате табла за управление. Вижте Управление на роли и разрешения.

Местоположение на страницата

Data Explorer > Ново табло или табло (в списъка с табла) > Добавяне на панели > WFM начална страница на приспособления > Редактиране на табло > добавяне на панели > WFM уиджети

Джаджа за обеми на обаждания на агент

Приспособлението Обеми на повикванията на агент показва обемите на обажданията на агента за избрания период от време. Данните могат да бъдат групирани по ден или по месец. Ако групирате данни по дни, диапазонът е един месец. Ако групирате данните 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 екранно пояснение, съдържащо точната стойност за точката от данни. Агентите могат да преглеждат собствените си обработени обаждания и прехвърлени повиквания. Надзорниците, планировчиците или администраторите могат да преглеждат обработени повиквания и прехвърлени повиквания за агенти в рамките на техния обхват. Вижте Персонализиране на приспособление за анализ на данни, за да научите повече за полетата за тази джаджа.

Можете да изберете да се показват следните елементи от падащия списък Серия:

Обработени повиквания– Броят на контактите, които опашката на услугата или агентът са обработили по време на интервала.

Прехвърлени повиквания— Броят на ACD повикванията, които агентът е прехвърлил през интервала.

ЗАБЕЛЕЖКА : Нула в графиката показва, че агентът е влязъл през деня, но не е приел обаждания. Няма данни в графиката, които да показват, че агентът не е влязъл в този конкретен ден.

Джаджа за обаждания на агент на час

Приспособлението Обаждания на агент на час показва средния брой ACD повиквания на час, които агентът обработва през избрания период от време. Данните могат да бъдат групирани по ден или по месец. Ако групирате данни по дни, диапазонът е един месец. Ако групирате данните 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 екранно пояснение, съдържащо точната стойност за точката от данни.

Повикването се отчита в интервала на графика, в който агентът отговаря на него. Можете да изберете да се показва елементът **с данни Обаждания на час** от **падащия списък Серия** . **Обаждания на час** е средният брой ACD повиквания на час, който агентът обработва. Вижте Персонализиране на приспособление за анализ на данни, за да научите повече за полетата за тази джаджа.

ПРИМЕР Ако агент отговори на повикване в 10:58 и завърши разговора в 11:03, това повикване се отчита в интервала на графика 10:00–10:59, а не в интервала на графика 11:00–11:59.

Джаджа за проценти на агенти

Приспособлението "Проценти на агента" показва коефициента на заетост, процента на отговорените повиквания или и двете за избрания период от време. Данните могат да бъдат групирани по ден или по месец. Ако групирате данни по дни, диапазонът е един месец. Ако групирате данните 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 екранно пояснение, съдържащо точната стойност за точката от данни.

Можете да изберете да покажете единия или двата елемента от данни Заетост % и Използване % във произволен ред от панела Конфигурация на джаджата. **Заетост %** е процентът от времето по време на сесията, което агентът прекарва в активни състояния на обработка на контакти (например при входящи повиквания, в приключваща дейност, при изходящи повиквания). **Използване %** е процентът на предложените обаждания, на които агентът е отговорил. Вижте Персонализиране на приспособление за анализ 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 определено състояние на ACD за избрания период от време. Данните могат да бъдат групирани по дни или по 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 екранно пояснение, съдържащо точната стойност

за точката от данни.

Можете да изберете да се показват до три от следните елементи от данни във произволен ред.

Елемент на данни	Описание
Средно време за обработка	Средното време, през което агентът е бил в ACD състояния, свързано с

Елемент на данни	Описание
	обработка на повикване. Състоянията на 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 агентът е бил в състоянията Talking, On Hold, Work Ready и Work Not Ready. ▪ Avaya AACC – Средното време, през което агентът е бил в състоянията Talking, On Hold и Break (Work). ▪ Avaya CMS – Средното време, през което агентът е бил в състоянията за говорене, задържане и след обаждане.
Средно време за разговори	Средното време, през което агентът е бил при входящи ACD повиквания, започва, когато повикването е отговорено и завършва, когато повикването е прекъснато, включително времето за задържане.
Средно време в задържане	Средното време, през което агентът е издържал повикванията, включително задържане време за трансфери и конференции.
Средно работно време	Средното време, което агентът е прекарал в работното състояние незабавно след ACD повикване.
Средно време за готовност	Средното време, през което даден агент е влязъл и е на разположение приемайте ACD повиквания.
Средно време за неготовност	Средното време, през което агентът е влязъл, но не е на разположение приемайте ACD повиквания.

Джаджа за общо време на агента

Графичният компонент "Общо време на агента" показва общото време, прекарано от агент в определени ACD състояния за избрания период от време. Данните могат да бъдат групирани по дни или по месеци за диапазони между 1 и 12 месеца и са представени във формат HH:MM:SS. Задръжте курсора на мишката върху точка от данни в диаграмата, за да се покаже екранно пояснение, съдържащо точната стойност за точката от данни.

Можете да изберете да се показват до осем от следните елементи от данни в произволен ред.

Елемент на данни	Описание
Общо време за обработка	Общото време, през което агентът е бил в ACD състояния, свързано с обработката

Елемент на данни	Описание
	обаждане. Състоянията на 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 Talking, On Hold, Work Ready и Work Not Ready. ▪ Avaya AACC – Общото време, през което агентът е бил в състоянията Talking, On Hold и Break (Work). ▪ Avaya CMS – Общото време, през което агентът е бил в състоянията Talking, On Hold и After Call Work.
Общо време за разговори	Общото време, през което агентът е бил при входящи ACD повиквания, започвайки когато повикването е отговорено и приключва, когато повикването е прекъснато, включително времето за задържане.
Общо време за задържане	Общото време, през което агентът е издържал повикванията, включително задържане време за трансфери и конференции.
Общо време в състояние „Работи“	Общото време, което агентът е прекарал в работното състояние незабавно след ACD повикване.
Общо време за готовност	Общото време, през което даден агент е влязъл и е на разположение за приемане ACD повиквания.
Общо време за неготовност	Общото време, през което даден агент е влязъл, но не е наличен за отнемане ACD повиквания.
Общо време за обслужване	Общото време, през което агентът е бил в Ready, Talk, Hold и Работно състояние. Опция по подразбиране за Серия 1 в панела Widget Configuration.
Общо време за влизане	Общото време през периода, през който агентът е бил влязъл в ACD. Опция по подразбиране за Серия 2 в панела за конфигуриране на джаджи.

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 бележка, свързана с него, в горния десен ъгъл се появява защрихован триъгълник. Задръжте курсора на мишката върху дейността, за да видите бележката.

Джаджата също така показва текущите проценти на придържане (A) и съответствие (C) на агента за деня. За информация как се изчисляват процентите на придържане и съответствие, вижте Приспособление за придържане в реално време.

Ако агентът не е планиран за никакви дейности, "Моят график" показва съобщението "Нищо не е планирано в този ден".

Можете да преглеждате минали и бъдещи графици ден по ден, като щракнете назад и напред през страниците на календара.

Показаните начални и крайни часове на дейността се основават на часовата зона на показване, конфигурирана за агента от администратора, докато датата е базирана на часовата зона на WFM сървъра. Ако графикът пресича полунощ, началните часове на дейностите преди полунощ се подчертават. За повече информация относно часовите зони вижте Всичко за часовите зони.

Агентите не могат да променят приспособлението "Моят график". Супервайзорите могат да променят джаджата, като изберат агента, чийто график се показва в джаджата, и преименуват джаджата по желание.

Джаджа за придържане в реално време

Приспособлението за придържане в реално време показва данни за придържане в реално време за избрани агенти. Джаджата актуализира данните на всеки 30 секунди. Щракнете върху квадратчето за отметка **Показване на резюмето** , за да се покаже обобщение на резултатите в горната част на таблицата. Щракнете върху иконата със стрелка надясно в горния десен ъгъл на джаджата, за да отидете на страницата Графици на агента. Вижте Персонализиране на приспособление за анализ на данни, за да научите повече за полетата за тази джаджа.

Можете да показвате избрани агенти и серии във произволен ред. Щракнете, плъзнете и пуснете отделен агент или серия на желаното място в списъка.

Сортирайте редовете на таблицата във възходящ или низходящ ред, като щракнете върху заглавката на колоната.

> ЗАБЕЛЕЖКА Приспособлението за придържане в реално време не се актуализира едновременно с чекмеджето за придържане на WFM на страницата на Agent Explorer. Вижте Преглед на придържането и съответствието на агента.

Приспособление за производителност на опашката за услуги

Само надзорници, планировчики и администратори имат достъп до приспособлението за ефективност на опашката за услуги. Той показва производителността на нивото на обслужване в реално време (% ниво на обслужване) за избраната опашка за обслужване и по желание и целевата (прогнозирана) производителност на нивото на обслужване. Джаджата актуализира данните два пъти на час: на час и на 30 минути след час. 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 повиквания, на които са

отговорени за всеки интервал в рамките на прага на услугата.

За да сравните действителната производителност на нивото на обслужване (%SVL-A) с целевата (прогнозирана) 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 приспособления.

Добавяне на параметър

Параметърът свързва (свързва) стойности между панел с параметри и панел за отчети на табло. Когато тези два елемента са свързани, можете да изберете или въведете стойности, които динамично ще филтрират информацията, показана в панела на отчета. Можете да използвате параметър, за да управлявате един или няколко отчета.

Обвързване на панел с параметри с панел за отчети

1. Щракнете върху **Параметри** в диалоговия прозорец Управление 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 **Обвързвания** и изберете категорията данни, за да свържете панела на отчета с параметъра.
4. Щракнете върху **Добавяне** , за да добавите поле за подвързване.
5. В новото поле Обвързване изберете панела с параметри, по който да филтрирате отчета.
6. Щракнете върху **Прилагане** , за да създадете обвързването на параметъра.

Когато панелът с параметри е обвързан с панела "Отчет", можете да контролирате каква информация да се показва в панела на отчета. 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 изтрити записи

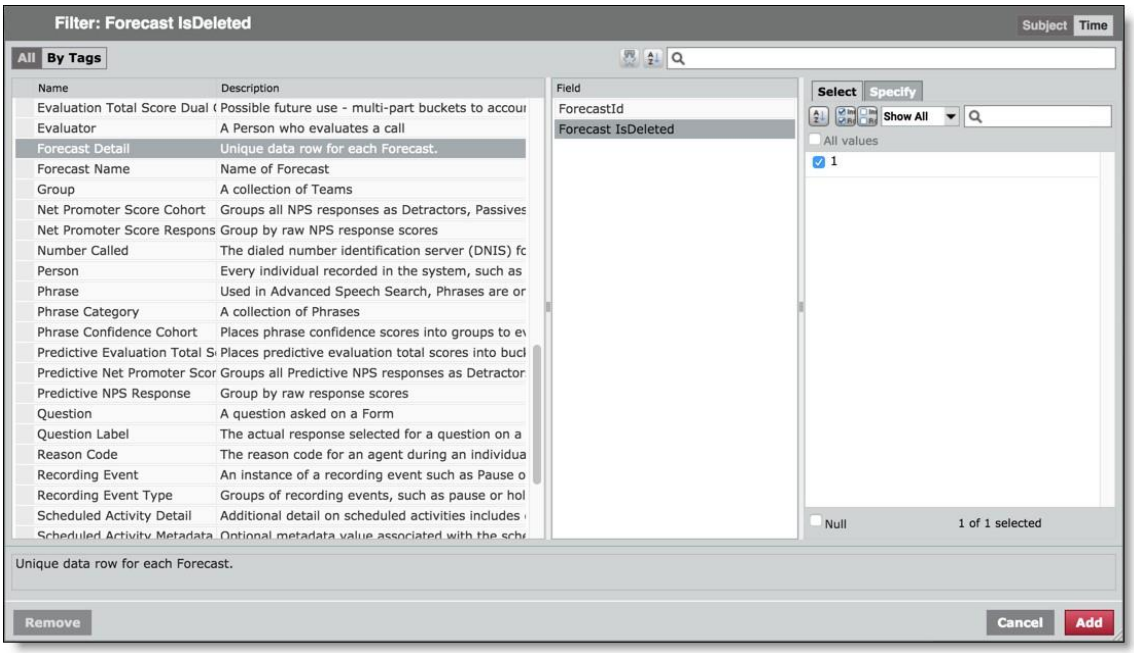
Базата данни за отчитане за Data Explorer натрупва данни с течение на времето, за да позволи исторически анализ на тези данни. Записите, които обикновено се изтриват от база данни, всъщност не се премахват от Data Explorer.
Вместо това тези файлове се маркират, за да се покаже тяхното изтрито състояние. За да осигурите точни резултати при отчитането, трябва да приложите филтър за премахване на изтритите записи от вашите въпроси. Таблицата по-долу показва три типа данни, които изискват тези филтри, както и съответните теми и полета, които трябва да използвате, за да филтрирате изтритите записи:

Име на темата	Поле
Доклад за придържане към агента	Докладът за придържане
към агента IsDeleted	График на агента Планиране на

дейност	IsDeleted
Прогноза	Прогнозата е изтрита

Филтриране на изтрити записи

1. В секцията Филтри на раздела Въпрос щракнете върху **[limit]**. Отваря се диалоговият прозорец Избор на филтър.



2. Изберете подходящото име на тема според предишната таблица.
3. Изберете подходящото поле за името на тази 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 раздела Въпрос щракнете върху **падащото меню е** във филтъра и изберете **не** е. Изтритите записи се премахват от отчета.

Конфигуриране на корпоративни KPI

Ключовият показател за ефективност на предприятието (KPI) е нещо повече от един показател или мярка, като например средно време за обработка, придържане или приети 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. Ключовите показатели за ефективност изискват следното, за да имат значение:

- Цел , за да разберете какво се опитва да постигне организацията.
- Резултат , за да разберете дали целта е постигната. Много често резултатите се извличат с помощта на просто съотношение на показателя, разделен на целта, но в други случаи е необходима по-сложна формула за оценка на постиженията. Например, понякога извитата, а не линейната скала се изравнява по-добре с реалността на представянето и това, което се счита за "добър" или "лош" резултат.
- Предишен **период**, спрямо който да се оцени представянето във времето. Справяме ли се по-добре или по-зле от миналия месец?
- Измерен **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 източният екип целите за придържане на компанията за миналия месец? Подобриха ли се от предходния месец?" или "Миналият месец беше труден за качеството на опашката за обслужване на бази данни поради бури в североизточната част. Сега, когато времето се успокои, как се подобриха?"

Свойства на KPI

Има конфигурирани 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 дефинирана на страницата Ключови показатели за ефективност (KPI) (вижте Конфигуриране на KPI).
KPI резултат	Резултатът за KPI, базиран на действителните и целевите стойности. Конкретната формула, която управлява това, е вградена директно в модела на данни и не може да бъде променена.
KPI Действителна 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 посочени в доклада, и действителната стойност на мярката от

Свойство	Описание
	предишен период.
KPI Предварителен Действителен	Предишната стойност на мярката или показателя към момента, посочен от свойството "Показване на период от време на KPI".
Предишен резултат на KPI	Резултатът, постигнат от предходната действителна стойност в сравнение с цел.
Делта на резултата на KPI	Действителната разлика между предишния резултат и текущия резултат.
Показване на период от време на KPI	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 се сравняват в равномерен мащаб – тези, определени от компанията за цели, измерения и време. По този начин всички резултати могат да бъдат сравнени един с друг с известна сигурност.

Страницата Ключови показатели за ефективност е свързана с библиотеката с данни на Data Explorer, от която получава своя списък с налични KPI, техните стойности по подразбиране и групите, екипите и опашките за услуги, свързани с тях. След като бъдат конфигурирани, тези настройки се четат от всеки отчет на Data Explorer, който използва KPI. Ако настройките на KPI са променени, всички отчети и табла на KPI се актуализират автоматично, за да отразят тези промени.

KPI е йерархичен по природа. Тоест, когато зададете цел и не посочите опашка за група, екип или услуга, целта се прилага за всички групи, екипи и опашки за услуги в целия ви контактен център. Ако посочите група, целта се прилага само за тази група и отборите, които принадлежат към нея. Ако зададете група, екип и опашка за услуга, целта се прилага за екипа, принадлежащ към групата и към опашката на услугата, тъй като те нямат пряка връзка. По-конкретната цел отменя по-малко конкретната цел.

ЗАБЕЛЕЖКА Не всички KPI могат да бъдат конфигурирани и за трите налични измерения.

Всички ключови показатели за ефективност идват с цели и периоди от време по подразбиране, 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 на 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 всяка от величините, конфигурирани на страницата Ключови показатели за ефективност.

Налични мерки за KPI

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	Брой на контактите, на които е отговорено.
Придържане %—Ежедневно работа	Процент от времето, през което агентите се придържат към 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	Средното време за обработка (контакт, задържане и работа) за контакти обработва този интервал за агента/опашката.
Средна скорост на отговор – опашка за обслужване по интервал	Средна скорост на отговор на повикванията в секунди по опашка за обслужване по интервал.
Съответствие %—Ежедневно	Процентът на съответствие, който показва колко точно агентът отговаря на планираното време за деня.
Контакти – % отрицателни настроения	Процент на идентификаторите на контактите с отрицателен рейтинг на настроенията сред тези контакти с оценка на настроенията.
Контакти – % положителни настроения	

Процент на идентификационните номера на контактите с положителен рейтинг на настроенията сред тези контакти с оценка на настроенията.

КПИ	Описание
Изоставени контакти — опашка за обслужване по интервал	Общият брой контакти, изоставени за опашката за обслужване.
Оценка на оценката – средна стойност	Средната стойност на резултата за оценка като ключово представяне показател.
НПС	Изчисленият нетен резултат на промоутъра, където 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 диапазон = недоброжелатели 7–8 диапазон = пасивни 9–10 диапазон = промоутъри 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.

- Стандартните отчети за QM предоставят информация за оценка, проучване и система.
- Стандартните отчети на WFM предоставят данни, свързани с графици, ефективност на агента и планиране.

Изпълнение на стандартен QM или WFM отчет

Отчитането ви позволява да стартирате, преглеждате и експортирате информационни отчети за данни от 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 за QM, отчети за WFM и отчети, които сте запазили за повторна употреба.

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Преди да стартирате 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 изисквайте 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 изпълните. Разрешенията, от които се нуждаете, могат да варират в зависимост от отчета. Вижте Управление на роли и разрешения за пълния списък с разрешения за отчитане.

Местоположение на страницата

Отчитане

Процедури

Изготвяне на отчет

1. Щракнете върху **QM**, **WFM** или **Запазено** от лентата с инструменти за отчитане.
2. Кликнете върху името на отчета, за да се покаже страницата за настройване на отчета.
3. Попълнете информацията за настройката на отчета. Изберете датата, критериите, формата и полетата, които да бъдат включени в отчета.

   ЗАБЕЛЕЖКА За всички стандартни отчети за QM филтърът за дата търси въз основа на датата на записване на контакта, а не на датата на оценка на контакта.

   ЗАБЕЛЕЖКА Ако отчетът ви позволява да изберете полетата, които се показват в отчета, и техния ред, когато щракнете **върху Изпълнение на отчет** или **Запиши като**, избраните полета стават полета по подразбиране за докладвайте вместо вас. Другите потребители не виждат избора ви, когато изпълняват отчета.

4. (По избор) Изберете дали да разрешите повторение за отчета.

   (По избор) Изберете дали да изпращате повтарящи се отчети по имейл до имейл адреси, 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 за прикачени файлове за отчети, които се изпращат по имейл. Размерът на генерирания отчет зависи от количеството включени данни (броя 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 планирал отчета). Ако вашият имейл адрес не е наличен, имейл адресът ще бъде <вашето собствено име>.<вашето фамилно име>@automated.report.

> ЗАБЕЛЕЖКА За да използвате Recurrence, трябва да запишете отчета за бъдеща употреба.

5. Щракнете върху **Изпълни 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 настройване на отчета.
3. Попълнете информацията за настройката на отчета. Изберете датата, критериите, формата и конфигурирайте полетата, които да бъдат включени в отчета.
4. (По избор) Изберете дали да разрешите повторение 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 отчет, можете да получите достъп до нея, като щракнете върху **Записани** в лентата с инструменти за отчитане и след това щракнете върху името на отчета.

Свързани теми

- Управление на роли и разрешения – Научете повече за разрешенията, необходими за изпълнение и достъп до отчети

Стандартни отчети за QM

Управлението на качеството предоставя доклади за оценка, система и проучване.

> ЗАБЕЛЕЖКА Резултатите се закръглят нагоре за отделните раздели във формулярите за оценка и проучване. Въпреки това, в отчетите, които показват средните стойности на секциите за агенти, екипи и групи, първо се добавят резултатите от секциите
> и осреднено, преди да бъде закръглено. В резултат на това средната стойност, показана в отчетите, ще се различава леко от числото, изчислено чрез сумиране на оценките на секциите, както е показано във формуляр за оценка или проучване, и след това осредняването им.

Управлението на качеството показва времето по два различни начина, в зависимост от това къде се появява. 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, когато контактът е възникнал на местоположението на агента. Часът се показва във формат, подходящ за езиковата променлива с 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 времето за контакт, осъществен от агент от Чикаго в 15:42 CST, се появява като 21:42 GMT −06:00.

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Преди да стартирате 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 изпълните. Разрешенията, от които се нуждаете, могат да варират в зависимост от отчета. Вижте Управление на роли и разрешения за пълния списък с разрешения за отчитане.

Местоположение на страницата

Отчитане

Процедури

Изготвяне на отчет

1. Щракнете върху **QMили** **Запазено** от лентата с инструменти за отчитане.
2. Кликнете върху името на отчета, за да се покаже страницата за настройване на отчета.
3. Попълнете информацията за настройката на отчета. Изберете датата, критериите, формата и полетата, които да бъдат включени в отчета.

   ЗАБЕЛЕЖКА За всички стандартни отчети за QM филтърът за дата търси въз основа на датата на записване на контакта, а не на датата на оценка на контакта.

> ЗАБЕЛЕЖКА Ако отчетът ви позволява да изберете полетата, които се показват в отчета, и техния ред, когато щракнете **върху Изпълнение на отчет** или **Запиши като**, избраните полета стават полета по подразбиране за докладвайте вместо вас. Другите потребители не виждат избора ви, когато изпълняват отчета.

4. (По избор) Изберете дали да разрешите повторение за отчета.

   (По избор) Изберете дали да изпращате повтарящи се отчети по имейл до имейл адреси, 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 за прикачени файлове за отчети, които се изпращат по имейл. Размерът на генерирания отчет зависи от количеството включени данни (броя 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 планирал отчета). Ако вашият имейл адрес не е наличен, имейл адресът ще бъде <вашето собствено име>.<вашето фамилно име>@automated.report.

   > ЗАБЕЛЕЖКА За да използвате Recurrence, трябва да запишете отчета за бъдеща употреба.

5. Щракнете върху **Изпълни отчета** , за да изпълните отчета незабавно.

Запазване на отчет

1. Настройте отчета по желание (вижте процедурата "Изпълнение на 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 отчет, можете да получите достъп до нея, като щракнете върху **Записани** в лентата с инструменти за отчитане и след това щракнете върху името на отчета.

Налични отчети

Доклади за оценка	
Оценява всички данни	Показва средни оценки по група, екип или агент на

Доклади за оценка	
	формуляр. Това може да включва един формуляр за оценка или всички формуляри, базирани на точки или проценти.
Оценки за оценка	Показва средни подробни оценки на агент, екип и/или група, въз основа на формата.
Резултати от раздели	Показва средния резултат за всеки раздел от 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.
Ефективност на оценителя	Предоставя обобщение на броя на оценките на оценителя завършен и среден резултат от оценката въз основа на период от време. Това може да включва един формуляр за оценка или всички формуляри, базирани на точки или проценти.
Графика със средни стойности на качеството	Показва средни 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.
Графика на общите стойности на оценката	Показва общите оценки по месеци за отделен агент, група или отбор.
Графика на общите суми за контакти	Показва общия брой записи и оценки на месец за определена група.
Графика на тенденциите на агента	Показва средната оценка на конкретен потребител за всяка направена оценка за определен период от време, заедно с тренд линията и подробната информация по-долу, която съставлява графиката.
Оценка на оценката на агента	Показва подробностите за всички оценки, оценени за конкретен потребител

Доклади за оценка	
	през определен период от време, включително резултатите, дадени по всеки въпрос за оценка, резултата за всеки раздел, общия резултат и всички добавени коментари. Отчетът може да се изпълнява за един формуляр или за всички формуляри, базирани на проценти или точки.
Данни за контакт	Показва средни оценъчни резултати, диапазони и общи дати за контакт за конкретен агент и дали резултатът надвишава, отговаря или е под очакванията въз основа на това, което е определено 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 на екипа и агента.
Калибриране на оценката	Показва резултатите от сесия за калибриране въз основа на ИД на контакт.
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 оценител.

Системни отчети	
Достъп до взаимодействие от потребителя	Показва потребителите, които са имали достъп до записите за определен период от време.
Взаимодействие Достъп чрез контакт	Показва списък с архивирани записи за конкретен агент, до които е осъществен достъп за определен период. Тя ви позволява да определите дали са прегледани значителен брой записи, отнасящи се до конкретен контакт, повикан 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 текущия ден.

Системни отчети	
Състояние на системата	Показва системни и административни 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 текущия ден.

Доклади от проучвания	
Проучвания Всички данни	Показва колективни резултати от анкетата след обаждане.
Резултати от формуляри за проучване	Показва средните резултати за проучвания след обаждане.

Оценка на оценката на агента

Отчетът за оценка на агента показва подробностите за всички оценки, оценени за конкретен потребител за определен период от време, включително оценките, дадени за всеки въпрос за оценка, резултата за всеки раздел, общия резултат и всички добавени коментари. Отчетът може да се изпълнява за един формуляр или за всички формуляри, базирани на проценти или точки.

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	13676			0:00:03	7/08/2019	12:00 PM	America/Chicago	9/03/2019	4:21 PM	America/India...	Moilanen	Mary	70.00

Section:	Greetings	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	0.00	50.00	N	50.00	1.1 Agent identifies company and themselves?
	50.00	50.00	N	50.00	1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?
Section Total:	50.00	Possible:	100.00	Score:	50.00

Section:	Applications	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	100.00	100.00	N	100.00	2.3 Stays within appropriate applications?
Section Total:	100.00	Possible:	100.00	Score:	100.00

Section:	Handling Call	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	80.00	100.00	N	100.00	3.4 Suggests customer upgrade membership or add users
Section Total:	80.00	Possible:	100.00	Score:	80.00

Section:	Closing	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	50.00	50.00	N	50.00	4.1 Reads and gains approval of disclosures
	0.00	50.00	N	50.00	4.4 Thanks the customer on the company's behalf
Section Total:	50.00	Possible:	100.00	Score:	50.00

Eval Form	Contact ID	Called Number	Calling Number	Call Duration	Contact Date	Contact Time	Contact Time Zone	Eval Date	Eval Time	Eval Time Zone	Eval Last Name	Eval First Name	Score:
% Form with KPI Questions	13677			0:00:02	7/08/2019	12:00 PM	America/Chicago	8/09/2019	2:53 PM	America/India...	Moilanen	Mary	75.00

Section:	Greetings	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	50.00	50.00	N	50.00	1.1 Agent identifies company and themselves?
	50.00	50.00	N	50.00	1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?
Section Total:	100.00	Possible:	100.00	Score:	100.00

Section:	Applications	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	0.00	100.00	N	100.00	2.3 Stays within appropriate applications?
Section Total:	0.00	Possible:	100.00	Score:	0.00

Section:	Handling Call	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	100.00	100.00	N	100.00	3.4 Suggests customer upgrade membership or add users
Section Total:	100.00	Possible:	100.00	Score:	100.00

Section:	Closing	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	50.00	50.00	N	50.00	4.1 Reads and gains approval of disclosures
	50.00	50.00	N	50.00	4.4 Thanks the customer on the company's behalf
Section Total:	100.00	Possible:	100.00	Score:	100.00

Form Comments

First Name	Last Name	Comment Date	Comment Time	Comment Time Zone	Comment
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	SECTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	QSTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	Good - Test Comment
Michael	Kouri	2/11/2020	4:52 AM	UTC	QSTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:52 AM	UTC	Section Comment - Test

Total Evaluations: 2
[Agent]:Alan Duff [Form]:% Form with KPI Questions

БЕЛЕЖКА

Ако оценката има повтарящ се десетичен знак, Webex WFO ще закръгли стойността до броя на значещите цифри, които сте задали за отчетите. На 14 знака след десетичната запетая и по-долу последният знак след десетичната запетая се закръглява. При 15 знака след десетичната запетая последните два знака след десетичната запетая се закръгляват.

Например за 14 знака след десетичната запетая повтарящата се стойност се показва като 66.66666666666667. За 15 знака след десетичната запетая повтарящата се стойност се показва като 66.666666666666671.

Предпоставка

- Имате разрешение "Преглед на подробностите за оценката". Вижте Управление на роли и разрешения .

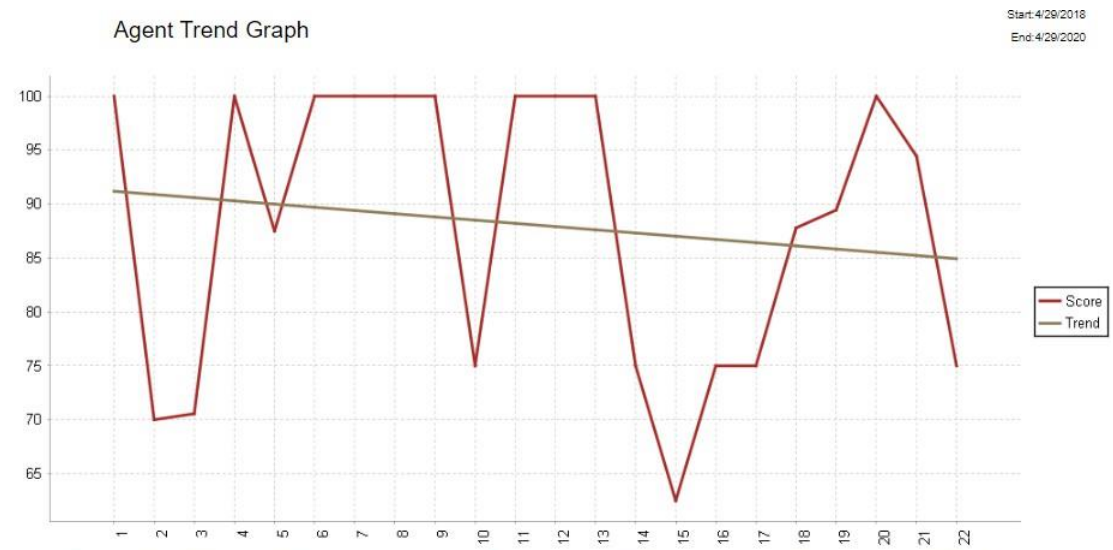
Полета в този отчет

Поле	Определение
Продължителност на повикване	Време за разговори на контакта (време между отговореното повикване и повикването изпуснат).
Набран номер	DID (директно вътрешно набиране) или DNIS (идентификация на набран номер) Service) номер на телефона, на който е прието обаждането. Показва "неизвестен", ако извиканият номер не е в списъка или е блокиран.
Номер за обаждане	Идентификационният номер на обаждащия се или ANI (автоматична идентификация на номера) на повикващия партия. Показва "неизвестен", ако телефонът за повикване не е в списъка или е блокиран.
Коментирам	Коментарът се отнася до формуляр или раздел. Всеки, който може да види оценката, може да добави коментар.
Дата на коментар	Датата, на която е въведен коментарът към оценката.
Време за коментар	Моментът, в който коментарът е въведен в оценката.
Коментар Часова зона	Часовата зона, в която е въведен коментарът.
ИД за контакт	Уникалният идентификатор на разговора.
Време за контакт	Времето, когато е възникнал контактът.
Край	Краят на деня или интервала или краят на периода, обхванат от доклада.
Дата на евал	Датата на оценка на контакта. Тази стойност се появява в заявените отчети, ако е избрано разрешението за преглед на подробности за оценката. Ако не е избрано, се показва стойността 12/31/2999. В насрочените отчети тази стойност винаги се показва.
Форма на Eval	Формулярът за оценка, използван за оценяване на контакта.
Eval Time	Времето, когато контактът е оценен. Предлага се за заявените отчети, ако е избрано разрешението за преглед на подробности за оценителя Ако разрешението View Machineor Detail не е избрано, се показва стойността 12:00 AM. Тази стойност винаги е налице в насрочените отчети.

Поле	Определение
Часова зона Eval	Часовата зона, в която е оценен контактът. Предлага се само на заявени отчети, ако е разрешено разрешението за преглед на подробностите за оценителя Ако разрешението не е разрешено, се показва стойността #####. Тази стойност винаги се показва в насрочените отчети.
Собствено име клиент, ако	Собственото име на оценителя. Можете да видите собственото име на мистериозния да имате разрешение за преглед на подробности за оценката.
Коментари във формуляра	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 мистериозния анализатор, ако имате разрешение за преглед на подробности за мистериозната оценка.
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.
Раздел Общо	Общият резултат за раздела.
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 теглата на въпросите в раздела на формуляра за оценка е 100 процента.

Графика на тенденциите на агента

Отчетът "Графика на тенденциите на агента" показва средния резултат на конкретния 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

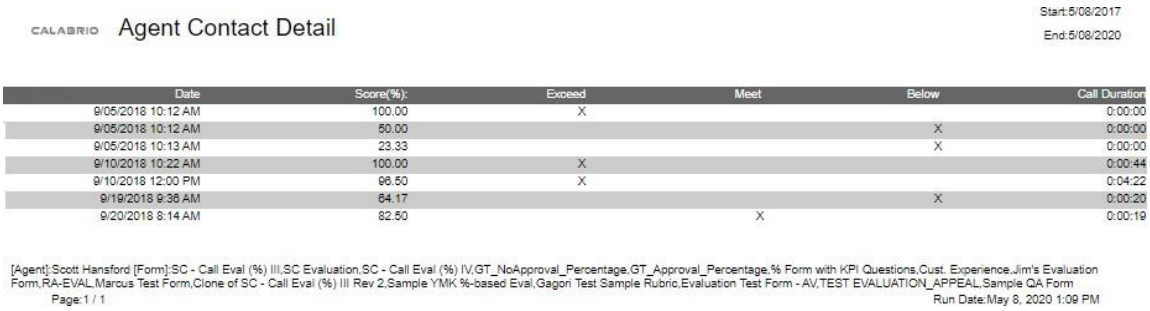
Поле	Описание
Продължителност на повикване	Времето за разговор на контакта (времето между отговореното повикване и отпадането на повикването).
Дата на контакт	Датата на осъществяване на контакта.
ИД за контакт	Уникалният идентификатор на разговора.
Време за контакт	Времето, когато е възникнал контактът.

Поле	Описание
Часова зона за контакт	Часовата зона, в която е възникнал контактът.
Край	Краят на деня или интервала, или краят на периода, обхванат от доклада.
Формуляр	Името на формуляра за оценка.
Документ за самоличност	Идентификационният номер на контакта.
Резултат	Оценката, дадена на контакта.
Започвам	Началният час на деня или интервала или началото за периода, обхванат от доклада.
Тенденция	Средната оценка във времето.

Данни за контакт

Този отчет показва средните оценки за оценка, диапазоните и общите дати на контактите за конкретен агент и дали резултатът е надхвърлил, изпълнен 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 на екипа и агента.

> ЗАБЕЛЕЖКА Статистиката за оценените контакти не включва 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 докладваната информация.
Край	Краят на деня или интервала или краят 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 отчета.

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 оценител.

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 клиент, ако	Собственото име на оценителя. Можете да видите собственото име на мистериозния да имате разрешение за преглед на подробности за оценката.
фамилно име	Фамилното име на оценителя. Можете да видите фамилното име на мистериозния анализатор, ако имате разрешение за преглед на подробности за мистериозната оценка.
Цел за контакт	Описанието на целта за контакт, както е конфигурирано в целта за контакт Страница за администриране.
Завършено	Броят на целите за контакт, които оценителят е изпълнил.
Общо за завършване	Общият брой цели за контакт, които оценителят трябва да изпълни. ЗАБЕЛЕЖКА Ако агентът 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 обработи, за да постигне тази цел. Ако даден агент бъде 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 оценят десет обаждания. Седмицата продължава от понеделник до петък. Агентът напуска контактен център в сряда. Нейните контакти са включени в показателите за целта и отчета за тази седмица, но не и в показателите за цел и отчет за седмицата след това.
Процент завършеност	Процентът на целите за контакт, които оценителят е изпълнил.

Графика на общите суми за контакти

Отчетът "Графика за общи суми на контактите" показва общия брой записи и оценки на месец за определена група.

Полета в този отчет

Поле	Определение
Край	Краят на деня или интервала или краят на периода, обхванат от доклада.
Започвам	Началният час на деня или интервала или началото на периода, обхванат от отчета.
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 ИД на контакт. Той не показва стандартни оценки

Предпоставка

- Имате разрешение за преглед на подробности 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

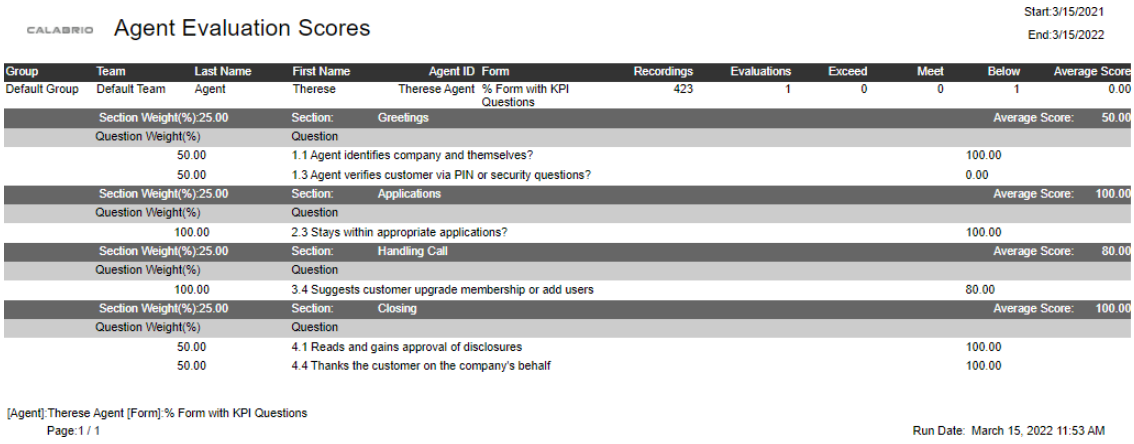
Полета в този отчет

Поле	Определение
Продължителност на повикване	Време за разговори на контакта (време между отговореното повикване и повикването изпуснат).
Набран номер	DID (директно вътрешно набиране) или DNIS (идентификация на набран номер) Service) номер на телефона, на който е прието обаждането. Показва "неизвестен", ако извиканият номер не е в списъка или е блокиран.
Номер за обаждане	Идентификационният номер на обаждащия се или ANI (автоматична идентификация на номера) на повикващия партия. Показва "неизвестен", ако телефонът за повикване не е в списъка или е блокиран.
Дата на контакт	Датата на осъществяване на контакта.
ИД за контакт	Уникалният идентификатор на разговора.
Време за контакт	Времето, когато е възникнал контактът.
Форма на Eval	Формулярът за оценка, използван за оценяване на контакта.
Име на мистериозен	Име и фамилия на лицето, което е оценило или калибрирало контакт. Налице е само за заявените отчети, ако е активирано разрешението за преглед на подробностите за мистериозния анализ. Тази стойност винаги се показва в насрочените отчети.

Поле	Определение
Коментари във формуляра	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 раздела (%)	Оценката на раздела, дадена на контакта.
Тегло (%)	Процент, приложен към раздел или въпрос във формуляр за оценка. the Сумата от теглата на въпросите в раздела на формуляра за оценка е 100 процента.

Оценки за оценка

Този отчет показва средните подробни оценки на 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	

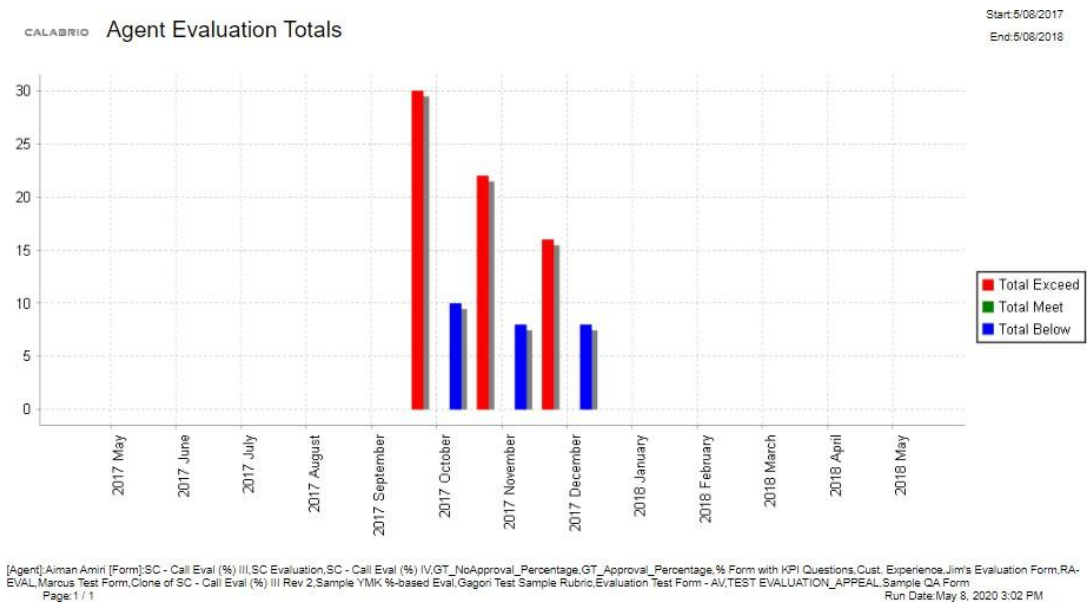
Полета в този отчет

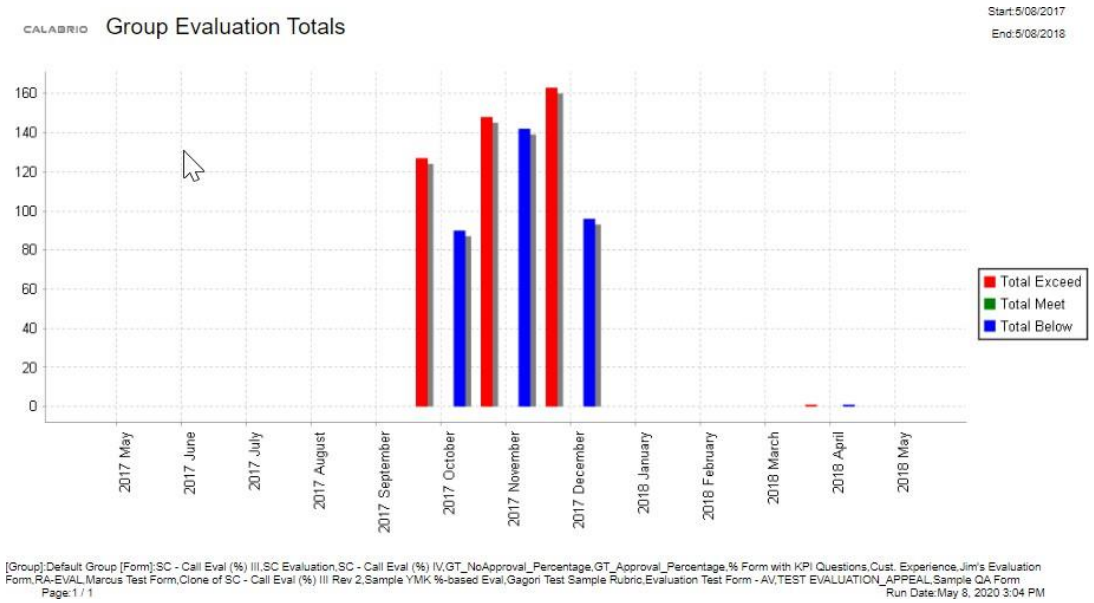
Поле	Описание
ИД на агент	Системният идентификационен номер на агента.
Под	Броят на оценените контакти, които са под очакванията.
Край	Краят на деня или интервала или краят на периода, обхванат от доклада.
Оценки	Общият брой на оценките.
Надвишава	Броят на оценените контакти, които надхвърлят очакванията.
Собствено име клиент, ако	Собственото име на оценителя. Можете да видите собственото име на мистериозния да имате разрешение за преглед на подробности за оценката.
Формуляр	Името на формуляра за оценка.
Групова	Името на групата.

Поле	Описание
фамилно име	Фамилното име на оценителя. Можете да видите фамилното име на мистериозния анализатор, ако имате разрешение за преглед на подробности за мистериозната оценка.
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 секцията във формата е 100 процента.
Започвам	Началният час на деня или интервала или началото на периода, обхванат от отчета.
Екип	Името на екипа. Когато е свързан с агент, екипът е текущият екип на агента.

Графика на общите стойности на оценката

Отчетът "Графика на общите стойности 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	Краят на деня или интервала или краят на периода, обхванат от доклада.
Започвам	Началният час на деня или интервала или началото на периода, обхванат от отчета.
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 превишаване	Общият брой на оценените контакти, чиито резултати надхвърлят очакванията. Диапазонът на оценката по подразбиране е 90–100 процента. Този диапазон може да бъде променен от администратора.

Ефективност на оценителя

Този отчет 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 подробности 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

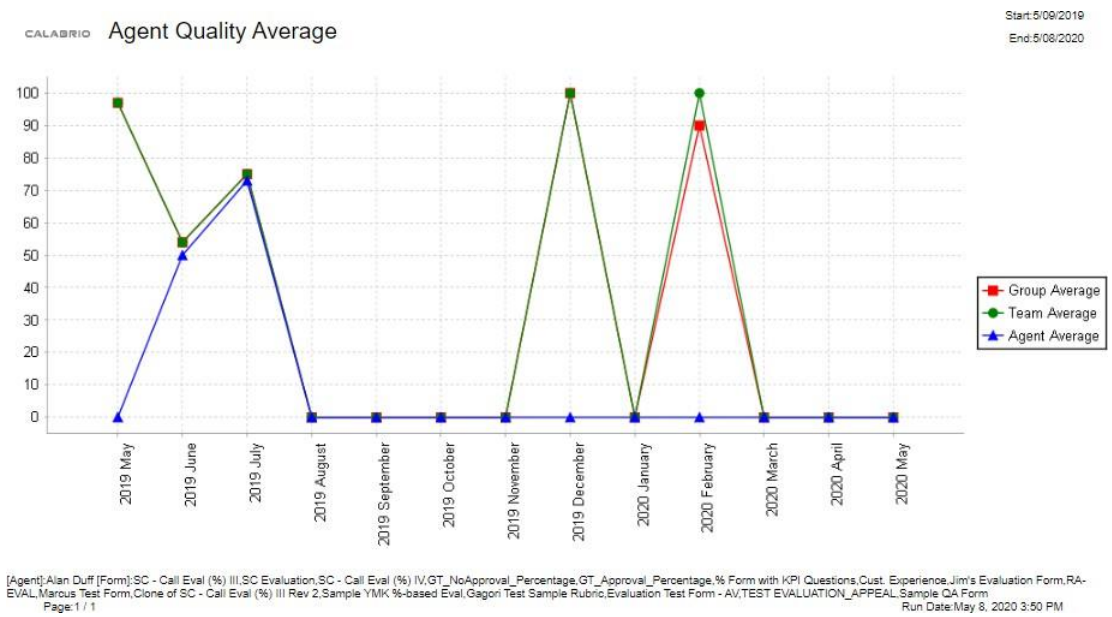
Run Date:May 8, 2020 3:41 PM

Полета в този отчет

Поле	Описание
Среден резултат (%)	Средната оценка за формуляра, раздела или въпроса.
Край	Краят на деня или интервала или краят на периода, обхванат от доклада.
Форма на Eval	Формулярът за оценка, използван за оценяване на контакта.
Собствено име клиент, ако да имате разрешение за преглед на подробности за оценката.	Собственото име на оценителя. Можете да видите собственото име на мистериозния
фамилно име	Фамилното име на оценителя. Можете да видите фамилното име на мистериозния анализатор, ако имате разрешение за преглед на подробности за мистериозната оценка.
Започвам	Началният час на деня или интервала или началото на периода, обхванат от отчета.
Общо оценки	Общият брой оценки, извършени с помощта на посочения формуляр за оценка през посочения период от време.
Потребителски ИД	Входът в Windows на лицето, което е осъществило достъп до архивите.

Графика със средни 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	Краят на деня или интервала или краят на периода, обхванат от доклада.
Средна стойност на групата	Средният резултат на всички контакти, оценени за агенти в групата.
Започвам	Началният час на деня или интервала или началото на периода, обхванат от отчета.
Средна стойност на отбора	Средната оценка на всички оценки на отбора.

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 (%)	Средната оценка за формуляра, раздела или въпроса.
Под	Броят на оценените контакти, които са под очакванията.
Край	Краят на деня или интервала или краят на периода, обхванат от доклада.

Поле	Описание
Оценки	Общият брой на оценките.
Надвишава	Броят на оценените контакти, които надхвърлят очакванията.
Собствено име клиент, ако	Собственото име на оценителя. Можете да видите собственото име на мистериозния да имате разрешение за преглед на подробности за оценката.
Формуляр	Името на формуляра за оценка.
Групова	Името на групата.
фамилно име	Фамилното име на оценителя. Можете да видите фамилното име на мистериозния анализатор, ако имате разрешение за преглед на подробности за мистериозната оценка.
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 секцията във формата е 100 процента.
Започвам	Началният час на деня или интервала или началото на периода, обхванат от отчета.
Екип	Името на екипа. Когато е свързан с агент, екипът е текущият екип на агента.

Взаимодействие Достъп чрез контакт

Отчетът Достъп до взаимодействие чрез контакт показва списък с архивирани записи за конкретен агент, до които е бил осъществен достъп за определен период. Тя ви позволява да определите дали са прегледани значителен брой записи, отнасящи се до конкретен контакт, повикан 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	Часът, в който е осъществен достъп до
контакта. Достъпна часова зона	Часовата зона, в която е осъществен
достъп до контакта. Име на агента	Първото име на агента.
ИД на агент	Системният идентификационен номер на агента.
Фамилно име на агента	Фамилното име на агента.
Набран номер	DID (директно вътрешно набиране) или DNIS (идентификация на набран номер) Service) номер на телефона, на който е прието обаждането. Показва "неизвестен", ако извиканият номер не е в списъка или е блокиран.
Номер за обаждане	Идентификационният номер на обаждащия се или ANI (автоматична идентификация на номера) на повикващия
	партия. Показва "неизвестен", ако телефонът за повикване не е в списъка или е блокиран.
Дата на контакт	Датата на осъществяване на контакта.
ИД за контакт	Уникалният идентификатор на разговора.
Край	Краят на деня или интервала или краят на периода, обхванат от доклада.
Започвам	Началният час на деня или интервала или началото на периода, обхванат от отчета.
Собствено име на потребителя	Собственото име на потребителя.
Потребителски ИД	Входът в Windows на лицето, което е осъществило достъп до архивите.
Потребителско фамилно име	Фамилното име на потребителя.

Достъп до взаимодействие от потребителя

Отчетът "Достъп до взаимодействие от потребител" показва потребителите, които са имали 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	Часът, в който е осъществен достъп до
контакта. Достъпна часова зона	Часовата зона, в която е осъществен
достъп до контакта. Име на агента	Първото име на агента.
ИД на агент	Системният идентификационен номер на агента.
Фамилно име на агента	Фамилното име на агента.
Набран номер	DID (директно вътрешно набиране) или DNIS (идентификация на набран номер) Service) номер на телефона, на който е прието обаждането. Показва "неизвестен", ако извиканият номер не е в списъка или е блокиран.
Номер за обаждане	Идентификационният номер на обаждащия се или ANI (автоматична идентификация на номера) на повикващия
	партия. Показва "неизвестен", ако телефонът за повикване не е в списъка или е блокиран.
Дата на контакт	Датата на осъществяване на контакта.
ИД за контакт	Уникалният идентификатор на разговора.
Край	Краят на деня или интервала или краят на периода, обхванат от доклада.
Започвам	Началният час на деня или интервала или началото на периода, обхванат от отчета.
Собствено име на потребителя	Собственото име на потребителя.
Потребителски ИД	Входът в Windows на лицето, което е осъществило достъп до архивите.
Потребителско фамилно име	Фамилното име на потребителя.

Оценява всички данни

Отчетът Резултати Всички данни показва средните оценки по група, екип или агент във 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 (%)	Средната оценка за формуляра, раздела или въпроса.

Поле	Описание
Под	Броят на оценените контакти, които са под очакванията.
Край	Краят на деня или интервала или краят на периода, обхванат от доклада.
Оценки	Общият брой на оценките.
Надвишава	Броят на оценените контакти, които надхвърлят очакванията.
Собствено име клиент, ако	Собственото име на оценителя. Можете да видите собственото име на мистериозния да имате разрешение за преглед на подробности за оценката.
Формуляр	Името на формуляра за оценка.
Групова	Името на групата.
фамилно име	Фамилното име на оценителя. Можете да видите фамилното име на мистериозния анализатор, ако имате разрешение за преглед на подробности за мистериозната оценка.
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 секцията във формата е 100 процента.
Започвам	Началният час на деня или интервала или началото на периода, обхванат от отчета.
Екип	Името на екипа. Когато е свързан с агент, екипът е текущият екип на агента.

Резултати от раздели

Отчетът "Резултати от раздели" показва средния резултат за всеки раздел от формуляр 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 (%)	Средната оценка за формуляра, раздела или въпроса.
Под	Броят на оценените контакти, които са под очакванията.
Край	Краят на деня или интервала или краят на периода, обхванат от доклада.

Поле	Описание
Оценка	Общият брой на оценките.
Надвишава	Броят на оценените контакти, които надхвърлят очакванията.
Собствено име клиент, ако	Собственото име на оценителя. Можете да видите собственото име на мистериозния да имате разрешение за преглед на подробности за оценката.
Формуляр	Името на формуляра за оценка.
Групова	Името на групата.
фамилно име	Фамилното име на оценителя. Можете да видите фамилното име на мистериозния анализатор, ако имате разрешение за преглед на подробности за мистериозната оценка.
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 секцията във формата е 100 процента.
Започвам	Началният час на деня или интервала или началото на периода, обхванат от отчета.
Екип	Името на екипа. Когато е свързан с агент, екипът е текущият екип на агента.

Проучвания Всички данни

Отчетът Проучвания 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 (%)	Средната оценка за формуляра, раздела или въпроса.
Собствено име клиент, ако	Собственото име на оценителя. Можете да видите собственото име на мистериозния да имате разрешение за преглед на подробности за оценката.
Формуляр	Името на формуляра за оценка.
Групова	Името на групата.
фамилно име	Фамилното име на оценителя. Можете да видите фамилното име на мистериозния анализатор, ако имате разрешение за преглед на подробности за мистериозната оценка.
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 текущият 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 (%)	Средната оценка за формуляра, раздела или въпроса.
Собствено име клиент, ако	Собственото име на оценителя. Можете да видите собственото име на мистериозния

Поле	Описание
	да имате разрешение за преглед на подробности за оценката.
Формуляр	Името на формуляра за оценка.
Групова	Името на групата.
фамилно име	Фамилното име на оценителя. Можете да видите фамилното име на мистериозния анализатор, ако имате разрешение за преглед на подробности за мистериозната оценка.
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 текущият 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 текущия ден.

Уеб приложението Media записва събития, които предупреждават, когато свободното място е малко на сървъра за качване на сайт или когато качванията спрат, защото свободното пространство е твърде малко.

Полета в този отчет

Поле	Описание
Категория	Приложението, свързано със събитието.
Дата	Датата на докладваната информация.
Край	Краят на деня или интервала или краят на периода, обхванат от

Поле	Описание
	доклад.
IP адрес	IP адресът на компютъра, на който е възникнало събитието.
Нивелир	Нивото на съобщенията за събития, които се показват: ▪ ALL – Всички съобщения на ниво събитие ▪ INFO – информационни съобщения за събития, които не са грешки, но може да са полезни за отстраняване на неизправности ▪ WARN – Предупредителни съобщения за събития, които са неприятни неизправности, но не пречат на работата на програмата ▪ ГРЕШКА – Съобщения за грешки за събития, които пречат на програмата да продължи да работи
Машина	Универсално уникалният идентификатор (UUID) на компютъра, на който се е случило събитието.
Съобщение	Съобщението за събитието.
Започвам	Началният час на деня или интервала или началото на периода, обхванат от отчета.
Време	Часът на контакта или събитието.

Състояние на запис на потребителя

Отчетът за състоянието на записа на потребителя показва събития на потребителя и записа, 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 текущия ден.

Полета в този отчет

Поле	Описание
Категория	Приложението, свързано със събитието.
Дата	Датата на докладваната информация.

Поле	Описание
Край	Краят на деня или интервала или краят на периода, обхванат от доклада.
Собствено име клиент, ако	Собственото име на оценителя. Можете да видите собственото име на мистериозния да имате разрешение за преглед на подробности за оценката.
IP адрес	IP адресът на компютъра, на който е възникнало събитието.
фамилно име	Фамилното име на оценителя. Можете да видите фамилното име на мистериозния анализатор, ако имате разрешение за преглед на подробности за мистериозната оценка.
Нивелир	Нивото на съобщенията за събития, които се показват: ▪ ALL – Всички съобщения на ниво събитие ▪ INFO – информационни съобщения за събития, които не са грешки, но може да са полезни за отстраняване на неизправности ▪ WARN – Предупредителни съобщения за събития, които са неприятни неизправности, но не пречат на работата на програмата ▪ ГРЕШКА – Съобщения за грешки за събития, които пречат на програмата да продължи да работи
Машина	Универсално уникалният идентификатор (UUID) на компютъра, на който се е случило събитието.
Съобщение	Съобщението за събитието.
Започвам	Началният час на деня или интервала или началото на периода, обхванат от отчета.
Екип	Името на екипа. Когато е свързан с агент, екипът е текущият екип на агента.
Време	Часът на контакта или събитието.
Потребителски ИД	Входът в Windows на лицето, което е осъществило достъп до архивите.

Стандартни отчети на WFM

Стандартните отчети, налични в WFM, са изброени по-долу.

Стандартните отчети на ЗАБЕЛЕЖКА**WFM** отразяват данните, както се показват в часовата зона на клиента, конфигурирана от вашия системен администратор. Ако поискате WFM отчет и часовата ви зона на показване е пред клиента
часова зона, отчетът Ви може да не съдържа никакви данни.

ЗАБЕЛЕЖКА Някои стойности в отчетите са изчисляеми стойности и подлежат на закръгляване нагоре или надолу. Поради това закръгляване те може да се различават леко от стойностите на историческите данни.

Отчети за ефективността на агентите и екипите

- Производителност на агенти и екипи

Отчети за ефективността на опашката за обслужване

- Интервал на агента
- Интервал на опашката за обслужване на агенти
- Опашка за интервално обслужване
- Интервал на агента на опашката за обслужване
- Интервал на екипен агент
- Екипен интервал

Планиране на отчети за преглед

- Присвоено изключение
- Извънреден труд на агента
- Ежедневно планиране на агента
- График на агента седмично
- Проценти на задачи на агента
- График на опашката за обслужване по агент
- График на опашката за обслужване по интервал
- Часове за задачи на екип

Отчети за анализ на ефективността

- Отчетна карта на агента
- Представяне ежедневно
- Интервал на изпълнение

Отчети за планиране

- Ваканционен статус
- Анализ на бюджета на смяната

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 контакта на ACD (кръстосан интервал) за агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако обработените повиквания са нула за интервала. Средно време за работа = (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 през интервала D = Общ брой ACD контакти, обработени през интервала
Средно време за разговори	Средното време за разговор при контакт (през интервалите) за обработвания ACD контакти за агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако Calls Handled е 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 работно време след контакт (кръстосан интервал) в секунди за ACD обработва контактите на агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако Calls Handled е нула за интервала. Средно работно време = A ÷ B Където: A = Работно време след контакт за контакти, завършени през интервала B = Брой контакти, завършени през интервала

Поле	Определение
Натоварено друго щатско време	Времето, през което агентът е влязъл, но не е в услуга по време на интервал.
Обработени повиквания	Броят на ACD контактите, които опашката за обслужване или агентът са завършили по време на интервала. Ако даден контакт обхваща няколко интервала, той се отчита само в интервала, когато работата след контакта за контакта е завършена.
Дата	Датата на докладваната информация.
Време в експлоатация	Времето, през което агентът е бил в състояние, готово да приеме ACD контакт или е работил с ACD контакт по време на интервала. Това включва Ready (Готовност), Talk, Hold (Задържане) и работно време.
Заетост %	Процентът от времето в интервала, който агентът прекарва в обработка на ACD контакти спрямо общото време, през което агентът е влязъл и е готов да работи с контакти по време на интервала. Заетост % = A ÷ B Където: A = Общо време за обработка на обработени контакти B = Общо време в експлоатация
Време за готовност	Времето, през което агентът е влязъл и чака да вземе ACD повикване по време на интервала.
Усвояване %	Процентът на използване е процентът от времето, което агентът прекарва в обработка ACD контакти по отношение на общото време, през което агентът е влязъл през интервала. Използване % = A ÷ B Където: A = Общо време за обработка на обработените контакти (общо, отчетено от ACD) B = Общо време за сесия (влизане) (общо, отчетено от ACD)

Извънреден труд на агента

Отчетът "Извънреден труд на агента" показва броя на извънредните часове, отработени от избрани агенти в избрани екипи или опашки за услуги през 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 една 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 е инсталиран QM и ако WFM е конфигуриран да импортира информация от формуляра за оценка, падащият списък Формуляр за оценка показва списък с формулярите за оценка, използвани в QM за оценка на производителността на агента. Ако е избран формуляр за оценка, данните в отчетната картичка на агента ще отразяват само данни от оценки на агенти, които използват избрания формуляр за оценка и отговарят на всички други критерии за избор на отчет.

Секцията "Показатели за целта" показва стойностите на полетата по подразбиране, зададени за следните статистически данни.

Статистика	Стойност по подразбиране
Среден качествен резултат	75
Средни обаждания на час	10
Придържане %	75
Съответствие %	0
Заетост %	0

Статистика	Стойност по подразбиране
Усвояване %	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 спрямо 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. Придържане % = (A ÷ B) × 100 Където: A = Общ брой минути за придържане B = Общ брой минути без спазване C = Общо настроени минути за спазване на графика
Средни обаждания на час	Изчисляването на средния брой разговори на час. Средни разговори на час = 3600 ÷ (A + B) Където: A = Време за разговори в секунди за ACD повиквания, завършени през интервала B = Работно време след повикване в секунди за ACD повиквания

Пол	Определе
	завършен през интервала
Средно време за обработка	Средното време за обработка на контакта на ACD (кръстосан интервал) за агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако обработените повиквания са нула за интервала. Средно време за работа = (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 през интервала D = Общ брой ACD контакти, обработени през интервала
Средно време в задържане	Действително средно време на изчакване (кръстосан интервал) за агента за ACD контактите се обработват в интервала. Това включва време за задържане на трансфери и конференции. Средната стойност ще бъде нула, ако Calls Handled е нула за интервала. Средно време на задържане = A ÷ B Където: A = Времето, през което агентите са задържали контактите по време на интервала, включително времето за задържане на трансфери и конференции B = Брой контакти, поставени на изчакване през периода. Обаждането може да е било задържано
	няколко пъти.
Среден качествен резултат	Средната оценка за качество на обажданията, извършени от агента по време на интервала. Резултатите за качество 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 резултати за качество на оценените обаждания, извършени от агента през интервала B = Общо оценени повиквания, извършени от агента през интервала
Средно време за готовност	Действителното средно време в секунди, през което агентът е в готовност държава на агента. Средната стойност ще бъде нула, ако Calls Handled е нула за интервала. При изчислението се използват данни както за кръстосан интервал, така и за интервал. Средно време за готовност = A ÷ B Където: A = Времето, през което агентът е в състояние Готов агент по време на интервала B = Брой контакти, завършени през интервала
Средно време за разговори	Средното време за разговор при контакт (през интервалите) за обработвания ACD контакти за агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако Calls Handled е 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 работно време след контакт (кръстосан интервал) в секунди за ACD обработва контактите на агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако Calls Handled е нула за интервала. Средно работно време = A ÷ B Където: A = Работно време след контакт за контакти, завършени през интервала B = Брой контакти, завършени през интервала
Съответствие %	Съответствието е процентът от време в интервала, през който агентът работи точното време, независимо от времето на деня, в което агентът работи. Съответствието с разписанието не взема предвид часовете на пристигане и заминаване. Например, агент, който е планиран да работи от 8:00 AM до 4:00 ч., но вместо това работи от 10:00 AM до 6:00 ч., ще се съобразява, но не 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 = Общото време през интервала, през който агентът е в експлоатация, независимо дали агентът е планиран да бъде в експлоатация или не B = Общото време през интервала, през 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 на ACD контакти спрямо общото време, през което агентът е влязъл и е готов да работи с контакти по време на интервала. Заетост % = A ÷ B Където:

Поле	Определение
	A = Общо време за обработка на обработени контакти B = Общо време в експлоатация
Усвояване %	Процентът на използване е процентът от времето, което агентът прекарва в обработка ACD контакти по отношение на общото време, през което агентът е влязъл през интервала. Използване % = A ÷ B Където: A = Общо време за обработка на обработените контакти (общо, отчетено от ACD) B = Общо време за сесия (влизане) (общо, отчетено от ACD)

Ежедневно планиране на агента

Дневният отчет "График на агента" описва 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.
Време за край на дейността	Планираният час на приключване на дейността.
Начален час на дейността	Планираният начален час на дейността.
Тип активност	Вид дейност: възлагане, почивка, затворено обслужване, изключение, обяд, или проект.
Опашка за обслужване	Името на опашката за услуги, която агентът поддържа.

График на агента седмично

Седмичният отчет "График на агента" описва подробно планираните дейности на избраните агенти по седмици, започвайки от избрана дата.

Можете също така 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 бъде в експлоатация.
Разпределение на платени часове	Размерът на платеното време за възлагане, предвидено за агента за интервал.
Почивка за платени часове	Размерът на платеното време за почивка, предвидено за агента за интервала.
Платено работно време Затворено обслужване	Сумата на платеното време на опашката за затворени услуги, планирано за агента за интервалът.
Изключение за платени часове	Размерът на платеното време за изключение, предвидено за агента за интервал.
Обяд с платени часове	Размерът на платеното време за обяд, предвидено за агента за интервала.
Проект за платени часове	Размерът на платеното време за проекта, планирано за агента за интервала.
Общо платени часове	Общият брой платени часове за интервала. Общо платени часове = Работни часове + Платени часове Почивка + Платени часове Обяд + Платени часове Изключение + Платени часове Проект + Разпределение на платени часове + Платени часове Затворено обслужване

Интервал на опашката за обслужване на агенти

Отчетът "Интервал на опашката за обслужване на агенти" показва активността на агента за избрани агенти в избрани опашки за услуги на интервали от половин час на избрана дата.

Можете също да изберете кои полета да се показват, с изключение на Агент, Интервал и Опашка за обслужване, които са задължителни. По подразбиране всички полета са избрани.

Полета в този отчет

Поле	Определение
Средно време за обработка	Средното време за обработка на контакта на ACD (кръстосан интервал) за агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако обработените повиквания са нула за интервала. Средно време за работа = (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 през интервала D = Общ брой ACD контакти, обработени през интервала
Средно време за разговори	Средното време за разговор при контакт (през интервалите) за обработвания ACD контакти за агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако Calls Handled е 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 работно време след контакт (кръстосан интервал) в секунди за ACD обработва контактите на 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 през интервала B = Брой контакти, завършени през интервала
Обработени повиквания	Броят на ACD контактите, които опашката за обслужване или агентът са завършили по време на интервала. Ако даден контакт обхваща няколко интервала, той се отчита само в интервала, когато работата след контакта за контакта е завършена.
Край	Краят на деня или интервала или краят на периода, обхванат от доклада.

Проценти на задачи на агента

Отчетът Проценти на задачите на агента показва дейностите на избраните агенти по отношение на проценти от общото работно време за избрани агенти през избран период от време по ден, седмица или месец.

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. Процентно присвояване = (A ÷ B) × 100 Където: A = Планирано работно време за задание за интервала B = Общо планирано време за интервала
Процент прекъсване	Процентът на планираното време за почивка за интервала.

Пол	Определе
	Процент прекъсване = (A ÷ B) × 100 Където: A = Планирано време за почивка за интервала B = Общо планирано време за интервала
Процент затворени	Процентът на затвореното време за интервала. Процент затворен = (A ÷ B) × 100 Където: A = Планирано време за затваряне за интервала B = Общо планирано време за интервала
Процентно изключение	Процентът на времето на изключение за интервала. Процентно изключение = (A ÷ B) × 100 Където: A = Планирано време на изключение за интервала B = Общо планирано време за интервала
Процент на работа	Процентът на работното време 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 извънредния труд за интервала. Процент извънреден труд = (A ÷ B) × 100 Където: A = Планирано извънредно време за интервала B = Общо планирано време за интервала
Процент проект	Процентът на времето на проекта за интервала. Процент проект = (A ÷ B) × 100 Където: A = Планирано време по проекта за интервала B = Общо планирано време за интервала
Потребителско име	Потребителското име на агента.

Производителност на агенти и екипи

Отчетът "Продуктивност на агента и екипа" показва статистическите данни за производителността на агента или екипа за избран период от време по ден, седмица или месец. Статистиката се отчита само за периоди от време, през които агентът е влязъл или за времето, когато вашият ACD отчита данни.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако изберете само един или повече екипи, тогава се създава отчет за производителността на екипа. Ако изберете един или повече екипи и един или повече агенти, тогава се изготвя отчет за производителността на агента.

ЗАБЕЛЕЖКА Стойностите за % на придържане и % на съответствие в настоящия доклад се основават на данни, изчислени преди да бъдат направени подобрения в изчислението на придържането или съответствието. В резултат на това стойностите са прости средни стойности, а не среднопретеглени стойности.

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. Придържане % = (A ÷ B) × 100 Където: A = Общ брой минути за придържане B = Общ брой минути без спазване C = Общо настроени минути за спазване на графика
Име на агент	Пълното име на агента.
Средно време за обработка	Средното време за обработка на контакта на ACD (кръстосан интервал) за агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако обработените повиквания са нула за интервала. Средно време за работа = (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 през интервала D = Общ брой ACD контакти, обработени през интервала
Средно време в задържане	Действително средно време на изчакване (кръстосан интервал) за агента за ACD контактите се обработват в интервала. Това включва време за задържане на трансфери и конференции. Средната стойност ще бъде нула, ако Calls Handled е нула за интервала. Средно време на задържане = A ÷ B

Пол	Определе
	Където: A = Времето, през което агентите са задържали контактите по време на интервала, включително времето за задържане на трансфери и конференции B = Брой контакти, поставени на изчакване през периода. Обаждането може да е било задържано няколко пъти.
Средно време за неготовност	Средното време, през което агентът е в състояние Не е готов агент. the Average ще бъде нула, ако Calls Handled е нула за интервала. При изчислението се използват данни както за кръстосан интервал, така и за интервал. Средно време за неготовност = A ÷ B Където: A = Времето, през което агентът е в състояние Не е готов агент по време на интервала B = Брой контакти, завършени през интервала
Средно време за готовност	Действителното средно време в секунди, през което агентът е в готовност държава на агента. Средната стойност ще бъде нула, ако Calls Handled е нула за интервала. При изчислението се използват данни както за кръстосан интервал, така и за интервал. Средно време за готовност = A ÷ B Където: A = Времето, през което агентът е в състояние Готов агент по време на интервала B = Брой контакти, завършени през интервала
Средно време за разговори	Средното време за разговор при контакт (през интервалите) за обработвания ACD контакти за агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако Calls Handled е 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 ACD контакти, обработени по време на интервала C = Общ брой ACD контакти, обработени през интервала
Средно работно време	Средното работно време след контакт (кръстосан интервал) в секунди за ACD обработва контактите на агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако Calls Handled е нула за интервала. Средно работно време = A ÷ B Където: A = Работно време след контакт за контакти, завършени през интервала B = Брой контакти, завършени през интервала
Обработени повиквания	Броят на ACD контактите, които опашката за обслужване или агентът са завършили по време на интервала. Ако даден контакт обхваща няколко интервала, той се отчита само в интервала, когато работата след контакта за контакта е завършена.
Изходящи обаждания	**Изходящи обаждания** Броят на външните изходящи ACD повиквания, които агентът е извършил по време на интервала.
Обаждания на час	Броят на ACD повикванията, обработени на час. Както кръстосаният интервал, така и При изчислението се използват данни в рамките на интервала. Разговори на час = (A × 3600) ÷ B Където: A = Брой обаждания, обработени през часа

Пол	Определе
	B = Общо работно време в секунди през часа
Прехвърлени обаждания	Броят на ACD повикванията, прехвърлени и конферентни, инициирани от агент по време на интервала.
Съответствие %	Съответствието е процентът от време в интервала, през който агентът работи точното време, независимо от времето на деня, в което агентът работи. Съответствието с разписанието не взема предвид часовете на пристигане и заминаване. Например, агент, който е планиран да работи от 8:00 AM до 4:00 ч., но вместо това работи от 10:00 AM до 6:00 ч., ще се съобразява, но не 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 = Общото време през интервала, през който агентът е в експлоатация, независимо дали агентът е планиран да бъде в експлоатация или не B = Общото време през интервала, през който агентът е планиран да бъде в експлоатация, независимо дали
	агентът действително е в експлоатация или не
Дата	Датата на докладваната информация.
Идентификационен номер на служител	Идентификационен номер на служителя на агента.
Заетост %	Процентът от времето в интервала, който агентът прекарва в обработка на ACD контакти спрямо общото време, през което агентът е влязъл и е готов да работи с контакти по време на интервала. Заетост % = A ÷ B Където: A = Общо време за обработка на обработени контакти B = Общо време в експлоатация

Пол	Определе
Общо време за обработка секунди	Действителното общо време за обработка на контактите с ACD (кръстосани интервали) в за опашката на агента или услугата в интервала. Това включва разговори, задържане и работно време. Общо време за работа = Време за разговори + Време на задържане + Работно време
Общо време за задържане	Действително общо време на задържане (през интервали) в секунди за агента, включително време за задържане за 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 на готовност да приеме ACD контакт или е работил с ACD контакт 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 интервала) в секунди за агента по време на интервалът. Време за 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 беше в състояние на агент Not Ready по време на интервала.
Общо време за готовност	Общото време на 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 контакти на ACD.	Действително общо време за разговори (през интервалите), когато агентът е бил в Времето тече от момента, в който агентът отговори на ACD контакт, до момента, в който агентът изключи контакта, и не включва времето за задържане.
Общо време в състояние „Работи“	Действително общо работно време (кръстосан интервал) в секунди за агента.
Усвояване %	Процентът на използване е процентът от времето, което агентът прекарва в обработка ACD контакти по отношение на общото време, през което агентът е влязъл през интервала. Използване % = A ÷ B

Поле	Определение
	Където: A = Общо време за обработка на обработените контакти (общо, отчетено от ACD) B = Общо време за сесия (влизане) (общо, отчетено от ACD)

Присвоено изключение

Отчетът Присвоено изключение показва всички събития от избран тип изключение, присвоено на избрани агенти през 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 изпълнени 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 докладваната информация.
Продължителност	Продължителността на една дейност.
Край	Краят на деня или интервала или краят 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 отчета.

Бюджетно планиране

Докладът за бюджетно планиране показва прогнозните разходи за заплати на роля за определения период от време. За да изпълните този отчет, трябва вече да имате генерирана стратегическа прогноза за опашката за обслужване.

Човешките ресурси, показани в този отчет, се конфигурират на страницата Управление на стратегически ресурси . Без значение как е конфигурирана цената на ресурса (месечно, годишно или като еднократен разход) на страницата "Стратегически ресурси", стойността се преобразува в месечна цена. 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 даден месец = (прогнозен брой агенти за месеца) × (съотношение на ресурсите на базовия ресурс към ресурса на агента) × (съотношение на ресурсите за този ресурс) × (разходи за ресурс).

> ПРИМЕР
> Ако има един супервайзор на всеки 10 агента 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 прогнозираният 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 съоръжения (хардуер) показва капиталовите елементи (оборудване, мебели и приспособления), които се очаква да бъдат използвани от опашката за избор на услуга през избрания период от време.

Капиталовите елементи, показани в този отчет, се конфигурират на страницата Управление на стратегически ресурси . За да изпълните този отчет, трябва вече да имате генерирана стратегическа прогноза за опашката за обслужване.

Как се изчислява отчетът

Номерът на капиталова позиция, която трябва да се планира за даден месец = (прогнозен брой агенти за месеца) × (съотношение на ресурса на базовия ресурс към ресурса на агента) × (съотношение на ресурса за този ресурс).

> ПРИМЕР
> Ако има един супервайзор на всеки 10 агента 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 определената времева рамка.

- Човешките ресурси, показани в този отчет, се конфигурират в Управление на стратегически ресурси страница.
- За да изпълните този отчет, трябва вече да имате генерирана стратегическа прогноза за опашката за обслужване.
- Текущият брой ресурси от страницата "Стратегически ресурси" се използва като начална точка в отчета.
- Стойността на отпадане, която въвеждате като част от заявката за отчет, се прилага към текущия брой ресурси. Разликата между тази изчислена стойност и прогнозното изискване от ресурси за месеца в плана за наемане е недостигът на ресурси, който трябва да бъде запълнен от плана за наемане.
- Прилага се процентът на отпадане за всяка от стъпките на наемане. Работейки назад от тази цифра, се изчислява необходимият брой ресурси в началото на всяка стъпка.

Полета в този отчет

Поле	Определение
Процент на отпадане	Степента на загуба на служители при повишение, прехвърляне или уволнение.
Продължителност	Продължителността на една дейност.
Крайна дата	Крайната дата на докладваната информация.
FTE	Броят на служителите в еквивалент на пълно работно време (FTE).
Начална дата	Началната дата на докладваната информация.

Отчетът съдържа и следната обобщена информация в заглавието:

- Целева FTE – FTE, изчислена за избрания период от време от вашия стратегически план.
- Наличен FTE — наличният FTE (след отпадане въз основа на текущия брой), изчислен за избрания период от време от вашия стратегически план.
- FTE Gap – разликата между целевия FTE и наличния FTE.

Опашка за интервално обслужване

Отчетът "Интервална опашка за 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 агентите в еквивалент на пълно работно време (FTE), които поддържат услугата опашка по време на интервала. Времето на агента се включва само когато агентът е в експлоатация. Действителни агенти = A ÷ 1800 Където: A = Време за обслужване, в секунди, за агенти, планирани да поддържат опашката за обслужване по време на интервала
Прогноза на агентите	Броят на прогнозните агенти, необходими за опашката за обслужване по време на интервал. Прогноза на агентите = Сума от прогнозираните агенти ÷ Брой интервали с поне един прогнозен агент
Агенти Проектирани	Прогнозният брой агенти, необходими за опашката за обслужване по време на интервал. Това е изчисляване на тенденцията, базирано на текущата тенденция на действителните и прогнозните агенти. Прогнозирани агенти = сума от агенти, проектирани ÷ брой интервали с поне един проектиран агент

Поле	Определение
Планирани агенти	Броят на агентите, планирани за опашката за услуги по време на интервала.
Свиване на агентите	Броят на агентите, очаквани след свиване, се прилага. Свиване на агентите = Агенти планирани – (Агенти планирани × Процент свиване) ÷ 100
Средно работно време след контакт	Действителното работно време след контакт през интервала.
Действително	
Прогноза за средно работно време след контакт	Прогнозната средна продължителност на работното време след контакт през интервала.
Средно действително време за разговори	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 ACD повикванията, насочени към опашката за обслужване по време на интервала, в който обаждащият се затваря, 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 за обслужване или агентът са завършили по време на интервала. Ако даден контакт обхваща няколко интервала, той се отчита само в интервала, когато работата след контакта за контакта е завършена.
Препрогнозиране на обажданията	Препрогнозираният брой повиквания, насочени към опашката за услуги по време на интервал.
Предлагани разговори Действителни	Действителният брой повиквания, насочени към опашката за услуги по време на интервала които са отговорени или завършват в опашката за обслужване. В повечето случаи повикването се отчита в интервала, през който се насочва към опашката за обслужване.

Прогноза за предлаганите обаждания на	Прогнозният брой повиквания, насочени към опашката за услуги по време
интервал.	

Поле	Определение
Обработени %	Процентът на обажданията, обработени от агента, от общия брой обаждания, предложени на агента. Обработен % = (A ÷ B) × 100 Където: A = Броят на ACD повикванията, обработени от агента, докато е влязъл през интервала B = Общият брой ACD повиквания, предложени на агента, докато е влязъл през интервала
Интервал	Началният час на половинчасовия интервал на графика.
Заетост % Действителна	Действителният процент от времето, което агентът прекарва в работа с ACD контакти в отношение към общото време, през което агентът е влязъл и е готов да работи с контакти по време на интервала. Заетост % = A ÷ B Където: A = Общо време за обработка на обработени контакти B = Общо време в експлоатация
Прогноза за % заетост	Прогнозният процент от времето, което агентът прекарва в работа с ACD контакти спрямо общото време, през което агентът е влязъл и е готов да работи с контакти по време на интервала. Прогноза за % заетост = Сума (прогноза за заетост) ÷ Сума (прогноза за предложени контакти)
Прецизност, %	Разликата между прогнозните и действително предложените повиквания, изразена като процент. Точност % = (A ÷ B) × 100 Където:

Поле	Определение
	A = Прогнозни повиквания B = Действителни предлагани разговори
Свиване %	Стойността не се поддържа. Връща нула/празно.

Тези полета се показват само в интерактивни опашки за услуги

Поле	Определение
Средна скорост на действителното време за отговор	Действителното средно време, което обаждащите се прекарват на опашка в очакване на отговор на обажданията им.
Прогноза за средна скорост на време за отговор	Прогнозираното средно време, което обажданията прекарват на опашка в очакване на отговор на обажданията им.
Планирано ниво на обслужване секунди	Планираният брой секунди, в рамките на които трябва да се отговори на повикване, за да се постигне целта за ниво на обслужване.
Ниво на обслужване % Действително която често е	Действителният процент на ниво на обслужване, цел за скорост на отговор, изразен като процент за отговаряне на повиквания в рамките на определен брой секунди. Сборните сборове на тази стойност (например стойността, показана в чекмеджето на покритието, обобщения ред на страницата Прогноза и в отчетите) се основават на претеглено изчисление, като се използва процентът на интервалното ниво на обслужване и предлаганите контакти.
Прогноза за ниво на обслужване % обслужване-	Прогнозният процент на отговорените обаждания в рамките на нивото на прагово време, на интервал.
Ниво на обслужване % Цел обслужване	Целевият процент на обажданията, на които трябва да се отговори в рамките на нивото на прагово време, на интервал.
Ниво на обслужване % Планираноочакваният обслужване	Очакваният процент на отговорените обаждания 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	Процентът на очакваното ниво на обслужване въз основа на очакваните агенти след свиване. Например, ако имате планирано ниво на обслужване % от 80 процента и 10 агента, планирани със свиване % от 10 процента, тогава свиването на агентите ще бъде по-близо до девет агента, а нивото на обслужване % свиване ще бъде по-малко от 80 процента.

Това поле се появява само в неинтерактивни опашки за услуги

Поле	Определение
Максимален брой контакти на опашката	Максималният брой неинтерактивни контакти на опашката за интервала. За интерактивни опашки за услуги отчетите показват тире за това поле.

Представяне ежедневно

Дневният отчет за производителността показва статистически данни за избрани опашки за услуги за избран период от време, които описват действителната спрямо прогнозната ефективност на опашките за услуги и точността на прогнозата.

Можете също да изберете кои полета да се показват, с изключение на Услуга и Дата, които са задължителни. По подразбиране всички полета са избрани.

Полета в този отчет

Поле	Определение
Изоставяне %	Процентът на разговорите, изоставени през интервала. Изоставен % = (A ÷ B) × 100 Където: A = Брой повиквания, изоставени, докато повикването е било на опашка или е звънело на телефона на агента за опашката за обслужване по време на интервала, независимо дали обаждането е продължило по-малко
	време от секундите на нивото на обслужване

Поле	Определение
	B = Брой обаждания, предлагани за опашката за обслужване през интервала
Средно време за работа Действително	Действителното средно време за работа през интервала. Средно действително време за обработка = общо време за обработка на действително ÷ обработени повиквания
Прогноза за средното време на дръжката	Прогнозираното средно време за обработка по време на интервала. Прогноза за средно време за обработка = обща прогноза за времето за обработка ÷ предложени повиквания
Средна скорост на отговаряне	Средното време, което обаждащите се прекарват на опашка в очакване на своите 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 постави на опашка повикването към опашката за обслужване, до момента, в който агентът отговаря на повикването. B = Брой повиквания за опашката за обслужване, на които е отговорено по време на интервала.
Предлагани разговори Действителни	Действителният брой повиквания, насочени към опашката за услуги по време на интервала
	които са отговорени или завършват в опашката за обслужване. В повечето случаи повикването се отчита в интервала, през който се насочва към опашката за обслужване.
Прогноза за предлаганите обаждания	Прогнозният брой повиквания, насочени към опашката за услуги по време на интервал.
Точност на прогнозата услугата	Процентът на прогнозните обаждания спрямо действителните обаждания, предлагани за опашка по време на интервала. Точност на прогнозата = (A ÷ B) × 100

Поле	Определение
	Където: A = Прогнозни повиквания за опашката за обслужване по време на интервала B = Действителни повиквания, предлагани за опашката за обслужване през интервала
Точност на времето за работа	Мярка за това колко точно е времето за обработка на прогнозата. Точност на времето за манипулиране = (A ÷ B) × 100 Където: A = Прогнозно средно време за обработка B = Действително средно време за работа

Това поле се появява само в неинтерактивни опашки за услуги

Поле	Определение
Максимален брой контакти на опашката	Максималният брой неинтерактивни контакти на опашката за интервала. За интерактивни опашки за услуги отчетите показват тире за това поле.

Това поле се появява само в интерактивни опашки за услуги

Поле	Определение
Ниво на обслужване % Действително която често е	Действителният процент на ниво на обслужване, цел за скорост на отговор, изразен като процент за отговаряне на повиквания в рамките на определен брой секунди. Сборните сборове на тази стойност (например стойността, показана в чекмеджето на покритието, обобщения ред на страницата Прогноза и в отчетите) се основават на претеглено изчисление, като се използва процентът на интервалното ниво на обслужване и предлаганите контакти.

Интервал на изпълнение

Отчетът Интервал на производителността показва статистически данни за избрани опашки за услуги за определена дата, които описват действителната спрямо прогнозната производителност на опашката за услуги 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 разговорите, изоставени през интервала. Изоставен % = (A ÷ B) × 100 Където: A = Брой повиквания, изоставени, докато повикването е било на опашка или е звънело на телефона на агента за опашката за обслужване по време на интервала, независимо дали обаждането е продължило по-малко време от секундите на нивото на обслужване B = Брой обаждания, предлагани за опашката за обслужване през интервала
Действителни агенти	Броят на агентите в еквивалент на пълно работно време (FTE), които поддържат услугата опашка по време на интервала. Времето на агента се включва само когато агентът е в експлоатация. Действителни агенти = A ÷ 1800 Където: A = Време за обслужване, в секунди, за агенти, планирани да поддържат опашката за обслужване по време на интервала
Действителни агенти – Прогноза на агентите	Броят на действителните агенти минус броят на прогнозираните агенти.
Действителни агенти – агенти	Броят на действителните агенти минус броя на планираните агенти.

Поле	Определение
Планирани	
Прогноза на агентите	Броят на прогнозните агенти, необходими за опашката за обслужване по време на интервал. Прогноза на агентите = Сума от прогнозираните агенти ÷ Брой интервали с поне един прогнозен 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 работа Действително	Действителното средно време за работа през интервала. Средно действително време за обработка = общо време за обработка на действително ÷ обработени повиквания
Прогноза за средното време на дръжката	Прогнозираното средно време за обработка по време на интервала. Прогноза за средно време за обработка = обща прогноза за времето за обработка ÷ предложени повиквания
Средна скорост на отговаряне	Средното време, което обаждащите се прекарват на опашка в очакване на своите 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 постави на опашка повикването към опашката за обслужване, до момента, в който агентът отговаря на повикването. B = Брой повиквания за опашката за обслужване, на които е отговорено по време на интервала.
Предлагани разговори Действителни	Действителният брой повиквания, насочени към опашката за услуги по време на интервала които са отговорени или завършват в опашката за обслужване. В повечето случаи обаждането е

Поле	Определение
	се отчита в интервала, през който се насочва към опашката за услуги.
Прогноза за предлаганите обаждания на	Прогнозният брой повиквания, насочени към опашката за услуги по време на интервал.
Точност на прогнозата услугата	Процентът на прогнозните обаждания спрямо действителните обаждания, предлагани за опашка по време на интервала. Точност на прогнозата = (A ÷ B) × 100 Където: A = Прогнозни повиквания за опашката за обслужване по време на интервала B = Действителни повиквания, предлагани за опашката за обслужване през интервала
Точност на времето за работа	Мярка за това колко точно е времето за обработка на прогнозата. Точност на времето за манипулиране = (A ÷ B) × 100 Където: A = Прогнозно средно време за обработка B = Действително средно време за работа

Това поле се появява само в неинтерактивни опашки за услуги

Поле	Определение
Максимален брой контакти на опашката	Максималният брой неинтерактивни контакти на опашката за интервала. За интерактивни опашки за услуги отчетите показват тире за това поле.

Това поле се появява само в интерактивни опашки за услуги

Поле	Определение
Ниво на обслужване % Действително	Действителният процент на ниво на обслужване, цел за скорост на отговор, която често е

Поле	Определение
	изразен като процент за отговаряне на повиквания в рамките на определен брой секунди. Сборните сборове на тази стойност (например стойността, показана в чекмеджето на покритието, обобщения ред на страницата Прогноза и в отчетите) се основават на претеглено изчисление, като се използва процентът на интервалното ниво на обслужване и предлаганите контакти.

Интервал на агента на опашката за обслужване

Отчетът "Интервал на агента на опашката за обслужване" показва статистика на агента за избрани агенти в избрани опашки за обслужване на 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 контакта на ACD (кръстосан интервал) за агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако обработените повиквания са нула за интервала. Средно време за работа = (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 през интервала D = Общ брой ACD контакти, обработени през интервала

Поле	Определение
Средно време за разговори	Средното време за разговор при контакт (през интервалите) за обработвания ACD контакти за агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако Calls Handled е 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 работно време след контакт (кръстосан интервал) в секунди за ACD обработва контактите на агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако Calls Handled е нула за интервала. Средно работно време = A ÷ B Където: A = Работно време след контакт за контакти, завършени през интервала B = Брой контакти, завършени през интервала
Обработени повиквания	Броят на ACD контактите, които опашката за обслужване или агентът са завършили по време на интервала. Ако даден контакт обхваща няколко интервала, той се отчита само в интервала, когато работата след контакта за контакта е завършена.

График на опашката за обслужване по агент

Отчетът "График на опашката за обслужване по агент" показва графици на агента за избрана дата, категория агент и опашка за обслужване.

Този отчет показва почасовото разписание за избрания ден. Графикът на всеки агент е кодиран така, че да показва дейността, планирана за всеки час. Показано е и покритие за всяка опашка за обслужване.

Кодовете на активността 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>	Налични, но не са планирани

Кодовете за покритие на опашката за обслужване са както следва.

Код	Описание
–	По-малко агенти, планирани в експлоатация, отколкото изисква прогнозата
*	Агентите, планирани в изискванията за съвпадение на услугата
+	Повече агенти, планирани в експлоатация, отколкото прогнозата изисква.

График на опашката за обслужване по интервал

Отчетът График на опашката за обслужване 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 Услуга и Дата, които са задължителни. По подразбиране всички полета са избрани.

Полета в този отчет

Поле	Определение
Прогноза на агентите	Броят на прогнозните агенти, необходими за опашката за обслужване по време на интервал. Прогноза на агентите = Сума от прогнозираните агенти ÷ Брой интервали с поне един прогнозен 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 задание.
Чупя	Продължителността на почивката, предвидена за агента по време на интервала.
Затворен	Продължителността на затвореното време, предвидено за агента по време на интервала. Затворено време е време, насрочено за агента по време на работното време на контактния център, когато контактният център не приема обаждания за опашката за обслужване.
Изключение	Името на изключението.
В експлоатация	Количеството време в експлоатация на агента, планирано през интервала за опашката за обслужване.
Интервал	Началният час на половинчасовия интервал на графика.
Обяд	Количеството време за обяд, предвидено за агента за интервала.
Проект	Количеството време на проекта, планирано за агента за интервала.
Общо	Общото време, планирано за агентите, поддържащи опашката за обслужване за интервала. Общо = в услуга + почивка + обяд + изключение + проект + задание + затворено

Анализ на бюджета на смяната

Отчетът "Анализ на бюджета за смяна" показва цената на смяна за опашка за обслужване. Можете да преглеждате този отчет само за опашки за услуги, за които преди това сте изпратили заявка за анализ на бюджета за смяна (вижте Ръководството за системен администратор).

Полета в този отчет

Поле	Определение
Обаждания на час	Броят на ACD повикванията, обработени на час. Както кръстосаният интервал, така и При изчислението се използват данни в рамките на интервала. Разговори на час = (A × 3600) ÷ B Където: A = Брой обаждания, обработени през часа B = Общо работно време в секунди през часа
Обаждания на платен час	Общият брой обработени обаждания, разделен на броя платени часове.
Цена на обаждане	Средната цена на обаждане 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 разбит 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 обслужване	Името на опашката за услуги, която агентът поддържа.
Дължина на смяната	Продължителността на работната смяна за опашка за обслужване.

Пол	Определе
Общо повиквания	Общият брой обаждания за деня.
Усвояване %	Процентът на използване е процентът от времето, което агентът прекарва в обработка ACD контакти по отношение на общото време, през което агентът е влязъл през интервала. Използване % = A ÷ B Където: A = Общо време за обработка на обработените контакти (общо, отчетено от ACD) B = Общо време за сесия (влизане) (общо, отчетено от ACD)

Планиране на персонала

Докладът за планиране на персонала показва прогнозния брой служители, необходими за покриване на необходимите нива на персонал за определената времева рамка.

Човешките ресурси, показани в този отчет, се конфигурират на страницата Управление на стратегически ресурси . За да изпълните този отчет, трябва вече да имате генерирана стратегическа прогноза за опашката за обслужване.

Как се изчислява отчетът

Броят на всеки тип човешки ресурс, който трябва да бъде планиран за даден месец = (прогнозен брой агенти за месеца) × (съотношение на ресурсите на базовия ресурс към ресурса на агента) × (съотношение на ресурсите за този ресурс).

> ПРИМЕР
> Ако има един супервайзор на всеки 10 агента 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 мениджъра

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 на екипен агент

Отчетът "Интервал на екипен агент" показва статистически данни 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 контакта на ACD (кръстосан интервал) за агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако обработените повиквания са нула за интервала. Средно време за работа = (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 през интервала D = Общ брой ACD контакти, обработени през интервала
Средно време за разговори	Средното време за разговор при контакт (през интервалите) за обработвания ACD контакти за агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако Calls Handled е 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 ACD контакти, обработени по време на интервала C = Общ брой ACD контакти, обработени през интервала
Средно работно време	Средното работно време след контакт (кръстосан интервал) в секунди за ACD обработва контактите на агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако Calls Handled е нула за интервала. Средно работно време = A ÷ B Където: A = Работно време след контакт за контакти, завършени през интервала B = Брой контакти, завършени през интервала
Натоварено друго щатско време	Времето, през което агентът е влязъл, но не е в услуга по време на интервал.
Обработени повиквания	Броят на ACD контактите, които опашката за обслужване или агентът са завършили по време на интервала. Ако даден контакт обхваща няколко интервала, той се отчита само в интервала, когато работата след контакта за контакта е завършена.
Дата	Датата на докладваната информация.
Време в експлоатация	Времето, през което агентът е бил в състояние, готово да приеме ACD контакт или е работил с ACD контакт по време на интервала. Това включва Ready (Готовност), Talk, Hold (Задържане) и работно време.
Заетост %	Процентът от времето в интервала, който агентът прекарва в обработка на ACD контакти спрямо общото време, през което агентът е влязъл и е готов да работи с контакти по време на интервала. Заетост % = A ÷ B Където:

Пол	Определе
	A = Общо време за обработка на обработени контакти B = Общо време в експлоатация
Време за готовност	Времето, през което агентът е влязъл и чака да вземе ACD повикване по време на интервала.
Екип	Името на екипа. Когато е свързан с агент, екипът е текущият екип на агента.
Усвояване %	Процентът на използване е процентът от времето, което агентът прекарва в обработка ACD контакти по отношение на общото време, през което агентът е влязъл през интервала. Използване % = A ÷ B Където: A = Общо време за обработка на обработените контакти (общо, отчетено от ACD) B = Общо време за сесия (влизане) (общо, отчетено от ACD)

Екипен интервал

Отчетът Екипен интервал показва статистика за дейността на избраните отбори на избраната дата през всеки интервал, в който е имало активност за този отбор.

> ЗАБЕЛЕЖКА Общите суми за колоните Средно време за разговори, Средно работно време и Средно време за работа се изчисляват, както следва:
> Сумата от средното време <Разговор, работа или Манипулация> за всеки интервал през деня се разделя на общия брой обработени повиквания през деня, закръглен до най-близката секунда.

Полета в този отчет

Поле	Определение
Средно време за обработка	Средното време за обработка на контакта на ACD (кръстосан интервал) за агента

Пол	Определе
	за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако обработените повиквания са нула за интервала. Средно време за работа = (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 през интервала D = Общ брой ACD контакти, обработени през интервала
Средно време за разговори	Средното време за разговор при контакт (през интервалите) за обработвания ACD контакти за агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако Calls Handled е 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 работно време след контакт (кръстосан интервал) в секунди за ACD обработва контактите на агента за интервала. Средната стойност ще бъде нула, ако Calls Handled е нула за интервала. Средно работно време = A ÷ B

Пол	Определе
	Където: A = Работно време след контакт за контакти, завършени през интервала B = Брой контакти, завършени през интервала
Натоварено друго щатско време	Времето, през което агентът е влязъл, но не е в услуга по време на интервал.
Обработени повиквания	Броят на ACD контактите, които опашката за обслужване или агентът са завършили по време на интервала. Ако даден контакт обхваща няколко интервала, той се отчита само в интервала, когато работата след контакта за контакта е завършена.
Дата	Датата на докладваната информация.
Време в експлоатация	Времето, през което агентът е бил в състояние, готово да приеме ACD контакт или е работил с ACD контакт по време на интервала. Това включва Ready (Готовност), Talk, Hold (Задържане) и работно време.
Заетост %	Процентът от времето в интервала, който агентът прекарва в обработка на ACD контакти спрямо общото време, през което агентът е влязъл и е готов да работи с контакти по време на интервала. Заетост % = A ÷ B Където: A = Общо време за обработка на обработени контакти B = Общо време в експлоатация
Време за готовност	Времето, през което агентът е влязъл и чака да вземе ACD повикване по време на интервала.
Усвояване %	Процентът на използване е процентът от времето, което агентът прекарва в обработка ACD контакти по отношение на общото време, през което агентът е влязъл през интервала. Използване % = A ÷ B

Поле	Определение
	Където: A = Общо време за обработка на обработените контакти (общо, отчетено от ACD) B = Общо време за сесия (влизане) (общо, отчетено от ACD)

Часове за задачи на екип

Отчетът "Планирани часове на задачите на екипа" показва разбивка на дневното време, отделено за различни дейности за избрания екип през избран период от време.

Полета в този отчет

Поле	Определение
Възложението е платено	Количеството платено време, класифицирано като работа тип задание.
Заданието е неплатено	Количеството неплатено време, класифицирано като работа тип задание.
Плащане на почивка	Размерът на платеното време за почивка, предвидено за агента по време на интервала.
Почивка Неплатена	Размерът на неплатената почивка, предвидена за агента по време на интервал.
Затворено платено	Размерът на платеното затворено време, предвидено за агента по време на интервал.
Затворено Неплатено	Размерът на неплатеното време за затваряне, предвидено за агента по време на интервал.
Платено изключение	Размерът на платеното време за изключение, предвидено за агента по време на интервал.
Изключение: Неплатено	Размерът на неплатеното време за изключение, предвидено за агента по време на интервал.

Поле	Определение
В експлоатация	Количеството време в експлоатация на агента, планирано през интервала за опашката за обслужване.
Платен обяд	Размерът на платеното време за обяд, предвидено за агента за интервала.
Неплатен обяд	Размерът на неплатеното време за обяд, предвидено за агента за интервала.
Проектът е платен	Размерът на платеното време за проекта, планирано за агента за интервала.
Проект Неплатен	Размерът на неплатеното време за проекта, планирано за агента за интервал.
Общо платени	Общият брой часове платено време, планирано за интервала. Общо платено + платена почивка + платен обяд + платено изключение + платен проект + платено задание + приключено платено
Общо неплатени	Общият брой часове неплатено време, планирано за интервала.

Ваканционен статус

Отчетът "Състояние на ваканцията" показва обобщение на състоянието на отсъствието на избраните агенти за избраната дата.

Можете да изберете вида на почивката, която да се покаже. Когато изберете тип отпуск, който да включите в отчета, ще видите общия брой часове, използваните часове, одобрените часове и оставащите часове за този тип отпуск.

Полета в този отчет

Поле	Определение
Име на агент	Пълното име на агента.
Одобрено работно време	Броят на часовете за почивка, които са 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 типа ваканция.
Използвани часове	Броят на почивните часове, които са били използвани за типа ваканция.
Име на ваканционен план	Името на ваканционния план, присвоен на агента.
Тип ваканция	Видът на почивното време в ваканционния план.