# Webex WFO Uživatelská příručka

## Pro nasazení s klasickým WFM

První publikováno:červenec 10, 2020
Poslední aktualizace: září 19, 2025

**Ústředí pro Severní a Jižní Ameriku**
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0882

SPECIFIKACE A INFORMACE O PRODUKTECH UVEDENÉ V TÉTO PŘÍRUČCE SE MOHOU ZMĚNIT BEZ PŘEDCHOZÍHO UPOZORNĚNÍ. VŠECHNA PROHLÁŠENÍ, INFORMACE A DOPORUČENÍ V TÉTO PŘÍRUČCE JSOU POVAŽOVÁNY ZA PŘESNÉ, ALE JSOU UVÁDĚNY BEZ JAKÉKOLI ZÁRUKY, VÝSLOVNÉ NEBO PŘEDPOKLÁDANÉ. UŽIVATELÉ MUSÍ NÉST PLNOU ODPOVĚDNOST ZA POUŽITÍ JAKÝCHKOLI PRODUKTŮ. LICENCE NA SOFTWARE A OMEZENÁ ZÁRUKA NA PŘILOŽENÝ PRODUKT JSOU UVEDENY V INFORMAČNÍM BALÍČKU DODANÉM S PRODUKTEM A JSOU ZDE ZAHRNUTY TÍMTO ODKAZEM. POKUD NEMŮŽETE NAJÍT LICENCI NA SOFTWARE NEBO OMEZENOU ZÁRUKU, OBRAŤTE SE NA ZÁSTUPCE SPOLEČNOSTI CISCO, KTERÝ VÁM POSKYTNE KOPII.

Implementace komprese záhlaví TCP společnosti Cisco je adaptací programu vyvinutého University of California, Berkeley (UCB) jako součást veřejně dostupné verze operačního systému UNIX. Všechna práva vyhrazena. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

BEZ OHLEDU NA JAKOUKOLI JINOU ZDE UVEDENOU ZÁRUKU JSOU VŠECHNY SOUBORY DOKUMENTŮ A SOFTWARE TĚCHTO DODAVATELŮ POSKYTOVÁNY „TAK, JAK JSOU" SE VŠEMI CHYBAMI. SPOLEČNOST CISCO A VÝŠE UVEDENÍ DODAVATELÉ SE ZŘÍKAJÍ VŠECH ZÁRUK, AŤ UŽ VÝSLOVNÝCH NEBO PŘEDPOKLÁDANÝCH, MIMO JINÉ VČETNĚ ZÁRUK PRODEJNOSTI, VHODNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL A NEPORUŠOVÁNÍ PRÁV NEBO ZÁRUK VYPLÝVAJÍCÍCH Z OBCHODNÍHO STYKU, ZVYKLOSTÍ NEBO OBCHODNÍ PRAXE.

SPOLEČNOST CISCO ANI JEJÍ DODAVATELÉ V ŽÁDNÉM PŘÍPADĚ NENESOU ODPOVĚDNOST ZA JAKÉKOLI NEPŘÍMÉ, ZVLÁŠTNÍ, NÁSLEDNÉ NEBO NÁHODNÉ ŠKODY, MIMO JINÉ VČETNĚ UŠLÉHO ZISKU NEBO ZTRÁTY ČI POŠKOZENÍ DAT V DŮSLEDKU POUŽÍVÁNÍ NEBO NEMOŽNOSTI POUŽÍVÁNÍ TÉTO PŘÍRUČKY, A TO ANI V PŘÍPADĚ, ŽE SPOLEČNOST CISCO NEBO JEJÍ DODAVATELÉ BYLI NA MOŽNOST VZNIKU TAKOVÝCH ŠKOD UPOZORNĚNI.

Adresy a telefonní čísla internetového protokolu (IP) použité v tomto dokumentu nejsou skutečnými adresami a telefonními čísly. Veškeré příklady, výstupy zobrazení příkazů, schémata topologie sítě a další obrázky obsažené v dokumentu jsou uvedeny pouze pro ilustraci. Jakékoli použití skutečných IP adres nebo telefonních čísel v ilustračním obsahu je neúmyslné a náhodné.

Všechny tištěné kopie a duplicitní softwarové kopie tohoto dokumentu jsou považovány za nekontrolované. Nejnovější verzi naleznete v aktuální online verzi.

Společnost Cisco má po celém světě více než 200 poboček. Adresy a telefonní čísla jsou uvedeny na webu Cisco na adrese www.cisco.com/go/offices.

Cisco a logo Cisco jsou ochranné známky nebo registrované ochranné známky společnosti Cisco a jejích přidružených společností v USA a jiných zemích. Chcete-li zobrazit seznam ochranných známek Cisco, přejděte na tuto adresu URL: www.cisco.com/go/trademarks. Uvedené ochranné známky třetích stran jsou majetkem příslušných vlastníků. Použití slova „partner" neznamená, že mezi společností Cisco a jakoukoli další společností existuje partnerský vztah. (1721R)

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Všechna práva vyhrazena.

# Obsah

**Obsah** 3

**Konfigurace Webex WFO** 33

Přihlaste se do Webex WFO 33

Změna hesla 34

Odhlášení 36

Konfigurace tenanta 36

Konfigurace ACD 37

Nastavení připojení pro Cisco Unified Contact Center Enterprise 38

Nastavení připojení pro Cisco Unified Contact Center Express 42

Nastavení připojení pro Cisco Webex Contact Center 47

Integrace základních konfiguračních dat 48

Nastavení připojení pro Cisco Webex Contact Center 2.0 51

Nastavení připojení pro Avaya CM s kontaktním centrem Elite 54

Nastavení připojení pro Avaya IP Office s ACCS 59

Nastavení připojení pro Five9 60

Nastavení připojení pro Genesys Cloud 65

Nastavení připojení pro InContact 67

Nastavení připojení pro obecné ACD 67

Nastavení připojení pro Amazon Connect 67

Nastavení připojení pro Serenovu 70

Serenova Tabulka nájemníků 71

Synchronizace základních konfiguračních dat 73

Nastavení připojení pro Eventide NexLog 77

Zadávání metadat 79
Nastavení připojení pro Twilio Flex 80
Nastavení připojení pro UJET 86
Konfigurace globálních nastavení 87
Stáhnout instalační programy aplikace Smart Desktop a Webex WFO Data Server 92
Přidružení telefonů k agentům, skupinám nahrávání a typům nahrávání 93
Konfigurace Extension Mobility pro Cisco síťové nahrávání 97
Standardní Extension Mobility 97
Konfigurace přidružení zařízení 97
Jak to funguje 97
Extension Mobility Meziklastrové 98
Konfigurace přidružení zařízení 98
Jak to funguje 98
Další informace o Webex WFO s TIP 99
Jak se data synchronizují mezi ACD a Webex WFO 100
Jak se data agenta synchronizují mezi ACD a Webex WFO 101
Jak se týmová data synchronizují mezi ACD a Webex WFO 101
Synchronizace dat fronty služeb 102
Konfigurace metody ověřování 103
Povolit výchozí ověřování 107
Konfigurace ověřování SAML 108
Konfigurace zprostředkovatelů identity 108
Správa certifikátů poskytovatele služeb pro Webex WFO 117
Změna účelu ID ACD 118

Konfigurace zásad hesel 119
Omezení přístupu k určitým adresám IP 121
Tabulka rozsahů adres IP 122
Místní nasazení 122
Konfigurace datového serveru 123
Konfigurace datového serveru ve víceklientských prostředích 123
Popisy polí 123
Konfigurace ovládacích prvků Cisco IP Phone Services 127
Nastavení datového serveru pro Serenova ACD 129
Připojení k serveru Active Directory 129
O konfiguraci Active Directory 132
Autentizace 132
Synchronizovat 132
Přiřazování uživatelů 133
Synchronizace odpovídajících uživatelů 136
Neodpovídající synchronizovaní uživatelé 136
Kontrola Active Directory výsledků synchronizace 140
Konfigurace úložiště 141
Konfigurace profilů úložiště 142
Přehled úložiště 142
Principy profilů úložiště 142
Principy zásad úložiště 142
Přidání umístění externích úložišť 146
Konfigurace nastavení archivu QM 152

Konfigurace řízení kvality 154
Konfigurace QM globálních nastavení 154
O prioritě záznamu obrazovky 155
Konfigurace QM pro nahrávání 156
Správa telefonních serverů 156
Správa vlastních polí metadat 158
Cisco polí metadat 161
Jak fungují kořenové hovory a odsouhlasení 165
Konfigurace skupin telefonního subsystému 165
Konfigurace Avaya Communication Manageru 170
Nastavení hesla zařízení Avaya DMCC 170
Konfigurace Avaya SBCE pro záznam SIPREC 172
Konfigurace Cisco Unified Správce komunikace 177
Konfigurace Genesys 180
Přidání průzkumů po volání ke kontaktům 181
Konfigurace poskytovatelů online průzkumu 181
Označení kontaktů pro distribuci online dotazníků 184
Konfigurace správy pracovních sil 185
Konfigurace front služeb 185
Správa čísel v adresáři 186
Správa čísel v adresáři 187
Správa typů servisních front 187
Vytváření, úpravy a odstraňování typů fronty služeb 188
Správa servisních front 188

Synchronizovaná/nesynchronizovaná prostředí 188
Fronty virtuálních služeb 189
Přesné fronty 190
Správa skupin front služeb 197
Správa mapování dovedností 198
Správa skupin s více dovednostmi 199
Správa dat uzavření servisní fronty 201
Kopírování uzavřených dat 201
Konfigurace smršťování 202
Správa kategorií smrštění 203
Zvládněte týdny smršťování 204
Správa scénářů smršťování 205
Správa plánů agentů 207
Integrace se systémem řízení lidských zdrojů 207
Podrobnosti o importovaném souboru 208
Podrobnosti o exportu souboru 209
Přizpůsobení doby vydání plánů 211
Omezení možnosti supervizora upravovat plány 213
Vytvoření pracovního postupu 215
Správa pravidel úprav plánu 215
Práce s historickými daty 216
Zobrazení a úprava historických dat 216
Pole tabulky historických dat 218
Sloučení historických dat 219

Výpočet přesnosti minulých prognóz 220
Zachycení historických dat 221
Import historických dat 222
Vytváření popisů pro kódy důvodů 224
Přizpůsobení mapování stavu dodržování 226
ACD ID a kódy důvodů 228
Mapování stavu dodržování pro neinteraktivní fronty služeb 228
Konfigurace nastavení WFM pro celý systém 229
Definování doby uchování WFM 233
Správa hodnot metadat aktivity 234
Informace o metadatech aktivity 236
Přiřazení výchozích hodnot metadat aktivity 236
Přepsání výchozích hodnot metadat 237
Konfigurace Teleopti 237
Konfigurace analytiky 238
Správa a údržba Webex WFO 240
Monitorování stavu datového serveru 240
Stáhnout protokoly datového serveru 241
Konfigurace gamifikace 243
Shromažďování dat o výkonu pro gamifikaci 243
Konfigurace úrovní gamifikace 244
Popisy polí 245
Správa výkonnostních kategorií gamifikace 245
Popisy polí 246

Konfigurace bodů gamifikace ____ 247
Popisy polí ____ 248
Konfigurace klíčových ukazatelů výkonu ____ 249
Auditování změn uživatelů a systému ____ 251
Monitorování připojení k serveru Webex WFO ____ 255
Monitorování plánovaných hromadných exportů kontaktů ____ 258
Konfigurace oznámení ____ 260
Typy oznámení ____ 262
Oznámení správce klienta a uživatelů ____ 263
Odstranění nebo aktualizace více kontaktů najednou ____ 276
**Správa uživatelů ____ 281**
Jak fungují licence ____ 281
Licenční model ____ 281
Licencování, role a oprávnění ____ 281
Datové licence ____ 282
Webex WFO přístupové licence ____ 283
Licence Bot Analytics ____ 283
Licence Insights ____ 284
Nadlimitní ____ 284
Příklady uživatelů s více rolemi ____ 285
Příklad 1: QM agent, který je zároveň hodnotitelem ____ 285
Příklad 2: Agent QM, který je také naplánován pomocí WFM ____ 285
Funkce dostupné s licencemi QM a Analytics ____ 285
Vytvoření uživatele API ____ 289

Import a export uživatelů 290
Názvy časových pásem 294
Správa více uživatelů 303
Správa profilů uživatelů 304
ACD uživatelských profilů 305
Nahrávání uživatelských profilů 306
Přepsat profily uživatelů 306
Příklad uživatelských profilů 307
Sloučení uživatelů 310
Jak funguje slučování uživatelů 312
Informace o uživateli 312
Uživatelská data 313
Přepsat profily uživatelů 314
Správa hotelových uživatelů 315
Správa rolí a oprávnění 315
Webex WFO licencování 316
Oprávnění 317
Přiřazení vstupních stránek uživatelům 391
Udělení přístupu uživatelům k Průzkumníku dat 393
TURN vypnuto Průzkumník dat 395
Správa týmů 396
Importní a exportní týmy 398
Správa skupin 400
Import a export skupin 401

Správa zobrazení ____ 402

**Záznam a vyhodnocení kontaktů ____ 407**

Záznam kontaktů ____ 407

Automatizace QM pracovních postupů ____ 408

Konfigurace pravidel ____ 413

Konfigurace podmínek ____ 413

Konfigurace akcí ____ 415

Jak funguje správa pracovních postupů ____ 416

Typy událostí ____ 416

Denní akce ____ 416

Události ukončení interakce ____ 416

QM konfliktů pracovních postupů ____ 417

Podmíněné příkazy ____ 417

Správa zásad uchovávání dat pro QM a Analytics ____ 418

Konfigurace fázovaného nahrávání ____ 420

Konfigurace nafázovaného odesílaného datového serveru ____ 422

Vytvoření umístění úložiště pro fázované nahrávání ____ 422

Povolení komponenty fázovaného nahrávání ____ 423

Použití IP adres k přidružení agentů k datovému serveru fázovaného odesílání ____ 424

Použití týmů k přidružení agentů k datovému serveru nafázovaného nahrávání ____ 424

Použití IP adres i týmů k přidružení agentů k datovému serveru fázovaného odesílání 425

Vytvoření pravidla pro fázované nahrávání ____ 425

Správa zaznamenávaných kontaktů ____ 428

Export metadat kontaktu ____ 430

Záznam na vyžádání 431
Jak fungují ovládací prvky nahrávání 434
Bezpečnostní prvky pro nahrávky 436
Zobrazení sestav nahrávek 436
Jak funguje syntaxe Hledání textu 436
Přizpůsobení sloupců na stránce Interakce 443
Popisy sloupců 443
Poslech zvukového kontaktu 453
O tichu a rozhovoru nad událostmi 456
Sledování snímku obrazovky kontaktu 457
Příklady kontaktních scénářů 458
Nahrávky hovorů v hranatých závorkách a prokládané 458
Převod naslepo 459
Konferenční hovory 459
Konference s dohledem 459
Držte s hovorem na druhé lince 459
Přeskakování dopředu a dozadu v záznamu 460
Zobrazení akcí agenta pro kontakt 460
Zobrazení dat přidružených ke kontaktu 463
Úprava vlastních metadat přidružených ke kontaktu 473
Přečtení e-mailového kontaktu 474
Čtení textového kontaktu 474
Čtení kontaktu chatu 474
Zobrazení přehledu kontaktu chatu 476

Zobrazení přehledů AI pro kontakt 477
Přečtěte si přepis zvukové nahrávky 481
Zobrazení analýzy frází pro kontakt 482
Zobrazení mínění kontaktu 485
Zabarvení hovorů 485
Zabarvení pro e-maily a textové kontakty 487
Stažení kontaktů na vyžádání 487
Přiřazení a sdílení kontaktů 488
Přístup ke kontaktům, které vám byly přiděleny (klasická stránka) 488
Přístup ke kontaktům, které vám byly přiděleny (nová stránka) 491
Označení kontaktů pro školení nebo HR 496
Označení kontaktu 497
Vytváření hypertextových odkazů na nahrávky 499
Export kontaktu 499
Hromadný export kontaktů 500
Licenční požadavky pro hromadný export kontaktů 503
Data zahrnutá v souboru CSV hromadného exportu kontaktů 504
Vyhodnocení kontaktů 511
Doporučení pro formuláře hodnocení 511
Pokyny pro účinná hodnocení 511
Pokyny pro otázky týkající se hodnotících formulářů 512
Otázky týkající se klíčových ukazatelů výkonnosti (KPI) 513
Jak se hodnotí otázky k KPI 514
Procentuální bodování 515

Oddíly založené na procentech ____ 515
Procentuální otázky ____ 515
Jak se hodnotí procentuální hodnocení ____ 517
Možné body ____ 517
Získané body ____ 518
Procentní skóre ____ 519
Bodové bodování ____ 519
Automatické přiřazení recenzí, hodnocení a kalibrací (klasická stránka) ____ 520
Automatické přiřazení hodnocení, kalibrací a recenzí (nová stránka) ____ 524
Ruční přiřazení kontroly, vyhodnocení a kalibrace ____ 532
Označení kontaktu pro kalibraci ____ 533
Kalibrace vyhodnocovačů ____ 533
Zpráva o kalibraci vyhodnocení ____ 534
Analýza dat vyhodnocení ____ 534
Zobrazit hodnotící zprávy ____ 534
Konfigurace předpovědí ____ 535
Prediktivní skóre Net Promoter ____ 535
Skóre prediktivního hodnocení ____ 536
Osvědčené postupy ____ 537
Obecné ____ 537
Prediktivní skóre Net Promoter ____ 538
Prediktivní hodnocení ____ 538
Rozdíly mezi prediktivním skóre a manuálním skóre ____ 539
Rozdíly mezi lidskými hodnotiteli ____ 539

Rozdíly ve vyhodnocených hovorech 539
Monitorování agentů v reálném čase 540
Vytvoření kontaktu 544
**Plánování lidí 546**
Vytváření plánů 546
Uzavřené termíny a pevné pracovní směny 547
Pořadí plánování 547
Priorita servisní fronty 547
O procesu plánování 548
O stránce Plánování 548
Předseda panelu 550
O typech plánu 551
Konfigurace dynamického plánování 552
Správa pravidel dynamického plánování práce 553
Správa dynamických přidružení plánování 555
Správa událostí dynamického plánování 556
Vytvoření nové události 556
Kontrola stavu události 559
Generování sestavy pobídek plánování 559
Úprava stránky dynamického plánování agenta 560
Konfigurace dynamické dostupnosti 560
Správa pravidel dynamické dostupnosti 560
Přiřazení pravidel agentům 561
Správa přiřazených pravidel 562

O mé dostupnosti 563
Moje dostupnost pro agenty 563
Moje dostupnost pro správce, plánovače a supervizory 566
Vytváření pracovních směn 568
Pracovní směny a časová pásma 568
Pracovní směny a dynamické plánování 569
Pevné pracovní směny 569
Pracovní směny přiřazení 570
Variabilní pracovní směny 570
Vysvětlení grafu parametrů pracovní směny 570
Zobrazení přiřazených pracovních směn 572
Příklad rotace pracovních směn 575
Řízení pracovních podmínek 576
Příklad 1: Pracovní podmínky bez neplacených aktivit 579
Příklad 2: Pracovní podmínky s neplacenými činnostmi 580
Plánování a neplacené aktivity 580
Správa profilů pracovních podmínek 585
Plánování s profily pracovních podmínek 585
Správa podmínek min./maximální hodina 586
Pracovní směny a plány 586
Definice času 587
Aspekty konfigurace plánu 587
Výjimky 588
Překrývající se pracovní směny 588

Přiřazení podmínek minimální a maximální hodiny agentům 590
Omezení počtu agentů, které chcete naplánovat 591
Vytvoření distribuce 593
Pokyny pro generování distribuce 594
Správa distribucí 595
Generování distribuce výroby 595
Generování pojmenované distribuce 596
Zobrazení distribuce 596
Práce s distribucemi 597
Vytvoření prognózy 598
O procesu prognózování 598
Vygenerování distribuce 598
Úprava distribuce 598
Výběr metody prognózy 599
Vyberte referenční reriod 599
Vygenerování prognózy 599
Kontrola prognózy 600
Generování prognózy 600
Zobrazení prognózy 604
Práce s prognózami 604
Import prognózy 605
Import prognózy, když již znáte počet předpovídaných agentů 607
Import prognózy, pokud chcete vypočítat počet předpovídaných agentů 607
Použití trendů v prognózování 609

Historické trendy 609
Standardní metoda prognózy 609
Pokročilá metoda prognózy 609
Očekávané trendy 610
Standardní metoda prognózy 610
Pokročilá metoda prognózy 610
Efekt dne v týdnu 610
Příklady: Roční prognóza pomocí standardní metody prognózy 611
Příklad 1: Kladná míra růstu 611
Příklad 2: Nulová míra růstu 612
Příklad 3: Záporná míra růstu 612
Příklady: Roční prognóza pomocí pokročilé metody prognózy 613
Příklad 1: Kladná míra růstu 613
Příklad 2: Záporná míra růstu 614
Strategické prognózy 615
Příklady strategických prognóz 615
Správa přiřazení firemních dat 615
Kopírování firemních asociací data 615
Účet pro dny s abnormálními objemy kontaktů 616
Dopad na žádosti o distribuci 617
Dopad na požadavky prognóz 617
Omezení zvláštních událostí 618
Data v souhrnu prognózy 619
Úprava distribucí a prognóz 622

Přetažení datových bodů v grafu 622
Úprava dat v tabulce 622
Naplnění prázdné tabulky 623
Úprava součtů na distribuční stránce 623
Úprava celkových součtů na stránce prognózy 623
Úprava celkových součtů ve strategické prognóze 625
Kopírování a vkládání dat do tabulky 625
Použití faktoru úprav u sloupce 625
Správa aktivit plánu 626
Správa výjimek 626
Pro plány spuštěné s přiřazenými výjimkami 627
Pro schválené žádosti o výjimku, mentoring a volno 627
Vytváření, úpravy a odstraňování výjimek 628
Přiřazení výjimky 629
Příklady konfigurace četnosti a výskytu 630
Pouze jednou 630
Jednou týdně 631
Jednou měsíčně 631
Jednou ročně 631
Správa typů výjimek 632
Správa projektů 632
Vytvoření plánu 636
Přidání agenta do existujícího plánu 637
Generování ad hoc plánu 638

Zobrazení požadavků serveru od WFM uživatelů 639
Správa času pryč 640
Zasílání zpráv pro agenty 640
Žádosti o vyhledávání 641
Jak filtrovat pole kalendářních dat 642
Kritéria vyhledávání 642
Pošta k odeslání 642
Práce se schránkou k odeslání 644
Doručená pošta 644
Práce s doručenou poštou 646
Veřejná schránka 646
Práce s veřejným boxem 648
Požaduje 648
Úprava nebo odstranění požadavku 648
Žádost o výjimku 649
Žádost o naplánovaný obchod 651
Požádat o volno 654
Zobrazení přídělů volna 659
Vyžádejte si nabídku plánu 659
Žádost o mentoring 662
O automatických změnách požadavků 664
Případ 1: Agent odešle placenou žádost, která se překrývá s neplacenou aktivitou 664
Případ 2: Práce agenta je naplánována během požadované doby 664
Případ 3: Agent je naplánován tak, aby pracoval pouze během části požadavku 665

Zasílání zpráv pro schvalovatele požadavků 665
Žádosti o vyhledávání 666
Jak konfigurovat pole kalendářních dat 667
Kritéria vyhledávání 667
Schválení nebo zamítnutí žádostí 668
Žádosti o výjimku 668
Žádosti o volno 669
Schválení žádosti o obchod nebo nabídku 671
Schválit žádost o mentoring 673
Automatizace zpracování požadavků agenta 674
Příklad pracovního postupu 675
Schválit pravidlo 675
Pravidlo Odepřít 676
Výchozí pravidlo 676
Automatické odmítnutí a ruční manipulace 676
Automatické zamítnutí 676
Automatická ruční manipulace 678
Podmínky stavebního řádu 680
Proměnné 682
Zobrazení a úprava plánů 690
Zobrazení plánu 690
Přizpůsobení zobrazení plánu 691
Vytiskněte si svůj plán 693
O časových pásmech 693

Zobrazení plánu v jiné kalendářové aplikaci ____ 694
Přihlášení k odběru informačního kanálu iCal ____ 695
Dynamické plánování pro agenty ____ 696
Ikony personálního obsazení ____ 698
Vytvoření vlastního plánu ____ 699
Dynamické plánování během dne pro agenty ____ 700
Správa plánů agentů ____ 703
Přizpůsobení stránky Plány agentů ____ 712
Vlastní výběr ____ 713
O časových pásmech ____ 715
Výchozí časové pásmo ____ 715
Zobrazit časové pásmo ____ 715
Časové pásmo plánování ____ 715
Časové pásmo fronty služeb ____ 715
Časová pásma a plány agentů ____ 716
Informace o poznámkách k aktivitě ____ 716
Seřazení seznamu agentů ____ 717
Upravit plány ____ 718
Úpravy a seznam přiřazených výjimek ____ 720
Insert aktivita ____ 720
Upozornění na konflikt plánu agenta ____ 723
Rozdělení volna a úvahy o plánu dovolené ____ 725
Smazání aktivity ____ 726
Úpravy plánů přetažením ____ 726

Přidání a úprava poznámek k aktivitě ____ 727
Obchodní plány dvou agentů ____ 727
Kopírovat aktivity plánu ____ 730
Najděte si nejlepší čas na aktivitu ____ 732
Vrácení změny plánu zpět ____ 736
Vyhledávání v historii plánu ____ 737
Tabulka výsledků ____ 738
Obnovení plánu ____ 738
Příklad: Obnovení plánu ____ 738
Příklad: Chování při obnovení přes existující plán ____ 739
O historii plánování a obnovení ____ 739
Schválení nebo zamítnutí změn plánu provedených supervizory ____ 741
Správa dnešního plánu ____ 742
Nabídněte dobrovolné přesčasy nebo volno ____ 742
Prohlížení ____ 743
Zobrazení existujících událostí ____ 743
Vytvoření nové události dynamického plánování během dne ____ 744
Schvalování změn plánu ____ 747
O zásuvkách ____ 749
Zkontrolujte personální pokrytí ____ 750
Pokrytí: Plánované zobrazení ____ 752
Interpretace grafu ____ 753
Pokrytí: Zobrazení smrštění ____ 754
Pokrytí: Zobrazení nové prognózy ____ 756

Vnitrodenní: Zobrazení dat 757
Mapa pokrytí více dovedností 758
Zobrazení dodržování a shody agenta 760
Zobrazit podrobné dodržování agenta 763
Optimalizujte přestávky a obědy 765
Omezení optimalizace 767
Příklady optimalizace 768
Zobrazení přehledů plánování 769
Vytvářejte dlouhodobé plány 769
Odhad budoucích požadavků 770
Správa strategických zdrojů 770
Správa náborových plánů 771
Správa kroků náboru 771
Analýza nákladů na směny pro servisní frontu 772
Správa volna agenta 773
Správa profilů ekvivalentů plného pracovního úvazku 773
Správa typů dovolené 774
Správa plánů dovolené 776
Příklady plánů dovolené 777
Příklad 1: Překrývající se plány dovolené bez společných agentů 778
Příklad 2: Přesun agentů mezi plány dovolené 779
Správa přídělů volna 780
Používání přídělů volna s žádostmi o volno 780
Výpočet přídělů volna s žádostmi o volno 781

Žádosti o volno s plnými pracovními úvazky nebo pracovní dobou ____ 781
Žádosti o celodenní volno ____ 782
Kopírování přídělů volna ____ 783
Příklad 1: Obě fronty služeb mají přidělené volno na celý rok ____ 783
Příklad 2: Fronty služeb mají přidělené volno pro různé počty měsíců ____ 783
Přidělení volna a časová pásma ____ 784
Sestavy volna agenta ____ 785
**Analýza kontaktů, lidí a procesů ____ 786**
TURN na Souhrn interakce ____ 786
TURN o pokročilém mínění ____ 789
Vytváření úloh analýzy ____ 791
Úkoly služby Analytics ____ 807
Uspořádání dat ____ 810
Vytváření a správa frází a kategorií frází ____ 810
Identifikace webů a aplikací, které má služba Analytics sledovat ____ 817
Vytváření a správa položek na ploše ____ 818
Konfigurace událostí položek na ploše ____ 821
Překrývající se události ____ 829
Použití nástroje Značka aplikačního pole ____ 830
Identifikace polí webu, která má služba Analytics sledovat ____ 832
Povolení rozšíření Desktop Analytics v prohlížeči ____ 834
Přehled analytických řídicích panelů ____ 835
Vytvoření a správa souboru dat ____ 837
Zdroje údajů ____ 839

Datové filtry 841
Vytvoření a správa řídicího panelu Analytics 845
Vytvoření a správa widgetu Analytics 847
Zobrazení podrobností widgetu 853
Upozornění uživatelů na neschválené použití aplikace 853
Filtrování údajů na řídicím panelu Analytics 854
Přizpůsobení řídicího panelu Analytics 855
Panel nástrojů Analytics 856
Panel nástrojů Zarovnání widgetu 858
Monitorování zaměření a aktivity agentů 859
Přehled Průzkumníka agentů 862
**Analýza dat business intelligence 864**
Řídicí panel domovské stránky 864
Vytváření vlastních sestav pomocí Průzkumníka dat 865
Správa seznamu řídicích panelů a sestav Průzkumníka dat 866
O panelu nástrojů DX 866
Zobrazení standardních řídicích panelů Průzkumníka dat 867
Dostupné předem připravené řídicí panely 868
QM řídicích panelů 868
Řídicí panely WFM 869
Řídicí panely pro celou sadu 870
Analytické řídicí panely 871
CXI - Dashboardy kontaktního centra 872
Nastavení domovské stránky 874

Kopírování sestavy nebo řídicího panelu 875
Sdílení sestav a řídicích panelů 875
Nastavení doručování e-mailů se sestavou 877
Správa doručování e-mailů sestav 879
Označování sestav a řídicích panelů rolemi 881
Vyhledávání v prohlížeči datových zdrojů podle značky 882
Export sestavy 883
Vytvoření sestavy 883
Vytvoření otázky 884
Vytvoření nové sestavy 885
Výběr míry 885
Výběr seskupení 887
Nastavení filtru 887
Filtrování odstraněných záznamů prognózy, dodržování a plánu agenta 895
Vytvoření vlastní míry 896
Příklad vlastního opatření 898
Konfigurace vzhledu míry 902
O atributech obsahu 905
Příklad 1: Čísla od 20 do 200 jsou tučná a modrá 906
Příklad 2: Barevné rozlišení čísel jako nízké, střední nebo vysoké 907
Příklad 3: Zachování formátování časových polí při exportu sestavy 908
Syntaxe atributu obsahu 909
Klíčová slova 910
Další informace o syntaxi 913

Atributy obsahu pro všechny datové typy 913
Atributy obsahu pro textové datové typy 914
Atributy obsahu pro číselné datové typy 916
Atributy obsahu pro datové typy data a času 922
Atributy obsahu pro datové typy podobné logické hodnotě 922
Vytvoření zobrazení 923
Dostupné typy pohledů 923
Možnosti stylingu 932
Osa X 933
Osa Y (primární, sekundární, 3 a 4) 934
Konfigurace výchozího řazení sestavy 946
Řazení dat 946
Objednání kategorie 947
Nastavení výjimky 947
Vytvoření řídicího panelu 947
O ovládacím prvku řídicího panelu 948
Přidání panelu 949
Přidání panelu widgetů 950
Přizpůsobení widgetu Průzkumník dat 950
Dostupné QM widgety 953
Pomůcka Průběh kontaktního cíle 954
Widget Součty kontaktů 954
Aktuální widget Nejvýkonnější 955
Widget Průměr vyhodnocení 955

Widget Rozsahy vyhodnocení 955
Widget Skóre gamifikace 955
Widget Nedávné Evals Performed 956
Widget Nedávná hodnocení 957
Widget Nahrávání průzkumů 957
Dostupné WFM widgety 957
Widget Objemy hovorů agenta 958
Widget Počet hovorů agenta za hodinu 959
Pomůcka Procenta agenta 959
Pomůcka časových distribucí agenta 959
Widget Celkové časy agenta 960
Widget Můj plán 961
Widget dodržování v reálném čase 962
Pomůcka výkonu servisní fronty 962
Přidání parametru 963
Filtrování odstraněných záznamů 963
Konfigurace podnikových klíčových ukazatelů výkonu 964
Vlastnosti klíčového ukazatele výkonu 965
Konfigurace nastavení 966
Implementace sestav 967
Dostupné míry klíčových ukazatelů výkonu 967
Standardní sestavy 968
Spuštění standardní sestavy QM nebo WFM 968
QM standardní sestavy 970

Hodnocení bodovaného agenta 975

Graf trendů agenta 978

Kontaktní údaje 980

Průběh kontaktního cíle 982

Graf součtů kontaktů 983

Vyhodnocení kalibrace 983

Skóre hodnocení 985

Graf celkových výsledků vyhodnocení 987

Výkonnost hodnotitele 989

Graf průměrů kvality 991

Hodnocení otázek 991

Interakce Přístup prostřednictvím kontaktu 993

Přístup k interakci uživatelem 994

Skóre všech dat 996

Skóre sekce 998

Průzkumy Všechna data 999

Výsledky průzkumných formulářů Stav systému 1000 1001

Stav nahrávání uživatele Standardní sestavy 1002 WFM Interval agenta 1003 1005

Přesčasy agenta 1008

Karta hlášení agenta ..... 1008

Rozvrh agenta denně ..... 1013

Týdenní plán agentů ..... Inter

val fronty služby agenta 1014 ..... 1014

Procenta úloh agenta ..... 1016

Produktivita agentů a týmu ..... 1018

Přiřazená výjimka ..... 1024

Rozpočtové plánování ..... 1025

Facility Planning (hardware) ..... Plán

náboru 1025 ..... 1026

intervalová servisní fronta ..... 1027

Výkon denně ..... Inter

val výkonu 1031 ..... 1034

Interval agenta servisní fronty ..... 1037

Plán fronty služeb podle agenta ..... 1038

Plán fronty služeb podle intervalu ..... 1039

Analýza rozpočtu směn ..... 1041

Plánování zaměstnanců ..... Inter

val týmových agentů 1042 ..... 1043

Týmová přestávka ..... 1045

hodin úkolů týmového plánu ..... 1048

Stav dovolené ..... 1049

# Konfigurace Webex WFO

Pomocí těchto částí v Webex WFO můžete nastavit, jak se Webex WFO připojuje k vašemu ACD a úložišti a jak Webex WFO aplikace komunikují s vašimi pracovníky.

## Přihlaste se do Webex WFO

Přihlašovací stránka vám umožňuje přihlásit se pomocí přihlašovacích údajů Webex WFO. Existují tři typy pověření, které lze použít v závislosti na konfiguraci ověřování pro váš systém:

- Webex WFO výchozí pověření
- Pověření pro Windows Active Directory
- Pověření jednotného přihlašování (Security Assertion Markup Language nebo SAML)

**POZNÁMKA:** Správci se mohou přihlásit pomocí pověření Webex WFO i v případě, že ověřování Webex WFO bylo zakázáno a povoleno je pouze ověřování SAML. To jim umožňuje
V případě potřeby nakonfigurujte ověřování SAML.

Následující tabulka popisuje pole na přihlašovací stránce.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Jazyk | Zvolte jazyk používaný v rozhraní Webex WFO. Jazyk, který zvolíte, se používá na celém webu a přetrvává od relace k relaci pro vaše uživatelské jméno.<br><br>Pokud změníte výběr jazyka, musíte se odhlásit a znovu přihlásit do Webex WFO, aby se výběr jazyka změnil na celém webu. |
| Uživatelské jméno | Vaše uživatelské jméno. Toto je uživatelské jméno, které vám přidělil správce, nebo vaše uživatelské jméno pro systém Windows Active Directory.<br><br>Použijte svou e-mailovou adresu, pokud jste obdrželi oznámení o přihlášení pomocí |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | e-mailová adresa. |
| Doména | Doména Active Directory. Toto pole se zobrazí pouze v systémech, které používají Active Directory. Vyberte doménu přidruženou k vašemu uživatelskému jménu a heslu Active Directory. |
| Heslo | Vaše heslo. Toto je heslo, které vám původně přidělil správce, nebo heslo systému Windows Active Directory.<br><br>Toto pole není povinné, pokud se přihlašujete pomocí jednotného přihlašování. |
| Zapomněli jste heslo? | Obnovte heslo. |

### Přihlaste se pomocí pověření Webex WFO nebo Windows (Active Directory)

1. Zadejte své uživatelské jméno a heslo.
2. Klikněte na **Přihlásit**.

### Přihlášení pomocí jednotného přihlášení

1. Zadejte své uživatelské jméno a klikněte na možnost **Jednotné přihlašování**. Budete přesměrováni na přihlašovací stránku svého poskytovatele identity.
2. Zadejte své přihlašovací údaje do svého poskytovatele identity. Budete přesměrováni zpět na Webex WFO .

> **POZNÁMKA:** Váš účet se zablokuje, pokud překročíte počet neúspěšných pokusů o přihlášení stanovený správcem. Pokud je váš účet uzamčen, nemůžete se přihlásit pomocí Webex Pověření WFO nebo jednotné přihlašování, dokud správce váš účet neodemkne nebo dokud nebude resetováno heslo.

Pokud zapomenete heslo nebo je váš účet zablokován, můžete heslo obnovit.

### Obnovení hesla

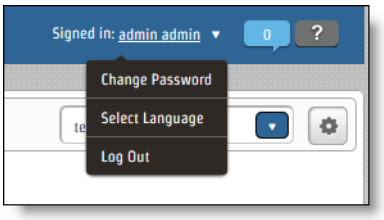
1. Klikněte na Zapomněli jste heslo? na přihlašovací stránce.
2. Zadejte svou e-mailovou adresu, klikněte na možnost E-mail s resetováním hesla a postupujte podle pokynů. Na váš e-mailový účet bude odeslán e-mail s pokyny, jak obnovit heslo.

## Změna hesla

Heslo můžete kdykoli změnit.

### Změna hesla

1. V pravém horním rohu stránky klikněte na šipku rozevíracího seznamu napravo od svého uživatelského jména a vyberte možnost **Změnit heslo**.




2. V dialogovém okně Změnit heslo zadejte aktuální heslo, nové heslo a znovu nové heslo pro potvrzení. Při zadávání hesla se zobrazuje síla hesla.

   Heslo musí splňovat minimální požadavky na uložení dobrého nebo silného hesla.

3. Klikněte na **Změnit heslo**.

## Požadavky na složitost hesla

Následující pravidla platí při vytváření nebo úpravách uživatele nebo při změně nebo resetování hesla.

Tato pravidla platí pouze v případě, že nakonfigurujete heslo řízené Webex WFO. Pokud uživatel zadá heslo pro externí systém, který není řízen Webex WFO, Webex WFO heslo neověří (například ACD konfigurace).

**POZNÁMKA:** Uživatele lze vytvořit bez hesla (ručně nebo automaticky pomocí synchronizace ACD). Uživatel bez hesla se nemůže přihlásit. Tento uživatel musí použít odkaz "Zapomenuté heslo" a nastavit heslo.

- Hesla nesmí obsahovat prázdné znaky.
- Hesla musí mít alespoň osm znaků. Správce může prodloužit minimální délku stránky Zásady hesla v nástroji Správa aplikací.
- Hesla musí obsahovat znaky ze tří z následujících čtyř kategorií:

| Kategorie | Popis |
|---|---|
| Velká písmena | A–Z<br>Velká písmena znaků Unicode: |

| Kategorie | Popis |
|---|---|
| | http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm |
| Malá písmena | A–Z<br>Malá písmena znaků Unicode:<br>http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm |
| Čísla | 0–9 |
| Speciální znaky | Pro heslo databáze klienta jsou povoleny následující znaky:<br>! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` \|<br>Pro všechna ostatní hesla jsou povoleny následující znaky:<br>! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ `<br>{ \| } ~ |

## Odhlášení

Chcete-li se odhlásit z programu Webex WFO, umístěte ukazatel myši na své uživatelské jméno v pravém horním rohu stránky a klikněte na tlačítko Odhlásit. Tím se vrátíte na přihlašovací stránku.

Chcete-li Webex WFO zcela ukončit, zavřete prohlížeč.

# Konfigurace tenanta

Konfigurace klienta zahrnuje následující:

- Nakonfigurujte aspekty systému, které platí pro všechny uživatele a aplikace.
- Synchronizujte data agenta, týmu a servisní fronty z vašeho ACD.
- Vyberte a nakonfigurujte metodu ověřování pro ověření identity každého, kdo se chce připojit k Webex WFO.
- Nakonfigurujte zásady uživatelských hesel tak, aby splňovaly požadavky na zabezpečení vaší organizace.
- Zvyšte zabezpečení svého tenanta tím, že budete řídit (nebo "whitelisting"), které IP adresy uživatelé mají povolen přístup k Webex WFO od.
- Nastavte funkce datového serveru na základě geografické polohy kontaktního centra.
- Připojte se k serveru Active Directory (AD) ve svém prostředí pro ověřování uživatelů, synchronizaci nebo obojí.

# Konfigurace ACD

Stránka Konfigurace ACD umožňuje nastavit připojení mezi Webex WFO a jedním nebo více ACD. Jakmile je ACD úspěšně synchronizován, nelze jej odstranit z Webex WFO.

## Předpoklady

- Máte oprávnění Spravovat konfiguraci ACD (viz Správa rolí a oprávnění ).
- Služba Datový server je nainstalována na serveru s přístupem k systému Webex WFO před testováním připojení ACD.

> **POZNÁMKA:** Instalační soubor služby Datový server je umístěn na stránce Soubory ke stažení (viz Stažení instalačních programů Smart Desktop a Webex WFO Data Server). Pokud jsou data
> Služba Server není nainstalována při testování připojení, zobrazí se následující chybová zpráva: "Chyba: Ověřte, zda je spuštěna služba shromažďování."

## Umístění stránky

Správa aplikací > Konfigurace globálního > systému > ACD

## Procedury

### Přidejte ACD

1. Vyberte tenanta.
2. Klikněte na **Přidat**. Otevře se dialogové okno ACD – podrobnosti.
3. V rozevíracím seznamu Vybrat ACD vyberte typ ACD .
4. Do pole Název **zadejte název** ACD.
5. Klikněte na tlačítko **OK.** Dialogové okno ACD Podrobnosti se zavře a na stránce Konfigurace ACD se zobrazí možnosti konfigurace.
6. Nakonfigurujte ACD vyplněním polí. Podívejte se na níže uvedené odkazy pro konkrétní pokyny ACD.
    - Nastavení připojení pro Amazon Connect
    - Nastavení připojení pro Cisco Unified Contact Center Enterprise
    - Nastavení připojení pro Cisco Unified Contact Center Express

- Nastavení připojení pro Cisco Webex Contact Center
- Nastavení připojení pro Cisco Webex Contact Center 2.0
- Nastavení připojení pro Avaya CM s kontaktním centrem Elite
- Nastavení připojení pro Avaya IP Office s ACCS
- Nastavení připojení pro Five9
- Nastavení připojení pro InContact
- Nastavení připojení pro obecné ACD
- Nastavení připojení pro Microsoft Dynamics 365 Customer Service
- Nastavení připojení pro Serenovu
- Nastavení připojení pro Eventide NexLog
- Nastavení připojení pro Twilio Flex
- Nastavení připojení pro UJET

7. Klepněte na tlačítko **Test připojení** , abyste se ujistili, že jsou zadané položky správné a Webex WFO je připojen k ACD.
8. Po úspěšném testování připojení klepněte na tlačítko **Uložit**.

## Odstranění nebo úprava ACD

- Chcete-li odstranit ACD, vyberte ACD, klikněte na **Odstranit a pak na Ano .**
- Chcete-li upravit ACD, vyberte ACD, upravte pole podle potřeby a klepněte na tlačítko **Uložit**.
- Chcete-li změnit název ACD, vyberte ACD, klepněte na tlačítko **Upravit**, změňte název v **poli Název** , klepněte na tlačítko **OK** a klepněte na tlačítko **Uložit**.

### Nastavení připojení pro Cisco Unified Contact Center Enterprise

Pokud je ACD, které vyberete, Cisco Unified Contact Center Enterprise, zobrazí se následující pole.

**POZNÁMKA:** Pokud agenti ve vašem Unified CCE ACD nejsou nakonfigurováni tak, aby používali vybranou dovednostní skupinu jako výchozí dovednostní skupinu, pak automaticky patří do výchozí skupiny dovedností ACD. Historická data jsou
Není zachycen pro výchozí dovednostní skupinu ACD, ale je pro konkrétní výchozí skupiny dovedností. V důsledku toho není čas agentů správně přiřazen servisní frontě, kterou podporují v Webex WFO. Nastavte vybranou ACD skupinu dovedností, kterou agent primárně podporuje jako svou výchozí skupinu dovedností, aby bylo možné správně vykazovat jejich produktivitu.
Všimněte si, že pokud zpracovávají hovory pro jiné servisní fronty, jejich čas nemusí být správně přiřazen k příslušné servisní frontě.

| Oddíl | Popis |
|---|---|
| Historický interval hlášení | Interval hlášení historických dat, který je nakonfigurován v systému Unified CCE.<br><br>Pokud je váš ACD nakonfigurován na interval 15 minut, musíte vybrat možnost 15 minut, abyste zajistili, že Webex WFO je kompatibilní s vaším ACD a že všechna data jsou importována do Webex WFO. Pokud se intervaly hlášení neshodují, historická data ACD nebudou zachycena správně. |
| ACD Filtrování | Pomocí filtru ACD můžete omezit uživatele, kteří jsou synchronizováni z ACD. Pro Můžete například nakonfigurovat filtr Název týmu, který umožňuje synchronizovat uživatele, kteří patří do týmu, který odpovídá určitému vzoru pojmenování. Můžete nakonfigurovat více filtrů ACD.<br><br>**DŮLEŽITÝ** Pokud v rozevíracím seznamu Typ **předpony vyberete** pouze název služby, nebudou se synchronizovat žádné týmy ani agenti. Všechny týmy nebo agenti, kteří jsou již synchronizováni, jsou deaktivováni.<br>Pokud změníte filtr, který používá **název** služby v rozevíracím **seznamu Typ** předpony, všechny dříve synchronizované fronty služeb zůstanou aktivní, i když nejsou zachyceny změněným filtrem.<br><br>**POZNÁMKA** Pokud vyberete pouze **název** týmu v Typ **předpony** , související servisní fronty se stále synchronizují.<br>Pokud změníte filtr, který používá **Název** týmu v **rozevíracím seznamu Typ** předpony, všichni agenti nebo týmy, které již nejsou filtrem zachyceny, budou deaktivováni. |
| Konfigurace IP | To se používá k získání historických dat.<br><br>HDS Primary IP Address nebo Hostname (Adresa nebo název hostitele HDS) – IP adresa nebo název hostitele primárního historického databázového serveru (HDS).<br><br>Adresa nebo název hostitele sekundárního IP HDS – (volitelné) Adresa IP nebo název hostitele sekundárního historického databázového serveru.<br><br>AWDB Primary IP Address or Host Name (Adresa IP nebo hostitel – adresa nebo hostitel |

| Oddíl | Popis |
| --- | --- |

| Oddíl | Popis |
|---|---|
| | název primárního databázového serveru Admin Workstation (AWDB).<br><br>AWDB Sekundární adresa IP nebo název hostitele — (Volitelné) Adresa IP nebo název hostitele sekundárního databázového serveru Admin Workstation.<br><br>Instance Unified CC – název instance serveru Microsoft SQL pro databázi Unified CCE. |
| Autentizace | To se používá k získání historických dat. Vyberte metodu ověřování Přihlášení do databáze používá:<br><br>NT – pokud vyberete Ověřování systému NT, zobrazí se následující pole:<br><br>▪ Uživatelské jméno<br>▪ Heslo<br>▪ Doména<br>▪ ID periferie – ID periferie ICM systému.<br><br>SQL – Pokud vyberete SQL Ověřování, zobrazí se následující pole:<br><br>▪ SQL User—Přihlašovací jméno uživatele Webex WFO SQL.<br>▪ Heslo – heslo uživatele Webex WFO SQL.<br>▪ ID periferie – ID periferie ICM systému. |
| CTI servery | Používá se k získání dat agenta v reálném čase.<br><br>Primární adresa nebo název hostitele CTI IP – IP adresa nebo název hostitele primárního CTI serveru přidruženého k systému.<br><br>Primary CTI Port – port primárního CTI serveru přidruženého k systému.<br><br>Sekundární adresa nebo název hostitele CTI IP – IP adresa nebo hostitel |

| Oddíl | Popis |
|---|---|
| | Název sekundárního CTI serveru přidruženého k systému.<br><br>Sekundární CTI Port – port sekundárního CTI serveru přidruženého k systému. |
| Oddělení | Název podniku – název oddělení nebo oddělení podle Název podniku. Název podniku představuje tenanta v Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS). |
| Konfigurace odsouhlasení CDR | (Jen pro čtení) CDR (záznam podrobností hovoru) Base – složka na datovém serveru, kam datový server importuje CDR soubory z Unified CCE ACD a odesílá je do Webex WFO.<br><br>Webex WFO vytvoří adresář s podadresářem specifickým pro ACD, který obsahuje adresáře cdrBase a uploadDir, pokud je na datovém serveru povolena funkce Nastavení odsouhlasení místního datového serveru a k této funkci je přiřazena hodnota Unified CCE ACD. Cesta k základnímu adresáři, kterou zadáte spolu s jedinečným identifikátorem ACD, se zobrazí pod polem. Vytvoří se následující podadresáře:<br><br>▪ Adresář specifický pro ACD – Tento adresář je pojmenován jedinečným identifikačním číslem serveru ACD. Vzhledem k tomu, že uživatelé mohou nakonfigurovat více serverů ACD tak, aby používaly stejný adresář, je k zajištění odeslání souborů CDR do správného adresáře ACD zapotřebí složka s jedinečným identifikátorem. Adresář specifický pro ACCD obsahuje následující adresáře:<br><br>▪ cdrdir – Datový server umístí příchozí záznamy CDR z fakturačního serveru Unified CM do této složky. Při konfiguraci aplikačního serveru Unified CM Billing je nutné pro parametr cesty k adresáři použít následující název: /CDR/<br><br>▪ CdrFailures |

| Oddíl | Popis |
|---|---|
| | ▪ uploaddir – Datový server umístí odsouhlasená data CDR a Unified CCE do této složky, dokud se data nenahrají.<br>▪ Selhání nahrávání<br><br>**POZNÁMKA:** Toto pole se používá pouze pro účely řízení kvality. |
| Interval synchronizace | Interval (minuty) – délka intervalu, ve kterém je ACD synchronizováno s datovým serverem. Takto často se datový server pokouší synchronizovat uživatele, tým a servisní frontu s Webex WFO. |
| Nastavení záznamu | ACD Capture Delay (Zpoždění zachycení) – vyberte dobu čekání WFM před vytažením ACD statistiky po skončení intervalu. Výchozí zpoždění je 15 minut.<br><br>Povolit sběr dat – toto políčko zaškrtněte, pokud chcete znovu zaznamenat celý předchozí den. Pokud agent rutinně zpracovává hovory, které trvají déle, než je maximální výchozí zpoždění, můžete se rozhodnout znovu zachytit všechna data předchozího dne od půlnoci do půlnoci. Znovu zachycená data přepíší to, co bylo zachyceno během dne. Tím zajistíte, že vaše statistiky jsou správné a že data pro velmi dlouhé hovory jsou ve správném intervalu.<br><br>Čas opětovného zachycení – Vyberte čas, kdy chcete z ACD znovu zachytit data z předchozího dne. Výchozí hodnota je 03:00. |

## Nastavení připojení pro Cisco Unified Contact Center Express

Pokud jako ACD vyberete Cisco Unified Contact Center Express, zobrazí se následující pole.

| Oddíl | Popis |
|---|---|
| ACD Filtrování | Pomocí filtru ACD můžete omezit uživatele, kteří jsou synchronizováni z ACD. Pro Můžete například nakonfigurovat filtr Název týmu, který umožňuje synchronizovat uživatele, kteří patří do týmu, který odpovídá určitému vzoru pojmenování. Můžete nakonfigurovat více filtrů ACD. |

| Oddíl | Popis |
|---|---|
| | **DŮLEŽITÝ** Pokud v rozevíracím seznamu Typ **předpony vyberete** pouze název služby, nebudou se synchronizovat žádné týmy ani agenti. Všechny týmy nebo agenti, kteří jsou již synchronizováni, jsou deaktivováni.<br>Pokud změníte filtr, který používá **název** služby v rozevíracím **seznamu Typ** předpony, všechny dříve synchronizované fronty služeb zůstanou aktivní, i když nejsou zachyceny změněným filtrem.<br><br>**POZNÁMKA** Pokud vyberete pouze **název** týmu v Typ **předpony**, související servisní fronty se stále synchronizují.<br>Pokud změníte filtr, který používá **Název** týmu v **rozevíracím seznamu Typ** předpony, všichni agenti nebo týmy, které již nejsou filtrem zachyceny, budou deaktivováni. |
| Konfigurace IP | Primární adresa IP nebo název hostitele – adresa IP nebo název hostitele Primární server Unified CCX.<br><br>Název primární instance – název primární databáze pro instanci databáze Unified CCX.<br><br>Sekundární adresa IP nebo název hostitele – IP adresa nebo název hostitele sekundárního Unified CCX serveru.<br><br>Název sekundární instance – název sekundární databáze pro instanci databáze Unified CCX.<br><br>Názvy primárních a sekundárních instancí jsou v následujícím formátu:<br><br><název hostitele>_uccx<br><br>Kde název hostitele je název databázového serveru Unified CCX.<br><br>**DŮLEŽITÝ**<br>Je nutné vyplnit pole IP Konfigurace pro následující funkce: |

| Oddíl | Popis |
|---|---|
| | ▪ WFM – Sběr a synchronizace historických dat<br>▪ QM – Smíření a synchronizace |
| Autentizace | Uživatelské jméno – uživatelské jméno uživatele s historickým přehledem v Unified CCX.<br>▪ Zadejte **příkaz uccxhruser**. Toto je historický reportující uživatel, který se nachází v Unified CCX Administration > Tools > Password Management.<br>Heslo – heslo nastavené v Unified CCX pro uživatele s historickým přehledem.<br>**DŮLEŽITÉ:** Před změnou tohoto hesla si uvědomte, že tento účet mohou používat i jiné aplikace.<br>Národní prostředí klienta – národní prostředí klienta nakonfigurované v Unified CCX. Národní prostředí pro americkou angličtinu se v tomto poli zobrazí ve výchozím nastavení. Pokud je národní prostředí klienta změněno v Unified CCX, musíte jej zde také ručně změnit.<br>Národní prostředí serveru – národní prostředí serveru nakonfigurované v Unified CCX. Národní prostředí pro americkou angličtinu se v tomto poli zobrazí ve výchozím nastavení. Pokud je národní prostředí serveru změněno v Unified CCX, musíte jej zde také ručně změnit.<br>**DŮLEŽITÉ** : Musíte vyplnit pole Ověřování pro všechny funkce QM a WFM. |
| CTI servery | Primární adresa nebo název hostitele CTI IP – IP adresa nebo hostitel Název primárního CTI serveru přidruženého k systému.<br>Primary CTI Port – port primárního CTI serveru přidruženého k systému.<br>Sekundární adresa nebo název hostitele CTI IP – IP adresa nebo název hostitele sekundárního CTI serveru přidruženého k systému. |

| Oddíl | Popis |
|---|---|
| | Sekundární CTI Port – port sekundárního CTI serveru přidruženého k systému.<br><br>**DŮLEŽITÉ** : Je nutné vyplnit pole CTI Servery pro WFM Dodržování v reálném čase. |
| Konfigurace odsouhlasení CDR | Webex WFO vytvoří adresář s podadresářem specifickým pro ACD, který obsahuje adresáře cdrBase a uploadDir, pokud je na datovém serveru povolena funkce Nastavení odsouhlasení regionálního datového serveru a této funkci je přiřazena hodnota ACD. Cesta k základnímu adresáři, kterou zadáte, se zobrazí spolu s jedinečným identifikátorem ACD pod polem.<br><br>Adresář specifický pro ACD je pojmenován jedinečným číslem ACD ID serveru. Vzhledem k tomu, že uživatelé mohou nakonfigurovat více serverů ACD tak, aby používaly stejný adresář, je k zajištění odeslání souborů CDR do správného adresáře ACD zapotřebí složka s jedinečným identifikátorem. Adresář specifický pro ACD obsahuje adresáře cdrBase a uploadDir.<br><br>(Jen pro čtení) CDR Base – cesta k volání Unified CCX Adresář podrobného záznamu (CDR). Zadaná cesta musí být místní vzhledem k datovému serveru. Cesty UNC nejsou podporovány. Příklad:<br><br>cdrBase<br><br>Webex WFO vytvoří adresář s podadresářem specifickým pro ACD, který obsahuje adresáře cdrBase a uploadDir, pokud je na datovém serveru povolena funkce Nastavení odsouhlasení regionálního datového serveru a této funkci je přiřazena hodnota Unified CCX ACD. Tím se vygeneruje následující cesta k základnímu adresáři:<br><br>C:\CDR\<ACD_ID> |

| Oddíl | Popis |
|---|---|
| | CDR Directory (Adresář) – cesta k adresáři CDR (Call Detail Record). Zde jsou umístěny příchozí záznamy CDR z fakturační služby Unified CM. Zadaná cesta musí být místní vzhledem k datovému serveru. Při konfiguraci aplikačního serveru Unified CM Billing je nutné pro parametr cesty k adresáři použít následující název: /CDR/. Cesty UNC nejsou podporovány. Příklad:<br><br>cdrDirectory<br><br>Upload Directory (Adresář pro nahrávání) – cesta k odesílanému adresáři. To je místo, kde se nacházejí odsouhlasená data CDR a Unified CCE nebo Unified CCX až do nahrání. Zadaná cesta musí být místní vzhledem k datovému serveru. Cesty UNC nejsou podporovány. Příklad:<br><br>uploadDir<br><br>**DŮLEŽITÉ** : Je nutné vyplnit pole Konfigurace odsouhlasení CDR pro odsouhlasení QM. |
| Interval synchronizace | Interval (minuty) – délka intervalu, ve kterém je ACD synchronizován s datovým serverem. |
| Nastavení záznamu | ACD Capture Delay (Zpoždění zachycení) – vyberte dobu čekání WFM před vytažením ACD statistiky po skončení intervalu. Výchozí zpoždění je 15 minut.<br><br>Povolit sběr dat – zaškrtnutím políčka znovu zaznamenáte data z celého předchozího dne. Pokud běžně zpracováváte hovory, které trvají déle, než je maximální výchozí zpoždění, můžete se rozhodnout znovu zachytit data z předchozího dne od půlnoci do půlnoci. Znovu zachycená data přepíší to, co bylo zachyceno během dne. Tím zajistíte, že vaše statistiky jsou správné a že data pro velmi dlouhé hovory jsou ve správném intervalu. |

| Oddíl | Popis |
|---|---|
| | Čas opětovného zachycení – Vyberte čas, kdy chcete z ACD znovu zachytit data z předchozího dne. Výchozí hodnota je 03:00.<br><br>**DŮLEŽITÉ** : Musíte vyplnit pole Nastavení sběru pro WFM Sběr historických dat. |

## Nastavení připojení pro Cisco Webex Contact Center

**POZNÁMKA** Webex WFO aktuálně označuje Cisco Webex Contact Center (CWCC) jako Cisco Customer Journey Platform (CJP).

Následující pole se zobrazí, pokud vyberete **Cisco Customer Journey Platform** jako ACD.

| Oddíl | Popis |
|---|---|
| ACD Filtrování | **Poznámka:** Tato integrace nepodporuje funkci ACD filtrování.<br><br>Pomocí filtru ACD můžete omezit uživatele, kteří jsou synchronizováni z ACD. Můžete například nakonfigurovat filtr Název týmu, který umožňuje synchronizovat uživatele, kteří patří do týmu, který odpovídá určitému vzoru pojmenování. Můžete nakonfigurovat více filtrů ACD. |
| Cisco Customer Journey Platform API | Cisco Customer Journey Platform API URL – cesta k CWCC API. Uveďte úplnou adresu URL.<br><br>**PŘÍKLAD#** https://rest-sbxa.ccone.net/aws/api<br><br>Cisco Customer Journey Platform Media API URL – cesta k CWCC Media API. Uveďte úplnou adresu URL.<br><br>**PŘÍKLAD#** https://rd-sbxa.ccone.net/cri/get-decrypted-recording<br><br>Uživatelské jméno - Uživatelské jméno s přístupem k CWCC API a CWCC Media API.<br><br>Klíč API – požadovaný klíč API pro CWCC API a CWCC Media API. |

| Oddíl | Popis |
|---|---|
| | Cisco Webex Contact Center 1.0 - Zaškrtnutím tohoto políčka povolíte API požadavky specifické pro Webex Contact Center 1.0 nebo novější.<br><br>Cisco ID tenanta – zadejte alfanumerický identifikátor Webex Contact Center účtu tenanta. |
| Interval synchronizace | Interval (minuty)—délka intervalu, ve kterém je ACD synchronizován s datovým serverem. |
| Nastavení záznamu | ACD Capture Delay (Zpoždění zachycení) – doba, po kterou WFM čeká před Vytažení ACD statistiky po skončení intervalu. Výchozí zpoždění je 120 minut.<br><br>Historická data z CWCC nemusí být k dispozici po dobu až 120 minut po skončení intervalu.<br><br>**POZNÁMKA:** Povolit sběr dat – Toto políčko zaškrtněte, chcete-li znovu získat data z celého předchozího dne.<br><br>Pokud běžně zpracováváte hovory, které trvají déle, než je maximální výchozí zpoždění, můžete se rozhodnout znovu zachytit data z předchozího dne od půlnoci do půlnoci. Znovu zachycená data přepíší to, co bylo zachyceno během dne. Tím zajistíte, že vaše statistiky jsou správné a že data pro velmi dlouhé hovory jsou ve správném intervalu.<br><br>Čas opětovného zachycení – zadejte čas opětovného zachycení dat z předchozího dne z ACD. |
| Povolit zasílání zpráv RTE pro nahrávání obrazovky | Umožňuje inteligentní ploše nahrávat obrazovky hovorů zaznamenaných pomocí CWCC. |

### Integrace základních konfiguračních dat

Webex WFO synchronizuje následující základní konfigurační data s ekvivalenty od CWCC do tří API požadavků.

## Uživatelé

Když Webex WFO importuje nového uživatele z CWCC, vytvoří nového Webex WFO uživatele, který má CWCC uživatelský profil.

Když někdo změní uživatelská data v CWCC, synchronizační služba to rozpozná a provede několik změn v Webex WFO. Následující tabulka shrnuje tyto změny.

**POZNÁMKA:** Uživatelé se stavem Neaktivní v CWCC nejsou importováni, dokud nejsou obnoveni.

| Změna v CWCC | Výsledná změna v Webex WFO |
|---|---|
| Je přidán nový uživatel | Je přidán nový uživatel. Konkrétně synchronizační služba:<br>▪ Použije jméno a příjmení uživatele CWCC na jméno a příjmení uživatele Webex WFO.<br>▪ Použije identifikátor TID uživatele CWCC na ID ACD uživatele Webex WFO.<br>▪ Nastaví počáteční data Webex WFO pro společnost a oddělení na datum, kdy došlo k synchronizaci.<br>▪ Přiřadí uživatele Webex WFO k výchozímu týmu.<br>**POZNÁMKA** Webex WFO nezachovává vztah mezi CWCC uživateli a týmy. Viz Týmy.<br>▪ Pokud je uživatel CWCC povolen jako kontaktní centrum, přiřadí výchozí roli agenta uživateli Webex WFO. Žádné jiné role Webex WFO nejsou synchronizovány s CWCC.<br>**POZNÁMKA:** Pokud odeberete roli agenta uživateli Webex WFO, který je synchronizován s uživatelem CWCC, který je kontaktním<br>Na střed se role agenta znovu přiřadí při příští synchronizaci Webex WFO s CWCC. |
| Jméno nebo příjmení uživatele se změní | Změní se jméno nebo příjmení uživatele. |
| Uživatel je odstraněn | Uživatel je deaktivován. |

## Týmy

Webex WFO se synchronizuje s CWCC týmy libovolného typu (založené na kapacitě nebo agenty), pokud jsou aktivní. Nezachovává vztah mezi CWCC uživateli a CWCC týmy. Musíte ručně znovu přiřadit uživatele do týmů v Webex WFO.

Když se změní týmová data v CWCC, synchronizační služba je rozpozná a provede několik změn v Webex WFO. Následující tabulka shrnuje tyto změny.

| Změna v CWCC | Výsledná změna v Webex WFO |
|---|---|
| Je přidán nový tým | Je přidán nový tým se stejným názvem. Tento název je jen pro čtení. Název týmu se změnil | Název týmu se změní. |
| Nový uživatel je přidán do týmu | Beze změny. Webex WFO nezachovává vztah mezi uživateli CWCC a CWCC týmy. |
| Uživatel je odebrán z týmu | Beze změny. Webex WFO nezachovává vztah mezi CWCC uživateli a CWCC týmy. |
| Tým je odstraněn | Beze změny. |

V Webex WFO můžete vytvořit nové týmy a přiřadit k nim uživatele, ale tyto nové týmy se do CWCC nepřidají.

Uživatel Webex WFO může patřit pouze do jednoho týmu.

## Servisní fronty

Webex WFO synchronizuje následující vstupní body nebo fronty z CWCC s frontami služeb:

- Fronty
- Fronty vnějšího volání

Pokud se v CWCC změní data fronty nebo fronty odchozího volání, synchronizační služba to rozpozná a provede několik změn v Webex WFO. Následující tabulka shrnuje tyto změny.

| Změna v CWCC | Výsledná změna v Webex WFO |
|---|---|
| Přidána nová fronta | Nejprve je přidána nová servisní fronta. Konkrétně synchronizační služba provádí následující činnosti: |

| Změna v CWCC | Výsledná změna v Webex WFO |
|---|---|
| | ▪ Použije název fronty CWCC jako název fronty služby Webex WFO<br>▪ Použije identifikátor TID fronty na ID fronty služby Webex WFO<br>▪ (Jen pro čtení) Přidělí frontě služeb Webex WFO typ servisní fronty Hlas [Interaktivní]<br>▪ (Jen pro čtení) Poskytne frontě služby Webex WFO zdrojový ACD z CWCC<br><br>Za druhé, je přidáno nové mapování dovedností. Synchronizační služba konkrétně provádí následující akce:<br><br>▪ Použije název fronty CWCC jako název mapování dovedností<br>▪ Přiřadí frontu služby Webex WFO, která je přidružena k frontě CWCC, mapování dovedností a přiřadí jí prioritu 1 |
| Název fronty se změnil | Použije nový název fronty CWCC pro službu Webex WFO<br>Pouze název fronty. Webex WFO nepoužije nový název fronty CWCC na přidružené mapování dovedností Webex WFO. |
| Fronta je odstraněna | Beze změny. Ani servisní fronta, ani mapování dovedností není smazaný. |

## Nastavení připojení pro Cisco Webex Contact Center 2.0

Pokud jako ACD vyberete Cisco Webex Contact Center 2.0, zobrazí se následující pole.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Název ACD | Jedinečný název pro ACD. |
| Uživatelské jméno | Vaše uživatelské jméno Cisco Webex Contact Center. Toto je e-mailová adresa uživatele přidružená k pověřením pro správu v Cisco Webex Contact Center. |
| API URL | Úplná základní adresa URL Cisco Webex Contact Center API, včetně identifikátoru protokolu. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| ID tenanta | Alfanumerický identifikátor Cisco Webex Contact Center účtu tenanta. |
| Povolené produkty - Řízení kvality | Řízení kvality bylo zakoupeno jako produkt Webex WFO. Webex WFO nabízí podporu pro Webex Contact Center 2.0 omnichannel systémy. Jsou podporovány hlasové, chatové a SMS kanály Webex Contact Center 2.0. To znamená, že nahrávky hovorů, přepisy SMS a přepisy chatů lze ingestovat do Webex WFO. |
| Hlas | Povolí hlasové kanály Webex Contact Center 2.0. |
| Digitální (chat, SMS, e-mail, sociální sítě) | Povoluje Webex Contact Center 2.0 digitální (chat, SMS) kanály. |
| Mapování metadat | (Volitelné) Umožňuje mapovat CWCC metadata na vlastní popisky metadat V Webex WFO. Další podrobnosti najdete v tématu Synchronizace metadat s Webex WFO . Hodnoty metadat CWCC jsou synchronizovány s CWCC kontakty do Webex WFO. Hodnoty metadat CWCC jsou mapovány na popisky metadat vytvořené ve Správci metadat (umístěné v části Správa aplikací > QM > QM Konfigurace > Správce metadat).<br><br>Po úspěšném namapování lze metadata použít k přidání různých sledovatelných informací ke kontaktu v Webex WFO. Pole metadat naleznete na panelu Podrobnosti na stránce přehrávače médií (Interakce > otevření kontaktu). Pole metadat můžete zobrazit, upravit nebo odstranit ze systému. |
| Interval synchronizace (minuty) | Označuje, jak často (v minutách) chcete synchronizovat uživatele, týmy a fronty služeb v Webex WFO s jejich ekvivalenty v Cisco Webex Contact Center. Další informace o synchronizaci s Webex Contact Center najdete v tématu základní konfigurační data. |
| Zpoždění zachycení (minuty) | Nastaví dobu, po kterou má WFM čekat před importem statistik ACD po skončení intervalu. |
| Povolit opětovný sběr dat | (Volitelné) Toto políčko zaškrtněte, pokud chcete znovu získat data z |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | celý předchozí den |
| Povolit zasílání zpráv RTE pro nahrávání obrazovky | (Volitelné) Umožňuje zaznamenat obrazovky CWCC agentů, kteří jsou nakonfigurováni pro nahrávání obrazovky v Webex WFO. Další informace o nahrávání obrazovky naleznete v tématu QM Data. |
| Mapování jazyka metadat | **POZNÁMKA** Tato část je k dispozici pouze pro cloudová nasazení.<br><br>Tato část se zobrazí, když v **části Produkty povoleny** vyberete **možnost Digitální** . Zde můžete nastavit vlastní metadata, která přiřadí jazyk textovému kontaktu, jako je e-mail nebo chatová zpráva. Dostupné možnosti metadat pocházejí z **části Mapování** metadat.<br><br>Webex WFO používá jazyk textového kontaktu k vyhledání výsledků při použití filtru Textové vyhledávání na stránce Interakce.<br><br>Webex WFO přiřadí jazyk textovému kontaktu pomocí následujících informací v tomto pořadí:<br><br>A. Jazyk, který je již přiřazen kontaktu při importu do Webex WFO.<br><br>B. Jazyk přiřazený k vlastnímu poli metadat, které zde nakonfigurujete (část Mapování jazyka metadat).<br><br>C. Záložní jazyk, který nakonfigurujete v **části Jazyk** záložního textu níže.<br><br>D. Výchozí jazyk (angličtina). |
| Jazyk záložního textu | **POZNÁMKA** Tato část je k dispozici pouze pro cloudová nasazení.<br><br>Tato část se zobrazí, když v **části Produkty povoleny** vyberete **možnost Digitální** . Vyberte jazyk, který chcete přiřadit textovým kontaktům, pokud nemají přiřazený jazyk při importu do Webex WFO a nemají hodnotu metadat definovanou v **části Mapování** jazyka metadat výše.<br><br>Webex WFO používá jazyk textového kontaktu k vyhledání výsledků, když použijete filtr Textové vyhledávání na stránce Interakce. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | Webex WFO přiřadí jazyk textovému kontaktu pomocí následujících informací v tomto pořadí:<br>A. Jazyk, který je již přiřazen kontaktu při importu do Webex WFO.<br>B. Jazyk přiřazený k vlastnímu poli metadat, které nakonfigurujete v **části Mapování** jazyka metadat výše.<br>C. Záložní jazyk, který zde nakonfigurujete (část Jazyk záložního textu).<br>D. Výchozí jazyk (angličtina). |
| Adresa URL autorizace | **Poznámka:** Tato část se zobrazí pouze v případě, že upravíte existující ACD. Nezobrazí se při vytvoření nového ACD.<br>Datové servery Webex WFO se připojují pomocí Webex Contact Center pro přístupový token každých dvanáct hodin. Pokud dojde k chybě aktualizace tokenu, proces OAuth se přeruší.<br>Konfigurace tohoto nastavení umožňuje systému obnovit ověřování OAuth v případě selhání aktualizace tokenu po dobu maximálně šedesáti dnů.<br>K selhání aktualizace tokenu může dojít z několika důvodů, například z následujících.<br>▪ Změna e-mailové adresy účtu správce.<br>▪ Deaktivace účtu v Active Directory.<br>▪ Změna hesla v Active Directory.<br>▪ Přepnutí ze synchronizace Active Directory na jednotné přihlášení v účtu Cisco.<br>▪ Změna domén. |

## Nastavení připojení pro Avaya CM s kontaktním centrem Elite

# Předpoklady

Následující konfigurace jsou vyžadovány pro Webex WFO QM pro odsouhlasení volání systému Avaya.

- Povolit speciální aplikaci: SA8702 - CDR Vylepšení sítě. Obraťte se na autorizovaného zástupce účtu Avaya a získejte licenci. Tato funkce způsobí, že UCID bude hovor sledovat.
- Povolit speciální aplikaci: SA8201 – čas zahájení a 4místný rok CDR vlastní pole.
- Přihlášení Avaya CM s přístupem CDR.
- CDR nakonfigurován pro ukládání záznamů CDR na disk.
- Přenosové spoje nakonfigurované pro generování záznamů CDR.
- Jednotlivá rozšíření nakonfigurovaná pro generování CDR záznamů, Intra-switch CDR. Rozdělení hovoru musí být povoleno, aby bylo možné mít přesné časy pro strany, které přerušily hovor s více účastníky. Pokud ne, časy ukončení se zaregistrují jako čas ukončení hovoru, což je okamžik, kdy všechny strany z hovoru vypadly.
- V systému Avaya musí být nakonfigurovány následující parametry CDR.
    - UCID
    - Čas zahájení
    - Čas ukončení
    - Datum zahájení (4) nebo datum zahájení (4D)
    - datum ukončení (4) nebo datum ukončení (4d)
    - sek-dur
    - Vytáčené číslo
    - Calling-num
    - ID IN-CRT-ID

      **DŮLEŽITÉ** : Tento parametr je nutné nastavit jako tři znaky. Pokud je tímto parametrem cokoli jiného než tři znaky, volání se neodsouhlasí.
    - out-crt-id

      **DŮLEŽITÉ** : Tento parametr je nutné nastavit jako tři znaky. Pokud je tímto parametrem cokoli jiného než tři znaky, volání se neodsouhlasí.
    - vrátit
    - Podávání řádků

## Umístění stránky

Správa aplikací > Globální konfigurace systému > > ACD Konfigurace > vyberte Avaya CM s Contact Center Elite jako ACD

Následující pole se zobrazí, pokud vyberete Avaya CM s kontaktním centrem Elite jako ACD.

| Pole | Popis |
|---|---|
| ACD Filtrování | Pomocí filtru ACD můžete omezit uživatele, kteří jsou synchronizováni z ACD. Můžete například nakonfigurovat filtr Název týmu, který umožňuje synchronizovat uživatele, kteří patří do týmu, který odpovídá určitému vzoru pojmenování. Můžete nakonfigurovat více filtrů ACD. |
| Avaya CM s konfigurací Contact Center Elite | SMS URL serveru – adresa URL serveru SMS.<br><br>**DŮLEŽITÉ** : Toto pole je nutné vyplnit pro synchronizaci QM a WFM. |
| Avaya Informace manažera komunikace | Adresa IP správce komunikace – Avaya Adresa nebo název hostitele IP správce komunikace.<br><br>Přihlášení k manažeru komunikace – uživatelské jméno uživatele s přístupem k databázi Avaya.<br><br>Heslo správce komunikace – heslo uživatele s přístupem k databázi Avaya.<br><br>Předpona virtuální linky - Předpona používaná k identifikaci virtuálních stanic v Avaya CM. Webex WFO synchronizuje každou stanici, jejíž název začíná touto předponou jako virtuální rozšiřující zařízení.<br><br>**PŘÍKLAD** Názvy všech virtuálních stanic v Avaya CM začínají řetězcem "DMCC" a chcete tyto stanice synchronizovat s Webex WFO jako virtuální rozšiřující zařízení. Do pole Předpona virtuální linky zadejte **DMCC.**<br><br>Pokud nechcete synchronizovat žádné stanice jako virtuální rozšiřující zařízení, ponechte pole Předpona virtuálního rozšíření prázdné. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | CMS ACD ID – ID pro CMS ACD.<br><br>Formát názvu agenta – vyberte metodu analýzy názvů agentů během synchronizace ACD.<br><br>**DŮLEŽITÝ**<br>Musíte vyplnit pole Avaya Informace o manažeru komunikace pro následující funkce:<br>▪ WFM – Synchronizace<br>▪ QM – Synchronizace a Avaya synchronizace dat |
| Port RTA (Real Time Adherence) | Číslo portu Avaya RTA.<br><br>**DŮLEŽITÉ** : Musíte vyplnit pole Port RTA (Real Time Adherence) pro WFM dodržování v reálném čase. |
| Interval synchronizace | Interval (minuty) – zadejte, jak často (v minutách) je ACD synchronizováno s datovým serverem. |
| Avaya Konfigurace GIS | Adresář – zadejte cestu k adresáři, ze kterého chce datový server importovat Avaya data GIS.<br><br>**POZNÁMKA** : Bez ohledu na cestu, kterou zde zadáte, Webex WFO vytvoří podsložku s názvem vaší firmy.<br><br>Číslo portu Avaya RTA.<br><br>**DŮLEŽITÉ:** Pro WFM zachycení historických dat je nutné vyplnit pole Avaya Konfigurace GIS. |
| Konfigurace připojení systému správy hovorů Avaya (CMS) | Adresa serveru CMS – název hostitele nebo adresa IP serveru CMS.<br><br>Uživatelské jméno CMS – uživatelské jméno účtu používaného pro přístup k datům CMS.<br><br>Heslo CMS – heslo účtu použitého k přístupu |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | CMS data.<br><br>Provozní časové pásmo CMS – časové pásmo, ve kterém jsou hlášena data CMS.<br><br>**DŮLEŽITÉ** : Pro QM ACD synchronizaci dat je nutné vyplnit pole Avaya Konfigurace připojení CMS. |
| CDR Konfigurace připojení | CDR Formát data – formát data CDR.<br><br>CDR Gathering Method (Metoda shromažďování znaků CDR) Avaya:<br><br>▪ FTP (výchozí)<br>▪ Streaming (protokol spolehlivé relace)<br><br>CDR Adresa serveru – IP adresa serveru Avaya CM CDR.<br><br>CDR Access User Name (Uživatelské jméno pro přístup) – uživatelské jméno účtu používaného pro přístup k datům na serveru Avaya CM CDR.<br><br>CDR Access Password (Přístupové heslo) – heslo pro účet používaný k přístupu k datům na serveru Avaya CM CDR.<br><br>CDR Streaming Port – port, na kterém se bude poslouchat Avaya CDR.<br><br>CDR Operating Time Zone (Časové pásmo) – časové pásmo serveru Avaya CM CDR.<br><br>Uchovávání dat (dny) – počet dní, po které budou data uložena na Avaya CM CDR serveru.<br><br>**DŮLEŽITÉ** : Pro odsouhlasení QM a záznam brány je nutné vyplnit pole CDR Konfigurace připojení. |
| CDR Rozložení parametrů | Rozložení datové struktury pro server Avaya CM CDR.<br><br>**OSVĚDČENÉ POSTUPY** Zkopírujte druhou stránku konfigurace CDR |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | nastavení do tohoto pole. |

## Nastavení připojení pro Avaya IP Office s ACCS

Následující pole se zobrazí, pokud Avaya IP Office s ACCS jako ACD.

| Pole | Popis |
|---|---|
| ACD Filtrování | Pomocí filtru ACD můžete omezit uživatele, kteří jsou synchronizováni z ACD. Můžete například nakonfigurovat filtr Název týmu, který umožňuje synchronizovat uživatele, kteří patří do týmu, který odpovídá určitému vzoru pojmenování. Můžete nakonfigurovat více filtrů ACD. |
| Avaya IP Konfigurace Office s ACCS | Adresa IP serveru – IP adresa serveru ACCS. Port serveru – číslo portu serveru ACCS.<br>Přihlašovací uživatelské jméno – uživatelské jméno uživatele s přístupem k databázi ACCS.<br>Heslo – heslo uživatele s přístupem k databázi ACCS. |
| Interval synchronizace | Interval (minuty) – délka intervalu, ve kterém je ACD synchronizován s datovým serverem. |
| Nastavení záznamu | ACD Zpoždění zachycení – vyberte dobu čekání WFM před vytažením ACD statistiky po skončení intervalu. Výchozí zpoždění je 15 minut.<br>Povolit sběr dat – Toto políčko zaškrtněte, pokud chcete znovu zaznamenávat data z celého předchozího dne. Pokud běžně zpracováváte hovory, které trvají déle, než je maximální výchozí zpoždění, můžete se rozhodnout znovu zachytit data z předchozího dne od půlnoci do půlnoci. Znovu zachycená data přepíší to, co bylo zachyceno během dne. Tím je zajištěno, že vaše statistiky jsou správné a že údaje pro velmi |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | Dlouhé hovory jsou ve správném intervalu.<br><br>Čas opětovného zachycení – zadejte čas opětovného zachycení dat z předchozího dne z ACD. Výchozí hodnota je 03:00. |

### Nastavení připojení pro Five9

Před konfigurací nastavení připojení pro Five9 se musíte přihlásit do Five9 a vytvořit novou složku ve vlastních přehledech. Poté je třeba nakonfigurovat pět vlastních sestav Five9 pro zachycení historických dat a uložit každý z nich do této složky.

Správci systému mohou nakonfigurovat Webex WFO pro import nahrávek hovorů z VCC Five9 nebo pro nahrávání hovorů pomocí aplikace Smart Desktop. Pokud Webex WFO importuje nahrávky hovorů z Five9 VCC, importuje každý segment přepojeného hovoru jako samostatný kontakt, který propojí s ostatními segmenty s přidruženým ID kontaktu.

## Popisy polí

Pokud vyberete Five9 jako ACD, zobrazí se následující pole.

### ACD Filtrování

Pomocí filtru ACD můžete omezit uživatele, kteří jsou synchronizováni z ACD. Můžete například nakonfigurovat filtr Název týmu, který umožňuje synchronizovat uživatele, kteří patří do týmu, který odpovídá určitému vzoru pojmenování. Můžete nakonfigurovat více filtrů ACD.

### Webové služby Five9 API

| Pole | Popis |
|---|---|
| Služba správy | Cesta k webovým službám pro správu API. Výchozí cesta je následující:<br><br>https://api.five9.com/wsadmin/v9_ 5/AdminWebService |
| Kvalifikovaný název služby správce | Kvalifikovaný název pro webové služby správy API. Výchozí název je následující:<br><br>https://service.admin.ws.five9.com |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Služba supervizora | Cesta k webovým službám Supervisor API. Výchozí cesta je následující:<br><br>https://api.five9.com/wssupervisor/v9_5/SupervisorWebService |
| Kvalifikovaný název služby supervizora | Kvalifikovaný název pro webové služby Supervisor API. Výchozí název je následující:<br><br>http://service.supervisor.ws.five9.com/<br><br>Uživatelské jméno – přihlašovací jméno webových služeb pro správu API. Uživateli musí být přiřazena úplná oprávnění správce k rolím Tab ve správci VCC společnosti Five9, aby požadavek getUsersInfo API vrátil ostatním uživatelům, kterým byla přiřazena role správce.<br><br>**POZNÁMKA:** Potřebujete vyhrazené uživatelské jméno a heslo pro datový server. Pokud se uživatel pokusí přihlásit k softwarovému telefonu nebo<br>Administrace pomocí těchto přihlašovacích údajů bude uživatel vyhozen, když Admin Web Services API použije tyto přihlašovací údaje pro autentizaci na datovém serveru. |
| Uživatelské jméno | Uživatelské jméno uživatele, který má přístup k webovým službám správce API. |
| Heslo | Heslo uživatele, který má přístup k webovým službám pro správu API.<br><br>**POZNÁMKA** (pouze správci systému): Pole Heslo je prázdné i v případě, že správce klienta zadal heslo pro<br>Webová služba pro správu API. Pokud zadáte heslo, přepíšete všechna existující hesla tenanta. |
| ID domény | (Pouze zprávy RTE) (Pouze správci systému) Pětka9 ID domény. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Zjistit doménu | (Pouze zprávy RTE) (Pouze správci systému) Tlačítko pro automatické načtení ID domény Five9. Aby toto tlačítko fungovalo, musíte použít Five9 Web Services API verze 9.5. |
| ID proměnné hovoru Five9 | (Pouze správci systému) Variabilní číslo pro Five9 CallId vyžadované aplikací Smart Desktop k nahrávání hovorů.<br>▪ Pro klienty v USA a Kanadě se tato hodnota ve výchozím nastavení najde. Pole může zůstat prázdné.<br>▪ U tenantů mimo USA a Kanadu musíte zadat hodnotu. |

## Interval synchronizace

| Pole | Popis |
|---|---|
| Interval (minuty) | Délka intervalu, ve kterém je ACD synchronizován s datový server. |

## Sběr historických dat

| Pole | Popis |
|---|---|
| Složka sestav | Název složky Five9, kterou jste vytvořili pro uložení pěti vlastní sestavy Five9 vyžadované pro zachycení historických dat. |
| ACD Sestava počtu dovedností ve frontě | Název vlastní sestavy Five9, kterou jste vytvořili pro toto pole. |
| ACD Sestava trvání dovedností ve frontě | Název vlastní sestavy Five9, kterou jste vytvořili pro toto pole. |
| ACD Sestava trvání agenta fronty | Název vlastní sestavy Five9, kterou jste vytvořili pro toto pole. |
| ACD Sestava počtu agentů fronty | Název vlastní sestavy Five9, kterou jste vytvořili pro toto pole. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Sestava trvání agenta | Název vlastní sestavy Five9, kterou jste vytvořili pro toto pole. |

## Stažení média (pouze správci systému)

| Pole | Popis |
|---|---|
| Vybrat region | Oblast kbelíku S3, kam Five9 uloží váš hovor nahrávky. Pokud použijete aktuální cestu z Five9, je tato oblast USA – západ (Severní Kalifornie). |
| Kbelík S3 | Adresa URL kbelíku S3, kam Five9 ukládá vaše nahrávky hovorů. V současné době je tato cesta následující:<br>http://s3gwfive9.com |
| Přístupový klíč IAM | ID přístupového klíče pro váš účet AWS. |
| Jsem tajný klíč | Tajný přístupový klíč pro váš účet AWS. |
| Složka médií | Název složky, do které Five9 ukládá záznamy hovorů pro tenanta, kterého jste vybrali. Chcete-li získat název této složky, obraťte se na zákaznický servis společnosti Five9.<br>**PŘÍKLAD** D123/hovor |

## Nastavení záznamu

| Pole | Popis |
|---|---|
| ACD Zpoždění zachycení | Vyberte dobu, po kterou WFM čeká před vytažením ACD statistika po skončení intervalu. Výchozí hodnota je 15 minut. |
| Vykazované období | Doba, po kterou požadujete data (v minutách) od Five9. Delší období hlášení údajů má za následek méně požadavků s více údaji. Příliš dlouhé intervaly mají za následek vrácení velkého množství dat. Doba, po kterou zadáte, musí být 30- |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | 1 440 minut.<br><br>Five9 omezuje počet požadavků na záznamy, které lze provést za den, a omezuje počet záznamů na sestavu na 10 000. Jeden agent představuje jeden záznam za vykazované období dat. Měli byste upravit velikost období vykazování dat, abyste vyvážili počet požadavků a výslednou velikost souboru sestavy.<br><br>**PŘÍKLAD** Pokud má tenant období vykazování dat 60 minut, může shromažďovat 416 jednohodinových období (10 000 ÷ 24). Pokud indikátor<br>Tenant má jednu dovednostní skupinu s 10 agenty, bude mít data po dobu 41 dnů. Pokud by měl 10 dovednostních skupin, měl by data po dobu 4 dnů. |
| Povolit opětovný sběr dat | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li znovu získat data z celého předchozího den.<br><br>Pokud běžně zpracováváte hovory, které trvají déle, než je maximální výchozí zpoždění, můžete se rozhodnout znovu zachytit data z předchozího dne od půlnoci do půlnoci. Znovu zachycená data přepíší to, co bylo zachyceno během dne. Tím zajistíte, že vaše statistiky jsou správné a že data pro velmi dlouhé hovory jsou ve správném intervalu. |
| Čas opětovného zachycení | Zadejte čas opětovného zachycení dat z předchozího dne z ACD. Výchozí hodnota je 03:00. |

## Nastavení zpráv (pouze správci systému)

| Pole | Popis |
|---|---|
| Zprávy RTE | Architektura nahrávání hovorů je zasílání zpráv o událostech |
| v reálném čase. Dědictví | Architektura nahrávání hovorů je založena na prohlížeči. |

## Nastavení připojení pro Genesys Cloud

Stránka Konfigurace Genesys Cloud ACD umožňuje správci klienta vytvořit, upravit nebo odstranit Genesys Cloud ACD. Konfigurace Genesys Cloud jako ACD v Webex WFO propojuje dva systémy na backendu, což umožňuje tok dat z Genesys Cloud do Webex WFO. Pokud jako ACD vyberete Genesys Cloud, zobrazí se následující pole.

| **Pole** | **Popis** |
|---|---|
| Upravit Genesys ACD | Upravte existující Genesys Cloud ACD. |
| Vytvořte Genesys | Vytvořte nový Genesys Cloud |
| Odstranit Genesys | Odstraňte existující Genesys Cloud |
| ACD Název | |
| ACD | Název vašeho Genesys Cloud ACD. |
| Konfigurace Genesys ACD | |
| ID klienta | ID vygenerované při vytváření klienta Genesys Cloud OAuth. |
| Tajný klíč klienta | Tajný klíč vygenerovaný při vytváření Genesys Cloud OAuth klient. |
| Adresa URL | Název domény vašeho klienta Genesys Cloud. |
| Konfigurace Calabrio | |
| Calabrio API uživatelské jméno | Vaše uživatelské jméno účtu služby Webex WFO. Tento účet služby je také Označuje se jako účet správce tenanta nebo uživatelský účet API. To je nutné pro nahrání dat do správného tenanta. Tento účet musí vytvořit správce systému a nachází se ve vašem klientském systému. Tento účet správce tenanta musí mít také správná oprávnění k nahrávání dat.<br><br>Obraťte se na Cisco podporu pro pomoc s vytvořením tohoto účtu správce klienta.<br><br>Další informace najdete v tématech Vytvoření uživateleAPI a Správa rolí a oprávnění . |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Calabrio API<br>Uživatelské heslo | Heslo účtu služby Webex WFO. |
| Fronty Genesys | |
| Přidat | ID fronty Genesys Cloud, ze které chcete importovat hovory. Musíte přidat alespoň jednu frontu. |
| Mapování metadat | |
| Přidat mapování | V této části můžete definovat, které hodnoty metadat Genesys Cloud Jsou synchronizovány s kontakty Genesys Cloud do Webex WFO. Hodnoty metadat Genesys Cloud jsou mapovány na popisky metadat vytvořené ve Správci metadat (umístěné v části Správa aplikací > QM > QM Konfigurace<br>> Správce metadat). Pole metadat musí být nejprve vytvořena ve Správci metadat v Webex WFO (další informace viz Správa polí metadat).<br><br>Postupujte podle postupu Sync Genesys Cloud Metadata to Webex WFO v *průvodci* integrací RingCentral Engage a namapujte metadata Genesys Cloud. Po namapování metadat Genesys Cloud může přidat různé sledovatelné informace ke kontaktu v Webex WFO.<br><br>Pole metadat naleznete na panelu Podrobnosti v přehrávači médií (interakce > otevření kontaktu). Pole metadat můžete zobrazit, upravit nebo odstranit ze systému. |
| Povolit zasílání zpráv RTE pro nahrávání obrazovky | |
| Povolit zasílání zpráv RTE pro nahrávání obrazovky | (Volitelné) Umožňuje nahrávat obrazovky uživatelů Genesys Cloud, kteří jsou nakonfigurováni pro nahrávání obrazovky v Webex WFO. Další informace viz Záznam obrazovky.<br><br>**Poznámka:** Zaškrtnutí tohoto políčka je vyžadováno pro nahrávání obrazovky a nahrávání obrazovky, pozastavení a obnovení funkce. |

## Nastavení připojení pro InContact

Webex WFO se synchronizuje se systémem InContact a přináší data o uživatelích, týmech a dovednostech. Tyto údaje jsou uchovávány ve službě InContact. Pokud některou z nich změníte v Webex WFO, nebudou tyto změny synchronizovány zpět do aplikace InContact.

Pokud vyberete InContact jako ACD, zobrazí se následující pole.

**DŮLEŽITÉ** : Tato pole je nutné vyplnit pro všechny funkce QM a klasické WFM.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Název dodavatele | Název dodavatele poskytnutý společností |
| InContact. Název aplikace | Název aplikace poskytnutý společností |
| InContact. | **Poznámka:** Aplikace musí obsahovat následující API rozsah: AdminAPI, RealtimeDataAPI a Reporting API. |
| ID aplikace | ID aplikace poskytnuté společností InContact. |
| Uživatelské jméno | Vaše uživatelské jméno nakonfigurované v aplikaci InContact. |
| Heslo | Vaše heslo tak, jak je nakonfigurováno v aplikaci InContact. |

## Nastavení připojení pro obecné ACD

Můžete přidat jeden nebo více obecných ACD. Přidáním obecného znaku ACD se automaticky vytvoří ID serveru ACD, které se používá jako zdroj historických dat v importovaném souboru CSV (další informace naleznete v *referenční příručce* pro import dat Webex WFO).

**Poznámka:** ID serveru ACD není viditelné, dokud stránku neopustíte a znovu neotevřete.

## Nastavení připojení pro Amazon Connect

Následující pole se zobrazí, pokud ACD, které vyberete, je Amazon Connect.

| Oddíl | Popis |
|---|---|
| ACD Filtrování | (Volitelné) Filtr ACD omezuje uživatele, kteří jsou synchronizováni z Amazon Connect. Můžete například nakonfigurovat filtr Název týmu, který umožňuje synchronizaci uživatelů, kteří patří do týmu, který odpovídá určitému vzoru pojmenování. Můžete nakonfigurovat více filtrů ACD.<br>**POZNÁMKA** |

| Oddíl | Popis |
|---|---|
| | Týmy v Amazon Connect jsou strukturovány v hierarchii, která může mít až pět úrovní. V této hierarchii jsou týmy nižší úrovně vnořeny pod týmy vyšší úrovně:<br>I. Hlavní tým<br>A. První dílčí tým<br>B. Druhý dílčí tým<br>To, které agenty filtr zachytí, závisí na tom, na které hierarchické úrovni filtrujete. Pokud filtrujete v týmu vyšší úrovně, nezachytíte pouze agenty v tomto týmu vyšší úrovně. Také zachytíte každého agenta v každém týmu, který je pod ním vnořený.<br>Pokud například filtrujete na úrovni prvního podtýmu, zachytíte pouze agenty v tomto týmu. Pokud však filtrujete na úrovni hlavního týmu, zachytíte jak agenty v hlavním týmu, tak agenty v prvním a druhém podtýmu. |
| Interval synchronizace | Interval (minuty) – délka intervalu, ve kterém Webex WFO kontroluje složku Login/Logout Report v segmentu S3 pro sestavu přihlášení/odhlášení.<br>Log Logout Report Folder - Cesta ke složce v segmentu S3, která obsahuje zprávu o přihlášení/odhlášení, která se používá k synchronizaci služby Amazon Connect s Webex WFO. Při zadávání této cesty vylučte předponu segmentu S3. Viz Integrace základních konfiguračních dat Amazon Connect. |
| Amazon Connect | Zvolte Region – oblast vaší instance Amazon Connect.<br>Segment S3 – adresa URL segmentu S3, který instance Amazon Connect používá pro ukládání dat a jako cíl pro streamování dat. Viz Konfigurace segmentu S3 pro instanci Amazon Connect.<br>Jsem přístupový klíč – ID přístupového klíče uživatele Jsem přiřazeného k zásadám, které udělují přístup pro čtení, zápis a odstranění k kontejneru S3, který používá Webex WFO.<br>Tajný klíč IAM – tajný přístupový klíč uživatele Jsem přiřazený k zásadám, které udělují přístup pro čtení, zápis a odstranění k kontejneru S3, který používá Webex WFO. |

| Oddíl | Popis |
|---|---|
| Sběr historických dat | Složka S3 historické sestavy služby – cesta ke složce v segmentu S3, která obsahuje sestavu historie služeb. Při zadávání této cesty vylučte předponu segmentu S3. Viz Konfigurace přehledů Amazon Connect pro zachycení historických dat.<br><br>**PŘÍKLAD**<br>Název_služby/Název_instance/ExportedReportsPrefix/ServiceQueueHistorical<br><br>Složka S3 sestavy produktivity agenta – cesta ke složce v kontejneru S3, která obsahuje sestavu produktivity agenta. Při zadávání této cesty vylučte předponu segmentu S3. Viz Konfigurace přehledů Amazon Connect pro zachycení historických dat.<br><br>**PŘÍKLAD**<br>ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivity<br><br>Produktivita agenta podle sestavy fronty Složka S3 – cesta ke složce S3, která obsahuje sestavu Produktivita agenta podle fronty. Při zadávání této cesty vylučte předponu segmentu S3. Viz Konfigurace přehledů Amazon Connect pro zachycení historickýchdat.<br><br>**PŘÍKLAD**<br>ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivityByQueue<br><br>Složka Agent Real Time Report S3 – zadejte cestu ke složce, která obsahuje data agenta v reálném čase. Vylučte předponu segmentu S3. Tato cesta rozlišuje velká a malá písmena.<br><br>**PŘÍKLAD** připojení/AcmeCo/RealTime<br><br>Prahová hodnota úrovně služby – metrika v sekundách úrovně služby, kterou jste vybrali při vytváření sestavy pro pole Složka historické sestavy služby. |
| Sběr dat v reálném čase | Kinesis Real Time Stream Name – název datového proudu, který jste nakonfigurovali na řídicím panelu Amazon Kinesis. Používá se k aktualizaci stavu vašich agentů v reálném čase. Při zadávání tohoto názvu nezahrnujte celé ARN. Uvádějte pouze název, který jste zadali při vytváření streamu. |
| Nahrávky | Složka S3 pro nahrávky – cesta ke složce v segmentu S3, která obsahuje nahrávky hovorů. Při zadávání této cesty vylučte předponu segmentu S3. |

| Oddíl | Popis |
|---|---|
| | **PŘÍKLAD** ServiceName/InstanceName/Recordings<br><br>Složka S3 pro záznamy kontaktů – cesta ke složce v kontejneru S3, kam Kinesis Firehose umisťuje záznamy sledování kontaktů (CTR). Při zadávání této cesty vylučte předponu segmentu S3.<br><br>**PŘÍKLAD** ServiceName/InstanceName/CTR<br><br>Složka S3 pro přepisy – cesta ke složce v kontejneru S3, kde jsou uložena metadata kontaktu. Vyžadováno pro podporu digitálního kanálu.<br><br>**PŘÍKLAD** ServiceName/InstanceName/Transcripts |
| Povolené produkty | Řízení kvality—Řízení kvality bylo zakoupeno jako produkt Calabrio ONE.<br><br>Hlas – Povoluje hlasové kanály Amazon Connect.<br><br>Digitální (chat, SMS, e-mail) – Umožňuje digitální kanály chatu Amazon Connect, SMS a e-mailu. |
| Povolit zasílání zpráv RTE pro nahrávání obrazovky | Umožňuje Smart Desktop nahrávat obrazovky hovorů zaznamenaných službou Amazon Connect. |

## Nastavení připojení pro Serenovu

Následující pole se zobrazí, pokud vyberete Serenova jako ACD.

| Oddíl | Popis |
|---|---|
| ACD Filtrování | (Volitelné) Použití filtru ACD k omezení synchronizovaných uživatelů z ACD. Můžete například nakonfigurovat filtr Název týmu, který umožňuje synchronizovat uživatele, kteří patří do týmu, který odpovídá určitému vzoru pojmenování. Můžete nakonfigurovat více filtrů ACD. |
| Serenovová API | Serenova Base URL - Základní API adresa URL pro vaši Serenovu nájemce. |

| Oddíl | Popis |
|---|---|
| | PŘÍKLAD# https://api.cxengage.net<br><br>Serenova Tenants (Klienti Serenova) – hlavní klient a podklienti, které přidáváte prostřednictvím této ACD konfigurace. Viz tabulka Serenova Nájemníci . |
| Nastavení záznamu | ACD Capture Delay (Zpoždění zachycení) – doba, po kterou klasický WFM čeká před vytažením ACD statistiky po skončení intervalu. Výchozí hodnota je 15 minut. |
| Povolit zasílání zpráv RTE pro nahrávání obrazovky | Povolit zasílání zpráv RTE pro záznam obrazovky – umožňuje aplikaci Smart Desktop nahrávat obrazovky. |

### Serenova Tabulka nájemníků

Systém Serenova může obsahovat pouze hlavního klienta nebo může obsahovat hlavního klienta ("nadřazeného" klienta), který má jednoho nebo více podklientů ("podřízených" klientů). Tabulka Serenova Tenants umožňuje integrovat obě nastavení systému prostřednictvím jediné konfigurace ACD. Můžete přidat pouze hlavního klienta, nebo můžete přidat hlavního klienta a libovolný počet jeho podklientů jeden po druhém.

## Přidání nájemce Serenova

Před přidáním tenanta Serenova shromážděte následující identifikační údaje pro každého tenanta, kterého chcete přidat, a uložte ho do snadno přístupného umístění:

- ID tenanta
- Klíč API
- API Tajný klíč klíče

Viz Shromažďování identifikačních údajů pro nájemce Serenova.

### Přidání klienta do tabulky Nájemníci Serenova:

1. Klikněte na **Přidat**. Zobrazí se dialogové okno Nájemníci Serenova.
2. Vyplňte pole, jak je popsáno v následující tabulce.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Název | Název hlavního tenanta nebo podklienta.<br><br>**OSVĚDČENÉ POSTUPY** : Zadejte stejný název, který má klient ve vašem systému Serenova. |
| ID | ID tenanta Serenova. Zkopírujte a vložte toto ID z tenanta Serenova. Viz Kopírování ID tenanta Serenova:. |
| Klíč API | Klíč API, který se vytvoří pro klienta při konfiguraci klíče API v Serenova. Zkopírujte a vložte tento klíč z tenanta Serenova. Viz Vytvoření klíče API a tajného klíče API pro tenanta Serenova:. |
| API Tajemství | Tajný klíč klíče API, který se vytvoří pro tenanta, když nakonfigurujte klávesu API v Serenově. Zkopírujte a vložte tento klíč z tenanta Serenova. Viz Vytvoření klíče API a tajného klíče API pro tenanta Serenova:. |

3. Klikněte na tlačítko **OK**.

   Pokud přidáváte hlavního tenanta a jeho podklienty prostřednictvím této ACD konfigurace, opakujte výše uvedené kroky pro hlavního tenanta a každého z jeho podklientů.

## Shromažďování identifikačních údajů pro nájemce Serenova

Následující postupy vysvětlují, jak shromáždit ID tenanta, API klíč a API klíč tajný klíč, které potřebujete k přidání každého tenanta do tabulky Serenova Tenants.

### Kopírování ID tenanta Serenova:

1. Přihlaste se do Serenova.
2. Přejděte na Konfigurace > tenantů.
3. V tabulce Správa tenanta dvakrát klikněte na název tenanta. Zobrazí se podokno Tenant.
4. V podokně Tenant přejděte na Podrobnosti > ID tenanta.

5. Zkopírujte ID tenanta.
6. Při konfiguraci tenanta Serenova v Webex WFO vložte ID tenanta do pole ID .

### Vytvoření klíče API a tajného klíče API pro tenanta Serenova:

1. Přihlaste se do Serenova.
2. Přejděte do části Konfigurace > API Správa klíčů.
3. Klikněte na **Vytvořit**.
4. Pro klíč API nakonfigurujte následující pole:
    - Název – jedinečný identifikátor klíče.
    - Role – správce.
5. Klikněte na **Odeslat**. Zobrazí se dialogové okno Pověření API.
6. Zkopírujte klíč API a tajný klíč klíče API.

    **Poznámka:** Po klepnutí na tlačítko OK, nelze znovu zobrazit API Key Secret.
7. Když přidáte tenanta Serenova v Webex WFO, postupujte takto:
    - Vložte klíč API do pole Klíč API.
    - Vložte tajný klíč API do pole API Tajný klíč.

#### Synchronizace základních konfiguračních dat

Webex WFO integruje následující základní konfigurační data s ekvivalenty od Serenova:

- Uživatelé
- Týmy
- Servisní fronty a mapování dovedností

## Uživatelé

V systémech Serenova, které obsahují hlavního klienta a podklienty, mohou uživatelé Serenova patřit k některým nebo všem klientům v systému. Pokud integrujete hlavního tenanta a jeho podklienty prostřednictvím stejné konfigurace ACD, Webex WFO vytvoří pouze jednoho uživatele Webex WFO pro každého uživatele Serenova.

Pokud přidáte hlavního tenanta a jeho podklienty prostřednictvím samostatných konfigurací ACD, Webex WFO vytvoří nového uživatele Webex WFO pro každého hlavního tenanta a každého podtenanta, kde se objeví uživatel Serenova. To může mít za následek, že Webex WFO vytvoří více Webex WFO uživatelů pro jednoho uživatele Serenova.

Když Webex WFO importuje nového uživatele z tenanta Serenova, vytvoří nového Webex WFO uživatele, který má uživatelský profil Serenova. Následující tabulka shrnuje profil uživatele Serenova a způsob mapování hodnot z tohoto profilu na nového uživatele Webex WFO.

| Pole | Definice |
|---|---|
| Jméno | Křestní jméno uživatele v systému Serenova. |
| Příjmení | Příjmení uživatele v systému Serenova. |
| E-mailová adresa | Není zmapováno. |
| Název týmu | Výchozí Webex WFO tým. |
| Aktivovaný | Datum, kdy byl uživatel přidán do Webex WFO ze Serenova. |
| Deaktivoval | Není zmapováno. Toto pole je aktualizováno, pokud je uživatel Serenova zakázán po přidání do Webex WFO. |
| ID externího uživatele | Jedinečný identifikátor uživatele v Serenové. |
| Zdroj | Původ uživatelského profilu: ACD - <název ACD konfigurace>. |

Když někdo změní uživatelská data v Serenově, synchronizační služba to detekuje a provede několik změn v Webex WFO. Následující tabulka shrnuje tyto změny.

| Změna v Serenové | Výsledná změna v Webex WFO |
|---|---|
| Je přidán nový uživatel | Je přidán nový uživatel. Konkrétně synchronizační služba:<br>▪ Použije křestní jméno a příjmení uživatele Serenova na jméno a příjmení uživatele Webex WFO.<br>▪ Použije jedinečný identifikátor uživatele Serenova (externí ID uživatele v profilu uživatele) na ACD ID uživatele Webex WFO.<br>▪ Nastaví Webex WFO počáteční data pro společnost a oddělení na datum, kdy došlo k synchronizaci.<br>▪ Přiřadí uživatele Webex WFO k výchozímu týmu. |

| Změna v Serenové | Výsledná změna v Webex WFO |
|---|---|
| | **POZNÁMKA** Webex WFO nezachovává vztah mezi uživateli Serenova a skupinami Serenova, které jsou Serenova ekvivalent Webex WFO týmů. Viz Týmy.<br>▪ Pokud má uživatel Serenova roli agenta, přiřadí výchozí roli agenta uživateli Webex WFO.<br>▪ Pokud má uživatel Serenova roli supervizora, přiřadí výchozí roli supervizora uživateli Webex WFO.<br>**POZNÁMKA:** Uživatelům Serenova, kteří mají roli správce nebo podřízení, není přiřazena žádná role v Webex WFO<br>Synchronizační služba. |
| Jméno nebo příjmení uživatele je uživatele se změnilo | Jméno nebo příjmení |
| Uživatel je zakázán | Uživatel je deaktivován |

## Týmy

Webex WFO týmy jsou synchronizovány se skupinami Serenova. Webex WFO týmy nezachovávají vztah mezi uživateli Serenova a skupinami Serenova.

Když se v Serenově změní data skupiny, služba synchronizace je rozpozná a provede několik změn v Webex WFO. Následující tabulka shrnuje tyto změny.

| Změna v Serenové | Výsledná změna v Webex WFO |
|---|---|
| Přidá se nová skupina | Nový tým je přidán se stejným názvem jako skupina Serenova. Tento název je jen pro čtení. |
| Název skupiny se změnil | Název týmu se změní. |
| Do skupiny je přidán nový uživatel | Beze změny. Webex WFO nezachovává vztah mezi uživateli Serenova a skupinami Serenova. |
| Uživatel je odebrán z | Beze změny. Webex WFO nezachová vztah |

| Změna v Serenové | Výsledná změna v Webex WFO |
|---|---|
| skupina | Mezi uživateli Serenova a skupinami Serenova. |
| Skupina je zakázána | Beze změny. |

Můžete vytvořit nové týmy v Webex WFO a přiřadit k nim uživatele, ale tyto nové týmy nejsou synchronizovány zpět do Serenova.

## Servisní fronty a mapování dovedností

Webex WFO servisní fronty jsou synchronizovány s frontami Serenova.

Když se fronta změní v Serenově, synchronizační služba ji detekuje a provede několik změn v Webex WFO. Následující tabulka shrnuje tyto změny.

| Změna v Serenové | Výsledná změna v Webex WFO |
|---|---|
| Přidána nová fronta | Nejprve je přidána nová servisní fronta. Konkrétně synchronizační služba provádí následující činnosti:<br>▪ Použije název fronty Serenova pro Webex WFO název fronty služby<br>▪ Použije jedinečný identifikátor fronty Serenova na ID servisní fronty Webex WFO<br>▪ (Jen pro čtení) Přidělí frontě služby Webex WFO typ servisní fronty Hlas [Interaktivní]<br>▪ (Jen pro čtení) Poskytne frontě služby Webex WFO zdroj ACD Serenova<br>Za druhé, je přidáno nové mapování dovedností. Synchronizační služba konkrétně provádí následující akce:<br>▪ Použije název fronty Serenova na název mapování dovedností Webex WFO<br>▪ Přiřadí frontu služby Webex WFO přiřazenou k frontě Serenova mapování dovedností Webex WFO a přiřadí jí prioritu 1 |

| Změna v Serenové | Výsledná změna v Webex WFO |
|---|---|
| Název fronty se změnil | Použije nový název fronty Serenova pro službu Webex WFO Název fronty.<br><br>**POZNÁMKA** Webex WFO nepoužije nový název fronty Serenova pro přidružené mapování dovedností Webex WFO. |
| Fronta je zakázána | Beze změny. Ani servisní fronta, ani mapování dovedností není smazaný. |

## Nastavení připojení pro Eventide NexLog

Následující pole se zobrazí, pokud vyberete Eventide NexLog jako ACD.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Zpoždění nahrávání kontaktů | Délka prodlevy, která je umístěna před každým intervalem exportu. U každého Interval exportu, Webex WFO nahraje všechny kontakty, které dokončí nahrávání před touto prodlevou. Všechny kontakty, které dokončí nahrávání po této prodlevě, se odešlou v dalším intervalu exportu.<br><br>**PŘÍKLAD** : Pole Interval exportu je nastaveno na hodnotu 00:30 a pole Zpoždění odeslání kontaktu je nastaveno na hodnotu 5 minut. Ve 12:30 se data<br>Server importuje a nahraje všechny kontakty, které dokončily nahrávání ve 12:25 nebo dříve.<br><br>Tím je zajištěno, že Webex WFO nahraje zvukové nahrávky pro všechny kontakty. |
| API URL | Základní adresa URL (včetně protokolu) Eventide NexLog API.<br><br>**PŘÍKLAD#** http://1.1.1.1<br><br>*V NexLog API Manual* v2.8 je tato základní adresa URL identifikována následující proměnnou:<br><br><PROTOKOL><ADRESA> |
| Uživatelské jméno | Přihlašovací jméno uživatele Eventide. V tomto přihlašovacím jménu se rozlišují malá a velká písmena.<br><br>**Poznámka:** *NexLog API Manual* v2.8 říká, že pro ověření musí mít tento uživatel "odpovídající |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | Oprávnění kanálu/zdroje pro přístup k požadovaným nahrávkám. Ve výchozím nastavení bude mít uživatel s oprávněním správce ke všem kanálům / zdrojům. |
| Heslo | Heslo uživatele Eventide. |
| Interval exportu | Frekvence, ze které Webex WFO načítá dokončené nahrávky hovorů Večer. Formát = HH:MM. Minimum = 00:15. Maximum = 23:45.<br><br>**PŘÍKLAD** Vyberte 01:00. To znamená, že Webex WFO importuje všechny dokončené nahrávky hovorů každou hodinu.<br><br>Pokud vyberete možnost Seskupené pro Typ protokolování, nastavení Interval exportu musí být větší než nastavení Délka skupiny kontaktů. Webex WFO přeškrtne nastavení intervalu exportu, která jsou kratší než nastavení Délka skupiny kontaktů. |
| Typ protokolování | Zda Webex WFO přiřazuje hovoru přiřazená ID kontaktů nahrávky, které importuje z Eventide:<br><br>▪ Výchozí —Webex WFO nepřiřazuje přiřazená ID kontaktů k žádnému záznamu hovoru.<br>▪ Skupina—Webex WFO přiřadí stejné ID přidruženého kontaktu všem nahrávkám hovorů, které splňují konfigurace Délka skupiny kontaktů a Metadata skupiny kontaktů. |
| Délka skupiny kontaktů | Interval (1–30 minut), který chcete použít k přidružení Eventide nahrávání hovorů v Webex WFO. Webex WFO přiřadí stejné přiřazené ID kontaktu všem nahrávkám hovorů, které začínají ve stejném intervalu, i když Webex WFO importuje nahrávky na konci různých intervalů exportu.<br><br>Nastavení Délka skupiny kontaktů musí být menší než nastavení Interval exportu.<br><br>Toto pole je dostupné pouze v případě, že vyberete možnost Seskupeno pro protokolování |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | Zadejte a pak je to nutné. |
| Metadata skupiny kontaktů | Pole metadat z Eventide API, které chcete použít k Přidružte nahrávky hovorů v Webex WFO.<br><br>Když zadáte pole metadat do metadat skupiny kontaktů, Webex WFO prohledá všechny nahrávky hovorů v každém intervalu délky skupiny kontaktů pro dané pole metadat. Pokud mají některé nahrávky hovorů ve stejném intervalu délky skupiny kontaktů stejnou hodnotu v daném poli metadat, Webex WFO přiřadí těmto záznamům hovorů stejné ID přidruženého kontaktu.<br><br>**POZNÁMKA** : Pokud jsou nakonfigurována metadata skupiny kontaktů, Webex WFO přidělí přiřazená ID kontaktů pouze pro záznamy hovorů, které<br>Začíná ve stejném intervalu délky skupiny kontaktů a má stejnou hodnotu v poli Metadata skupiny kontaktů.<br><br>Další informace o polích metadat, která můžete zadávat, naleznete v tématu Zadávání metadat.<br><br>Toto pole se zobrazí pouze v případě, že vyberete možnost Seskupeno pro Typ protokolování, a pak je volitelné. |

## Zadávání metadat

Webex WFO může seskupovat nahrávky hovorů s libovolným standardním nebo vlastním polem metadat z Eventide. Pole metadat, které zadáte do Webex WFO, však musí být formátováno tak, jak se zobrazuje v odpovědi Eventide API.

Obecně to znamená, že pole metadat musí být malými písmeny a bez uvozovek. Viz sloupec Název sloupce ve 4.5.1. V_RECORD části *příručky NexLog API Manual* , kde najdete úplný seznam standardních polí metadat Eventide.

Následující tabulka obsahuje některé příklady polí metadat Eventide a jak musí být tato pole formátována v Webex WFO.

| Pole | Popis |
|---|---|
| název_kanálu | Název kanálu, na kterém byl hovor zaznamenán. ID |
| kanálu | Číslo kanálu, na kterém byl hovor zaznamenán. |
| caller_id | Telefonní číslo osoby, která uskutečnila hovor. |

### Nastavení připojení pro Twilio Flex

Pokud vyberete Twilio jako ACD, zobrazí se následující pole.

Kliknutím na **tlačítko Konfigurace Twilio** otevřete stránku Konfigurace Twilio.

**POZNÁMKA:** Dostupná pole se liší v závislosti na tom, zda je jako povolený produkt vybrána možnost Řízení kvality (QM) nebo Klasická správa pracovních sil (WFM).

| Pole | Popis |
|---|---|
| Úprava Twilio ACD | Upravte existující Twilio Flex ACD. |
| Vytvoření Twilio ACD | Vytvořte nový Twilio Flex ACD. |
| Odstranění Twilio ACD | Odstraňte existující Twilio Flex |
| ACD. Název ACD | Rozevírací seznam dostupných |
| ACD. | |

## Informace o konfiguraci Twilio Flex

| Pole | Popis |
|---|---|
| Identifikátor SID účtu Twilio | ID systému, ve kterém je nakonfigurované Twilio Flex. To je podobně jako Webex WFO ID tenanta. Hodnota řetězce musí začínat řetězcem AC. |
| Ověřovací token Twilio | (Volitelné) Ověřovací token vygenerovaný v Twilio, který Webex WFO používá k ověření identifikátoru SID účtu Twilio. |
| Identifikátor SID pracovního prostoru Twilio Flex | Konkrétní pracovní prostor Webex WFO vytáhne. Může existovat pouze jedna instance prostředí Flex pracovního prostoru. Dílčí pracovní prostory nejsou podporovány. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Uživatelské jméno Twilio Flex Insights | (Pouze klasické WFM) Uživatelské jméno Twilio Flex Insights, které se používá k vyžádání historických dat pro klasický WFM. |
| Heslo Twilio Flex Insights | (Volitelné) (Pouze klasické WFM) Heslo pro uživatelský účet Twilio Flex Inisights, který se používá k vyžádání historických dat pro klasický WFM. |
| Časové pásmo | Časové pásmo, které odpovídá časovému pásmu nakonfigurovanému v Flex Insights. Ve výchozím nastavení je nastaveno na časové pásmo tenanta. |
| Formát názvu agenta | Formát pro jména a příjmení všech agentů. |

## Informace o konfiguraci Calabrio

| Pole | Popis |
|---|---|
| Calabrio API uživatelské jméno | Vaše uživatelské jméno účtu služby Webex WFO. Tento účet služby je také Označuje se jako účet správce tenanta nebo uživatelský účet API. To je nutné pro nahrání dat do správného tenanta. Tento účet musí vytvořit správce systému a nachází se ve vašem klientském systému. Tento účet správce tenanta musí mít také správná oprávnění k nahrávání dat.<br><br>Obraťte se na Cisco podporu pro pomoc s vytvořením tohoto účtu správce klienta.<br><br>Další informace najdete v tématech Vytvoření uživateleAPI a Správa rolí a oprávnění .<br><br>To je vyžadováno pro QM i Classic WFM. |
| Calabrio API Uživatelské heslo | Heslo účtu služby Webex WFO. |

## Povolené produkty

| Pole | Popis |
|---|---|
| Řízení jakosti | Řízení kvality bylo zakoupeno jako Webex WFO výrobek. Webex WFO nabízí podporu pro omnikanálové systémy Twilio Flex. Podporují se hlasové a chatovací kanály Twilio Flex. To znamená, že nahrávky hovorů i přepisy chatu jsou ingestovány do Webex WFO. |
| Hlas | Povolí hlasové kanály Twilio Flex. |
| Digitální (chat, SMS, e-mail, sociální sítě) | Povolí digitální kanály Twilio Flex (chat, SMS). Další informace naleznete v tématu O podpoře digitálního kanálu Webex WFO. |
| Řízení pracovních sil | Klasické řízení pracovních sil bylo zakoupeno jako Webex Produkt WFO. |

## Mapování metadat

(Pouze management kvality) V této části můžete definovat, které atributy úlohy Twilio, včetně složitých atributů založených na objektech, se synchronizují s kontakty Twilio, pokud máte jako produkt povolenou Quality Management. To je nutné k mapování dalších atributů úlohy Twilio Flex jako vlastních metadat v Webex WFO. Zadejte název atributu úkolu Twilio přesně tak, jak se zobrazuje v atributech vašich úkolů Twilio. Pro atributy založené na objektech je zadejte ve formátu <Název objektu> a <Název atributu> . Pomocí rozevíracího seznamu můžete zvolit, na které vlastní pole metadat má být konkrétní atribut úkolu mapován v Webex WFO.

Vlastní pole metadat musí být nejprve vytvořena ve Správci metadat (umístěném v části Správa aplikací > QM > QM Konfigurace > Správce metadat).

**Poznámka:** Mapování metadat není podporováno pro atributy vnořené více než jednu úroveň pod objektem.

## Povolit zasílání zpráv RTE pro nahrávání obrazovky

(Pouze management kvality) Zaškrtnutím tohoto políčka povolíte záznam obrazovky pro nakonfigurovanou ACD.

## Mapování jazyka metadat

(Pouze management kvality) Tato část se zobrazí, když v **části Produkty povoleny** vyberete **možnost Digitální** . Zde můžete nastavit vlastní metadata, která přiřadí jazyk textovému kontaktu, jako je e-mail nebo chatová zpráva. Dostupné možnosti metadat pocházejí z **části Mapování** metadat.

Webex WFO používá jazyk textového kontaktu k vyhledání výsledků při použití filtru Textové vyhledávání na stránce Interakce.

Webex WFO přiřadí jazyk textovému kontaktu pomocí následujících informací v tomto pořadí:

A. Jazyk, který je již přiřazen kontaktu při importu do Webex WFO.

B. Jazyk přiřazený k vlastnímu poli metadat, které zde nakonfigurujete (část Mapování jazyka metadat).

C. Záložní jazyk, který nakonfigurujete v **části Jazyk** záložního textu níže.

D. Výchozí jazyk (angličtina).

## Jazyk záložního textu

(Pouze management kvality) Tato část se zobrazí, když v **části Produkty povoleny** vyberete **možnost Digitální** . Vyberte jazyk, který chcete přiřadit textovým kontaktům, pokud nemají přiřazený jazyk při importu do Webex WFO a nemají hodnotu metadat definovanou v **části Mapování** jazyka metadat výše.

Webex WFO používá jazyk textového kontaktu k vyhledání výsledků při použití filtru textového vyhledávání na stránce Interakce.

Webex WFO přiřadí jazyk textovému kontaktu pomocí následujících informací v tomto pořadí:

A. Jazyk, který je již přiřazen kontaktu při importu do Webex WFO.

B. Jazyk přiřazený k vlastnímu poli metadat, které nakonfigurujete v **části Mapování** jazyka metadat výše.

C. Záložní jazyk, který zde nakonfigurujete (část Jazyk záložního textu).

D. Výchozí jazyk (angličtina).

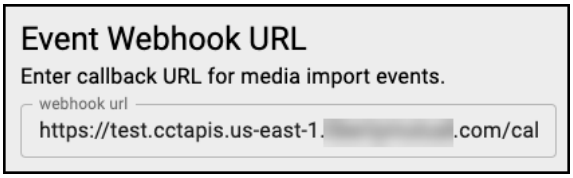
## Šifrování hlasového záznamu Twilio

Povolení šifrování hlasového záznamu Twilio umožňuje Webex WFO importovat šifrované hlasové nahrávky z Twilio. Musíte zadat identifikátor SID Twilio a privátní klíč v Webex WFO pro zpracování. Po zpracování Webex WFO znovu zašifruje všechny nahrávky. V systému Twilio najdete identifikátor SID na stránce přihlašovací údaje. Cisco uchovává klíčové informace ve Správci tajných kódů webových služeb Amazonu.

**Poznámka:** Tato funkce není ve výchozím nastavení povolena. Chcete-li požádat o tuto funkci, obraťte se na svého obchodního zástupce.

## Adresa URL webhooku události

Adresa URL webhooku události je cílová adresa URL Webex WFO odesílá zprávy o událostech stavu kontaktu. Adresa URL musí být plně kvalifikovaný absolutní název domény. Konfigurace tohoto pole umožňuje vašemu tenantovi obdržet oznámení o datové části, když byl kontakt úspěšně nahrán a zpracován v Webex WFO. To znamená, že kontaktní data a média byla stažena, zvukové události zpracovány a úlohy šifrování a kódování byly dokončeny.




Tělo datové části události webhooku stavu kontaktu je následující.

```
{
    "ccrId":0, // (int)
    "sessionId": "", // (řetězec)
    "legId": "", // (string) - Stejná hodnota jako callId
    "tenantId": 0, // (int)
    "status": "", // (řetězec) – například "COMPLETE" nebo "FAILED"
    "failureReason": "" // (volitelný řetězec) - Lidsky čitelný důvod selhání,
Nejedná se o průchozí chybu nebo výjimku API
}
```

**OSVĚDČENÉ POSTUPY** Pokud má vaše organizace požadavky na dodržování předpisů zabezpečení týkající se záznamů, můžete odstranit zdrojové nahrávky v Twilio Flex, jakmile se zobrazí oznámení, že je záznam zašifrovaný

A zajištěné v Webex WFO.

## Sběr historických dat

(Pouze klasické řízení pracovních sil) Konfigurace této části umožňuje Webex WFO vyhledat sestavu historických dat Twilio Flex Insights Classic WFM pro přidání front úloh a dat dodržování v reálném čase do procesu synchronizace. Informace o vašem účtu Twilio Flex, které jste shromáždili jako předpoklad pro správu pracovních sil, se zadají do polí této části.

| Pole | Popis |
|---|---|
| ID projektu Twilio Flex Insights | (Pouze klasické WFM) ID projektu Flex Insights pro projekt Twilio Flex Insights přidružený k identifikátoru SID účtu Twilio. |
| ID sestavy dat produktivity agenta | (Pouze klasické WFM) Jedinečné ID sestavy dat produktivity agenta. |
| ID sestavy historických dat fronty | (Pouze klasické WFM) Jedinečné ID sestavy Historická data fronty. |
| Servisní fronta | (Pouze klasické WFM) (Volitelné) Fronta služby Webex WFO, kde Ukládají se data produktivity agenta, která nejsou přidružená k frontě úloh Twilio. |

## Mapování stavu agenta

(Pouze klasické řízení pracovních sil) V této části můžete mapovat konkrétní aktivity Twilio na konkrétní Webex WFO stavy pro dodržování, pokud máte jako produkt povolenou klasickou WFM. Stav "Přidržet" je předkonfigurován a není nutné jej mapovat. Mapování lze upravit nebo odstranit výběrem **ikon Upravit mapování** nebo **Odstranit** vpravo od **jezdců Povolit kód** důvodu stavu. Přepněte posuvník **Povolit kód** důvodu stavu tak, aby zobrazoval názvy aktivit Twilio v zásuvce dodržování plánu.

**POZNÁMKA** : Posuvník je k dispozici pouze pro aktivity mapované na stavy Není připraveno, Práce není připravena a Práce připravena v Webex WFO.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Přidržet | Agent kontakt pozastavil. To je předem nakonfigurováno a nelze jej změnit. |
| Odhlásit | Agent se odhlásil z ACD. V mnoha ACD může tento stav doprovázet číselný kód důvodu, který označuje důvod změny stavu. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Nepřipraveno | Agent nepřijímá kontakty z ACD. U mnoha ACD<br>Tento stav může doprovázet číselný kód důvodu, který označuje důvod změny stavu. |
| Připraveno | Agent je připraven přijímat kontakty z ACD. |
| Hovoří | Agent je v kontaktu. To je předem nakonfigurováno. |
| Práce není připravena | Agent provádí práci po kontaktu a zadá Nepřipraveno<br>stav po dokončení. |
| Připraven k práci | Agent provádí práci po kontaktu a přejde do stavu Připraveno<br>po dokončení. |

### Nastavení připojení pro UJET

Pokud jako ACD vyberete UJET, zobrazí se následující pole.

## Konfigurace Ujet

| Pole | Popis |
|---|---|
| Uživatelské jméno UJET | Klíč společnosti, který se nachází v části Klíč společnosti a tajný kód v UJET developer nastavení systému UJET. |
| Heslo UJET | Tajný kód nalezený v části Klíč společnosti a tajný kód v UJET developer nastavení systému UJET. |
| Kbelík S3 | (Jen pro čtení) Segment Amazon S3, kam se exportují data |
| hovorů. Role zabezpečení S3 | (Jen pro čtení) Bezpečnostní role vašeho kbelíku Amazon S3. |
| Doména | Informace o doméně pro váš systém UJET. |

## Webex WFO Konfigurace

| Pole | Popis |
|---|---|
| Cisco API uživatelské jméno | Vaše uživatelské jméno účtu služby Webex WFO. Tento účet služby je také Označuje se jako účet správce tenanta nebo uživatelský účet API. To je nutné pro nahrání dat do správného tenanta. Tento účet musí vytvořit správce systému a nachází se ve vašem klientském systému. Tento účet správce tenanta musí mít také správná oprávnění k nahrávání dat.<br><br>Obraťte se na Cisco podporu, která vám pomůže s vytvořením tohoto účtu správce klienta.<br><br>Další informace najdete v tématech Vytvoření uživateleAPI a Správa rolí a oprávnění . |
| Cisco API Uživatelské heslo | Heslo účtu služby Webex WFO. |

## Povolit zasílání zpráv RTE pro nahrávání obrazovky

| Pole | Popis |
|---|---|
| Povolit zasílání zpráv RTE pro nahrávání obrazovky | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li povolit Webex WFO Smart Desktop pro nahrávání obrazovky. Viz Záznam obrazovky pro více informací o konfiguraci. |

# Konfigurace globálních nastavení

Stránka Globální nastavení slouží ke konfiguraci aspektů systému, které platí pro všechny uživatele a aplikace.

## Předpoklady

- Máte oprávnění Spravovat klienta

## Umístění stránky

Správa aplikací > globální správa > > globální nastavení

### Časový limit relace (v minutách)

(Pouze cloud) Uživatelé jsou automaticky odhlášeni po určité době nečinnosti. Pole Časový limit relace umožňuje zadat dobu v minutách, po kterou má být relace nečinná, než je uživatel automaticky odhlášen. Výchozí hodnota je 60 minut. Maximální hodnota je 1440 minut, což je 24 hodin. Pouze číselné znaky. Písmena a speciální znaky nejsou povoleny. Jakákoli změna tohoto nastavení se provede při příštím přihlášení nebo aktualizaci stránky uživatelem.

(Pouze on-premise) Výchozí hodnota je 60 minut. Maximální hodnota je 120 minut, což je 2 hodiny.

**Poznámka:** Pokud uživatel otevře Webex WFO ve více oknech, doba trvání časového limitu platí pro každé okno samostatně.

## Automatické vytváření uživatelů

Zaškrtávací políčko Automatické vytváření uživatelů určuje, zda budou při přihlášení zaměstnanců kontaktního centra k počítači, ve kterém je nainstalována aplikace Smart Desktop, vytvořeni noví uživatelé programu Webex WFO.

- Vymazáno – (výchozí) Noví uživatelé nejsou vytvořeni
- Vybrané – vytvoří se noví uživatelé

**OSVĚDČENÉ POSTUPY** : Většina organizací by měla ponechat **možnost Povolit automatické vytváření** uživatelů zakázanou. Pokud toto nastavení povolíte, riskujete duplikování uživatelů a následné ruční sloučení nebo odstranění duplicitních uživatelů. Automatické vytváření uživatelů doporučujeme pouze pro organizace, které používají koncový bod nahrávka.

Následující tabulka popisuje, co se stane, když se uživatel systému Windows přihlásí k počítači s nainstalovanou funkcí Smart Desktop v závislosti na tom, zda je zaškrtnuto nebo zrušeno políčko Automatické vytváření uživatelů.

| **Automatické vytváření uživatelů**<br>**Konfigurace zaškrtávacího políčka** | **Přihlášení je spojeno s**<br>**aktivní Webex WFO uživatel** | **Výsledek v PC a Webex WFO** |
|---|---|---|
| Vysvětlený | Ano | Uživatel Webex WFO je zaznamenán aplikací Smart Desktop tak, jak je nakonfigurován. |
| Vysvětlený | Ne | Není přidán žádný nový uživatel Webex WFO.<br><br>Chytrá plocha nic nezaznamenává. |

| | | |
|---|---|---|
| Vybráno | Ano | Webex WFO uživatel je zaznamenán uživatelem |

| Automatické vytváření uživatelů | Přihlášení je spojeno s aktivní Webex WFO | Výsledkem je PC a Webex |
|---|---|---|
| | | Inteligentní plocha tak, jak je nakonfigurována. |
| Vybráno | Ne | Přidá se nový uživatel Webex WFO s profilem uživatele Nahrávání.<br><br>Nový uživatel Webex WFO je zaznamenán aplikací Smart Desktop tak, jak je nakonfigurován. |

## Automatická aktualizace klienta

Zaškrtnutím políčka Automatické aktualizace klienta povolíte automatické aktualizace aplikace Smart Desktop. Když je tato funkce zapnutá, při přihlášení a v náhodných časech mezi půlnocí a 1:00 AM aplikace Smart Desktop porovná verze s verzí na serveru, a pokud se liší, stáhne novější verzi a nainstaluje ji, aby byla zachována kompatibilita. Tato funkce není podporována, pokud je klient SDC (Smart Desktop) spuštěn v serverové verzi systému Windows. To zahrnuje řešení VDI, která používají serverový operační systém k emulaci prostředí agenta, jako je Citrix, Amazon Workspace a tak dále.

## Vyberte formát záznamu

Vyberte formát záznamu, který chcete použít pro záznam zvukových kontaktů.

## VP8 kodek Kódování videa

Internet Explorer je zastaralý; Proto můžete toto pole ponechat nezaškrtnuté.

## Generovat šifrovací klíč záznamu

Tato možnost se zobrazí pouze v případě, že má vaše role povoleno oprávnění Spravovat šifrovací klíče.

Všechny uložené nahrávky jsou šifrovány. Nový šifrovací klíč nahrávání můžete kdykoli vygenerovat pomocí tlačítka Generovat. Existující nahrávky nejsou při generování nového klíče znovu šifrovány. Nový klíč se projeví při příští aktualizaci nebo přeinstalaci klientů.

Nový šifrovací klíč se zobrazí při jeho generování. Tento klíč může šifrovat a dešifrovat vaše záznamové soubory, takže tento klíč uchovávejte na bezpečném místě.

V cloudových nasazeních je dostupná metoda šifrování RSA-2048 (s asymetrickými klíči) a AES-256 pro média zaznamenaná Webex WFO.

## Časové pásmo

Vyberte časové pásmo, které má být použito jako výchozí časové pásmo pro zákazníka. Toto časové pásmo může být přepsáno tím, že jednotlivý uživatel vybere vlastní časové pásmo na stránce Plány agenta.

### Výchozí jazyk

Vyberte jazyk, který chcete použít jako výchozí jazyk pro zákazníka. Tento jazyk může být přepsán tím, že jednotlivý uživatel při přihlášení vybere vlastní jazyk.

### Přednost profilu uživatele

Prioritu uživatelských profilů z externích zdrojů (ACD a Záznam) můžete změnit tak, že změníte jejich pořadí v tabulce Priorita profilu uživatele.

**POZNÁMKA:** Přepsání profilů uživatelů má ve výchozím nastavení nejvyšší prioritu. Tuto přednost nemůžete snížit. Pokud chcete identifikovat uživatele pomocí hodnot uložených v profilu uživatele ACD nebo Záznam
Namísto hodnot uložených v profilu Přepsat použití je nutné ručně odstranit uživatelský profil Přepsat daného uživatele.

Tato změna pořadí provede následující akce:

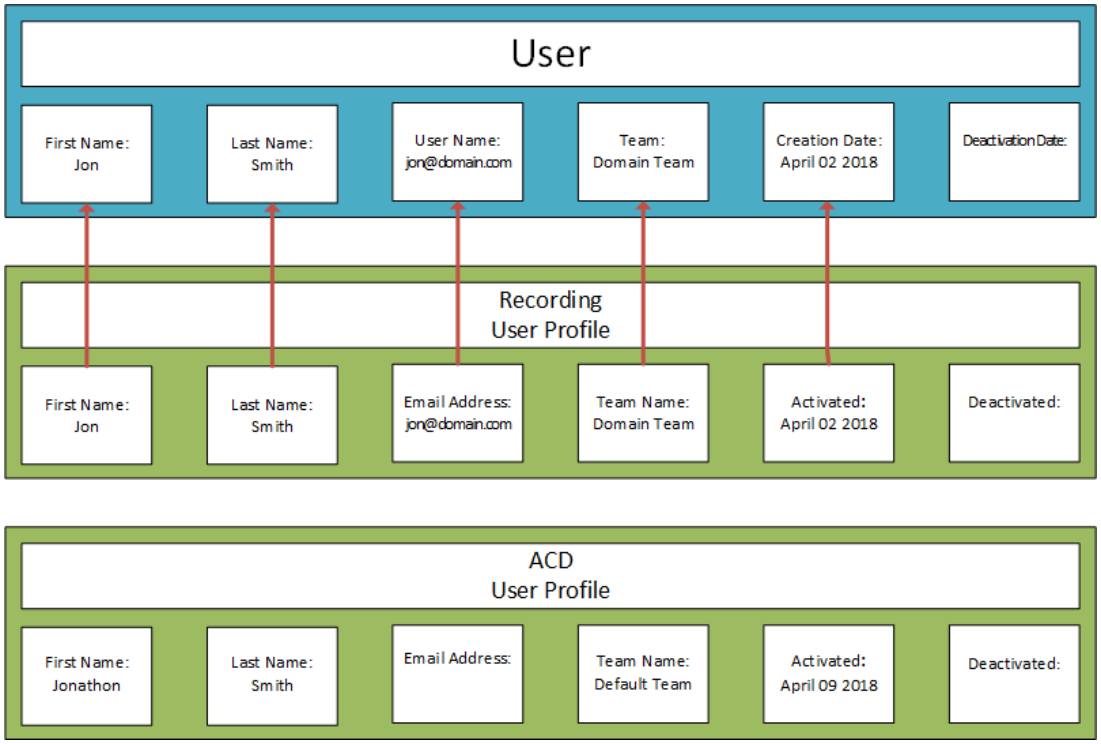
- Mění pořadí uživatelských profilů v tabulce Profily uživatelů na stránce Uživatelé.
- Pokud má uživatel dva uživatelské profily s různými hodnotami v libovolném poli, může také změnit, která hodnota Webex WFO se rozhodne identifikovat tohoto uživatele.

**OSVĚDČENÉ POSTUPY** Změna pořadí uživatelských profilů ovlivní každého uživatele, který má tyto uživatelské profily. Nastavte prioritu uživatelských profilů jednou, při první konfiguraci Webex WFO.

## Příklad pořadí priority profilu uživatele

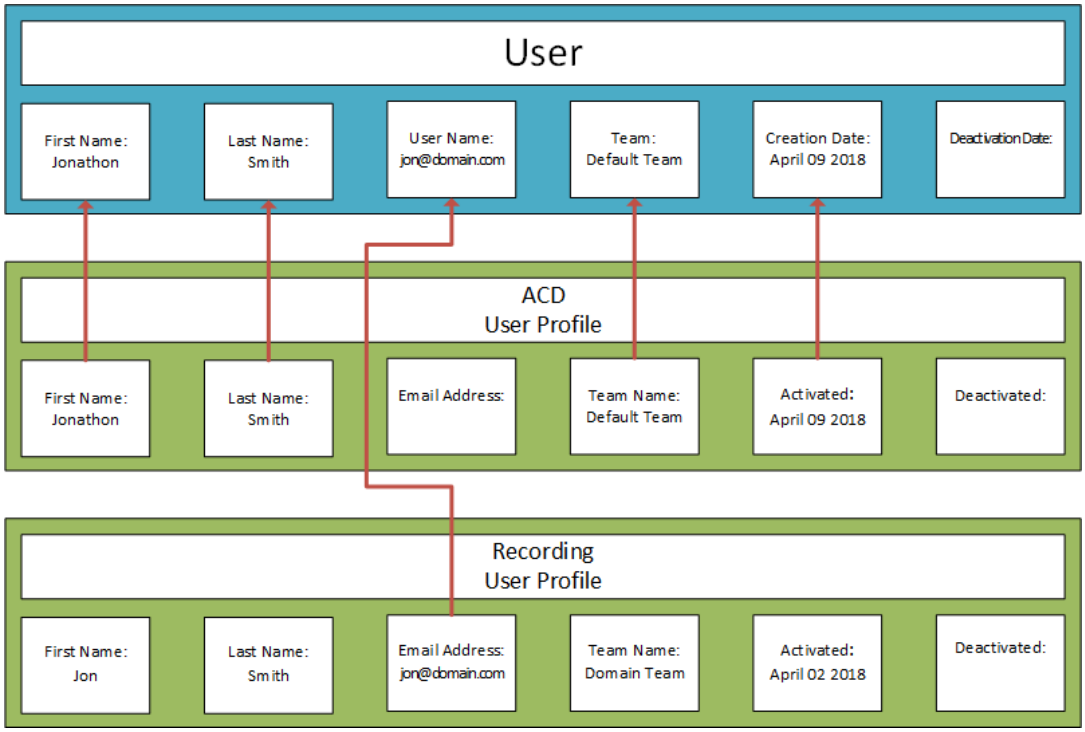
Následující obrázky ukazují, jak se změní identita uživatele Webex WFO při změně pořadí uživatelských profilů tohoto uživatele.

Na prvním obrázku má profil uživatele Záznam vyšší prioritu než profil uživatele ACD, takže Webex WFO vybere hodnoty pro většinu polí z profilu uživatele Nahrávání.




Na druhém obrázku bylo změněno pořadí uživatelských profilů tak, aby profil uživatele ACD měl vyšší prioritu než uživatelský profil Nahrávání. Nyní Webex WFO vybírá hodnoty pro většinu polí z profilu uživatele ACD. Toto změna pořadí změní jméno uživatele, tým a datum vytvoření.

Přednost profilů uživatelů nemá vliv na to, která hodnota je vybrána z pole ID externího uživatele, a to ani v případě, že má uživatel uživatelský profil Nahrávání i ACD profil uživatele. Webex WFO mapuje ID externího uživatele z profilu uživatele Nahrávání na přihlášení uživatele do systému Windows a mapuje ID externího uživatele z profilu uživatele ACD na ID ACD uživatele.




### Správa řídicího panelu

Funkce Správa řídicího panelu umožňuje řídit, který řídicí panel uživatelé uvidí na základě svých rolí při přechodu vašeho kontaktního centra z verze 10.4 na verzi 11.0. Ve výchozím nastavení všichni uživatelé uvidí klasický řídicí panel, který obsahuje stejné widgety, které viděli ve verzi 10.4. Když přesunete roli z podokna Klasický řídicí panel do podokna Průzkumník dat, uživatelé s touto rolí uvidí aktualizovaný řídicí panel, který obsahuje novou verzi jejich widgetů, nebo konkrétní řídicí panel sdílený a označený tak, aby byl viditelný pro tuto roli.

## Související témata

- Konfigurace globálních nastavení QM
- Aktualizace zabezpečení: TLS 1.1 a slabé šifry SSL/TLS 1.2 budou zastaralé

## Stažení instalačních programů Smart Desktop a Webex WFO Data Server

Stránka Soubory ke stažení slouží pro přístup k instalačním programům Webex WFO Smart Desktop a Webex WFO Data Server, které jsou k dispozici pro vašeho tenanta.

Chcete-li stáhnout požadovaný instalační program, klikněte na jeho odkaz.

## Umístění stránky

Správa aplikací > globální správa > > soubory ke stažení

| Stáhnout | Popis |
|---|---|
| Datový server Webex WFO, inteligentní plocha Webex WFO | Datový server (CalabrioONEDataServerSetup_<Název_tenanta>.exe) a instalační programy Smart Desktop (CalabrioONEDesktopSetup_<NázevTenanta>.exe) pro tohoto tenanta. Tyto instalační programy jsou nakonfigurované tak, aby se připojovaly jenom ke klientovi, ze kterého se stahují. Ve víceklientských prostředích to znamená, že je nelze stáhnout a přenést do jiného tenanta.<br><br>Další informace o instalaci Smart Desktop a Webex WFO Data Server najdete v *Instalační příručce pro cloudová* nasazení. |

## Související témata

- Konfigurace datového serveru
- Stáhnout protokoly datového serveru
- Monitorování stavu datového serveru
- Monitorování agentů v reálném čase

## Přidružení telefonů k agentům, skupinám nahrávání a typům nahrávání

Po synchronizaci zařízení prostřednictvím datového serveru (viz Konfigurace datového serveru ) použijte stránku Přidružení zařízení k přidružení zařízení z vašeho ACD k Webex WFO uživatelům, skupinám nahrávání a typům nahrávání.

Na této stránce nelze přidávat nová zařízení. Chcete-li přidat nová zařízení, musíte je synchronizovat prostřednictvím datového serveru.

# Předpoklady

- Zařízení byla synchronizována prostřednictvím datového serveru.
- Máte oprávnění Konfigurovat přidružení zařízení.
- Máte rozsah pro celou organizaci kontaktního centra.
- Pokud chcete přidružit agenta k více zařízením, musíte mít Cisco UCCE verze 12 nebo 12,5 jako ACD a zařízení musí sdílet stejný ACD řádek (DN). Je nutná další konfigurace v rámci Cisco ACD.

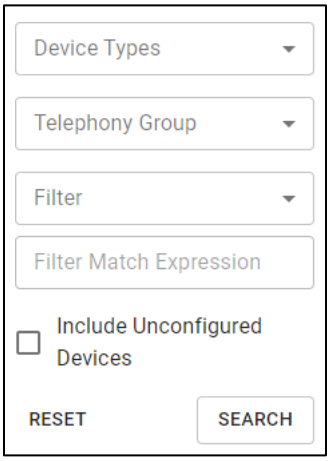
# Umístění stránky

Správa aplikací > QM > QM Konfigurace > přidružení zařízení

# Procedury

## Vyhledání zařízení

- Pomocí nabídky hledání vyhledejte zařízení, jejichž přidružení chcete konfigurovat nebo upravit. Pomocí zástupného znaku hvězdičky (*) v poli Výraz **shody filtru** můžete reprezentovat libovolný počet znaků.




## Přidružení agenta k více zařízením

1. Po vyhledání zařízení (viz Vyhledání zařízení) vyberte agenta z **rozevírací nabídky Agent** pro obě zařízení.
2. Klikněte na **Uložit**.

## Hromadná úprava přidružení zařízení

Můžete upravovat pouze přidružení existujících zařízení. Nová zařízení nelze přidávat pomocí importu CSV.

1. Klikněte na ikonu možností (tři tečky) a vyberte možnost **Exportovat zařízení**. Do zařízení se stáhne soubor CSV.
2. Upravte soubor CSV a podle potřeby přidružte zařízení k uživatelům, skupinám nahrávání a typům nahrávání.

   **POZNÁMKA**

   Pokud chcete přidružit zařízení k agentovi, musí být vyplněno alespoň jedno z těchto polí:

   - Uživatelské jméno
   - Název_domény
   - Příjmení
   - Jméno

   Pokud chcete zrušit přidružení zařízení k agentovi, odstraňte hodnoty ve všech čtyřech polích.
3. Klikněte na ikonu možností a vyberte možnost **Importovat zařízení**.
4. Importujte soubor CSV.
5. Klikněte na **Uložit**.

Následující tabulka popisuje, která pole v exportovaném souboru CSV můžete a nemůžete upravit za účelem přiřazení zařízení.

| Pole | Upravitelný? | Popis |
|---|---|---|
| Název_zařízení | N | Název zařízení v prostředí hovoru. |
| Typ zařízení | N | Typ zařízení v prostředí hovoru. |
| Linky | N | Linka přidružená k zařízení v prostředí hovoru. |
| NázevVirtuálního zařízení | N | Nefyzické zařízení přidružené k fyzickému nahranému zařízení ve vašem nahrávacím prostředí. |
| Skupina telefonů | N | Skupina telefonního subsystému přidružená k zařízení v prostředí hovoru. |

| Pole | Upravitelný? | Popis |
|---|---|---|
| DisplayID | N | ID zařízení v prostředí hovoru. |
| IsRecordingTones | A | Pokud je TRUE, zařízení používá tóny nahrávání (není běžné). |
| Uživatelské jméno | A | Uživatelské jméno (e-mailová adresa) Webex WFO uživatele, který je přidružen k zařízení. Toto pole je povinné. |
| Název_domény | A | Přihlášení uživatele přidruženého k zařízení do systému Windows. Toto pole je nepovinné. |
| Příjmení | A | Příjmení uživatele přidruženého k zařízení. Toto pole je nepovinné. |
| Jméno | A | Křestní jméno uživatele přidruženého k zařízení. Toto pole je nepovinné. |
| Monitorovací server | A | Nepoužívá se. |
| RecordingCluster | A | Skupina nahrávání přidružená k zařízení. Tato hodnota nerozlišuje velká a malá písmena. Nahrávací skupina již musí existovat v Webex WFO. |
| Typ záznamu | A | Typ záznamu přidružený k zařízení. Pro toto pole jsou povoleny následující hodnoty:<br>▪ Oznámení o události<br>▪ Nahrávání vícenásobné registrace<br>▪ Síťové nahrávání<br>▪ Žádné<br>▪ Usmíření<br>▪ Konference s jedním krokem |

## Související témata

- Konfigurace datového serveru – synchronizace zařízení do Webex WFO.

# Konfigurace Extension Mobility pro Cisco síťové nahrávání

Webex WFO podporuje dva způsoby konfigurace Extension Mobility (EM) pro Cisco síťové nahrávání. Termíny použité v tomto tématu jsou ty, které se používají v aktuálním produktu. Použité podmínky se mohou lišit v závislosti na verzi produktu. Při konfiguraci agentů pro Extension Mobility si všimněte, že pokud uživatel při odhlášení ze zařízení telefonuje, nahrávání se zastaví.

## Standardní Extension Mobility

Toto je původní způsob konfigurace EM v Webex WFO. Funguje pro systémy s jedním clusterem a je to doporučený způsob konfigurace EM pro tato prostředí.

### Konfigurace přidružení zařízení

Konfigurace profilu uživatele

- Přidružení uživatele k profilu uživatele v části Zařízení kontaktů
- Nekonfigurovat skupinu záznamů pro profil uživatele
- Profil uživatele nemusí být přidružen k uživateli JTAPI v Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)

Konfigurace zařízení

- Přidružte zařízení k výchozímu hotelovému agentovi nebo je nechte nepřiřazená k žádnému uživateli
- Konfigurace skupiny nahrávání a typu nahrávání (síť) pro zařízení
- Zařízení musí být přidruženo k uživateli JTAPI v Unified CM

### Jak to funguje

Detekce přihlášení a odhlášení EM závisí na sadě rozšíření, která se v zařízení mění. To znamená, že Webex WFO má dva požadavky na konfigurace rozšíření profilu uživatele:

- Sada rozšíření v profilu uživatele musí tento profil uživatele jednoznačně identifikovat
- Sada linek v profilu uživatele se musí lišit od linek nakonfigurovaných pro libovolné zařízení, ke kterému se profil uživatele může přihlásit

Když se profil Extension Mobility přihlásí k zařízení nebo z něj, sada rozšíření na tomto zařízení se změní. Tímto způsobem jsou detekována přihlášení a odhlášení a také způsob, jakým Webex WFO určuje, který uživatelský profil (pokud existuje) je přihlášen k zařízení. Pokaždé, když se sada rozšíření na zařízení změní, Webex WFO zkontroluje

Zjistěte, zda sada rozšíření odpovídá profilu uživatele známému jako Webex WFO. Pokud ano, Webex WFO přidruží uživatele k profilu uživatele k zařízení. Pokud sada rozšíření v zařízení neodpovídá žádnému profilu uživatele a k zařízení je aktuálně přihlášený profil uživatele, pak Webex WFO zruší přidružení profilu uživatele k zařízení.

## Extension Mobility Meziklastrové

Tento styl konfigurace EM byl zaveden pro podporu funkce Cisco's Extension Mobility Cross-Cluster (EMCC). Aby bylo možné použít funkci EMCC, je v každém clusteru Unified CM vyžadována podstatná konfigurace. To zde není zahrnuto. Informace o konfiguraci EMCC najdete v *Příručce ke konfiguraci funkcí pro Cisco Unified CM* pro vaši verzi.

**POZNÁMKA:** Funkce Cisco's EMCC není podporována IP ovládací prvky pro nahrávání telefonní služby.

### Konfigurace přidružení zařízení

Konfigurace profilu uživatele pro profily uživatelů, které se přihlašují k telefonům umístěným v domácnosti jiných clusterů

- Přidružení uživatele k profilu uživatele v části Zařízení kontaktů
- Konfigurace profilu uživatele se skupinou a typem nahrávání (síť)
- Profil uživatele musí být přidružen k uživateli JTAPI v Unified CM

Konfigurace zařízení pro zařízení, ke kterým se budou přihlašovat profily

uživatelů z tohoto clusteru

- Přidružte zařízení k výchozímu hotelovému agentovi nebo je nechte nepřiřazená k žádnému uživateli
- Konfigurace skupiny nahrávání a typu nahrávání (síť) pro zařízení
- Zařízení musí být přidruženo k uživateli JTAPI v Unified CM

### Jak to funguje

Podobně jako u standardní konfigurace závisí správná detekce EM přihlášení a odhlášení na aktuální sadě rozšíření v zařízení. Platí stejné požadavky na konfiguraci:

- Sada rozšíření v profilu uživatele musí jednoznačně identifikovat tento profil uživatele.
- Sada linek v profilu uživatele se musí lišit od linek nakonfigurovaných pro jakékoli zařízení, ke kterému se profil uživatele může přihlásit.

Přihlášení k zařízení clusteru Home

- Když se profil uživatele přihlásí k zařízení ve svém clusteru Home (například ve stejném clusteru Unified CM, ve kterém je nakonfigurován profil uživatele), EM funguje stejně jako ve standardní konfiguraci.
- Hovory jsou nahrávány pomocí nahrávací skupiny nakonfigurované na zařízení, ke kterému je profil přihlášen.

Přihlášení ke vzdálenému zařízení clusteru

**POZNÁMKA:** Před konfigurací EMCC musí být v hostujícím clusteru v parametrech služby callManager povolena funkce Build in Bridge (BIB).

- Když se profil uživatele přihlásí k zařízení, které je ve vzdáleném clusteru (například v klastru Unified CM odlišném od clusteru, ve kterém je nakonfigurován profil uživatele), vytvoří cluster Home Unified CM dočasné fiktivní návštěvní zařízení.
- Služba Cisco CTI zjistí vytvoření tohoto zařízení. Když je fiktivní zařízení uvedeno do provozu, Webex WFO zkontroluje sadu rozšíření a zjistí, zda odpovídá profilu uživatele, ke kterému je přiřazen uživatel a skupina záznamů.
- Pokud ano, CTI zaregistruje fiktivní zařízení pro nahrávání s uživatelem a skupinou nahrávání nakonfigurovanou na odpovídajícím profilu uživatele.
- Když se profil uživatele odhlásí ze vzdáleného zařízení, cluster Home Unified CM odebere fiktivní zařízení a služba Cisco CTI ho zlikviduje.

## Související témata

- Přidružte telefony k agentům, nahrávacím skupinám a typům nahrávání— Zjistěte, jak přiřadit zařízení z vašeho ACD k Webex WFO uživatelům, nahrávacím skupinám a typům nahrávání.

## Další informace o Webex WFO s TIP

S TIP získají uživatelé včasnou kontextovou pomoc na základě svých potřeb. Tento obsah je umístěn v aplikaci a poskytuje uživatelům rady, které potřebují, když je potřebují. Použijte TIP pro usnadnění onboardingu.

Informace v TIP se liší v závislosti na vašich oprávněních Webex WFO. Agenti nevidí tolik obsahu jako správci.

TIP nelze vypnout pro jednotlivé uživatele nebo role.

## Předpoklady

- Vaše organizace používá Webex WFO Cloud.

## Umístění stránky

Všechny stránky > ikonou hvězdičky (v pravém dolním rohu stránky)

# Procedury

## Přístup TIP

- Klikněte na ikonu hvězdičky (v pravém dolním rohu stránky). Otevře se TIP.

| Chcete-li to provést: | Přejděte na tuto sekci v TIPU |
|---|---|
| Vydejte se na orientační prohlídku | Začínáme<br><br>Tato sekce je určena pro nové uživatele Webex WFO. Prohlídky se liší podle stránky a jsou vázány na oprávnění uživatelů.<br><br>Orientační prohlídky jsou k dispozici v několika jazycích v závislosti na nastavení prohlížeče uživatele. Seznam dostupných jazyků najdete v části "Lokalizace a podporované jazyky" v *Instalační příručce Webex WFO pro cloudová nasazení* . |

## Jak se data synchronizují mezi ACD a Webex WFO

Webex WFO může synchronizovat data s některými ACD. Informace o synchronizaci konkrétních ACD najdete v průvodci integrací pro tento ACD. Služba synchronizace automaticky extrahuje následující informace z ACD a načte je do Webex WFO:

- Agenti
- Týmy
- Vztahy mezi agenty a týmy
- Servisní fronty

Jakmile jsou tyto informace načteny do Webex WFO, můžete nakonfigurovat Webex WFO pro generování prognóz a plánů pro servisní fronty.

**Poznámka:** Pokud ACD synchronizuje nová data, například nové agenty nebo týmy, a jste již přihlášeni, nelze je zobrazit. Váš rozsah je určen při přihlášení. Vzhledem k tomu, že tyto týmy a uživatelé byli
Vytvořené po přihlášení, nebudete mít nad nimi rozsah, dokud se neodhlásíte a znovu nepřihlásíte.

**POZNÁMKA** Všechny týmy, agenti, vztahy nebo fronty služeb, které vytvoříte v Webex WFO nejsou synchronizovány zpět do ACD. Jsou udržovány pouze v Webex WFO.

## Jak se data agenta synchronizují mezi ACD a Webex WFO

Webex WFO předpokládá, že každý uživatel importovaný z ACD do Webex WFO je agent. V důsledku toho vytvoří záznam uživatele a profil uživatele a přiřadí uživateli roli agenta. Některé ACD mohou přiřadit roli supervizora uživatelům a tato role je přiřazena uživateli v Webex WFO.

Když někdo změní uživatelská data v ACD, služba synchronizace to zjistí a provede několik změn v Webex WFO. Následující tabulka shrnuje tyto změny.

| Změna v ACD | Výsledná změna v Webex WFO |
|---|---|
| Přidá se nový agent | Přidá se nový agent. Konkrétně služba synchronizace:<br>▪ Použije jméno a příjmení agenta ACD na jméno a příjmení agenta Webex WFO.<br>▪ Použije přihlašovací ID ACD na Webex WFO ID zaměstnance a ACD ID. Můžete změnit ID zaměstnance, ale ne ACD ID. Změna ID zaměstnance nemá žádný vliv na přihlašovací ID ACD.<br>▪ Nastaví Webex WFO počáteční data pro společnost a oddělení na aktuální datum.<br>▪ Přiřadí odpovídající tým agentovi jako tým agenta.<br>**Poznámka:** Pokud ACD nemá tým přiřazený agentovi, můžete ručně přiřadit tým agentovi v Webex WFO. |
| Jméno nebo příjmení agenta je změní. | jméno agenta nebo příjmení se změnil |
| Agent je odstraněn | Stav agenta je nastaven na Neaktivní. |

## Jak se týmová data synchronizují mezi ACD a Webex WFO

Když se změní týmová data v ACD, služba synchronizace je rozpozná a provede několik změn v Webex WFO. Následující tabulka shrnuje tyto změny.

| Změna v ACD | Výsledná změna v Webex WFO |
|---|---|
| Je přidán nový tým | Je přidán nový tým se stejným názvem.<br><br>Udělá každého agenta, který je členem týmu v ACD členem týmu v Webex WFO. |
| Název týmu se změnil | Název týmu se změní. |
| Do týmu je přidán nový agent | Do týmu je přidán nový agent. |
| Tým se změnil | Beze změny. |
| Agent je odebrán z týmu | Beze změny. |

Můžete vytvořit nové týmy v Webex WFO a přiřadit k nim agenty, ale tyto nové týmy nejsou synchronizovány zpět do ACD.

Agent může patřit pouze do jednoho týmu. Pokud přesunete agenta z jednoho týmu do druhého v Webex WFO, neovlivní to přiřazení týmu agenta v ACD.

## Synchronizace dat fronty služeb

Pokud se změní data fronty služby v ACD, služba synchronizace je rozpozná a provede několik změn v Webex WFO. Následující tabulka shrnuje tyto změny.

| Změna v ACD | Výsledná změna v Webex WFO |
|---|---|
| Je přidána nová servisní fronta | Přidá se nová servisní fronta. Konkrétně služba synchronizace provádí následující:<br><br>▪ Použije název fronty služeb ACD pro popis fronty služeb Webex WFO<br>▪ Použije ACD ID servisní fronty na Webex WFO ID servisní fronty<br>▪ Přidělí nové servisní frontě typ servisní fronty Interaktivní/Hlasová |

| Změna v ACD | Výsledná změna v Webex WFO |
|---|---|
| | Bylo přidáno nové mapování dovedností. Služba synchronizace konkrétně provádí následující akce:<br>▪ Použije název fronty služby ACD pro název mapování dovedností Webex WFO<br>▪ Použije ID fronty služby ACD na číslo mapování dovedností Webex WFO<br>Vytvoří individuální mapování mezi ACD mapování dovedností a Webex WFO mapování dovedností. |
| Název servisní fronty se změnil | ▪ Použije nový název fronty služeb ACD pro popis (název) fronty služeb Webex WFO<br>▪ Použije nový název fronty služby ACD na název mapování dovedností Webex WFO |
| Servisní fronta je odstraněna | Beze změny. |

## Konfigurace metody ověřování

Na stránce Ověřování vyberte a nakonfigurujte metodu ověřování pro ověření identity každého, kdo se chce připojit k Webex WFO. Webex WFO podporuje tři metody ověřování: výchozí Webex WFO ověřování, SAML ověřování a Active Directory ověřování. Na stránce Ověřování můžete nakonfigurovat a povolit výchozí metodu ověřování (viz Povolení výchozího ověřovánía metoda ověřování SAML (viz Konfigurace ověřování SAML). Metodu ověřování Active Directory můžete povolit a nakonfigurovat pouze pro místní nasazení Webex WFO na stránce Konfigurace Active Directory, která se nachází v části Správa aplikací > globální
> Konfigurace systému > Active Directory Konfigurace (viz Připojení k serveru Active Directory).

> **POZNÁMKA** Správce systému i správce klienta mohou nakonfigurovat ověřování SAML pro konkrétního klienta. Pokud oba správci nakonfigurují SAML na úrovni klienta Ověřování pro konkrétního tenanta Webex WFO používá nejnovější konfiguraci. Pokud správce systému povolí ověřování SAML v celém systému, nastavení ověřování SAML na úrovni klienta se přepíše.

Webex WFO umožňuje ověřování ve smíšeném režimu. To znamená, že můžete povolit více metod ověřování uživatelů současně.

## Předpoklady

Ke konfiguraci a povolení ověřování musíte mít oprávnění tenanta.

Před konfigurací ověřování SAML nakonfigurujte zprostředkovatele identity (IdP), který podporuje SAML 2.0 (viz Konfigurace zprostředkovatelů identity. Při konfiguraci zprostředkovatele identity nezapomeňte zaznamenat ID vystavitele, adresu URL jednotného přihlášení a certifikát zprostředkovatele identity a pak tato data uložit do snadno přístupného umístění. Tyto informace použijete při konfiguraci ověřování SAML.

> **POZNÁMKA:** Vyberte a nakonfigurujte službu Okta nebo Active Directory Federation Services (ADFS) jako zprostředkovatele identity pro ověřování uživatelských jmen a hesel pro Webex WFO (poskytovatel služeb).

## Umístění stránky

Správa aplikací > globální správa > > ověřování

## Procedury

Stránku Ověřování můžete použít k povolení/zakázání ověřování Webex WFO nebo k povolení/zakázání a konfiguraci ověřování SAML.

### Povolit ověřování

Ověřování Webex WFO je ve výchozím nastavení povoleno.

1. Vyberte metodu ověřování, kterou chcete povolit.
   S Webex WFO můžete povolit více metod ověřování uživatelů současně.
2. Klikněte na **Uložit**.

### Zakázat ověřování

1. Vyberte metodu ověřování, kterou chcete zakázat.
   Před kliknutím na tlačítko **Uložit** musí být povolena jedna metoda ověřování. Chcete-li zakázat **ověřování** Webex WFO, musíte nejprve vybrat **SAML ověřování**.
2. Klikněte na **Uložit**.

### Konfigurace ověřování SAML pomocí služby Okta jako zprostředkovatele identity

Před provedením tohoto postupu ověřte, zda jste nakonfigurovali službu Okta jako zprostředkovatele identity. Viz Konfigurace služby Okta .

1. Vyberte **možnost Povolit ověřování** SAML.
2. **V části Zprostředkovatel** identity použijte data, která jste shromáždili při konfiguraci služby Okta jako svého zprostředkovatele identity, ke konfiguraci následujících polí.

a. Do pole NÁZEV **zadejte jedinečný název této konfigurace** zprostředkovatele identity.

b. **Zadejte ID** VYDAVATELE. Vložte adresu URL z pole Vystavitel **zprostředkovatele** identity ve službě Okta.

c. **Zadejte adresu URL pro jednotné PŘIHLAŠOVÁNÍ.** Vložte adresu URL z pole Adresa URL **jednotného přihlašování zprostředkovatele** identity ve službě Okta.

> **Poznámka:** Tato adresa URL je poskytována zprostředkovatelem identity a není stejná jako adresa URL jednotného přihlášení poskytnutá Webex WFO v části **Poskytovatel** služeb.

d. Importujte certifikát ZPROSTŘEDKOVATELE **IDENTITY.**

- Klikněte na možnost **Importovat** certifikát, který jste stáhli **z pole Certifikát** X.509 v okně Okta.
- (Volitelné) Kliknutím na tlačítko **Exportovat** exportujte existující certifikát.
- (Volitelné) Kliknutím na **tlačítko Zobrazit podrobnosti** zobrazíte podrobnosti o certifikátu.

3. (Volitelné) **V části Poskytovatel** služeb jsou následující kroky volitelné. Služba Okta nevyžaduje certifikát poskytovatele služeb ani soukromý klíč.

> **POZNÁMKA** Webex WFO je poskytovatel služeb a pole Adresa URL pro ověřování, ID entity a adresa URL jednotného přihlášení jsou pole jen pro čtení.

a. Vyberte **použít název tenanta v ID** entity a připojte název tenanta k názvu veřejného hostitele klienta v ID entity.

b. **Vyberte SAML podpisový algoritmus**.

c. **Vyberte SAML algoritmus** Digest.

d. (Volitelné) Chcete-li vyjádřit výslovný nesouhlas s podepisováním tokenu SAML, zrušte zaškrtnutí políčka **Podepsat SAML odpověď** .

e. Importujte **certifikát POSKYTOVATELE SLUŽEB.** Můžete použít výchozí globální certifikát poskytovaný Webex WFO (jenom cloudová nasazení) nebo nahrát samoobslužný certifikát a privátní klíč. Viz Správa certifikátů poskytovatele služeb pro Webex WFO.

f.
- Importovat – Přejděte k certifikátu samoobslužného poskytovatele služeb, který chcete importovat do Webex WFO.
- Export — Exportuje aktuální certifikát poskytovatele služeb.
- Zobrazit podrobnosti – Zobrazuje podrobnosti aktuálního certifikátu poskytovatele služeb: Vystavitel, Předmět, Počáteční datum a Koncové datum.

- Exportovat metadata – exportuje metadata aktuální služby.

g. Importujte **SOUKROMÝ KLÍČ.** Privátní klíč pro certifikát poskytovatele samoobslužných služeb. Viz Správa certifikátů poskytovatele služeb pro Webex WFO.

4. Klikněte na **Uložit**.

## Konfigurace ověřování SAML pomocí služby AD FS jako zprostředkovatele identity

Před provedením tohoto postupu ověřte, zda jste službu AD FS nakonfigurovali jako zprostředkovatele identity. Viz Konfigurace služby AD FS.

1. Vyberte **možnost Povolit ověřování** SAML.
2. **V části Zprostředkovatel** identity použijte data, která jste shromáždili při konfiguraci služby AD FS jako svého zprostředkovatele identity, ke konfiguraci následujících polí.

   a. Do pole NÁZEV **zadejte jedinečný název této konfigurace** zprostředkovatele identity.

   b. **Zadejte ID** VYDAVATELE. To je obvykle strukturováno následujícím způsobem: https://<Active Název domény adresáře>/adfs/services/trust

   c. **Zadejte adresu URL pro jednotné PŘIHLAŠOVÁNÍ.** To je obvykle strukturováno následujícím způsobem: https://<Active Název domény adresáře>/adfs/ls

   > **Poznámka:** Tato adresa URL je poskytována zprostředkovatelem identity a není stejná jako adresa URL jednotného přihlášení poskytnutá Webex WFO v části **Poskytovatel** služeb.

   d. Importujte certifikát ZPROSTŘEDKOVATELE **IDENTITY.**

   - V části Certifikát zprostředkovatele identity klikněte na tlačítko **Importovat**.
   - Přejděte k certifikátu zprostředkovatele identity, který jste exportovali při konfiguraci služby AD FS, a pak ho vyberte.
   - Klikněte na **Otevřít**.
   - (Volitelné) Kliknutím na tlačítko **Exportovat** exportujte existující certifikát.
   - (Volitelné) Kliknutím na **tlačítko Zobrazit podrobnosti** zobrazíte podrobnosti o certifikátu.

3. **V části Poskytovatel** služeb proveďte následující kroky:

> **POZNÁMKA#** Webex WFO je poskytovatel služeb a Adresa URL pro ověřování, ID entity a adresa URL jednotného přihlášení jsou pole jen pro čtení.

a. (Volitelné) Vyberte **použít název tenanta v ID** entity a připojte název tenanta k názvu veřejného hostitele klienta v ID entity.

b. **Vyberte SAML podpisový algoritmus**.

c. **Vyberte SAML algoritmus** Digest.

d. (Volitelné) Chcete-li vyjádřit výslovný nesouhlas s podepisováním tokenu SAML, zrušte zaškrtnutí políčka **Podepsat SAML odpověď** .

e. Importujte **certifikát POSKYTOVATELE SLUŽEB.** Můžete použít výchozí globální certifikát poskytovaný Webex WFO (jenom cloudová nasazení) nebo nahrát samoobslužný certifikát a privátní klíč. Viz Správa certifikátů poskytovatele služeb pro Webex WFO.

- Import – Přejděte k certifikátu poskytovatele samoobslužných služeb, který chcete importovat do Webex WFO.
- Export — Exportuje aktuální certifikát poskytovatele služeb.
- Zobrazit podrobnosti – Zobrazuje podrobnosti aktuálního certifikátu poskytovatele služeb: Vystavitel, Předmět, Počáteční datum a Koncové datum.
- Exportovat metadata – exportuje metadata aktuální služby.

f. Importujte **SOUKROMÝ KLÍČ.** Privátní klíč pro certifikát poskytovatele samoobslužných služeb. Viz Správa certifikátů poskytovatele služeb pro Webex WFO.

1. Klikněte na **Uložit**.

## Povolit výchozí ověřování

Ve výchozím nastavení se ověřování uživatelů a hesla spravují pomocí Webex WFO. V systémech, které se synchronizují s ACD, jsou uživatelé vytvářeni a spravováni v ACD, i když stále můžete vytvářet uživatele v Webex WFO (viz Správa uživatelů).

**POZNÁMKA:** Správci klientů, kteří byli přidáni správcem systému, se mohou vždy přihlásit pomocí svých přihlašovacích údajů Webex WFO. To platí i v případě, že je ověřování Webex WFO zakázáno a
Je povolena jiná forma ověřování (SAML nebo Active Directory).

Pro správce systému je tato volba jen pro čtení.

### Povolit ověřování Webex WFO

1. Vyberte **možnost Povolit ověřování** Webex WFO.
2. Klikněte na **Uložit**.

## Konfigurace ověřování SAML

Ověřování SAML (Security Assertion Markup Language) umožňuje používat běžné externí zprostředkovatele identity (IdP) k ověřování uživatelských jmen a hesel pro Webex WFO (poskytovatel služeb nebo SP). Tato metoda ověřování uživatelů a správy hesel se běžně označuje jako jednotné přihlašování (SSO).

Pokud používáte SAML a chcete svým agentům umožnit přístup k jejich plánům mimo práci prostřednictvím kalendáře třetí strany, jako je Microsoft Outlook, Kalendář Google nebo Kalendář Apple, zaškrtněte na stránce Globální nastavení políčko WFM políčko "iCal Sync with SSO" (viz Konfigurace nastavení WFM pro celý systém). Další informace o tom, jak nakonfigurovat Webex WFO tak, aby agenti měli přístup ke svým plánům mimo práci, když je povolen SAML, najdete v tématu Zobrazení plánu v jiné kalendářové aplikaci.

**POZNÁMKA:** Správci klienta, kteří byli přidáni správcem systému, se mohou vždy přihlásit pomocí svých přihlašovacích údajů Webex WFO. To platí i v případě, že je ověřování Webex WFO zakázáno a
Je povolena jiná forma ověřování (SAML nebo Active Directory).

### Konfigurace zprostředkovatelů identity

Webex WFO se integruje se všemi zprostředkovateli identity, kteří podporují ověřování SAML 2.0. Při konfiguraci kontrolního výrazu SAML ve zprostředkovateli identity platí následující obecné parametry.

Další informace o konfiguraci konkrétních zprostředkovatelů identity naleznete v tématech Konfigurace služby Okta a Konfigurace služby AD FS

| Komponenta Assertion | Konfigurace |
|---|---|
| Atributy | IdP musí odeslat kontrolní výraz obsahující e-mailovou adresu vašich uživatelů jako atribut. Tato e-mailová adresa se musí shodovat s adresou použitou pro ověřování Webex WFO.<br><br>**PŘÍKLAD**<br>Konkrétní název atributu e-mailu závisí na zprostředkovateli identity, který používáte. Níže jsou uvedeny příklady:<br>▪ E-mailová adresa<br>▪ E-mail<br>▪ pošta<br>▪ User.email |
| Podpisy | Kontrolní výraz SAML musí být podepsaný. Kontrolní výrazy lze podepsat pomocí následující algoritmy: |

| Komponenta Assertion | Konfigurace |
|---|---|
| | ▪ RSA-SHA1<br>▪ RSA-SHA256 |
| Velikosti klíčů | Šifrované kontrolní výrazy jsou podporovány pouze s maximální velikostí klíče 128 bitů. |

Webex WFO se může integrovat s SAML iniciovaným SP i IdP, v závislosti na použitém zprostředkovateli identity.

| Idp | Podporuje SAML iniciované SP | Podporuje SAML iniciované IdP |
|---|---|---|
| Okta | Ano | Ano |
| Služba AD FS | Ano | Ano |
| Azurový | Ne | Ano |
| Ostatní zprostředkovatelé identity | Liší se | Liší se |

**Poznámka** Pro SAML iniciované IdP pomocí Azure AD musí být pole Přihlašovací adresa URL v aplikaci ve službě Azure AD prázdné.

## Konfigurace služby Okta

**OSVĚDČENÝCH**

Před konfigurací služby Okta shromážděte následující informace z části Poskytovatel služeb na stránce Ověřování v Webex WFO a uložte je do snadno přístupného umístění:

- Adresa URL jednotného přihlášení
- Entity ID

Následuje přehled konfigurace služby Okta jako zprostředkovatele identity:

1. Vytvořte aplikaci Okta.
2. Nakonfigurujte aplikaci Okta.
3. Shromážděte informace o aplikaci Okta.
4. Nakonfigurujte Okta jako zprostředkovatele identity v Webex WFO.

## Vytvoření aplikace ve službě Okta

1. Přihlaste se do služby Okta.

**POZNÁMKA:** Chcete-li vytvořit a nakonfigurovat aplikaci, musíte být supersprávcem ve službě Okta.

2. Přejděte do nabídky Aplikace > Aplikace.
3. Klikněte na **Přidat aplikaci**.
4. Klikněte na **Vytvořit novou aplikaci**.
5. V dialogovém okně Vytvořit novou integraci aplikace nakonfigurujte pole následujícím způsobem.

| Pole | Konfigurace |
|---|---|
| Platforma | Vyberte Web . |
| Metoda přihlášení | Vybrat **SAML 2.0**. |

## Konfigurace aplikace Okta

1. V Obecných nastaveních Tab nakonfigurujte pole následujícím způsobem.

| Pole | Konfigurace |
|---|---|
| Název aplikace | Zadejte jedinečný název pro Webex WFO. |
| Logo aplikace | (Volitelné) Nahrajte obrázek, který identifikuje Webex WFO |
| v Okta. Viditelnost aplikací | (Volitelné) Omezte, kdo může zobrazit obrázek v Okta. |

2. Klikněte na tlačítko **Další**.
3. Na stránce Konfigurovat SAML Tab, nakonfigurujte pole následujícím způsobem.

**Poznámka:** Pokud je rozšířená nastavení skrytá, klepněte na tlačítko **Zobrazit rozšířená nastavení**.

| Pole | Konfigurace |
|---|---|
| **Obecné** | |
| Adresa URL pro jednotné přihlášení | Zkopírujte a vložte tuto adresu URL ze stránky Ověřování do pole |

| Pole | Konfigurace |
|---|---|
| | Webex WFO. Adresa URL je umístěna v poli Adresa URL jednotného přihlášení v části Poskytovatel služeb.<br><br>Ponechte možnost **Použít pro adresu URL příjemce a cílovou adresu URL** Zaškrtnuto políčko (výchozí). |
| Publikum URI (ID entity SP) | Zkopírujte a vložte toto ID ze stránky Ověřování do Webex WFO. Adresa URL je umístěna v poli ID entity v části Poskytovatel služeb. |
| Formát ID jména | Vyberte **EmailAddress**. |
| Uživatelské jméno aplikace | Vyberte **E-** |
| **mail**. Odpověď | Vyberte |
| **možnost Podepsáno**. Podpis kontrolního | |
| výrazu | Vyberte |
| **možnost Podepsáno**. | |
| Podpisový algoritmus | Vyberte buď **RSA-SHA1** nebo **RSA-** |
| **SHA256**. Algoritmus Digest | Vyberte buď **RSA-SHA1** nebo **RSA-** |
| **SHA256**. Šifrování kontrolního výrazu | Vyberte **možnost** |
| **Nešifrované**. | |
| Povolit jednorázové odhlášení | Nechte zaškrtnutí políčka **Povolit aplikaci zahájit jednotné odhlášení** Políčko vymazáno (výchozí). |
| Třída kontextu ověřování | Vyberte **možnost PasswordProtectedTransport**. |
| Autentizace Honor Force | Vyberte **Ano**. |
| SAML ID vydavatele | Pole ponechte prázdné. |
| **Příkazy atributů** | |

| Pole | Konfigurace |
|---|---|
| Název | Zadejte jedinečný název. |
| Formát názvu | Vyberte **možnost Neurčeno**. |
| Hodnota | Vyberte **možnost user.email**. |

**POZNÁMKA:** Není nutné konfigurovat žádné atributy v části Příkazy atributů skupiny.

4. Klikněte na tlačítko **Další**.
5. V Tab zpětné vazby vyberte možnost Zpětná vazba, která je vhodná pro použití služby Okta vaší společností.

**POZNÁMKA:** Vaše volba nemá vliv na možnost Webex WFO používat službu Okta jako zprostředkovatele identity.

6. Klikněte na **Dokončit**.

### Shromažďování informací pro Webex WFO z aplikace Okta

1. Přejděte do nabídky Aplikace > Aplikace a klikněte na aplikaci Okta pro Webex WFO.
2. **Vyberte možnost Přihlášení #** Tab.
3. Klikněte na **Zobrazit pokyny k** nastavení.
4. Shromážděte informace o aplikaci Okta z následujících polí:

| Pole | Instrukce |
|---|---|
| Adresa URL jednotného přihlašování zprostředkovatele identity | Zkopírujte adresu URL a uložte ji do snadno přístupného umístění. |
| Vystavitel zprostředkovatele identity | Zkopírujte adresu URL a uložte ji do snadno přístupného umístění. |
| Certifikát X.509 | Stáhněte si certifikát a uložte jej ve snadno přístupném prostředí umístění. |

5. Informace o konfiguraci zprostředkovatele identity Okta s funkcí Webex WFO a povolení ověřování SAML najdete v tématu Konfigurace metody ověřování.

## Konfigurace služby AD FS

Následuje přehled konfigurace jednotného přihlašování pro Active Directory Federation Services (AD FS):

1. Nakonfigurujte vztah důvěryhodnosti předávající strany pro vašeho zprostředkovatele identity.
2. Nakonfigurujte pravidlo deklarace identity e-mailu LDAP pro důvěryhodnost Webex WFO.
3. Nakonfigurujte pravidlo transformace příchozí deklarace identity pro vztah důvěryhodnosti Webex WFO.
4. Nakonfigurujte zabezpečený algoritmus hash a importujte certifikát poskytovatele služeb.
5. Exportujte certifikát zprostředkovatele identity.
6. Nakonfigurujte zprostředkovatele identity služby AD FS pomocí Webex WFO a povolte ověřování SAML.

## Konfigurace vztahu důvěryhodnosti předávající strany pro zprostředkovatele identity

Konfigurace vztahu důvěryhodnosti předávající strany pro zprostředkovatele

identity je postup s více kroky. Nejprve spusťte Průvodce přidáním vztahu

důvěryhodnosti předávající strany.

1. Otevřete konzolu pro správu služby AD FS systému Windows Server.
2. Rozbalte složku Vztahy **důvěryhodnosti** .
3. Klikněte pravým tlačítkem myši na **složku Vztahy důvěryhodnosti** předávající strany a potom kliknutím na Přidat **vztah důvěryhodnosti** předávající strany spusťte Průvodce přidáním vztahu důvěryhodnosti předávající strany.
4. Klepněte na tlačítko **Start**.

Dále nakonfigurujte vztah důvěryhodnosti předávající strany pomocí Průvodce přidáním vztahu důvěryhodnosti předávající strany.

1. Zvolte **možnost Zadat data o předávající straně ručně** a klikněte na tlačítko **Další**.
2. Do pole **Zobrazovaný název** zadejte "Webex WFO" a klepněte na tlačítko **Další**.
3. Zvolte **Profil** služby AD FS a potom klikněte na tlačítko **Další.**
4. Klikněte na **tlačítko Další** v kroku Konfigurace certifikátu . Není nutné zadávat volitelný šifrovací certifikát tokenu.
5. Zaškrtněte políčko **Povolit podporu pro protokol** SAML 2.0 WebSSO, zadejte adresu URL jednotného přihlášení (naleznete v části **Poskytovatel** služeb na stránce Ověřování) a klikněte na tlačítko **Další**.
6. Do pole Identifikátor důvěryhodnosti předávající strany zadejte ID entity (najdete ho v části **Poskytovatel** služeb na stránce Ověřování), **klikněte na tlačítko** Přidat **a potom klikněte na tlačítko**Další **.**
7. Zvolte **Povolit všem uživatelům přístup k této předávající straně** a potom klikněte na Další .
8. Kliknutím **na tlačítko Další** v kroku Připraveno k přidání vztahu důvěryhodnosti dokončete konfiguraci a přidejte vztah důvěryhodnosti předávající strany.

9. Zaškrtněte políčko **Po zavření** průvodce otevřít dialogové okno Upravit pravidla deklarací identity pro tento vztah důvěryhodnosti předávající strany a klikněte na tlačítko **Zavřít**. Automaticky se otevře okno Upravit reklamační řád.

## Konfigurace pravidla deklarace identity e-mailu LDAP pro důvěryhodnost Webex WFO

1. Klikněte na **Přidat pravidlo... v části Pravidla transformace** vystavováníTab v okně Upravit pravidla deklarací.
2. V rozevíracím seznamu Šablona pravidla deklarace vyberte možnost **Odeslat atributy LDAP jako deklarace a klikněte na tlačítko** Další .
3. Zadejte "LDAP E-mailová adresa" do **pole Název pravidla** deklarace.
4. Vyberte **Active Directory** z **rozevíracího seznamu Úložiště** atributů.
5. Vyberte **možnost E-mailové adresy** z **rozevíracího seznamu LDAP Atribut** .
6. V rozevíracím **seznamu Typ odchozí deklarace** vyberte **možnost E-mailová adresa** .
7. Kliknutím na **tlačítko Dokončit** dokončete konfiguraci tohoto pravidla deklarace identity a přidejte pravidlo transformace příchozí deklarace.

## Konfigurace pravidla transformace příchozí deklarace identity pro důvěryhodnost Webex WFO

1. Klikněte na **Přidat pravidlo... v části Pravidla transformace** vystavováníTab v okně Upravit pravidla deklarace.
2. V rozevíracím seznamu Šablona **pravidla deklarace vyberte** možnost Transformovat příchozí deklaraci a klikněte na tlačítko **Další**.
3. Do pole Název pravidla **deklarace zadejte "Transformace e-mailové adresy".**
4. Vyberte **možnost E-mailová adresa** z rozevíracího **seznamu Typ příchozí deklarace** .
5. V **rozevíracím seznamu Typ** odchozí deklarace vyberte ID jména.
6. Vyberte položku **Přechodný identifikátor** z rozevíracího seznamu Formát **ID odchozího** jména.
7. Zvolte **Předat všechny hodnoty** deklarací identity.
8. Kliknutím na **tlačítko Dokončit** dokončete konfiguraci tohoto pravidla deklarace.
9. Kliknutím na **tlačítko OK** dokončete úpravy pravidel deklarací a zavřete okno Upravit pravidla deklarací.

## Konfigurace algoritmu hash zabezpečení a import certifikátu poskytovatele služeb

1. Otevřete konzolu pro správu služby AD FS systému Windows Server.
2. Poklikáním na důvěryhodnost Webex WFO, kterou jste vytvořili ve výše uvedeném kroku, otevřete okno Webex WFO – vlastnosti.
3. Klikněte na **tlačítko Upřesnit** Tab a v rozevíracím **seznamu Secure hash algorithm** vyberte **SHA-1** .
4. Klepněte na tlačítko Podpis# **Tab a potom klepněte na tlačítko** Přidat **...** a vyberte certifikát poskytovatele služeb.

> **Poznámka:** Pokud nevidíte certifikát poskytovatele služeb, bude pravděpodobně nutné vybrat Všechny soubory (*.*) ve filtru typů souborů v levém dolním rohu okna.

5. Kliknutím na **tlačítko OK** dokončete úpravy vlastností důvěryhodnosti a zavřete okno Webex WFO – vlastnosti.

### Export certifikátu zprostředkovatele identity

1. Otevřete konzolu pro správu služby AD FS systému Windows Server.
2. Rozbalte **složku Certifikáty** .
3. Dvojitým kliknutím na podpisový certifikát tokenu otevřete okno Certifikát.
4. Klepněte na tlačítko **Podrobnosti Tab a potom klepněte na tlačítko** Kopírovat **do souboru...** spusťte Průvodce exportem certifikátu.
5. Pokračujte kliknutím na **tlačítko Další** .
6. Zvolte **X.509 s kódováním Base-64 (. CER)** a potom klepněte na tlačítko **Další**.
7. Zadejte jedinečný název souboru a umístění pro uložení souboru a klepněte na tlačítko **Dokončit**. Mělo by se zobrazit dialogové okno oznamující, že export proběhl úspěšně. Pomocí obsahu exportovaného souboru nakonfigurujte poskytovatele identity s Webex WFO.
8. Informace o konfiguraci zprostředkovatele identity služby AD FS s Webex WFO a povolení ověřování SAML najdete v tématu Konfigurace metody ověřování.

## Popisy polí

Následující pole se zobrazí, když vyberete Povolit SAML ověřování.

### Poskytovatel služeb

| Pole | Popis |
|---|---|
| Adresa URL pro ověření | (Jen pro čtení) Adresa URL pro Webex WFO, která vás přesměruje na Adresa URL pro jednotné přihlašování. |
| Entity ID | (Jen pro čtení) ID entity poskytnuté Webex WFO. Tyto informace použijte ke konfiguraci zprostředkovatele identity. |
| Použít název tenanta v ID entity | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li připojit název klienta k názvu veřejného hostitele klienta v ID entity. |
| Adresa URL jednotného přihlášení | (Jen pro čtení) Adresa URL, na kterou se mají odesílat odpovědi SAML od poskytovatele identity.<br>Tyto informace slouží ke konfiguraci služby Assertion Consumer Service |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | Adresa URL vašeho zprostředkovatele identity.<br><br>Tato adresa URL poskytnutá protokolem Webex WFO není stejná jako adresa URL pro jednotné přihlášení poskytnutá vaším zprostředkovatelem identity, kterou je nutné zadat do pole v části **Povolit ověřování** SAML. |
| SAML Podpisový algoritmus | Výchozí algoritmus konfiguruje vaše organizace. Další podporované algoritmy jsou SHA1, SHA256 a SHA512. |
| SAML Algoritmus Digest | Výchozí algoritmus konfiguruje vaše organizace. Jiný Podporované algoritmy jsou SHA1, SHA256 a SHA512. |
| Podepsat SAML odpověď políčka | Toto pole je ve výchozím nastavení zaškrtnuto. Pokud nechcete, zrušte zaškrtnutí<br><br>Podepište odpověď SAML. |
| Certifikát poskytovatele služeb (jen pro čtení) | Certifikát pro konfiguraci zprostředkovatele identity s Webex WFO. Můžete použít výchozí globální certifikát poskytovaný Webex WFO (jenom cloudová nasazení) nebo nahrát samoobslužný certifikát a privátní klíč. Viz Správa certifikátů poskytovatele služeb pro Webex WFO.<br><br>▪ Import – importuje certifikát samoobslužného poskytovatele služeb do Webex WFO.<br>▪ Exportovat – exportuje aktuální certifikát poskytovatele služeb.<br>▪ Zobrazit podrobnosti - Zobrazuje podrobnosti aktuálního certifikátu poskytovatele služeb: vystavitele, předmět a počáteční a koncové datum.<br>▪ Exportovat metadata – exportuje metadata aktuálního certifikátu poskytovatele služeb. |
| Soukromý klíč | Privátní klíč pro certifikát poskytovatele samoobslužných služeb. Viz Správa certifikátů poskytovatele služeb pro Webex WFO.<br><br>▪ Import – importuje nový privátní klíč pro certifikát samoobslužného poskytovatele služeb. Syntaxe tohoto privátního klíče musí být PKCS 8. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | ▪ Odstranit – odstraní existující soukromý klíč. |

## Správa certifikátů poskytovatele služeb pro Webex WFO

Ne všechny konfigurace zprostředkovatelů identity nebo zprostředkovatelů identity vyžadují certifikáty poskytovatele služeb.

| Idp | Požadovaný certifikát |
|---|---|
| Služba AD FS | Ano |
| Okta | Ne |
| Ostatní zprostředkovatelé identity | Liší se podle konfigurace. |

Pokud vaše konfigurace IdP nebo IdP vyžaduje certifikát poskytovatele služeb pro integraci s Webex WFO, máte několik možností v závislosti na tom, jestli je vaše nasazení Webex WFO v cloudu nebo místně.

| Nasazení | Možnost |
|---|---|
| Cloud, on-premises | Použijte globální certifikát podepsaný svým držitelem. Cisco neposkytuje certifikát. |
| Cloud, on-premises | Importujte samoobslužný certifikát a privátní klíč.<br><br>Certifikát může být podepsán sám sebou nebo může pocházet od třetí strany (například Verisign nebo DigiCert). Syntaxe privátního klíče musí být PKCS 8. |
| Místní | Na serveru, na který jste nainstalovali Webex WFO, uložte Spravovaný certifikát a soukromý klíč ve sdíleném konfiguračním adresáři. Tento adresář je cesta UNC, která byla zadána během instalace Webex WFO. Viz část "Instalace Webex WFO" v *Webex WFO instalační příručce pro místní nasazení*.<br><br>Certifikát a soukromý klíč musí mít následující názvy:<br><br>▪ Certifikát – serviceProvider.crt |

| Nasazení | Možno |
|---|---|
| | ▪ Soukromé Key—serviceProvider.key<br><br>Certifikát může být podepsán sám sebou nebo může pocházet od třetí strany (například Verisign nebo DigiCert). Syntaxe privátního klíče musí být PKCS 8. |

## Změna účelu ID ACD

Funkce Repurpose ACD ID umožňuje opakovaně použít ACD ID ze systému Avaya v Webex WFO. Při zachování všech historických dat odebere přiřazení ACD ID neaktivnímu uživateli (například uživateli, který opustil vaše kontaktní centrum) a umožní vám je přiřadit novému uživateli. Tato funkce je k dispozici pouze pro systémy Avaya.

Když změníte účel ACD ID, budou neaktivnímu uživateli odebrána následující přidružení:

- ID sítě ACD
- Uživatelský profil z Avaya ACD

Po změně účelu ID již není neaktivní uživatel synchronizován s ACD a z ACD nejsou extrahována žádná další data pro neaktivního uživatele.

Všechna budoucí data, která jsou extrahována z ACD pro změněné ID, budou přidružena k novému uživateli.

### Změna účelu ID Avaya ACD

1. V Webex WFO přejděte na stránku Uživatelé a vyberte neaktivního uživatele.
2. (Volitelné) Zrušte zaškrtnutí políčka **Aktivovat tohoto uživatele** .

   **OSVĚDČENÝCH** Změna účelu ACD ID uživatelů nemá vliv na stav jejich aktivace. Pokud uživatelé již nejsou aktivní v Webex WFO, deaktivujte je předtím, než změníte jejich účel
   ACD ID.
3. Klikněte na **Změnit účel ACD ID**.
4. Klikněte na **Uložit**.
5. Nakonfigurujte nového uživatele v ACD. Při příští synchronizaci Webex WFO s ACD bude do Webex WFO přidán nový uživatel se změněným ID.

# Konfigurace zásad hesel

Stránka Zásady hesel slouží ke konfiguraci zásad uživatelských hesel tak, aby splňovaly požadavky na zabezpečení vaší organizace.

## Popisy polí

**Poznámka:** Toto nastavení platí pouze pro hesla spravovaná pomocí Webex WFO. Hesla zpracovávaná externím zprostředkovatelem identity (IdP) prostřednictvím jednotného přihlašování dodržují jedinečné zásady hesel tohoto poskytovatele identity (viz Nakonfigurujte metodu ověřování).

| Pole | Popis |
|---|---|
| Minimální délka hesla | Minimální počet znaků, pro který musí heslo uživatele obsahovat Vaše organizace. Minimální délka hesla Webex WFO je osm znaků. Výchozí hodnota = 8. |
| Zabránit opětovnému použití posledního _____ _hesla | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li uživatelům zabránit v nastavení hesla, které odpovídá libovolnému ze zadaného počtu předchozích hesel. Výchozí hodnota = 5 |
| Požadovat nové heslo po ____Dny | Toto políčko zaškrtněte, pokud chcete, aby uživatelé po zadaném počtu dní nastavili nové heslo. Při přihlášení budete upozorněni, pokud je vaše heslo nastaveno tak, aby vypršelo do sedmi dnů. Pokud platnost hesla vyprší, musíte při příštím přihlášení nastavit nové heslo.<br>Výchozí hodnota = 90.<br>**Poznámka:** Pokud zkrátíte dobu vypršení platnosti, můžete způsobit vypršení platnosti stávajících hesel. Pokud například zkrátíte<br>Platnost hesel starších než nový 60denní limit vyprší od 90 dnů do 60 dnů. |
| Zamknout uživatelský účet po _____ Neúspěšné pokusy o přihlášení | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li uzamknout uživatelský účet po zadaném počtu neúspěšných pokusů o přihlášení. Pokud dojde k uzamčení uživatelského účtu, nebude se tento uživatel moci přihlásit, dokud neobnoví své heslo nebo dokud správce účet neodemkne nebo neobnoví heslo. Výchozí hodnota = 5. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | Uživatel s oprávněním Spravovat zásady hesla může účet odemknout ze stránky Uživatelé (viz Správa uživatelů).<br><br>**POZNÁMKA** : Pokud je uživatelský účet uzamčen, bude přihlášení zakázáno prostřednictvím Webex WFO i jednotného přihlašování. Nicméně,<br>Účet se zablokuje až po neúspěšných pokusech o přihlášení Webex WFO. Neúspěšné pokusy o přihlášení pomocí jednotného přihlášení zpracovává zprostředkovatel identity.<br><br>**POZNÁMKA:** Tato možnost je ve výchozím nastavení povolena pro nové zákazníky počínaje verzí 10.0 Update 2017.9. Zákazníci, kteří<br>Nakonfigurovali své zásady hesel před vydáním verze<br>Aktualizace 10.0 2017.9 tato nastavení zachová. |

Některé další požadavky na složitost hesla nelze konfigurovat. Tyto požadavky jsou popsány níže.

Následující pravidla platí při vytváření nebo úpravách uživatele nebo při změně nebo resetování hesla.

Tato pravidla platí pouze v případě, že nakonfigurujete heslo, které je řízeno Webex WFO. Pokud uživatel zadá heslo pro externí systém, který není řízen Webex WFO, Webex WFO heslo neověří (například ACD konfigurace).

**POZNÁMKA:** Uživatele lze vytvořit bez hesla (ručně nebo automaticky pomocí synchronizace ACD). Uživatel bez hesla se nemůže přihlásit. Tento uživatel musí použít odkaz "Zapomenuté heslo" a nastavit heslo.

- Hesla nesmí obsahovat prázdné znaky.
- Hesla musí mít alespoň osm znaků. Správce může prodloužit minimální délku stránky Zásady hesla v nástroji Správa aplikací.
- Hesla musí obsahovat znaky ze tří z následujících čtyř kategorií:

| Kategorie | Popis |
|---|---|
| Velká písmena | A–Z<br>Velká písmena znaků Unicode: |

| Kategorie | Popis |
|---|---|
| | http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm |
| Malá písmena | A–Z<br>Malá písmena znaků Unicode:<br>http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm |
| Čísla | 0–9 |
| Speciální znaky | Pro heslo databáze klienta jsou povoleny následující znaky:<br>! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` \|<br>Pro všechna ostatní hesla jsou povoleny následující znaky:<br>! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ `<br>{ \| } ~ |

## Omezení přístupu k určitým adresám IP

Na stránce Přístup k síti mohou správci klientů zvýšit zabezpečení svého klienta tím, že řídí (nebo "whitelisting"), ze kterých IP adres mají uživatelé přístup k Webex WFO.

Správci klientů mohou přidat jeden nebo více rozsahů adres IP a uživatelé mají přístup k funkcím Webex WFO pouze v případě, že se přihlásí k Webex WFO z adresy IP v nakonfigurovaných rozsazích. Pokud se uživatelé přihlásí k Webex WFO z IP adresy, která není v nakonfigurovaných rozsazích, zobrazí se chybová zpráva a nebudou se moci přihlásit.

IP rozsahy adres uvedené na seznamu povolených správcem klienta se vztahují jenom na tohoto tenanta. Správci systému mohou přidat další rozsahy IP na seznam povolených a IP rozsahy povolené správcem systému platí pro všechny klienty v systému. Pokud správce klienta i správce systému IP rozsahy povolených, uživatelé mají přístup k Webex WFO ze seznamu povolených klientů i ze seznamu povolených položek systému.

Webex WFO v současné době podporuje whitelisting pouze pro IPv4 adresy.

**POZNÁMKA:** Správci klientů, kteří byli přidáni správcem systému, mají přístup ke svému klientovi z libovolné IP adresy, dokonce i z adresy IP, která není na seznamu povolených. Tím je zajištěno, že nájemce
Administrátoři mají přístup ke svému tenantovi, i když existuje nesprávná konfigurace whitelistingu.

### Povolit whitelisting

1. Vyberte **možnost Povolit omezení** přístupu k seznamu povolených položek.
2. Klikněte na **Přidat IP rozsah**. Zobrazí se dialogové okno Přidat oblast IP.

3. Do pole Název zadejte jedinečný název IP rozsahu adres.
4. Do pole Začátek rozsahu IP zadejte první platnou adresu IPv4, kterou chcete do rozsahu zahrnout.
5. Do pole Konec rozsahu IP zadejte poslední platnou adresu IPv4, kterou chcete do rozsahu zahrnout.

   **Poznámka:** Je nutné zadat adresu IP do pole Konec rozsahu IP. Pokud zadáte stejnou IP adresu, kterou jste zadali do pole IP Začátek rozsahu, uživatelé budou mít přístup k Webex WFO pouze od
   že IP adresu.

6. Klikněte na **Přidat**.
7. Klikněte na **Uložit**.

## Tabulka rozsahů adres IP

Tabulka rozsahů adres IP umožňuje monitorovat, upravovat a odstraňovat rozsahy IP adres, které správci klientů zařadili na seznam povolených.

**POZNÁMKA:** Správci systému mohou také přidat IP rozsahy adres na seznam povolených. IP rozsahy adres, které správce systému zařadil na seznam povolených, se vztahují na všechny klienty v systému, ale rozsahy, které zařazují na povolené
Se zobrazí v tabulce rozsahů adres IP tenanta. Úplný seznam rozsahů IP adres uvedených na seznamu povolených adres vám poskytne správce systému.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Název | Název IP rozsahu adres. |
| IP Začátek rozsahu | První IP adresa, která je zahrnuta v rozsahu. IP |
| Konec rozsahu | Poslední IP adresa, která je zahrnuta v rozsahu. |
| Akce | ▪ Ikona úprav – umožňuje změnit název, začátek nebo konec existujícího rozsahu IP.<br>▪ Odstranit ikonu – Odstraní existující rozsah IP ze seznamu povolených oblastí. Všichni uživatelé, kteří se aktuálně přihlašují do Webex WFO z<br>IP adresy zahrnuté v tomto rozsahu nebudou mít přístup k funkcím Webex WFO z těchto IP adres. |

## Místní nasazení

Pokud vaše společnost nepoužívá konfiguraci Apache Load Balancer, která je součástí Webex WFO instalace, musíte nastavit hlavičku X-Forwarded-For (XFF) nástroje pro vyrovnávání zatížení na IP adresu původního klienta.

## Související témata

- Aktualizace zabezpečení: TLS 1.1 a slabé šifry SSL/TLS 1.2 budou zastaralé

## Konfigurace datového serveru

Stránka Konfigurace datového serveru umožňuje nastavit funkce datového serveru na základě geografické polohy kontaktního centra. Můžete například nakonfigurovat kontaktní centrum v New Yorku jinak než kontaktní centrum v Kalifornii. To umožňuje, aby každá lokalita fungovala s minimálním provozem sítě WAN.

**POZNÁMKA** WFM interpretuje všechna časová razítka v historických datových souborech Avaya jako v časovém pásmu tenanta.

Přejděte do části Správa aplikací > Globální správa > > Soubory ke stažení a stáhněte si Webex WFO datový server. Informace o instalaci Webex WFO Data Server naleznete v části "Instalace Webex WFO Data Serveru" v *Instalační příručce Webex WFO*.

## Předpoklady

- Máte oprávnění Spravovat tenanta nebo Aktualizovat tenanta.

## Umístění stránky

Správa aplikací > Konfigurace globálního > systému > konfigurace datového serveru

### Konfigurace datového serveru ve víceklientských prostředích

Některé funkce datového serveru nejsou k dispozici ve víceklientských prostředích. V takovém prostředí se na stránce Konfigurace datového serveru nezobrazí následující možnosti konfigurace:

- Nastavení odsouhlasení místního datového serveru
- Nastavení synchronizace zařízení datového serveru
- Nahrávání nastavení signalizačního serveru SIPREC
- Nahrávání CTI nastavení signalizačního serveru
- Nastavení serveru pro záznam záznamu

### Popisy polí

Stránka Konfigurace datového serveru slouží ke konfiguraci a údržbě funkcí datového serveru. Další informace o konfiguraci datového serveru pro konkrétní ACD naleznete na následujících stránkách nebo v příručce pro integraci ACD nebo v technické poznámce, pokud je k dispozici:

Pokud má vaše organizace některou z následujících integrací, přečtěte si příručku pro integraci ACD, kde najdete další konfigurace datového serveru specifické pro ACD.

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

Pole na stránce Konfigurace datového serveru jsou popsána níže.

## Vyberte konfiguraci datového serveru

Vyberte adresu URL datového serveru kontaktního centra, jehož místní funkce chcete konfigurovat.

## Zobrazovaný název

Zadejte zobrazovaný název vybraného datového serveru.

## Nastavení synchronizace místního datového serveru ACD

Zaškrtnutím políčka Povolit synchronizaci povolte synchronizaci ACD na místním datovém serveru a potom pomocí podoken Dostupné a Přiřazené přiřaďte servery k synchronizaci ACD.

## Místní datový server ACD Nastavení zachycení

Zaškrtnutím políčka Povolit sběr povolte zachytávání ACD na místním datovém serveru a potom pomocí podoken Dostupné a Přiřazené přiřaďte servery k zachycení ACD.

## Nastavení událostí regionálního datového serveru v reálném čase

Zaškrtnutím políčka Povolit události v reálném čase povolte události v reálném čase na místním datovém serveru a potom pomocí podoken Dostupné a Přiřazené přiřaďte servery k zachycení událostí v reálném čase.

## Nastavení fázovaného nahrávání regionálního datového serveru

Zaškrtnutím políčka Povolit postupné nahrávání povolíte fázované nahrávání na místním datovém serveru a pak nakonfigurujete nastavení fázovaného nahrávání klienta. Další informace o odeslání na plochu naleznete v tématu Konfigurace připraveného odesílání.

**POZNÁMKA:** Povolení této komponenty samo o sobě nezpůsobí, že počítače agenta budou používat funkci Stage Upload. Agenti musí být také přidruženi k datovému serveru nafázovaného nahrávání prostřednictvím týmů nebo filtru adres IP a
Jedno nebo více správně nakonfigurovaných pravidel v QM Denní události pracovního postupu.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Umístění | Cesta UNC k umístění úložiště. Cesta UNC vyžaduje |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | Následující formát:<br><br>\\Název_počítače\Sdílená_složka\Prostředek<br><br>**POZNÁMKA** : Pokud se změní cesta UNC, musí být záznamy v předchozím umístění fázovaného odesílání přesunuty ručně.<br><br>Cesta UNC a uživatelské jméno musí být přístupné z aplikace Webex WFO Desktop nainstalované na plochách agenta i na datovém serveru. |
| Uživatelské jméno | Uživatelské jméno uživatele, který spravuje server pro odesílání fázování. |
| Heslo | Heslo uživatele, který spravuje server pro nahrávání fázovaně. |

## Postupné nahrávání IP konfigurace filtru adres

Tato sekce je viditelná pouze v případě, že je povoleno fázované nahrávání. Zadejte rozsahy IP adres v zápisu CIDR, které zahrnují IP adresy počítačů agenta s aplikací Smart Desktop, které chcete použít fázované nahrávání. K datovému serveru odesílání do plochy je přidružen libovolný agent, jehož počítač má IP adresu, která je součástí filtru IP adres.

**POZNÁMKA:** Agenti, kteří jsou přidruženi k datovému serveru nafázovaného odesílání podle IP adresy, budou používat postupné odesílání pouze v případě, že jsou také přidruženi ke správně nakonfigurovanému QM Workflow Daily
Událost. Další informace o dvoufázovém odesílání najdete v části "Konfigurace komponenty nahrávání nafázováno" v *Průvodci návrhem pro místní* nebo *cloudová* nasazení.

Zadejte IP rozsah adres a klikněte na **Uložit**. Můžete přidat více rozsahů, které jsou uvedeny v podokně nad vstupním polem. Po přidání do podokna můžete rozsah také upravit nebo odstranit. Kliknutím na ikonu tužky upravte rozsah a kliknutím na ikonu X rozsah odstraníte.

## Nastavení odsouhlasení místního datového serveru

Zaškrtnutím políčka Povolit odsouhlasení povolíte odsouhlasení datového serveru. Přesuňte servery, které mají být odsouhlaseny, z podokna K dispozici do podokna Přiřazeno.

## Active Directory synchronizace

Zaškrtnutím políčka Povolit synchronizaci povolíte Webex WFO pro párování a synchronizaci uživatelů služby Webex WFO s Active Directory uživateli. Viz Připojení k serveru Active Directory.

## Nastavení synchronizace zařízení datového serveru

Výběrem možnosti **Povolit synchronizaci** zařízení povolíte synchronizaci vybraných ACD prostřednictvím vybraného datového serveru. Přesuňte servery, které mají být synchronizovány, z podokna K dispozici do podokna Přiřazeno.

## Nahrávání nastavení signalizačního serveru SIPREC

Zaškrtnutím políčka Povolit signalizaci SIPREC povolíte signalizační služby SIPREC. Zadejte název hostitele nebo IP adresu datového serveru, na kterém je nainstalována signalizační služba SIPREC.

**POZNÁMKA:** Toto umístění musí být přístupné nainstalovaným instancím inteligentní plochy.

## Nahrávání CTI nastavení signalizačního serveru

Zaškrtnutím políčka Povolit signalizaci CTI povolíte signalizační služby CTI. Zadejte název hostitele nebo IP adresu datového serveru, na kterém je nainstalována signalizační služba CTI.

**POZNÁMKA:** Toto umístění musí být přístupné nainstalovaným instancím inteligentní plochy.

## Nastavení serveru pro záznam záznamu

Zaškrtnutím políčka Povolit nahrávání zvuku povolíte síťové nahrávání namísto nebo jako doplněk k záznamu na koncovém bodu (prostřednictvím aplikace Smart Desktop). Poté zadejte následující informace:

- Název hostitele nebo IP adresa datového serveru, na kterém je zachytávací server nainstalován. Tato adresa musí být přístupná nainstalovaným instancím aplikace Smart Desktop.
- Zadejte cestu ke složce, kam mají být záznamové soubory před nahráním dočasně uloženy. Tato složka musí být přístupná uživateli s pověřeními místního systému.

## Nastavení serveru pro import médií

Zaškrtnutím políčka Povolit import médií povolíte import záznamových souborů z externího umístění. Přesuňte ACD, které jsou zdrojem nahrávek, z podokna Dostupné do podokna Přiřazené.

## Umístění souboru GIS regionálního datového serveru

Zadejte cestu k adresáři, ze kterého datový server importuje soubory. Pokud používáte výchozí umístění (.. \reports) v instalačním adresáři datového serveru, pole může zůstat prázdné.

## Nastavení místní webové služby

Zaškrtnutím políčka Povolit místní webovou službu povolíte integraci API na tomto datovém serveru. Pokud je povoleno, máte možnost povolit následující možnosti:

- Cisco IP Phone Services Controls (Ovládací prvky # Services – Toto políčko zaškrtněte, chcete-li povolit ovládací prvky nahrávání s povoleným kódem Cisco z podporovaných zařízení Cisco.

  **POZNÁMKA:** Postup konfigurace naleznete v tématu Konfigurace Cisco IP Phone Ovládacích prvků služeb.

- Zjednodušené ovládací prvky nahrávání API – Toto políčko zaškrtněte, chcete-li použít nativní ověřování datového serveru pro ovládací prvky Cisco pro nahrávání.

### Konfigurace protokolu SFTP

Zadejte data potřebná ke konfiguraci zabezpečeného serveru FTP.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Název hostitele | Zabezpečený název hostitele serveru FTP. |
| Uživatelské jméno | Uživatelské jméno uživatele, který spravuje server SFTP. |
| Heslo | Heslo uživatele, který spravuje server SFTP. |

### Konfigurace protokolu HRMS

Výběrem možnosti Povolit export HRMS povolíte tomuto datovému serveru export dat. Pokud máte více datových serverů, měl by být pro export dat povolen pouze jeden.

### Konfigurace ovládacích prvků Cisco IP Phone Services

Komponenta Cisco IP Phone services controls umožňuje Cisco ovládací prvky pro nahrávání z podporovaných Cisco zařízení. Pomocí níže uvedených kroků nakonfigurujte služby Cisco IP Phone v Webex WFO a Cisco Unified Communications Manager.

## Předpoklady

- Na zařízeních, ve kterých plánujete používat ovládací prvky nahrávání Cisco IP Phone Service, musíte mít povolen webový přístup přes protokol HTTP.
- Potřebujete Webex WFO datový server.

## Umístění stránky

Správa aplikací > Konfigurace globálního > systému > konfigurace datového serveru

# Procedury

## Konfigurace ovládacích prvků nahrávání IP telefonní služby v Webex WFO

1. Ve skupinovém rámečku **Nastavení** místní webové služby zaškrtnutím políčka **Povolit místní webovou službu** povolte integraci API na tomto datovém serveru.
2. Zaškrtněte políčko **Povolit ovládací prvky** Cisco IP Phone Service.
3. Podle potřeby nakonfigurujte všechna ostatní pole. Další informace naleznete v tématu Konfigurace datového serveru .
4. Klikněte na **Uložit**.

## Povolení a spuštění služby Webex WFO Data Server Web Services

Služba Webex WFO Data Server Web Services je ve výchozím nastavení zakázána.

1. Přejděte na **Služby** v aplikaci Správce serveru. Klikněte pravým tlačítkem na **službu Calabrio ONE Data Server Web Services** a pak vyberte Vlastnosti . Zobrazí **se rozbalovací okno Vlastnosti** .
2. V části **ObecnéTab vyberte z rozevíracího seznamu Typ spouštění možnost** Automaticky **.**
3. Klikněte na tlačítko **OK.** Zobrazí **se stránka Služby** .
4. Klikněte pravým tlačítkem na položku **Calabrio ONE Data Server Web Services**.
5. Klepněte na tlačítko **Start**.

## Přidání telefonní služby do Cisco Unified Communications Manager

Tento postup se provádí v Cisco Unified Communications Manager Administration. Další informace o konfiguraci Cisco IP Phone Services naleznete v tématu Přidávání telefonních služeb v Cisco Unified IP Phone *Poznámky k vývoji aplikací pro Cisco Unified Communications Manager a Multiplatformní telefony* .

1. Přejděte do nabídky **Zařízení** > **Nastavení** zařízení> **Telefonní služby**.
2. Zadejte níže uvedené hodnoty parametrů, které chcete konfigurovat pro Cisco Ovládací prvky nahrávání IP telefonní služby.

| Parametr | Hodnota |
|---|---|
| Adresa URL služby | http://<Data Adresa IP serveru>:8080/recordingcontrolsservlet |
| Kategorie služby | XML služby |
| Typ služby | Standardní telefonní služba IP |

### Přihlášení zařízení k telefonní službě

Chcete-li používat Cisco IP Phone Service, musíte se nejprve přihlásit k jeho odběru.

1. Přejděte na obrazovku Konfigurace telefonu. Vyberte **možnost Subscribe/Unsubscribe Services (Odebírat/odhlásit služby** ) v nabídce

**Rozevírací seznam Související odkazy** .

2. Vyberte službu a klikněte na tlačítko **Další**.
3. Klikněte na **tlačítko Přihlásit k odběru**.

## Související témata

- Konfigurace datového serveru

# Nastavení datového serveru pro Serenova ACD

### Konfigurace datového serveru pro Serenova ACD

1. Vyberte datový server, který chcete použít pro Serenova ACD.
2. Nakonfigurujte následující nastavení.

| Nastavení | Konfigurace |
|---|---|
| Nastavení synchronizace místního datového serveru ACD | Zaškrtněte políčko **Povolit synchronizaci** a přesuňte hodnotu Serenova ACD z nabídky **K dispozici** na **Přiřazeno**. |

3. Klikněte na **Uložit**.

# Připojení k serveru Active Directory

Připojení k serveru Active Directory (AD) ve vašem prostředí můžete použít pro ověřování uživatelů, synchronizaci nebo obojí. Ověřování je k dispozici pouze pro místní nasazení Webex WFO.

Pokud chcete odpojení synchronizovaných uživatelů zrušit, přejděte na Odpojení synchronizovaných uživatelů.

**POZNÁMKA:** Import více certifikátů Active Directory není podporován. Při importu nového certifikátu je jakýkoli existující certifikát přepsán novým certifikátem.

## Umístění stránky

Správa aplikací > Konfigurace globálního > systému > Active Directory

# Předpoklady

- Existuje alespoň jedna nakonfigurovaná doména služby AD.
- Každá doména AD má alespoň jednu nakonfigurovanou uživatelskou cestu.
- Server Webex WFO je ve stejné doméně jako uživatel.

# Procedury

## Konfigurace Active Directory

> **Poznámka:** Další informace o polích na této stránce naleznete v tématu O konfiguraci Active Directory v uživatelské příručce #Webex WFO.

1. Vyberte **Vytvořit novou Active Directory konfiguraci**.
2. Zadejte název domény, název hostitele, port, uživatelské jméno a heslo v části Active Directory ověřování.
3. (Volitelné) Zaškrtněte políčko **Použít SSL** a importujte certifikát.
4. (Pouze synchronizace) Zadejte kořenové číslo v adresáři, organizační jednotky a interval synchronizace (minuty) v části Active Directory Sync.
5. (Pouze synchronizace) Z rozevíracího seznamu Vlastnost odpovídající **profilu uživatele vyberte vlastnost tak, aby odpovídala uživateli služby AD s uživatelem** Webex WFO.

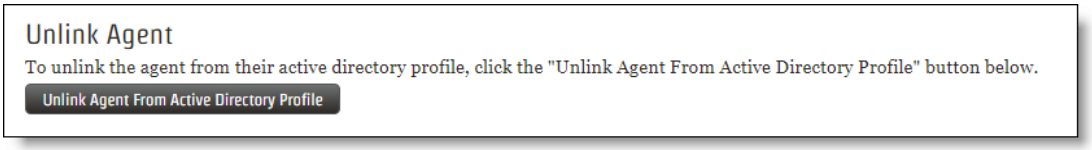
   > **POZNÁMKA** Po nastavení synchronizace služby AD umožňuje vlastnost Matching ověřit, zda synchronizace funguje, a zrušit propojení uživatelů. Výběrem možnosti **Výchozí** propojíte uživatele pomocí přihlašovacích údajů systému Windows.

6. Klikněte na **Test připojení** a ujistěte se, že je připojení AD správně nakonfigurované.
7. Klikněte na **Uložit**.
8. (Pouze synchronizace) Přejděte do části Správa aplikací > Konfigurace globálního systému > > Konfigurace datového serveru.
9. (Pouze synchronizace) V rozevíracím **seznamu Vybrat konfiguraci datového serveru** vyberte datový server pro synchronizaci služby AD.
10. (Pouze synchronizace) **V části Active Directory Sync** zaškrtněte **políčko Povolit synchronizaci** Active Directory a potom přesuňte server AD z **K dispozici** na **Přiřazeno**.
11. (Pouze synchronizace) Klikněte na **Uložit**.

## Ověřte, zda synchronizace služby AD funguje

Synchronizaci služby AD můžete ověřit po uplynutí intervalu synchronizace.

1. Přejděte na Správa aplikací > Globální konfigurace uživatele > > Uživatelé.
2. Vyberte uživatele, který má stejnou identitu jako uživatel služby AD, na základě odpovídající vlastnosti, kterou jste vybrali v kroku 6 výše. Pokud se na obrazovce zobrazí část Odpojit agenta (níže), synchronizace služby AD funguje.




## Odpojení synchronizovaných uživatelů

Když jsou uživatel Webex WFO a uživatel služby AD odpojeni, dojde k následujícím akcím:

- Změny vlastností ve službě AD se nepřenesou na Webex WFO.
- Přihlášení uživatele do systému Windows lze upravit.
- Webex WFO zachová uživatelský profil Nahrávání a všechny hodnoty v něm uložené.

1. V Webex WFO přejděte na Správa aplikací > Globální konfigurace uživatele > > Uživatelé.
2. V případě potřeby vyberte **přepínač Upravit existujícího uživatele** .
3. V rozevíracím **seznamu Vybrat uživatele** vyberte uživatele, kterého chcete odpojit.
4. Klikněte na Odpojit **agenta od profilu** Active Directory (v části Odpojit agenta). Zobrazí se varovná zpráva.
5. Klikněte na tlačítko **Ano**.
6. Změňte odpovídající pole vlastnosti tak, aby uživatel Webex WFO již neměl stejnou identitu jako uživatel služby AD.

   Následující tabulka popisuje, jak změnit Webex WFO uživatele v závislosti na odpovídající vlastnosti, kterou jste vybrali při propojení uživatelů.

| Odpovídající vlastnost | Změna |
|---|---|
| Jméno / Příjmení | Změňte hodnotu v poli Jméno nebo Příjmení. |

| Odpovídající vlastnost | Změna |
|---|---|
| ID zaměstnance | Změňte nebo odstraňte hodnotu v poli ID zaměstnance. |
| Výchozí systému Windows. | Změňte nebo odstraňte hodnotu v poli Přihlášení |
| Uživatelské jméno | Změňte hodnotu v poli Uživatelské jméno. |

7. Klikněte na **Uložit**.
8. (Volitelné) Chcete-li trvale zrušit propojení uživatelů, změňte ekvivalentní vlastnosti ve službě AD. Pokud informace o službě AD nezměníte, může být uživatel Webex WFO při příštím spuštění synchronizace znovu spárován s uživatelem služby AD.

## Související témata

- Informace o konfiguraci Active Directory v uživatelské příručce *k Webex WFO – Přečtěte si další informace o tom,* jak funguje konfigurace Active Directory.

### O konfiguraci Active Directory

Stránka Konfigurace Active Directory umožňuje vytvořit nebo upravit připojení mezi Webex WFO a serverem Active Directory (AD) ve vašem prostředí. Toto připojení můžete použít pro ověřování uživatelů, synchronizaci nebo obojí.

Při konfiguraci připojení k serveru AD si všimněte následujících parametrů, ať už pro ověřování, synchronizaci nebo obojí:

- Musí existovat alespoň jedna nakonfigurovaná služba AD.
- Každá doména AD musí mít alespoň jednu nakonfigurovanou cestu uživatele.
- Server Webex WFO musí být ve stejné doméně jako uživatel.

#### Autentizace

Ověřování AD umožňuje používat uživatele a hesla AD pro ověřování v Webex WFO. Je k dispozici pouze pro místní nasazení Webex WFO.

#### Synchronizovat

Synchronizace AD umožňuje Webex WFO synchronizovat Webex WFO uživatele s uživateli AD. Když je nakonfigurovaná synchronizace AD, Webex WFO porovnává existující Webex WFO uživatele s existujícími uživateli AD. Kdykoli se pak změní křestní jméno, příjmení, ID zaměstnance nebo e-mailová adresa uživatele služby AD, Webex WFO také změní

Odpovídající hodnoty odpovídajícího Webex WFO uživatele.

- Synchronizace služby AD nepřidává ani nedeaktivuje uživatele Webex WFO.
- Pokud Webex WFO nemůže přiřadit uživatele služby AD k žádnému existujícímu uživateli Webex WFO, nepřidá nového uživatele Webex WFO.
- Pokud je uživatel služby AD, který je synchronizován s uživatelem Webex WFO, odstraněn ve službě AD, Webex WFO uživatele Webex WFO nedeaktivuje.

Můžete zkontrolovat, kteří uživatelé AD jsou přiřazeni k Webex WFO uživatelům a kteří nejsou na stránce Active Directory Sync (viz Kontrola výsledků synchronizace Active Directory).

### Přiřazování uživatelů

Následující seznam obsahuje přehled o tom, jak Webex WFO odpovídá uživatelům.

1. Správce nakonfiguruje připojení AD, včetně organizačních jednotek, které obsahují uživatele, kteří mají být synchronizováni.
2. Správce vybere jednu ze čtyř odpovídajících vlastností: Výchozí, ID zaměstnance, Jméno / Příjmení nebo Uživatelské jméno. Pokud správce vybere možnost Výchozí, Webex WFO použije pouze vlastnost Výchozí párování. Pokud správce vybere Jméno / Příjmení, ID zaměstnance nebo E-mail, Webex WFO nejprve použije vlastnost Výchozí párování a pak použije vybranou odpovídající vlastnost.
3. Každá odpovídající vlastnost určuje pole na stránce Uživatelé a ekvivalentní vlastnost ve službě AD. Webex WFO porovnává Webex WFO uživatele a uživatele AD na základě hodnot, které pole a vlastnost obsahují. Pokud přesně jeden uživatel v Webex WFO a jeden uživatel ve službě AD mají stejnou hodnotu, Webex WFO odpovídá uživatelům.

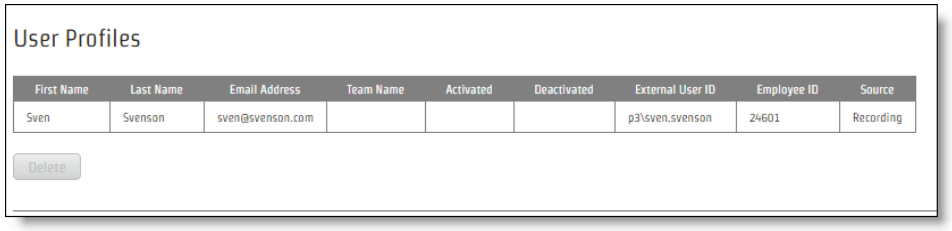
   Následující tabulka popisuje, které pole a která ekvivalentní vlastnost musí mít stejnou hodnotu, aby Webex WFO odpovídala uživatelům.

| **Odpovídající** | **Stránka uživatelů** | | |
|---|---|---|---|
| Výchozí | Přihlášení k systému Windows | Přihlašovací uživatelské jméno (pro systémy starší než Windows 2000) | Pokud je tato možnost vybrána, Webex WFO odpovídá uživatelům pouze s vlastností Výchozí párování.<br><br>Služba AD má dvě vlastnosti uživatelského přihlašovacího jména: vlastnost "Přihlašovací jméno uživatele" (<uživatel>@<doména>) a vlastnost "Přihlašovací jméno uživatele (starší než Windows 2000)" (<doména>\<uživatel>). Webex WFO odpovídá pouze uživatelům s vlastností "Přihlašovací uživatelské jméno (pro systémy starší než Windows 2000)".<br><br>Pokud upravíte vlastnost "Přihlašovací uživatelské jméno (před Windows 2000)" ve službě AD po přiřazení uživatelů, hodnota Webex WFO se odshoduje s uživatelem služby AD s uživatelem Webex WFO, bez ohledu na odpovídající vlastnost, kterou Webex WFO původně použil k jejich shodě. |
| Jméno /Příjmení | Jméno uživatelům | Křestní jméno | Pokud je tato možnost vybrána, Webex WFO nejprve odpovídá s vlastností Výchozí shoda a poté s odpovídající vlastností Křestní jméno / Příjmení. |
| | Příjmení | Příjmení | Křestní jméno / Příjmení nerozlišuje velká a malá písmena. Pokud má více uživatelů Webex WFO stejné jméno a příjmení jako jeden uživatel AD, Webex WFO neodpovídá uživateli služby AD žádnému uživateli Webex WFO. |

| **Odpovídající** | **Stránka uživatelů** | | |
|---|---|---|---|
| ID zaměstnance | ID zaměstnance | ID zaměstnance | Pokud je tato možnost vybrána, Webex WFO nejprve spáruje uživatele s vlastností Výchozí párování a potom s vlastností Odpovídající ID zaměstnance.<br><br>Pokud má více uživatelů Webex WFO stejné ID zaměstnance jako jeden uživatel AD, Webex WFO neodpovídá uživateli služby AD žádnému uživateli Webex WFO. |
| Uživatelské jméno | Uživatelské jméno | E-mail | Pokud je tato možnost vybrána, Webex WFO nejprve odpovídá uživatelům s vlastností Výchozí párování a potom s vlastností Odpovídající uživatelské jméno. |

4. Pro každého Webex WFO uživatele, kterému se Webex WFO shoduje s uživatelem služby AD, Webex WFO provede následující:

   - Přidá uživatelský profil nahrávání, pokud jej uživatel ještě nemá.




   - Vyplní kterékoli z následujících polí v profilu uživatele Nahrávání, jehož ekvivalentní vlastnosti jsou nakonfigurovány ve službě AD: Jméno, Příjmení, E-mailová adresa, ID externího uživatele a ID zaměstnance.
   - Zakáže úpravy pole Přihlášení systému Windows na stránce uživatele.

5. Pokud má uživatelský profil Nahrávání správnou přednost, Webex WFO přenese hodnoty z uživatelského profilu Nahrávání na Webex WFO uživatele.

> **POZNÁMKA** : Pokud profil uživatele Přepsat ještě neexistuje, Webex WFO jej nevytvoří. To znamená, že hodnoty v profilu uživatele Záznam mohou přepsat znaky identity uživatel, který byl ručně vytvořen v Webex WFO, včetně jména, příjmení, uživatelského jména a ID zaměstnance. Další informace o profilech uživatelů naleznete v tématech Správa profilů uživatelů a Konfigurace globálních nastavení "Priorita profilů uživatelů".

### Synchronizace odpovídajících uživatelů

Když někdo změní odpovídajícího uživatele ve službě AD, Webex WFO to zjistí a provede několik změn. Následující tabulka shrnuje tyto změny.

| Změna AD | Výsledná změna v Webex WFO |
|---|---|
| Vlastnost "Křestní jméno" byla změněna | Křestní jméno v profilu uživatele Nahrávání se změní. Pokud má uživatelský profil Nahrávání správnou přednost, změní se na stránce uživatele také křestní jméno uživatele. |
| Vlastnost "Příjmení" se změnila | Příjmení v profilu uživatele Nahrávání se změní. Pokud má profil uživatele Nahrávání správnou přednost, změní se na stránce uživatele také příjmení uživatele. |
| Vlastnost "employeeID" se změnila | Změní se ID zaměstnance v profilu uživatele Nahrávání. Pokud má uživatelský profil Nahrávání správnou přednost, změní se na stránce Uživatele také ID zaměstnance uživatele. |
| Vlastnost "E-mail" byla změněna | E-mailová adresa v profilu uživatele Nahrávání se změní. Pokud má uživatelský profil Nahrávání správnou přednost, změní se uživatelské jméno uživatele také na stránce Uživatele. |
| "Přihlašovací uživatelské jméno (před systémem Windows 2000)" se změní vlastnost | Uživatel je bezkonkurenční. |

### Neodpovídající synchronizovaní uživatelé

Pokud už nechcete, aby byl uživatel Webex WFO propojený s uživatelem služby AD, můžete zrušit jejich propojení. Když je uživatel Webex WFO odpojen od uživatele služby AD, Webex WFO přestane aktualizovat uživatele a uživatelský profil Nahrávání při změně vlastností ve službě AD a povolí přihlášení uživatele do systému Windows pro

editace.

Zrušení shody uživatele Webex WFO neodstraní profil uživatele Nahrávání ani neodstraní žádnou z hodnot v něm uložených, ani nezabrání uživateli Webex WFO v opětovném spárování s uživatelem služby AD při příštím spuštění synchronizace. Chcete-li trvale zabránit Webex WFO v párování uživatelů, musíte také změnit Webex WFO uživatele před opětovným spuštěním synchronizace tak, aby uživatel Webex WFO již neměl stejnou identitu (určenou aktuálně vybranou odpovídající vlastností) jako uživatel služby AD.

## Popisy polí

Pole na stránce Konfigurace Active Directory jsou popsána níže.

### Active Directory Ověřování

| Pole | Popis |
|---|---|
| Název domény | Doména AD. Tato doména musí být jedinečná mezi všemi ostatními AD domény. Tato doména se také musí shodovat s doménou přihlášení uživatele k systému Windows, jak je nakonfigurováno v poli Přihlášení systému Windows na stránce Spravovat uživatele . |
| Název hostitele | Název hostitele nebo IP adresa serveru AD. |
| Port | Port používaný pro přístup k serveru AD. Výchozí port je 389 nebo 636, pokud používáte SSL.<br><br>Server Webex WFO musí umožňovat komunikaci soketu na tomto portu, aby měl přístup k serveru AD za účelem ověření uživatele. |
| Uživatelské jméno | Přihlášení uživatele s přístupem pro čtení k databázi AD systému Windows. Toto uživatelské jméno slouží k ověření informací o konfiguraci a ověření uživatelských cest. |
| Heslo | Heslo pro uživatele s přístupem pro čtení k databázi AD. |
| Ověřování povoleno | Toto políčko zaškrtněte, pokud chcete povolit ověřování AD. Nechte to políčko není zaškrtnuto, pokud používáte pouze synchronizaci AD. |
| Použít SSL | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li pro připojení k serveru AD použít protokol SSL (Secure Socket Layer). Výběrem této možnosti změníte |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | výchozí číslo portu v poli Port. |
| Certifikát | (Zobrazí se, když vyberete **Použít SSL**) Certifikát, který poskytuje identitu AD a veřejný klíč pro komunikaci SSL. Obraťte se na správce služby AD pro umístění certifikátu pro AD. V mnoha případech je tento certifikát vydán Certificate Authority na počítači AD. |

## Active Directory synchronizace

| Pole | Popis |
|---|---|
| Kořenové číslo v adresáři | Součást domény rozlišujícího názvu organizační jednotky, ve které jsou uloženi uživatelé služby AD, které chcete synchronizovat s uživateli Webex WFO.<br><br>**PŘÍKLAD**<br>Chcete synchronizovat uživatele služby AD, kteří jsou uloženi v organizační jednotce s následujícím rozlišujícím názvem:<br><br>ou=Agenti,ou=Uživatelé podle role, ou=Uživatelské účty, dc=příklad,dc=com<br><br>Zadejte dc=example,dc=com do pole Kořenové číslo v adresáři. |
| Organizační jednotky | Rozlišující název organizační jednotky, ve které je uložen Uživatelé služby AD minus součást domény. Chcete-li zadat více organizačních jednotek ve stejné doméně, oddělte jejich rozlišující názvy (minus součást domény) středníkem.<br><br>**PŘÍKLAD**<br>Chcete synchronizovat uživatele služby AD, kteří jsou uloženi v organizační jednotce (agenti), která má následující rozlišující název:<br><br>ou=Agenti,ou=Uživatel |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | Účty,dc=příklad,dc=com<br><br>Do pole Organizační jednotky zadáte následující text:<br><br>ou=Agenti,ou=Uživatelské účty<br><br>Pak se rozhodnete, že chcete také synchronizovat uživatele služby AD, kteří jsou uloženi v jiné organizační jednotce, Správci. Tato organizační jednotka je ve stejné doméně a má následující rozlišující název:<br><br>ou=Správci,ou=Uživatelské účty, dc=příklad,dc=com<br><br>Text v organizačních jednotkách upravíte tak, aby zněl takto:<br><br>ou = agenti, ou = uživatelské účty;<br>ou=Supervisors,ou=Uživatelské účty<br><br>abulka na stránce Active Directory Sync obsahuje všechny živatele služby AD, kteří se nacházejí v organizačních jednotkách, které určíte, a to jak ty, kteří odpovídají uživatelům Webex WFO, tak ty, kteří nejsou. Viz Kontrola Active Directory výsledků synchronizace. |
| Interval synchronizace (minuty) | Frekvence v minutách, kterou se Webex WFO synchronizuje se službou AD. Webex WFO také aktualizuje tabulku na stránce Active Directory Sync podle tohoto intervalu. Minimum je 10 minut. |
| Vlastnost Odpovídající profil uživatele | Odpovídající vlastnost nebo vlastnosti, které Webex WFO používá k určení, jestli Webex WFO uživatel a uživatel AD mají stejnou identitu. Pokud vyberete možnost Výchozí, hodnota Webex WFO odpovídá uživatelům pouze s vlastností Výchozí shoda. Pokud vyberete Jméno / Příjmení, ID zaměstnance nebo E-mail, Webex WFO nejprve páruje uživatele s vlastností Výchozí shoda a pak páruje uživatele s vybranou odpovídající vlastností. |

| Pole | Popis |
| --- | --- |
| | Změna odpovídající vlastnosti nezruší párování uživatelů, kteří jsou již přiřazeni. |

### Kontrola Active Directory výsledků synchronizace

Na stránce Active Directory Sync můžete zkontrolovat, kteří uživatelé z Active Directory (AD) odpovídají a nejsou přiřazeni k Webex WFO uživatelům, nebo exportovat seznam uživatelů AD jako soubor CSV. Stav **Odpovídající** označuje, že uživatel AD je spárován s uživatelem Webex WFO. Stav **Neodpovídá** označuje, že uživatel AD není spárován s žádným uživatelem Webex WFO.

Kontrolou výsledků synchronizace Active Directory můžete ověřit:

- Vše synchronizováno tak, jak bylo zamýšleno.
- Byli přiřazeni uživatelé, kteří by měli být nepřiřazeni:

  Pokud už nechcete, aby byl uživatel Webex WFO propojený s uživatelem služby AD, můžete zrušit jeho propojení. Když je uživatel Webex WFO odpojen od uživatele služby AD, Webex WFO přestane aktualizovat uživatele a uživatelský profil nahrávání při změně vlastností ve službě AD a povolí uživateli přihlášení uživatele do systému Windows pro úpravy. Další informace o odpojení uživatelů naleznete v tématu Připojení k serveru Active Directory.

- Uživatelé byli nespárovaní, ale měli by být spárováni. Pokud ano, ujistěte se, že Active Directory byl správně nakonfigurován. Viz Připojení k serveru Active Directory

## Předpoklady

- Nakonfigurovaný Active Directory
- Oprávnění Spravovat ověřování Active Directory
- Oprávnění Spravovat tenanta

## Umístění stránky

Správa > monitorování aplikací > Active Directory Sync

## Procedury

### Filtrovat výsledky

Chcete-li zúžit výsledky synchronizace Active Directory, vyberte požadovaný filtr z nabídky **Filtry** Rozevírací seznam.

**Poznámka:** Filtr nemá vliv na to, kteří uživatelé jsou zahrnuti v souboru CSV.

### Export výsledků

Chcete-li exportovat výsledky synchronizace ve formátu souboru CSV, klepněte na tlačítko **CSV Exportovat**.

Vytvoří se soubor CSV, který obsahuje všechny uživatele služby AD, odpovídající i nespárované, kde:

- Active Directory Login je vlastnost uživatele služby AD "Přihlašovací uživatelské jméno (starší než Windows 2000)".
- SMTP Address je vlastnost "E-mail" uživatele AD.
- Stav

**POZNÁMKA** Konfigurace AD určuje uživatele, kteří se zobrazí v tabulce, frekvenci, se Webex WFO aktualizuje tabulku, a vlastnosti, které Webex WFO používá ke spárování uživatelů.

## Související témata

- Připojení k serveru Active Directory
- 
- Správa rolí a oprávnění

# Konfigurace úložiště

Konfigurace úložiště zahrnuje následující:

- Zvolte, které umístění úložiště Webex WFO používá k ukládání zvukových a obrazovkových záznamů týmu a analytických dat na základě stáří záznamů a datových souborů.
- Přidejte jedno nebo více úložišť mimo Webex WFO.
- Definujte, jak dlouho se uchovávají určité typy dat WFM.
- Uložte nebo odstraňte předvolby úložiště.

## Konfigurace profilů úložiště

Na stránce Profily úložiště můžete zvolit, které umístění úložiště Webex WFO použije k ukládání zvukových a obrazovkových záznamů týmu a analytických dat na základě stáří záznamů a datových souborů. To vám umožní uchovávat starší nahrávky a analytická data, ke kterým nepotřebujete okamžitý přístup v dlouhodobých a levnějších úložištích, a zároveň uchovávat novější nahrávky a data v úložištích, která jsou dražší, ale umožňují okamžitý nebo okamžitý přístup.

Můžete také přidružit kompresní poměr pro zvukové nahrávky ke každému umístění úložiště. To vám umožní snížit náklady na úložiště převodem zvukových nahrávek na typy souborů s vyšší kompresí, když jsou přesunuty do dlouhodobějších úložišť.

# Umístění stránky

Správa aplikací > Konfigurace globálního systému > > profily úložiště

## Přehled úložiště

Webex WFO Cloud používá inteligentní vrstvení pro úložiště s jednotnou cenou za GB za měsíc pro vaše celkové využití. Nové soubory a soubory, které byly nedávno zpřístupněny, jsou okamžitě k dispozici. Starší soubory, ke kterým se v poslední době nepřistupovalo, se načítají z mírně pomalejší vrstvy úložiště, do které mohly být přesunuty. Načtení starších souborů obvykle trvá jen několik sekund.

## Principy profilů úložiště

Profil úložiště je týmu přiřazen ve výchozím nastavení nebo ručně a zásady v tomto profilu úložiště určují, kde se ukládají záznamy a analytická data přidružená k uživatelům tohoto týmu.

Webex WFO může mít až dva předkonfigurované profily úložiště: výchozí profil úložiště a profil úložiště WAV.

Jako výchozí můžete vybrat jeden profil úložiště. Výchozí profil úložiště se automaticky přiřadí všem týmům, ke kterým nebyl ručně přiřazen profil úložiště. Pokud změníte výchozí profil úložiště, změní se také profil úložiště všech týmů, které byly přiřazeny k výchozímu profilu úložiště.
Týmy, které byly ručně přiřazeny k profilu úložiště, nejsou změnou výchozího profilu úložiště ovlivněny.

Kořenové záznamy používají pouze výchozí profil úložiště. (Viz Jak fungují kořenové hovory a odsouhlasení.) Další informace o tom, jak ručně přiřadit profil úložiště týmu, najdete v tématu Správa týmů .

## Principy zásad úložiště

Profil úložiště se skládá alespoň z jedné zásady úložiště. Zásada řídí následující:

- Umístění úložiště, kde se uchovávají zvukové záznamy, záznamy obrazovek a analytická data přidružená k profilu úložiště
- Jak dlouho jsou záznamy a data uchovávány v úložišti
- Míra komprese zvukových nahrávek, které jsou přidruženy k profilu úložiště

Pokud pro zásady profilu úložiště vyberete různé kompresní poměry kvality médií, zvukové záznamy se při změně umístění úložiště převedou.

Kvalitu médií výchozí zásady můžete změnit, nemůžete ji však odebrat a nemůžete upravovat její pole Zvuk, Obrazovka nebo Analýza.

Každá zásada obsahuje následující pole.

## Umístění úložiště

Jakmile zásada vstoupí v platnost, Webex WFO umístí nahrávky a analytická data přidružená k profilu úložiště do umístění úložiště zásady.

Umístění úložišť mají následující typy.

**Poznámka:** Správce systému nakonfiguruje umístění a typy, které jsou k dispozici.

- ($$) – úložiště je ve středně nákladném umístění. K záznamům a analytickým údajům uloženým v lokalitách tohoto typu lze okamžitě přistupovat.
- ($$$) – Umístění úložiště je vysoce nákladné síťové úložiště. K nahrávkám a analytickým údajům uloženým v lokalitách tohoto typu lze přistupovat okamžitě.

Pořadí zásad profilu úložiště určuje pořadí, ve kterém Webex WFO ukládá nahrávky a údaje Analytics v jednotlivých umístěních úložiště:

- Nahoru—Webex WFO začíná ukládáním nahrávek a analytických dat do umístění úložiště této zásady.
- Střední—Webex WFO ukládá nahrávky a údaje Analytics do úložného umístění prostřední zásady poté, co je uloží do úložiště podle výše uvedené zásady, ale předtím, než je uloží do úložiště podle níže uvedené zásady.
- Dole (výchozí) – Webex WFO končí ukládáním nahrávek a analytických dat do umístění úložiště této zásady.

## zvuk

Pole Zvuk určuje, jak dlouho (ve dnech, měsících nebo letech) Webex WFO ukládá zvukové nahrávky do úložiště zásady. Maximální doba, po kterou může Webex WFO ukládat zvukové záznamy pro všechny zásady v profilu, se zobrazí v poli Celkové úložiště k dispozici.

### Kvalita médií

Pole Kvalita médií řídí kompresní poměr zvukových nahrávek v úložišti zásady:

- Nízká komprese (WAV)
- Med komprese (Opus - Stereo)
- Vysoká komprese (Opus - Mono)

> **POZNÁMKA:** Od verze Webex WFO 10.3.1 je výchozí nízká komprese (16bitové WAV). Zvukové nahrávky vytvořené před vydáním verze 10.3.1 jsou uloženy ve Středozemním moři Komprese (Opus - Stereo).

Pokud pro zásady v profilu úložiště vyberete různé kompresní poměry kvality médií, zvukové záznamy se při změně umístění úložiště převedou. Uspořádejte zásady v profilu úložiště tak, aby se zvukové nahrávky převáděly z nižšího na vyšší kompresní poměr. Webex WFO může převést zvukové nahrávky z vyšší na nižší kompresní poměr, ale nezlepší to kvalitu zvukových nahrávek.

### Displej

Pole Obrazovka určuje, jak dlouho (ve dnech, měsících nebo letech) Webex WFO ukládá záznamy obrazovky do umístění úložiště zásady. Maximální doba, po kterou může Webex WFO ukládat záznamy obrazovky pro všechny zásady v profilu, se zobrazí v poli Celkové úložiště k dispozici.

### Analýza

Pole Analytics určuje, jak dlouho Webex WFO ukládá údaje Analytics v úložišti zásady. Maximální doba, po kterou může Webex WFO ukládat analytická data pro všechny zásady v profilu, se zobrazí v poli Celkové úložiště k dispozici.

## Procedury

### Vytvoření nového profilu úložiště

Pořadí, ve kterém přidáte zásady do profilu úložiště, určuje jejich pořadí na stránce. Výchozí zásada je vždy pod všemi ostatními zásadami. Když přidáte novou zásadu, Webex WFO ji vloží nad výchozí zásadu a pod všechny zásady, které jste už přidali. Pořadí zásad nelze po přidání změnit.

> **POZNÁMKA:** Kořenové nahrávky používají pouze výchozí profil úložiště. (Viz Jak fungují kořenové hovory aodsouhlasení.)

1. Vyberte **Vytvořit nový profil** úložiště.
2. Do pole **Název** zadejte jedinečný název tohoto profilu úložiště.
3. (Volitelné) Pokud chcete, aby se tento profil úložiště automaticky přiřadil všem týmům, které nemají ručně přiřazený profil úložiště, vyberte **výchozí**.

   > **POZNÁMKA:** Výchozí může být pouze jeden profil úložiště. Když nastavíte profil úložiště jako výchozí, nahradí aktuální výchozí profil úložiště.

4. Nakonfigurujte výchozí zásadu.
5. (Volitelné) Klikněte na **Přidat zásadu** úložiště pro každou zásadu, kterou chcete přidat, a pak zásady nakonfigurujte.

   > **Poznámka:** Chcete-li vytvořit zásadu, která přesouvá soubory beze změny formátu souboru, vyberte v rozevíracím **seznamu Kvalita** médií možnost **Beze změn (pouze přesunutí).** Pokud pracujete s výchozím profilem úložiště, není tato možnost k dispozici pro nejvyšší zásadu na stránce. (Toto je
   > Protože nejvyšší zásada je výchozí a výchozí zásada musí řídit úložiště, nikoli pohyb.) Další informace o konfiguraci zásad na základě jejich pořadí naleznete v tématu Principy zásad úložiště.

6. Klikněte na **Uložit**.

## Úprava existujícího profilu úložiště

Zásady úložiště můžete upravit v existujícím profilu úložiště, ale nemůžete změnit jejich pořadí.

1. Vyberte **Upravit existující profil** úložiště.
2. Vyberte profil úložiště, který chcete upravit.
3. (Volitelné) Pokud chcete změnit název profilu úložiště, upravte **pole Název** .
4. (Volitelné) Pokud chcete, aby se tento profil úložiště automaticky přiřadil všem týmům, které nemají ručně přiřazený profil úložiště, vyberte **výchozí**.

   > **Poznámka:** Nelze ručně zrušit zaškrtnutí políčka Výchozí v aktuálním výchozím profilu úložiště. Pokud chcete změnit výchozí profil úložiště, zaškrtněte políčko Výchozí na úložišti , který chcete nastavit jako výchozí.

   > **POZNÁMKA:** Kořenové nahrávky používají pouze výchozí profil úložiště. (Viz Jak fungují kořenové hovory aodsouhlasení.)

5. (Volitelné) Upravte zásady, které chcete změnit.

> **POZNÁMKA:** Úprava stávajících zásad úložiště může způsobit, že Webex WFO přesune nebo převede velké množství zvukových záznamů, záznamů obrazovky a datových souborů Analytics. Další informace
> Informace o tom, jak může úprava existujících zásad úložiště ovlivnit soubory přidružené k profilu úložiště, najdete v tématu Principy zásad úložiště.

6. Klikněte na **Uložit**.

### Přesunutí souborů beze změny formátu souboru

1. Vyberte **Upravit existující profil** úložiště.
2. V rozevíracím **seznamu Zvolit profil** vyberte profil úložiště.
3. Vyberte cíl souborů z **rozevíracího seznamu Umístění** úložiště.
4. Vyberte možnost **Beze změn (pouze přesunutí)** z rozevíracího seznamu Kvalita médií.

> **POZNÁMKA** : Pokud pracujete s výchozím profilem úložiště, není tato možnost k dispozici pro nejvyšší zásadu na stránce. V případě potřeby klikněte na **+ Přidat zásadu** úložiště a přidejte další úložiště
> Zásada, která umožňuje přesouvat soubory.

5. Klikněte na **Uložit**.

## Přidání umístění externích úložišť

Stránka Externí úložiště umožňuje přidat umístění úložiště mimo Webex WFO. Tato umístění externích úložišť můžete použít při hromadném exportu zvukových a obrazovkových nahrávek (viz Hromadný export kontaktů).
Externí úložiště je k dispozici jako kbelíky Amazon S3 nebo objekty blob Azure.

Na rozdíl od umístění úložišť hostovaných službou WFO Webex, kde ukládáte zvukové nahrávky, záznamy obrazovek a analytická data během doby jejich uchování (viz Konfigurace profilů úložiště), musí vaše organizace vytvářet a spravovat tato externí úložiště nezávisle. Umístění externích úložišť nelze přidružit k profilu úložiště.

# Předpoklady

- Máte oprávnění Spravovat tenanta.
- Pokud používáte objekt blob Azure, máte název názvu kontejneru Azure vaší organizace a připojovacího řetězce.

- Pokud používáte kbelík Amazon S3:
  - Máte název kbelíku Amazon S3 vaší organizace. To je místo, kde Webex WFO exportuje vaše soubory.
  - Pokud k udělení přístupu k kontejneru Amazon S3 používáte předpoklad role, máte ARN pro roli, které je přiřazeno následující:
    - Zásada s těmito oprávněními pro váš segment S3: ListBucket, GetBucketLocation a PutObject
    - Zásady důvěryhodnosti, které umožňují Cisco produkčnímu účtu AWS převzít roli. Zásada musí umožňovat přístup libovolné role v Cisco externím předávacím produkčním účtu. ID tohoto účtu je 774305586788.

      **PŘÍKLAD**

      Toto je příklad zásad důvěryhodnosti, které můžete použít:

```
{
      "Verze": "2012-10-17",
      "Prohlášení": [
            {
                  "Effect": "Allow", "Principal": {
                        "AWS": [
                              "arn:aws:iam::774305586788:root"
                        ]
                  },
                  "Akce": "sts:AssumeRole",
                  "Podmínka": {
                        "StringEquals": {
                              "sts:ExternalId": "<EXTERNÍ ID
GENEROVANÉ STRÁNKOU EXTERNÍHO ÚLOŽIŠTĚ>"
                        },
                        "ArnLike": {
                              "aws:PrincipalArn": [
                                    "arn:aws:iam::774305586788:role/*"
                               ]
                        }
                  }
            }
      ]
}
```

  - Pokud k udělení přístupu k vašemu segmentu Amazon S3 nepoužíváte předpoklad role, máte přístupový klíč a tajný klíč uživatele Jsem přiřazený k zásadám, které mají tato oprávnění pro váš segment S3: ListBucket, GetBucketLocation a PutObject. Webex WFO přistupuje k vašemu kbelíku S3 pomocí klíčů tohoto uživatele.

**PŘÍKLAD**

Následující zásady udělují požadovaná oprávnění. Tuto možnost Jsem uživatel můžete přiřadit k podobné zásadě.

```
{
"Verze": "<aktuální jazyková verze politiky>", "Prohlášení": [
{
"Sid": "Kbelík",
"Efekt": "Povolit", "Akce": [ "s3:
ListBucket", "s3:
GetBucketLocation"
],
"Zdroj": [
"arn:aws:s3:::<název vašeho kbelíku S3>"
]
},
{
"sid": "BucketContents", "Effect":
"Allow", "Action": [
"s3:PutObject"
],
"Zdroj": [
"arn:aws:s3:::<pojmenujte svůj kbelík S3>/*"
]
}
]
}
```

## Umístění stránky

Správa aplikací > Konfigurace globálního > systému > externí úložiště

## Procedury

### Přidání kontejneru Amazon S3 jako externího úložiště pomocí předpokladu role

1. Vyberte **Vytvořit umístění** externího úložiště.
2. **Do pole Název** zadejte jedinečný název segmentu S3.

   **Poznámka:** Tento název identifikuje umístění externího úložiště v Webex WFO. Může se lišit od názvu kbelíku S3.

3. **V rozevíracím seznamu Typ** vyberte **možnost Amazon S3 (okamžitý přístup).**

4. Nakonfigurujte **sekci Konfigurace** úložiště AWS následujícím způsobem. Hodnoty pro níže uvedená pole pocházejí z instance AWS vaší organizace. Najděte hodnoty a zadejte je do každého z polí uvedených níže v Webex WFO.

   **POZNÁMKA:** Další informace o vytvoření role Jsem nebo správě přístupových klíčů pro uživatele I am najdete v dokumentaci k AWS.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Použijte AWS I am Role Assumption | Toto políčko ponechte zaškrtnuté. |
| Název segmentu | Zadejte název segmentu S3. V tomto názvu se rozlišují malá a velká písmena. |
| Vybrat region | Vyberte oblast Amazonky, kde se nachází kbelík S3. |
| Role ARN | Název zdroje Amazon (ARN) pro roli ve vašem účtu AWS, která uděluje přístup k kbelíku S3 (nebo obecněji službám AWS) Webex WFO přístupům. Tato role ARN by měla být ve standardním formátu AWS:<br><br>arn:aws:iam::<CUSTOMER_AWS_ACCOUNT_ČÍSLO:role/<ROLE_NAME> |

5. Klikněte na **Uložit**. Stránka se obnoví.
6. Vyberte umístění úložiště, které jste právě vytvořili **, z rozevíracího seznamu Zvolte umístění úložiště, které chcete upravit** .
7. **V části Konfigurace** úložiště AWS vyberte **Zobrazit externí ID**.
8. V AWS nakonfigurujte zásady důvěryhodnosti vaší role tak, aby používaly řetězec čísel a písmen v **poli Externí ID** .

   **DŮLEŽITÉ** : Připojení nebude fungovat, dokud nedokončíte tento krok.

   **PŘÍKLAD**
   Toto je příklad zásad důvěryhodnosti, které můžete přidat do role:

```
{
    "Verze": "2012-10-17",
```

```
        "Prohlášení": [
            {
                "Effect": "Allow", "Principal": {
                    "AWS": "<ARN účtu optimalizace pracovních sil>"
                },
                "Akce": "sts:AssumeRole",
                "Podmínka": {
                    "StringEquals": {
                        "sts:ExternalId": "<Optimalizace pracovních sil - generované
externí ID>"
                    }
                }
            }
        ]
}
```

9. (Volitelné) Chcete-li ověřit nastavení, klepněte na tlačítko **Test připojení**.

## Přidání kontejneru Amazon S3 jako externího úložiště bez použití předpokladu role

1. Vyberte **Vytvořit umístění** externího úložiště.
2. **Do pole Název** zadejte jedinečný název segmentu S3.

   **Poznámka:** Tento název identifikuje umístění externího úložiště v Webex WFO. Může se lišit od názvu kbelíku S3.

3. **V rozevíracím seznamu Typ** vyberte **možnost Amazon S3 (okamžitý přístup).**
4. Nakonfigurujte **sekci Konfigurace** úložiště AWS následujícím způsobem. Hodnoty pro níže uvedená pole pocházejí z instance AWS vaší organizace. Najděte hodnoty a zadejte je do každého z polí uvedených níže v Webex WFO.

   **POZNÁMKA:** Další informace o vytvoření role Jsem nebo správě přístupových klíčů pro uživatele I am najdete v dokumentaci k AWS.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Použijte AWS I am Role Assumption | Zrušte zaškrtnutí tohoto políčka. |
| Název segmentu | Zadejte název segmentu S3. V tomto názvu se rozlišují malá a velká písmena. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Vybrat region | Vyberte oblast Amazonky, kde se nachází kbelík S3. |
| Jsem přístupový klíč | Zadejte ID přístupového klíče uživatele Jsem přiřazeného k zásadě. , který uděluje oprávnění potřebná pro přístup k kbelíku S3. |
| Jsem tajný klíč | Zadejte tajný přístupový klíč uživatele Jsem, který je přiřazen k , která uděluje oprávnění potřebná pro přístup k segmentu S3. |

5. Klikněte na **Uložit**.
6. (Volitelné) Chcete-li ověřit nastavení, klepněte na tlačítko **Test připojení**.

## Vygenerování nového externího ID pro existující úložný segment Amazon S3

Pokud dojde k ohrožení zabezpečení externího ID, které používá Webex WFO, můžete vygenerovat nové. Externí ID je jako heslo pro roli účtu AWS vaší organizace. Jedná se o jedinečný identifikátor v AWS, který Webex WFO používá při převzetí role ve vašem účtu AWS pro přístup k rolím napříč účty.

1. Vyberte Upravit **umístění** externího úložiště.
2. Vyberte umístění úložiště z rozevíracího **seznamu Zvolte umístění úložiště, které chcete upravit** .
3. **V části Konfigurace** úložiště AWS klikněte na Generovat **nové externí ID**. Zobrazí se potvrzovací zpráva.
4. Klikněte na tlačítko **Ano**.
5. V AWS nakonfigurujte zásady důvěryhodnosti vaší role tak, aby používaly nové externí ID v elementu podmínky.

**DŮLEŽITÉ** : Připojení nebude fungovat, dokud nedokončíte tento krok.

**PŘÍKLAD**

Toto je příklad zásad důvěryhodnosti, které můžete přidat do role:

```
{
    "Verze": "2012-10-17",
    "Prohlášení": [
        {
            "Effect": "Allow", "Principal": {
                "AWS": "<ARN účtu optimalizace pracovních sil>"
            },
            "Akce": "sts:AssumeRole",
            "Podmínka": {
```

```
                    "StringEquals": {
                        "sts:ExternalId": "<Optimalizace pracovních sil - generované
externí ID>"
                    }
                }
            }
        ]
}
```

6. (Volitelné) Chcete-li ověřit nastavení, klepněte na tlačítko **Test připojení**.

### Přidání objektu blob Azure jako umístění externího úložiště

1. Vyberte **Vytvořit umístění** externího úložiště.
2. **Do pole Název** zadejte jedinečný název objektu blob Azure.

   **Poznámka** Tento název identifikuje objekt BLOB Azure v Webex WFO. Může se lišit od názvu objektu blob Azure.

3. **V rozevíracím seznamu Typ** vyberte **Azure Blob**.
4. **V části Konfigurace** Azure Storage zadejte název **kontejneru** a **připojovací řetězec**. Pocházejí z instance Azure vaší organizace.
5. (Volitelné) Chcete-li ověřit nastavení, klepněte na tlačítko **Test připojení**.
6. Klikněte na **Uložit**.

## Související témata

- Hromadný export kontaktů
- Konfigurace profilů úložiště

# Konfigurace nastavení archivu QM

Stránka Konfigurace archivu umožňuje uložit nebo odstranit předvolby archivace QM. Tuto stránku použijte, pokud chcete zachovat zvukové a obrazovkové nahrávky i po uplynutí doby uchovávání. Soubory exportované na archivní server budou obsahovat jeden soubor CSV a všechny související zvukové a obrazovkové nahrávky. Obrazovka a zvukové soubory jsou dešifrovány.

**DŮLEŽITÉ** : Stránka Konfigurace archivu je zastaralá. Je k dispozici pouze stávajícím Cisco zákazníkům, kteří jej již používají. Pokud potřebujete udržet kontakty i po uplynutí doby jejich uchovávání,

doporučujeme použít funkci hromadného exportu kontaktů. Viz Hromadný export kontaktů.

## Předpoklady

- Externí úložiště
- Oprávnění Spravovat QM

## Umístění stránky

Správa aplikací > QM > QM Toky kontaktů > konfigurace archivu

## Procedury

### Konfigurace předvoleb archivace QM

1. V rozevíracím seznamu Externí **úložiště** vyberte nakonfigurované umístění externího úložiště.

   **POZNÁMKA:** Externí úložiště se konfiguruje v části Správa aplikací > Konfigurace globálního systému > > externí úložiště.

2. Vyberte formát z rozevíracího **seznamu Formát** videa.

   Uvedeny jsou m4v a WebM, možnosti formátu pouze pro video soubory. *M4v* je formát video kontejneru podobný MP4. Soubory M4v mají možnost ochrany proti kopírování DRM. *WebM* video streamy jsou komprimovány pomocí video kodeků VP8 nebo VP9.

3. Vyberte formát pouze pro zvukové soubory z rozevíracího **seznamu Formát** zvuku.

   *Zvukové soubory WAV* jsou bezeztrátové a nekomprimované. *Zvukové streamy WebMA* jsou komprimovány pomocí zvukových kodeků Vorbis nebo Opus.

4. Vyberte čas **archivace**. Denní doba, kdy proces archivace běží. Formát je HH:MM.

   **Poznámka:** Proces archivace se spouští pouze jednou denně. Pokud toto nastavení změníte na pozdější čas po spuštění procesu, nebude spuštěn v novém čase až do následujícího dne.

5. **Z rozevíracího seznamu vyberte režim** archivace.

   Možnosti režimu archivace jsou Audio (Zvuk) a Full (Plná). *Audio* exportuje pouze zvukové nahrávky. *Plně* exportuje zvukové a obrazovkové nahrávky.

6. **Zadejte vzor** názvu souboru.
7. Klikněte na **Uložit**.
8. (Volitelné) Kliknutím na tlačítko **Odstranit** odeberte předvolby archivace.

## Související témata

- Hromadný export kontaktů
- Přidání umístění externích úložišť
- Konfigurace profilů úložiště

# Konfigurace řízení kvality

Nabídky QM v Application Management umožňují konfigurovat základní parametry Quality Management ve Vašem kontaktním centru. Konfigurace řízení kvality zahrnuje následující:

- Nakonfigurujte nastavení pro řízení kvality, která platí pro všechny uživatele.
- Nakonfigurujte QM pro nahrávání.
- Integrujte Webex WFO s jedním nebo více externími poskytovateli průzkumů, abyste mohli distribuovat zákaznické průzkumy po ukončení kontaktu a shromažďovat odpovědi.

## Konfigurace QM globálních nastavení

Stránka QM Globální nastavení slouží ke konfiguraci nastavení pro řízení kvality, která platí pro všechny uživatele. Změněná nastavení se projeví až po opětovném přihlášení uživatelů.

### Předpoklady

Máte oprávnění Spravovat QM.

### Umístění stránky

Správa aplikací > QM > QM Konfigurace > globální nastavení Všimněte

si následujících informací o několika polích na této stránce:

- Rozšíření záznamu obrazovky – když do tohoto pole zadáte hodnotu, nahrávání obrazovky po skončení hovoru bude pokračovat i při zahájení nového hovoru, pokud nevyberete **možnost Zastavit rozšířené nahrávání obrazovky u nového hovoru**. Toto další nahrávání obrazovky může spotřebovávat prostředky úložiště.

  > **DŮLEŽITÉ** : **Nastavení Zastavit rozšířené nahrávání obrazovky při novém hovoru** nefunguje s integracemi CCaaS ACD.

- Kvalita záznamu obrazovky – výsledkem vybrané úrovně kvality jsou soubory nahrávek přibližně o velikosti níže. Nahrávací prostředí vaší organizace a obsah vaší organizace

Záznamy obrazovky mohou tyto velikosti významně ovlivnit.

- Dobré: 2,1 MB za minutu na monitor
- Lepší: 2,8 MB za minutu na monitor
- Nejlepší: 3,3 MB za minutu na monitor

- Talk Over Events (Mluvení nad událostmi) – Doba, po kterou se musí mluvit, v sekundách, aby se hovor zaregistroval jako událost přepojení. Zadáním 0 ignorujete události mluvení.
- Události ticha – Doba, po kterou musí ticho uplynout v sekundách, aby se zaregistrovalo jako událost ticha. Chcete-li ticho ignorovat, zadejte 0.
- Doba uchovávání kořenového zvukového záznamu – Chcete-li zobrazit kořenové zvukové nahrávky na stránce Interakce, použijte filtr Rozsah hledání a vyberte možnost Kořenová volání.
- Doba uchování záznamu kořenové obrazovky – Záznamy kořenových obrazovek se nikdy nezobrazují na stránce Interakce.
- Doba uchování nekontaktního hovoru – ke kontaktům, které nesouvisejí, nejsou přiřazeny žádné zvukové ani obrazovkové záznamy. Tyto kontakty se obvykle vytvářejí ručně kliknutím na Vytvořit kontakt na stránce Interakce.
- První volání/První volání – první volající číslo i první volané číslo jsou zaznamenány na začátku hovoru. Číslo není zachyceno, pokud není zaškrtnuto jeho políčko. Místo toho je zachyceno druhé volající číslo nebo druhé volané číslo.
- Zobrazit kontakty v časovém pásmu uživatele – Toto zaškrtávací políčko ovládá pole Datum a Časové pásmo na stránkách Interakce a Fronta kontaktů. Všechny časové filtry (například Časový rozsah) vždy vyhledávají kontakty v časovém pásmu zdroje sběru, i když je toto políčko zaškrtnuto.
- Klient inteligentní plochy – priorita záznamu obrazovky – po uložení jakékoli změny tohoto nastavení se musíte přihlásit k serveru, na kterém je spuštěna služba CTI, a restartovat službu CTI, aby se změna projevila.
- STUN/TURN Server – Po provedení změn na tomto serveru restartujte nahrávací klienty (Smart Desktop Capture a Server virtuálních záznamů).

## O prioritě záznamu obrazovky

Smart Desktop Client - Priorita nahrávání obrazovky umožňuje vybrat preferovanou prioritu, která obrazovka bude zaznamenána pro sledování obrazovky, když je stejný uživatel přihlášen k tenkému klientovi i ke koncovému bodu (PC) současně. To znamená, že přihlášení AD stejného uživatele se používá k současnému přihlášení do koncového bodu i tenkého klienta. Webex WFO registruje **uživatele** tenkých klientů jako připojení klienta SDC (Smart Desktop Client) k serverovým operačním systémům, jako je Windows Server 2016. Webex WFO registruje **koncové uživatele (PC)** jako

Připojení SDC k desktopovým operačním systémům, jako je Windows 10. Pomocí monitorování obrazovky můžete zobrazit aktivitu agenta na obrazovce bez ohledu na to, zda je tento agent na hovoru. Další informace o monitorování živé obrazovky najdete v tématu Monitorování agentů v reálném čase .

Pokud dojde ke ztrátě spojení s vybranou prioritou, Webex WFO nezačne nahrávat s jiným nastavením priority až do dalšího aktivního hovoru.

**PŘÍKLAD** Pokud **je jako priorita nahrávání obrazovky vybrána možnost Uživatelé** tenkých klientů a během hovoru dojde ke ztrátě spojení s tenkým klientem, Webex WFO nezačne nahrávat na nižší **prioritu koncových uživatelů (PC),** dokud nezačne nový hovor.

**POZNÁMKA** Pokud je priorita záznamu obrazovky změněna v době, kdy je operátor během hovoru, změna neovlivní tento hovor, ale uskuteční se s dalšími hovory po skončení hovoru.

## Související témata

- Konfigurace globálních nastavení – konfigurace nastavení na úrovni systému

# Konfigurace QM pro nahrávání

Konfigurace QM pro nahrávání zahrnuje následující:

- Nastavte připojení mezi Webex WFO a jedním nebo více ACD.
- Získejte přístup k instalačním programům Webex WFO Smart Desktop a Webex WFO Data Server, které jsou k dispozici pro vašeho tenanta.
- Nakonfigurujte alespoň jeden zdroj signálu, jednu signalizační skupinu, jeden signalizační server, jednu nahrávací skupinu a zařízení kontaktního centra.
- Sledujte stav aktivních a pohotovostních signalizačních a záznamových serverů v telefonních skupinách.
- Konfigurujte a spravujte pole metadat ve vašem systému.

## Správa telefonních serverů

Stránka Sledování telefonního subsystému slouží ke sledování stavu aktivních a pohotovostních signalizačních a záznamových serverů v telefonních skupinách.

Pokud máte primární a záložní signalizační server, můžete tuto stránku použít k přepnutí zpracování hovorů na záložní server před provedením údržby na primárním serveru. Na začátku tohoto pracovního postupu je primární server v aktivním stavu a záložní server je v pohotovostním režimu.

**POZNÁMKA** Do režimu údržby lze umístit pouze servery v párech aktivní/pohotovostní režim.

### Přepnutí serveru do režimu údržby

1. Vyberte skupinu telefonního subsystému.
2. Vyberte server, který chcete PUT do režimu údržby.

   **POZNÁMKA:** Server, který má být uveden do režimu údržby, musí být ve stavu Aktivní.
3. Klikněte na **možnost Údržba**.

   Po klepnutí na tlačítko Údržba se záložní server přepne z pohotovostního režimu do aktivního režimu a aktivní server se přepne z aktivního režimu do režimu vyprazdňování. Volání, která již byla na tomto serveru, budou nadále zpracovávána, dokud nebudou dokončena ("vypuštění" serveru), kdy server přejde do režimu údržby. Nové hovory jsou směrovány na nový aktivní server, který je začne zpracovávat.

   Jakmile je server v režimu údržby, lze provést údržbu a v případě potřeby restartovat server. Po dokončení údržby přejde server do pohotovostního režimu.

### Aktivace serveru v pohotovostním režimu

1. Vyberte server v pohotovostním režimu, který chcete aktivovat.
2. Klikněte na **Aktivní**.

   Po klepnutí na tlačítko Aktivní se server přepne z pohotovostního režimu do aktivního režimu a aktivní server se přepne z aktivního režimu do režimu vyprazdňování. Hovory, které již byly na tomto serveru, budou nadále zpracovány, dokud nebudou dokončeny, kdy server přejde do pohotovostního režimu. Nové hovory jsou směrovány na nový aktivní server, který je začne zpracovávat.

## Popisy polí

Na stránce Sledování telefonního subsystému se zobrazuje stav signalizačních serverů i záznamových serverů. Pole v těchto částech jsou definována v následujících tabulkách:

| Pole | Popis |
|---|---|
| Filtry | V rozevíracím seznamu vyberte skupinu telefonního subsystému. |
| Součást | Typ serveru: signalizace nebo nahrávání. |
| Priority | Priorita serveru: Primární, Sekundární nebo Záloha. |
| Název serveru | IP adresu nebo název serveru pro signalizaci nebo nahrávání. |
| Skupina | Název signalizační nebo nahrávací skupiny. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | **Poznámka:** Název skupiny by měl označovat, zda je skupina signalizační nebo nahrávací skupina. |
| Stav | Označuje, zda je server připojen nebo ne. |
| Stav | Aktuální stav serveru:<br>■ Aktivní = Server je aktivní a zpracovává hovory.<br>■ Neaktivní = Server není aktivní.<br>■ Pohotovostní režim = Server je spuštěn a připraven k aktivaci.<br>■ Vyprazdňování = Server zpracovává data ve frontě a nepřijímá nová data.<br>■ Údržba = Server je z důvodu údržby mimo provoz. |
| Hovory | Počet hovorů zpracovaných jednotlivými servery. |
| Naposledy aktualizováno | Datum a čas aktualizace informací o serveru v tabulce<br>Zobrazené v GMT. |
| Stav údržby | Aktuální stav údržby pro signalizační nebo záznamový server:<br>■ Aktivní = Server je aktivní a zpracovává hovory.<br>■ V části Údržba = Server je v údržbě. |

## Správa vlastních polí metadat

Stránka Správce metadat slouží ke konfiguraci a správě vlastních polí metadat ve vašem systému.

Metadata umožňují přidat informace do konverzace se zákazníkem. Metadata lze zachytit z ACD a dalších aplikací a předat data do následujících rozhraní API:

- Podrobnosti plánu podle agentů a data API
- Směny podle agenta API

Webex WFO také zobrazí tato pole metadat na panelu Podrobnosti v přehrávači médií.

## Předpoklady

- Máte oprávnění Spravovat pole metadat a Odesílat příkazy metadat.
- Chcete-li zobrazit vlastní metadata, potřebujete oprávnění Zobrazit vlastní metadata.
- Chcete-li upravit vlastní metadata, potřebujete oprávnění Upravit vlastní metadata.

## Umístění stránky

Správa aplikací > QM > QM Konfigurace > Správce metadat

## Procedury

Pole metadat, která nakonfigurujete, se zobrazí v tabulce. Pomocí tabulky můžete zobrazit, upravit nebo odstranit pole metadat ze systému.

### Přidání nového pole metadat

**Poznámka** : Můžete přidat až 100 vlastních polí metadat pomocí následujících kroků. Vlastní metadata vytvořená importem médií z ACD se do tohoto součtu nezapočítávají. Neexistuje žádný limit

O počtu vlastních polí metadat, která může Webex WFO vytvořit pomocí importu média.

1. Vyplňte pole, jak je popsáno níže
2. Klikněte na **Uložit**. Nové pole metadat se zobrazí v tabulce.

### Úprava pole metadat

1. Dvakrát klikněte na pole metadat v tabulce.
2. Podle potřeby upravte pole na stránce.
3. Klikněte na **Uložit**.

### Odstranění pole metadat

1. Dvakrát klikněte na pole metadat v tabulce.
2. Klikněte na **Odstranit**.

Pole na stránce Správce metadat jsou popsána níže.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Klíč metadat | (Automaticky generováno) Jedinečný identifikátor metadat |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | pole, používané rozhraními API. Klíč metadat je generován na základě textu, který zadáte do pole Popisek metadat. Mezery jsou nahrazeny pomlčkami a na konec je přidán "-key". Pokud například zadáte **ukázkový text** do pole Popisek metadat, pole Klíč metadat zobrazí **příklad textového klíče**.<br><br>Pole Klíč metadat nepovoluje znak ampersand (&) ani rovná se (=). Pokud se tyto symboly zobrazí v poli Popisek metadat, budou automaticky odebrány v poli Klíč metadat.<br><br>Maximální počet znaků = 39. |
| Popisek metadat | Název přidružený k poli metadat, které se zobrazí ve vyhledávání výsledky a kontaktní informace. |
| Typ metadat | Typ informací obsažených v poli metadat: datum, hypertextový odkaz, číslo nebo text. |
| ACD Data | Toto pole se vztahuje pouze na místní nasazení Webex WFO.<br><br>Identifikuje metadata importovaná z ACD. Webex WFO sladí ACD data porovnáním kontaktních informací v Webex WFO s informacemi o hovorech uloženými v ACD a změní kontaktní informace v Webex WFO. Data jsou pravidelně aktualizována.<br><br>Když mapujete metadata na ACD Data, musíte vybrat Text v poli Typ. |
| Klíč Průzkumníka dat | (Volitelné) Jedinečný identifikátor pro mapování metadat pomocí Průzkumníka dat. Pomocí Průzkumníka dat můžete mapovat až 20 polí metadat. |
| Zaškrtávací políčko Šifrováno | (Volitelné) Tuto možnost vyberte, pokud chcete vytvářet sestavy o kontaktech |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | na základě vlastních polí metadat. Pokud zaškrtnete toto políčko, Webex WFO zašifruje metadata při uložení. Zaškrtávací políčko Šifrované je povoleno pouze v případě, že není zaškrtnuto políčko Exportovatelné.<br><br>**Poznámka:** Nelze hledat šifrovaná metadata. |
| Zaškrtávací políčko Exportovatelné | Pokud je tato možnost vybrána, můžete metadata exportovat pomocí Webex WFO nebo API. Toto políčko je ve výchozím nastavení zaškrtnuto. |
| Jen pro čtení | Pokud je tato možnost vybrána, metadata jsou pouze pro čtení. Metadata ke kontaktu nelze přidat ani upravit pomocí Webex WFO.<br><br>**Poznámka:** Pokud jsou metadata ACD data, je toto políčko ve výchozím nastavení zaškrtnuto a je zakázáno. |

## Související témata

- Export metadat kontaktu
- Úprava vlastních metadat přidružených ke kontaktu
- Zobrazení dat přidružených ke kontaktu
- Přidání značek metadat do datových sad a kolekcí
- Odstranění nebo aktualizace více kontaktů najednou

### Cisco polí metadat

Následující pole metadat jsou k dispozici s Cisco ACD.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Číslo periferního zařízení agenta | Periferní číslo operátora, který vyřídil hovor.<br><br>**POZNÁMKA:** Může být null, pokud zdrojová nebo cílová strana není sledována nebo pokud agent není přihlášen. |
| AgentSkillTargetID | Identifikuje, který agent vyřídil hovor. Tato hodnota je jedinečná mezi všemi Dovednostní cíle v podniku. Je převzat z tabulky Agent v |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | Unified ICM centrální databáze. Identifikátory AgentSkillTargetID se generují automaticky při první konfiguraci agenta v okně Konfigurace agenta nástroje Unified ICM Configuration Manager.<br><br>**PŘÍKLAD** 5001 |
| CallReferenceID | Jedinečný identifikátor volání v klastru Unified CM. |
| Identifikátor CallGUID | Globální jedinečný identifikátor hovoru. |
| Datum/čas | Datum a čas, kdy je záznam Termination_Call_Detail tabulky generován bránou periferií (PG). Záznam tabulky podrobností Termination_Call_ je generován PG, když hovor buď fyzicky opustil PG (například IVR směruje hovor agentovi), nebo když je dokončeno ukončení hovoru poté, co hovor opustil zařízení agenta (buď odpojením, nebo dokončením přepojení). |
| ČísliceVytáčeno | Číslice vytočené pro odchozí hovor iniciovaný na ACD. Tyto číslice nejsou poskytovány všemi ACD. V současné době poskytují hodnoty v poli DigitsDialed pouze IVR, Aspect CallCenter a DEFINITY ECS.<br><br>Pokud je hovor přeložen, přijímající PG také hlásí toto pole, i když je hovor příchozí. |
| Doba trvání | Doba trvání hovoru v sekundách. To je doba, kdy přepínač zpracovává hovor.<br><br>Pole Doba trvání obsahuje několik polí Termination_ Call_Detail tabulky:<br><br>**LocalQTime** + **RingTime** + **TalkTime** + **WorkTime** + **HoldTime** + **DelayTime** + **NetQTime** |

| Pole | Popis |
|---|---|
| PeripheralCallKey | Identifikátor přiřazený hovoru periferním zařízením (ACD, IVR). Zařízení Rozsah a typ hodnoty použité v tomto poli se liší v závislosti na typu periferního zařízení. Může to být jedna z následujících možností:<br>▪ Původní hovor, přepojení a konzultační hovor jako tři samostatné hovory (např. ID hovorů 1001, 1002, 1003)<br>▪ Všechny tři hovory jsou pokračováním stejného hovoru (např. ID hovorů 1001, 1001, 1001)<br>▪ Původní a přepojený jako stejný hovor, ale konzultační hovor jako druhý hovor (např. ID volání 1001, 1002, 1001)<br>▪ Původní hovor jako jeden hovor a původní a přepojený jako jiný hovor (např. ID hovorů 1001, 1002, 1002)<br>Tyto použité hodnoty nemusí být jedinečné v závislosti na implementaci periferního zařízení. Například Aspect CallCenter a DEFINITY ECS ACD opakovaně používají identifikátory v tomto poli. |
| Obnovovací klíč | Jedinečné ID přiřazené každému záznamu a interně používané Unified ICM/Unified CCE ke sledování záznamu. |
| Čas vyzvánění | Počet sekund, které hovor strávil vyzváněním na telepřijímači agenta, než byl přijat. Čas vyzvánění nastane po každém DelayTime a LocalQTime. U odkloněných hovorů (tj. hovorů, které zazvonily na telesetu agenta předtím, než byly přesměrovány při nepřijetí hovoru) je RingTime součtem času, který hovor strávil vyzváněním na každém telesetu. |
| Doba hovoru | Kumulativní doba v sekundách, po kterou byl hovor na cílovém zařízení ve stavu hovoru. TalkTime je čas dokončeného hovoru, nikoli čas stavu agenta.<br>Kumulativní doba v sekundách, po kterou byl hovor na cílovém zařízení ve stavu hovoru. TalkTime je dokončený čas hovoru, ne |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | Čas stavu agenta.<br><br>**POZNÁMKA:** V tabulkách Termination_Call_Detail, Skill_Group a Agent_ Skill_Group TalkTime nezahrnuje HoldTime;<br>ve službách a směrovacích tabulkách však TalkTime zahrnuje HoldTime. |
| Proměnná1 | Proměnná používaná pro segmentaci hovorů. Může také obsahovat údaje zadané během zabalování hovoru. Toto pole se mapuje na proměnnou aspektu A. |
| Proměnná2 | Proměnná používaná pro segmentaci hovorů. Toto pole se mapuje na proměnnou aspektu B. |
| Proměnná3 | Proměnná používaná pro segmentaci hovorů. Toto pole se mapuje na proměnnou aspektu C. |
| Proměnná4 | Proměnná používaná pro segmentaci hovorů. Toto pole se mapuje na proměnnou aspektu D. |
| Proměnná5 | Proměnná používaná pro segmentaci hovorů. Toto pole se mapuje na proměnnou aspektu E. |
| Proměnná6 | Proměnná používaná pro segmentaci hovorů. |
| Proměnná7 | Proměnná používaná pro segmentaci hovorů. |
| Proměnná8 | Proměnná používaná pro segmentaci hovorů. |
| Proměnná9 | Proměnná používaná pro segmentaci hovorů. |
| Proměnná10 | Proměnná používaná pro segmentaci hovorů. |
| WrapupData | Údaje zadané operátorem během ukončení hovoru.<br><br>**POZNÁMKA:** Pracovní čas se používá k výpočtu doby trvání v tabulce Termination_Call_Detail a metody HandleTime v tabulce Unified<br>Tabulky ICM Service, Route a Call_Type. |

## Jak fungují kořenové hovory a odsouhlasení

Root call je záznam provedený prostřednictvím Gateway Recording. Tento záznam není přidružen k žádnému uživateli a musí být odsouhlasen, aby bylo možné přidružit kořenový záznam k agentovi. Odsouhlasené nahrávky lze použít s řízením kvality a analýzou.

Kořenový hovor je záznam celého hovoru od okamžiku, kdy vstoupí do brány, až do okamžiku, kdy bránu opustí, včetně přepojení a konzultací, které mohou zahrnovat více osob.

**POZNÁMKA:** Nahrávání brány nelze použít s hotelovými uživateli. (Viz Správa uživatelů hotelů.)

Odsouhlasení je proces přidružení kořenových volání k agentům a nahrávkám obrazovky při pohledu na záznamy CDR (Call Detail Record) pobočkové ústředny/ACD, přidružení agenta k zařízení Webex WFO a události přihlášení koncového uživatele. Proces odsouhlasení probíhá každých 10 minut u hovorů, které jsou nejméně 20 minut staré. Odsouhlasení vytvoří přiřazená volání, která jsou kopiemi segmentů kořenových hovorů, které patří konkrétním agentům. Webex WFO spustí odsouhlasení automaticky.

Kořenové hovory si můžete prohlédnout v okně Kontakty nahrávání (viz ).

Webex WFO zpracovává kořenová volání pouze podle výchozího profilu úložiště. Pokud vytvoříte nějaké další profily úložiště, nebudou se vztahovat na volání root. (Viz Konfigurace profilů úložiště.)

## Konfigurace skupin telefonního subsystému

Skupiny telefonního subsystému jsou páteří infrastruktury pro záznam organizace. Stránka Skupiny telefonního subsystému slouží k vytváření, úpravám a odstraňování skupin telefonního subsystému, signalizačních skupin a skupin nahrávání.

Skupina telefonního subsystému se skládá alespoň z jednoho zdroje signálu, jedné signalizační skupiny, jednoho signalizačního serveru, jedné nahrávací skupiny a zařízení kontaktního centra. Pro kteroukoli z těchto položek můžete přidat zálohy. Přidání záloh je volitelné, ale doporučujeme ho pro účely odolnosti.

**Poznámka:** Některé typy skupin telefonního subsystému nepodporují záložní zdroj signalizace.

V závislosti na typu skupiny telefonního subsystému jsou podporovány různé konfigurace skupin telefonního subsystému, signalizačních skupin a skupin nahrávání. Následující tabulky popisují konfiguraci skupiny telefonního subsystému a podrobnosti služby CTI na základě typu skupiny telefonního subsystému.

**Cisco Unified Communications Manager**

| | |
|---|---|
| Skupiny telefonního subsystému | 1 nebo více |
| Skupiny signalizace na skupinu telefonního subsystému | 1 nebo více |

**Cisco Unified Communications Manager (pokračování)**

| | |
|---|---|
| Nahrávací skupiny na skupinu signalizace | 1 nebo více |
| CTI Servisní poznámky | Každá služba CTI v signalizační skupině může mít samostatně spravovaný seznam Unified CM CTI manažerů, ke kterým se můžete připojit pro JTAPI. |

**Jiný**

| | |
|---|---|
| Skupiny telefonního subsystému | 1 nebo více |
| Skupiny signalizace na skupinu telefonního subsystému | 1 |
| Nahrávací skupiny na skupinu signalizace | 1 |
| CTI Servisní poznámky | Není k dispozici |

## Předpoklady

Máte oprávnění Konfigurovat skupiny telefonního subsystému

## Umístění stránky

Správa aplikací > QM > QM Konfigurace > skupin telefonního subsystému

## Procedury

### Konfigurace skupiny telefonního subsystému

1. Zadejte jedinečný název skupiny telefonního subsystému.
2. Vyberte typ platformy pro skupinu telefonního subsystému.
3. Klikněte na **Přidat**. Na stránce se zobrazí další pole.
4. Dokončete konfiguraci v části Telefonní **subsystém#** Tab podle zadaného typu skupiny telefonního subsystému.
    - Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)—See Configure Cisco Unified Manažer komunikace.
5. Kliknutím na tlačítko **Další** pokračujte konfigurací signalizační skupiny.

## Konfigurace skupiny signalizace

1. Zadejte jedinečný název signalizační skupiny.
2. Klikněte na **Přidat**.
3. Zadejte podrobnosti konfigurace pro signalizační skupinu podle následující tabulky.
4. Kliknutím na tlačítko **Další** pokračujte v konfiguraci nahrávací skupiny.

**Konfigurace signalizační skupiny**

| Pole | Popis |
|---|---|
| **Primární QM Signalizační datový server** | |
| Primární QM Signalizační datový server | Datový server primární signalizační služby. Rozevírací seznam je vyplněn datovými servery nakonfigurovanými se signalizací CTI nebo SIPREC (v závislosti na typu skupiny telefonního subsystému).<br><br>Tato signalizační služba může patřit pouze do jedné signalizační skupiny. |
| Primární JTAPI CTI Manager primární signalizační server | (pouze Unified CM) Datový server primárního CTI Manageru pro primární QM signalizační datový server. Správce CTI je služba, která běží na Unified CM a zpracovává události JTAPI pro každý Unified CM v clusteru.<br><br>Rozevírací seznam je vyplněn servery Unified CM nakonfigurovanými v části Telefonní subsystém Tab. |
| Zálohování JTAPI CTI Manager primární signalizační server | (Pouze Unified CM) Datový server záložního CTI Manager pro primární QM signalizační datový server.<br><br>Rozevírací seznam je vyplněn servery Unified CM nakonfigurovanými v části Telefonní subsystém Tab. |
| **Zálohování QM Signalizační server** | |
| Zálohování QM Signalizační datový server | (Volitelné) Datový server zálohovací signalizační služby. Rozevírací seznam je vyplněn datovými servery nakonfigurovanými se signalizací CTI nebo SIPREC (v závislosti na typu skupiny telefonního subsystému). |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | Tato signalizační služba může patřit pouze do jedné signalizační skupiny.<br><br>Služba signalizace zůstane na záložním serveru, dokud ručně nezahájíte převzetí služeb při selhání na primární server. |
| Primární JTAPI CTI Manager zálohovací signalizační server | (Pouze Unified CM) (Pouze při konfiguraci záložního signalizačního serveru) Datový server serveru pro primární CTI Manager pro záložní QM signalizační datový server. Správce CTI je služba, která běží na Unified CM a zpracovává události JTAPI pro každý Unified CM v clusteru.<br><br>Rozevírací seznam je vyplněn servery Unified CM nakonfigurovanými v části Telefonní subsystém Tab. |
| Zálohování JTAPI CTI Manager zálohovací signalizační server | (Pouze Unified CM) K dispozici pouze při konfiguraci záložního signalizačního serveru. Název CTI Manager pro záložní QM signalizační datový server.<br><br>Rozevírací seznam je vyplněn servery Unified CM nakonfigurovanými v části Telefonní subsystém Tab. |

## Konfigurace skupiny nahrávání a přiřazení

1. Zadejte jedinečný název nahrávací skupiny.
2. Klikněte na **Přidat**.
3. Vyberte skupinu nahrávání a prioritu pro každý název hostitele a adresu IP záznamového serveru.
4. Klikněte na **Uložit**.

**POZNÁMKA**

Při konfiguraci skupin nahrávání mějte na paměti následující body:

- Pokud máte v prostředí pro nahrávání Gateway nebo CUBE uživatele, kteří vyžadují záznam obrazovky, musíte vytvořit skupinu záznamů, která se připojuje k serveru CTI a nemá přiřazené žádné záznamové servery.

- Ke skupině záznamů můžete přiřadit jeden nebo více serverů nahrávání. Skupina záznamů vyžaduje alespoň jeden primární záznamový server.

  Signalizační služby vyčerpají kapacitu primárních záznamových serverů před odesláním hovorů na sekundární záznamové servery. Pokud je primární signalizační server zakázán (z důvodu ručního vypnutí nebo chyby systému), sekundární signalizační server stále odesílá hovory primárním záznamovým serverům, pokud nejsou k dispozici také primární záznamové servery.

- Záznamový server může patřit pouze do jedné skupiny záznamů.
- Mezi skupinami nahrávání můžete přesouvat servery záznamů.

### Změna nastavení skupiny telefonního subsystému

- Vyberte skupinu telefonního subsystému, upravte ji podle potřeby a klepněte na tlačítko **Uložit**. Následující tabulka ukazuje, kdy se změny projeví.

| Skupina telefonního subsystému | | Použití nastavení konfigurace |
|---|---|---|
| Unified CM | Nahrávání CTI služby | Restartujte službu. |
| | Webex WFO (VoIP zařízení) | Znovu načtěte okno Zařízení VoIP. |
| | Služba stolního nahrávání | Restartujte službu. |
| | Služba síťového nahrávání | Restartujte službu.<br><br>Pokud přidáte záložní službu Nahrávání CTI z postinstall.exe v režimu aktualizace, musíte restartovat službu síťového nahrávání. |

## Související témata

- Konfigurace Cisco Unified Správce komunikace

### Konfigurace Avaya Communication Manageru

V prostředí Avaya Communication Manager (CM) můžete nakonfigurovat informace o připojení pro služby Avaya Application Enablement (AE) a DMCC přidružené ke skupině telefonního subsystému.

## Nastavení hesla zařízení Avaya DMCC

Pomocí polí v této části nakonfigurujte hesla pro Avaya zařízení DMCC. Hesla Avaya mohou mít tři až sedm číslic. Pokud v linkách použijete více než sedm číslic, budete muset hesla nakonfigurovat tak, aby byla kompatibilní se standardy Avaya.

- Klikněte na **Použít rozšíření** zařízení a nastavte hesla, pokud má vaše linka tři až sedm číslic.
- Klikněte na **Použít statické heslo** , pokud chcete používat jedno heslo pro všechna svá zařízení. Když kliknete na toto tlačítko, QM zobrazí textové pole, které vám umožní přidat tří až sedmimístné heslo.
- Klikněte na **Použít vlastní vzor** a vyberte vlastní vzor hesla zařízení pro nastavení hesel zařízení Avaya na základě vašich linek. Heslo musí mít tři až sedm číslic. Pokud mají vaše linky více než sedm číslic, tato funkce vám umožní převést čísla zařízení na přijatelná hesla Avaya. Zadejte vzor do pole Vlastní vzor.

Funkce vlastního vzoru hesla Avaya DMCC používá k reprezentaci linek dva zástupné znaky:

- F – první (nebo první) číslice
- L – poslední (nebo koncové) číslice

Můžete také Insert statické číslice 0 až 9 ve vzoru hesla.

Kliknutím na otazník zobrazíte příklady použití vlastních vzorů hesel.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Heslo zařízení | Výchozí heslo pro všechna zařízení.<br>**Poznámka:** Pokud změníte heslo, je nutné restartovat všechny přidružené signalizační služby. |
| Přidružený Avaya ACD | Hodnota ACD, ke které je tato skupina telefonního subsystému přidružena. |
| Povolit volné sezení agenta | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li nahrávat agenty podle uživatelského jména nebo ID namísto fyzického čísla kanálu. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Nahrávání skupiny lovu dovedností | Rozšíření přidružené ke skupině pátrání. Skupina pátrání je kolekce uživatelů, kteří zpracovávají podobné typy volání.<br><br>**POZNÁMKA** : Pokud používáte volné sezení, musí skupina lovu obsahovat všechny přípony, které chcete zaznamenat. |
| Datový server synchronizace zařízení | Datový server používaný k synchronizaci Avaya CM zařízení. |
| Přepnout název připojení | Název přepínače nebo IP adresa připojení přepínače.<br><br>**Poznámka:** V tomto poli se rozlišují malá a velká písmena. |
| NÁZEV HOSTITELE / IP ADRESA | Název hostitele nebo IP adresa zařízení AE Services, médií a řízení hovorů (DMCC). DMCC řídí média (to znamená, že zpracovává RTP). Služba Monitoring and Recording CTI se k němu připojí.<br><br>**OSVĚDČENÉ POSTUPY** : Název hostitele použijte ve všech případech, kdy je nutné zadat název hostitele nebo IP adresu, pokud je to možné. |
| Port | Port pro server Application Enablement Services. Výchozí číslo portu je 4721. |
| Uživatelské jméno | Jméno uživatele vytvořené v konzole pro správu AES, které má atribut CT User nastaven na Ano.<br><br>**Poznámka:** Pokud změníte uživatelské jméno nebo heslo, je nutné restartovat všechny přidružené signalizační služby. |
| Heslo | Heslo účtu použitého pro přístup k serveru.<br><br>**Poznámka:** Pokud změníte uživatelské jméno nebo heslo, je nutné restartovat všechny přidružené signalizační služby. |
| Použít rozšíření zařízení | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li jako heslo použít linku zařízení pro konfigurace DMCC. Pokud toto políčko nezaškrtnete, ikona |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | DMCC používá výchozí heslo pro všechna zařízení zadaná do pole Heslo zařízení.<br><br>Heslo zařízení je také známé jako bezpečnostní kód v konfiguraci Avaya CM Station. |
| Generování záznamů CDR ze signalizačních událostí | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li začít generovat záznamy CDR (Contact Detail Records) pro existující integraci ACD se serverem CTI. Hodnota Webex WFO nepoužije tyto záznamy CDR k odsouhlasení, pokud zároveň nezaškrtnete políčko Použít záznamy CDR pro odsouhlasení. |
| Použití záznamů CDR k odsouhlasení | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li k odsouhlasení použít záznamy CDR generované serverem CTI namísto záznamů CDR importovaných z ACD. Toto zaškrtávací políčko se zobrazí po zaškrtnutí políčka Generovat záznamy CDR ze signalizačních událostí. |

## Konfigurace Avaya SBCE pro záznam SIPREC

Chcete-li nakonfigurovat Avaya SBCE pro záznam SIPREC v Webex WFO, je nutné nakonfigurovat datový server a skupinu telefonního subsystému. Skupina telefonního subsystému se skládá alespoň z jednoho zdroje signálu, jedné signalizační skupiny, jednoho signalizačního serveru, jedné nahrávací skupiny a zařízení kontaktního centra. Pro kteroukoli z těchto položek můžete přidat zálohy. Přidání záloh je volitelné, ale doporučujeme ho pro účely odolnosti.

V závislosti na typu skupiny telefonního subsystému jsou podporovány různé konfigurace skupin telefonního subsystému, signalizačních skupin a skupin nahrávání. Pro Avaya SBCE je v následující tabulce uveden minimální počet skupin, které lze konfigurovat. Služba SIPREC používá port 5060.

| | |
|---|---|
| Skupiny telefonního subsystému | 1 nebo více |
| Skupiny signalizace na skupinu telefonního subsystému | 1 nebo více |
| Nahrávací skupiny na skupinu signalizace | 1 nebo více |
| CTI Servisní poznámky | Není k dispozici |

**POZNÁMKA**
Při konfiguraci skupin nahrávání si pamatujte následující body:

- Pokud máte v prostředí brány pro nahrávání uživatelů, kteří vyžadují záznam obrazovky, musíte vytvořit skupinu pro nahrávání, která se připojuje k serveru CTI a nemá přiřazené žádné servery pro záznam (záznam zvuku).
- Ke skupině záznamů můžete přiřadit jeden nebo více serverů nahrávání. Skupina záznamů vyžaduje alespoň jeden primární záznamový server.

  Signalizační služby vyčerpají kapacitu primárních záznamových serverů před odesláním hovorů na sekundární záznamové servery. Pokud je primární signalizační server zakázán (z důvodu ručního vypnutí nebo chyby systému), sekundární signalizační server stále odesílá hovory primárním záznamovým serverům, pokud nejsou k dispozici také primární záznamové servery.
- Záznamový server může patřit pouze do jedné skupiny záznamů.
- Mezi skupinami nahrávání můžete přesouvat servery záznamů.

## Předpoklady

- Máte oprávnění Spravovat klienta a Konfigurovat skupiny telefonního subsystému. Další informace o oprávněních Webex WFO najdete v tématu Správa rolí a oprávnění .
- Vytvořili jste alespoň dva datové servery Webex WFO:
  - Jeden, který budete používat pro synchronizaci uživatelů a zařízení a pro odsouhlasení.
  - Jeden, který budete používat pro SIPREC a nahrávání hlasu. V případě potřeby můžete pro SIPREC a nahrávání hlasu použít dva samostatné servery.
- (Pouze záznam obrazovky) Vytvořili jste datový server CTI, který je vyhrazen pro nahrávání obrazovky. Tento server doplňuje dva výše uvedené servery, celkem nejméně tři datové servery. Pokud vaše organizace nezaznamenává obrazovky, není tento server nutný.
- Nakonfigurovali jste Avaya ACD.
- Nakonfigurovali jste Avaya Správce komunikace (CM). Pokyny ke konfiguraci najdete v Avaya poznámkách k aplikaci DevConnect .
- Nakonfigurovali jste Avaya Application Enablement Services (AES). Pokyny ke konfiguraci najdete v poznámkách k aplikaci Avaya DevConnect .
- Povolili jste parametr UCID v Avaya SBCE. Další informace naleznete v kapitole 19 Administring *Avaya Session Border Controller for Enterprise* .

## Umístění stránky

- Správa aplikací > Konfigurace globálního > systému > konfigurace datového serveru
- Správa aplikací > QM > QM Konfigurace > skupin telefonního subsystému

## Procedury

### Konfigurace datového serveru pro synchronizaci uživatelů a zařízení a pro odsouhlasení

1. Na stránce Konfigurace datového serveru vyberte z rozevíracího seznamu Vybrat konfiguraci **datového serveru datový server datový server, který je vyhrazený pro synchronizaci uživatelů a zařízení a pro odsouhlasení** .
2. **V části Nastavení** synchronizace místního datového serveru ACD vyberte **možnost Povolit synchronizaci** a přesuňte nakonfigurovanou hodnotu Avaya ACD z nabídky **K dispozici** na **Přiřazeno**.
3. **V části Nastavení** odsouhlasení místního datového serveru vyberte **Povolit odsouhlasení** a přesuňte nakonfigurovanou Avaya ACD z **K dispozici** na **Přiřazeno**.
4. **V části Nastavení** synchronizace zařízení datového serveru vyberte **Povolit synchronizaci** zařízení.
5. Klikněte na **Uložit**.

### Konfigurace datového serveru pro SIPREC a nahrávání hlasu

V případě potřeby zde můžete použít dva samostatné servery: jeden pro SIPREC a druhý pro záznam hlasu.

1. Na stránce Konfigurace datového serveru vyberte z rozevíracího seznamu Vybrat konfiguraci **datového serveru datový server datový server vyhrazený pro SIPREC a nahrávání hlasu** .
2. **V části Nahrávání nastavení signalizačního serveru** SIPREC vyberte možnost **Povolit signalizaci** SIPREC. Zobrazí se prázdné textové pole.
3. Do textového pole zadejte IP adresu datového serveru.
4. **V části Nastavení** serveru pro záznam záznamu vyberte **možnost Povolit nahrávání** zvuku. Zobrazí se dvě prázdná textová pole.
5. Do prvního textového pole zadejte IP adresu nebo název hostitele datového serveru.
6. Do druhého textového pole zadejte umístění adresáře, kde jsou záznamové soubory před nahráním dočasně uloženy.
7. Klikněte na **Uložit**.

## Konfigurace datového serveru CTI pro záznam obrazovky

Tento postup použijte, pokud vaše organizace zobrazuje obrazovky nahrávacích agentů. Pokud nenahráváte obrazovky, tento krok přeskočte.

1. Na stránce Konfigurace datového serveru vyberte z rozevíracího seznamu Vybrat konfiguraci datového serveru datový server **CTI vyhrazený pro záznam** obrazovky.
2. **V části Recording CTI Signaling Server Settings (Nastavení** signalizačního serveru) vyberte **možnost Enable CTI Signaling (Povolit # signalizaci**). Zobrazí se prázdné textové pole.
3. Do textového pole zadejte IP adresu nebo název hostitele serveru, který je vyhrazen pro odsouhlasení.
4. **Klikněte na Uložit.**

## Vytvoření skupiny telefonního subsystému pro SIPREC a nahrávání hlasu

1. Na stránce Skupiny telefonního subsystému zadejte název skupiny do **pole Název** skupiny telefonního subsystému.
2. Vyberte **Avaya SBC SIPREC** z **rozevíracího seznamu Typ platformy** skupiny telefonních subsystémů.
3. Klikněte na **Přidat**. Zobrazí se další pole.
4. Zadejte název signalizační skupiny do **pole Signalizační skupiny** .
5. Klikněte na **Přidat**.
6. V rozevíracím seznamu Primární datový server QM Signaling Data Server **vyberte server, který je vyhrazen pro SIPREC a nahrávání** hlasu.
7. Klikněte na tlačítko **Další**.
8. Do pole Název nahrávací skupiny zadejte název nahrávací skupiny .
9. Vyberte skupinu, kterou jste právě vytvořili.
10. **V tabulce Přiřazení** skupin nahrávání vyhledejte server, který je vyhrazený pro SIPREC a nahrávání hlasu, a v **rozevíracím seznamu Skupina nahrávání** vedle tohoto serveru vyberte skupinu nahrávání, kterou jste právě vytvořili.
11. Vyberte možnost **Primární** z rozevíracího seznamu Priorita .
12. Klikněte na **Uložit**.
13. Restartujte server, který je vyhrazen pro SIPREC a nahrávání hlasu.

## Vytvoření skupiny telefonního subsystému pro nahrávání obrazovky

Pokud vaše organizace zobrazuje obrazovky agentů pro nahrávání, je třeba vytvořit další skupinu telefonního subsystému. Pokud nenahráváte obrazovky, tento postup přeskočte.

1. Na stránce Skupiny telefonního subsystému zadejte název skupiny do **pole Název** skupiny telefonního subsystému.
2. Vyberte **Avaya Communication Manager** z rozevíracího **seznamu Telephony Group Platform Type (Typ platformy skupiny** telefonů).
3. Klikněte na **Přidat**. Zobrazí se další pole.
4. **V části Heslo** zařízení vyberte **Použít statické heslo**.
5. Zadejte heslo zařízení do **pole Heslo** .
6. V rozevíracím **seznamu Přidružené Avaya ACD vyberte Avaya ACD** , který jste nakonfigurovali.
7. V rozevíracím seznamu Datový server **synchronizace zařízení vyberte datový server, který je vyhrazený pro synchronizaci uživatelů a zařízení** .
8. **V části Informace o** službě Application Enablement Services zadejte název přepínače AES do pole **Pole Přepnout název** připojení.
9. Zadejte AES název hostitele nebo IP adresu do **pole Název hostitele / IP adresa** .
10. Do pole Port **zadejte číslo portu používané AES** .
11. (Volitelné) Pokud jste povolili šifrování portu připojení AES, vyberte **možnost Použít zabezpečené připojení**.
12. **V části Pověření** uživatele zadejte **uživatelské jméno** a **heslo** pro uživatelský účet AES.
13. Klikněte na **Přidat**.
14. Klikněte na tlačítko **Další**.
15. Zadejte název signalizační skupiny do **pole Název signalizační skupiny** .
16. Klikněte na **Přidat**. Zobrazí se další pole.
17. V rozevíracím seznamu Primární signalizační server **QM vyberte datový server** CTI.
18. V rozevíracím seznamu AES Server vyberte Avaya AES **server** .
19. Klikněte na **Uložit**.

## Související témata

- Přidružit telefony k agentům, skupinám nahrávání a typům nahrávání— Po synchronizaci zařízení můžete na této stránce přiřadit zařízení z vašeho ACD ke skupinám nahrávek, typům nahrávání a uživatelům Webex WFO.
- Správa rolí a oprávnění : Přečtěte si další informace o požadovaných oprávněních.

- Konfigurace skupin telefonního subsystému
- Konfigurace datového serveru

### Konfigurace Cisco Unified Správce komunikace

Možnosti CUCM Konfigurace telefonní platformy se zobrazí, když přidáte nebo upravíte skupinu telefonního subsystému typu Cisco Unified Communications Manager (Unified CM). Umožňuje konfigurovat cluster Cisco Unified CM.

Okno Cisco Unified CM také umožňuje konfigurovat následující uživatele:

- Uživatel XML AXL vrstvy Simple Object Access Protocol (SOAP)
- Unified CM Java Uživatel rozhraní JTAPI Telefonní aplikační programovací rozhraní

Tyto uživatele používá služba CTI (Computer Telephony Integration) pro přihlášení do programu Unified CM.

Cluster Unified CM se skládá ze sady Unified CM serverů, které sdílejí stejnou databázi a prostředky a mají jednoho nebo více CTI Managerů. Správce CTI je služba, která běží na Unified CM a zpracovává události JTAPI pro každý Unified CM v clusteru (viz Konfigurace skupin telefonního subsystému).

Můžete zadat jednu nebo více skupin telefonního subsystému Unified CM. Skupina telefonního subsystému Unified CM vyžaduje alespoň jednoho správce CTI.

## Instalace JTAPI

Během instalace Webex WFO nainstaluje rozhraní JTAPI. Soubor JAR z klienta JTAPI v C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\CtiSignalling\lib. Klepněte na tlačítko **Stáhnout nebo nainstalovat JTAPI** na každém ze signalizačních serverů pro skupinu telefonního subsystému Unified CM. Volitelně můžete rozhraní JTAPI nainstalovat ručně. JAR zkopírováním a vložením do správného adresáře.

## Popisy polí

| Pole | Popis |
|---|---|
| Povolit síťové nahrávání | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li povolit síťové nahrávání pro Unified CM telefonní skupina. Pokud je toto políčko zaškrtnuto, služba Nahrávání CTI bude naslouchat zprávám SIP.<br>**POZNÁMKA:** Služba Recording CTI a CUBE SIP CTI, Sonus |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | Služba SIPREC nebo ACME Služba SIPREC se bude při poslechu zpráv SIP vzájemně rušit, pokud je zaškrtnuto políčko Povolit nahrávání do sítě.<br><br>**PŘÍKLAD:** Nahráváte hlas pomocí brány Recording (pomocí služby CUBE SIP CTI nebo ACME SIPREC) a Obrazovka nahrávání z jednoho serveru.<br><br>**POZNÁMKA: Nahrávání** datové krychle nezachycuje směr hovoru. Kontaktní směr pro nahrávky CUBE bude zobrazen jako "Odchozí." |
| SOAP AXL Přístup k uživatelskému jménu | Uživatelské jméno pro ověřování AXL (Administrative XML Layer) vydavatele pro tento cluster používané k synchronizaci zařízení Unified CM. Toto uživatelské jméno je vytvořeno při konfiguraci Unified CM.<br><br>**Poznámka:** Pokud změníte uživatelské jméno nebo heslo, je nutné restartovat přidružený datový server. |
| SOAP AXL Přístupové heslo | Ověřovací heslo AXL vydavatele. Toto heslo se vytvoří při konfiguraci Unified CM. |
| Verze | Verze Unified CM u vydavatele.<br><br>**Poznámka:** Nové skupiny telefonního subsystému nelze konfigurovat pro nepodporované verze programu Unified CM. Pokud vaše organizace používá Unified CM verze 14, vyberte **v rozevíracím seznamu Verze** 12,5 seznam. |
| JTAPI Přístup k uživatelskému jménu používaná pro | Uživatelské jméno JTAPI pro CTI. Všechna telefonní zařízení, Nahrávání nebo monitorování, jsou spojeny s tímto uživatelem aplikace (koncovým uživatelem). Služba Nahrávání CTI se přihlásí do Unified CM s tímto uživatelem. Uživatelské jméno musí obsahovat jeden až 32 alfanumerických znaků. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | **Poznámka:** Pokud změníte uživatelské jméno nebo heslo, je nutné restartovat všechny přidružené signalizační služby. |
| JTAPI Přístupové heslo | Heslo uživatele JTAPI pro CTI. To musí být mezi jedním a 32 alfanumerických znaků. |
| Datový server synchronizace zařízení | Datový server, který se používá k synchronizaci zařízení. |
| Bezpečné nastavení SIP | Vygenerování certifikátu a úložiště klíčů, pokud používáte zabezpečenou relaci iniciační protokol (SIP). Viz Generování certifikátu pro zabezpečené SIP. |
| **Servery skupiny telefonního subsystému** | |
| Vydavatel a předplatitelé | Seznam dostupných názvů hostitelů serveru nebo IP adres. Můžete zadat jeden vydavatel Unified CM a jeden nebo více předplatitelů Unified CM.<br><br>Zvolte, který název hostitele nebo IP adresa bude přidružena ke službě CTI Manager vydavatele. Všechny ostatní Unified CM jsou přidruženy ke službě CTI Manager pro odběratele. |
| Název hostitele | Název hostitele nebo IP adresa vydavatele nebo předplatitele (pokud existuje) Unified CM.<br><br>Pokud používáte názvy hostitelů, ověřte, zda server dokáže přeložit jména odběratelů. Pokud název hostitele nelze přeložit, služba Recording CTI se nemůže přihlásit. |

## Vygenerujte certifikát pro zabezpečené SIP

1. Klikněte na **Generovat SIP certifikát** přenosového spoje. Zobrazí **se dialogové okno Generovat certifikát pro zabezpečení SIP** .
2. Do pole **Název** subjektu zadejte jedinečný název a uložte jej na snadno přístupném místě. Při konfiguraci profilu zabezpečení přenosového spoje SIP v CUCM je nutné zadat tento název do pole Název subjektu X.509.

3. Klikněte na **Generovat certifikát**. Soubor ZIP obsahující dva stažené soubory:

    - sip.keystore – Tento soubor obsahuje úložiště klíčů. Zkopírujte úložiště klíčů a vložte jej do následujícího umístění na signalizačním serveru:

      C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\config

    - sip_certificate.pem – Tento soubor obsahuje veřejný certifikát. Nahrajte certifikát do CUCM.

### Konfigurace Genesys

Tato stránka slouží ke konfiguraci informací o připojení pro prostředí volání Genesys.

**Poznámka:** Budete muset zkopírovat soubory JAR knihovny Genesys do následující složky:

C:\Program Files/Common Files/Calabrio ONE/Data Server\CtiSignaling\lib\

## Popisy polí

| Pole | Popis |
|---|---|
| Název hostitele/IP adresa | Název hostitele nebo IP adresa telefonního |
| serveru. Port | Číslo portu telefonního serveru. |
| Název klienta | (Volitelné) Název klienta pro prostředí volání. Heslo |
| klienta | (Volitelné) Heslo klienta pro prostředí volání. Klíč |
| uživatelských dat | Klíč uživatelských dat definovaný v systému Genesys. |
| Název metadat | Pole metadat, ke kterému chcete přiřadit uživatelská data společnosti Genesys klíč. Pro tuto funkci je nutné vytvořit vlastní pole metadat. Další informace o vytváření nových polí metadat naleznete v tématu Správa vlastních polí metadat. |
| Generování záznamů CDR ze signalizačních událostí | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li začít generovat záznamy CDR (Contact Detail Records) pro existující integraci ACD se serverem CTI. Hodnota Webex WFO nepoužije tyto záznamy CDR k odsouhlasení, pokud zároveň nezaškrtnete políčko Použít záznamy CDR pro odsouhlasení. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Použití záznamů CDR k odsouhlasení | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li k odsouhlasení použít záznamy CDR generované serverem CTI namísto záznamů CDR importovaných z ACD. Toto zaškrtávací políčko se zobrazí po zaškrtnutí políčka Generovat záznamy CDR ze signalizačních událostí. |

## Přidání průzkumů po volání ke kontaktům

Můžete integrovat Webex WFO s jedním nebo více externími poskytovateli průzkumů pro distribuci zákaznických průzkumů po ukončení kontaktu a shromažďování odpovědí. Odpovědi na průzkum mohou poskytnout cenné informace o kontaktních zkušenostech vašich zákazníků a obecném vnímání vaší organizace a také vám pomohou zaměřit kontakty na hodnocení. Odpovědi lze zkontrolovat v průzkumu po volání Tab v přehrávači médií a ve widgetu Nedávné průzkumy. Skóre průzkumu a další pole související s průzkumem se také zobrazí ve frontě interakcí a kontaktů. Další informace o importu pomocí souborů CSV naleznete v části "Import POST dat průzkumu volání IVR" v *referenční příručce* Webex WFO Data Import/Export Reference.

Průzkumy a průzkumné otázky jsou vytvářeny pomocí externího poskytovatele průzkumů. Webex WFO můžete integrovat s následujícími poskytovateli průzkumů:

- Qualtrics (online)
- SurveyMonkey (online)

### Konfigurace poskytovatelů online průzkumu

Poskytovatelé online průzkumů Qualtrics a SurveyMonkey doručují průzkumy zákazníkům e-mailem. Požadavky na distribuci průzkumu a načítání odpovědí jsou prováděny podle uživatelem definovaného plánu. Můžete také importovat IVR pomocí služby obecného importu (GIS).

**POZNÁMKA**

Před importem obecného IVR musíte na stránce Konfigurace datového serveru nastavit umístění souboru GIS regionálního datového serveru (viz Konfigurace datového serveru ). Pro soubory importu použijte toto umístění souboru:

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

Po úspěšném importu budou soubory přesunuty do této složky:

...\GIS\NovýImport\archiv\<datum archivu>\<název souboru>

Poskytovatele online průzkumu musíte nastavit před konfigurací Webex WFO. Chcete-li nakonfigurovat Webex WFO s účtem Qualtrics, musíte mít následující:

- Každý průzkum musí mít nakonfigurovanou otázku "Vložená data", která má typ cid.
- Nakonfigurovaný účet Qualtrics a uživatelské jméno
- Vlastní token API
- ID knihovny pro účet
- ID zprávy pro doručení průzkumu

Chcete-li nakonfigurovat Webex WFO s účtem Survey Monkey, musíte mít následující:

- Nakonfigurovaný vývojářský účet SurveyMonkey a uživatelské jméno
- Token API vývojáře
- Klíč API pro vývojáře
- Vývojář API sdílel tajný kód

Obecná připojení IVR zprostředkovatele jsou vytvořena automaticky při importu IVR. Správce průzkumu volání POST může určit, který identifikátor průzkumu formulář používá. V následující tabulce jsou uvedena pole identifikátoru zaměření:

| Pole | Popis |
|---|---|
| ID kontaktu | Identifikační číslo kontaktu. |
| associatedCallId | ID přidruženého hovoru. Toto je výchozí nastavení. |

Musíte také vytvořit vlastní pole metadat e-mailu ve Správci metadat (viz Správa vlastních polí metadat), pomocí kterého označíte hovory pro distribuci průzkumu (viz Označení kontaktů pro distribuci online průzkumu níže).

## Vytvoření vlastního pole metadat e-mailu

1. Přejděte do části Správa aplikací > QM Konfigurace > Správce metadat.
2. Zadejte jedinečnou hodnotu klíče do pole Klíč metadat (například "SurveyEmail").
3. Zadejte jedinečnou hodnotu popisku do pole Popisek metadat. To může být, ale nemusí, stejné jako klíč metadat.
4. Vyberte **Text** z rozevíracího seznamu Typ metadat.

5. V rozevíracím seznamu ACD Data vyberte **možnost Žádné** .
6. Klikněte na **Uložit**.

Další informace o vytvoření vlastního pole metadat naleznete v tématu Správa vlastních polí metadat.

## Nakonfigurujte svého poskytovatele online průzkumu pomocí Webex WFO

1. Zvolte **Vytvořit nový formulář** průzkumu z části Co chcete udělat?.
2. Z rozevíracího seznamu vyberte poskytovatele online průzkumu (Qualtrics nebo SurveyMonkey).
3. Nastavte plán požadavků na distribuci průzkumu a odpovědí na minuty. Tato hodnota určuje, jak často Webex WFO kontroluje kontakty, které vyžadují průzkum, a zda jsou k dispozici nová data odpovědí na průzkum. Pokud jsou nalezeny kontakty, které čekají na průzkum, je poskytovateli průzkumu odeslána žádost o distribuci průzkumu podle pracovního postupu požadavku na distribuci průzkumu.
4. Vyberte vlastní pole metadat e-mailu, které jste vytvořili ve výše uvedené části, pomocí kterého chcete označit hovory pro distribuci průzkumu.
5. Zadejte jedinečný název tohoto připojení poskytovatele zaměření.
6. Zadejte informace o účtu poskytovatele průzkumu. Tyto informace musí být shromážděny od poskytovatele průzkumu.
    a. Zadejte uživatelské jméno a token pro nakonfigurovaný účet poskytovatele průzkumu.
    b. (Pouze Qualtrics) Zadejte ID knihovny a ID zprávy.
    c. (Pouze SurveyMonkey) Zadejte klíč API a sdílený tajný klíč.
7. Klikněte na **Uložit**.

## Otestujte připojení k poskytovateli průzkumu a zobrazte průzkumy

1. Vyberte možnost **Upravit existující formulář** průzkumu v části Co chcete udělat?.
2. Klikněte na Test **Connection & View Surveys (Testovat připojení a zobrazit průzkumy**). Po úspěšném připojení se průzkumy nakonfigurované u poskytovatele průzkumu zobrazí ve spodní části stránky. Kliknutím na každý průzkum zobrazíte jednotlivé otázky.

Po nastavení a testování připojení poskytovatele průzkumu je nutné vytvořit pracovní postup k určení, který průzkum by měl být požadován pro různé kontakty, které byly označeny pro distribuci průzkumu. To je zvláště užitečné, pokud máte různé poskytovatele průzkumů a / nebo průzkumy pro kontakty.

Pracovní postup musíte také použít k identifikaci otázky průzkumu jako otázky Hlasu zákazníka (VoC). Odpověď zákazníka na tuto otázku určuje, zda má být přidružený kontakt označen pro vyhodnocení.

## Nastavení pracovního postupu požadavku na distribuci průzkumu

1. Přejděte na stránku Správa pracovního postupu.
2. Zvolte, zda chcete vytvořit událost na konci interakce nebo denní událost. Událost na konci interakce připraví požadavek na průzkum ihned poté, co je kontakt označen pro distribuci průzkumu. Denní událost připravuje žádosti o průzkum pro všechny kontakty označené pro distribuci průzkumu každý den.
3. Vyberte pravidlo pracovního postupu, na které chcete použít akci formuláře průzkumu. Vyberte výchozí pravidlo, chcete-li použít jeden formulář průzkumu pro všechny kontakty, které jsou označeny pro distribuci průzkumu, nebo vytvořte a vyberte nové pravidlo pro definování podmínek kontaktu pro konkrétní formulář průzkumu.
4. Pokud jste vytvořili nové pravidlo pracovního postupu, definujte podmínky kontaktu pro formulář průzkumu, který chcete distribuovat.
5. Zaškrtněte políčko "Nastavit formulář průzkumu na <formulář průzkumu>" v části Akce.
    a. Z rozevíracího seznamu vyberte průzkum.
    b. Vyberte otázku Hlas zákazníka (VoC). Můžete vybrat pouze otázky, které jsou ve formátu číselné odpovědi.
    c. Nastavte prahovou hodnotu, kterou chcete označit pro vyhodnocení. Pokud odpověď zákazníka na otázku VoC dosáhne této prahové hodnoty, je přidružený kontakt označen pro vyhodnocení.
6. Zadejte e-mailové informace pro doručení průzkumu.
    a. Zadejte e-mailovou adresu Odeslat z. Jedná se o e-mailovou adresu, ze které je průzkum doručen.
    b. Zadejte e-mailovou adresu pro odpověď. Jedná se o e-mailovou adresu, na kterou odpovídá příjemce průzkumu. Tato adresa je obecně stejná jako adresa odesílatele, ale nemusí být.
    c. Zadejte jméno odesílatele. Toto je jméno, od kterého se e-mail zdá být příjemcem.
    d. Zadejte předmět e-mailu.
7. Klikněte na **Uložit**.

Další informace o konfiguraci pracovních postupů naleznete v tématu Automatizace QM pracovních postupů.

### Označení kontaktů pro distribuci online dotazníků

Jakmile vytvoříte vlastní pole metadat e-mailu, nakonfigurujete jednoho nebo více poskytovatelů průzkumu s Webex WFO a nastavíte pracovní postup distribuce průzkumu, můžete označit kontakt pro distribuci online průzkumu zadáním e-mailové adresy zákazníka do vlastního pole metadat e-mailu. To může provést agent pomocí příkazu Metadata v aplikaci Ovládací prvky nahrávání nebo libovolný uživatel s přístupem k vlastním polím metadat v podrobnostech přehrávače médií Tab.

Když do tohoto pole zadáte e-mailovou adresu zákazníka, bude tento kontakt označen pro distribuci průzkumu. Podle uživatelem definovaného plánu požadavků na distribuci odešle Webex WFO požadavek poskytovateli průzkumu na odeslání příslušného průzkumu na tuto adresu podle vašich nakonfigurovaných pracovních postupů.

**POZNÁMKA** : U SurveyMonkey může dojít k prodlevě mezi časem přijetí žádosti o distribuci průzkumu a jeho distribucí.

## Související témata

- Konfigurace předpovědí – Pomocí dat průzkumu můžete předpovídat čisté skóre promotorů kontaktů.

# Konfigurace správy pracovních sil

Nabídky WFM ve správě aplikací se používají ke konfiguraci WFM aplikace Webex WFO. Máte přístup k aplikaci WFM, pokud jste pro ni licencováni.

**Poznámka:** Role správce má přístup pouze k funkcím a oprávněním povoleným poskytovatelem služeb. V této části mohou být uvedeny funkce a oprávnění, které nejsou k dispozici v Webex WFO.

Konfigurace front služeb 185
Konfigurace smršťování 202
Správa plánů agentů 207
Práce s historickými daty 216
Vytváření popisů pro kódy důvodů 224
Přizpůsobení mapování stavu dodržování 226
Konfigurace nastavení WFM pro celý systém 229
Definování doby uchování WFM 233
Správa hodnot metadat aktivity 234
Konfigurace Teleopti 237

## Konfigurace front služeb

Stránky v části Servisní fronty správy aplikací umožňují konfigurovat servisní fronty v kontaktním centru.

## Správa čísel v adresáři

> **POZNÁMKA:** Čísla adresáře se používají pouze v Avaya ACD. Pokud nemáte nakonfigurovanou Avaya ACD, neuvidíte v Webex WFO nic, co by souviselo s čísly adresářů.

Číslo v adresáři (DN) je telefonní číslo, pomocí kterého se zákazníci připojují ke konkrétní frontě služeb. Hodnota ACD ve skutečnosti směruje hovory přijaté na určitém čísle v adresáři do konkrétní servisní fronty.

Můžete vytvořit číslo DN v WFM a dosáhnout tak následujících výsledků:

- Duplikujte DNS použitý v ACD a shromážděte pro ně historická data.
- Směrujte číslo v adresáři tak, aby přecházelo do určitých front služeb v různou denní dobu. Pokud tak učiníte, historická data pro tyto servisní fronty budou zahrnovat volání přijatá prostřednictvím čísla v adresáři.
- Nasměrujte číslo v adresáři tak, aby přešlo do určitých front služeb, když jsou všichni agenti v první frontě služby zaneprázdněni.

Hodnota WFM zachycuje následující data z čísla v adresáři a kompiluje je s přidruženou frontou služeb:

- Nabízené kontakty
- Přijaté kontakty
- Opuštěné kontakty
- Kontakty blokovány
- Průměrná rychlost odpovědi
- Quality of Service (úroveň služby)

> **POZNÁMKA:** Použití dat čísel v adresáři namísto dat servisní fronty může poskytnout přesnější informace pro prognózování v podmínkách přetečení servisní fronty. Při přetečení servisní fronty se každý
> Kontakt je přidružen ke servisní frontě, ve které skončil, na rozdíl od servisní fronty, pro kterou byl původně určen. To může mít negativní dopad na prognózování. Této situaci se můžete vyhnout pomocí DNS.

# Předpoklady

Váš systém používá nakonfigurovanou Avaya ACD.

# Umístění stránky

Správa aplikací > WFM > Servisní fronty > čísla adresáře

# Procedury

## Správa čísel v adresáři

Na stránce Čísla v adresáři můžete vytvořit, upravit a odstranit DNS.

**OSVĚDČENÉ POSTUPY** : Neodstraňujte DNS. Pokud odstraníte číslo v adresáři, budou ztracena všechna historická data s ním spojená.

Pole na stránce jsou popsána níže.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Server ACD | ACD, který je zdrojem dat čísla adresáře. V synchronizovaném systému se toto pole vyplní automaticky. V nesynchronizovaném systému musí být ACD vybráno ručně. Výchozí hodnota v nesynchronizovaném systému je Obecné. |
| Číslo v adresáři | The DN. Musí být shodný s DN v ACD. |
| Popis | Popis čísla DN. |
| Servisní fronty | Jedna nebo více front služeb přidružených k tomuto číslu v adresáři. Jakmile budete mít Přiřazenou servisní frontu, zadejte čas zahájení a čas ukončení a dny v týdnu, kdy servisní fronta zpracovává hovory z čísla v adresáři. Musí být vybrán alespoň jeden den. |

## Správa typů servisních front

Typ servisní fronty popisuje druh kontaktu, který servisní fronta zpracovává.

- Interaktivní kontakty – kontakty agentů a zákazníků, ke kterým dochází v reálném čase, například hovory a chaty.
- Neinteraktivní kontakty – kontakty agentů a zákazníků, které se nevyskytují v reálném čase, jako jsou e-maily, tweety, sociální média a faxy.

Typy servisních front umožňují seskupit podobné servisní fronty do skupin front služeb a front virtuálních služeb a generovat prognózy pro podobné servisní fronty.

WFM se dodává se dvěma typy fronty systémových služeb: hlasová a e-mailová. Pokud upgradujete z předchozí verze WFM, která umožňovala konfigurovat servisní fronty pro hovory nebo e-maily, bude těmto frontám služby automaticky přiřazen typ fronty hlasové nebo e-mailové služby.

Existují omezení týkající se toho, co můžete dělat s typem fronty služby po jeho vytvoření.

- Typ kontaktu nelze změnit.
- Pokud je k servisní frontě přiřazen typ servisní fronty, nelze jej odstranit.
- Nelze upravovat ani odstraňovat typy front systémových služeb (hlasová a e-mailová).

## Vytváření, úpravy a odstraňování typů fronty služeb

Stránka Typy fronty služeb slouží ke konfiguraci a údržbě typů front služeb.

### Vytvoření nového typu fronty

1. Zvolte **Vytvořit nový typ** servisní fronty.
2. Zadejte jedinečný název typu servisní fronty, který popisuje typ kontaktu, který servisní fronta zpracovává. Maximální počet znaků = 50.
3. Zvolte typ kontaktu: interaktivní nebo neinteraktivní.
4. Klikněte na **Uložit**.

### Úprava existujícího typu servisní fronty

1. Zvolte **Upravit nebo odstranit existující typ** servisní fronty.
2. Z rozevíracího seznamu vyberte požadovaný typ servisní fronty.
3. Podle potřeby upravte název typu servisní fronty. Pokud byl k servisním frontám přiřazen typ servisní fronty, bude pro tyto servisní fronty použita změna názvu typu servisní fronty. Typ kontaktu nelze změnit.
4. Klikněte na **Uložit**.

### Odstranění existujícího typu servisní fronty

1. Zvolte **Upravit nebo odstranit existující typ servisní fronty**.
2. Z rozevíracího seznamu vyberte požadovaný typ servisní fronty.
3. Klikněte na **Odstranit**.

## Správa servisních front

Servisní fronta je skupina agentů, do které jsou směrovány kontakty. To je obecně spojeno s konkrétní dovedností. V WFM naplánujete agenty tak, aby podporovali požadavky fronty služeb. Z tohoto důvodu WFM dělá servisní fronty ústředním bodem pro plány a prognózy.

## Synchronizovaná/nesynchronizovaná prostředí

Servisní fronty lze vytvořit v WFM nebo synchronizovat z vašeho ACD.

- V prostředích se synchronizovanými ACD importuje WFM data servisní fronty z ACD prostřednictvím služby synchronizace. Importovaná data servisní fronty, která nelze změnit v WFM (název a ID servisní fronty), jsou na stránce Servisní fronty jen pro čtení. Tato data lze změnit pouze v ACD. Fronty služeb vytvořené v WFM existují pouze v WFM a nejsou přidány do ACD (viz Synchronizace dat fronty služeb).
- V prostředích s nesynchronizovanými ACD musí mít servisní fronty, které vytvoříte v WFM, stejné názvy a ID, jaké jsou pro ně nastaveny v ACD. To umožňuje WFM přidružit historická data importovaná z ACD do WFM ke správné frontě služby.

### Fronty virtuálních služeb

Fronta virtuálních služeb je kolekce front služeb se stejným typem fronty služeb. Fronty virtuálních služeb existují pouze v WFM.

> **Poznámka** : Ze synchronizované fronty služby nedělejte virtuální frontu služeb. Toto políčko zaškrtněte pouze v případě, že jste servisní frontu vytvořili v WFM.

Fronta virtuálních služeb začne shromažďovat historická data z front služby komponent po jejím vytvoření. Pokud historická data pro fronty služby komponent již existují a chcete přidružit jejich kumulativní historická data k frontě virtuálních služeb, můžete odeslat žádost o sloučení historických dat (viz Sloučení historických dat).

> **POZNÁMKA**
> Žádost o sloučení historických dat můžete také odeslat, pokud chcete přepočítat historická data pro frontu virtuálních služeb, protože jste ve frontě virtuálních služeb provedli některou z následujících akcí:
>
> - Přidány servisní fronty s historickými daty
> - Odstraněné servisní fronty s historickými daty

Vytvořte frontu virtuálních služeb, pokud chcete generovat jednu prognózu, distribuci nebo plán pro skupinu podobných front služeb. Následují příklady některých situací, kdy je fronta virtuálních služeb užitečná.

> **PŘÍKLAD** : Kontaktní centrum má jednu servisní frontu pro prémiové zákazníky a jinou pro stálé zákazníky. Prémioví zákazníci dosáhnou agenta rychleji a získají služby s vyšší hodnotou. Agenti Kteří zpracovávají hovory zákazníků, jsou členy obou front služeb. Vytvoření fronty virtuálních služeb, která se skládá z fronty prémiových a běžných služeb zákazníkům, zjednodušuje plánování.

**PŘÍKLAD:** Má organizace technickou podporu IT na více místech? Kontaktní centrum používá servisní frontu pro každé místo, aby účtovalo více časových pásem a umožňovalo vytváření sestav podle umístění.
Směrování kontaktního centra konsoliduje agenty z každého místa do jednoho fondu a distribuuje hovory dalšímu dostupnému agentovi bez ohledu na umístění. Seskupením front služeb do fronty virtuálních služeb může WFM naplánovat agenty jako jednu skupinu ve vzoru, který je konzistentní se směrováním a časovými pásmy.

### Přesné fronty

Fronta Unified CCE precision je podrobnější metoda směrování kontaktů než fronta služeb. Je založen na více atributech agenta a odbornosti, které jsou nakonfigurovány v Cisco Unified Intelligent Contact Management (Unified ICM). Přesné fronty pomáhají směrovat hovory nejkvalifikovanějšímu dostupnému agentovi.

Informace o konfiguraci přesných front naleznete v dokumentaci Cisco Unified ICM.

WFM zachází s přesnými frontami jako se servisními frontami ("skupiny dovedností" v terminologii Unified CCE). Když je WFM synchronizován s Unified CCE, WFM vytvoří servisní frontu a mapování dovedností pro každou Unified ICM skupinu dovedností a frontu přesnosti. Výjimkou je situace, kdy je v Unified ICM nastaveno více Unified Communications Manager (Unified CM) periferních bran. V takovém případě WFM vytvoří frontu služeb pro každou frontu přesnosti a bránu periferií. To je:

Počet Unified CM periferních bran × počet PQ = počet front služeb vytvořených v WFM

V systémech s více periferními bránami jsou fronty služeb vytvořené v WFM pojmenovány takto:

<PG ID>.<přesný název fronty>

WFM zachycuje historická data fronty přesně stejným způsobem jako historická data fronty služeb.

**POZNÁMKA** : V současné době WFM ignoruje všechny podrobné atributy agenta a odborné znalosti, které používá Unified CCE ke směrování volání.

## Popisy polí

Stránka Servisní fronty slouží k vytváření, úpravám a odstraňování servisních front.

Nelze odstranit frontu služby s jakoukoli naplánovanou aktivitou (s výjimkou položek K dispozici a Není k dispozici) nebo pokud platí některá z následujících podmínek:

- Je ve frontě virtuálních služeb
- Je to v pracovním postupu

- Odkazuje se na něj v plánech agentů
- Jedná se o hlavní servisní frontu
- Odkazuje na něj žádost o plán

**OSVĚDČENÝCH** Neodstraňujte servisní fronty. Pokud odstraníte servisní frontu, budou ztracena všechna historická data a plány agentů, které jsou k ní přidruženy.

Pole na stránce Servisní fronty při úpravě nebo odstranění existující servisní fronty nebo při vytváření nové servisní fronty jsou popsána níže.

## Informace o servisní frontě

| Pole | Popis |
|---|---|
| Název servisní fronty | Název servisní fronty. V synchronizovaných systémech je název vytvořen a Udržované v ACD. |
| Zdroj ACD | ACD, který je zdrojem dat servisní fronty. V synchronizovaném systému Toto pole se vyplňuje automaticky. V nesynchronizovaném systému musí být ACD vybrán ručně. Výchozí hodnota v nesynchronizovaném systému je Obecné. |
| ID servisní fronty | Jedinečné ID, které identifikuje servisní frontu. V synchronizovaných systémech ID je vytvořeno v ACD. Jakmile je ID přiřazeno servisní frontě, nelze je změnit. |
| Zaškrtávací políčko Negenerovat prognózy ani plány pro tuto servisní frontu | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li deaktivovat servisní frontu. Už nebude k dispozici při generování distribucí, prognóz, strategických prognóz a harmonogramů. Stále však můžete zobrazit jeho historická data.<br>**Poznámka:** Pokud zaškrtnete toto políčko, nezapomeňte odebrat frontu služeb ze všech skupin s více dovednostmi, ke kterým je přidružena. Pokud tak učiníte:<br>Pokud ne, požadavek na plán pro tyto skupiny s více dovednostmi selže. |

## Typ servisní fronty

Typ servisní fronty popisuje druh kontaktů, které tato servisní fronta zpracovává. Viz Správa typů fronty služeb.

## Časové pásmo

Vyberte časové pásmo, které chcete použít při plánování servisní fronty. Otevírací a zavírací doba servisní fronty je interpretována tímto časovým pásmem. Ve výchozím nastavení se jedná o výchozí časové pásmo nakonfigurované pro vaši společnost na stránce Globální nastavení (viz Konfigurace globálních nastavení).

## Typ redistribuce

(Pouze fronty neinteraktivních služeb) Typ redistribuce, který určuje, jak jsou neinteraktivní kontakty, které dorazí během zavíracích hodin servisní fronty, přerozděleny mezi cílové intervaly pro účely prognózy. Cílové intervaly jsou určeny prahovou hodnotou manipulace. Máte následující možnosti:

- Žádné – kontakty, které dorazí během zavírací doby, jsou ignorovány a nejsou dále distribuovány (výchozí).
- Proporcionální – kontakty jsou proporcionálně přerozděleny mezi cílové intervaly na základě distribučních poměrů cílových intervalů.
- Sudé – kontakty jsou rovnoměrně rozloženy mezi cílové intervaly.

V poli Práh zpracování zadejte dobu, po kterou musí být kontakty zpracovány (v minutách). Platné hodnoty jsou od 0 do 4 320 minut (72 hodin).

## Parametry

| Pole | Popis |
|---|---|
| Priorita servisní fronty | Priorita fronty služeb: libovolné číslo od 0 do 999, kde 0 je Nejvyšší priorita. Priorita servisní fronty umožňuje WFM vyřešit konflikty plánování, když jsou agenti přiřazeni k více frontám služeb.<br><br>**PŘÍKLAD** Některé agenty určíte pro podporu dvou front služeb. Pokud WFM vygeneruje plány pro tyto dva služby zařadí do fronty a zjistí, že není k dispozici dostatek agentů pro podporu všech požadavků prognózy pro oba, porovná hodnotu priority každé servisní fronty a naplánuje agenty pro servisní frontu s nejvyšší prioritou jako první. |
| Průměrná doba trvání hovoru | Průměrná doba v sekundách, po kterou kontakt trvá Servisní fronta. WFM používá tyto informace k určení počtu agentů potřebných ke splnění požadavků při generování distribuce pro tuto frontu služby.<br><br>Můžete nastavit, aby WFM tuto hodnotu vypočítal automaticky při generování distribuce, a to zaškrtnutím políčka v části Standardní časy servisní fronty na stránce Požadavek na distribuci. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Průměrná doba po kontaktu s pracovní dobou | Průměrná doba v sekundách, kterou agent stráví po kontaktování této fronty služby. WFM používá tyto informace k určení počtu agentů potřebných ke splnění požadavků při generování distribuce pro tuto frontu služeb.<br><br>Můžete se rozhodnout nechat WFM vypočítat tuto hodnotu automaticky při generování distribuce zaškrtnutím políčka v části Standardní časy fronty služeb na stránce Požadavek na distribuci. |
| Cíl úrovně služby | (Pouze fronty interaktivních služeb) Procento kontaktů, které mají být odpověděl do stanoveného počtu sekund. Počet sekund musí být větší než nula. WFM používá tento cíl k určení počtu agentů potřebných ke splnění požadavků při generování distribuce a prognózy pro servisní frontu. |
| Procento úrovně přesnosti předpovědi | (Jen pro čtení) Hodnota vypočítaná při spuštění požadavku na výpočet přesnosti prognózy pro servisní frontu. Pokud jste tak neučinili, zobrazená hodnota je nula procent.<br><br>Úroveň přesnosti předpovědi je měřítkem přesnosti předpovědi. Tato hodnota se vypočítá porovnáním předpokládaného objemu kontaktu se skutečným objemem kontaktu.<br><br>**PŘÍKLAD** Pokud je předpokládaná úroveň přesnosti 105 procent, předpokládaný objem kontaktu byl o 5 procent větší než skutečný Objem kontaktu. |

## Otevírací a zavírací doba

Dny a hodiny provozu servisní fronty. Zaškrtnutí označuje, že fronta služby je aktivní (nebo "otevřená") v určitý den v týdnu. Provozní doba je ve 24hodinovém formátu a musí být v násobcích pěti minut. Pokud je zadáno cokoli jiného, hodnota se zaokrouhlí na nejbližších pět minut. Výjimkou je hodnota 23:59, což znamená půlnoc.

## Minimální doba trvání bloku plánování

Zaškrtnutím políčka Vynutit minimální dobu trvání bloku plánování nastavte minimální časový blok, na který lze tuto frontu služby naplánovat. Platné hodnoty jsou v pětiminutových přírůstcích od pěti minut (00:05) do 16 hodin (16:00).

Toto nastavení je volitelné. Zvažte jeho použití, pokud máte agenty, kteří podporují více front služeb a nechcete, aby přepínali mezi servisními frontami příliš často. Toto nastavení není nutné používat, pokud vaši agenti podporují jednu servisní frontu nebo pokud mohou snadno přepínat mezi servisními frontami, které podporují.

Minimální doba trvání bloku plánování se vztahuje pouze na plány spouštěné pomocí metody vyvažovaného plánování. Pokud spustíte plán pomocí metody plánování podle priority, nebude toto nastavení brán v úvahu. Mezi další případy, kdy je při změně plánů ignorována minimální doba trvání bloku plánování, patří:

- Úpravy plánu agenta
- Optimalizace plánů
- Změny v důsledku požadavků na zasílání zpráv
- Kopírování plánovaných aktivit

Minimální doba trvání je dodržena při spuštění plánu metody Rovnováha, i když to znamená, že agenta nelze naplánovat pro nejlepší pokrytí, pro všechny fronty služeb agenta nebo vůbec, pokud nelze splnit minimum. Pokrytí může být negativně ovlivněno, zejména pokud je minimální doba trvání stanovena výše nebo blízko trvání minimální délky pracovní směny.

**POZNÁMKA** : Použití tohoto nastavení prodlouží dobu potřebnou ke spuštění plánů, zejména pokud jsou plány složité (například zahrnují mnoho agentů, servisní fronty a pracovní podmínky, A používat variabilní pracovní směny).

**POZNÁMKA** : Pokud je tato fronta služby součástí skupiny s více dovednostmi a fronty služeb v této skupině mají různé minimální doby trvání bloku plánu, použije se pro Multidovednostní skupina.

## Maximální procento plánování podle směny

Zaškrtnutím políčka "Vynutit maximální procento plánování" nastavte maximální procento času ve směně agenta, které lze přidělit pro podporu této fronty služeb. Platné hodnoty se pohybují od 1 do 99 procent.

Toto nastavení je volitelné. Zvažte jeho použití, pokud máte agenty, kteří podporují více front služeb a chcete určit, jak velkou část jejich pracovní směny lze naplánovat pro podporu této servisní fronty. Toto nastavení není nutné používat, pokud vaši agenti podporují jednu servisní frontu nebo skupinu s více dovednostmi nebo pokud není důvod omezovat, kolik času stráví podporou této fronty služeb.

**POZNÁMKA:** Agent nebude naplánován na týden, pokud jediné dostupné možnosti porušují nakonfigurované maximální procento plánování.

Maximální procento plánování se vztahuje pouze na plány spuštěné pomocí metody Vyvážené plánování. Pokud spustíte plán pomocí metody plánování podle priority, nebude toto nastavení brán v úvahu. Mezi další případy, kdy je při změně plánů ignorováno maximální procento plánování, patří:

- Úpravy plánu agenta
- Kopírování plánovaných aktivit
- Změny v důsledku schváleného harmonogramu obchodů a nabídek
- Aktualizace plánů pomocí funkce Historie plánů a obnovení
- Optimalizace plánů

## Skupiny s více dovednostmi

Tato část zobrazuje názvy jednotlivých skupin s více dovednostmi, do kterých je tato servisní fronta součástí. Přiřaďte prioritu (od 0 do 999, přičemž 0 je nejvyšší) každé skupině s více dovednostmi. Priorita, kterou zde přiřadíte, pomáhá určit, jak jsou agenti naplánováni pro podporu front služeb, které tvoří skupiny s více dovednostmi.

## Mapování dovedností

Přiřadí jedno nebo více mapování dovedností do servisní fronty a nastaví jejich priority (0–999, přičemž 0 je nejvyšší). K servisní frontě můžete přiřadit jedno, více nebo všechna mapování dovedností.

Mapování dovedností propojuje agenty s frontami služeb. Aby bylo možné naplánovat agenty pro podporu této fronty služeb, musí být agenti i fronta služeb přiřazeny ke stejnému mapování dovedností. Přiřazení priority každému mapování dovedností umožňuje WFM vyřešit konflikty plánování, když agenti s více dovednostmi patří do více front služeb.

## Fronta virtuálních služeb

Pokud je tato servisní fronta frontou virtuální frontou, zaškrtněte toto políčko (viz Fronty virtuálních služeb). Jakmile to provedete, otevře se podokno výběru servisní fronty, ve kterém můžete přiřadit fronty služeb jako členy fronty virtuálních služeb. Všechny dostupné servisní fronty mají stejný typ servisní fronty.

**Poznámka** : Ze synchronizované fronty služby nedělejte virtuální frontu služeb. Toto políčko zaškrtněte pouze v případě, že jste frontu služeb vytvořili v WFM.

**Poznámka** : Chcete-li provést změny ve frontě virtuálních služeb, musí být všechny fronty zdrojové služby ve frontě virtuálních služeb ve vašem zobrazení a oboru. Pokud tomu tak není, nezobrazí se v
Seznamu front zdrojové služby a je vám zablokováno provádění jakýchkoli změn ve frontě virtuálních služeb.

## Hlavní servisní fronta

Nastaví tuto servisní frontu jako hlavní servisní frontu pro jednoho nebo více agentů. Můžete vyhledávat agenty pomocí základního nebo rozšířeného filtru a můžete přiřadit jednoho, více nebo všechny agenty do hlavní fronty služeb.

**POZNÁMKA:** Přiřazení agenta do hlavní servisní fronty automaticky odebere všechna předchozí přiřazení hlavní servisní fronty pro daného agenta.

## Pořadí plánování

Pořadí, ve kterém jsou agenti naplánováni pro servisní frontu. WFM porovnává agenty na základě tohoto pořadí a nejprve naplánuje agenty s nejvyšší prioritou. Chcete-li obnovit pořadí na výchozí systém, klepněte na tlačítko Obnovit výchozí.

Použitá kritéria jsou tato:

- Maximální dostupný počet hodin - součet maximálního počtu hodin, které může být agent naplánován každý den v týdnu
- Minimální dostupný počet hodin - součet minimálního počtu hodin, které může být agent naplánován každý den v týdnu
- Maximální počet hodin za týden – maximální počet hodin týdně nakonfigurovaný pro pracovní směnu agenta (ze stránky Pracovní směny)
- Minimální počet hodin za týden – minimální počet hodin týdně nakonfigurovaný pro pracovní směnu agenta (ze stránky Pracovní směny)
- Hodnost – Pořadí agenta v kontaktním centru na základě odbornosti (ze stránky Agenti)
- Datum zahájení společnosti – datum, kdy agent začal pracovat pro společnost (ze stránky Agenti)
- Datum zahájení oddělení – datum, kdy agent začal pracovat pro oddělení (ze stránky Agenti)

## Výchozí scénář smrštění

Vyberte výchozí scénář smrštění, který na prognózu použije korekční faktor smrštění. Servisní frontu lze přiřadit pouze k jednomu scénáři zmenšení.

## Vyrovnávací faktor agentů

Zadejte hodnotu pro úpravu způsobu, jakým systém předpovídá počet agentů, které se má naplánovat. Tento faktor má představovat efektivitu agentů pracujících s konkrétní servisní frontou. (Všimněte si, že se to liší od efektivity díky multi-dovednostem.)

- Příklad situace, která vyžaduje korekční faktor menší než 1 – fronta chatovací služby, která umožňuje agentům odpovídat na souběžné chaty. Agenti v této frontě služeb jsou efektivnější. Pokud mohou odpovědět na dvakrát více chatů než na telefonní hovory, pak může být vhodným faktorem úpravy

0.5.

- Příklad situace, která vyžaduje faktor úprav větší než 1 – fronta služby příchozích hovorů, která generuje následnou práci (například odchozí hovory, výzkum a e-maily) případ od případu. Agenti pracující na této frontě služeb jsou pro příchozí telefonní hovory k dispozici pouze částečně. V takovém případě by měl plánovač zadat hodnotu, která odráží počet agentů potřebných k dokončení jedné hodiny příchozích telefonních hovorů.

### Metadata aktivity

(Volitelné) Přiřadí výchozí hodnoty metadat některým nebo všem následujícím aktivitám nebo je z nich odebere:

- V chodu
- Přesčas
- Uzavřená služba

Další informace o konfiguraci hodnot metadat pro aktivity naleznete v tématu Správa hodnot metadataktivity.

### Barevný

Barva, která představuje tuto frontu služby v plánu. Tato barva se používá pouze pro plánované aktivity v provozu. Uzavřené servisní fronty a přesčasové naplánované aktivity pro servisní frontu používají standardní, neupravitelné barvy.

## Správa skupin front služeb

Skupina servisních front je kolekce jednotlivých servisních front stejného typu servisní fronty. Pokud jsou servisní fronty sloučeny do jedné skupiny fronty služeb, jsou všechna data pro jednotlivé servisní fronty zahrnuta do celkového počtu pro každou metriku.

# Popisy polí

Stránka Skupiny front služeb slouží k vytváření, úpravám a odstraňování skupin front služeb.

Pole na stránce Skupiny servisních front při úpravě nebo odstranění existující skupiny fronty služeb nebo při vytváření nové skupiny servisních front jsou popsána níže.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Barevný | Barva, která představuje tuto skupinu front služeb v plánu. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Vybrat typ servisní fronty | Typ servisní fronty pro skupinu servisní fronty. |
| Název skupiny servisní fronty | Název skupiny fronty služeb. |
| Servisní fronty | Servisní fronty, které lze přiřadit ke skupině front služeb. Ty<br>Může přiřadit jednu, více nebo všechny servisní fronty ke skupině fronty služeb. Uvedené servisní fronty patří do stejného typu servisní fronty jako vybraný typ. |

### Správa mapování dovedností

Mapování dovedností poskytuje propojení mezi frontami služeb a agenty. Agenti přiřazení k mapování dovedností mají obecně stejné dovednosti.

Chcete-li naplánovat podporu agenta pro servisní frontu, je nutné přiřadit agenta k mapování dovedností nebo skupině s více dovednostmi přidružené k frontě služeb. Agenta můžete přiřadit k více než jednomu mapování dovedností.

**DŮLEŽITÉ** : Agenty, kteří nejsou přiřazeni k mapování dovedností nebo skupině s více dovednostmi, nelze naplánovat.

**POZNÁMKA:** Když WFM importuje informace o servisní frontě ze synchronizovaných ACD, automaticky vytvoří mapování dovedností pro každou servisní frontu na individuálním základě. Mapování dovedností má stejný název
Jako servisní frontu a servisní fronta je k ní automaticky přiřazena. K synchronizaci dojde pouze jednou. Pokud odstraníte mapování dovedností, nebude při příští synchronizaci znovu vytvořeno.

Fronty služeb přiřazené k mapování dovedností mají prioritu. To umožňuje WFM vyřešit konflikty plánování, když jsou agenti přiřazeni k více frontám služeb. Agenti budou naplánováni pro frontu služeb s nejvyšší prioritou jako první.

**PŘÍKLAD:** Některé agenty určíte tak, aby podporovali dvě servisní fronty, a každé frontě služeb přiřadíte prioritu. Když WFM generuje plány pro dvě fronty služby a zjišťuje
Není dostatek agentů pro podporu všech požadavků prognózy pro každou frontu služby, porovnává hodnotu priority přiřazenou frontám služeb. WFM pak nejprve naplánuje agenty pro servisní frontu s nejvyšší prioritou. Pokud má servisní fronta více než jedno mapování dovedností nebo skupinu více dovedností, budou agenti přidružení k vyšší prioritě mapování dovedností nebo skupiny více dovedností naplánováni před agenty přidruženými k nižší prioritě mapování dovedností nebo skupiny více dovedností.

## Popisy polí

Stránka Mapování dovedností slouží k vytváření, úpravám a odstraňování mapování dovedností.

**POZNÁMKA** : V prostředích, která se synchronizují s ACD, nejsou žádná nová mapování dovedností vytvořená v WFM přidána zpět do ACD.

**OSVĚDČENÉ POSTUPY** Při konfiguraci synchronizovaného mapování dovedností změňte jeho název, abyste ho odlišili od fronty služeb. Neodstraňujte mapování dovedností. Pokud odstraníte mapování dovedností, všechny historické
Data s ním spojená jsou ztracena.

Pole na stránce Mapování dovedností jsou popsána níže.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Název mapování dovedností | Jedinečný název mapování dovedností. |
| Servisní fronty | Servisní fronty přiřazené k mapování dovedností. |
| Priority | Priorita vybrané servisní fronty od 0 do 999, přičemž 0 je nejvyšší priorita. Tato priorita umožňuje WFM vyřešit konflikty plánování, když jsou agenti přiřazeni k více frontám služeb. |
| Agenti | Agenti přiřazení k mapování dovedností. Přiřazené agenty lze naplánovat pro přiřazené fronty služeb. |

### Správa skupin s více dovednostmi

Skupiny s více dovednostmi se používají k plánování agentů tak, aby podporovali více front služeb během stejného časového období. Vícedovednostní skupina se skládá z několika servisních front. Každá fronta služeb je vážena procentuálně, aby označila, kolik času agent stráví podporou této fronty služeb v rámci skupiny multidovedností.

Agenti plánování pro skupiny s více dovednostmi se odrážejí ve výpočtech, jako jsou například Naplánovaní agenti a Naplánovaná úroveň služeb. Vzhledem k tomu, že agenti rozdělují svůj čas mezi více front služeb, jejich příspěvek do každé servisní fronty podle procenta se odráží v těchto výpočtech.

## Popisy polí

Na stránce Skupiny s více dovednostmi můžete vytvářet, upravovat a odstraňovat skupiny s více dovednostmi.

**OSVĚDČENÉ POSTUPY** : Neodstraňujte skupiny s více dovednostmi. Pokud odstraníte skupinu s více dovednostmi, budou odstraněny také všechny plány agentů, které jsou k ní přidruženy.

Pole na stránce Skupiny s více dovednostmi, když upravujete nebo odstraňujete existující skupinu s více dovednostmi nebo když vytváříte novou skupinu s více dovednostmi, jsou popsána níže.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Metadata aktivity | (Volitelné) Přiřadí výchozí hodnoty metadat nebo výchozí hodnoty odebere Hodnoty metadat z, některé nebo všech následujících aktivit:<br>▪ V chodu<br>▪ Přesčas<br>▪ Uzavřená služba<br>Další informace o konfiguraci hodnot metadat naleznete v tématu Správa hodnot metadat aktivity. |
| Agenti | Agenti, které můžete přiřadit do multikvalifikační skupiny. Můžete vyhledávat agenty pomocí základního nebo rozšířeného filtru a můžete přiřadit jednoho, více nebo všechny agenty do skupiny s více dovednostmi.<br>**POZNÁMKA:** Agent může patřit pouze do jedné skupiny s více dovednostmi. Přiřazení agenta do skupiny s více dovednostmi se automaticky odebere jakékoli předchozí přiřazení skupiny s více dovednostmi pro daného agenta. Nebudete upozorněni, pokud agent patří do jiné skupiny s více dovednostmi nebo pokud je odebrán ze skupiny s více dovednostmi, do které byl dříve přiřazen. |
| Barevný | Barva, která představuje tuto skupinu multidovedností v plánu. |
| Název skupiny více dovedností | Název multidovednostní skupiny. |
| Servisní fronty | Servisní fronty, které můžete přiřadit ke skupině s více dovednostmi. Můžeš Přiřaďte jednu, více nebo všechny servisní fronty ke skupině s více dovednostmi. Každé servisní frontě musí být přiřazena váha (procento). Váha je procento času, který agent přiřazený k této skupině s více dovednostmi stráví podporou této fronty služeb. Váhy musí činit až 100 procent.<br>**Poznámka:** Pokud je servisní fronta odstraněna nebo je zaškrtnuto políčko "Negenerovat prognózy nebo plány pro tuto servisní frontu", Jeho vážení není automaticky přerozděleno do ostatních front služeb ve skupině multidovedností. |

## Správa dat uzavření servisní fronty

Stránka Data uzavření servisní fronty slouží k určení dat, kdy je servisní fronta uzavřena, a proto nemůže zpracovávat kontakty zákazníků. Typickými uzavřenými daty jsou státní svátky.

Uzavřená data by neměla být používána pro dny, kdy je fronta služby běžně uzavřena. Servisní fronta může být například otevřena od pondělí do pátku a uzavřena v sobotu a neděli. To se vhodněji konfiguruje na stránce Servisní fronty v části Otevírací a zavírací doba (viz Správa front služeb).

V WFM se předpokládá, že všechny fronty služeb jsou otevřeny každý den v roce, pokud není nastaveno jinak.

Pokud jsou uzavřená data rok od roku stejná pro servisní frontu nebo stejná pro více servisních front, můžete je nakonfigurovat pro jednu servisní frontu a pak je zkopírovat do jiných roků a dalších servisních front.

**POZNÁMKA:** Označení dne jako uzavřeného změní předpověď pro tento den na nulu kontaktů. Nemá však vliv na žádný plán, který je již pro daný den vygenerován. Pokud je naplánována práce agentů na
Den, který je označen jako uzavřený, zůstávají naplánovány na tento den. Řešením této situace je vytvořit výjimku a přiřadit ji do servisní fronty pro daný den. Pokud je datum označeno jako uzavřené po vygenerování prognózy, plánovací služba stále považuje prognózu pro toto datum za nulovou, i když prognóza zobrazuje kladné hodnoty.

**OSVĚDČENÉ POSTUPY** Alespoň jednou ročně aktualizujte data uzavření servisní fronty.

### Kopírování uzavřených dat

Jakmile nakonfigurujete data uzavření pro servisní frontu a uložíte záznam, můžete tato uzavřená data zkopírovat do jiného roku pro stejnou servisní frontu nebo do libovolného roku pro jinou servisní frontu.

#### Kopírování dat uzavření servisní fronty do jiného roku

1. Vyberte **Kopírovat uzavřená data do servisní fronty**.
2. Vyberte servisní frontu a rok s daty uzavření, které chcete kopírovat. Data, která budou zkopírována, se zobrazí v **podokně Přiřazená data uzavření** .
3. **V části Kopírovat do** vyberte stejnou frontu služeb, kterou jste vybrali v prvním kroku, a pak vyberte cílový rok.
4. Klikněte na **Uložit**.

#### Zkopírování uzavřených dat servisní fronty do jiné servisní fronty

1. Vyberte **Kopírovat uzavřená data do servisní fronty**.
2. Vyberte servisní frontu a rok s daty uzavření, které chcete kopírovat.

3. Vyberte cílovou frontu služeb a cílový rok.
4. Klikněte na **Uložit**.

## Popisy polí

Stránka Data uzavření servisní fronty slouží k vytváření, úpravám, odebírání a kopírování uzavřených dat. Pole na stránce při přiřazování uzavřených dat servisní frontě jsou popsána

| Pole | Popis |
|---|---|
| Přiřazené termíny uzavření | Kalendář, který můžete použít k přiřazení uzavřených dat. |
| Servisní fronta | Servisní fronta, ke které chcete přiřadit uzavřená data. |
| Rok | Rok, ke kterému chcete přiřadit data uzavření. |

Pole na stránce při kopírování uzavřených dat do servisní fronty jsou popsána níže.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Přiřazené termíny uzavření | (Jen pro čtení) Uzavřená data, která budou zkopírována. |
| Kopírovat do fronty | Servisní fronta, do které chcete zkopírovat uzavřená |
| data. Kopírovat do roku | Rok, do kterého chcete zkopírovat data uzavření. |
| Servisní fronta | Servisní fronta, jejíž data uzavření chcete kopírovat. |
| Rok | Rok, jehož datum uzavření chcete zkopírovat. |

## Konfigurace smršťování

Zmenšení kontaktního centra je to, kolik času se v kontaktním centru ztratí kvůli neplánovaným aktivitám. Důvody pro zmenšení zahrnují širokou škálu událostí, které vedou k tomu, že agenti nejsou k dispozici, aby pomohli zákazníkům během jejich normálního rozvrhu. V závislosti na vyhodnocovaném časovém rámci a na tom, co je aktuálně naplánováno, mohou události smrštění zahrnovat (ale nejsou omezeny na) dovolené, schůzky, projekty, nemocenskou a školení.

Procento zmenšení se používá k tomu, aby se to vzalo v úvahu při spuštění plánu. Při použití procentuálního smrštění plán obsadí servisní frontu procentuálním podílem zmenšení, které nakonfigurujete pro každý interval.

Počet agentů, kteří jsou k dispozici pro práci při spuštění plánu, obvykle není stejný jako skutečný počet agentů, kteří jsou k dispozici po tomto budoucím datu. To je způsobeno předvídatelnými a nepředvídatelnými činnostmi, které způsobují, že tito agenti již nejsou k dispozici pro práci. Procentuální rozdíl mezi těmito dvěma čísly je procento zmenšení.

**PŘÍKLAD** : 1. září je spuštěn plán na týden od 21. září. 31. srpna agenti A, B a C podali žádost o volno na 23. září. Dne byla schválena pouze žádost agenta A
1. září před spuštěním plánu, a proto agent A není považován za dostupného pro práci v daný den. Žádosti agentů B a C o volno byly schváleny až 3. září, a tak byly naplánovány na 23. září navzdory jejich nevyřízeným žádostem o volno, když byl plán spuštěn. Když jsou tyto žádosti schváleny 3. září, počet agentů, kteří mají pracovat 23. září, se sníží o dva agenty.

Funkce smrštění umožňuje konfigurovat procenta smrštění podle intervalu pro aktuální týden a až 11 týdnů do budoucna (celkem 12 týdnů). Každý týden se procento snížení snižuje s tím, jak se plánovaný týden blíží aktuálnímu dni. Je to proto, že aktivity (například volno), které odebírají agenty z fondu dostupných agentů, jsou přidány do plánu a není nutné povolit stejné množství zmenšení každý týden. Stanete se jistějšími počtem agentů, kteří mají být naplánováni, jak se blížíte k plánovacímu týdnu.

Můžete vytvořit neomezený počet kategorií smršťování, které jsou vhodné pro vaše kontaktní centrum, i když existuje limit 10 kategorií smršťování na týden smršťování. Týden smrštění uvádí procenta smrštění na interval za den v týdnu. Můžete vytvořit neomezený počet týdnů smršťování. Poté můžete pokračovat ve vytváření scénářů smršťování. Scénáře zmenšení aplikují týdny smršťování v pořadí od aktuálního týdne až po 11 týdnů v budoucnu pro konkrétní fronty služeb.

## Správa kategorií smrštění

Kategorie smrštění definují důvody, proč agenti nejsou k dispozici pro manipulaci s kontakty během směny. Na stránce Kategorie smrštění můžete vytvářet, upravovat a odstraňovat neomezený počet kategorií smršťování.

K týdnu smršťování lze pak přiřadit až 10 kategorií smršťování (viz Správa týdnů smršťování) a až 12 týdnů smršťování lze přiřadit scénáři smršťování (viz Správa scénářů smršťování).

### Vytvoření nové kategorie smrštění

1. Vyberte možnost **Vytvořit novou kategorii** smrštění.
2. Zadejte jedinečný název nové kategorie.
3. Klikněte na **Uložit**.

### Úprava nebo odstranění existující kategorie smrštění

1. Vyberte možnost **Upravit nebo odstranit existující kategorii zmenšení**.
2. Vyberte kategorii smrštění, kterou chcete upravit nebo odstranit, z nabídky **Vybrat kategorii smrštění** Rozevírací seznam.
3. Podle potřeby upravte kategorii zmenšení a potom klikněte na **tlačítko Uložit nebo na tlačítko**Odstranit a odstraňte ji.

## Zvládněte týdny smršťování

Týdny smrštění určují, které kategorie smrštění a procenta smrštění se použijí na 30minutové intervaly pro každý den v týdnu. Můžete přiřadit až 10 kategorií smršťování za den za týden.

Na stránce Týdny smršťování můžete vytvářet, upravovat a odstraňovat neomezený počet týdnů smršťování. Můžete také zkopírovat existující týden smrštění a uložit jej pod jiným názvem. Jedním z důvodů pro použití funkce kopírování je, pokud je nový týden smršťování téměř totožný s existujícím týdnem smršťování a vyžadoval by pouze malé úpravy tohoto existujícího týdne, aby byl správně nakonfigurován.

### Vytvoření nového týdne smršťování

1. Vyberte možnost **Vytvořit nový týden** smršťování.
2. Zadejte jedinečný název týdne zmenšování.
3. Vyberte den v týdnu v části Výběr dne v týdnu.

   > **Poznámka:** Pokud je zmenšení ve více dnech v týdnu identické, můžete tyto dny vybrat pomocí kombinace kláves CTRL+KLIKNUTÍ. Kategorie smrštění a procenta smrštění, které nakonfigurujete, jsou
   > Aplikované na každý den současně.

4. V podokně Dostupné kategorie smrštění vyberte až 10 kategorií smrštění a pomocí šipky doprava je přesuňte do podokna Přiřazeno.

   Každá kategorie smrštění, kterou vyberete, se přidá jako sloupec do tabulky Intervaly.

5. Pro každý 30minutový interval, na který chcete použít smrštění, dvakrát klikněte na buňku v příslušném sloupci kategorie smrštění a zadejte procentuální hodnotu od 1 do 99.

   > **Poznámka:** Žádná jednotlivá buňka tabulky nemůže mít hodnotu větší než 99 procent a žádný součet řádku intervalu nesmí překročit 99 procent.

6. Vyberte jiný den v týdnu a konfigurujte kategorie a procenta zmenšení pro tento den, dokud nenakonfigurujete každý požadovaný den v týdnu. Není nutné konfigurovat smrštění pro každý den v týdnu.
7. Klikněte na **Uložit**.

### Úprava nebo odstranění existujícího týdne smršťování

1. Vyberte možnost **Upravit nebo odstranit existující týden** zmenšování.
2. V rozevíracím seznamu Název **vyberte týden smrštění, který chcete upravit nebo odstranit** .
3. Upravte týden zmenšení podle potřeby a potom klikněte na **tlačítko Uložit nebo klikněte na tlačítko**Odstranit , chcete-li jej odstranit.

### Kopírování existujícího týdne smršťování

1. Vyberte možnost **Kopírovat týden** smrštění.
2. V rozevíracím **seznamu Týden** smrštění vyberte existující týden smrštění, který chcete zkopírovat.
3. Do pole Název **zadejte jedinečný název nového týdne** zmenšování.
4. Klikněte na **Uložit**.

## Správa scénářů smršťování

Scénáře smrštění se používají při spuštění prognóz. Scénář zmenšení se skládá až z 12 týdnů smršťování v určeném pořadí (od aktuálního týdne nebo týdne číslo 0 do dvanácti týdnů nebo týdne číslo 11), které se použijí na vybrané fronty služeb při spuštění prognózy.

Na stránce Scénáře smršťování můžete vytvářet, upravovat nebo odstraňovat scénáře smršťování.

### Vytvoření nového scénáře smrštění

1. Vyberte možnost **Vytvořit nový scénář** smrštění.
2. Do pole Název **zadejte jedinečný název scénáře** .
3. Vyberte týdny smršťování pro tento scénář jejich přesunutím z podokna K dispozici do podokna Přiřazeno. Můžete přiřadit maximálně 12 týdnů (číslovaných 0–11), přičemž týden 0 je aktuální týden. Stejný týden smrštění můžete přiřadit vícekrát, přičemž týden zabírá různé pozice v číslovaném seznamu. Pokud týden nemá žádné očekávané zmenšení, přiřaďte týden **bez smrštění** .

> **POZNÁMKA** : Pokud je prognóza na období delší než 12 týdnů, použije se na zůstatek období prognózy zmenšení Týden číslo 11.

> **PŘÍKLAD**
> Následuje ilustrace toho, jak mohou být přiřazeny týdny smršťování. Všimněte si, že některé týdny smrštění se opakují a že v týdnu 0 se neočekává žádné smrštění.

| Přiřazený | Číslo týdne |
|---|---|
| Žádné smrštění | 0 |
| Smršťování Týden B | 1 |
| Týden smršťování F | 2 |
| Týden smršťování G | 3 |
| Týden smršťování A | 4 |
| Týden smršťování C | 5 |
| Týden smršťování N | 6 |
| Týden smršťování M | 7 |
| Týden smršťování Z | 8 |
| Týden smršťování K | 9 |
| Týden smršťování A | 10 |
| Týden smršťování D | 11 |

4. Vyberte servisní fronty, které budou při prognóze používat tento scénář zmenšení.

   **POZNÁMKA:** Tento scénář zmenšení je výchozím scénářem pro fronty služeb, které vyberete, i když výchozí lze při požadavku na prognózu přepsat jiným scénářem. A Frontu služeb lze přiřadit pouze k jednomu scénáři zmenšení. Pokud přiřadíte servisní frontu k druhému scénáři zmenšení, servisní fronta se automaticky zruší z prvního scénáře zmenšení.

5. Klikněte na **Uložit**.

## Úprava nebo odstranění existujícího scénáře smrštění

1. Vyberte možnost **Upravit nebo odstranit existující scénář smrštění**.
2. V rozevíracím **seznamu Scénář** smrštění vyberte scénář smrštění, který chcete upravit nebo odstranit.
3. Podle potřeby upravte scénář smrštění a potom klikněte na **tlačítko Uložit nebo klikněte na tlačítko**Odstranit a odstraňte jej.

## Správa plánů agentů

Stránky v části Správa plánu správy aplikací umožňují spravovat plány agentů.

### Integrace se systémem řízení lidských zdrojů

Na stránce Integrace HRMS můžete povolit integraci mezi systémem řízení lidských zdrojů (HRMS) a WFM a vybrat denní dobu, kdy chcete exportovat data o dovolené uživatele z WFM do HRMS.

**OSVĚDČENÉ POSTUPY** : Před integrací systému HRMS s WFM si přečtěte referenční příručku pro import dat.

Když integrujete HRMS s WFM, data se vyměňují následujícím způsobem. Tímto způsobem informace o dovolené obsahují aktuální informace pro každý typ dovolené.

- Plány dovolené jsou importovány z HRMS do WFM po celý den, kdykoli je soubor GIS zpřístupněn Webex WFO. Další informace o tom, kdy jsou data HRMS importována do Webex WFO, naleznete v *referenční příručce* Webex WFO Data Import/Export.
- Počet hodin dovolené využívaných agenty se exportuje z WFM do HRMS jednou denně v čase nakonfigurovaném na této stránce. Více exportů ve stejný den není podporováno.

**POZNÁMKA:** Všem agentům musí být přiřazen profil ekvivalentu plného pracovního úvazku (FTE), aby mohly být jejich plány na dovolenou importovány z HRMS. Další informace naleznete v tématu Správa ekvivalentních profilů na plný úvazek.

**Poznámka:** Pokud soubor importu obsahuje agenty a typy dovolených, které neexistují v Webex WFO, budou tyto záznamy během importu přeskočeny. Přeskočené záznamy jsou uvedeny v protokolu importu.

U systémů, které používají integraci HRMS, se informace o plánech dovolené konfigurují pomocí HRMS. Systémy, které nemají integraci HRMS, používají plány na dovolenou vytvořené na stránce Plány na dovolenou (viz Správa plánů dovolené).

# Procedury

## Povolit integraci systému HRMS

- Zaškrtněte políčko **Povolit integraci HRMS s WFM** .

## Konfigurace exportu dat WFM dovolené do systému HRMS

- V poli **Čas** exportu zadejte čas, kdy budou data dovolené uživatele exportována z WFM do systému HRMS.

> **Poznámka:** Pokud se tento čas změní po počáteční konfiguraci, neprojeví se po dobu 24 hodin.

### Podrobnosti o importovaném souboru

V následující tabulce jsou uvedeny podrobnosti o souboru importu odeslaném z HRMS do WFM.

> **DŮLEŽITÉ** : V souboru importu musí být přítomno každé záhlaví sloupce, i když pro daný sloupec data povinná nejsou. Pokud záhlaví sloupce chybí, import se nezdaří.

| Prvek aplikace | **Popis** |
|---|---|
| Umístění souboru | C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<tenant> |
| Název souboru | VacationHours_From_HRMS |
| Hlavička souboru | DOVOLENÁ OD HRMS DATUM: <datum> |
| Záhlaví sloupců | Přihlášení do systému<br><br>Data jsou volitelná. Toto je e-mailová adresa, kterou uživatelé zadávají při přihlášení do Webex WFO. I když jsou login a employeeId jednotlivě volitelné, musíte zahrnout data alespoň do jednoho z těchto dvou sloupců. V opačném případě nebude soubor importu dat zpracován. |
| | vacationTypeLabel<br><br>Požadované údaje. Hodnota dat zadaná pro vacationTypeLabel ve všech řádcích se musí přesně shodovat s názvem typu dovolené nakonfigurovaným v Webex WFO (Správa aplikací > Plánování dovolené > Typy dovolených). Tato hodnota nesmí obsahovat čárky. |
| | availableHours<br><br>Požadované údaje. Jedná se o počet hodin dovolené, které má agent k dispozici. |
| | celkemZískanéHodiny |

| Prvek aplikace | **Popis** |
|---|---|
| | Data jsou volitelná. Jedná se o celkový počet hodin dovolené, které agent získal za rok. Pokud volitelné pole totalEarnedHours není součástí souboru, Webex WFO výchozí hodnoty na nulu a přepíše existující hodnoty. To může mít za následek zápornou hodnotu při výpočtu hodin použitých pro agenta. Pokud je pole zahrnuto v souboru, zadaná hodnota nesmí překročit 9999. |
| | employeeId<br><br>Data jsou volitelná. I když jsou login a employeeId jednotlivě volitelné, musíte zahrnout data alespoň do jednoho z těchto dvou sloupců.<br>V opačném případě nebude soubor importu dat zpracován. |

Následuje příklad souboru importu.

DOVOLENÁ OD HRMS DATUM: 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

**POZNÁMKA** Datové prvky jsou omezeny na 2 číslice vpravo od desetinné čárky. Pokud obsahuje více než 2 číslice, bude hodnota před importem zaokrouhlena na 2 číslice. Chyby v záznamech jsou zaznamenány v protokolu
soubor.
Čárky, které jsou součástí dat importu HRMS, musí být uvozeny zpětným lomítkem (například "3\ 000"), aby se s nimi zacházelo jako s literály a ne jako s oddělovači souborů.

## Podrobnosti o exportu souboru

V následující tabulce jsou uvedeny podrobnosti o souboru exportu odeslaném z WFM do systému HRMS.

| Prvek aplikace | **Popis** |
|---|---|
| Umístění souboru | C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<název tenanta> |
| Název souboru | vacation_<datum>_WFM |

| Prvek aplikace | **Popis** |
|---|---|
| Hlavička souboru | DOVOLENÁ OD WFM DATUM: <datum> |
| Záhlaví sloupců | Datu<br>m<br>přihl<br>ášení<br>dovolenáTypŠtítek<br>použitýPožadované<br>hodinySchválené<br>hodinyHodiny<br>employeeId<br>acdId |

- Do souboru exportu jsou zahrnuti všichni agenti, kteří mají plán dovolené prostřednictvím souboru importu (viz Podrobnosti o souboru importu).
- Do exportu pro každého agenta jsou zahrnuta pouze data s použitými hodinami za posledních 7 dní.
- Pokud datum použilo hodiny pro agenta alespoň pro jeden typ dovolené, pak jsou v souboru zobrazeny všechny typy dovolených, i když v daný den nebyly použity žádné hodiny. V takovém případě se v poli usedHours zobrazí pomlčka (
— ).
- Pole requestedHours a approvedHours se zobrazí pouze k poslednímu datu, které je hlášeno pro každého agenta. Tyto hodnoty nejsou vázány na konkrétní datum, protože se jedná o součty pro všechna budoucí data.
- Pokud agent nemá žádné využité hodiny pro žádný typ dovolené 7denní období, pak je pro každý typ dovolené vložen řádek data pro včerejšek a jsou zde hlášeny požadované hodiny a schváleného hodiny.

Výstupní soubor exportu obsahuje pro každý typ dovolené následující:

- Použité hodiny: Hodiny použité pro datum na řádku. Tato hodnota je založena na délce trvání výjimek typu dovolené v plánu agenta pro dané datum. Výjimky typů dovolené se konfigurují na stránce Webex WFO Typy dovolených (Správa aplikací > Plánování dovolené > Typy dovolených).
- Požadované hodiny: Celkový počet hodin, které čekají na vyřízení a v současné době ještě nebyly schváleny.
- Schválené hodiny: Celkový počet schválených hodin. U částečných denních požadavků se používá doba trvání požadavku. U celodenních požadavků se doba trvání vypočítá jako minimální počet hodin týdně ÷ 5, jak je definováno v profilu ekvivalentů plného pracovního úvazku agenta, který je nakonfigurován na stránce Webex WFO profily ekvivalentů plného pracovního úvazku (Správa

aplikací > plánování dovolené > profily ekvivalentů plného pracovního úvazku).

Následuje příklad souboru exportu.

DOVOLENÁ OD WFM DATUM: 2018-04-20

```
login,date,vacationTypeLabel,usedHours,requestedHours,approvedHours, employeeId, acdId
smithj@example.com,2018-04-13,Floating Holiday, 8.0,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-15,Floating Holiday,-,-,-,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,Vacation,4.0,-,-,teri.jones,1
jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1
adamsb@example.com,2018-04-19,Vacation,-,-,-,teri.jones,1
```

V tomto příkladu jsou hodiny dovolené vykázány následujícím způsobem.

| Zaměstnanec | Využití dovolené |
|---|---|
| Novák | ▪ Využito 8 hodin plovoucí dovolené 13. dubna.<br>▪ Využito 8 hodin dovolené 15. dubna.<br>▪ Má 16 hodin žádostí o dovolenou, které čekají na schválení 20. dubna nebo později.<br>▪ Má 8 hodin žádostí o dovolenou, které jsou schváleny 20. dubna nebo později.<br>▪ Nemá žádné schválené nebo nevyřízené žádosti o plovoucí dovolenou 20. dubna nebo později. |
| Jonest | ▪ Využito 4 hodiny dovolené 14. dubna.<br>▪ Využito 8 hodin dovolené 15. dubna.<br>▪ Nemá žádné schválené nebo nevyřízené žádosti o plovoucí dovolenou 20. dubna nebo později. |
| Adams | ▪ Nemá žádné využité hodiny v 7denním období od 13. dubna.<br>▪ Nemá žádné schválené nebo nevyřízené žádosti o plovoucí dovolenou 20. dubna nebo později. |

## Přizpůsobení doby vydání plánů

Ve výchozím nastavení se plán agenta stane viditelným na základě globálního nastavení: Počet týdnů viditelných v plánech agentů. Na stránce Profily naplánovaných verzí můžete upravit cyklus plánovaného uvolňování pro jednotlivá období a agenty.

Profily vydání plánu přepíší výchozí vydání plánu a lze je použít ke zpoždění nebo poskytnutí předběžné viditelnosti plánu pro jedno nebo více rozsahů dat. Plány pro data, která nejsou uvedena v profilu vydání plánu, budou nadále viditelné podle výchozího globálního nastavení: Počet týdnů viditelných v plánech agentů.

## Vytvoření a přiřazení profilu vydání plánu

1. Zadejte jedinečný název profilu verze plánu.
2. V části Manage Schedule Release Dates (Spravovat plánovaná data vydání) klikněte na **Add Date (Přidat datum**).
    a. Zadejte Počáteční datum a Koncové datum rozsahu dat, pro které chcete upravit viditelnost plánu.
    b. Zadejte datum vydání, ke kterému chcete uvolnit plán pro zadaný rozsah dat.

    > **POZNÁMKA:** Profil vydání plánu může obsahovat více rozsahů dat se samostatnými daty vydání.

3. V části Přiřadit agenty vyberte jednoho nebo více agentů, které chcete přiřadit k tomuto profilu vydání plánu.
4. Klikněte na **Uložit**.

> **PŘÍKLAD** Pokud je dnes 1. listopadu a globální nastavení: Počet týdnů viditelných v plánech agentů je nastaveno na šest týdnů, plán agenta na období od 1. listopadu do 12. prosince je
> Viditelné ve výchozím nastavení. Pokud chcete agentům poskytnout předběžnou viditelnost plánu pro 18. až 31. prosince, vytvořte profil vydání plánu s počátečním datem 2016-12-18 a koncovým datem
> 2016-12-31. Nastavte datum vydání, ke kterému chcete uvolnit plán pro tato data. Harmonogramy pro všechna ostatní data jsou nadále viditelné podle šestitýdenního výchozího nastavení.

Agentovi lze přiřadit pouze jeden profil vydání plánu, který může obsahovat více rozsahů dat s jednotlivými daty vydání. Můžete zjistit, který profil vydání plánu je agentovi přiřazen (pokud existuje), nebo přiřadit nový profil vydání plánu na stránce Uživatelé (viz Správa uživatelů).

Chcete-li automaticky přiřadit určitý profil vydání plánu novým agentům, můžete jej vybrat v části WFM Globální nastavení: Profil naplánování vydání (viz Konfigurace nastavení WFM pro celý systém).

> **POZNÁMKA** Úprava viditelnosti plánu může mít vliv na schopnost agenta požádat o plánovaný obchod, nabídku plánu nebo žádost o mentoring. Aby agent mohl vytvořit požadavek těchto typů, datum plánu
> (nebo data, pokud jsou obchodní plány na různé dny) musí být viditelné jak pro žádajícího agenta, tak pro odpovídající agenta.

## Popisy polí

| Pole | Popis |
|---|---|
| **Naplánovat profily vydání** | |
| Vybrat profil naplánovat vydání | ("Upravit nebo odstranit pouze existující profil vydání plánu") Název profilu vydání plánu, který chcete upravit. |
| Upravit jméno | Jedinečný název pro tento profil vydání plánu. |
| **Správa naplánovaných dat vydání** | |
| Počáteční datum | První den v rozsahu dat, pro který chcete určit vydání plánu. |
| Datum ukončení | Poslední den v rozsahu dat, pro které chcete určit vydání plánu. |
| Datum vydání | Datum, kdy chcete uvolnit plány pro uvedený rozsah dat. Toto datum se může pro každý rozsah v tabulce lišit. |
| Přidat datum | Vytvořte další rozsah dat pro tento profil vydání plánu. |
| Odstranit vybrané | Odeberte vybrané rozsahy dat z tabulky. Chcete-li vybrat všechny řádky, vyberte možnost Zaškrtávací políčko v horní části tabulky. |
| **Přiřazení agentů** | |
| Dostupné/přiřazené | Seznam dostupných a přiřazených agentů pro tuto verzi plánu profil. Agenta lze současně přiřadit pouze k jednomu profilu vydání plánu. |

### Omezení možnosti supervizora upravovat plány

Správce může chtít z různých důvodů omezit možnost správce upravovat plány agentů. Například supervizor může být v tréninku a ještě nemá dostatek zkušeností, aby měl plný přístup k úpravám plánu. Stránka Pravidla úprav plánu umožňuje přiřadit pravidlo úprav plánu konkrétním správcům, kteří spravují jejich možnosti úprav.

Můžete nakonfigurovat pravidlo, které zabrání supervizorům v následujících akcích:

- Vkládání libovolných aktivit nebo pouze vkládání určitých druhů aktivit
- Obchodní harmonogramy
- Změna plánů pomocí funkce Najít optimální čas
- Přesunutí různých typů aktivit (například obědů nebo přestávek) o více než stanovený počet minut
- Změna plánů pomocí funkce Optimalizovat plány
- Obnovení předchozího plánu pomocí funkce Historie a obnovení plánu
- Přidání, úprava nebo odstranění poznámek k aktivitám u výjimek nebo projektů v plánech agentů

**POZNÁMKA:** Pravidlo úpravy plánu přepíše oprávnění Spravovat WFM a Spravovat plány. Tato oprávnění například udělují přístup k funkci Naplánovat historii a obnovení, ale pokud
Použít pravidlo, které omezuje přístup, správce nemá přístup k této funkci z plánů správy aplikací nebo agenta, přestože tato oprávnění má.

Pokud pouze přiřadíte pravidlo úprav plánu vedoucímu, pak mu bude zabráněno v provádění úkolů, pro které jste nastavili limity, nebo v přesouvání aktivit o více než stanovený čas. Můžete však vytvořit pracovní postup, který umožní nadřízenému provést úkol, ale odloží provedení výsledných změn plánu, dokud nebudou ručně schváleny. To se provádí pomocí pracovního postupu.

**POZNÁMKA:** Nadřízený, na kterého se vztahuje pracovní postup ručního schválení, nemůže uložit změny do plánu, pokud používá vlastní filtrování (možnost Vlastní v dolní části seznamu filtrů, která umožňuje
Vyberte kombinaci týmů, servisních front, skupin servisních front a mapování dovedností pro filtrování stránky Plán agenta). Akce uložení bude fungovat, pokud správce filtruje stránku pouze podle jednoho týmu, servisní fronty nebo mapování dovedností.

**POZNÁMKA** : Pokud nadřízený, na kterého se vztahuje pravidlo úprav plánu, upraví výjimku nebo projekt a současně upraví nebo přidá poznámku o činnosti, poznámka k aktivitě se nezobrazí, pokud Schválení supervizora zobrazí úpravu ke schválení. Po schválení úpravy se poznámka neuloží.

Nastavení pracovního postupu je volitelné. Nepotřebujete pracovní postup pro změnu, která splňuje požadavky pravidla, aby se projevila (například nadřízený, který je omezen na přesunutí přestávky ne více než 30 minut, může přesunout přestávku o 15 minut), Nastavení pracovního postupu však umožňuje WFM zkontrolovat pokrytí a personální obsazení. Pokud je to ve vašem kontaktním centru důležité, nastavte pracovní postupy spolu s pravidly úprav plánu.

## Vytvoření pracovního postupu

Na stránce Pracovní postupy (Správa aplikací > aktivity > pracovní postupy) můžete nastavit pracovní postup úpravy plánu, který může schválit, zamítnout nebo vynutit ruční zpracování změn plánu. Další informace o konfiguraci pracovního postupu naleznete v tématu Automatizace zpracování požadavků agenta.

Při vytváření pracovního postupu úpravy plánu použijte následující možnosti:

- Vyberte událost Upravit plán.
- Přiřaďte příslušné supervizory v části Přiřazení uživatelů.
- Vyberte akci Ruční zpracování, Schválit nebo Zamítnout.

Pracovní postup se spustí, když vedoucí klikne na tlačítko **Uložit** po provedení úprav na stránce Plány agentů. Pokud je pro pracovní postup zvolena akce Ruční zpracování, změny se projeví až po ručním schválení správcem nebo plánovačem na stránce Úprava plánu (viz Schválení nebo zamítnutí změn plánu provedených supervizory).

## Správa pravidel úprav plánu

Stránka Pravidla úprav plánu slouží k vytváření, úpravám a odstraňování pravidel úprav plánu.

***Vytvoření nového pravidla úprav plánu***

1. Vyberte možnost **Vytvořit nové pravidlo** úpravy plánu.
2. Zadejte jedinečný název pravidla.
3. V podokně "Zabránit uživateli v činnosti" vyberte činnosti, které chcete zabránit supervizorům. Můžete zabránit orgánům dohledu ve vkládání všech nebo některých typů nových aktivit, obchodních harmonogramů a hledání optimálních časů.
4. Vyberte existující aktivity, kterým chcete zabránit nebo omezit pohyb supervizorů v plánu o více než stanovený počet minut. Vyberte například možnost "Přestávky o více než" a zadejte **15** do pole minut, chcete-li nadřízenému zabránit v přesunutí přestávky o více než 15 minut dříve nebo později v plánu. Chcete-li nadřízenému zabránit v přesouvání přestávek, zadejte **do pole minut 0** .
5. Přiřaďte dohlížitele k pravidlu tak, že je vyberete v podokně K dispozici a přesunete je do podokna Přiřazeno. V podokně K dispozici jsou uvedeni pouze dohlížitelé.
6. Klikněte na **Uložit**.

***Úprava nebo odstranění existujícího pravidla úprav plánu***

1. Vyberte možnost **Upravit nebo odstranit existující pravidlo** úprav plánu.
2. V rozevíracím seznamu Naplánovat úpravy pravidla vyberte požadované pravidlo a proveďte jednu z následujících akcí:
    a. Upravte pravidlo podle potřeby a klepněte na tlačítko **Uložit**.
    b. Chcete-li pravidlo odstranit, klepněte na tlačítko **Odstranit** a potom klepnutím na tlačítko **Ano** potvrďte odstranění.

## Práce s historickými daty

Stránky v části Historická data správy aplikací umožňují zaznamenávat, slučovat a upravovat historická data.

### Zobrazení a úprava historických dat

Stránka Zobrazit a upravit historická data slouží k zobrazení, zadání a úpravě historických dat pro konkrétní servisní frontu a datum.

> **POZNÁMKA**
> Všechna historická data se zobrazí ve výchozím časovém pásmu vaší organizace, které se zobrazí v horní části tabulky historických dat. Historická data se nezobrazují v časovém pásmu nakonfigurovaném pro vybranou frontu služeb.
>
> Webex WFOpřevádí historická data do příslušného časového pásma při generování distribucí.

WFM vyžaduje historická data ke generování distribucí, prognóz a plánů a k výpočtu statistik. Čím přesnější jsou historická data, tím přesnější budou prognózy a harmonogramy. Někdy jsou však historická data pro servisní frontu neúplná, nepřesná nebo zcela chybí. Pokud k tomu dojde, můžete chybějící data zadat ručně nebo upravit nepřesná existující data.

Mezi důvody, proč byste mohli chtít upravit nebo zadat historická data, patří:

- Oprava dat, která jsou nepřesná kvůli problémům se systémem nebo sítí
- Úprava dat, která jsou neobvyklá kvůli zřídkavé události, například marketingové kampani
- Zadání chybějících dat, když je hlasitost kontaktu normální, ale žádná data nebyla zachycena, protože systém nebo síť nebyly vypnuty
- Chcete-li vytvořit data v případě, že historická data nejsou k dispozici nebo chybí, například při první instalaci programu WFM
- Podpora prognózování a plánování pro fronty neinteraktivních služeb (například těch, které zpracovávají e-maily a sociální média)

> **POZNÁMKA**
> API služby obecného rozhraní (GIS) lze také použít k přidání historických dat z libovolného ACD do databáze WFM. GIS API je součástí WFM a nevyžaduje žádnou samostatnou instalaci nebo spustitelný soubor. Další informace najdete v *Referenční příručce* pro import dat.
>
> Pokud máte Avaya ACD,, máte také možnost zobrazit historická data pro čísla v adresáři (DNS). Data DN však nelze v WFM upravovat.

Po dokončení parametrů historických dat se zobrazí tabulka s požadovanými údaji, pokud existují. Pokud pro servisní frontu žádná neexistuje, můžete zadat data pro tuto servisní frontu a konkrétní den na úrovni intervalového přiblížení.

Data do tabulky můžete kopírovat a vkládat pomocí standardních klávesových zkratek systému Windows.

- Kliknutím a tažením myší vyberte konkrétní řádky a sloupce v tabulce nebo tabulce nebo stisknutím kláves Ctrl+A vyberte celou tabulku nebo tabulku.
- Pomocí kláves Ctrl+C zkopírujte vybrané buňky do schránky ve formátu Tab hodnot oddělených (TSV) nebo hodnot oddělených čárkami (CSV). Tato akce zkopíruje upravitelné sloupce i sloupce jen pro čtení, pokud kopírujete data z tabulky.
- Pomocí kombinace kláves Ctrl+V vložte obsah schránky do buněk tabulky. Můžete vložit do specificky vybrané skupiny buněk nebo jen vybrat buňku, která se stane levým horním rohem vložených dat. Data se vloží do vybraných buněk, pokud vybraný sloupec není jen pro čtení. Zkopírovaná data nelze vložit do sloupců jen pro čtení. Pokud jsou kopírovaná data příliš velká, aby se vešla do vybrané oblasti pro vložení, příkaz Vložením rozšíří výběr na velikost dat ve schránce. Pokud například vyberete oblast 2 × 2, ale data ve schránce jsou 3 × 3, vloží se 3 × 3. Vložená data jsou v tabulce zvýrazněna.

## Popisy polí

| Pole | Popis |
|---|---|
| Servisní fronta | Servisní fronta, pro kterou chcete zobrazit nebo upravit historická data. |
| Číslo v adresáři | (Pouze Avaya ACD) Číslo v adresáři, pro které chcete zobrazit data. |
| Úroveň přiblížení | Úroveň podrobností, kterou chcete použít k zobrazení dat. Máte na výběr:<br>▪ I – podle intervalu |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | ▪ D – Ve dne<br>▪ W – Podle týdne<br>▪ M – podle měsíce<br>▪ Y —podle roku<br>**POZNÁMKA:** Data lze upravovat pouze na úrovni intervalového zvětšení. |
| Datum | Den, pro který chcete zobrazit nebo upravit historická data.<br>Zobrazí se pouze v případě, že je vybrána možnost Úroveň intervalového přiblížení. |
| Datum zahájení/datum ukončení | Datum zahájení a ukončení období, pro které chcete zobrazit nebo upravit Historická data.<br>Zobrazí se pouze v případě, že je vybrána úroveň přiblížení Den, Týden, Měsíc nebo Rok.<br>**Poznámka:** Při zobrazení souhrnných dat na týdenní nebo měsíční úrovni, zobrazená data je založena na nakonfigurované počáteční den Týden, do kterého spadá vybrané datum. Pokud je tedy nakonfigurovaný počáteční den týdne pondělí a vyberete rozsah dat od středy do středy, zobrazí se celková data od pondělí do pondělí. |

### Pole tabulky historických dat

Pole v tabulce historických dat jsou popsána níže. Tabulka zobrazuje definici pole pro fronty interaktivních i neinteraktivních služeb.

Další informace o interaktivních a neinteraktivních frontách služeb naleznete v tématu Správa typů servisních front.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Nabízené kontakty | Počet ACD hovorů/kontaktů směrovaných do servisní fronty během interval. |
| Vyřízené kontakty | Počet ACD hovorů/kontaktů, které agenti dokončili během interval. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Opuštěné kontakty | Počet ACD volání směrovaných do servisní fronty během intervalu které byly opuštěny (volající zavěsil, když byl ve frontě nebo zvonil na telefonu agenta). Hovory se počítají do intervalu, kdy volající zavěsí. |
| Odpovědi na kontaktech | Počet ACD hovorů/kontaktů přijatých ve frontě služeb během intervalu. Hovory se počítají do intervalu, ve kterém je agent přijal. |
| Celková doba odpovědi | Doba, po kterou byly všechny hovory nebo kontakty ve frontě a Odpověděl v mezidobí. |
| Průměrná doba trvání hovoru | ▪ Fronty interaktivních služeb – průměrná doba strávená Mluvení a přidržení pro všechny hovory vyřízené v intervalu.<br>▪ Neinteraktivní fronty služeb - Průměrná doba strávená prací na každém kontaktu pro všechny kontakty zpracované v intervalu. |
| Průměrná pracovní doba | Průměrné množství práce po kontaktu pro každý kontakt pro všechny kontakty Vyřizováno v intervalu. |
| Procento úrovně služby | Procento kontaktů, které splnily cílovou úroveň služby pro interval. |
| Maximální počet kontaktů ve frontě | Maximální počet kontaktů ve frontě služby pro daný den. |

## Sloučení historických dat

Stránka Požadavek na sloučení historických dat slouží ke sloučení historických dat, která fronty služeb ve frontě virtuálních služeb jednotlivě shromáždily před přidáním do fronty virtuálních služeb.

Fronta virtuálních služeb začne shromažďovat historická data z front služby komponent po jejím vytvoření, takže požadavek na historická data stačí odeslat pouze v následujících situacích:

- Fronty služby komponent jednotlivě shromažďovaly historická data před jejich přidáním do fronty virtuálních služeb a vy chcete jejich kumulativní historická data přidružit k jejich frontě virtuálních služeb.

- Buď přidáte servisní fronty s historickými daty, nebo odstraníte servisní fronty s historickými daty z fronty virtuálních služeb a chcete přepočítat historická data pro ohroženou frontu virtuálních služeb.

Historická data pro jednotlivé servisní fronty jsou po sloučení zachována, takže pokud odstraníte servisní frontu z fronty virtuálních služeb, bude stále k dispozici pro použití.

## Popisy polí

| Pole | Popis |
|---|---|
| Počáteční datum | Počáteční datum žádosti o sloučení historických dat. |
| Datum ukončení | Koncové datum žádosti o sloučení historických dat. |
| Fronta virtuálních služeb | Seznam dostupných a přiřazených front služby součástí, ze kterých sloučit historická data. Přiřazené servisní fronty musí obsahovat historická data pro vybraný rozsah dat. |
| Datum spuštění | Datum, kdy chcete požadavek spustit. |
| Doba běhu | Čas, kdy chcete požadavek spustit. |

### Výpočet přesnosti minulých prognóz

Přesnost předpovědi je poměr předpokládaného objemu kontaktu ke skutečnému objemu kontaktu. Požadavek na kompilaci přesnosti prognózy vypočítá tento poměr pro jednu nebo více front služeb na základě historických dat. Nemůže vám říci, jak přesná bude předpověď v budoucnu. Může pouze vyhodnocovat přesnost předpovědí v minulosti.

**PŘÍKLAD** Pokud je předpokládaná úroveň přesnosti pro servisní frontu 105 procent, znamená to, že předpokládaný objem kontaktů byl o 5 procent větší než skutečný objem kontaktu.

Hodnota vypočítaná tímto požadavkem je zobrazena na stránce Servisní fronty v části Procento úrovně přesnosti prognózy.

Stránka Požadavek na kompilaci přesnosti prognózy slouží ke generování požadavku na kompilaci přesnosti prognózy.

## Popisy polí

| Pole | Popis |
|---|---|
| Počáteční datum | Počáteční datum požadavku na kompilaci přesnosti prognózy. |
| Datum ukončení | Datum ukončení požadavku na kompilaci přesnosti prognózy. |
| Servisní fronty | Servisní fronty, pro které chcete generovat přesnost prognózy kompilace. Přiřazené servisní fronty musí mít generované prognózy pro vybrané časové období. |
| Datum spuštění | Datum, kdy chcete požadavek spustit. |
| Doba běhu | Čas, kdy chcete požadavek spustit. |

### Zachycení historických dat

Na stránce Zachytit historická data můžete spustit požadavek na zachycení historických dat z vašeho ACD a importovat je do WFM. To může být nutné za určitých okolností, například pokud chcete importovat historická data z ACD za období před instalací WFM nebo chcete vyplnit mezery v historických datech, ke kterým došlo z důvodu přerušení připojení k vašemu ACD po instalaci WFM.

**Poznámka:** Tato funkce není k dispozici pro Avaya ACD nebo ACD, které jsou klasifikovány jako "obecné" během instalace WFM.

**POZNÁMKA** : Při zachycování historických dat jsou minulá data dodržování a shody (ACC) přepočítána pouze v případě, že se plány nebo data v reálném čase od posledního výpočtu dat ACC změnily.

**OSVĚDČENÝ POSTUP** Zachycení dat z ACD může PUT velké zatížení systému. Pokud požadujete velké množství dat, spusťte tento požadavek při uzavření kontaktního centra nebo během klidu perioda.

## Předpoklady

- Licence WFM
- Oprávnění Spravovat WFM
- Oprávnění Spravovat plány
- Přístup správce systému
- Nakonfigurovaný ACD

# Umístění stránky

Správa aplikací > historických dat > zachycování historických dat

# Procedury

## Spuštění požadavku na zachycení historických dat

1. Vyberte a nakonfigurujte pole podle potřeby.
2. Klikněte na **Spustit**.

# Související témata

- Konfigurace ACD
- Import historických dat

## Import historických dat

Stránka Import historických dat slouží k importu historických dat ve formě souboru CSV do vybraného ACD. Tato stránka je alternativou k importu historických dat pomocí spustitelného souboru WFM Historical Import Template (WHIT) (další informace najdete v *referenční příručce* pro import dat Webex WFO).

**POZNÁMKA** : Pokud hostujete vlastní datový server, můžete pomocí nástroje WHIT importovat historická data do cloudu. Pokud používáte datový server hostovaný Webex WFO v cloudu, musíte k importu použít tuto stránku
Historická data.

## Import historických dat

1. Klikněte na Zvolit **soubor** a přejděte do umístění, kde je uložen soubor CSV. Kliknutím na tlačítko **Otevřít** načtěte soubor na stránku.
2. **Z rozevíracího seznamu Vybrat cíl ACD** vyberte ACD, do kterého chcete historická data importovat.
3. V rozevíracím **seznamu Časové pásmo** vyberte časové pásmo, které chcete použít pro historická data. Výchozí hodnota je UTC. Možnost Klient je časové pásmo klienta nastavené pro klienta správcem systému na stránce Klienti.
4. Namapujte pole v souboru CSV na importní pole uvedená na stránce. Nastavte datový typ pro pole data a období.
5. Klikněte na **tlačítko Importovat**.

## Popisy polí

Pole v souboru CSV by měla obsahovat následující data. Pole může být pojmenováno libovolně, protože bude před importem namapováno na pole importu. Pole mohou být v libovolném pořadí v souboru CSV.

**DŮLEŽITÉ** : Soubor musí obsahovat buď serviceName nebo serviceNumber, ale ne obojí.

| Importovat název pole | Popis |
|---|---|
| Opuštěné hovory | (Povinné) Celkový počet opuštěných hovorů ve frontě služby Během období. |
| Průměrná doba přijetí | (Volitelné) Průměrná rychlost odpovědi v sekundách ve frontě služby během období. |
| avgACWTime | (Povinné) Průměrná pracovní doba po hovoru v sekundách pro všechny hovory zpracovávány ve frontě služeb během období. Zahrnuje veškerý čas strávený hovory vyřízenými v tomto období, včetně času stráveného v jiných obdobích. |
| avgTalkTime | (Povinné) Průměrná doba hovoru v sekundách pro všechny hovory vyřízené v servisní fronty během období. Tato hodnota zahrnuje veškerý čas strávený hovory vyřízenými v tomto období, včetně času stráveného v jiných obdobích. Pokud jste například v tomto období přijali pouze jeden hovor, který trval 45 minut, pak je průměrná doba hovoru 45 ÷ 1 minuta = 45 minut = 2700 sekund. |
| contactsInQueue | (Volitelné) Maximální počet kontaktů ve frontě ve službě fronty během období. To platí pouze pro neinteraktivní servisní fronty. |
| rande | (Povinné) Datum dat. |
| Vyřízené hovory | (Povinné) Celkový počet hovorů zpracovaných ve frontě služeb Během období. |
| obsazenostPoměr obsazenosti | (Volitelné) Poměr obsazenosti servisní fronty během období. Tato hodnota je vyjádřena jako celé číslo od 1 do 100. |
| perioda | (Povinné) Interval 30 minut během dne pro data ve formátu HH:MM. |
| qtyOfAgents | (Volitelné) Počet agentů v provozu ve frontě služby během |

| Importovat název pole | Popis |
|---|---|
| | období. |
| Přijaté hovory | (Povinné) Celkový počet hovorů přijatých ve frontě služeb během období. |
| serviceLevel | (Volitelné) Procento úrovně služby pro servisní frontu během perioda. Tato hodnota je vyjádřena jako celé číslo od 1 do 100. |
| název_služby | Název servisní fronty. Toto pole je povinné, pokud je číslo služby Není obsaženo v souboru. |
| číslo_služby | ID servisní fronty v ACD. Toto pole je povinné, pokud serviceName není součástí souboru.<br><br>**Poznámka:** Pokud toto ID obsahuje úvodní nuly (například 00005), může to způsobit selhání importu. Tato ID by neměla obsahovat<br>Úvodní nuly, abyste zabránili výskytu problému. |
| Přepojené hovory | (Volitelné) Celkový počet hovorů přepojených v servisní frontě Během období. |

## Vytváření popisů pro kódy důvodů

Stránka Popisy kódů důvodů slouží k vytvoření sad popisů kódů důvodu a následnému přidružení těchto sad k jedné nebo více frontám služeb. Kódy důvodů (známé také jako "aux kódy" nebo "kódy NR") pocházejí z vašeho ACD. Pokud máte více ACD, musíte nastavit různé sady popisu kódu důvodu pro servisní fronty v každém z těchto ACD.

Jakmile nakonfigurujete popisný text pro kódy důvodů, tyto popisy se zobrazí v zásuvce Dodržování plánů agenta a ve widgetu řídicího panelu Dodržování v reálném čase namísto číselných kódů důvodů.

**Poznámka:** Popisy kódu důvodu zobrazené pro agenta jsou z fronty služby, která je hlavní frontou služby agenta. Pokud agent nemá hlavní frontu služby, pak žádný kód důvodu
Zobrazí se popisy.

**Poznámka:** Pokud je změněna sada popisu kódu důvodu, změny se projeví v aktuálních i historických datech. Starší verze sady nejsou archivovány.

Vaše role vyžaduje oprávnění Spravovat WFM k vytváření a správě sad kódů důvodů a oprávnění Upravit plány k zobrazení kódů důvodů v zásuvce Dodržování.

***Vytvoření sady popisu kódu důvodu***

1. **Vyberte možnost Vytvořit novou sadu** popisu kódu důvodu.
2. Zadejte jedinečný název nové sady popisu kódu důvodu.
3. Klikněte na **Přidat řádek**. V novém řádku tabulky zadejte ID kódu důvodu a textový popis. Popis může mít délku maximálně 20 znaků a může obsahovat speciální znaky s výjimkou čárky (, ) nebo křížeku (#).

   **POZNÁMKA:** Popis není vyžadován – můžete přidat řádek pouze s ID kódu důvodu.

4. Pokračujte v přidávání řádků s ID kódů důvodů a popisy, dokud nebude sada dokončena.
5. Klikněte na **Uložit**.

***Úprava existující sady popisu kódu důvodu***

1. **Vyberte možnost Upravit nebo odstranit sadu** popisu kódu důvodu.
2. Vyberte sadu, kterou chcete upravit, z rozevíracího seznamu Název sady Popis důvodu.
3. Můžete provést následující úpravy:
   - Upravte řádek tabulky a změňte kód důvodu, číslo nebo popis.
   - Řádek odstraníte tak, že ho vyberete a kliknete na **Odstranit řádek**.
   - Přejmenujte sadu popisu kódu důvodu.
4. Klikněte na **Uložit**.

***Odstranění existující sady popisu kódu důvodu***

1. **Vyberte možnost Upravit nebo odstranit sadu** popisu kódu důvodu.
2. Vyberte sadu, kterou chcete upravit, z rozevíracího seznamu Název sady Popis důvodu.
3. Klikněte na **Odstranit**.

   **Poznámka:** Při odstranění sady popisů kódu důvodu budou historické, aktuální a budoucí kódy důvodů zobrazovat ID kódu důvodu a nikoli popis kódu důvodu pro libovolnou službu Fronty, které byly přiřazeny k odstraněné sadě.

***Přiřazení popisu kódu důvodu nastaveného na jednu nebo více servisních front***

1. **Vyberte možnost Přiřadit popis kódu důvodu nastavený na jednu nebo více servisních front.**
2. Z rozevíracího seznamu vyberte sadu popisu kódu důvodu.
3. Vyberte ACD z rozevíracího seznamu ACD.
4. Fronty služeb zobrazené v podokně K dispozici jsou fronty v hlavním zobrazení, které jsou přidruženy k vybranému ACD. Přesuňte fronty služeb, ke kterým chcete tuto sadu přiřadit, z podokna K dispozici do podokna Přiřazeno. Fronty služeb, které již byly přiřazeny k sadě, se zobrazí v podokně Přiřazeno.

   **POZNÁMKA:** Sadu popisu kódu důvodu lze přiřadit k více frontám služeb, ale frontě služby může být přiřazena pouze jedna sada popisu kódu důvodu.

5. Klikněte na **Uložit**.

## Přizpůsobení mapování stavu dodržování

Na stránce Mapování stavu adherence můžete určit, které stavy agenta a kódy důvodů určují, zda je agent v souladu s naplánovanou aktivitou, a které aktivity plánu se používají k výpočtu procent dodržování agenta.

Výchozí nastavení jsou nejběžnější metodou výpočtu adherence a není nutné je měnit. V případě potřeby však lze nastavení přizpůsobit vašemu kontaktnímu centru.

Agenti jsou zobrazeni jako v adherenci, pokud jsou v jednom ze stavů agenta mapovaných na konkrétní plánovanou aktivitu. Pokud jsou ve stavu agenta, který není namapován na naplánovanou aktivitu, zobrazí se jako mimo adherenci.

## Předpoklady

Ujistěte se, že připojení ACD je nakonfigurováno a poskytuje data v reálném čase s kódy důvodů do WFM.

## Umístění stránky

Správa aplikací > WFM > WFM Konfigurace > mapování stavu adherence

## Postup

Chcete-li spravovat mapování stavu adherence, proveďte následující postup.

## Správa mapování stavu dodržování

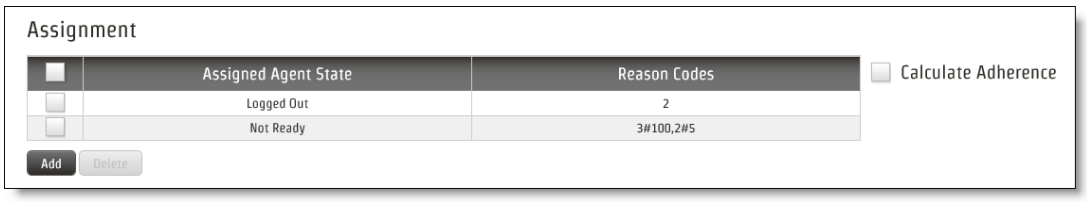
1. Pro každou aktivitu plánu nakonfigurujte alespoň jeden stav agenta, který chcete považovat za dodržený. Stav agenta se používá k výpočtu dodržování aktivity plánu. Pokud potřebujete přidat pole stavu agenta, klikněte na tlačítko **Přidat**. Pokud potřebujete odstranit pole stavu agenta, vyberte pole a klikněte na tlačítko **Odstranit**.
2. Nakonfigurujte kódy důvodů, které chcete považovat za vyhovující pro aktivity plánu, které používají kódy důvodů. Platné hodnoty jsou libovolné abecední znaky, čísla 1–65535 a symboly kromě čárky.
   - Prázdné pole označuje, že jsou zvažovány všechny kódy důvodů.
   - Spojovník mezi čísly označuje rozsah. "1–3" znamená, že jsou zvažovány kódy důvodů 1, 2 a 3.
   - Čárka mezi čísly nebo alfa řetězci označuje konkrétní čísla a řetězce. "1,3,5,email,@chat" znamená kódy důvodů 1, 3, 5, e-mail a @chat, které jsou brány v úvahu.
   - Můžete použít kombinaci rozsahu čísel a konkrétních čísel a řetězců znaků (například "1–5,7,9,12,e-mail,následná práce").
   - (Volitelné) Před kód důvodu přidejte ID ACD a křížek, abyste rozlišili kódy důvodů, které pocházejí z různých ACD (další informace naleznete níže).
3. Zaškrtněte políčko Vypočítat dodržování vedle aktivity, chcete-li zahrnout data dodržování času pro danou aktivitu plánu při výpočtu procent dodržování agenta.
4. Kliknutím na tlačítko **Uložit** uložte změny.

**Poznámka:** Chcete-li vrátit nastavení mapování stavu adherence na výchozí konfiguraci, klepněte na tlačítko **Obnovit**.

## Příklad

**OSVĚDČENÝCH**

Na následujícím obrázku správce namapoval dva stavy agenta ACD, Odhlášeno (s kódem důvodu 2) a Nepřipraveno (s kódy důvodů 3#100 a 2#5), na aktivitu plánu přiřazení. To znamená, že když je agent naplánován s aktivitou přiřazení, musí být tento agent ve stavu odhlášeného agenta s kódem důvodu 2 nebo ve stavu agenta není připraven s kódem důvodu 100 (v ACD 3) nebo 5 (v ACD 2), aby byl v souladu. Jakýkoli jiný stav agenta nebo kód důvodu během naplánovaného času bude mít za následek, že agent nebude dodržen.




Správce nezaškrtl políčko Vypočítat adherenci. To znamená, že bez ohledu na to, zda uživatelé dodržují aktivitu plánu přiřazení, nebude to mít žádný vliv na procentuální skóre adherence daného agenta.

## ACD ID a kódy důvodů

Pokud má váš systém více ACD, možná budete muset uvést, ke kterému ACD kód důvodu patří. Pokud je například kód důvodu 6 přítomen v ACD 1 i ACD 2, ale v každém z nich znamená něco jiného, musíte mezi nimi rozlišovat.

Chcete-li to provést, při zadávání kódu důvodu pro stavy agenta Nepřipraveno nebo Odhlášen použijte tento formát:

<ACD ID>#<kód důvodu>

Použité ID ACD je ID nakonfigurované na stránce Konfigurace ACD (viz Konfigurace ACD ).

**PŘÍKLAD** ACD 2 i ACD 3 používají kód důvodu 23, ale neznamenají totéž. Chcete-li přiřadit kód důvodu 23, který je nakonfigurován v ACD 2, stavu odhlášeného agenta, zadejte **do pole Kódy důvodu hodnotu 2#23** .

Pokud kód důvodu znamená totéž ve více ACD nebo je jedinečný pouze pro jeden ACD, není nutné přidávat ACD ID do kódu důvodu. Pokud chcete označit rozsah kódů důvodů v rámci určitého ACD, přidejte ACD ID a křížek před první kód důvodu v rozsahu: **3#1–5**.

**POZNÁMKA:** Kódy důvodů se zobrazují jinde v Cisco, například v zásuvce Podrobnosti o dodržování na stránce Plány agentů, ale ID ACD, které k nim zde přidáte, nikoli. ID ACD je nezbytné Pouze při konfiguraci mapování stavu dodržování ve více prostředích ACD.

## Mapování stavu dodržování pro neinteraktivní fronty služeb

Můžete vypočítat dodržování pro neinteraktivní fronty služeb (například ty, které zpracovávají e-maily zákazníků). Vzhledem k tomu, že výchozí nastavení je určeno pro servisní fronty, které podporují interaktivní kontakty zákazníků, je nutné nakonfigurovat vlastní mapování všech ACD stavů, ve kterých mohou být agenti při manipulaci s neinteraktivními kontakty.

**PŘÍKLAD**

Vaše kontaktní centrum může chtít mapovat následující stavy agenta na aktivitu Během služby pro servisní frontu, která podporuje neinteraktivní kontakty zákazníků:

- Připraveno k dispozici
- Hovořit
- Po kontaktní práci
- Přidržet
- Mimo provoz (kód důvodu 10)
- Není připraveno (kód důvodu 20)

## Konfigurace nastavení WFM pro celý systém

Stránka Globální nastavení slouží k nastavení parametrů WFM platných pro celý systém. Tyto parametry jsou popsány níže.

**POZNÁMKA:** Uživatelé musí aktualizovat nebo restartovat své prohlížeče, aby se změny globálního nastavení projevily.

### První den v týdnu

První den v týdnu pro plán. Výchozí hodnota je Sunday.

**Poznámka:** Pokud změníte toto nastavení poté, co jste již nastavili a přiřadili rotace pracovních směn, budete muset vytvořit nové rotace pracovních směn začlenit změnu.

Pokud agenti dokončili dynamické plánování, budete muset přeplánovat veškeré dynamické plánování.

### Počet týdnů plánu viditelných pro agenty

Počet budoucích týdnů zobrazených při přístupu agentů k jejich plánům.

### Měsíc začátku dovolené

(Pouze systémy bez integrace HRMS) Měsíc, který je začátkem prázdninového roku. První den tohoto měsíce se dostupné hodiny dovolené resetují na hodiny nakonfigurované v prázdninových plánech přiřazených agentům.

### Zaplaceno FTE za den

Standardní počet placených hodin za den odpracovaných ekvivalentem plného pracovního úvazku. Tato hodnota se používá pouze pro účely plánování dovolené, strategického plánování a strategických prognóz.

### Placené FTE za týden

Standardní počet placených hodin týdně odpracovaných ekvivalentem plného pracovního úvazku. Tato hodnota se používá pouze pro účely strategického plánování a strategických prognóz.

## V provozu FTE za den

Standardní počet hodin ve službě za den odpracovaných ekvivalentem plného pracovního úvazku. Tato hodnota se používá pro souhrnné součty agenta ve výrobě a pojmenované prognózy.

## FTE dní v týdnu

Standardní počet hodin v pracovní době za týden odpracovaných ekvivalentem plného pracovního úvazku. Tato hodnota se používá pro souhrnné součty agenta ve výrobě a pojmenované prognózy.

## Upozornění na konflikt plánu agenta

Pokud je zaškrtnuto políčko "Povolit upozornění pro konflikty úprav stránky plánu agenta", navrhované úpravy plánu na stránce Plány agentů, které by mohly přepsat celou existující aktivitu nebo její část, aktivují varovnou zprávu. Osoba, která upravuje plán agenta, má možnost pokračovat v úpravách navzdory možným konfliktům, přesunout existující aktivitu nebo zrušit úpravu plánu.

Pokud je zaškrtnutí políčka zrušeno (výchozí), plán agenta je upraven bez upozornění na konflikty plánu.

## Přidělení volna

Pole Jednotka zobrazení nastavuje formát, ve kterém uživatelé vidí přidělení volna: buď FTEs (ekvivalenty plného pracovního úvazku) nebo hodiny.

Zaškrtněte políčko "Povolit agentům zobrazit příděly volna", pokud chcete, aby agenti viděli příděly volna, které jsou k dispozici, když požadují volno. Pokud je toto políčko zaškrtnuto, zobrazí se v dialogovém okně Žádost o volno tlačítko s názvem "Přidělení volna".

> **POZNÁMKA:** Příděly volna v žádosti o volno jsou vždy zobrazeny jako FTE, i když je zobrazovací jednotka nastavena na hodiny.

## Doba přehodnocení čekací listiny pracovního postupu

Tím se nastaví denní čas, ve kterém je čekací listina pracovního postupu znovu vyhodnocena pro možnou akci.

## Předpokládané kontakty zobrazené jako desetinná místa

Zaškrtnutím políčka "Povolit prognózované kontakty jako desetinná místa" povolíte, aby hodnota použitá při importu, zobrazení a úpravách prognózovaných kontaktů obsahovala až dvě desetinná místa. Pokud je zaškrtnutí políčka zrušeno (výchozí), prognózované kontakty se zobrazí jako celá čísla.

> **Poznámka:** Pokud je tato funkce zakázána po zadání dat se dvěma desetinnými místy v distribuci nebo prognóze, jsou tyto hodnoty zaokrouhleny na nejbližší celé číslo. Pokud je funkce znovu povolena,
> Zadaná desetinná místa se znovu zobrazí, pokud nebyla hodnota ručně upravena, v takovém případě dojde ke ztrátě desetinných míst. Výpočty se provádějí s desetinnými místy i v případě, že tato desetinná místa nejsou zobrazena.

## Obnovovací frekvence dodržování v reálném čase

Pomocí tohoto nastavení můžete vybrat, jak často se mají aktualizovat data dodržování v reálném čase ve widgetech řídicích panelů a v zásuvkách pokrytí plánu agentů. Výchozí hodnota je 30 sekund. Zvolený interval nemá vliv na zachycování historických dat v reálném čase.

> **POZNÁMKA:** To může kolísat několik sekund nad nebo pod nakonfigurovanou obnovovací frekvencí v důsledku faktorů prostředí, jako je například síť a zpracování požadavků, protože více požadavků může být odesláno na
> Různé časy, což má za následek různé obnovovací frekvence v zásuvce Adherence.

## Nastavení výpočtu adherence a shody

Výpočet dodržování a shody (ACC) se ve výchozím nastavení provádí každou noc ve 4:00 AM (čas zákazníka) a ve výchozím nastavení se přepočítává posledních pět dní. To poskytuje aktualizované skóre dodržování a shody agenta na základě nedávných změn plánů, které byly upraveny po jejich vygenerování. Toto nastavení umožňuje změnit tyto výchozí hodnoty na hodnoty, které jsou vhodnější pro vaše kontaktní centrum.

V poli Historické okno výpočtu zadejte počet minulých dnů, pro které WFM vypočítá historická procenta přilnavosti a shody. Přepočítávání těchto procent každý den umožňuje zohlednit opravy v plánech agentů do výpočtu, aby byla zajištěna správnost procentuální hodnoty agenta.
Maximální hodnota = 45 dní.

> **POZNÁMKA:** Pokud je doba uchování podrobností o dodržování agenta kratší než počet dní, které nakonfigurujete pro výpočet historie (viz Definování doby uchování WFM), dny mimo dobu uchování se nepřepočítají.

V poli Čas výpočtu vyberte denní dobu, kdy se vypočítávají procenta dodržování a shody. Výchozí nastavení = 4:00 AM.

## Další podrobnosti plánu agenta

Pokud je zaškrtnuto políčko "Omezit zobrazení plánu pouze na posun času zahájení a zastavení", časy zahájení a ukončení naplánované aktivity agenta jsou skryty agentům při prohlížení plánů jiných agentů. Viditelné budou pouze časy začátku a ukončení směny agenta.

## Povolit komentáře agenta agentovi

Zaškrtnutím políčka "Povolit komentáře agenta agentovi" umožníte agentům zadávat komentáře v mentoringu, plánovat obchod a plánovat žádosti o nabídku, které mohou číst jiní agenti. Komentáře jsou ve výchozím nastavení povoleny.

Když je zaškrtnutí políčka zrušeno, agenti již nemohou zadávat komentáře v těchto typech požadavků nebo popis v žádosti o mentoring. Stále mohou vidět komentáře od uživatelů vyšší úrovně, jako jsou supervizoři, a psát komentáře nadřízeným v případě volna a žádostí o výjimku. Pokud je zaškrtnutí políčka po zadání komentářů zrušeno, budou tyto komentáře stále viditelné, ale nebude je možné upravovat.

## Rozdělení přesnosti na frontu opuštěných hovorů

(Platí pouze v případě, že použijete Cisco Unified Contact Center Enterprise ACD) Zaškrtnutím políčka "Rozdělit přesnou frontu opuštěných hovorů" rozdělíte celkový počet opuštěných hovorů mezi servisní fronty, které WFM vytvoří při použití fronty s přesností Unified CCE. Počet hovorů je co nejrovnoměrněji rozdělen mezi servisní fronty a vždy se přidá k celkovému počtu opuštěných hovorů pro frontu přesnosti. Pokud toto políčko není zaškrtnuto a máte fronty Unified CCE ACD a přesnost, WFM přidělí celkový počet opuštěných volání každé frontě služby, což má za následek nepřesné prognózy a sestavy.

## Synchronizace iCal s SSO

Pokud vaše prostředí používá ověřování SAML, zaškrtněte políčko "iCal Sync with SSO" a povolte tak agentům přístup k jejich plánům mimo práci prostřednictvím kalendářové aplikace třetí strany, jako je Microsoft Outlook, Kalendář Google nebo Kalendář Apple. Webex WFO zpřístupňuje možnost Mobilní kalendář agentům na panelu nástrojů Můj plán, který jim poskytuje jedinečnou adresu URL, kterou mohou použít k vytvoření odběru pracovního plánu v aplikaci kalendáře.

Zrušíte-li zaškrtnutí tohoto políčka, příkaz Webex WFO odebere možnost Mobilní kalendář ze stránky Můj kalendář a deaktivuje všechny adresy URL, které agenti aktuálně používají. Agenti už nemůžou vytvářet nová předplatná a Webex WFO už neaktualizuje kalendáře třetích stran.

Další informace o tom, jak nakonfigurovat Webex WFO tak, aby agenti měli přístup ke svým plánům mimo práci, když je povoleno ověřování SAML, najdete v tématu Zobrazení plánu v jiné kalendářové aplikaci.

## Naplánovat profil vydání

(Volitelné) Profil vydání plánu, který se ve výchozím nastavení vztahuje na nové agenty. Pokud je toto nastavení ponecháno prázdné, všechny plány se zobrazí novým agentům podle globálního nastavení WFM Počet týdnů viditelných v plánech agentů. Viz Přizpůsobení doby vydání plánů.

## Maximální počet pokusů o optimalizaci plánu

Zadejte maximální počet pokusů WFM (1–30) o přesunutí aktivit za účelem optimalizace plánů. Optimalizace plánu je spuštěna akcí Optimalizovat plány na stránce Plány agentů.

## Definování doby uchování WFM

Na stránce Uchovávání můžete definovat, jak dlouho se uchovávají určité typy dat WFM. Mějte na paměti, že dlouhé doby uchovávání, zejména u velkých kontaktních center, vyžadují více systémového úložiště. Podívejte se na *Webex WFO Design Guide* pro pokyny pro velikost.

**POZNÁMKA** Doba uchování 0 znamená, že nejsou uchovávána žádná data. Nastavení doby uchování zapne uchovávání. Maximální doby uchování konfiguruje správce systému. Můžeš Nakonfigurujte doby uchování od 0 do těchto maxim, ale ne více než tato maxima.

Údaje, pro které můžete nastavit dobu uchovávání, jsou popsány níže.

### Podrobnosti o adherenci agenta

Data stavu agenta potřebná k výpočtu adherence. Tato data zahrnují každý stav telefonu zadaný každým agentem za každý den. Výchozí doba uchování = 0.

### WFM Prognóza, plán, požadavek a historická data

Tyto údaje zahrnují:

- Předpovědi
- Plány
- Požadavky uživatelů (například požadavky na zasílání zpráv od agentů)
- Přiřazené výjimky
- Historická data služby
- Údaje o produktivitě

agenta Výchozí doba uchování

= 0.

### WFM Odstraňování potíží s daty

Tyto údaje zahrnují:

- Soubory historických dat agenta GIS a služeb importované do WFM nástrojem GIS Connector Tool
- Soubory sestav dovolené importované z

HRMS Výchozí doba uchování = 0.

### Naplánovat historii revizí

Historie změn provedených ve všech plánech agentů, takže plány lze v případě potřeby vrátit k předchozím verzím. Výchozí doba uchování = 7 dní.

## Správa hodnot metadat aktivity

Hodnoty metadat aktivit jsou další informace, které můžete použít ke kategorizaci různých aktivit, které tvoří plány agentů. Tyto činnosti zahrnují obědy, přestávky, výjimky, projekty, pracovní směny typu přiřazení, přesčasy, pracovní dobu a uzavřenou službu.

Metadata aktivity se zobrazují jako předem nakonfigurovaná pole, která analytici později vyberou z rozevíracího seznamu. Metadata aktivit můžete vykazovat v Průzkumníku dat, ale nezobrazují se v.

# Předpoklady

Máte oprávnění Spravovat plány a Spravovat WFM.

# Umístění stránky

Správa aplikací > WFM > Aktivity > metadata aktivit

# Procedury

## Vytvoření nové hodnoty metadat aktivity

1. Vyberte **Vytvořit novou hodnotu** metadat aktivity.
2. Zadejte název metadat do **pole Hodnota** .
3. Klikněte na **Uložit**. Zobrazí se potvrzovací zpráva.

## Úprava existující hodnoty metadat aktivity

1. Vyberte **Upravit nebo odstranit existující hodnotu** metadat aktivity.
2. Vyberte hodnotu, kterou chcete upravit, a upravte ji podle potřeby.
3. Klikněte na **Uložit**. Zobrazí se potvrzovací zpráva.

> **POZNÁMKA**
> Úprava hodnot metadat nezmění hodnoty metadat pro aktivity, které již byly přidány do plánu agenta. Chcete-li změnit hodnotu metadat pro aktivitu, která je v plánu agenta, upravte hodnotu metadat a proveďte některou z následujících akcí:

- Odeslat novou žádost o plán
- Insert novou aktivitu do plánu agenta

### Odstranění existující hodnoty metadat aktivity

**Poznámka:** Nelze odstranit hodnoty metadat, které jsou přiřazeny k aktivitám, které jsou v plánech agentů.

1. Vyberte **Upravit nebo odstranit existující hodnotu** metadat aktivity.
2. Vyberte hodnotu metadat, kterou chcete odstranit.
3. Klikněte na **Odstranit**. Zobrazí se dialogové okno Metadata aktivity.
4. Klikněte na tlačítko **Ano**. Dialogové okno Metadata aktivity se zavře a zobrazí se potvrzovací zpráva.

### Přiřazení výchozí hodnoty metadat aktivity obědům a přestávkám

1. Vyberte **možnost Přiřadit obědům a přestávkám** výchozí hodnotu metadat aktivity.
2. Vyberte výchozí hodnotu metadat, kterou chcete přiřadit obědům nebo přestávkám.
3. Klikněte na **Uložit**. Zobrazí se potvrzovací zpráva.

### Odebrání výchozí hodnoty metadat z aktivity

Výchozí hodnotu metadat odeberete z aktivity na stejné stránce, na které jste ji přiřadili.

1. Přejděte na stránku, na které jste přiřadili výchozí hodnotu metadat.
2. Vymažte **pole Metadata** aktivity.
3. Klikněte na **Uložit**.

**POZNÁMKA**

Odebrání výchozí hodnoty metadat aktivity neodebere hodnotu metadat z aktivit, které již byly vloženy do plánu agenta. Chcete-li odebrat výchozí hodnotu metadat z aktivity, která je v plánu agenta, odeberte hodnotu metadat aktivity na stránce, kde jste ji přiřadili, a pak proveďte některou z následujících akcí:

- Odeslat novou žádost o plán
- Insert novou aktivitu do plánu agenta

## Související témata

Podrobnější informace o metadatech aktivity najdete v tématu O metadatech aktivity.

Ke každé jednotlivé aktivitě, kterou vytvoříte, můžete přiřadit výchozí hodnotu

metadat:

- Správa výjimek – přiřaďte výjimce výchozí hodnotu metadat.
- Správa skupin s více dovednostmi – pro každou skupinu s více dovednostmi přiřaďte výchozí hodnotu metadat aktivitám V provozu, Přesčas nebo Uzavřená služba.
- Správa projektů – přiřaďte projektu výchozí hodnotu metadat.
- Správa servisních front – pro každou servisní frontu přiřaďte výchozí hodnotu metadat aktivitám V provozu, Přesčas nebo Uzavřená služba.
- Vytvoření pracovních směn – přiřaďte výchozí hodnotu metadat pracovní směně.

## Informace o metadatech aktivity

Kromě mnoha dalších použití jsou hodnoty metadat aktivit užitečné pro integraci Webex WFO se systémem řízení lidských zdrojů (HRMS).

> **PŘÍKLAD** Vytvoříte hodnoty metadat, které jsou stejné jako platební kódy, které používáte v systému HRMS, a přiřadíte tyto hodnoty metadat k aktivitám v plánech agentů. Poté pomocí funkce Směny
> Pomocí agenta API exportujete tato data z Webex WFO a importujete je do systému HRMS, abyste agentům správně platili za práci, kterou dokončí.

### Přiřazení výchozích hodnot metadat aktivity

Po vytvoření hodnot metadat můžete přestávkám a obědům na stránce Metadata aktivity přiřadit výchozí hodnoty metadat. Můžete také přiřadit výchozí hodnotu metadat každé jednotlivé aktivitě, kterou vytvoříte:

- Správa výjimek – každá aktivita výjimek
- Správa skupin s více dovednostmi – aktivity ve službě, přesčasech a uzavřených službách pro každou skupinu s více dovednostmi
- Správa projektů – každá projektová aktivita
- Správa servisních front – v aktivitách služby, přesčasů a uzavřených služeb pro každou servisní frontu
- Vytváření pracovních směn – každá pracovní směna typu přiřazení

Na rozdíl od přestávek a obědů může mít každá jednotlivá aktivita, kterou vytvoříte na výše uvedených stránkách, jinou výchozí hodnotu metadat.

> **PŘÍKLAD** : Na stránce Metadata aktivity jste již vytvořili dvě hodnoty metadat, Meet123 a Time456.
> Na stránce Výjimky vytvoříte dvě různé výjimky, Schůzky a Volno.
> Každému z nich můžete přiřadit jinou hodnotu metadat: Meet123 pro schůzky a Time456 pro Volno.

### Přepsání výchozích hodnot metadat

Výchozí hodnoty metadat můžete přepsat jejich změnou nebo odebráním, když provedete následující kroky:

- Když Insert nějakou aktivitu na stránce Plány agenta (viz Insert aktivita).
- Když přidáte aktivitu typu přestávky nebo oběda na stránce Pracovní podmínky (viz Správa pracovních podmínek).

Hodnota metadat přiřazená k aktivitě při Insert aktivitě na stránce Plány agenta nebo při přidání aktivity na stránce Pracovní podmínky se nestane výchozí hodnotou metadat pro tuto aktivitu. Výchozí hodnotu metadat pro aktivitu můžete změnit pouze na příslušné stránce ve správě aplikací.

Pokud aktivitě nepřiřadíte výchozí hodnotu metadat, pole hodnoty metadat je prázdné, pokud Insert tuto aktivitu na stránce Plány agentů nebo pokud tuto aktivitu přidáte na stránku Pracovní podmínky. Stále můžete přiřadit hodnotu metadat k aktivitě, která nemá výchozí hodnotu metadat, ale tato hodnota metadat se vztahuje pouze na aktivitu, kterou právě přidáváte, nikoli na ostatní, které přidáte v budoucnu.

## Popisy polí

Následující tabulka popisuje pole na stránce Metadata aktivity, když upravujete, odstraňujete nebo vytváříte hodnotu metadat aktivity nebo když obědům a přestávkám přiřadíte výchozí hodnotu metadat aktivity. Všechna pole jsou volitelná.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Přestávka | Výchozí hodnota metadat pro přestávky. |
| Oběd | Výchozí hodnota metadat pro obědy. |
| Hodnota | Název hodnoty metadat. Maximální počet znaků = 50. |

## Konfigurace Teleopti

Na stránce Konfigurace Teleopti můžete přidat **odkaz Teleopti WFM** do horní nabídky Webex WFO. Když agenti nebo supervizoři kliknou na tento odkaz, přejdou na své stránky Teleopti.

## Předpoklady

- Vaše organizace má implementaci cloudu.
- Vaše organizace používá Teleopti pro agenty nebo nadřízené.
- Máte oprávnění aktualizovat tenanta v Webex WFO.

## Umístění stránky

Správa aplikací > globální správa systému > > Konfigurace Teleopti

## Procedury

### Umožněte agentům a supervizorům propojit se s Teleopti prostřednictvím Webex WFO

1. V rozevíracím seznamu Zvolte tenanta **vyberte Webex WFO tenanta** .
2. Zaškrtněte políčko **Povolit navigaci** Teleopti.
3. Do pole URL **Teleopti zadejte adresu URL** Teleopti klienta.
4. Klikněte na **Testovat adresu URL.** Webové stránky se otevřou v novém Tab.
5. Klikněte na **Uložit**.

### Odstraňte odkaz Teleopti WFM

1. V rozevíracím seznamu Zvolte tenanta **vyberte Webex WFO tenanta** .
2. Zrušte zaškrtnutí políčka **Povolit navigaci** Teleopti. Pole **Teleopti URL** zmizí.
3. Klikněte na **Uložit**.

# Konfigurace analytiky

Na stránce Konfigurace Analytics můžete nastavit parametry Analytics pro celý účet.

## Předpoklady

- Vaše organizace má jednu z následujících licencí:
    - Základní informace o službě Analytics
    - Podniková analytika

- Desktop Analytics
- Máte alespoň jedno z těchto oprávnění:
  - Správa analýzy řeči
    - Správa analýzy řeči do textu
  - Správa Desktop Analytics
  - Správa analýzy textu
- Pokud se rozhodnete je sdílet, potřebujete mít k dispozici řídicí panely Analytics.

## Umístění stránky

Správa aplikací > Analytics > konfigurace Analytics

## Procedury

### Sdílení řídicích panelů

Řídicí panely, které jsou sdílené, mohou zobrazit všichni uživatelé.

1. **V části Sdílet řídicí panel** vyberte **Povolit sdílení** řídicího panelu.
2. Klikněte na **Uložit**.

### Konfigurace délky uchovávání dat

**Pomocí polí Údaje** Analytics můžete nakonfigurovat dobu v denech, měsících nebo rocích, po kterou chcete údaje Analytics uchovávat.

Když je úloha údržby indexu spuštěna, Webex WFO vymaže data Analytics, která jsou starší než nastavená doba uchovávání.

> **Poznámka:** Ve výchozím nastavení je úloha údržby indexu spuštěna ve 2:00 AM. Správce systému může na stránce Správa úloh přeplánovat spuštění úlohy údržby indexu na jinou dobu.

Zkrácení doby uchovávání poté, co byla původně nastavena, může vést k vymazání údajů. Prodloužení doby uchovávání bude mít za následek větší využití úložného prostoru. Změna této hodnoty by měla být pečlivě zvážena. Výchozí maximální doba uchovávání dat je 24 měsíců. Správce systému však může tuto výchozí hodnotu podle potřeby vaší společnosti zvýšit nebo snížit.

### Nastavení intervalu snímání plochy

Pomocí pole Minuty  v části Nahrávání dat zachycení plochy vyberte interval (v minutách), ve kterém se budou data sběru dat z plochy nahrávat. Výchozí interval je 10 minut.

**POZNÁMKA:** Data sběru dat plochy jsou odesílána v zadaném intervalu, i když uživatel není přihlášen.

## Související témata

- Přehled analytických řídicích panelů
- Identifikace webů a aplikací, které má služba Analytics sledovat

# Správa a údržba Webex WFO

Správa a udržování Webex WFO zahrnuje následující:

- Monitorujte stav nakonfigurovaných datových serverů.
- Nakonfigurujte funkci gamifikace.
- Stanovte cíle pro klíčové ukazatele výkonu (KPI), které chcete zpřístupnit pro monitorování v sestavě nebo řídicím panelu Průzkumníka dat.
- Vyhledávejte, kontrolujte a identifikujte změny provedené uživateli nebo systémem v Webex WFO a vytvořte "auditní stopu".
- Monitorujte připojení klientů k serveru Webex WFO.
- Sledujte stav plánovaných hromadných exportů kontaktů.
- Informujte uživatele o systémových událostech prostřednictvím oznámení.

## Monitorování stavu datového serveru

Stránka Stav datového serveru umožňuje sledovat stav nakonfigurovaných datových serverů. Můžete zobrazit, zda je stav připojení aktuálně připojen nebo odpojen, a můžete zobrazit datum a čas poslední přijaté události pro každý datový server.

### Umístění stránky

Správa aplikací > monitorování globálního > > stav datového serveru

### Procedury

#### Zobrazení stavu datového serveru

Zobrazí se seznam nakonfigurovaných datových serverů. Kliknutím na **tlačítko Aktualizovat** aktualizujte seznam. Mezi pole pro každý datový server patří:

- **Připojení** – stav připojení nakonfigurovaného datového serveru, který lze připojit nebo odpojit.
- **Povolené funkce** – seznam nakonfigurovaných funkcí konfigurace datového serveru, které najdete na stránce 123 .
- **Datový server** – zobrazuje ID sdíleného serveru z databáze.
- **Akce – Kliknutím na tlačítko**Upravit přejdete na stránku Konfigurace datového serveru.

## Související témata

- Konfigurace datového serveru – zjistěte, jak nakonfigurovat datové servery pro klienty.

### Stáhnout protokoly datového serveru

Na stránce Protokoly datového serveru si můžete vyžádat soubory protokolu z datových serverů ve vašem systému, sledovat průběh protokolů při jejich komprimaci do souboru ZIP a stáhnout protokoly, jakmile jsou připraveny. Pokud jsou povolena oznámení Chyba protokolů načtení datového serveru a Úspěšné načtení protokolů datového serveru, můžete si protokoly stáhnout také z oznámení, které obdržíte, když Webex WFO dokončí zpracování požadavku.

V jednu chvíli můžete požadovat protokoly pouze pro jeden datový server.

## Předpoklady

Máte oprávnění Monitorování agenta.

## Umístění stránky

Správa aplikací > globální monitorování > > protokoly datového serveru

## Procedury

### Stáhnout protokoly datového serveru

Stránka Protokoly datového serveru má tři části: Protokoly datového serveru, Filtr protokolů a Požadavky protokolu.

1. V tabulce Protokoly datového serveru vyberte datový server s protokoly, které chcete načíst.

   Protokoly mohou mít **stav Připojení** True nebo **False**. *Hodnota True* označuje, že je datový server připojen. *Hodnota false* označuje, že datový server je odpojen. Nemůžete požadovat protokoly pro sdílené datové servery nebo pro datové servery, které mají stav Připojení false.

   > **Poznámka:** **Pokud je verze datového serveru v poli Verze** starší než 10.3.4, Webex WFO nepřidá požadavek do tabulky Požadavky protokolu. Místo toho obdržíte oznámení, když jsou protokoly připraveny ke stažení. Chcete-li být upozorněni, musíte mít možnost přijímat
   > Chyba protokolů načtení datového serveru a oznámení o úspěšném načtení protokolů datového serveru (viz Nakonfigurujte oznámení).

2. Nakonfigurujte **rozsah** dat filtru protokolu (volitelné, pole Počáteční datum **a** Koncové datum **nechte** prázdná a vyžádejte si celý protokol) a **typ** souboru.

   **Možnosti typu** souboru jsou následující:

   - **ctiService.dbg** – soubory protokolu ladění pro službu CTI.
   - **ctiService.log** — Soubory protokolu pro službu CTI.
   - **dataGathering.dbg** – soubory protokolu ladění pro službu shromažďování dat.
   - **dataGathering.log** — Soubory protokolu pro službu shromažďování dat.
   - **siprec.dbg** — Soubory protokolu ladění pro službu SIPREC.
   - **siprec.log** — Soubory protokolu pro službu SIPREC.
   - **voiceRecordServer.dbg** – ladicí soubory pro službu Server hlasových záznamů.
   - **voiceRecordServer.log** — Soubory protokolu pro službu serveru hlasových záznamů.

3. Klikněte na **Protokoly** požadavků. Webex WFO přidá váš požadavek do tabulky Log Requests. Protokoly mohou mít následující stavy: **Úspěch**, **Vypršel časový limit** a **Probíhá**. Může se také zobrazit chybová zpráva. Pokud se zobrazí chybová zpráva, zkontrolujte, zda je datový server připojen.

4. Jakmile bude mít vaše žádost stav Úspěšná, klikněte na **ikonu Stáhnout** . Protokoly se stáhnou jako soubor ZIP s názvem data_server_logs_<číslo požadavku>.zip.

   Protokoly si můžete stáhnout až tři dny od podání žádosti.

## Související témata

- Konfigurace datového serveru – Přečtěte si další informace o konfiguraci datového serveru pro klienty.
- Monitorování stavu datového serveru

# Konfigurace gamifikace

Část Správa výkonu v modulu Správa aplikací používají správci ke konfiguraci funkcí výkonu produktu.

Správa výkonu umožňuje nakonfigurovat funkci gamifikace.

## Shromažďování dat o výkonu pro gamifikaci

V gamifikaci můžete použít data o adherenci agenta z WFM a data o výkonu agenta z QM hodnocení.

## Předpoklady

Máte oprávnění Spravovat gamifikaci a/nebo Spravovat plány.

## Umístění stránky

Správa aplikací > Global > Performance Management > shromažďování dat o výkonu

## Procedury

### Okamžité shromažďování historických dat o výkonu

Tento postup použijte, pokud začínáte s gamifikací a máte již existující metriky dat.

1. Vyberte možnost **Shromáždit data nyní** .
2. Z **rozevíracího seznamu Vybrat metriku** výkonu vyberte metriku výkonu, kterou chcete shromáždit.

   **POZNÁMKA** Kvalita shromažďuje data z hodnocení agenta QM. Adherence shromažďuje data adherence agenta z WFM.

3. Zadejte počáteční a koncové datum období vyzvednutí.
4. Vyberte skupinu, tým nebo agenty, pro které chcete zachytit data. Použijte Ctrl + kliknutí pro výběr více agentů nebo Ctrl + Shift pro výběr rozsahu agentů.
5. Klikněte na **Načíst údaje o** výkonu. Otevře **se dialogové okno Požadavek ve frontě** .
6. Klikněte na **Zavřít**.

### Nastavení opakovaného shromažďování dat

Pomocí těchto kroků můžete každý den nastavit čas, kdy se údaje o výkonu zaznamenávají automaticky.

1. **Vyberte možnost Naplánovat shromažďování** dat.
2. Z **rozevíracího seznamu Vybrat metriku** výkonu vyberte metriku výkonu, kterou chcete shromáždit.
3. Vyberte denní dobu pro shromažďování údajů o výkonu.
4. Klikněte na **Uložit**. Zobrazí se potvrzovací zpráva.

## Související témata

- Konfigurace gamifikačních bodů – vytváření a správa gamifikačních bodů
- Konfigurace úrovní gamifikace – vytváření a správa úrovní odznaků gamifikace
- Správa kategorií výkonu gamifikace – Určení dat, která zachycuje opakované shromažďování dat

## Konfigurace úrovní gamifikace

Agenti mohou získat nové odznaky, když dosáhnou stanovené bodové hodnoty za dosaženou úroveň. Stránka Úrovně Gamification umožňuje vytvářet skupiny úrovní, přidružovat odznak ke každé úrovni a definovat období pro každou úroveň. Rozsah období (ve dnech) pro každou úroveň umožňuje řídit, jak daleko do minulosti se mají shromažďovat data pro bodování.

## Umístění stránky

Správa aplikací > globálních > > úrovních řízení výkonu

Můžete definovat alespoň tři úrovně a maximálně deset úrovní. Všimněte si, že úrovně jsou očíslovány od nuly do devíti. Bodová hodnota pro úroveň 0 je vždy definována jako "-", což označuje všechny bodové hodnoty nižší než úroveň 1, včetně záporných bodových hodnot.

### Konfigurace úrovní gamifikace

1. Zvolte **Vytvořit novou úroveň** odznaku.
2. Zadejte jedinečný název rozsahů úrovní.
3. Zadejte období (ve dnech), ze kterého chcete shromažďovat údaje o hodnocení.
4. Vyberte úroveň, kterou chcete upravit.
5. Zadejte minimální bodovou hodnotu pro tuto úroveň do **pole Body** .

6. Vyberte odznak, který chcete udělit pro tuto úroveň.
7. Klikněte na **Uložit**.

### Popisy polí

| Pole | Popisy |
|---|---|
| Vybrat úroveň | (Pouze "Upravit nebo smazat stávající úroveň odznaku") Stávající odznak úroveň, kterou chcete upravit. |
| Vodováhu | Název této sady úrovní odznaku. |
| **Definice rozsahu úrovní** | |
| Zadejte rozsah období pro tuto úroveň | Počet dní, od kterých chcete shromažďovat údaje o bodování. |
| Přidat úroveň | Přidejte do tabulky úroveň odznaku. |
| Vodováhu | (Jen pro čtení) Číslo úrovně odznaku. |
| Výhybka | Počet bodů potřebných k dosažení této úrovně. |
| Odznak | Grafika odznaku přidružená k této úrovni. |

## Související témata

- Konfigurace gamifikačních bodů – vytváření a správa gamifikačních bodů
- Správa kategorií výkonu gamifikace – Určení dat, která zachycuje opakované shromažďování dat
- Shromažďování dat o výkonu pro gamifikaci

### Správa výkonnostních kategorií gamifikace

Stránka Kategorie výkonu umožňuje definovat skupinu výkonu gamifikace a přiřadit agenty k této skupině výkonu.

## Umístění stránky

Správa aplikací > globální > řízení výkonu > výkonnostních kategorií

## Vytvoření skupiny výkonu a přiřazení agentů

1. Zvolte **Vytvořit novou skupinu výkonu**.
2. Zadejte jedinečný název skupiny výkonu.
3. Vyberte metriku výkonu, podle které chcete měřit agenty v této skupině.
4. Vyberte skupinu úrovní, kterou chcete použít k definování úrovní.
5. Vyberte konfiguraci rozsahu bodů, kterou chcete použít k definování hodnot bodů.
6. Vyberte agenty, které chcete přidat do této skupiny výkonu. Můžete vybrat skupiny a týmy a pomocí polí filtru vyhledávat podle názvu. Pomocí kombinace kláves Ctrl+kliknutí vyberte více agentů.
7. Klikněte na **Uložit**.

### Popisy polí

| Pole | Popis |
|---|---|
| Vybrat skupinu výkonu | ("Pouze úprava nebo odstranění existující skupiny výkonu") Ten Skupina výkonu, kterou chcete upravit. |
| Název skupiny výkonu | Název této skupiny výkonu. |
| **Nastavení skupiny** | |
| Vybrat metriku výkonu | Metrika, kterou chcete použít k vyhodnocování agentů.<br>▪ Adherence – data adherence agenta z WFM<br>▪ Kvalita – údaje o výkonu agenta z QM vyhodnocení |
| Vybrat úroveň | Nastavené úrovně odznaku gamifikace pro tuto výkonnostní skupinu. |
| Vybrat rozsah bodů | Rozsahy skóre a přiřazené bodové hodnoty pro tento účel výkonnostní skupina. |
| **Účastníci výkonnostní skupiny** | |
| Skupina/Tým/Agent | Skupiny, týmy a agenti přiřazení k této skupině výkonu. |

## Související témata

- Konfigurace gamifikačních bodů – vytváření a správa gamifikačních bodů
- Konfigurace úrovní gamifikace – vytváření a správa úrovní odznaků gamifikace
- Shromažďování dat o výkonu pro gamifikaci

### Konfigurace bodů gamifikace

Gamifikace je založena na úspěších agentů měřených body. Stránka Body slouží ke správě bodových hodnot. Agentům může být udělen různý počet bodů za jejich dodržování a/nebo hodnocení, které spadají do stanovených rozmezí.

## Umístění stránky

Správa aplikací > Global > Performance Management > body

Musíte definovat dva nebo více rozsahů s přiřazenými bodovými hodnotami. Můžete definovat body až pro 10 rozsahů.

### Konfigurace bodových hodnot

1. Zvolte **Vytvořit nové hodnoty rozsahu bodů pro metriku**.
2. Zadejte jedinečný název hodnot rozsahu bodů.
3. Vyberte oblast v tabulce, kterou chcete upravit.
4. Zadejte koncovou hodnotu do **pole Konec** . Počáteční a koncové hodnoty mohou být kladné nebo záporné a zahrnují je.

   **Poznámka:** Hodnota v poli start je jen pro čtení. Pro první položku v tabulce počáteční hodnota "--" označuje cokoli pod první koncovou hodnotou. Pro následující rozsahy je počáteční hodnota
   Určeno předchozí koncovou hodnotou. U poslední položky v tabulce koncová hodnota "--" označuje cokoli nad poslední počáteční hodnotou.

5. Zadejte bodovou hodnotu, kterou chcete přiřadit pro tento rozsah skóre. Bodové hodnoty mohou být kladné nebo záporné. Bodová hodnota rozsahu musí být mezi bodovými hodnotami předchozího a následujícího rozsahu.
6. Stiskněte **klávesu Enter**.
7. Kliknutím na **Přidat rozsah** přidáte do tabulky další řádky.
8. Klikněte na **Uložit**.

**PŘÍKLAD**

Níže uvedená tabulka uvádí příklad konfigurace rozsahů bodů.

| Začátek | Konec | Výhy |
|---|---|---|
| -- | 10 | –5 |
| 11 | 20 | –3 |
| 21 | 40 | 0 |
| 41 | 60 | 1 |
| 61 | 90 | 3 |
| 91 | -- | 5 |

## Popisy polí

| Pole | Popis |
|---|---|
| Vybrat rozsah bodů | (Pouze možnost Upravit nebo odstranit existující hodnoty rozsahu bodů") Ten Existující sada rozsahů bodů, které chcete upravit. |
| Název rozsahu bodů | Název tohoto rozsahu skóre a přiřazených bodových hodnot. |
| **Rozsahy bodů** | |
| Začínat | (Jen pro čtení) Číselná hodnota na začátku vybraného rozsahu skóre. Je určena koncovou hodnotou předchozího rozsahu. Toto číslo může být kladné nebo záporné a je inkluzivní. |
| Konec | Číselná hodnota na konci vybraného rozsahu skóre. Toto číslo může být kladné nebo záporné a je inkluzivní. Musí být větší než počáteční hodnota tohoto rozsahu. |
| Výhybka | Bodová hodnota získaná za skóre ve vybraném rozsahu.<br>Toto číslo může být nulové, záporné nebo kladné.<br>**Poznámka** : Existuje důležitý rozdíl mezi "0 bodů" a "žádné body." Hodnota "0 bodů" znamená, že agent získal nula, na základě definovaného bodového systému. Hodnota "žádné body" znamená, že pro agenta na |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | Konkrétní den a bodování nemohlo být provedeno. |
| Přidat rozsah | Přidejte do tabulky další řádek rozsahu bodů. |

## Související témata

- Konfigurace úrovní gamifikace – vytváření a správa úrovní odznaků gamifikace
- Správa kategorií výkonu gamifikace – Určení dat, která zachycuje opakované shromažďování dat
- Shromažďování dat o výkonu pro gamifikaci

# Konfigurace klíčových ukazatelů výkonu

Stránka **Klíčové ukazatele výkonu (KPI)** slouží ke stanovení cílů pro klíčové ukazatele výkonu, které chcete zpřístupnit pro monitorování v sestavě nebo řídicím panelu Průzkumníka dat.

## Předpoklady

- Máte oprávnění Spravovat tenanta.

## Umístění stránky

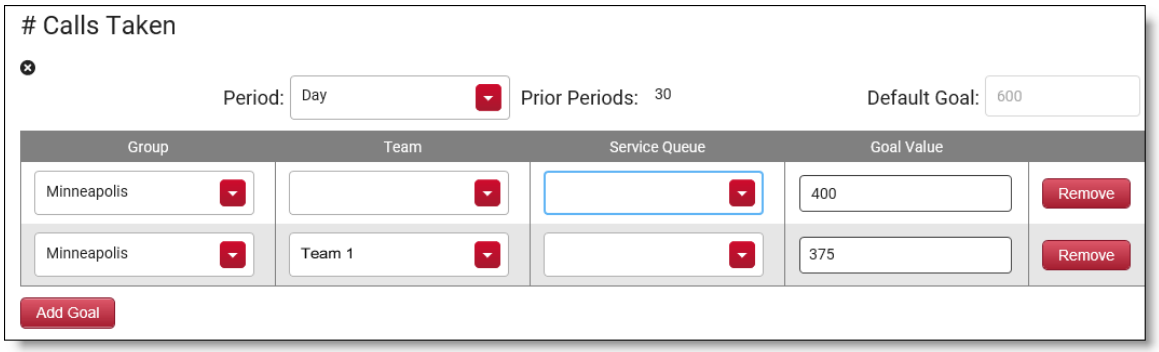
Správa aplikací > globální správa > > klíčové ukazatele výkonnosti (KPI)

Všechny klíčové ukazatele výkonu mají výchozí cíl, ale tento cíl může být velmi široký, takže nemusí přidávat hodnotu při vytváření sestav, aniž by byl upřesněn přidáním konkrétních cílů, které jsou vhodnější pro vaše kontaktní centrum. Když přidáte cíl do klíčového ukazatele výkonu, můžete cíle dále upřesnit pro konkrétní oblasti kontaktního centra, jako je skupina nebo tým. Například cíl % adherence pro tým A se může lišit od cíle pro tým B, protože zpracovávají velmi odlišné typy kontaktů. Klíčový ukazatel výkonu může mít více cílů na základě vašich jedinečných požadavků.

Klíčový ukazatel výkonu má hierarchickou povahu. To znamená, že když nastavíte cíl a nezadáte skupinu nebo tým, cíl se vztahuje na všechny skupiny a týmy v celém kontaktním centru. Pokud určíte skupinu, cíl se vztahuje pouze na tuto skupinu a všechny týmy, které do ní patří. Pokud zadáte skupinu i tým, bude se tento cíl vztahovat pouze na daný tým. Konkrétnější cíl má přednost před méně konkrétním cílem.

**PŘÍKLAD**

Skupina Minneapolis se skládá z týmů 1, 2 a 3. Jak je znázorněno na obrázku níže, pro skupinu a všechny její týmy byl stanoven cíl 400 přijatých hovorů denně. Tým 1 však řeší složitější problémy, takže cíl 375 hovorů za den je stanoven pouze pro tým 1. Tento cíl má přednost před cílem stanoveným na úrovni skupiny. Vzhledem k tomu, že pro týmy 2 a 3 nebyly stanoveny žádné cíle, dědí cíl skupiny 400 hovorů denně.




Klíčové ukazatele výkonu, které jsou k dispozici pro konfiguraci, jsou integrovány do Průzkumníka dat jako typ míry. Viz Vytvoření sestavy

a Další informace najdete v tématu Konfigurace podnikových klíčových ukazatelů výkonu.

## Konfigurace cíle klíčového ukazatele výkonu

1. V rozevíracím seznamu Přidat klíčový ukazatel výkonu vyberte klíčový ukazatel výkonu, který chcete konfigurovat **, a klikněte na tlačítko** Přidat klíčový ukazatel výkonu . Klíčový ukazatel výkonu se přidá na stránku v abecedním pořadí s jedním prázdným řádkem.
2. Vyplňte pole a nakonfigurujte cíl klíčového ukazatele výkonu. Jediné požadované pole je **Hodnota** cíle. Všechny ostatní jsou volitelné. Ne všechna pole jsou k dispozici pro každý klíčový ukazatel výkonu.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Perioda | (Volitelné) Vyberte jednotku času ("období") pro klíčový ukazatel výkonu. |
| Předchozí období | (Volitelné) Zadejte počet předchozích období pro klíčový ukazatel výkonu. Pro Pokud je například vybráno období "Den" a předchozí zadaná období jsou "30", pak je porovnání trendů klíčového ukazatele výkonu za předchozích 30 dní. |
| Výchozí cíl pomocí | (Jen pro čtení) Výchozí cíl klíčového ukazatele výkonu. Tato hodnota je nastavena |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | klíčový ukazatel výkonu v Průzkumníku dat. Výchozí cíl může být velmi široký, takže nemusí při vytváření přehledů přidávat přidanou hodnotu, aniž by byl upřesněn přidáním konkrétních cílů. |
| Skupina | (Volitelné) Vyberte skupinu pro cíl. Dostupné skupiny jsou skupiny konfigurované na stránce Skupiny (viz Správa skupin. |
| Tým | (Volitelné) Vyberte tým pro cíl. Dostupné týmy jsou ty, které jsou nakonfigurovány na stránce Týmy (viz Správa týmů ). |
| Servisní fronta | (Volitelné) Vyberte servisní frontu pro cíl. Dostupné servisní fronty jsou fronty konfigurované na stránce Servisní fronty (viz Správa servisních front). |
| Formulář | (Volitelné) Vyberte formulář hodnocení cíle. Dostupné formuláře jsou ty, které se konfigurují na stránce Správce formulářů hodnocení (viz ). |
| Hodnota cíle | (Povinné) Zadejte cíl pro klíčový ukazatel výkonu. |

3. Pokud chcete přidat další cíl pro klíčový ukazatel výkonu, klikněte na **Přidat cíl**. Pokud potřebujete odebrat řádek cíle z klíčového ukazatele výkonu, klikněte vedle tohoto řádku na **Odebrat** .
4. Po přidání cílů klikněte na **tlačítko Uložit**.

### Odebrání klíčového ukazatele výkonu ze stránky

- Kliknutím na **ikonu X** pod názvem klíčového ukazatele výkonu odeberte klíčový ukazatel výkonu ze stránky. Když klíčový ukazatel výkonu odeberete, vrátí se k použití výchozího cíle při vytváření sestav.

> **POZNÁMKA:** Pokud z klíčového ukazatele výkonu odeberete všechny řádky cíle, klíčový ukazatel výkonu se ze stránky automaticky odebere. Klíčový ukazatel výkonu musí mít alespoň jeden řádek cíle, aby zůstal na stránce.

## Auditování změn uživatelů a systému

Stránka Audit umožňuje vyhledávat, kontrolovat a identifikovat změny provedené uživateli nebo systémem v Webex WFO a vytvořit tak "auditní stopu". Když uživatel provede změnu v Webex WFO, Webex WFO přidá položku do tabulky Záznam pro audit. Tato položka zaznamenává, kdo změnu provedl (uživatel) a co uživatel změnil (objekt).

Webex WFO uchovává informace v tabulce Záznam pro audit podle nastavení uchovávání, které jste nakonfigurovali (viz Správa zásad uchovávání dat pro QM a Analytics).

**POZNÁMKA:** "Uživatelé" zahrnují systémové úlohy (například synchronizaci s ACD) i přihlášené uživatele Webex WFO. "Objekty" zahrnují vše, co můžete vytvořit nebo upravit v Webex WFO (pro
Příklad, role).

**Poznámka:** Ne všechny objekty v Webex WFO jsou auditovány a záznam pro audit vyloučí změny provedené systémovými úlohami. Můžete vybrat **možnost Zahrnout systémové události** , chcete-li zahrnout změny provedené systémovými úlohami.

## Předpoklady

K zobrazení záznamů auditu musíte mít oprávnění správce nebo klienta.

## Umístění stránky

Správa aplikací > globální monitorování > > auditu

## Procedury

Pomocí filtru auditu můžete zahrnout pouze změny, které splňují určitá kritéria na základě změn provedených určitými uživateli nebo změn provedených u konkrétních objektů. Filtr auditu umožňuje omezit, které položky Webex WFO se zobrazí v tabulce Záznam pro audit. Tabulka obsahuje položku pro každou auditovanou změnu v Webex WFO.

### Přidejte filtr:

1. Klikněte na **Filtr**. Zobrazí se podokno filtru.
2. Nakonfigurujte pole filtru.
   Položky v protokolu auditu můžete filtrovat a najít některé nebo všechny z následujících položek:
   - Uživatelé, kteří provedli změny. Můžete filtrovat podle jména, příjmení, názvu skupiny a e-mailové adresy.
   - Rozhraní API, která byla volána k provedení změn. Záznam auditu obsahuje všechny změny provedené voláním API tohoto koncového bodu.
   - Data, kdy byly změny provedeny.
   - Objekty, které byly změněny. Záznam auditu obsahuje změněné typy objektů a způsob změny objektu.
3. Klikněte na **Filtrovat výsledky**.

**Poznámka:** Chcete-li zahrnout do výsledků filtru, musí položky odpovídat hodnotám v každém poli, které nakonfigurujete.

### Odebrání filtru:

1. Klikněte na **Filtr**. Zobrazí se podokno filtru.
2. Klikněte na **Vymazat filtry**.

### Zobrazení dalších podrobností o změně:

1. Kliknutím na položku v tabulce Záznam pro audit zobrazíte další podrobnosti o tom, co bylo změněno.
2. Chcete-li se vrátit do tabulky záznamů pro audit, klepněte na položku znovu.

## Osvědčené postupy

- Zástupné znaky v polích nefungují. Musíte znát hodnotu pole, kterou chcete auditovat, zadat celý název hodnoty a správně napsat název hodnoty. Zkrácené tvary názvu hodnoty nefungují.
- Pole Popisek entity, Popisek pole a Hodnota pole slouží k vyhledání konkrétních objektů, které byly změněny tak, aby bylo možné identifikovat uživatele, který je změnil. Tato pole musíte použít společně. Nelze je používat samostatně.
    - Entity Label - Typ změněného objektu.
    - Popisek pole – Identifikační metoda, kterou chcete použít k vyhledání změněného objektu.
    - Hodnota pole – jedinečný identifikátor změněného

    objektu. PŘÍKLAD

    Chcete zjistit, kdo přidal oprávnění k roli s názvem "Agent", a chcete tuto roli vyhledat podle názvu. Provedete následující akce:

    - V rozevíracím seznamu Entity Label (Popisek entity) vyberte **možnost Role**.
    - V rozevíracím seznamu Popisek pole vyberte Název .
    - Do pole Hodnota pole zadejte **Agent**.

    Následující příklady ukazují, jak nakonfigurovat tato pole pro nalezení konkrétní konfigurace jádra, WFM a QM objektů.

- Příklad základní konfigurace ukazuje, jak najít uživatele, který změnil objekt společné konfigurace jádra.
  - Označení entity: Vyberte **osobu**.
  - Popisek pole: Vyberte **možnost Přihlásit**.
  - Hodnota pole: Zadejte uživatelské jméno uživatele, který byl změněn.
- Chcete-li zjistit, který uživatel změnil společný objekt WFM, například pracovní směny.
  - Popisek entity: Vyberte buď **Pevná pracovní směna** , nebo **Variabilní pracovní směna**, v závislosti na typu pracovní směny, kterou chcete najít.
  - Popisek pole: Vyberte **Název**.
  - Hodnota pole: Zadejte název pracovní směny, která byla změněna.
- Chcete-li zjistit, který uživatel změnil běžné objekty QM, například uchování nebo konfiguraci ACD. Udržování:
  - Popisek entity: Vyberte **zásady** uchovávání informací.
  - Popisek pole: Vyberte **Název**.
  - Hodnota pole: Zadejte název zásady uchovávání informací, které byly

  změněny. ACD Konfigurace:
  - Označení entity: Vyberte **Server**.
  - Popisek pole: Vyberte **ID**.
  - Hodnota pole: Zadejte ID ACD.

    **POZNÁMKA** : Chcete-li zjistit ID ACD, přejděte na **Konfigurace správy** aplikací> **ACD**. ID ACD je zahrnuto za jeho názvem v **tabulce Select ACD** .
- Při zobrazení dalších podrobností o objektu v protokolu auditu odkazují podrobnosti na objekty v Webex WFO interním ID, nikoli názvem. Následující tabulka popisuje běžné fráze, které odkazují na interní ID, a kde tato ID najít v Webex WFO.

| Běžná fráze | Popis |
|---|---|
| "Osoba identifikovaná <ID>" | Na stránce Uživatelé exportujte uživatele. V exportovaném souboru CSV se toto ID zobrazí ve sloupci ID uživatele. |

| Běžná fráze | Popis |
|---|---|
| | **POZNÁMKA:** Toto ID je interní Webex WFO ID, nikoli ID ACD uživatele nebo ID zaměstnance. |
| "Skupina/tým identifikovaný ID <ID> byl aktualizován" | Na stránce Skupiny exportujte skupiny. V exportovaném souboru CSV se toto ID zobrazí ve sloupci ID skupiny. |
| "Skupina/tým identifikovaný ID <ID> byl aktualizován" | Na stránce Týmy exportujte týmy. V exportovaném souboru CSV se toto ID zobrazí ve sloupci ID týmu. |

## Související témata

- Správa zásad uchovávání dat pro QM a Analytics – Zásady uchovávání informací určují, jak dlouho se data zobrazí na stránce Audit.

# Sledování připojení k serveru Webex WFO

Stránka Desktop Monitoring slouží ke sledování připojení klientů k serveru Webex WFO. Na stránce Monitorování plochy můžete zjistit stav připojení více klientů, stáhnout protokoly instance Smart Desktop a zobrazit další podrobnosti o připojení, abyste mohli řešit problémy zákazníků.

**POZNÁMKA:** Stránka Sledování plochy neposkytuje funkce sledování obrazovky.

## Předpoklady

- Máte oprávnění Zobrazit monitorování plochy.
- Je nakonfigurován jeden nebo více klientů.
- Oznámení o chybě asynchronních protokolů klienta pro stolní počítače a asynchronních protokolech klienta pro stolní počítače jsou nakonfigurována tak, aby načítala protokoly.

## Umístění stránky

Správa aplikací > globální monitorování > > monitorování plochy

# Procedury

## Filtrování připojení

Informace zobrazené v tabulce můžete filtrovat podle klienta a stavu připojení a aktivace nainstalovaných instancí Smart Desktop klienta. Zobrazené informace můžete také seřadit kliknutím na záhlaví sloupce v tabulce.

1. Klikněte na **Zobrazit filtry**.
2. Zaškrtněte nebo zrušte zaškrtnutí políčka vedle požadovaných možností filtru. Ve výchozím nastavení jsou vybrány všechny možnosti a časové období je nastaveno na posledních sedm dní.

## Načtení protokolů aplikace Smart Desktop

Pomocí **tlačítka Získat protokoly** můžete načíst soubor ZIP protokolů pro každou instanci Smart Desktopu, která je připojená k Webex WFO serveru vašeho tenanta.

1. Vyhledejte instanci inteligentní plochy, ze které chcete protokoly, a klikněte na tlačítko **Načíst protokoly**. Jakmile bude soubor ZIP protokolů připraven ke stažení, obdržíte oznámení.

   > **POZNÁMKA** : Chcete-li být upozorněni, musíte mít povoleno přijímat oznámení o chybě asynchronních protokolů klienta pro stolní počítače a oznámení o úspěchu asynchronních protokolů klienta pro stolní počítače (viz Konfigurace oznámení). Pokud jsou tato oznámení zakázána, zobrazí se následující chybová zpráva:
   > Abyste mohli tyto protokoly dostávat, budete se muset přihlásit k odběru oznámení o úspěšném asynchronním protokolování klienta pro stolní počítače a asynchronních protokolech klienta.

2. Otevřete oznámení a podle pokynů stáhněte soubor ZIP.

## Popisy polí

Pole na stránce Desktop Monitoring jsou popsána níže.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Vybrat tenanta | (Pouze správci systému) Vyberte tenanta, jehož připojení<br>Chcete zobrazit. Můžete také vybrat Vše a zobrazit připojení pro všechny klienty. |
| Vybrat verzi klienta | Vyberte verzi aplikace Smart Desktop, kterou chcete zobrazit. Můžete také<br>Výběrem možnosti Vše zobrazíte připojení pro všechny verze aplikace Smart Desktop. |
| Obnovit | Obnoví výchozí výběry filtrů. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Exportovat | Exportujte zobrazená data monitorování plochy jako soubor CSV s názvem MachineDetails.CSV. Budete mít možnost soubor otevřít nebo uložit do složky Stažené soubory. |
| Stav | Stav konkrétní instalace aplikace Smart Desktop.<br>■ Zelená – Připojeno a nainstalovaná verze je aktivní verzí.<br>■ Žlutá – Připojeno a nainstalovaná verze není aktivní.<br>■ Červená – Připojeno a zobrazí se výstraha.<br>■ Šedá – odpojeno. |
| Název tenanta | Název tenanta. |
| Název počítače | Síťový název klienta. |
| ID stroje | Univerzálně jedinečný identifikátor (UUID) počítače uživatele. |
| Adresa IP | IP adresa počítače uživatele. |
| Verze aktivovaného klienta | Verze Smart Desktop, která je aktuálně spuštěna v počítači klienta. |
| Nainstalovaná verze klienta indikátor | Nejnovější verze Smart Desktop stažená do počítače agenta. Pokud<br>Verze aktivního klienta a verze nainstalovaného klienta se shodují, agent používá nejaktuálnější verzi aplikace Smart Desktop. |
| Spojeno | Označuje, že aplikace Smart Desktop je aktuálně připojena k serveru Webex WFO. |
| Protokoly | Tlačítko Získat protokol vygeneruje požadavek na protokoly instance aplikace Smart Desktop. |
| Konfigurace | Tlačítko **Upravit konfiguraci** umožňuje zobrazit a upravit úroveň protokolování, počet ladicích souborů a velikost těchto ladicích souborů pro tuto instanci aplikace Smart Desktop. |

## Související témata

- Konfigurace oznámení

# Monitorování plánovaných hromadných exportů kontaktů

Stránka Audit hromadného exportu kontaktů slouží ke sledování stavu plánovaných hromadných exportů kontaktů.

## Předpoklady

- Nakonfigurovali jste umístění externího úložiště pro exportované kontakty, na které chcete přejít.
- Vytvořili jste opakovaný nebo ad hoc hromadný export kontaktů. (Vytvořte je na stránce Interakce.)
- (Zobrazení exportů vytvořených jinými lidmi ve vaší organizaci) Máte oprávnění Zobrazit hromadný export kontaktů.

## Umístění stránky

Správa aplikací > monitorování globálního > > Hromadný audit exportu kontaktů

## Postup

### Přístup k exportovaným souborům

Exportované soubory jsou umístěny ve složce Exporty v nakonfigurovaném umístění externího úložiště. Soubory jsou ZIP soubory ve formátu CSV. Názvy souborů používají následující konvenci pojmenování: <"okamžitý" nebo "plánovaný">-<uložený vyhledávací název>-<datum>-<časové razítko>

**DŮLEŽITÝ** Vydali jsme aktualizovanou verzi stránky monitorování auditu hromadného exportu kontaktů. Tabulka monitorování, kterou vidíte na stránce, se liší v závislosti na tom, zda byla aktualizovaná verze
Zavedeno do vaší organizace.

### Aktualizovaná tabulka monitorování auditu hromadného exportu kontaktů

| Sloupec | Popis |
|---|---|
| Datum | Datum a čas vytvoření exportu. |
| Název | Název přidělený exportu osobou, která jej vytvořila. |
| Stav | Aktuální stav úlohy exportu. |
| Vyhodnocené kontakty | Celkový počet kontaktů, které Webex WFO zpracoval. Webex Funkce WFO vyhodnocuje výsledky hledání a určuje, které kontakty jsou platné, což znamená, že kontakty mají zvuk k exportu. Počet vyhodnocených kontaktů se může lišit od počtu exportovaných kontaktů, pokud |

| Sloupec | Popis |
|---|---|
| | Výsledky mají platné a neplatné kontakty. |
| Neplatné kontakty | Počet kontaktů, které byly po vyhodnocení považovány za neplatné a jsou nesmí být předloženy ke zpracování. Příkladem neplatného kontaktu je kontakt, který nemá média k exportu. |
| Kontakty odeslány | Celkový počet kontaktů odeslaných k hromadnému exportu kontaktů. |
| Exportované kontakty | Počet souborů Webex WFO se úspěšně exportoval do externího kontejneru S3 vaší organizace. |
| Vlastník úlohy | Jméno osoby, která vytvořila hromadnou úlohu exportu kontaktů. |

## Klasická tabulka auditu monitorování hromadného exportu kontaktů

Hromadný export kontaktů má dvě fáze: *úkol* (volitelné) a *odeslání*. *Během fáze úlohy* Webex WFO převede soubory z formátu, ve kterém byly zaznamenány, do formátu, ve kterém budou uloženy v umístění externího úložiště.

Pokud export nenastavíte tak, aby převáděl soubory, Webex WFO tento krok přeskočí. *Během fáze nahrávání* Webex WFO přesune soubory do umístění externího úložiště.

| Sloupec | Popis |
|---|---|
| Datum | Při vytvoření exportu. |
| Název | Název přidělený exportu osobou, která jej vytvořila. |
| Stav exportu | Stav exportu.<br><br>**POZNÁMKA:** Pokud je stav Nezdařilo se, nejčastější příčinou jsou potíže s komunikací s externím úložištěm. Ověřit že je možné přenášet soubory na základě pověření poskytnutých nástrojem třetí strany (například Filezilla). |
| Počet úloh | Kolik kontaktů úloha exportu obsahuje. |
| Úkoly ve frontě | Kolik souborů čeká na převod do souboru exportu formát. |

| Sloupec | Popis |
|---|---|
| Probíhající úkoly | Kolik souborů je aktuálně převáděno do souboru exportu formát. |
| Úkoly dokončeny | Kolik audio nebo video souborů Webex WFO se pokusil převést, Včetně neúspěšných konverzí. |
| Odeslané položky ve frontě | Kolik souborů čeká na přesunutí do externího úložiště umístění. |
| Nahrávání proběhlo úspěšně | Kolik souborů bylo úspěšně přesunuto do umístění externího úložiště, Plus jeden. |
| Nahrávání se nezdařilo | Kolik souborů Webex WFO se nepodařilo přesunout na externí Umístění úložiště. |

## Související témata

- Přidat umístění externích úložišť – Vytvořte umístění pro exportované soubory, kam můžete přejít.
- Hromadný export kontaktů – vytváření hromadných exportů kontaktů.
- Konfigurace nastavení archivu QM
- Konfigurace profilů úložiště
- Správa rolí a oprávnění : Přečtěte si další informace o oprávněních hromadného exportu kontaktů a Zobrazení hromadného exportu kontaktů.

# Konfigurace oznámení

Webex WFO může informovat uživatele o systémových událostech prostřednictvím zpráv nazývaných oznámení.

Oznámení mohou být doručena v reálném čase nebo v souhrnné podobě podle nastaveného plánu.

Příjemci oznámení jsou uspořádáni do skupin oznámení. Skupina definuje typ události, která aktivuje oznámení, členy skupiny (pouze sebe nebo více členů), jak často dostáváte oznámení a způsob jejich odeslání.

Váš přístup k tomu, co můžete konfigurovat, a způsob doručení závisí na vašem přihlášení a oprávněních nakonfigurovaných pro vaši roli. Tato oprávnění definují, na které systémové události můžete být upozorňováni.

| Typ přihlášení | Co můžete konfigurovat |
|---|---|
| Uživatelé bez oprávnění správce | Oznámení pro sebe prostřednictvím upozornění nebo e-mailu<br><br>Oznámení pro sebe prostřednictvím upozornění, e-mailu nebo mobilního oznámení. (Mobilní oznámení jsou určena pouze pro cloudová nasazení.) |
| Správci | ▪ Oznámení pro sebe prostřednictvím upozornění nebo e-mailu<br>▪ Oznámení pro skupinu prostřednictvím e-mailu |

## Popisy polí

Pole na stránce Oznámení jsou popsána níže.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Rozsah oznámení | Zvolte rozsah oznamovací skupiny: oznámení pouze pro sebe nebo oznámení pro více uživatelů. |
| Název skupiny oznámení | Jedinečný název oznamovací skupiny. |
| Typy oznámení | Vyberte typ oznámení, která chcete dostávat. Typy , která máte k dispozici, jsou určena oprávněními nastavenými pro vaši roli na stránce Role. |
| Oznámení v reálném čase | Vyplňte tuto část, abyste dostávali oznámení v reálném čase. |
| Shrnutí | Pokud chcete dostávat oznámení jako souhrny, vyplňte tuto část. |
| Způsob doručení | Vyberte metodu, kterou chcete používat pro příjem oznámení. Pokud zvolte doručování e-mailů a oznámení jsou pouze pro vás, nikoli pro více uživatelů, použitá e-mailová adresa je ta, která je pro vás nakonfigurována na stránce Uživatelé v poli Uživatelské jméno. Chcete-li dostávat mobilní oznámení, potřebujete "přístup do mobilní aplikace Calabrio ONE" |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | povolení. |
| E-mailový distribuční seznam | (Tato oznámení jsou odesílána pouze více uživatelům) V nejbližším pod podoknem seznamu, zadejte e-mailovou adresu a klikněte na tlačítko **Přidat**. V podokně seznamu můžete kliknout na ikonu tužky pro úpravu adresy nebo na ikonu X pro odstranění adresy. |
| Počet oznámení | Definuje, kolik oznámení Webex WFO odešle pro událost. Systém hlásí některé události, jakmile nastanou, zatímco jiné jsou hlášeny pokaždé, když se systém dotazuje. Zadáním tohoto čísla můžete zajistit, že vám nebude odesláno mnoho oznámení o stejné události. |
| Souhrnná konfigurace | Vyberte podmínky, za kterých chcete obdržet souhrn zpráva. |
| Plánovat | Tato část slouží ke konfiguraci doručování souhrnů oznámení. |
| Posílat souhrny každých <časové období> | Zadejte, jak často vám Webex WFO posílá souhrn. Výchozí časové období je každých 24 hodin. |
| Datum a čas zahájení | Datum a čas začátku souhrnného období. |

## Typy oznámení

Existují tři typy oznámení:

- Informační – Došlo k očekávané události
- Varování – Existuje podmínka, která povede k tomu, že Webex WFO přestane fungovat, pokud nebude opravena
- Chyba – V současné době existuje stav, který by mohl způsobit, že Webex WFO

přestane fungovat Oznámení lze odesílat následujícími způsoby:

- Výstrahy zobrazené v aplikaci
- E-maily odeslané do určeného distribučního seznamu
- Mobilní oznámení odeslaná na vaše mobilní zařízení (pouze cloudová nasazení)

## Oznámení správce klienta a uživatelů

V této tabulce jsou uvedeny typy oznámení, které jsou k dispozici, když se přihlásíte k Webex WFO jako správce klienta nebo jiný uživatel.

| Oznámení | Popis a řešení |
|---|---|
| Přihlášení agenta (podpora) | **Informační:** Agent se přihlásil k Webex WFO.<br><br>**Řešení:** Není nutná žádná akce. |
| Odhlášení agenta (podpora) | **Informační:** Agent se odhlásil z Webex WFO.<br><br>**Řešení:** Není nutná žádná akce. |
| Chyba datového serveru Analytics (podpora) | **Chyba:** Datový server Analytics není komunikace se serverem mřížky Analytics.<br><br>**Řešení:** Zkontrolujte protokoly serveru Analytics Data Server a ověřte jeho připojení. Zkontrolujte, zda je databáze přístupná. |
| Blíží se nedostatek místa na disku (podpora) | **Řešení:** Uvolněte využité místo na disku nebo přidejte další úložiště. |
| Blížící se kapacita záznamu (podpora) | **Řešení:** Přidejte další záznamový server. |
| Chyba hromadného exportu kontaktů (obchodní) | **Chyba:** Webex WFO nepodařilo se přenést hromadnou část Soubor exportu kontaktů.<br><br>**Řešení:** Ověřte nastavení cíle hromadného exportu kontaktů. |
| Úspěch exportu hromadných kontaktů (obchodní) | **Informace:** Váš Webex WFO hromadný kontakt Požadavek na export byl úspěšný.<br><br>**Řešení:** Není nutná žádná akce. |

| Oznámení | Popis a řešení |
|---|---|
| Chyba datového serveru Capture Plugin (podpora) | **Chyba:** Sběrný datový server nekomunikuje s aplikačním serverem Webex WFO.<br><br>**Řešení:** Zkontrolujte protokoly sběrného datového serveru a ověřte jeho připojení. Zkontrolujte, zda je databáze přístupná. |
| Žádost o zachycení (obchodní) | **Informational:** Váš požadavek na zachycení Webex WFO pro WFM historická data byla úspěšná.<br><br>**Řešení:** Není nutná žádná akce. |
| Cisco JTAPI Chyba instalace (podpora) | **Chyba:** Instalace Cisco JTAPI se nezdařila.<br><br>**Řešení:** Zkontrolujte postupy instalace Cisco JTAPI a opakujte instalaci. |
| Cisco JTAPI Úspěšná instalace (podpora) | **Informace:** Úspěšně jste nainstalovali Cisco JTAPI.<br><br>**Řešení:** Není nutná žádná akce. |
| Chyba instalace klienta (podpora) | **Chyba:** Webex WFO nebyl správně nainstalován na ploše.<br><br>**Řešení:** Ověřte instalaci Smart Desktop. Další informace najdete v *Instalační příručce pro cloudová* nasazení. |
| Cíl kontaktu: Všichni uživatelé dokončeni (Business) | **Informační:** Upozorní tvůrce cíle a všechny uživatele přiřazené k cíli kontaktu, když jsou dokončeny všechny úkoly v cíli kontaktu.<br><br>**Řešení:** Není nutná žádná akce. |
| Splněný cíl kontaktu (obchod) | **Informační:** Agent byl úspěšně dokončen |

| Oznámení | Popis a řešení |
|---|---|
| | jeho nebo její Webex WFO QM kontaktní cíle.<br><br>**Řešení:** Není nutná žádná akce. |
| Vytvořený cíl kontaktu (firma) | **Informace:** Úspěšně jste vytvořili Webex WFO kontaktní cíl.<br><br>**Řešení:** Není nutná žádná akce. |
| CTI Chyba datového serveru pluginu (podpora) | **Chyba:** Datový server CTI nekomunikuje pomocí aplikačního serveru Webex WFO.<br><br>**Řešení:** Zkontrolujte protokoly CTI Data Server a ověřte jeho připojení. Zkontrolujte, zda je databáze přístupná. |
| Datový server připojen (podpora) | **Informace:** Datový server byl připojen k Webex WFO.<br><br>**Řešení:** Není nutná žádná akce. |
| Datový server odpojen (podpora) | **Chyba:** Datový server nekomunikuje s Webex WFO Aplikační server.<br><br>**Řešení:** Zkontrolujte protokoly datového serveru a ověřte jeho připojení. Zkontrolujte, zda je databáze přístupná. |
| Zmeškaný prezenční signál datového serveru (podpora) | **Chyba:** Server CTI, signalizační server SIPREC nebo Server pro nahrávání byl odpojen od serveru WFOADAPTER nejméně deset minut.<br><br>Úloha klienta kontroluje připojení k serveru každých pět minut. Pokud připojení selže ve dvou z těchto kontrol, Webex WFO odešle tuto výstrahu a pokračuje v odesílání výstrahy každých pět minut, dokud se server znovu nepřipojí.<br><br>**Řešení:** Zkontrolujte, zda je počítač serveru spuštěn. |

| Oznámení | Popis a řešení |
|---|---|
| | Zkontrolujte, zda je spuštěna služba serveru. Zkontrolujte, zda je počítač serveru připojen k síti a může přistupovat k serveru wfoadapter prostřednictvím sítě. |
| Zpožděné vyzvednutí úložiště bylo dokončeno (obchodní) | **Informace:** Data v úložišti byla úspěšně načtena.<br>**Řešení:** Není nutná žádná akce. |
| Asynchronní protokoly klienta pro stolní počítače byly dokončeny (podpora) | |
| Chyba asynchronních protokolů klienta pro stolní počítače (podpora) | |
| Žádost o distribuci (obchodní) | **Informace:** Uživatel Webex WFO WFM vytvořil žádost o distribuci.<br>**Řešení:** Není nutná žádná akce. |
| Žádost o odvolání proti hodnocení (obchodní) | **Informační:** Došlo k jedné z následujících situací:<br>▪ Uživatel se odvolal proti hodnocení, které jste dokončili.<br>▪ Uživatel se odvolal proti vyhodnocení dokončenému někým jiným, ale vy máte jak rozsah nad vyhodnoceným kontaktem, tak oprávnění Upravit jakékoli hodnocení.<br>**Řešení:** Zkontrolujte vyhodnocení a všechny komentáře zadané uživatelem. |
| Evaluační audit (obchodní) | **Informace:** Hodnocení, ke kterému jste přiděleni byl aktualizován. Toto oznámení je odesláno jak agentovi přidruženému ke kontaktu, tak osobě, která hodnocení aktualizovala. |

| Oznámení | Popis a řešení |
|---|---|
| | **Řešení:** Není nutná žádná akce. |
| Hodnocení vyžaduje schválení (obchodní) | **Informace:** Uživatel Webex WFO QM má dokončil hodnocení.<br><br>**Řešení:** Uložte vyhodnocení. |
| Překročen nedostatek místa na disku (podpora) | **Řešení:** Uvolněte využité místo na disku nebo přidejte další úložiště. |
| Překročila se kapacita nahrávání (podpora) | **Řešení:** Přidejte další záznamový server. |
| externalStorageLocationError (podpora) | **Chyba:** Během spuštění obslužné rutiny archivních kontaktů úkol, Webex WFO došlo k chybě při připojování k umístění externího úložiště.<br><br>**Řešení:** Zkontrolujte konfiguraci externího úložiště a otestujte připojení k němu. |
| Nepodařilo se zachytit plochu (podpora) | **Chyba:** Uživatel Webex WFO QM nemůže nahrávat na ploše.<br><br>**Řešení:** Ověřte konfiguraci Webex WFO Smart Desktop. |
| Nepodařilo se zaznamenat obrazovku (podpora) | **Chyba:** Výstraha vypadá takto:<br><br>**PŘÍKLAD** události na ploše: <číslo verze> – Nahrávání obrazovky se nepodařilo spustit.<br><br>Toto upozornění se zobrazí, když se uživateli nepodařilo zaznamenat obrazovku pro jeden hovor. Uživatel je správně nakonfigurován pro záznam obrazovky a aplikace Smart Desktop se pokusila zaznamenat obrazovku, ale pokus byl neúspěšný. |

| Oznámení | Popis a řešení |
| --- | --- |
| | **Řešení:** Pokud k problému dochází konzistentně u jednoho zařízení používajícího funkci Záznam na ploše, ověřte instalaci služby v tomto počítači. Odinstalujte chytrou plochu, restartujte počítač a znovu nainstalujte chytrou plochu na postiženém počítači. Pokud problém přetrvává, kontaktujte podporu. |
| Nepodařilo se nahrát hlas (podpora) | Toto oznámení je způsobeno chybou pocházející ze Smart Desktop nebo ze signalizace CTI.<br><br>**Chytrá plocha**<br><br>**Chyba:** Pokud je příčinou chyby aplikace Smart Desktop, bude výstraha vypadat takto:<br><br>**PŘÍKLAD** události na ploše: <číslo verze> – Nahrávání hlasu se nepodařilo spustit.<br><br>Toto upozornění se zobrazí, když se uživateli nepodaří nahrát hlas pro jeden hovor. Uživatel je správně nakonfigurován pro záznam hlasu a aplikace Smart Desktop se pokusila nahrát hlas, ale pokus byl neúspěšný.<br><br>**Řešení:** Pokud k problému dochází konzistentně u jednoho zařízení používajícího funkci Záznam na ploše, ověřte instalaci služby v tomto počítači. Odinstalujte chytrou plochu, restartujte počítač a znovu nainstalujte chytrou plochu na postiženém počítači. Pokud problém přetrvává, kontaktujte podporu.<br><br>Pokud k tomuto problému dochází na mnoha telefonech na serveru |

| Oznámení | Popis a řešení |
| --- | --- |
| | Prostředí pro nahrávání, ověřte, zda služba neběží v blízkosti kapacity a zda je konfigurace správná. Pokud problém přetrvává, kontaktujte podporu.<br><br>**CTI Signalizace**<br><br>**Chyba:** Pokud je příčinou chyby signalizace CTI, výstraha bude vypadat takto:<br><br>**PŘÍKLAD** události signalizačního serveru: Nahrávání hlasu se nepodařilo spustit.<br><br>Toto upozornění se zobrazí, když signalizační server CTI nemohl zahájit volání s přidruženým záznamovým serverem. Řádek "Podrobnosti" zprávy o události označuje jednu ze dvou kategorií tohoto selhání:<br><br>"Details: No SIP INVITE" (Podrobnosti: Ne pozvánka na # INVITE) - K této chybě dochází, když server CTI Signaling neobdržel zprávu SIP INVITE ze zdroje CTI signalizující JTAPI.<br><br>▪ **Řešení**: Pokud potíže potrvají, zkontrolujte protokoly datového serveru CTI a ujistěte se, že datový server CTI přijímá signalizační zprávy SIP ze zdroje signalizace CTI.<br><br>"Podrobnosti: Žádný připojený klient" - K této chybě dochází, když signalizační server není připojen k žádnému záznamovému serveru přidruženému k zařízení.<br><br>▪ **Řešení: V** protokolech CTI datového serveru zjistěte, které záznamové servery jsou přidruženy k tomuto zařízení. Ujistěte se, že jsou spuštěny a signalizační server a záznamové servery jsou připojeny. |

| Oznámení | Popis a řešení |
|---|---|
| Požadavek na přesnost prognózy (obchodní) | **Informace:** Uživatel Webex WFO WFM vytvořil požadavek na přesnost prognózy.<br><br>**Řešení:** Není nutná žádná akce. |
| Žádost o prognózu (obchodní) | **Informace:** Uživatel Webex WFO WFM vytvořil Požadavek na prognózu.<br><br>**Řešení:** Není nutná žádná akce. |
| FTP Chyba datového serveru pluginu (podpora) | **Chyba:** Webex WFO nemohl přenést data z datový server.<br><br>**Řešení:** Zkontrolujte chybové protokoly datového serveru. Ověřte komunikaci s datovým serverem. |
| Chyba importu historických dat (podpora) | **Chyba:**Webex WFO zjistil chybu při pokusu o Načtení historických dat.<br><br>**Řešení:** Zkontrolujte chybové protokoly datového serveru, obraťte se na správce systému a restartujte službu. |
| Historická žádost o sloučení (obchodní) | **Informační:** Uživatel Webex WFO WFM vytvořil Žádost o sloučení historických dat.<br><br>**Řešení:** Není nutná žádná akce. |
| Velké přetížení záznamového serveru (podpora) | **Řešení:** Přidání dalšího záznamového serveru nebo kontaktu Podpora Webex WFO. |
| Hlavní záloha nahrávání nahrávek (Podpora) | **Řešení:** Přidejte další záznamový server nebo kontaktujte Webex WFO podporu. |
| Požadavek na zasílání zpráv (obchodní) | **Informational:** Požadavek na zasílání zpráv, který předložený byl schválen nebo zamítnut. To zahrnuje i případy, kdy je vybrána událost dynamického plánování během dne |

| Oznámení | Popis a řešení |
|---|---|
| | byl schválen.<br><br>**Řešení:** Není nutná žádná akce. |
| Statistika metriky (podpora) | **Informační:** Uživatel Webex WFO WFM vytvořil Požadavek na statistiku metriky.<br><br>**Řešení:** Není nutná žádná akce. |
| Menší přetížení záznamového serveru (podpora) | **Řešení:** Pokud toto oznámení dostáváte často, přidejte další záznamový server nebo kontaktujte Webex WFO podporu. |
| Menší nahrávání nahrávání, záloha (Podpora) | **Řešení:** Pokud toto oznámení dostáváte často, přidejte další záznamový server nebo kontaktujte podporu Webex WFO. |
| Moje bodované hodnocení (obchodní) | **Informační:** Vyhodnocení kontaktu, který zpracováno bylo dokončeno nebo upraveno.<br><br>**Poznámka:** Pokud hodnocení vyžaduje schválení, obdržíte toto oznámení, pokud má hodnocení Byla schválena.<br><br>**Řešení:** Není nutná žádná akce. |
| Nebyl zjištěn žádný telefon (podpora) | **Chyba:** Inteligentní pracovní plocha poslouchala daisy-zřetězený telefon, ale po šesti minutách ho nenašel. To má za následek, že služba nenahrává. Nejpravděpodobnější příčinou je, že telefon není správně zapojen do počítače nebo zařízení není nakonfigurováno tak, aby odesílalo svůj RTP provoz do počítače. To je užitečná zpráva pro nasazení nebo pokud jsou telefony nepřetržitě připojeny k počítačům, které je zaznamenávají. Pokud jsou počítače běžně odpojovány od telefonů, můžete |

| Oznámení | Popis a řešení |
|---|---|
| | Chcete zvážit zakázání tohoto problému.<br><br>**Řešení: Zakažte tento problém,** pokud jsou počítače odpojeny od telefonů. V opačném případě zkontrolujte konfiguraci zařízení v Unified CM a ověřte, zda je možnost "SPAN to PC Port" nastavena na hodnotu "Enabled". Zkontrolujte fyzické připojení mezi počítačem a telefonem a ověřte, zda jsou správně zapojeny. Informace o konfiguraci hardwaru pro nahrávání na plochu najdete v Instalační příručce Webex WFO*pro cloudová nasazení* . |
| QM Zpracování hlasu (obchodní) | **Informační:** Agent se přihlásil k Webex WFO.<br><br>**Řešení:** Není nutná žádná akce. |
| Odsouhlasení dokončeno (obchodní) | **Informační:** Toto oznámení vás pokaždé upozorní Úloha odsouhlasení se úspěšně dokončí. Obsahuje číslo úlohy a čas zahájení a ukončení úlohy.<br><br>**POZNÁMKA** : Chcete-li přiřadit toto oznámení, musíte mít Správa QM a Přijmout obchod Oprávnění k oznámením. Toto oznámení přiřaďte pouze v případě, že vaše kontaktní centrum má architekturu nahrávání, která vyžaduje odsouhlasení.<br><br>**Řešení:** Není nutná žádná akce. |
| Export záznamů (Business) | **Informace:** Váš požadavek na export kontaktů Úspěšně dokončeno a váš kontakt je připraven ke stažení.<br><br>**Řešení:** Není nutná žádná akce. |

| Oznámení | Popis a řešení |
|---|---|
| Chyba maximální délky záznamu (podpora) | **Chyba:** Záznam dosáhl maximální délky hovoru vaší organizace, jak je nakonfigurováno na stránce QM Globální nastavení.<br><br>**Řešení:** Zkontrolujte záznam a zjistěte, zda byl kontakt ve skutečnosti delší než maximální délka hovoru, nebo zda je délka záznamu chybná a nahrávání se mělo zastavit dříve. Pokud je délka záznamu chybná, obvykle to znamená, že Webex WFO neobdržel událost ukončení hovoru od vašeho poskytovatele signalizace. Pokud toto oznámení obdržíte vícekrát, může být problém s poskytovatelem signalizace. |
| Chyba protokolů načtení datového serveru (podpora) | **Chyba:** Váš požadavek na protokoly Webex WFO Data Server nemohl být dokončen.<br><br>**Řešení:** Ověřte připojení k datovému serveru. Zkontrolujte, zda je databáze přístupná. Pokud problém přetrvává, kontaktujte podporu. |
| Úspěšné načtení protokolů datového serveru (podpora) | **Informational:** Váš požadavek na protokoly Webex WFO Data Server byl úspěšně dokončen.<br><br>**Řešení:** Není nutná žádná akce. |
| Změna plánu (obchodní) | **Informační:** Někdo (například plánovač nebo analytik) provedl změnu ve vašem rozvrhu, například posunul čas přestávky.<br><br>**Řešení:** Není nutná žádná akce. |
| Naplánovat připomenutí (obchodní) | **Informační:** Toto je připomenutí nadcházejícího naplánovaná aktivita. Připomenutí se odesílají pouze na Webex |

| Oznámení | Popis a řešení |
|---|---|
| | Uživatelé WFO, kteří jsou aktuálně přihlášeni. Jsou odeslány 15 minut před plánovaným zahájením aktivity.<br><br>**Řešení:** Není nutná žádná akce. |
| Žádost o plán (obchodní) | **Informační:** Toto je oznámení na Webex Uživatel služby WFO, který podal požadavek na plán, že žádost byla schválena nebo zamítnuta.<br><br>**Řešení:** Není nutná žádná akce. |
| Žádost o analýzu rozpočtu směn (obchodní) | **Informační:** Uživatel Webex WFO WFM provedl požadavek na analýzu rozpočtu směny.<br><br>**Řešení:** Není nutná žádná akce. |
| Signalizační server je aktivní (podpora) | **Informační:** Signalizační server se stal aktivním.<br><br>**Řešení:** Není nutná žádná akce. |
| Vynucený úsporný režim signalizačního serveru (podpora) | **Chyba:** Signalizační server přešel do nuceného úsporného režimu a je neaktivní.<br><br>**Řešení:** Další informace naleznete v protokolech signalizačního serveru. |
| Neřízené převzetí služeb při selhání signalizačního serveru (podpora) | **Chyba:** Aktivní signalizační server selhal a záložní signalizační server je nyní aktivní.<br><br>**Řešení:** Další informace naleznete v protokolech signalizačního serveru. |
| Signalizace převzetí služeb při selhání údržby serveru (podpora) | **Chyba:** Aktivní signalizační server přešel do režimu údržby a pohotovostní signalizační server je nyní aktivní.<br><br>**Řešení:** Zkontrolujte další informace v protokolech signalizačního serveru |

| Oznámení | Popis a řešení |
|---|---|
| | informace. |
| Zprostředkovatel telefonních služeb signalizačního serveru selhal (podpora) | **Chyba:** Signalizační server ztratil spojení se zprostředkovatelem telefonního subsystému a je neaktivní.<br>**Řešení:** Další informace naleznete v protokolech signalizačního serveru. |
| stagedUploadServerConnectionFailure (podpora) | |
| Žádost o strategickou prognózu (obchodní) | **Informace:** Uživatel Webex WFO WFM vytvořil žádost o strategickou prognózu.<br>**Řešení:** Není nutná žádná akce. |
| Chyba datového serveru synchronizace pluginu (podpora) | **Chyba:** Služba synchronizace se nezdařila.<br>**Řešení:** Proveďte následující kroky:<br>1. Ověřte, zda je spuštěna služba synchronizace.<br>2. Ověřte, zda můžete komunikovat se serverem, na kterém je nainstalována služba synchronizace.<br>3. Zkontrolujte protokoly služby synchronizace. |
| Dvoustupňová chyba datového serveru pluginu (podpora) | **Chyba:** Ve dvoufázovém procesu nahrávání dat došlo k chybě.<br>**Řešení:** Zkontrolujte protokoly datového serveru. Pokud problém přetrvává, obraťte se na podporu. |
| Neočekávaná chyba na ploše (podpora) | **Chyba:** Při provádění úlohy došlo k neočekávané chybě.<br>**Řešení:** Zkontrolujte, zda ladicí soubor plochy neobsahuje příčinu spojenou s touto chybou. Restartujte plochu agenta. Pokud problém přetrvává, obraťte se na podporu. |

| Oznámení | Popis a řešení |
| --- | --- |
| Hlasové pakety nebyly přijaty (podpora) | **Chyba:** Webex WFO neobdržel pakety na portu SPAN.<br><br>Když sledujete kontakt se zákazníkem agenta, nic neuslyšíte. Po 15 sekundách se zobrazí chybová zpráva, že nejsou přijímány žádné pakety. Váš pokus o zaznamenání kontaktu se zákazníkem agenta má za následek prázdnou nahrávku.<br><br>**Řešení:** Ověřte následující skutečnosti:<br><br>▪ PC Port<br>▪ Přístup k PC Voice VLAN<br>▪ Rozpětí na port PC<br>▪ Režim zabezpečení zařízení<br><br>Ověřte také konfiguraci telefonních kodeků agenta. |

## Odstranění nebo aktualizace více kontaktů najednou

Stránka Operace hromadných kontaktů slouží k odstranění více kontaktů, změně zásad uchovávání více kontaktů nebo aktualizaci vlastních metadat pro více kontaktů najednou namísto práce s kontakty po jednom na stránce Interakce.

# Předpoklady

- Vaše organizace používá Webex WFO Cloud. Operace hromadných kontaktů nejsou k dispozici pro místní nasazení.
- Máte alespoň jedno z těchto oprávnění:
    - Hromadné odstranění
    - Uchovávání hromadných aktualizací
    - Hromadná aktualizace metadat

- Máte soubor CSV obsahující seznam ID kontaktů, se kterými chcete pracovat. Tento soubor musí obsahovat minimálně záhlaví sloupce ID kontaktu. Může obsahovat další záhlaví sloupců, ale ta nejsou povinná. Jedním ze způsobů, jak vytvořit tento soubor, je exportovat seznam kontaktů, se kterými chcete pracovat, ze stránky Interakce. Pokyny naleznete v tématu Export metadat kontaktu. Export musí obsahovat sloupec ID kontaktu.
- (Aktualizace zásad uchovávání informací pro kontakty) Vaše organizace vytvořila na stránce uchovávání informací alespoň jednu zásadu uchovávání informací. Další informace najdete v tématech Správa zásad uchovávání dat pro QM a Analýza .
- (Chcete-li aktualizovat nebo vymazat vlastní metadata kontaktů) Vaše organizace vytvořila vlastní metadata na stránce Správce metadat. Další informace naleznete v tématu Správa vlastních polí metadat.

# Umístění stránky

Správa aplikací > QM > QM Toky kontaktů > operace hromadných kontaktů

# Procedury

## Odstranění více kontaktů

**DŮLEŽITÉ** : Odstranění kontaktů je trvalé. Tuto akci nelze vrátit zpět.

1. Vyberte **Hromadně odstranit kontakty**.
2. Klikněte na **Vybrat soubor** a nahrajte tabulku s kontakty, které chcete odstranit. Seznam kontaktů se zobrazí na pravé straně stránky.
3. **Do pole Důvod** zadejte, proč kontakty odstraňujete. Tento důvod uvidí každý, kdo spustí sestavu hromadných úkolů.
4. Klikněte na **Odeslat**. Tlačítko Odstranit **kontakty?** Otevře se okno.
5. Klikněte na **Potvrdit**. Okno se zavře a zobrazí se potvrzovací zpráva.

## Aktualizace zásad uchovávání informací pro více kontaktů

1. Vyberte **Hromadná aktualizace zásad** uchovávání kontaktů.
2. Klikněte na **Vybrat soubor** a nahrajte tabulku kontaktů, které chcete aktualizovat. Seznam kontaktů se zobrazí na pravé straně stránky.
3. V rozevíracím seznamu Zásady **uchovávání informací vyberte zásady uchovávání informací, které chcete použít pro kontakty** .

4. **Do pole Důvod** zadejte, proč přiřazujete zásady uchovávání informací kontaktům. Tento důvod uvidí každý, kdo spustí sestavu hromadných úkolů.
5. Klikněte na **Odeslat**. Aktualizovat **zásady uchovávání kontaktů?** Otevře se okno.
6. Klikněte na **Potvrdit**. Okno se zavře a zobrazí se potvrzovací zpráva.

## Aktualizace vlastních metadat pro více kontaktů

**DŮLEŽITÉ** : Aktualizace vlastních metadat je trvalá. Tuto akci nelze vrátit zpět.

1. Vyberte **Hromadná aktualizace metadat** kontaktu.
2. Klikněte na **Vybrat soubor** a nahrajte tabulku kontaktů, které chcete aktualizovat. Seznam kontaktů se zobrazí na pravé straně stránky.
3. **V části Aktualizovat metadata** vyberte z rozevíracího seznamu Pole **metadat pole metadat, které chcete aktualizovat** . Možnosti v tomto seznamu pocházejí ze stránky Správce metadat.
4. Zadejte hodnotu, kterou chcete přiřadit do **pole Hodnota** metadat.

   **PŘÍKLAD** : Vaše organizace používá vlastní pole metadat s názvem "Věrnostní úroveň zákazníků", které pomáhá přiřadit zákazníky, kteří mají nejvyšší úroveň věrnosti, k podpoře concierge. Stříbrnou věrnostní úroveň musíte přiřadit sadě kontaktů. **V části Aktualizovat metadata**

   Z rozevíracího **seznamu Pole** metadat vyberte možnost Věrnostní úroveň zákazníků a do rozevíracího seznamu zadejte hodnotu Silver

   **Pole Hodnota** metadat.
5. (Volitelné) Chcete-li aktualizovat další metadata pro tyto kontakty, opakujte kroky 3 a 4.
6. **Do pole Důvod** zadejte, proč aktualizujete metadata pro tyto kontakty. Tento důvod uvidí každý, kdo spustí sestavu hromadných úkolů.
7. Klikněte na **Odeslat**. Aktualizovat **metadata kontaktu?** Otevře se okno.
8. Klikněte na **Potvrdit**. Okno se zavře a zobrazí se potvrzovací zpráva.

## Vymazání metadat pro více kontaktů

Odeberte z kontaktů všechny hodnoty pro konkrétní pole metadat.

**DŮLEŽITÉ** : Vymazání pole metadat je trvalé. Tuto akci nelze vrátit zpět.

1. Vyberte **Hromadná aktualizace metadat** kontaktu.
2. Klikněte na **Vybrat soubor** a nahrajte tabulku kontaktů, které chcete aktualizovat. Seznam kontaktů se zobrazí na pravé straně stránky.

3. **V části Vymazat metadata** vyberte pole metadat, jehož hodnotu chcete vymazat z nabídky **Rozevírací seznam Pole** metadat. Možnosti v tomto seznamu pocházejí ze stránky Správce metadat.

> **PŘÍKLAD** : Vaše organizace používá vlastní pole metadat s názvem "Věrnostní úroveň zákazníků", které pomáhá přiřadit zákazníky, kteří mají nejvyšší úroveň věrnosti, k podpoře concierge. Je třeba odebrat úroveň věrnosti ze sady kontaktů. **V části Vymazat metadata** vyberte možnost
> Úroveň věrnosti zákazníků z **rozevíracího seznamu Pole** metadat. Po dokončení této úlohy je pole Věrnostní úroveň odběratele pro tyto kontakty prázdné.

4. **Do pole Důvod** zadejte, proč vymažete pole metadat pro tyto kontakty. Tento důvod uvidí každý, kdo spustí sestavu hromadných úkolů.
5. Klikněte na **Odeslat**. Aktualizovat **metadata kontaktu?** Otevře se okno.
6. Klikněte na **Potvrdit**. Okno se zavře a zobrazí se potvrzovací zpráva.

### Zobrazení záznamu hromadných úkolů

Spusťte sestavu se seznamem hromadných aktualizací kontaktů, kdo je spustil a proč.

1. Vyberte **možnost Sestava hromadných úloh.**
2. V polích **Rozsah** dat vyberte počáteční a koncové datum časového období, za které chcete vytvořit přehled.
3. Klikněte na **Spustit**. Seznam hromadných úloh se zobrazí na pravé straně stránky.
4. (Volitelné) Chcete-li stáhnout seznam ID kontaktů zahrnutých v úloze, klikněte na číslo úlohy ve **sloupci ID** úlohy.

## Související témata

- Přizpůsobení sloupců na stránce Interakce – Zajistěte, aby byl sloupec ID kontaktu součástí exportovaného souboru.
- Export metadat kontaktů – vytvořte seznam kontaktů, které chcete zpracovat hromadně.
- Správa zásad uchovávání dat pro QM a analýzy: Vytvořte pravidla, která určují, jak se ukládají kontaktní údaje.
- Správa vlastních polí metadat – vytvoření informací pro připojení ke kontaktům.

# Správa uživatelů

## Jak fungují licence

Licence vám poskytují legální přístup k použití Webex WFO. Licence slouží k propojení funkcí Webex WFO s jeho rolemi a oprávněními.

### Licenční model

Cisco má licenční model s účtováním předplatného a nepotvrzenými licencemi pro nasazení hostovaná službou WFO Webex.

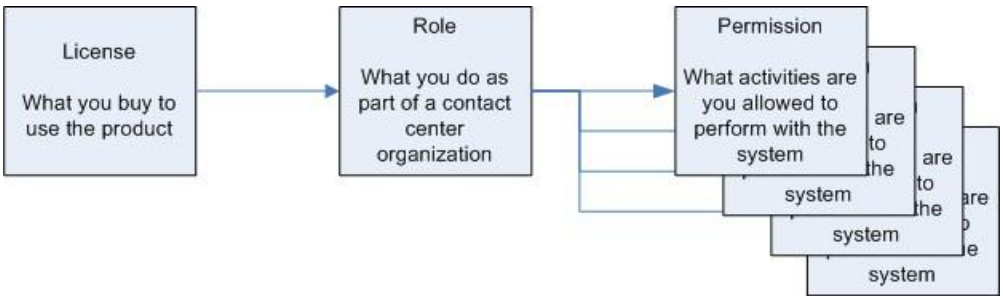
Když si zakoupíte předplatné na Webex WFO, souhlasíte s tím, co Cisco nazývá "minimální měsíční závazek": minimální počet licencí zakoupených za určitou cenu. Pokud využijete více míst, než jste souhlasili ve svém měsíčním závazku, Cisco vám vyúčtuje každou z nich. Tomu se říká "nepotvrzená licence".

Cisco vám účtuje pravidelně, měsíčně, čtvrtletně nebo ročně.

> **PŘÍKLAD** Máte minimální měsíční závazek 100 QM míst, který uspokojí vaše požadavky od února do října. Vaše kontaktní centrum je během svátků vytíženější
> (listopad až leden). Během této doby využijete 150 licencí QM a za tyto tři měsíce se vám bude účtovat 100 licencí podle potvrzené licenční sazby a 50 licencí podle nezávazné licenční sazby.

### Licencování, role a oprávnění

Licence jsou propojeny s rolemi, které mají uživatelé v systému. Přístup, který mají uživatelé k funkcím Webex WFO, je založen na jejich roli a oprávněních spojených s jejich rolí. Další informace o přiřazování rolí a oprávnění naleznete v tématu Správa rolí a oprávnění .




Každý aktivní uživatel Webex WFO je přiřazen k jedné nebo více licencím a může mít jednu nebo více rolí. Každá jednotlivá licence se nazývá sedadlo. Licence se počítají podle počtu aktivních uživatelů s danou licencovanou rolí. Všichni zákazníci musí mít nastavený počet licencí a licencí pro každého aktivního uživatele.

Aktivní uživatelé mohou získat licenci a mít přístup k Webex WFO. Neaktivní uživatelé nemohou mít licenci ani přístup k Webex WFO. Když přepnete aktivního uživatele na neaktivního, jeho licence bude k dispozici a můžete ji znovu přiřadit jiným uživatelům.

K dispozici jsou následující typy licencí:

- Datové licence
- Webex WFO Licence pro přístup
- Licence pro správu
- Licence k použití
- Licence Bot Analytics
- Licence Insights

## Datové licence

Webex WFO Uživatelé, kteří mají funkce pro sběr dat (především agenti kontaktního centra), jsou přiřazeni k datové licenci. Výchozí role agenta je automaticky přidružena k tomuto typu licence. Datové licence zahrnují následující:

- Záznam dodržování předpisů (CR) – Uživatelé mohou být nahráváni zvukem a mohou prohlížet své vlastní kontakty.
- Řízení kvality (QM) – Uživatelé mohou být zaznamenáváni a vyhodnocováni a mohou kontrolovat své vlastní kontakty a hodnocení (QM Datové licence zahrnují CR).
- Workforce Management (WFM)—Uživatelé mohou být naplánováni a mají přístup k funkcím úpravy plánu.

- Základní informace o službě Analytics – uživatelé mohou být analyzováni a mohou kontrolovat analytická data vytvořená jejich kontakty. Zvukové kontakty uživatelů jsou přepsány a automaticky shrnuty pomocí Souhrnu interakce. Uživatelé mohou vidět sentiment agentů a zákazníků a uvažování AI.
- Analytics Enterprise – zahrnuje všechny základní služby Analytics a uživatelé mají také přístup k tématům zaměřeným na trendy. Uživatelé mají navíc k dispozici analýzu trendů, která umožňuje sledovat změny mínění během interakce.
    - Zpracování trendových témat je spojeno s úlohami přepisu. Pokud se rozhodnete spustit úlohu přepisu pro historická data, budou tuto úlohu zpracovávat Trendová témata bez ohledu na datum. Použití je nezávislé na datu dat. Pokud jste například zakoupili 200 interakcí, můžete je použít pro libovolné časové období. Pokud znovu spustíte úlohy přepisu, proces opětovného spuštění se týká pouze chybějících přepisů. To znamená, že pokud znovu spustíte úlohu přepisu, budou Trendová témata brát v úvahu pouze chybějící přepisy.
- Desktop Analytics – uživatelé můžou monitorovat aktivitu agentů na ploše a využití aplikací. Tato licence je k dispozici jako doplněk k Cisco Compliance Recording (CR), Quality Management (QM) nebo Workforce Management (WFM).
- Monitorování – uživatelé mohou sledovat obrazovky agentů živě. Tato licence je k dispozici jako doplněk k Cisco Compliance Recording (CR) nebo Workforce Management (WFM).
- Správa dat – Tato licence se již neprodává.

**POZNÁMKA:** Uživatelé s datovými licencemi mají omezený přístup k funkcím Webex WFO. Jsou omezeny na kontrolu svých vlastních údajů.

## Licence Webex WFO Access

Přístupová licence Webex WFO poskytuje většinu oprávnění, která těmto rolím umožňují přístup k plné aplikaci.

**OSVĚDČENÉ POSTUPY** Webex WFO přístupové licence poskytují úplný přístup k podnikovým komponentám aplikace. Přístupové licence jsou určené pro uživatele, kteří mají vyšší obchodní úroveň Funkce, jako jsou vedoucí týmů a správci. Přístupové licence umožňují uživatelům rozpoznat klíčové poznatky z interakcí, plánů a analytických dat zachycených Webex WFO.

## Licence Bot Analytics

S licencí Bot Analytics mohou uživatelé monitorovat a zlepšovat výkon a kvalitu svých konverzačních produktů AI.

## Licence Insights

Insights je Cisco přední produkt business intelligence. Licence Insights poskytují uživatelům přístup k Insights. Každý, kdo potřebuje vytvořit nebo zobrazit obsah Insights, musí mít licenci Insights. Jedna role potřebuje jenom jednu ze dvou licencí Insights uvedených níže, ale každá licence musí být přiřazená alespoň k jedné roli.

- Čtečka přehledů – uživatelé můžou zobrazit řídicí panely Insights, které s nimi vytvoří a sdílí někdo s licencí Insights Author.
- Autor přehledů – uživatelé můžou vytvářet a sdílet analýzy a řídicí panely Insights.

| Typ licence | Povolený | Další licence |
|---|---|---|
| Čtečka přehledů | 100% bezplatné licence pro čtečku* | Obraťte se na svůj účet Cisco Manažer |
| Autor přehledů | Jedna bezplatná autorská licence na každých 300 uživatelů** | Obraťte se na svého Cisco Account Managera |

*Za každou uživatelskou licenci zakoupenou pro Compliance Recording (CR), Quality Management (QM), Workforce Management (WFM), Analytics nebo Webex WFO Bundle obdržíte stejný počet 100% bezplatných licencí Reader. Celkový počet bezplatných licencí aplikace Reader bude odpovídat maximálnímu počtu uživatelských licencí, ke kterým jste se pro tyto služby zavázali.

**Obdržíte jednu bezplatnou licenci Author za každých 300 uživatelských licencí zakoupených pro Compliance Recording (CR), Quality Management (QM), Workforce Management (WFM), Analytics nebo Webex WFO Bundle. Vždy je zahrnuta jedna autorská licence a pak je přidána jedna další za každých 300 dalších potvrzených licencí. Celkový počet licencí Author, které obdržíte, bude odpovídat počtu zakoupených potvrzených uživatelských licencí.

> **PŘÍKLAD** Pokud máte 1 000 potvrzených licencí WFM a 500 potvrzených licencí QM, obdržíte 1 000 bezplatných licencí pro Reader a čtyři bezplatné licence Author. Je to proto, že svobodný čtenář Licence odpovídají celkovému počtu potvrzených uživatelských licencí a získáte jednu bezplatnou licenci Author za každých 300 potvrzených licencí.

### Nadlimitní

Pokud zákazník překročí maximální počet potvrzených uživatelských licencí pro záznamy o dodržování předpisů (CR), řízení kvality (QM), řízení pracovních sil (WFM), analytiku nebo balíček Webex WFO a nezakoupil další licence Insights, budou mu za tyto další licence Insights účtovány nedoplatky.

**DŮLEŽITÉ** Použití licence Insights začíná, když uživatelskému účtu přiřadíte roli s oprávněními Insights. Chcete-li se vyhnout neočekávaným poplatkům, pravidelně sledujte využití licencí a ujistěte se, že máte
Správný počet licencí Insights. Pokud potřebujete další licence, obraťte se na svého správce účtu.

## Příklady uživatelů s více rolemi

Následují příklady licencování pro uživatele, kteří mají více než jednu roli.

### Příklad 1: Agent QM, který je zároveň hodnotitelem

Uživatel má roli vyhodnocovače přidruženou k přístupové licenci Webex WFO a roli agenta přidruženou k licenci Quality Management pro zachycení vlastních kontaktů. Role vyhodnocovače má některé funkce agenta a některé funkce supervizora. Tento uživatel používá dvě licence: jednu pro řízení kvality a jednu pro přístup Webex WFO. V tomto případě se počet licencí dostupných pro licenci Quality Management a počet licencí pro přístupovou licenci Webex WFO sníží o jednu. Pokud tento uživatel vyžaduje pouze hlasový záznam, lze místo licence Quality Management použít licenci na nahrávání hovorů.

### Příklad 2: Agent QM, který je také naplánován pomocí WFM

Uživatel má roli agenta přidruženou k licenci Quality Management a licenci Workforce Management. To umožňuje zachytit kontakty agenta a naplánovat pracovní dobu agenta. Umožňuje také agentovi zkontrolovat své vlastní kontakty a hodnocení nebo provádět změny plánů. Tento uživatel spotřebovává dvě licence.

## Funkce dostupné s licencemi QM a Analytics

V následující tabulce jsou uvedeny funkce, které jsou k dispozici s různými licencemi.

| Funkce | Webex WFO Essentials** | Webex WFO Podnikatel Ise** | Záznamo kompliance (ČR) | Řízení kvality (QM) | Analytiky Essentials | Analytics Enterprise | Analytics Enterprise Plus | Bot Analytics | Desktop Analytics | Moderátor prsten |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Záznam audio nebo dovoz audio z ACD | X | X | X | X | | | | | | |

| Funkce | Webex WFO Essentials** | Webex WFO Podnikatel** | Záznamo komplianci (ČR) | Řízení kvality (QM) | Analytiky Essentials | Analytics Enterprise | Analytics Enterprise Plus | Bot Analytics | Desktop Analytics | Moderátor prsten |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Importovat interakce od digitálních kanálů | X | X | X | X | X | X | X | | | |
| Displej Záznamy | X | X | | X | | | | | | |
| Hodnocení | X | X | | X | | | | | | |
| Sestavy vstup Vhledy | X | X | X | X | X | X | X | | X | |
| Bydlet obrazovka monitoring | X | X | | X | | | | | | X |
| Standardní monitoring | X | X | X | X | | | | | X | X |
| v adresáři Fronta | X | X | | X | | | | | | |
| Automa obracet pauza | X | X | | X | | | | | | |

| Funkce | Webex WFO Essentials** | Webex WFO Podnikatel** | Záznamo komplianci (ČR) | Řízení kvality (QM) | Analytiky Essentials | Analytics Enterprise | Bot Analytics | Desktop Analytics | Moderátor prsten |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| a pokračovat z Záznam v g | | | | | | | | | |
| Vytvořit a upravit zvyk metadata Asociaced s kontakty | X | X | | X | | | | | |
| Vytvořit a upravit Hodnocení na formuláře | X | X | | X | | | | | |
| Zobrazení standardní Hodnocení ons | X | X | | X | | | | | |
| Vytvořit a pohled po hovoru průzkumy | X | X | | X | | | | | |

| Funkce | Webex WFO Essentials** | Webex WFO Podnikatel Ise** | Záznamo komplianci (ČR) | Řízení kvality (QM) | Analytiky Essentials | Analytics Enterprise | Analytics Enterprise Plus | Bot Analytics | Desktop Analytics | Moderátor prsten |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Exportovat kontakty | X | X | X | X | | | | | | |
| QM pohledy | X | X | X | X | | | | | | |
| QM workflows | X | X | X | X | | | | | | |
| v adresáři označování | X | X | X | X | | | | | | |
| Agent Průzkumník | X | X | | | X | X | X | | X | |
| Přepisption | X | X | | | X | X | X | | | |
| Interacti na Summary | X | X | | | X | X | X | | | |
| Standardní aktivita sledování a analytický s | X | X | | | X | X | X | | X | |
| Aplikaceiont | X | X | | | X | X | X | | X | |

| Funkce | Webex WFO Essentials** | Webex WFO Podnikatel Ise** | Záznamo komplianci (ČR) | Řízení kvality (QM) | Analytiky Essentials | Analytics Enterprise | Analytics Enterprise Plus | Bot Analytics | Desktop Analytics | Moderátor prsten |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| zvyk | | | | | | | | | | |
| Správce desktopů | X | X | | | X | X | X | | X | |
| Bot Analytics | | | | | | | X | X | | |
| Trending Témata | | X | | | | X | X | | | |
| Značky AI | | | | | | | X | | | |

- ** Webex WFO Essentials a Webex WFO Enterprise jsou balíčky. Webex WFO Essentials spojuje QM, WFM, WFM s analýzou dat v reálném čase a Analytics Essentials. Webex WFO Enterprise spojuje QM, WFM, WFM s analýzou dat v reálném čase, plánovačem dovolené Pro a analýzou Enterprise.

## Související témata

- Správa rolí a oprávnění – vytvoření rolí a nastavení oprávnění pro přístup k Webex WFO

## Vytvoření uživatele API

Pokud plánujete používat rozhraní API Webex WFO pro integrace třetích stran, program Cisco doporučuje vytvořit uživatelský účet API. Uživatele API nakonfigurujete stejně jako správce systému, ale účelem tohoto uživatele je povolit aplikacím jiných výrobců ověřování pomocí Webex WFO.

**Poznámka** : Chcete-li vytvořit tohoto uživatele, musíte mít výchozí roli správce systému nebo roli s ekvivalentními oprávněními. Tato role spotřebovává jednu licenci správce systému.

Další informace o autorizaci a ověřování uživatele pomocí Webex WFO naleznete v tématu Autorizace API v referenční příručce API.

Pokud narazíte na nějaké problémy, požádejte o pomoc podporu.

### Vytvoření uživatelského účtu API

1. Spusťte Webex WFO a přihlaste se jako správce systému.

   **POZNÁMKA** : Pokud se přihlašujete k produktu poprvé, vytvořte další účet pro správu.

2. Přejděte na Správa aplikací > Globální konfigurace uživatele > > Uživatelé.
3. **Vyberte možnost Vytvořit nového uživatele** a vyplňte následující pole v části Informace o uživateli.
   - Jméno a **příjmení** – zadejte křestní jméno a příjmení, které identifikuje účel uživatele. Zadejte **například API** jako křestní jméno a **uživatele** jako příjmení.
   - **Uživatelské jméno** – zadejte platnou e-mailovou adresu. Toto je uživatelské jméno Webex WFO uživatele, které bude použito k přihlášení.
4. Do pole heslo **zadejte heslo, které splňuje požadavky na složitost hesla vašeho tenanta** .
5. **V poli Role** přiřaďte uživateli výchozí roli správce systému.
6. **Nastavte pole Tým** na Výchozí tým. Tuto hodnotu můžete nastavit na alternativní tým, pokud dáváte přednost.
7. Vyberte přidružené skupiny a týmy, které by tento účet měl mít rozsah. Jako skupinu můžete vybrat jednotlivé týmy, název skupiny nebo název tenanta. Výběrem názvu tenanta zvýrazníte všechny týmy v rámci této skupiny.

11. V poli WFM Zobrazení přiřaďte **EnterpriseView** jako hlavní zobrazení. To umožňuje uživateli zobrazit všechny uživatele.
12. Klepněte na tlačítko **Uložit** v pravém horním rohu uživatelského rozhraní.

## Související témata

Zobrazit referenční příručku Webex WFO API.

## Import a export uživatelů

Na stránce Uživatelé vyberte **Import a export** a importujte nové nebo upravené uživatele nebo exportujte stávající uživatele. Data importu a exportu jsou ve formátu CSV.

**POZNÁMKA**

Formát data v souborech CSV může tabulkový procesor, například Microsoft Excel, změnit na formát nastavený v aplikaci jako výchozí. Uvědomte si tuto možnost a ujistěte se, že sloupce kalendářních dat jsou nakonfigurovány tak, aby formát data byl správný. Podporované formáty data jsou:

- DD/MM/RRRR
- MM/DD/RRRR
- RRRR-MM-DD
- RRRR/MM/DD

Jakmile nakonfigurujete způsob mapování polí importovaného souboru na pole Webex WFO, můžete toto mapování uložit pro opakované použití.

## Předpoklady

- Máte oprávnění Spravovat organizační strukturu.
- Chcete-li importovat uživatele, musíte mít oprávnění Přiřadit role uživatelů.
- Pokud soubor importu obsahuje nějaké hodnoty ve sloupci Zobrazení, musíte mít oprávnění Upravit WFM zobrazení.

## Umístění stránky

Správa aplikací > globální >konfigurace uživatelů > uživatelů

## Procedury

### Export uživatelských dat

- Klikněte na **Exportovat**. Webex WFO stáhne soubor do počítače. Ve výchozím nastavení má soubor název **people.CSV**.

### Import uživatelských dat

1. Klikněte na Zvolit **soubor**, přejděte k souboru CSV, který obsahuje importovaná data, a kliknutím na **Otevřít** zobrazte záhlaví sloupců souboru. Podrobnosti o požadavcích na soubor CSV naleznete v tématu Formát souboru CSV.
2. Namapujte požadovaná pole Webex WFO import na příslušné pole v souboru CSV a nakonfigurujte datový typ tohoto pole.

3. Klikněte na **tlačítko Importovat**.

> **Poznámka:** Data stávajících uživatelů jsou aktualizována hodnotami v každém sloupci. Pokud je sloupec ponechán prázdný nebo je sloupec odstraněn z importovaného souboru, budou odstraněna všechna existující data v tomto sloupci
> V Webex WFO.

### Uložení schématu mapování pro opakované použití

1. Klikněte na Zvolit **soubor**, přejděte k souboru CSV a kliknutím na **Otevřít** zobrazte záhlaví sloupců souboru.
2. Namapujte požadovaná pole Webex WFO import na příslušné pole v souboru CSV a nakonfigurujte datový typ tohoto pole.
3. Zadejte název mapování do **pole Název mapování** .
4. Klikněte na **Uložit**. Toto schéma mapování pak bude k dispozici pro opětovné použití v budoucím importu.

## Formát souboru CSV

Soubor CSV může obsahovat sloupce pro následující data v libovolném pořadí. Sloupce E-mail, Jméno a Příjmení jsou povinné. Všechny ostatní jsou volitelné. Sloupce jsou v této tabulce uvedeny v abecedním pořadí.

Sloupce v souboru CSV mohou používat názvy uvedené v této tabulce nebo názvy, které zvolíte. Například: **E-mail** může být **E-mailová adresa**. Zde uvedené názvy sloupců jsou ty, které se používají v databázi Webex WFO. Pokud používáte různé názvy sloupců, musíte každý vlastní název namapovat na příslušný název Webex WFO.

> **DŮLEŽITÉ** : E-mailové adresy uživatele musí být platné a nakonfigurované na zákazníkovi SMTP před přidáním nového uživatele do Webex WFO nebo aktualizací e-mailové adresy stávajícího uživatele v Webex WFO.
> V opačném případě nemůže Webex WFO odesílat e-maily na e-mailovou adresu uživatele. Tato zpráva platí pouze pro organizace, které nakonfigurovaly uživatele tak, aby dostávali aktivační a uvítací e-maily pro nastavení hesel.

| Záhlaví sloupce | Popis |
|---|---|
| ID sítě ACD | ID uživatele v rámci ACD. |
| ACD ID serveru | ID ACD, které je zdrojem dat pro uživatele. Aktivovaný |
| | Datum, kdy byl uživatel aktivován. |

| Záhlaví sloupce | Popis |
|---|---|
| Datum ukončení společnosti | Datum, kdy uživatel opustil společnost. |
| Datum zahájení společnosti | Datum, kdy uživatel začal pracovat se |
| společností. Deaktivoval | Datum, kdy byl uživatel deaktivován.<br><br>Chcete-li při importu uživatelů aktivovat deaktivovaného uživatele, nastavte toto datum na<br>**12/31/2999**. |
| Datum zahájení oddělení | Datum, kdy uživatel začal pracovat s oddělením. |
| Zobrazit časové pásmo | Časové pásmo zobrazení uživatele. Seznam platných názvů pro import uživatelů naleznete v tématu Názvy časových pásem. |
| E-mail | (Povinné) E-mailová adresa uživatele. |
| ID zaměstnance | ID zaměstnance uživatele. |
| Povolit plánování | Označuje, zda lze uživatele naplánovat. |
| Pravda/Nepravda. Jméno | (Povinné) Křestní jméno uživatele. |
| Plný rozsah | Při nastavení na hodnotu TRUE má uživatel obor pro všechny skupiny, týmy a uživatelé. Pokud je nastavena hodnota FALSE, rozsah uživatele odpovídá konfiguraci v polích Týmy oboru a Skupiny oboru. |
| Příjmení | (Povinné) Příjmení uživatele. |
| Místní prostředí | Jazyk používaný uživatelem. |
| Přihlášení do systému | Přihlašovací ID uživatele. |
| Hlavní pohled | Hlavní zobrazení uživatele v WFM. |
| Max. personální skupina | Maximální skupina zaměstnanců, ke které je uživatel |
| přiřazen. Skupina členů | Skupina, do které uživatel patří. |

| Záhlaví sloupce | Popis |
|---|---|
| QM Zobrazení | Zobrazení přiřazená uživateli v QM. |
| Hodnost | Pozice uživatele v rámci kontaktního centra. |
| Role | Role přiřazené uživateli. Více rolí je odděleno středníkem. |
| Naplánovat profil vydání | Profil vydání plánu přiřazený tomuto uživateli. |
| Časové pásmo plánování | Časové pásmo použité k naplánování agenta. |
| Skupiny oborů | Skupiny v rámci oboru uživatele. Více skupin je odděleno Středníky. |
| Týmy Scope | Týmy v rámci oboru uživatele. Více týmů je odděleno středníky. |
| Mapování dovedností | Mapování dovedností přiřazená tomuto uživateli. |
| Tým | Přiřazený tým uživatele. |
| ID uživatele | ID uživatele v Webex WFO. Číslo ID můžete identifikovat exportem uživatelských dat a jejich zobrazením ve výsledném souboru CSV.<br><br>Pokud je uživatel novým uživatelem, musí být ID uživatele nastaveno na hodnotu 0 (nula), jinak se import nezdaří. |
| Zobrazení | Zobrazení, která jsou uživateli přiřazena v |
| WFM. Profil pracovní podmínky | Profil pracovní podmínky přiřazený tomuto uživateli. |

## Názvy časových pásem

Následuje seznam povolených názvů časových pásem, které lze zadat do importu/exportu CSV souboru uživatelů.

| | | |
|---|---|---|
| JEDNAT | AET | Afrika/Abidžan |
| Afrika/Akkra | Afrika/Addis_Ababa | Afrika/Alžír |

| | | |
|---|---|---|
| Afrika/Asmara | Afrika/Asmera | Afrika/Bamako |
| Afrika/Bangui | Afrika/Banjul | Afrika/Bissau |
| Afrika/Blantyre | Afrika/Brazzaville | Afrika/Bujumbura |
| Afrika/Káhira | Afrika/Casablanca | Afrika/Ceuta |
| Afrika/Conakry | Afrika/Dakar | Afrika/Dar_es_Salaam |
| Afrika/Džibutsko | Afrika/Douala | Afrika/El_Aaiun |
| Afrika/Freetown | Afrika/Gaborone | Afrika/Harare |
| Afrika/Johannesburg | Afrika/Juba | Afrika/Kampala |
| Afrika/Chartúm | Afrika/Kigali | Afrika/Kinshasa |
| Afrika/Lagos | Afrika/Libreville | Afrika/Lomé |
| Afrika/Luanda | Afrika/Lubumbashi | Afrika/Lusaka |
| Afrika/Malabo | Afrika/Maputo | Afrika/Maseru |
| Afrika/Mbabane | Afrika/Mogadišo | Afrika/Monrovia |
| Afrika/Nairobi | Afrika/Ndjamena | Afrika/Niamey |
| Afrika/Nouakchott | Afrika/Ouagadougou | Afrika/Porto-Novo |
| Afrika/Sao_Tome | Afrika/Timbuktu | Afrika/Tripolis |
| Afrika/Tunis | Afrika/Windhoek | AGT |
| Amerika/Adak | Amerika/Anchorage | Amerika/Anguilla |
| Amerika/Antigua | Amerika/Araguaina | Amerika/Argentina/Buenos_ Aires |
| Amerika/Argentina/Catamarca | Amerika/Argentina/ComodRivadav i a | Amerika/Argentina/Cordoba |
| Amerika/Argentina/Jujuy | Amerika/Argentina/La_Rioja | Amerika/Argentina/Mendoza |
| Amerika/Argentina/Rio_ Gallegos | Amerika/Argentina/Salta | Amerika/Argentina/San_Juan |

| | | |
|---|---|---|
| Amerika/Argentina/San_Luis | Amerika/Argentina/Tucuman | Amerika/Argentina/Ushuaia |
| Amerika/Aruba | Amerika/Asunción | Amerika/Atikokan |
| Amerika/Atka | Amerika/Bahia | Amerika/Bahia_Banderas |
| Amerika/Barbados | Amerika/Belém | Amerika/Belize |
| Amerika/Blanc-Sablon | Amerika/Boa_Vista | Amerika/Bogota |
| Amerika/Boise | Amerika/Buenos_Aires | Amerika/Cambridge_Bay |
| Amerika/Campo_Grande | Amerika/Cancún | Amerika/Caracas |
| Amerika/Catamarca | Amerika/Cayenne | Amerika/Kajmanské ostrovy |
| Amerika/Chicago | Amerika/Čivava | Amerika/Coral_Harbour |
| Amerika/Córdoba | Amerika/Costa_Rica | Amerika/Creston |
| Amerika/Cuiaba | Amerika/Curacao | Amerika/Danmarkshavn |
| Amerika/Dawson | Amerika/Dawson_Creek | Amerika/Denver |
| Amerika/Detroit | Amerika/Dominika | Amerika/Edmonton |
| Amerika/Eirunepe | Amerika/El_Salvador | Amerika/Ensenada |
| Amerika/Fort_Wayne | Amerika/Fortaleza | Amerika/Glace_Bay |
| Amerika/Godthab | Amerika/Godthab | Amerika/Goose_Bay |
| Amerika/Grand_Turk | Amerika/Grenada | Amerika/Guadeloupe |
| Amerika/Guatemala | Amerika/Guayaquil | Amerika/Guyana |
| Amerika/Halifax | Amerika/Havana | Amerika/Hermosillo |
| Amerika/Indiana/Indianapolis | Amerika/Indiana/Knox | Amerika/Indiana/Marengo |
| Amerika/Indiana/Petersburg | Amerika/Indiana/Tell_City | Amerika/Indiana/Vevay |
| Amerika/Indiana/Vincennes | Amerika/Indiana/Winamac | Amerika/Indianapolis |
| Amerika/Inuvik | Amerika/Iqaluit | Amerika/Jamajka |
| Amerika/Jujuy | Amerika/Juneau | Amerika/Kentucky/Louisville |

| | | |
|---|---|---|
| Amerika/Kentucky/Monticello | Amerika/Knox_IN | Amerika/Kralendijk |
| Amerika/La_Paz | Amerika/Lima | Amerika/Los_Angeles |
| Amerika/Louisville | Amerika/Lower_Princes | Amerika/Makedonie |
| Amerika/Managua | Amerika/Manaus | Amerika/Marigot |
| Amerika/Martinik | Amerika/Matamoros | Amerika/Mazatlán |
| Amerika/Mendoza | Amerika/Menominee | Amerika/Merida |
| Amerika/Metlakatla | Amerika/Mexico_City | Amerika/Miquelon |
| Amerika/Moncton | Amerika/Monterrey | Amerika/Montevideo |
| Amerika/Montreal | Amerika/Montserrat | Amerika/Nassau |
| Amerika/New_York | Amerika/Nipigon | Amerika/Nome |
| Amerika/Noronha | Amerika/North_Dakota/Beulah | Amerika/North_ Dakota/Centrum |
| Amerika/North_Dakota/New_ Salem | Amerika/Ojinaga | Amerika/Panama |
| Amerika/Pangnirtung | Amerika/Paramaribo | Amerika/Phoenix |
| Amerika/Port-au-Prince | Amerika/Port_of_Spain | Amerika/Porto_Acre |
| Amerika/Porto_Velho | Amerika/Puerto_Rico | Amerika/Rainy_River |
| Amerika/Rankin_Inlet | Amerika/Recife | Amerika/Regina |
| Amerika/Rozhodný | Amerika/Rio_Branco | Amerika/Rosario |
| Amerika/Santa_Isabel | Amerika/Santarem | Amerika/Santiago |
| Amerika/Santo_Domingo | Amerika/Sao_Paulo | Amerika/Scoresbysund |
| Amerika/Shiprock | Amerika/Sitka | Amerika/St_Barthelemy |
| Amerika/St_Johns | Amerika/St_Kitts | Amerika/St_Lucia |
| Amerika/St_Thomas | Amerika/St_Vincent | Amerika/Swift_Current |
| Amerika/Tegucigalpa | Amerika/Thule | Amerika/Thunder_Bay |

| | | |
|---|---|---|
| Amerika/Tijuana | Amerika/Toronto | Amerika/Tortola |
| Amerika/Vancouver | Amerika/Virgin | Amerika/Bílý kůň |
| Amerika/Winnipeg | Amerika/Yakutat | Amerika/Yellowknife |
| Antarktida/Casey | Antarktida/Davis | Antarktida/DumontDUrville |
| Antarktida/Macquarie | Antarktida/Mawson | Antarktida/McMurdo |
| Antarktida/Palmer | Antarktida/Rothera | Antarktida/South_Pole |
| Antarktida/Syowa | Antarktida/Vostok | Arktida/Longyearbyen |
| UMĚNÍ | Asie/Aden | Asie/Almaty |
| Asie/Ammán | Asie/Anadyr | Asie/Aqtau |
| Asie/Aqtobe | Asie/Aščhabad | Asie/Aščhabad |
| Asie/Bagdád | Asie/Bahrajn | Asie/Baku |
| Asie/Bangkok | Asie/Bejrút | Asie/Biškek |
| Asie/Brunej | Asie/Kalkata | Asie/Choibalsan |
| Asie/Čchung-čching | Asie/Čchung-čching | Asie/Čchung-čching |
| Asie/Kolombo | Asie/Dacca | Asie/Damašek |
| Asie/Dháka | Asie/Dili | Asie/Dubaj |
| Asie/Dušanbe | Asie/Gaza | Asie/Charbin |
| Asie/Hebron | Asie/Ho_Chi_Minh | Asie/Hong_Kong |
| Asie/Hovd | Asie/Irkutsk | Asie/Istanbul |
| Asie/Jakarta | Asie/Jayapura | Asie/Jeruzalém |
| Asie/Kábul | Asie/Kamčatka | Asie/Karáčí |
| Asie/Kašgar | Asie/Káthmándú | Asie/Káthmándú |
| Asie/Kalkata | Asie/Krasnojarsk | Asie/Kuala_Lumpur |
| Asie/Kuching | Asie/Kuvajt | Asie/Macao |

| | | |
|---|---|---|
| Asie/Macao | Asie/Magadan | Asie/Makassar |
| Asie/Manila | Asie/Maskat | Asie/Nikósie |
| Asie/Novokuzněck | Asie/Novosibirsk | Asie/Omsk |
| Asie/Ústní | Asie/Phnom_Penh | Asie/Pontianak |
| Asie/Pchjongjang | Asie/Katar | Asie/Qyzylorda |
| Asie/Qyzylorda | Asie/Rangún | Asie/Rijád |
| Asie/Rijád87 | Asie/Rijád88 | Asie/Rijád89 |
| Asie/Saigon | Asie/Sachalin | Asie/Samarkand |
| Asie/Soul | Asie/Šanghaj | Asie/Singapur |
| Asie/Tchaj-pej | Asie/Taškent | Asie/Tbilisi |
| Asie/Teherán | Asie/Tel_Aviv | Asie/Thimbu |
| Asie/Thimphu | Asie/Tokio | Asie/Ujung_Pandang |
| Asie/Ulánbátar | Asie/Ulan_Bator | Asie/Urumči |
| Asie/Vientiane | Asie/Vladivostok | Asie/Jakutsk |
| Asie/Jekatěrinburg | Asie/Jerevan | AST |
| Atlantik/Azory | Atlantik/Bermudy | Atlantik/Kanárské ostrovy |
| Atlantik/Cape_Verde | Atlantik/Faerské ostrovy | Atlantik/Faerské ostrovy |
| Atlantik/Jan_Mayen | Atlantik/Madeira | Atlantik/Reykjavík |
| Atlantik/South_Georgia | Atlantik/St_Helena | Atlantik/Stanley |
| Austrálie/ACT | Austrálie/Adelaide | Austrálie/Brisbane |
| Austrálie/Broken_Hill | Austrálie/Canberra | Austrálie/Currie |
| Austrálie/Darwin | Austrálie/Lindeman | Austrálie/Hobart |
| Austrálie/LHI | Austrálie/sever | Austrálie/Lord_Howe |
| Austrálie/Melbourne | Austrálie/Queensland | Austrálie/NSW |

| | | |
|---|---|---|
| Austrálie/Perth | Austrálie/Tasmánie | Austrálie/jih |
| Austrálie/Sydney | Austrálie/Yancowinna | Austrálie/Victoria |
| Austrálie/Západ | Brazílie/DeNoronha | SÁZKA |
| Brazílie/Acre | BST | Brazílie/východ |
| Brazílie/Západ | Kanada/Východ-Saskatchewan | Kanada/Atlantik |
| Kanada/Střed | Kanada/Newfoundland | Kanada/Východní |
| Kanada/Hora | Kanada/Yukon | Kanada/Tichomoří |
| Kanada/Saskatchewan | Chile/Kontinentální | KOČKA |
| CET | CST | Chile/Velikonoční ostrov |
| CNT | Kuba | CST6CDT |
| CTT | EET | JÍST |
| Atd | EST | Egypt |
| Irská republika | Etc/GMT+0 | EST5EDT |
| Etc/GMT | Etc/GMT+11 | Etc/GMT+1 |
| Atd / GMT + 10 | Atd / GMT + 3 | Atd / GMT + 12 |
| Atd / GMT + 2 | Etc/GMT+6 | Etc/GMT+4 |
| Atd/GMT+5 | Etc/GMT+9 | Etc/GMT+7 |
| Etc/GMT+8 | Etc/GMT-10 | Etc/GMT-0 |
| Etc/GMT-1 | Etc/GMT-13 | Etc/GMT-11 |
| Etc/GMT-12 | Etc/GMT-3 | Etc/GMT-14 |
| Etc/GMT-2 | Etc/GMT-6 | Etc/GMT-4 |
| Etc/GMT-5 | Etc/GMT-9 | Etc/GMT-7 |
| Etc/GMT-8 | Etc/UCT | Etc/GMT0 |
| Etc/Greenwich | Atd/Zulu | Atd/Univerzální |

| | | |
|---|---|---|
| Atd/UTC | Evropa/Atény | Evropa/Amsterdam |
| Evropa/Andorra | Evropa/Berlín | Evropa/Belfast |
| Evropa/Bělehrad | Evropa/Bukurešť | Evropa/Bratislava |
| Evropa/Brusel | Evropa/Kodaň | Evropa/Budapešť |
| Evropa/Kišiněv | Evropa/Guernsey | Evropa/Dublin |
| Evropa/Gibraltar | Evropa/Istanbul | Evropa/Helsinky |
| Evropa/Isle_of_Man | Evropa/Kyjev | Evropa/Jersey |
| Evropa/Kaliningrad | Evropa/Londýn | Evropa/Lisabon |
| Evropa/Lublaň | Evropa/Malta | Evropa/Lucembursko |
| Evropa/Madrid | Evropa/Monako | Evropa/Mariehamn |
| Evropa/Minsk | Evropa/Oslo | Evropa/Moskva |
| Evropa/Nikósie | Evropa/Praha | Evropa/Paříž |
| Evropa/Podgorica | Evropa/Samara | Evropa/Riga |
| Evropa/Řím | Evropa/Simferopol | Evropa/San_Marino |
| Evropa/Sarajevo | Evropa/Stockholm | Evropa/Skopje |
| Evropa/Sofie | Evropa/Tiraspol | Evropa/Tallinn |
| Evropa/Tirane | Evropa/Vatikán | Evropa/Užhorod |
| Evropa/Vaduz | Evropa/Volgograd | Evropa/Vídeň |
| Evropa/Vilnius | Evropa/Záporoží | Evropa/Varšava |
| Evropa/Záhřeb | GB-Eire | Evropa/Curych |
| GB | Greenwich | GMT |
| GMT0 | Island | Hongkong |
| HST | Indická/Čagoská | IET |
| Indická/Antananarivo | Indická/Komorská | Indické/Vánoce |

| | | |
|---|---|---|
| Indián/Kokosové ořechy | Indická/Maledivy | Indická/Kerguelen |
| Indický/Mahé | Indická/Réunion | Indická/Mauricius |
| Indická/Mayotte | IST | Írán |
| Izrael | JST | Jamajka |
| Japonsko | POTKAL | Kwajalein |
| Libye | Mexiko/Obecné | Mexiko/BajaNorte |
| Mexiko/BajaSur | Střední východ/Rijád89 | Střední východ/Rijád87 |
| Střední východ/Rijád88 | MST7MDT | MIT |
| MST | NST | Navajo |
| SÍŤ | Tichomoří/Apia | NZ |
| NZ-CHAT | Tichomoří/Chuuk | Tichomoří/Auckland |
| Tichomoří/Chatham | Pacifik/Enderbury | Pacifik/Velikonoce |
| Tichomoří/Efate | Tichomoří/Funafuti | Tichomoří/Fakaofo |
| Tichomoří/Fidži | Tichomoří/Guadalcanal | Tichomoří/Galapágy |
| Pacifik/Gambier | Tichomoří/Johnston | Tichomoří/Guam |
| Tichomoří/Honolulu | Tichomoří/Kwajalein | Tichomoří/Kiritimati |
| Tichomoří/Kosrae | Tichomoří/Midway | Tichomoří/Majuro |
| Tichomoří/Markézy | Tichomoří/Norfolk | Tichomoří/Nauru |
| Tichomoří/Niue | Tichomoří/Palau | Tichomoří/Nouméa |
| Tichomoří/Pago_Pago | Tichomoří/Ponape | Tichomoří/Pitcairn |
| Tichomoří/Pohnpei | Tichomoří/Saipan | Tichomoří/Port_Moresby |
| Tichomoří/Rarotonga | Tichomoří/Tarawa | Tichomoří/Samoa |
| Tichomoří/Tahiti | Tichomoří/Probuzení | Tichomoří/Tongatapu |
| Tichomoří/Truk | PLT | Pacifik/Wallis |

| | | |
|---|---|---|
| Tichomoří/ | Portugal | PNT |
| Yap Polsko | sko PST | ČL |
| PRT | Singapur | R |
| ROK | SystemV/AST4ADT | PST8PDT |
| | | SST |
| Systém V/AST4 | Systém V/EST5 | Systém V/CST6 |
| SystemV/CST6CDT | SystemV/MST7 | SystemV/EST5EDT |
| SystemV/HST10 | SystemV/PST8PDT | SystemV/MST7MDT |
| SystemV/PST8 | Turecko | SystemV/YST9 |
| Systém V/YST9YDT | USA/Aljaška | VŠCHT |
| Univerzální | USA/střed | USA/Aleutština |
| USA/Arizona | USA/Havaj | USA/Východní Indiana |
| USA/Východní | US/Hora | USA/Indiana-Starke |
| USA/Michigan | USA/Samoa | USA/Tichomoří |
| USA/Tichomoří-Nové | W-NE | UTC |
| VST | | MOKRÝ |
| Zulština | | |

## Správa více uživatelů

Pomocí možnosti "Spravovat více uživatelů" můžete změnit stav aktivace a přiřadit role více uživatelům najednou.

### Správa stavu aktivace více uživatelů

1. V poli Akce vyberte možnost **Spravovat stav aktivace**.
2. Přesunutím uživatelů mezi podokny Neaktivní a Aktivní podle potřeby změníte stav aktivace.
3. Klikněte na **Uložit**.

### Přiřazení rolí více uživatelům

**POZNÁMKA** : Chcete-li přiřadit role více uživatelům, musíte mít oprávnění Přiřazovat role uživatelů.

1. V poli Akce vyberte **možnost Přiřadit role**.
2. V poli Přiřadit role vyberte roli, kterou chcete přiřadit uživatelům.
3. Přesuňte uživatele z podokna K dispozici do podokna Přiřazeno podle potřeby a přiřaďte těmto uživatelům roli, kterou jste vybrali.
4. Klikněte na **Uložit**.

## Správa profilů uživatelů

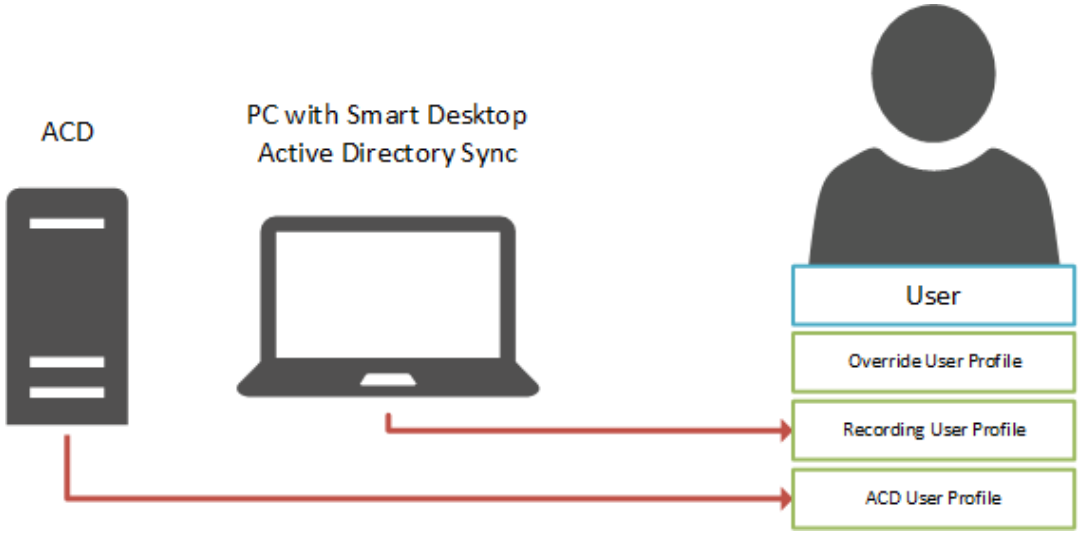
Uživatelské profily obsahují několik polí (včetně křestního jména, příjmení a externího ID), která shrnují identitu uživatele v externích zdrojích, jako je ACD, počítač s programem Smart Desktop nebo Active Directory. Když je uživatel Webex WFO přidán z externího zdroje, Webex WFO vybere hodnoty z těchto polí a předá tuto identitu novému uživateli Webex WFO.

Existují tři kategorie uživatelských profilů:

- ACD uživatelských profilů
- Nahrávání uživatelských profilů
- Přepsat profily uživatelů

Jeden uživatel Webex WFO může mít všechny tři uživatelské profily najednou. Uživatel však nemůže mít více než jeden profil uživatele ACD, a to ani v případě, že je sloučen s jiným uživatelem, který má profil uživatele ACD (viz Sloučení uživatelů ).

Uživatelské profily mají "přednost". Jejich důležitost je v tabulce uživatelských profilů seřazena od nejvyššího (nahoře) po nejnižší (dole). Pokud má uživatel více než jeden profil uživatele a tyto profily uživatelů obsahují konfliktní hodnoty ve stejném poli, tato priorita určuje, které hodnoty Webex WFO vybere k identifikaci daného uživatele v Webex WFO (viz příklad profilů uživatelů).




## ACD uživatelských profilů

Uživatelé, kteří jsou přidáni synchronizací s ACD mají ACD uživatelské profily. Profil uživatele ACD shrnuje identitu uživatele v ACD a přenáší tuto identitu na přidruženého uživatele Webex WFO.

Pokud jsou provedeny změny uživatele v ACD, hodnoty v profilu uživatele ACD přiřazeného uživatele Webex WFO jsou aktualizovány při příští synchronizaci. Tyto změny jsou také přeneseny na uživatele Webex WFO, pokud uživatel Webex WFO nemá jiný profil uživatele (Záznam nebo Přepsat), který má vyšší prioritu a obsahuje konfliktní hodnoty v jednom nebo více polích.

Webex WFO vytvoří samostatný ACD uživatelský profil pro každou ACD, ze které importuje uživatele. Rozlišuje více uživatelských profilů ACD připojením názvu ACD (zadaného na stránce Konfigurace ACD) ke zdroji profilu uživatele.

**PŘÍKLAD**

Webex WFO importuje uživatele z Amazon Connect ACD s názvem "Amazon" a Cisco Webex Contact Center ACD s názvem "Cisco". Výsledkem jsou dva uživatelské profily, které mají následující zdroje:

- ACD - Cisco
- ACD - Amazon

Uživatelský profil ACD může mít vyšší nebo nižší prioritu než jiný profil uživatele ACD nebo uživatelský profil Nahrávání. Tuto prioritu lze změnit v tabulce Priorita profilu uživatele na stránce Globální nastavení (viz Konfigurace globálních nastavení). ACD profily uživatelů nemohou mít vyšší prioritu než profily uživatelů Přepsat.

## Nahrávání uživatelských profilů

Profil uživatele Záznam shrnuje identitu uživatele v Active Directory a přenáší tuto identitu na přidruženého Webex WFO uživatele.

Nahrávání uživatelských profilů se přidává v následujících situacích:

- Nový uživatel je přidán přihlášením k počítači pomocí aplikace Smart Desktop
- Existující uživatel je synchronizován s Active Directory
- Novému nebo stávajícímu uživateli je uděleno přihlášení k systému Windows

Profil uživatele Nahrávání může mít vyšší nebo nižší prioritu než uživatelský profil ACD. Tuto prioritu lze změnit v tabulce Priorita profilu uživatele na stránce Globální nastavení (viz Konfigurace globálních nastavení). Nahrávání profilů uživatelů nemůže mít vyšší prioritu než profily uživatele Přepsat.

## Přepsat profily uživatelů

Profil uživatele Přepsat zachová všechny změny provedené u uživatelů, jejichž identity jsou vytvořeny z profilů uživatelů ACD nebo Záznam, a zajistí, aby hodnoty zadané do Webex WFO nahradily (nebo "přepsaly") hodnoty importované z ACD, počítače s inteligentní plochou nebo Active Directory.

Uživatel má profil uživatele Přepsat poté, co nastane některá z následujících situací:

- Uživatel již má záznam nebo ACD profil uživatele a upravíte jednu z hodnot, které pocházejí z jednoho z těchto uživatelských profilů.

  > **Poznámka:** Nelze upravit jméno nebo příjmení uživatele, který je synchronizován s ACD. Pokud ACD synchronizuje vztah mezi uživateli a týmy, nemůžete upravovat ani tým.

- Uživatele, kterého jste ručně vytvořili v Webex WFO, sloučíte s uživatelem, který má záznam nebo ACD uživatelský profil.

  > **POZNÁMKA** Webex WFO před sloučením odebere všechny existující přepsané uživatelské profily primárnímu i sekundárnímu uživateli. Další informace o slučování uživatelů naleznete viz Sloučení uživatelů .

- Aktualizujete existujícího uživatele prostřednictvím importu uživatele.

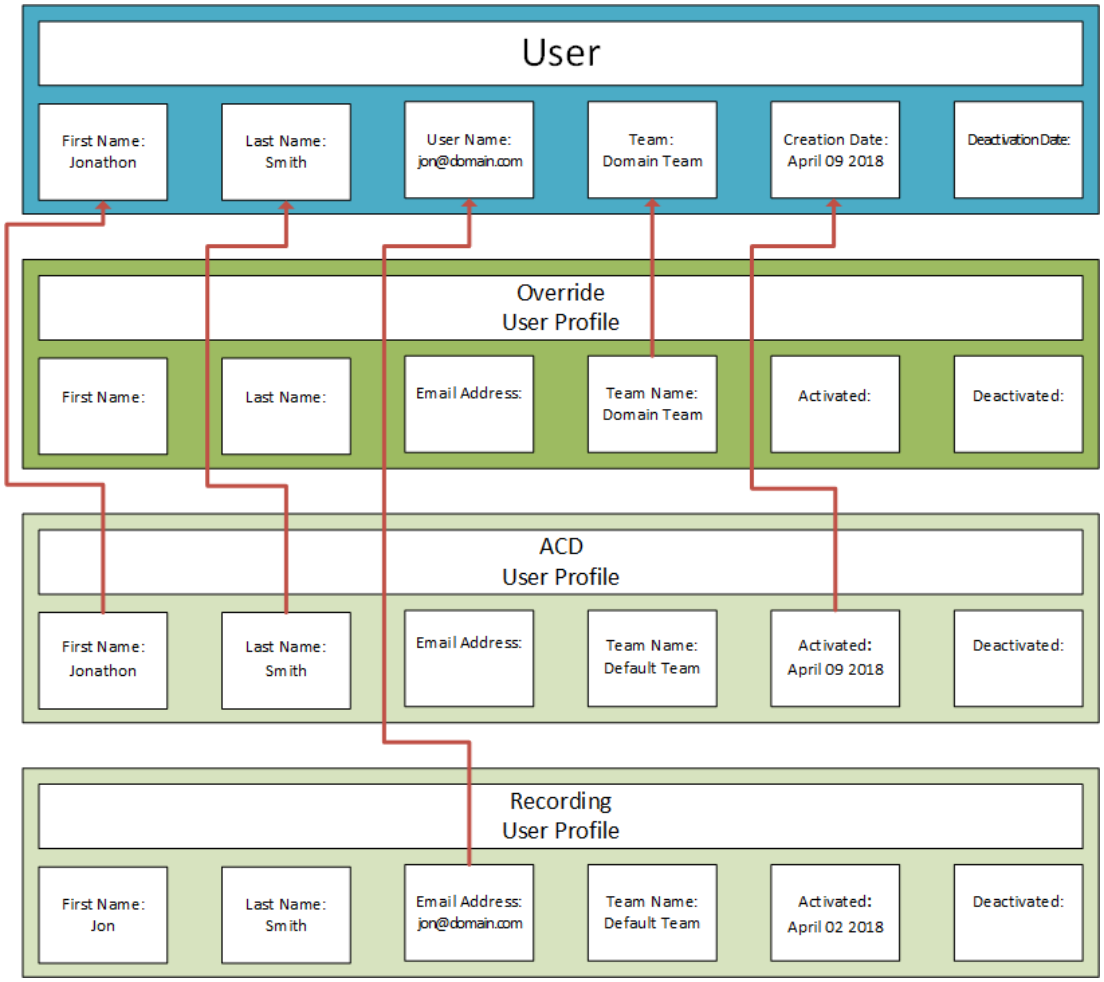
Uživatel nemůže mít pouze profil uživatele Přepsat.

Přepsání profilů uživatelů má ve výchozím nastavení nejvyšší prioritu. Tuto přednost nemůžete snížit. Chcete-li identifikovat uživatele pomocí hodnot uložených v profilu uživatele ACD nebo Záznam namísto hodnot uložených v profilu Přepsat použití, musíte ručně odstranit profil uživatele Přepsat.

## Příklad uživatelských profilů

Následující obrázek ukazuje, jak je vytvořena identita uživatele Webex WFO z hodnot obsažených ve třech profilech uživatele. Uživatelské profily jsou seřazeny podle jejich přednosti, jak jsou uvedeny v tabulce Uživatelské profily: od nejvyššího (Přepsání) po nejnižší (Záznam). Chcete-li vytvořit identitu uživatele Webex WFO, Webex WFO vybere první neprázdnou hodnotu pro každé pole z profilu s nejvyšší prioritou.

**Poznámka:** Přednost profilů uživatelů nemá vliv na hodnotu vybranou z pole ID externího uživatele, a to ani v případě, že má uživatel uživatelský profil Nahrávání i ACD profil uživatele.
Webex WFO
Mapuje ID externího uživatele z profilu uživatele Nahrávání na přihlášení uživatele do systému Windows a mapuje ID externího uživatele z profilu uživatele ACD na ID ACD uživatele.




Chcete-li změnit prioritu profilů uživatelů ACD a Záznam, můžete změnit jejich uspořádání v tabulce Priorita profilů uživatelů na stránce Globální nastavení (viz Konfigurace globálních nastavení).

**OSVĚDČENÉ POSTUPY** Změna pořadí uživatelských profilů ovlivní každého uživatele, který má tyto uživatelské profily. Nastavte prioritu uživatelských profilů jednou, při první konfiguraci Webex WFO.

## Popisy polí

V tabulce Profily uživatelů se zobrazí následující pole. Všechna pole jsou jen pro čtení.

**Poznámka:** Hodnoty obsažené v profilu uživatele ACD závisí na ACD. Ne všechny profily uživatelů ACD obsahují hodnoty pro všechna pole.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Jméno | ACD a záznam – křestní jméno uživatele v externím zdroji.<br><br>Přepsat – křestní jméno uživatele, který byl vytvořen v Webex WFO a nebyl přidán z externího zdroje. |
| Příjmení | ACD a záznam – příjmení uživatele v externím zdroji.<br><br>Přepsat – příjmení uživatele, které bylo vytvořeno v Webex WFO a nebylo přidáno z externího zdroje. |
| E-mailová adresa | ACD a záznam – e-mailová adresa uživatele v externím zdroj.<br><br>Přepsat – e-mailová adresa, která byla zadána a uložena pro uživatele na stránce Uživatelé. |
| Název týmu | ACD - V ACD, které synchronizují vztah mezi uživateli a týmy, Tým uživatele v ACD. V ACD, které nesynchronizují vztah mezi uživateli a týmy, výchozí tým.<br><br>Nahrávání – výchozí tým.<br><br>Přepsat – název týmu, který byl vybrán a uložen pro uživatele na stránce Uživatelé. |
| Aktivovaný | ACD a záznam – datum, kdy byl uživatel přidán do Webex WFO z externího zdroje.<br><br>Přepsat – datum, kdy byl aktivován uživatel, který byl vytvořen v Webex WFO a nebyl přidán z externího zdroje. |
| Deaktivoval | ACD a Záznam – datum, kdy byl uživatel deaktivován nebo odstraněn v Externí zdroj.<br><br>Přepsat – datum, kdy byl uživatel deaktivován v Webex WFO. ID |
| externího uživatele | ACD – Jedinečný identifikátor uživatele v ACD.<br><br>Nahrávání – přihlašovací údaje uživatele k systému Windows.<br><br>Přepsat – ACD ID uživatele, který byl vytvořen v Webex WFO, nikoli |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | Přidáno z externího zdroje. |
| Zdroj | Původ uživatelského profilu: ACD, Záznam nebo Přepsat. |

## Sloučení uživatelů

Uživatele můžete sloučit, pokud chcete provést následující akce:

- Propojte uživatele s přihlášením k počítači s uživateli vytvořenými pomocí ACD nebo ručně vytvořenými v Webex WFO
- Propojení uživatelů vytvořených ručně v Webex WFO s uživateli vytvořenými ACD
- Propojení uživatelů synchronizovaných s ACD, kteří byli odstraněni nebo deaktivováni, s nedávno přidanými uživateli synchronizovanými s ACD

V každém případě po sloučení zůstane jeden z uživatelů aktivní a druhý bude neaktivní.

**OSVĚDČENÉ POSTUPY** Pokud je v počítači nainstalován program Webex WFO Smart Desktop, vytvoří se v Webex WFO odpovídající uživatel s rolí agenta, když se k tomuto počítači někdo přihlásí, pokud tak ještě neučinil
Existují v Webex WFO. To se provádí tak, aby uživatelé mohli být zaznamenáni bez další konfigurace. Pokud však budou tito uživatelé synchronizováni, je nejlepší je synchronizovat a nakonfigurovat je s jejich účtem ACD, takže sloučení není později nutné.

# Předpoklady

- Máte oprávnění Spravovat tenanta a Spravovat organizační strukturu

# Umístění stránky

Správa aplikací > globální konfigurace uživatelů > > sloučení uživatelů

# Procedury

Webex WFO podporuje následující typy sloučení:

- Sloučení jednoho aktivního uživatele synchronizovaného s ACD s jiným aktivním uživatelem, který není synchronizován ACD, do jednoho uživatele
- Sloučení jednoho aktivního uživatele synchronizovaného s ACD s jiným deaktivovaným uživatelem synchronizovaným s ACD do jednoho uživatele
- Sloučit mnoho aktivních jednotlivých uživatelů synchronizovaných se službou ACD, z nichž každý má současně příbuzného aktivního uživatele, který není synchronizován s ACD

## Sloučení dvou uživatelů

Pokud jsou oba uživatelé aktivní, nesmí být jeden synchronizován z ACD. Můžete sloučit dva uživatele synchronizované s ACD, pokud je jeden aktivní a druhý je deaktivován.

1. Vyberte Sloučit **duplicitní uživatele do jednoho uživatele**.
2. **V poli Primární uživatel** klikněte na ikonu osoby a vyberte uživatele, kterého chcete ponechat aktivního.
3. **V poli Duplicitní uživatel** klikněte na ikonu osoby a vyberte duplicitního uživatele, kterého chcete sloučit s primárním uživatelem.
4. Klikněte na **Uložit**. Otevře se dialogové okno s potvrzením.
5. Klikněte na tlačítko **Ano**.

## Sloučit více duplicitních uživatelů

Obě sady uživatelů musí být aktivní. Jedna sada uživatelů nesmí být synchronizována z ACD.

1. Vyberte **Sloučit více duplicitních uživatelů najednou**. Webex WFO hledá možné shody na základě křestního jména a příjmení. Výsledky se zobrazí v tabulce. Šipka ukazuje na primárního uživatele, který zůstane aktivní i po sloučení. Jméno tohoto uživatele je také zobrazeno tučně.
2. (Volitelné) Chcete-li ze sloučení odebrat sadu duplikátů, zrušte zaškrtnutí políčka vedle názvu.
3. (Volitelné) Chcete-li změnit, který uživatel je primárním uživatelem, klepněte na šipku. Šipka změní směr a jméno druhého uživatele se nyní zobrazí tučně.
4. Klikněte na **Uložit**. Otevře se dialogové okno s potvrzením.
5. Klikněte na tlačítko **Ano**.

## Sloučení dvou uživatelů synchronizovaných s ACD

Dva uživatele synchronizované se službou ACD můžete sloučit pouze v případě, že nejprve provedete jednu z následujících akcí:

- Deaktivace duplicitního uživatele na stránce Uživatelé (Správa aplikací > Globální konfigurace uživatele > > uživatelé)
- Odstraňte duplicitního uživatele v ACD

**OSVĚDČENÉ POSTUPY** Duplicitní uživatele v ACD odstraňte místo toho, abyste je deaktivovali na stránce Uživatelé. Deaktivace uživatelů je neodstraní v ACD. Pokud sloučíte duplicitního uživatele, že
Deaktivovány v Webex WFO, ale nebyly odstraněny v ACD, tento uživatel se znovu objeví v Webex WFO při příští synchronizaci ACD s Webex WFO.

Pokud jsou aktivní primární i duplicitní uživatelé a jsou synchronizováni z ACD, Webex WFO zobrazí chybovou zprávu a zabrání sloučení.

1. Vyberte Sloučit **duplicitní uživatele do jednoho uživatele**.
2. **V poli Primární uživatel** klikněte na ikonu osoby a vyberte uživatele, kterého chcete ponechat aktivního.
3. Vyberte **Zobrazit neaktivní uživatele**.
4. **V poli Duplicitní uživatel** klikněte na ikonu osoby a vyberte duplicitního uživatele, kterého chcete sloučit s primárním uživatelem.
5. Klikněte na **Uložit**. Otevře se dialogové okno s potvrzením.
6. Klikněte na tlačítko **Ano**.

## Jak funguje slučování uživatelů

Následující části popisují, co se stane s informacemi o uživateli a uživatelskými daty při sloučení uživatelů.

### Informace o uživateli

Pokud mají vybraní uživatelé konfliktní informace o uživateli, duplicitní informace o uživateli přepíší a odstraní informace primárního uživatele s výjimkou ACD ID. Všechny informace kromě ACD ID jsou odebrány duplicitnímu uživateli, který je také deaktivován.

> **Poznámka:** Pokud primární uživatel i duplicitní uživatel jsou synchronizovány s ACD, oba uživatelé si ponechají své původní ACD ID. ID ACD primárního uživatele není přepsáno a odstraněno a duplicitní
> ID ACD uživatele není odebráno.

Následující tabulka popisuje, co se stane s primárními a duplicitními informacemi o uživatelích při jejich sloučení.

| Informace o uživateli | Primární uživatel<br>Před sloučením | Duplicitní uživatel<br>Před sloučením | Primární uživatel po<br>Sloučit (aktivní) | Duplicitní uživatel po sloučení<br>(Neaktivní) |
|---|---|---|---|---|
| Jméno | Olovnice | Robert | Robert | — |
| Příjmení | S | Kovář | Kovář | — |
| Tým | Tým A | Tým B | Tým B | — |
| (Pouze uživatelé synchronizovaní s ACD) ACD ID | 5000 | 5001 | 5000 | 5001 |

## Uživatelská data

Při sloučení uživatelů duplicitní data uživatele buď přepíší a odstraní data primárního uživatele, nebo se zkombinují s daty primárního uživatele.

Změna, ke které dojde, závisí na tom, zda jsou data z QM nebo WFM:

- QM – Všechno kromě přidružení zařízení primárního uživatele se zkombinuje s duplicitními daty uživatele. Přidružení zařízení duplicitního uživatele přepíší a odstraní přidružení zařízení primárního uživatele.
- WFM – Vše kromě požadavků primárního uživatele, upozornění, zobrazení, plánování nabídek a plánování obchodů je přepsáno a odstraněno duplicitními daty uživatele. Požadavky primárního uživatele, výstrahy, zobrazení, nabídky plánu a plánování obchodů jsou kombinovány s duplicitními daty uživatele.

Následující příklad ukazuje, co se stane, když jsou duplicitní data QM uživatele sloučena s daty QM primárního uživatele.

| QM uživatelská data | Primární uživatel<br>Před sloučením | Duplicitní uživatel<br>Před sloučením | Primární uživatel po<br>Sloučit (aktivní) | Duplicitní uživatel po sloučení (Neaktivní) |
|---|---|---|---|---|
| Nahrávky hovorů | Primární uživatel<br>Nahrávky hovorů | Duplicitní uživatelské<br>Nahrávky hovorů | Primární uživatel<br>a duplikovat<br>Hovor uživatele<br>nahrávky | — |
| Formuláře hodnocení | Primární uživatel<br>Formuláře hodnocení | Duplicitní uživatelské<br>Formuláře hodnocení | Primární uživatel<br>a duplikovat<br>Hodnocení uživatele<br>formuláře | — |
| Zařízení sdružení | Primární uživatel<br>zařízení<br>sdružení | Duplicitní uživatelské<br>zařízení<br>sdružení | Duplicitní uživatelské<br>zařízení<br>sdružení | — |

Následující příklad ukazuje, co se stane, když jsou duplicitní data WFM uživatele sloučena s daty WFM primárního uživatele.

| WFM uživatelská data | Primární uživatel Před sloučením | Duplicitní uživatel Před sloučením | Primární uživatel po Sloučit (aktivní) | Duplicitní uživatel po sloučení (Neaktivní) |
|---|---|---|---|---|
| Pracovní směny | Pracovní směny primárního uživatele | Duplicitní pracovní směny uživatele | Duplicitní pracovní směny uživatele | — |
| Mapování dovedností | Mapování dovedností primárního uživatele | Duplicitní mapování dovedností uživatele | Duplicitní mapování dovedností uživatele | — |
| Upozornění | Výstrahy primárního uživatele | Duplicitní upozornění uživatele | Výstrahy primárního uživatele a duplicitní výstrahy uživatele | — |

**POZNÁMKA** : Pokud je duplicitní uživatel nakonfigurován ve widgetu dodržování práva v reálném čase, změny stavu agenta se po sloučení přestanou ve widgetu aktualizovat. Duplicitního uživatele je nutné nahradit primárním
uživatele, aby se ve widgetu zobrazily aktualizované stavy agenta pro daného uživatele. (Viz Dostupné WFM widgety Další informace o widgetu.)

**DŮLEŽITÉ:** Průzkumník dat nepodporuje slučování uživatelů. Nedoporučujeme slučovat uživatele, kteří jsou zodpovědní za vytváření sestav a řídicích panelů v Průzkumníku dat. Pokud sloučíte uživatele, který
Vlastní sestavy nebo řídicí panely v Průzkumníku dat s uživatelem, který to nedělá, Webex WFO nepřevede vlastnictví sestav nebo řídicích panelů z deaktivovaného uživatele na aktivního uživatele.

### Přepsat profily uživatelů

Webex WFO před sloučením odebere všechny existující přepsané uživatelské profily primárnímu i sekundárnímu uživateli.

## Související témata

- 
- Import a export uživatelů

- Konfigurace ACD

## Správa hotelových uživatelů

Hotelový uživatel je obecný profil, který je přiřazen k zařízení (viz Přidružení telefonů k agentům, nahrávacím skupinám a typům nahrávání) v případě, že se žádný uživatel nepřihlásí. Pokud se rozhodnete nepřiřadit zařízení konkrétnímu agentovi, můžete ho přiřadit uživateli hotelu.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Vybrat uživatele | ("Pouze Upravit nebo odstranit stávajícího uživatele") Požadovaný hotelový uživatel pro úpravy. |
| Jméno | Křestní jméno uživatele hotelu. |
| Příjmení | Příjmení uživatele hotelů. |
| Uživatelské jméno | E-mailová adresa uživatele. To se stane Webex WFO uživatele uživatelského jména a slouží k přihlášení. |
| Přihlášení k systému Windows | Přihlašovací údaje uživatele k systému Windows. V Active Directory prostředí, jedná se o uživatelské jméno Active Directory uživatele. |
| Stav účtu | Stav účtu uživatele (uzamčeno nebo odemčeno). Pomocí tohoto pole můžete: Změna stavu uživatelského účtu, pokud byl účet uzamčen z důvodu neúspěšných pokusů o přihlášení. |
| Tým | Tým pro uživatele hotelů. |

# Správa rolí a oprávnění

Role je kolekce oprávnění.

Oprávnění řídí stránky a akce, které jsou k dispozici uživateli, kterému byla přiřazena role. Pokud je například uživateli přiřazena role správce a role správce zahrnuje oprávnění Vytvořit kontakt, může tento uživatel vytvářet kontakty. Uživatelům může být přiřazena jedna nebo více rolí a v důsledku toho mají přístup ke všem funkcím spojeným s těmito rolemi a oprávněními.

Webex WFO zahrnuje tři výchozí role: správce, agent a supervizor. Výchozí role nelze odstranit, ale můžete je přejmenovat a změnit volitelná oprávnění, která jsou k nim přidružena.

**Poznámka:** Pro výchozí role jsou vyžadována některá oprávnění. Ty nelze změnit.

## Předpoklady

- Máte oprávnění Spravovat role

## Umístění stránky

Správa aplikací > globální konfigurace > uživatelů > rolí

### Webex WFO licencování

Licence definuje, které role jsou oprávněny používat konkrétní funkce Webex WFO. Pokud je například licence pro přístup přiřazena k roli supervizora, mohou supervizoři monitorovat a vyhodnocovat agenty.

**POZNÁMKA:** Všechny role musí být přidruženy k jednomu nebo více typům licencí.

Pro každý produkt, roli a typ licence je k dispozici určitý počet licencí nebo uživatelských licencí. Každý aktivní uživatel Webex WFO je přiřazen k jedné nebo více licencím a každý aktivní uživatel může mít jednu nebo více rolí. Licence se počítají podle počtu aktivních uživatelů zadaných touto licencovanou rolí.

**POZNÁMKA:** Počínaje verzí Webex WFO verze 10.0 musí mít všichni zákazníci nastavený počet licencí a licencí pro každého aktivního uživatele.

V závislosti na roli uživatele jsou k dispozici následující typy licencí:

- Datová licence
- Přístupová licence
- Administrační licence
- Licence k použití
- Licence Bot Analytics
- Licence Insights

Další informace o licencování najdete v tématu Jak fungují licence.

## Procedury

### Vytvoření nové role

1. Klikněte na **Vytvořit novou roli**.
2. Zadejte název role.

3. Klikněte na **Uložit**.

Nové role, které vytvoříte, budou přidány do seznamu rolí.

### Změna názvu role

1. Vyberte roli z **tabulky Role** a klikněte na **Upravit** (ikona tužky).
2. Zadejte nový název role.
3. Klikněte na **Uložit**.

### Odstranění role

- Vyberte roli z tabulky Role a klikněte na **tlačítko Odstranit** (ikona X).

> **POZNÁMKA:** Výchozí role nelze odstranit.

### Přidružení role k typu licence

- V tabulce Licence zaškrtněte nebo zrušte zaškrtnutí políčka pro každý typ licence ve sloupci pro konkrétní roli, kterou chcete přidružit k tomuto typu licence.

> **POZNÁMKA:** **Pole Použité** a **Dostupné** označují počet licencí, které jste využili, a celkový počet licencí, na které máte nárok.

> **POZNÁMKA:** Pokud má vaše organizace licenci Souhrn interakce, **zobrazí se v této tabulce položka Souhrn** interakce. Chcete-li použít souhrn interakce, nemusíte tuto licenci přiřazovat žádným rolím.

> **OSVĚDČENÉ POSTUPY** Kdykoli přidáte nebo odeberete licenci z role, ověřte správnost všech oprávnění přiřazených k této roli.

### Úprava oprávnění role

- V tabulce Oprávnění zaškrtněte (přiřadit) nebo zrušte zaškrtnutí (zrušení) zaškrtnutí (odřadit) políčka u každého oprávnění ve sloupci pro konkrétní roli.

Pokud vyberete oprávnění, které vyžaduje další oprávnění, budou požadovaná oprávnění vybrána automaticky.

## Oprávnění

Tabulka oprávnění umožňuje přiřadit konkrétní oprávnění výchozím a vlastním rolím.

Tabulka Oprávnění odděluje oprávnění podle kategorie. Níže uvedené nadpisy odpovídají kategoriím tabulky oprávnění.

## Správa aplikace

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| Správa QM | Popis | Umožňuje spravovat aplikace QM. V kombinaci s Oprávnění Upravit zobrazení QM umožňuje přiřadit zobrazení QM uživatelům na stránce Uživatelé a importovat uživatele, kterým jsou přiřazena zobrazení QM. |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > Konfigurace uživatele > zobrazení<br>Správa aplikací > QM Konfigurace > globální nastavení<br>Správa aplikací > QM toky > uchovávání kontaktů |
| | Opravňuje licencí | Webex WFO přístup |
| | Související oprávnění a poznámky | Pro přístup na stránku Uživatelé potřebujete také oprávnění Spravovat organizační strukturu nebo Spravovat WFM agenty.<br>Chcete-li pracovat se stránkou Zobrazení, potřebujete také oprávnění Upravit QM zobrazení nebo Upravit WFM zobrazení. |
| Monitorování agentů | Popis | Umožňuje monitorovat obrazovku a/nebo zvuk aktivního agenta a také shromažďovat protokoly agenta. |
| | Přístup na stránku | Správa > monitorování aplikací > monitorování agentů |
| | Opravňuje licencí | Webex WFO Přístup, monitorování |
| | Související oprávnění a poznámky | Chcete-li sledovat agenty v reálném čase, potřebujete také oprávnění Live Audio Monitoring (pro monitorování zvuku) a/nebo oprávnění Live Screen Monitoring (pro monitorování obrazovky). |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| Správa WFM | Popis | Umožňuje spravovat aplikace WFM. |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > Konfigurace uživatele > zobrazení Správa aplikací > fronty služeb<br>Správa aplikací > prognózy<br>Správa aplikací > konfigurace plánu Správa aplikací > správa plánu Správa aplikací > dynamické plánování<br>Správa aplikací > aktivity<br>Správa aplikací > historická data Správa aplikací > WFM Konfigurace Správa aplikací > plánování dovolené Správa aplikací > strategické plánování<br>Plány a plánování > Upravit plán |
| | Opravňuje licencí | Webex WFO přístup |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Správa WFM Pracovní postupy | Popis | Umožňuje přístup na stránku Pracovní postupy a uděluje zobrazení organizace pouze pro tuto stránku, takže správci, kteří normálně nemají zobrazení Organizace, mohou spravovat pracovní postupy WFM. |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > Konfigurace uživatelů > aktivity > pracovní postupy |
| | Opravňuje licencí | Webex WFO přístup |
| | Související oprávnění a poznámky | Toto oprávnění je nezávislé na oprávnění Spravovat WFM, ale toto oprávnění byste měli přiřadit společně s oprávněním Spravovat WFM nebo Spravovat plány |

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| | | povolení. |
| Správa rolí | Popis | Umožňuje vytvářet role a upravovat oprávnění přidružená k těmto rolím. |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > konfigurace uživatelů > rolí |
| | Opravňuje licencí | Webex WFO přístup |
| | Související oprávnění a poznámky | — |
| Spravovat Klient | Popis | Umožňuje provádět úlohy správy pro klienta. |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > Konfigurace uživatelů > sloučení uživatelů<br>Správa > aplikací > globální nastavení Správa > aplikací > stahování Správa > aplikací > klíčové ukazatele výkonu (KPI)<br>Správa aplikací > Konfigurace systému > Konfigurace datového serveru<br>Správa aplikací > Konfigurace systému > externí úložiště<br>Správa aplikací > Analytics > konfigurace Analytics |
| | Opravňuje licencí | — |
| | Související oprávnění a poznámky | Pro přístup na stránku Konfigurace Analytics potřebujete také oprávnění Spravovat Analytics. |
| Správa org. | Popis | Umožňuje spravovat skupiny, týmy a uživatele, kteří jsou |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| Struktura | | V rámci vašeho oboru. |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > Konfigurace uživatelů > skupiny Správa aplikací > Konfigurace uživatelů > Teams Správa aplikací > Konfigurace uživatelů > Uživatelé Správa aplikací > Konfigurace uživatele > Sloučit uživatele |
| | Opravňuje licencí | Webex WFO přístup |
| | Související oprávnění a poznámky | K provádění následujících akcí na stránce Uživatelé musíte mít několik dalších oprávnění:<br>▪ Chcete-li přiřadit role, musíte mít oprávnění Přiřadit role uživatelů. Pokud nemáte oprávnění Přiřadit uživatelské role a vytvoříte nového uživatele, Webex WFO automaticky přidělí novému uživateli výchozí roli agenta. Toto přiřazení mohou změnit pouze uživatelé s oprávněním Přiřadit uživatelské role.<br>▪ Chcete-li přiřadit zobrazení WFM na stránce Uživatelé, musíte mít oprávnění Upravit zobrazení WFM<br>▪ Chcete-li importovat uživatele, musíte mít také oprávnění Přiřadit role uživatelů. Pokud soubor importu obsahuje hodnoty ve sloupci Zobrazení, musíte mít oprávnění Upravit WFM zobrazení.<br>▪ Chcete-li přiřadit role více uživatelům, musíte mít oprávnění Přiřadit uživatelské role |
| Příjem obchodních oznámení | Popis | Umožňuje přihlásit se k odběru obchodních oznámení. Tato oznámení se týkají každodenního provozu v rámci kontaktního centra. |
| | Přístup na stránku | (Pouze obchodní oznámení) Správa > monitorování aplikací > oznámení |
| | Opravňuje licencí | Evidence dodržování předpisů, řízení kvality, pracovní síla |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| | | Správa, analýza, Desktop Analytics, monitorování, Webex WFO Access |
| | Související oprávnění a poznámky | Úplný seznam obchodních oznámení najdete v tématu Konfigurace oznámení . |
| Příjem oznámení podpory | Popis | Umožňuje konfigurovat způsob odesílání oznámení podpory pro účely řešení potíží. |
| | Přístup na stránku | (Pouze oznámení podpory) Správa > monitorování aplikací > oznámení |
| | Opravňuje licencí | Administrativní licence: Správce systému |
| | Související oprávnění a poznámky | — |
| Zobrazit API Dokumentace | Popis | Umožňuje zobrazit dokumentaci API. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Webex WFO přístup |
| | Související oprávnění a poznámky | — |
| Správa konfigurace ACD | Popis | Umožňuje nastavit připojení mezi Webex WFO a ACD. |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > Konfigurace systému > ACD |
| | Opravňuje licencí | — |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Správa distribučního seznamu | Popis | Umožňuje spravovat distribuční seznamy. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Administrativní licence: Správce systému |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Zobrazení informací o auditu | Popis | Umožňuje zobrazit stav serveru a oznámení. |
| | Přístup na stránku | |
| | | — |
| | Licence | — |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Hromadný import | Popis | Umožňuje importovat data pomocí různých rozhraní API pro import. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Přístup Webex WFO |
| | Související oprávnění a poznámky | Další podrobnosti naleznete v *referenční příručce* Webex WFO API. |
| Správa zásad hesel | Popis | Umožňuje spravovat nastavení zásad hesla a odemykat uživatelské účty. |
| | Přístup na stránku | Správa > správa aplikací > heslo |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| | Politika | |
| | Opravňuje licencí | — |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Zobrazit monitorování plochy | Popis | Umožňuje zobrazit stránku Desktop Monitoring. |
| | Přístup na stránku | Správa > monitorování aplikací > monitorování plochy |
| | Opravňuje licencí | Monitorování, Desktop Analytics, Analytika |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Správa šifrovacích klíčů | Popis | Umožňuje generovat nové šifrovací klíče souborů úložiště. |
| | Přístup na stránku | Správa > správa aplikací > licence globálního |
| | nastavení | — |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| Správa ověřování Active Directory | Popis | Umožňuje vytvářet a upravovat Active Directory připojení. |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > Active Directory Konfigurační |
| | licence | |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Správa Gamification | Popis | Umožňuje spravovat gamifikaci pro agenty. |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > licence pro správu výkonu |
| | | Webex WFO přístup |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Zobrazit Gamification | Popis | Umožňuje zobrazit gamifikaci. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Webex WFO přístup |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Přístup k mobilním zařízením | Popis | Umožňuje povolit přístup k omezené mobilní verzi webu Webex WFO. Toto oprávnění nemá vliv na mobilní aplikaci (viz Přístup k mobilním aplikacím). |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Nahrávání hovorů, řízení kvality, řízení pracovních sil, Desktop Analytics, analytika, Webex WFO |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| | | Access |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Zobrazit/aktualizovat uživatele služby Hoteling | Popis | Umožňuje zobrazovat, upravovat a vytvářet hotelové uživatele |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Webex WFO přístup |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Zobrazit podrobnosti o hodnotiteli | Popis | Umožňuje zobrazit následující podrobnosti o hodnotiteli kontaktu:<br>▪ Křestní jméno hodnotitele<br>▪ Příjmení kontrolora<br>▪ Datum hodnocení<br>▪ Hodnocení schválil |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Licence k datům: Quality Management Webex WFO Access |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Přiřazení uživatelských rolí | Popis | Umožňuje přiřadit domovské stránky k uživatelským rolím na stránce Správa vstupní stránky. Umožňuje přiřadit role uživatelům na stránce Uživatelé libovolným z následujících způsobů: |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| | | ▪ Úprava stávajícího uživatele<br>▪ Vytvoření nového uživatele<br>▪ Přiřazení rolí více uživatelům<br>▪ Import uživatelů<br><br>**POZNÁMKA**<br>Pokud soubor importu obsahuje nějaké hodnoty ve sloupci Zobrazení, musíte mít oprávnění Upravit WFM zobrazení. Pokud soubor importu obsahuje hodnoty ve sloupci QM Zobrazení, musíte mít alespoň jednu z následujících sad oprávnění:<br>▪ Správa zobrazení QM *and* Edit QM<br>▪ Správa organizační struktury |
| | Přístup na stránku | — |
| | | Správa aplikací > Konfigurace uživatele > úvodní stránce |
| | Opravňuje licencí | — |
| | Související oprávnění a poznámky | Pro přístup na stránku Uživatelé musíte mít oprávnění Spravovat organizační strukturu |
| Upravit WFM pohledy | Popis | Umožňuje vytvářet a upravovat zobrazení WFM na stránce Zobrazení. Umožňuje přiřadit zobrazení WFM uživatelům na stránce Uživatelé libovolným z následujících způsobů:<br>▪ Úprava stávajícího uživatele<br>▪ Vytvoření nového uživatele<br>▪ Import uživatelů |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > konfigurace uživatelů > zobrazení |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| | Opravňuje licencí | — |
| | Související oprávnění a poznámky | Pro přístup na stránku Uživatelé musíte mít oprávnění Spravovat organizační strukturu<br><br>Chcete-li importovat uživatele, musíte mít oprávnění Přiřadit role uživatelů. Pokud soubor importu obsahuje hodnoty ve sloupci Zobrazení, musíte mít oprávnění Upravit WFM zobrazení.<br><br>Chcete-li zobrazit stránku Zobrazení a vybrat zobrazení WFM k úpravě, musíte mít oprávnění Spravovat WFM. |
| Upravit QM zobrazení | Popis | Umožňuje vytvářet a upravovat zobrazení QM na stránce Zobrazení. Kdy v kombinaci s oprávněním Spravovat QM umožňuje přiřadit zobrazení uživatelům na stránce Uživatelé a importovat uživatele, kterým jsou přiřazena zobrazení QM. |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > konfigurace uživatelů > zobrazení |
| | Opravňuje licencí | — |
| | Související oprávnění a poznámky | Chcete-li zobrazit stránku Zobrazení, musíte mít také oprávnění Spravovat QM.<br>Chcete-li importovat uživatele, musíte mít oprávnění Přiřadit role uživatelů. |
| Přístup k mobilní aplikaci | Popis | Umožňuje přihlásit se a používat mobilní aplikaci Webex WFO. Toto oprávnění nemá vliv na mobilní verzi webu Webex WFO (viz Přístup k mobilním zařízením). |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Datové licence: Záznam dodržování předpisů, řízení kvality, řízení pracovních sil a analytika<br>Webex WFO přístup |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| | | Licence pro správu: Správce klienta |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Správa WFM agentů | Popis | Umožňuje upravit WFM atributy plánování agenta na stránce Uživatelé, pokud je uživatel povolen pro plánování a není neaktivní. Atributy, které můžete upravovat, jsou:<br>▪ Časové pásmo plánování<br>▪ Služební věk<br>▪ Hlavní servisní fronta<br>▪ Profil pracovní podmínky<br>▪ Mapování dovedností<br>▪ Standardní rotace pracovních směn<br>▪ Kopírování rotací pracovních směn<br>▪ Ostatní pracovní směny<br>▪ Přiřazené výjimky<br>▪ Prázdninová doba<br>▪ Naplánovat profil vydání<br>▪ Maximální počet skupin zaměstnanců<br>Toto oprávnění také umožňuje zobrazit atributy, které ovlivňují všechny uživatele a QM atributy uživatele. |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > konfigurace uživatelů > uživatelů |
| | Opravňuje licencí | Licence k datům: Workforce Management Webex WFO Access |
| | Příbuzný | Toto oprávnění není automaticky povoleno v žádném z |

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| | Oprávnění a poznámky | výchozí role. Pokud role zahrnuje oprávnění Spravovat organizační strukturu, není nutné toto oprávnění povolovat, protože oprávnění Spravovat organizační strukturu uděluje úplný přístup ke stránce Uživatelé.<br><br>Toto oprávnění nahrazují oprávnění, která umožňují upravovat obecné, QM nebo WFM uživatelské atributy (Upravit WFM zobrazení, Upravit QM zobrazení, Správa zásad hesel a Správa organizační struktury).<br><br>Toto oprávnění vám neumožňuje vytvořit nového uživatele, vybrat nebo upravit neaktivního uživatele, upravit nebo vytvořit nového uživatele hotelů, spravovat více uživatelů nebo importovat/exportovat uživatele. |

## Řídicí panel

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| Zobrazení QM Řídicí panel | Popis | Umožňuje zobrazit widgety QM na řídicích panelech Průzkumníka dat. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Licence k datům: Quality Management<br>Webex WFO Access |
| | Související oprávnění a poznámky | Chcete-li zobrazit některé widgety QM, potřebujete také oprávnění Zobrazit skóre hodnocení a Zobrazit kontaktní cíl. |
| Správa řídicích panelů | Popis | Umožňuje konfigurovat řídicí panely Analytics, QM a WFM. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | — |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| | Související oprávnění a poznámky | Musíte mít také oprávnění Zobrazit řídicí panel QM a Zobrazit řídicí panel WFM. |
| Zobrazit řídicí panel WFM | Popis | Umožňuje zobrazit widgety WFM na řídicích panelech Průzkumníka dat. Můžete také upravit oprávnění plánu vyžadované pro dva WFM widgety. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Licence k datům: Workforce Management Webex WFO Access |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |

## Správce nahrávek

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| Zobrazit koš | Popis | Umožňuje vyhledávat obsah koše z Interakce a obnovte kontakty, aby bylo možné nahrávky přehrát. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Webex WFO přístup |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| Odstranit kontakt | Popis | Umožňuje odstranit kontakty. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Webex WFO přístup |
| | Související oprávnění a poznámky | Musíte mít také oprávnění Zobrazit koš. |
| Správa pracovního postupu | Popis | Umožňuje přístup a konfiguraci pracovních postupů pro QM |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > QM Konfigurace > správa pracovního postupu |
| | Opravňuje licencí | Webex WFO přístup |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Správa polí metadat | Popis | Umožňuje přístup k metadatům a jejich konfiguraci. |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > QM Konfigurace > Správce metadat |
| | Opravňuje licencí | Přístup Webex WFO |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| Spravovat Hodnotící formuláře | Popis | Umožňuje konfigurovat formuláře hodnocení. |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > QM Správce formulářů pro konfiguraci > vyhodnocení |
| | Opravňuje licencí | Webex WFO přístup |
| | Související oprávnění a poznámky | — |
| Správa záznamových webů | Popis | Umožňuje vybrat místo pro nahrávání pro tým, pokud má uživatel více webů. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Webex WFO přístup |
| | Související oprávnění a poznámky | — |
| Správa cílů kontaktů | Popis | Umožňuje zobrazit cíle kontaktů na stránce Správa fronty kontaktů. |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > QM toky kontaktů > správa fronty kontaktů |
| | Opravňuje licencí | Webex WFO přístup |
| | Související oprávnění a poznámky | Chcete-li vytvářet nebo upravovat cíle kontaktů, potřebujete také oprávnění Vytvořit cíl kontaktu. |
| Konfigurace skupin telefonního subsystému | Popis | Umožňuje konfigurovat skupiny telefonního subsystému, skupiny signalizace a skupiny nahrávání. |

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > QM Konfigurace > skupin telefonního subsystému |
| | Opravňuje licencí | Webex WFO přístup |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Konfigurace přidružení zařízení | Popis | Umožňuje konfigurovat zařízení v call centru. |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > QM Konfigurace > přidružení zařízení |
| | Opravňuje licencí | Webex WFO přístup |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| AdminReconTasks | Toto oprávnění se aktuálně nepoužívá. | |

## Klient pro stolní počítače

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| Zachycení Desktop Analytics | Popis | Umožňuje automatické zachycení aktivity agentů na ploše. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Záznam dodržování předpisů, řízení kvality, Desktop Analytics, Analytics Essential, Analytics Enterprise, Webex WFO Access |
| | Související oprávnění a poznámky | Agenti musí mít také oprávnění Zachytit události plochy. |

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| Obrazovka záznamu | Popis | Automaticky zaznamenává aktivitu obrazovky na ploše uživatele. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Licence na data: Quality Management Analytics Essential, Analytics Enterprise |
| | Související oprávnění a poznámky | Agent musí mít také oprávnění Zachytit kontakty. Chcete-li povolit nahrávání obrazovky na ploše uživatele, musí být nainstalována aplikace Smart Desktop a musíte také povolit jedno z následujících oprávnění:<br>▪ Nahrát hlas – Vyžadováno, pokud chcete během hovoru automaticky nahrávat hlas i obrazovku<br>▪ Úvodní obrazovka zastavení nahrávání – tato možnost je vyžadována, pokud chcete, aby uživatel řídil, kdy se nahrávání obrazovky spustí a zastaví pomocí ovládacích prvků nahrávání |
| Záznam hlasu | Popis | Automaticky nahrává zvuk. Toto oprávnění je nutné pro všechny architektury nahrávání hlasu, nejen pro ty, které používají Smart Desktop. Bez tohoto oprávnění nebude zvuk uživatelů nahráván. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Licence na data: Evidence shody, řízení kvality |
| | Související oprávnění a poznámky | Agent musí mít také oprávnění Zachytit kontakty. U architektur používajících aplikaci Smart Desktop musí být aplikace Smart Desktop nainstalována také na ploše uživatele, aby mohlo dojít k nahrávání. |
| Monitorování živé obrazovky | Popis | Umožňuje živě sledovat obrazovku uživatele. Umožňuje monitorovat obrazovky agentů prostřednictvím stránky Monitorování agentů. Agent i monitor musí mít toto oprávnění, aby monitorování živé obrazovky fungovalo. |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Licence na data: Řízení kvality, Monitorování Webex WFO Access |
| | Související oprávnění a poznámky | Monitorování také potřebují oprávnění Monitorování agenta. |
| Živé monitorování zvuku | Popis: Umožňuje živě sledovat hovory uživatele. Umožňuje monitorovat zvuk agentů prostřednictvím stránky Monitorování agenta. Agent i monitor musí mít toto oprávnění, aby živé monitorování zvuku fungovalo. | |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Licence k datům: Quality Management Webex WFO Access |
| | Související oprávnění a poznámky | Monitorování také potřebují oprávnění Monitorování agenta. |
| Záznam na vyžádání (RTP Signalizace) | Popis | Povolí režim nahrávání na vyžádání v aplikaci Smart Desktop. Tento režim umožňuje agentovi zaznamenávat pouze segmenty hovorů, které jsou explicitně zadány při použití ovládacích prvků nahrávání. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Datové licence: Záznam dodržování předpisů a řízení kvality Webex WFO Access |
| | Příbuzný Oprávnění | — |

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| | a poznámky | |
| Zachycení událostí plochy | Popis | Umožňuje automatické zachycení událostí plochy na plochách agentů. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Záznam dodržování předpisů, řízení kvality, Desktop Analytics, Analytics Essential, Analytics Enterprise, Webex WFO Access |
| | Související oprávnění a poznámky | Agenti musí mít také oprávnění Capture Desktop Analytics. |

## Nahrávání kontaktů

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| Zobrazit kontakty | Popis | Umožňuje vyhledávat všechny nahrávací kontakty v rámci váš obor ze stránky Interakce. |
| | Přístup na stránku | Interakce |
| | Opravňuje licencí | Licence na data: Záznam dodržování předpisů, řízení kvality a analýza<br>Webex WFO přístup |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Zobrazit kontakty se skóre | Popis | Umožňuje vyhledávat pouze kontakty, které byly hodnoceno (vyhodnoceno) ze stránky Interakce. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Licence k datům: Quality Management Webex WFO Access |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| | Související oprávnění a poznámky | — |
| Export nahrávek | Popis | Umožňuje exportovat nahrávky ze stránky Interakce. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Licence na data: Quality Management<br>Webex WFO Access |
| | Související oprávnění a poznámky | Musíte mít také oprávnění Zobrazit kontakty. |
| Zobrazit vlastní metadata | Popis | Umožňuje zobrazit vlastní metadata na stránce Interakce, v přehrávači médií a na stránce Fronta kontaktů. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Datové licence: Evidence dodržování předpisů a řízení kvality<br>Webex WFO přístup |
| | Související oprávnění a poznámky | Chcete-li získat přístup na stránku Interakce a k přehrávači médií, musíte mít také oprávnění Zobrazit kontakty. Chcete-li získat přístup na stránku Fronta kontaktů, musíte mít také oprávnění Zobrazit cíl kontaktu. |
| Upravit vlastní metadata | Popis | Umožňuje upravovat vlastní metadata na stránce Interakce a v přehrávači médií. |
| | Přístup na stránku | — |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| | Opravňuje licencí | Datové licence: Evidence dodržování předpisů a řízení kvality<br>Webex WFO přístup |
| | Související oprávnění a poznámky | Musíte mít také oprávnění Zobrazit kontakty a Zobrazit vlastní metadata. |
| Označit kontakt | Popis | Umožňuje označit kontakt pomocí ovládacích prvků nahrávání. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Datové licence: Evidence dodržování předpisů a řízení kvality<br>Webex WFO přístup |
| | Související oprávnění a poznámky | Chcete-li označit kontakt pomocí ovládacích prvků nahrávání, musí být nainstalována aplikace Smart Desktop. |
| Vytvořit kontakt | Popis | Umožňuje vytvořit nevolající kontakt na stránce Interakce. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Datové licence: Evidence dodržování předpisů a řízení kvality<br>Webex WFO Přístup |
| | Související oprávnění a poznámky | Musíte mít také oprávnění Zobrazit kontakty. |
| Zobrazení analytických údajů pro | Popis | Umožňuje zobrazit skóre propagátorů služby Analytics Net |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| Kontakty | | (NPS) a data Eval Predictive Scores (EPS) pro kontakty ve vašem oboru na stránce Interakce. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Webex WFO přístup |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Zobrazit kořenové nahrávky | Popis | Umožňuje zobrazit kořenové nahrávky. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Datové licence: Evidence dodržování předpisů a řízení kvality<br>Webex WFO přístup |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Odtagovat kontakt | Popis | Umožňuje zrušit označení označeného kontaktu. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Datové licence: Evidence dodržování předpisů a řízení kvality<br>Webex WFO přístup |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| Označit pro školení | Popis | Umožňuje označit kontakt pro kontrolu v tréninku. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Datové licence: Evidence dodržování předpisů a řízení kvality<br>Přístup Webex WFO |
| | Související oprávnění a poznámky | Ve výchozím nastavení mohou všichni uživatelé označit kontakt pro školení. Pokud nevyžadujete, aby všichni uživatelé označovali kontakty pro školení, zrušte zaškrtnutí tohoto políčka.<br><br>Musíte mít také oprávnění Zobrazit kontakty a Označit kontakty nebo Odtagovat kontakty. |
| Zobrazit všechny kontakty pro školení | Popis | Umožňuje zobrazit všechny kontakty označené pro školení v rámci tenanta. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Webex WFO přístup |
| | Související oprávnění a poznámky | Musíte mít také oprávnění Zobrazit kontakty. |
| Hromadný export kontaktů | Popis | Umožňuje exportovat zvukové soubory, kontaktní údaje a metadat ze stránky Interakce podle plánu nebo ad hoc. Můžete zobrazit a pracovat pouze s vlastními hromadnými exporty kontaktů. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Licence k datům: nahrávání hovorů, řízení kvality Webex WFO přístup |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| | Související oprávnění a poznámky | Ve výchozím nastavení zakázáno. Spárovaná oprávnění Hromadný export kontaktů a Zobrazit hromadný export kontaktů umožňují vytvářet vlastní hromadné exporty kontaktů a zobrazit všechny hromadné exporty kontaktů pro vaši organizaci. |
| Zobrazení neodsouhlasených kořenových nahrávek | Popis | Umožňuje zobrazit všechny kořenové nahrávky bezpodmínečně. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Licence na data: Nahrávání hovorů, Řízení kvality Webex WFO Access |
| | Související oprávnění a poznámky | Ve výchozím nastavení zakázáno.<br>Musíte mít také oprávnění Zobrazit kořenové nahrávky. |
| Zobrazit hromadný export kontaktů | Popis | Umožňuje zobrazit hromadné exporty kontaktů všech ve vaší organizaci. S tímto oprávněním nelze vytvářet hromadné exporty kontaktů. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Licence k datům: Nahrávání hovorů, Řízení kvality Webex WFO Access |
| | Související oprávnění a poznámky | Ve výchozím nastavení zakázáno. Spárovaná oprávnění Hromadný export kontaktů a Zobrazit hromadný export kontaktů umožňují vytvářet vlastní hromadné exporty kontaktů a zobrazit všechny hromadné exporty kontaktů pro vaši organizaci. |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| Hromadné odstranění | Popis | Umožňuje hromadně odstranit kontakty. |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > QM toky kontaktů > operace hromadných kontaktů |
| | Opravňuje licencí | Datové licence: nahrávání hovorů, řízení kvality |
| | Související oprávnění a poznámky | Pokud chcete používat všechny funkce na stránce Operace hromadného kontaktu, zkombinujte toto oprávnění s oprávněními Uchovávání hromadných aktualizací a Metadata hromadné aktualizace. |
| Zachycení kontaktů | Popis | Umožňuje import kontaktů agentů libovolného typu do Webex WFO. Toto oprávnění je vyžadováno pro jakýkoli druh zachycení nebo záznamu kontaktu. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Datové licence: nahrávání hovorů, řízení kvality |
| | Související oprávnění a poznámky | Toto oprávnění je předpokladem pro oprávnění Záznam hlasu a Záznam obrazovky. |
| Zobrazit všechny HR kontakty | Popis | Umožňuje zobrazit všechny kontakty označené pro HR napříč klientem. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Licence k datům: Quality Management Webex WFO Access |
| | Související oprávnění a poznámky | Musíte mít také oprávnění Zobrazit kontakty. |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| Označit pro HR | Popis | Umožňuje označit kontakt pro kontrolu v HR. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Licence k datům: Quality Management<br>Webex WFO Access<br>**POZNÁMKA:** Vyžaduje alespoň jednu z těchto licencí. |
| | Související oprávnění a poznámky | Umožňuje správcům definovat, které role mají možnost označit kontakt ke kontrole v HR. Pokud nepožadujete, aby všichni uživatelé označovali kontakty pro personalistiku, zrušte zaškrtnutí políčka Označit pro personalistiku.<br>Musíte mít také oprávnění Zobrazit kontakt. |
| ViewNotProcessedReason | Popis | Toto oprávnění se aktuálně nepoužívá. |
| Zahrnout vlastní obor do zobrazení QM | Popis | Pokud se váš přístup k Webex WFO řídí QM zobrazeními, toto oprávnění vám umožní zobrazit a přehrát vlastní kontakty a všechny kontakty, které splňují kritéria QM View. Viz Správa zobrazení . |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Datové licence: nahrávání hovorů, řízení kvality |
| | Související oprávnění a poznámky | Musíte mít také oprávnění Zobrazit kontakty.<br>Ve výchozím nastavení není toto oprávnění přiřazeno žádným rolím. |
| Uchovávání hromadných aktualizací | Popis | Umožňuje aktualizovat zásady uchovávání informací pro více Kontakty najednou. |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > QM toky kontaktů > operace hromadných kontaktů |
| | Opravňuje licencí | Datové licence: nahrávání hovorů, řízení kvality |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| | Související oprávnění a poznámky | Chcete-li používat všechny funkce na stránce Operace hromadného kontaktu, zkombinujte toto oprávnění s oprávněními Hromadné odstranění a Hromadná aktualizace metadat. |
| Hromadná aktualizace metadat | Popis | Umožňuje aktualizovat vlastní metadata, která jsou Přidruženo k více kontaktům najednou. |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > QM toky kontaktů > operace hromadných kontaktů |
| | Opravňuje licencí | Datové licence: nahrávání hovorů, řízení kvality |
| | Související oprávnění a poznámky | Pokud chcete používat všechny funkce na stránce Operace hromadného kontaktu, zkombinujte toto oprávnění s oprávněními Hromadné odstranění a Uchovávání hromadných aktualizací. |

## Nahrávání vyhodnocení kontaktů

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| Vytvořit komentář k hodnocení | Popis | Umožňuje vytvářet komentáře v okně Formulář hodnocení v přehrávači médií. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Licence na data: Quality Management Webex WFO Access |
| | Související oprávnění a poznámky | Musíte mít také oprávnění Zobrazit kontakty a Zobrazit hodnocení. |
| Schválit vyhodnocení kontaktu | Popis | Umožňuje schválit vyhodnocení kontaktu z přehrávače médií. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Licence na data: Řízení kvality |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| | | Webex WFO přístup |
| | Související oprávnění a poznámky | Musíte mít také oprávnění Zobrazit kontakty a Zobrazit hodnocení. |
| Vyhodnotit kontakt | Popis | Umožňuje vyhodnotit kontakt v přehrávači médií a zobrazit panel Hodnocení pro nebodované kontakty. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Licence k datům: Quality Management Webex WFO Access |
| | Související oprávnění a poznámky | Musíte mít také oprávnění Zobrazit kontakty a Zobrazit hodnocení. |
| Upravit komentář k hodnocení | Popis | Umožňuje upravovat komentáře v okně Formulář hodnocení v přehrávači médií. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Licence na data: Quality Management Webex WFO Access |
| | Související oprávnění a poznámky | Musíte mít také oprávnění Zobrazit kontakty, Vytvořit komentář k vyhodnocení a Zobrazit hodnocení. |

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| Zobrazit popis hodnocení | Umožňuje zobrazit vyhodnocení kontaktů v přehrávači médií. | |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Licence k datům: Quality Management Webex WFO Access |
| | Související oprávnění a poznámky | Musíte mít také oprávnění Zobrazit kontakty |
| Sebehodnotící kontakt | Popis | Umožňuje vyhodnotit vlastní kontakty. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Licence k datům: Quality Management Webex WFO Access |
| | Související oprávnění a poznámky | Musíte mít také oprávnění Zobrazit kontakty a Vyhodnotit kontakt. |
| Vlastní schválení vyhodnocení kontaktů | Popis | Umožňuje schválit vlastní vyhodnocení kontaktů. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Licence na data: Řízení kvality |
| | Související oprávnění a poznámky | Musíte mít také oprávnění Zobrazit kontakty a Zobrazit hodnocení. |
| Úprava Jakékoli hodnocení | Popis | Umožňuje upravit dokončené hodnocení a zobrazit následující podrobnosti o hodnotiteli kontaktu:<br>▪ Název kontrolora<br>▪ Hodnocení schválil |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Licence na data: Quality Management Webex WFO Access |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |

## Nahrávání kalibrací kontaktů

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| Kalibrovat kontakt | Popis | Umožňuje označit kontakt pro kalibraci na stránce Interakce a provést vyhodnocení kalibrace. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Licence na data: Quality Management Webex WFO Access |
| | Související oprávnění a poznámky | Musíte mít také oprávnění Zobrazit kontakty. |
| Vlastní kalibrace kontaktu | Popis | Umožňuje kalibrovat vlastní kontakty. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Licence k datům: Quality Management Webex WFO Access |
| | Související oprávnění a poznámky | Musíte mít také oprávnění Zobrazit kontakty a Kalibrovat kontakty |

## Kontaktní cíle

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| Vytvořit cíl vyhodnocení | Popis | Umožňuje vytvářet a přiřazovat úkoly hodnocení (ad-hoc) a kontaktní cíle. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Licence k datům: Quality Management Webex WFO Access |
| | Související oprávnění a poznámky | Chcete-li vytvořit cíle kontaktů, potřebujete také oprávnění Spravovat cíle kontaktů. |
| Vytvořit cíl kalibrace | Popis | Umožňuje vytvářet a přiřazovat kalibrační úlohy (ad hoc) a kontaktní cíle. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Licence na data: Quality Management Webex WFO Access |
| | Související oprávnění a poznámky | Chcete-li vytvořit cíle kontaktů, potřebujete také oprávnění Spravovat cíle kontaktů. |
| Vytvořit cíl kontroly | Popis | Umožňuje vytvářet a přiřazovat kontrolní úkoly (ad hoc) a kontaktní cíle. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Licence na data: Quality Management Webex WFO Access |
| | Související oprávnění a poznámky | Chcete-li vytvořit cíle kontaktů, potřebujete také oprávnění Spravovat cíle kontaktů. |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| Zobrazit cíl kontaktu | Popis | Umožňuje přístup k frontě kontaktů a zobrazení widgetu Průběh cíle kontaktu. |
| | Přístup na stránku | Fronta kontaktů<br>Pomůcka Průběh cíle řídicího panelu > kontaktu |
| | Opravňuje licencí | Licence k datům: Quality Management<br>Webex WFO Access |
| | Související oprávnění a poznámky | — |

## Průzkum

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| Spravovat QM Průzkumy | Popis | Umožňuje konfigurovat externí poskytovatele průzkumu po volání. |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > QM toky kontaktů > POST Průzkum hovorů |
| | Opravňuje licencí | Webex WFO přístup |
| | Související oprávnění a poznámky | — |
| Zobrazit výsledky průzkumu | Popis | Umožňuje zobrazit data výsledků průzkumu zákazníků v přehrávači médií, tabulce kontaktů a zprávách. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Licence na data: Quality Management<br>Webex WFO Access |
| | Příbuzný | Musíte mít také oprávnění Zobrazit kontakty. |

| Povolení | Detaily |
|---|---|
| | Oprávnění a poznámky |

## Plán

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| Zobrazit plány | Popis | Umožňuje uživatelům zobrazit stránky Můj plán a Moje dostupnost. |
| | Přístup na stránku | Plány a plánování > Můj rozvrh Plány a plánování > Moje dostupnost |
| | Opravňuje licencí | Licence na data: Workforce Management<br>Webex WFO Access |
| | Související oprávnění a poznámky | — |
| Upravit plány | Popis | Umožňuje uživatelům zobrazit plány agentů a provádět následující akce: Insert Aktivita, Obchodní harmonogram, Najít optimální čas a Optimalizovat plány. Umožňuje uživatelům zobrazit kódy důvodů v zásuvce Dodržování. |
| | Přístup na stránku | Plány a plánování > plány agentů |
| | Opravňuje licencí | Webex WFO přístup |
| | Související oprávnění a poznámky | Musíte mít také oprávnění Zobrazit plány. |
| Plánování plánů | Popis | Umožňuje uživateli přístup na stránku Plánování (včetně stránek Prognóza, Distribuce a Plán) a vytvořit událost dynamického plánování během dne. |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| | Přístup na stránku | Plány a plánování > plánování<br>Plány a plánování > vnitrodenní dynamické plánování |
| | Opravňuje licencí | Webex WFO přístup |
| | Související oprávnění a poznámky | Musíte mít také oprávnění Zobrazit plány. Chcete-li konfigurovat prvky plánu (včetně pracovních směn, výjimek, kategorií zmenšení, týdnů smrštění a scénářů zmenšování), uživatelé potřebují oprávnění Spravovat WFM a Spravovat plány. |
| Správa plánů | Popis | Umožňuje plánovačům a analytikům upravovat plány a konfigurovat prvky plánu. |
| | Přístup na stránku | Správa > aplikací Správa aplikací > Konfigurace systému Správa aplikací > Správa výkonu Správa aplikací > monitorování<br>Správa aplikací > servisní fronty (kromě stránky Typy servisních front)<br>Správa aplikací > prognózy<br>Správa aplikací > Konfigurace plánu Správa aplikací > Správa plánu Správa aplikací > dynamické plánování<br>Správa aplikací > aktivity (kromě stránek Typy výjimek a Pracovní postupy)<br>Správa aplikací > historická data<br>Správa aplikací > WFM Konfigurace (s výjimkou stránek Globální nastavení, Konfigurace HRMS a Uchovávání; přístup pouze pro čtení na stránce Mapování stavu adherence)<br>Správa aplikací > plánování dovolené (kromě stránky Typy dovolených) |

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| | | Správa aplikací > strategické plánování Plány a plánování > Správa úprav plánu<br><br>Oprávnění Spravovat plány uděluje přístup jen pro čtení ke stránce Mapování stavu adherence.<br><br>Správa aplikací > strategické plánování Správa aplikací > plánování dovolené (kromě stránky Typy dovolených)<br>Plány a plánování > Správa úprav plánu |
| | Opravňuje licencí | Webex WFO přístup |
| | Související oprávnění a poznámky | Toto oprávnění lze kombinovat s dalšími oprávněními (například Spravovat zasílání zpráv, Plánovat plány a Spravovat organizační strukturu) a vytvořit tak vlastní roli plánovače. Musíte mít také oprávnění Upravit plány, abyste mohli zobrazit stránku Plány agentů. |

## Odesílání zpráv

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| Aktualizace požadavků na zasílání zpráv | Popis | Umožňuje odeslat a aktualizovat požadavek na zasílání zpráv. |
| | Přístup na stránku | Odesílání zpráv |
| | Opravňuje licencí | Licence k datům: Workforce Management Webex WFO Access |
| | Související oprávnění a poznámky | Aktualizace požadavků na zasílání zpráv je nezbytná pro interakci se zasíláním zpráv. |

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| Správa zpráv | Popis | Umožňuje schvalovat a spravovat žádosti. |
| | Přístup na stránku | Odesílání zpráv |
| | Opravňuje licencí | Webex WFO Přístup |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |

## Analýza

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| Zobrazit systémovou analytiku | Popis | Umožňuje vytvářet a spravovat datové sady na řídicích panelech Analytics. |
| | Přístup na stránku | Řídicí panel Analytics |
| | Opravňuje licencí | Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Správa Desktop Analytics | Popis | Umožňuje vytvářet, zobrazovat, upravovat a odstraňovat úlohy Desktop Analytics na stránce Správce úloh Analytics. |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > Analytics > Správce úloh Správa aplikací > Analytics > Desktop Manager Správa aplikací > Analytics > Field Manager |
| | Opravňuje licencí | Správa aplikací > analytické > analytické licence Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise, |

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| | | Webex WFO přístup |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Správa analýzy řeči | Popis | Umožňuje zobrazit a odstranit úkoly fonetické analýzy na stránce Správce úloh Analytics.<br>**POZNÁMKA:** Vzhledem k tomu, že fonetické analýzy byly vyřazeny, nelze vytvářet ani upravovat úkoly fonetické analýzy, a to ani v případě, že máte toto oprávnění. |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > Analytics > Správce úloh Správa aplikací > konfigurace analytiky > Analytics |
| | Opravňuje licencí | Analytika, Webex WFO Access |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Správa analýzy řeči do textu | Popis | Umožňuje vytvářet, zobrazovat, upravovat a mazat úlohy převodu řeči na text (přepis) na stránce Správce úloh Analytics. |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > Analytics > Správce úloh Správa aplikací > analytické > analytické licence Analytics |
| | Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access | |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Spravovat | Popis | Umožňuje vytvářet, zobrazovat, upravovat a odstraňovat úlohy analýzy textu |

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| Analýza textu | | na stránce Správce úloh Analytics. |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > Analytics > Správce úloh Správa aplikací > konfigurace analytiky > Analytics |
| | Opravňuje licencí | Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Zobrazit Desktop Analytics | Popis | Umožňuje zobrazit funkce Desktop Analytics. |
| | Přístup na stránku | Průzkumník agenta<br>Řídicí panel Analytics |
| | Opravňuje licencí | Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Zobrazit analýzu řeči | Popis | Umožňuje zobrazit funkce analýzy řeči. |
| | Přístup na stránku | Řídicí panel Analytics |
| | Opravňuje licencí | Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Zobrazení analýzy převodu řeči na text | Popis | Umožňuje zobrazit panel Přepis v přehrávači médií a vyhledávat slova v přepsaném zvuku. |

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| | Přístup na stránku | Řídicí panel Analytics |
| | Opravňuje licencí | Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Zobrazit Analýzu textu | Popis | Umožňuje zobrazit funkce analýzy textu. |
| | Přístup na stránku | Řídicí panel Analytics |
| | Opravňuje licencí | Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Zobrazení analýzy | Popis | Umožňuje zobrazit všechny aspekty funkcí Analytics. |
| | Přístup na stránku | Řídicí panel Analytics |
| | Opravňuje licencí | Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Správa analýz | Popis | Umožňuje přístup k některým analytickým rozhraním API. V kombinaci s oprávněním Spravovat tenanta umožňuje konfigurovat Analytics. |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > Analytics > konfigurace Analytics |
| | Opravňuje licencí | Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access |
| | Související oprávnění a poznámky | Pro přístup na stránku Konfigurace Analytics potřebujete také oprávnění Spravovat tenanta. |

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| Správa prediktivní analýzy | Popis | Umožňuje vytvářet, zobrazovat, upravovat a mazat úlohy skóre prediktivního hodnocení (PES) a skóre prediktivního čistého promotéra (PNPS) na stránce Správce úloh Analytics. |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > Analytics > Správce úloh |
| | Opravňuje licencí | Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Správa analytických frází | Popis | Umožňuje vytvářet a upravovat fráze a kategorie frází na stránce Správce frází. |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > analytika > správce frází |
| | Opravňuje licencí | Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |

## Tvorba hlášení

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| Zobrazit sestavy QM | Popis | Umožňuje zobrazit sestavy QM. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Datové licence: Evidence dodržování předpisů a řízení kvality<br>Webex WFO přístup |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Správa sestav QM | Popis | Umožňuje spravovat sestavy QM. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Webex WFO přístup |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Zobrazení WFM Sestavy | Popis | Umožňuje zobrazit sestavy WFM. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Licence k datům: Workforce Management Webex WFO Access |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| Zobrazení WFM Zprávy správců | Popis | Umožňuje zobrazit sestavy WFM strategického plánování. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Webex WFO přístup |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Zobrazení sestav supervizora | Popis | Umožňuje zobrazit WFM sestavy supervizorů. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Webex WFO přístup |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Zobrazení QM Hodnotící zprávy | Popis | Umožňuje zobrazit QM hodnotící zprávy. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Webex WFO přístup |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| Zobrazení QM Systémové sestavy | Popis | Umožňuje zobrazit QM systémové zprávy. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Webex WFO přístup |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Zobrazit QM zprávy z průzkumu | Popis | Umožňuje zobrazit QM zprávy z průzkumu. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Webex WFO přístup |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Pokročilé vytváření sestav API | Popis | Umožňuje přístup k API potřebnému pro Průzkumník dat. |
| | Přístup na stránku | |
| | | — |
| | Licence | — |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Stránka Home | Popis | Poskytuje přístup jen pro čtení k řídicímu panelu stránky Home. a jeho obsah. |
| | Přístup na stránku | Stránka Home |
| | Opravňuje licencí | Datové licence: Řízení kvality a řízení pracovních sil<br>Webex WFO přístup |

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| | Související oprávnění a poznámky | Toto oprávnění je zpětně kompatibilní se staršími oprávněními, která nahrazuje: Zobrazit řídicí panel QM, Zobrazit řídicí panel WFM a spravovat řídicí panely. |
| Průzkumník dat | Popis | Poskytuje přístup jen pro čtení ke stránce prohlížeče datových zdrojů Průzkumníka dat. |
| | Přístup na stránku | Průzkumník dat |
| | Opravňuje licencí | Webex WFO Přístup |
| | Související oprávnění a poznámky | — |
| Tvorba obsahu | Popis | Umožňuje vytvářet, aktualizovat a odstraňovat sestavy a řídicí panely Průzkumníka dat. |
| | Přístup na stránku | Průzkumník dat > sestavy |
| | Opravňuje licencí | Webex WFO přístup |
| | Související oprávnění a poznámky | Průzkumník dat |
| Publikování obsahu | Popis | Umožňuje sdílet sestavy a řídicí panely, které vlastníte, se skupinami sdílení, do kterých patříte. |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > Správa dat > sdílení skupin |
| | Opravňuje licencí | Webex WFO přístup |
| | Související oprávnění a poznámky | Tvorba obsahu |

## Ovládací prvky nahrávání

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| Odeslat pauzu / Příkaz Obnovit | Popis | Pozastaví a obnoví nahrávání hovorů uživatele. Toto oprávnění je nutné pro jakoukoli architekturu pozastavení a obnovení nahrávání, a to jak automatické, tak ruční (prostřednictvím stránky Ovládací prvky nahrávání). |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Datové licence: Evidence dodržování předpisů a řízení kvality |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Odeslat přihlašovací údaje / Příkaz k odhlášení | Popis | Přidruží a zruší přidružení uživatele k rozšíření zařízení pro záznam v síti. Toto oprávnění je užitečné v situacích, jako je hot-desking, kdy agent nemusí používat stejný telefon každý den. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Datové licence: Evidence dodržování předpisů a řízení kvality |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Příkaz Odeslat metadata | Popis | Přidá metadata k záznamu hovorů uživatele. Toto oprávnění je potřeba pro každou architekturu nahrávání, která přidává metadata k hovorům, automatizovaným i manuálním (prostřednictvím stránky Ovládací prvky nahrávání). |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Datové licence: Evidence dodržování předpisů a řízení kvality |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| Příkaz Odeslat značku | Popis | Označí nahrávky hovorů uživatele. Toto oprávnění je potřeba pro každou architekturu nahrávání, která označuje hovory, a to jak automatizované, tak manuální (prostřednictvím stránky Ovládací prvky nahrávání). |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Datové licence: Evidence dodržování předpisů a řízení kvality |
| | Související oprávnění a poznámky | — |
| Odeslat segment a odstranit / uložit Příkaz | Popis | Spustí a zastaví nahrávání segmentů hovoru (a uloží a odstraní segmenty hovoru). Toto oprávnění je nutné pro každou architekturu nahrávání, která používá tyto akce, automatizované i ruční (prostřednictvím stránky Ovládací prvky nahrávání). |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Datové licence: Evidence dodržování předpisů a řízení kvality |
| | Související oprávnění a poznámky | — |
| Odeslat Příkaz | Popis | Spustí a zastaví nahrávání pouze na obrazovce. Toto oprávnění je |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Licence na data: Řízení kvality |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| Tlačítka Pozastavit / Obnovit | Popis | Umožňuje používat tlačítka Pozastavit a Pokračovat na stránce Ovládací prvky nahrávání. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Datové licence: Evidence dodržování předpisů a řízení kvality |
| | Související oprávnění a poznámky | Musíte mít také oprávnění Odeslat příkaz Pozastavit / Pokračovat. |
| Tlačítka přihlášení / odhlášení | Popis | Umožňuje používat tlačítka Přihlásit a Odhlásit na stránce Ovládací prvky nahrávání. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Datové licence: Evidence dodržování předpisů a řízení kvality |
| | Související oprávnění a poznámky | Musíte mít také oprávnění Odeslat příkaz pro přihlášení / odhlášení. |
| Tlačítko Přidat metadata | Popis | Umožňuje použít tlačítko Přidat metadata na stránce Ovládací prvky nahrávání. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Datové licence: Evidence dodržování předpisů a řízení kvality |
| | Související oprávnění a poznámky | Musíte mít také oprávnění Odeslat příkaz metadat. |

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| Tlačítko značky | Popis | Umožňuje použít tlačítko Značka na stránce Ovládací prvky nahrávání. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Datové licence: Evidence dodržování předpisů a řízení kvality |
| | Související oprávnění a poznámky | Musíte mít také oprávnění Odeslat příkaz značky. |
| Tlačítka Segmentace a Odstranit / Uložit | Popis | Umožňuje používat tlačítka "Segmentovat a odstranit" a "Segmentovat a uložit" na stránce Ovládací prvky nahrávání. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Datové licence: Evidence dodržování předpisů a řízení kvality |
| | Související oprávnění a poznámky | Musíte mít také oprávnění Odeslat segment a Odstranit / Uložit příkaz. |
| Tlačítka obrazovky Start / Stop | Popis | Umožňuje používat tlačítka Úvodní obrazovka a Zastavit obrazovka na stránce Ovládací prvky nahrávání. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Licence na data: Řízení kvality |
| | Související oprávnění a poznámky | Musíte mít také oprávnění Odeslat úvodní obrazovku / příkaz Stop Screen. |

## Řízení výkonnosti

**Poznámka:** Toto je nová funkce, která ještě není obecně dostupná. Chcete-li získat přednostní přístup k této funkci, obraťte se na svého Cisco správce účtu.

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| Správa výkonu<br>Základy správy | Popis | Umožňuje přidat a spravovat výkon<br>Metriky správy. |
| | Přístup na stránku | Nastavení > řízení výkonu |
| | Opravňuje licencí | Webex WFO přístup<br>Licence na data: Řízení kvality |
| | Příbuzný<br>Oprávnění<br>a poznámky | — |
| Správa výkonu<br>Správcovský podnik | Popis | Toto oprávnění se aktuálně nepoužívá. |
| ViewPerformanceManagement | Popis | Umožňuje přístup k řízení výkonnosti<br>Home stránka. |
| | Přístup na stránku | Řízení výkonnosti |
| | Opravňuje licencí | Webex WFO přístup<br>Licence na data: Řízení kvality |
| | Příbuzný<br>Oprávnění<br>a poznámky | — |

## Analýza robotů

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| Zobrazit Experience Automation | Popis | Zobrazení metrik nejvyšší úrovně, například BES/BAS/$ za automatizovanou konverzaci |
| | Přístup na stránku a automatizaci | Licence pro zkušenosti<br>Analýza robotů |
| | Související oprávnění | Konfigurace služby Experience Automation |

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| | a poznámky | |
| Konfigurace služby Experience Automation | Popis | Konfigurace cílů pro BES/BAS/$ na automatizovanou konverzaci, témata |
| | Přístup na stránku | Konfigurace > zkušenosti a automatizace |
| | Opravňuje licencí | Analýza robotů |
| | Související oprávnění a poznámky | Zobrazit Experience Automation |
| Zobrazit distribuci konverzace | Popis | Podívejte se na celkový počet konverzací a na to, jak jsou rozděleny mezi digitálního asistenta a živé agenty |
| | Přístup na stránku | Distribuce konverzací |
| | Opravňuje licencí | Analýza robotů |
| | Související oprávnění a poznámky | |
| Zobrazení témat konverzace | Popis | Zobrazení veškerého obsahu na stránce Témata konverzace |
| | Přístup na stránku | Témata konverzace |
| | Opravňuje licencí | Analýza robotů |
| | Související oprávnění a poznámky | Úprava témat konverzace |

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| Úprava témat konverzace | Popis | Témata zakázaných, sloučených a přejmenovaných |
| | Přístup na stránku | Témata týkající se konfigurace > konverzace |
| | Opravňuje licencí | Analýza robotů |
| | Související oprávnění a poznámky | Zobrazení témat konverzace |
| Zobrazit témata konverzace Analýza metrik | Popis | Podívejte se na rozpis signálů BES a BAS pro každé téma |
| | Přístup na stránku | Témata konverzace > Analýza metrik Tab |
| | Opravňuje licencí | Analýza robotů |
| | Související oprávnění a poznámky | Zobrazení témat konverzace |
| Zobrazení přepisů témat konverzace | Popis | Zobrazení přepisů v tématech |
| | Přístup na stránku | Témata konverzace > přepisy Tab |
| | Opravňuje licencí | Analýza robotů |
| | Související oprávnění a poznámky | Zobrazení témat konverzace |
| Zobrazení témat konverzace Související témata | Popis | Zobrazení dalších témat konverzace, která byla identifikována za hlavním tématem |
| | Přístup na stránku | Témata konverzace > Příbuzná témata |
| | Opravňuje licencí | Analýza robotů |
| | Příbuzný | Zobrazení témat konverzace |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| | Oprávnění a poznámky | |
| Zobrazení seskupených témat Témata konverzace | Popis | Zobrazení témat, která byla sloučena, a definování jednoho hlavního tématu |
| | Přístup na stránku | Témata konverzace > seskupená témata |
| | Opravňuje licencí | Analýza robotů |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | Zobrazení témat konverzace |
| Zobrazit konverzaci Témata Entity | Popis | Zobrazení entit (klíčových slov), které se objevily v přepisech v rámci tématu |
| | Přístup na stránku | Témata konverzace > entity |
| | Opravňuje licencí | Analýza robotů |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | Zobrazení témat konverzace |
| Zobrazit konverzaci Témata Záměry | Popis | Zobrazení záměrů, které byly spuštěny v rámci tématu |
| | Přístup na stránku | Témata > záměry konverzace |
| | Opravňuje licencí | Analýza robotů |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | Zobrazení témat konverzace |
| Zobrazit analýzu dopadů | Popis | Zobrazení souběžného porovnání několika metrik pro jedno nebo více témat mezi dvěma obdobími |

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| | Opravňuje licencí | Analýza robotů |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | |
| Zobrazení Nahromadil Metriky | Popis | Zobrazení běžných agregovaných metrik |
| | Přístup na stránku | Agregované metriky |
| | Opravňuje licencí | Analýza robotů |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | |
| Zobrazit přepis Hledat | Popis | Zobrazit hledání přepisů |
| | Přístup na stránku | Hledání přepisů |
| | Opravňuje licencí | Analýza robotů |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | |
| Zobrazit VAA Přehled | Popis | Zobrazit přehled analýzy virtuálních agentů se všemi úrovněmi zpráv metrika |
| | Přístup na stránku | Přehled |
| | Opravňuje licencí | Analýza robotů |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | Konfigurovat síť VAA |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| Zobrazit porovnání výkonu VAA | Popis | Zobrazení metrik na úrovni zprávy denně, měsíčně, čtvrtletně nebo ročně |
| | Přístup na stránku | Porovnání výkonu |
| | Opravňuje licencí | Analýza robotů |
| | Související oprávnění a poznámky | Konfigurovat síť VAA |
| Zobrazit výkon odezvy VAA | Popis | Zobrazení odpovědí a dalších akcí po zobrazení odpovědi |
| | Přístup na stránku | Výkon odezvy |
| | Opravňuje licencí | Analýza robotů |
| | Související oprávnění a poznámky | Konfigurovat síť VAA |
| Zobrazit neklasifikované zprávy VAA | Popis | Zobrazení zpráv způsobujících neshodu se záměrem, kategorizované podle témat |
| | Přístup na stránku | Neutajované zprávy |
| | Opravňuje licencí | Analýza robotů |
| | Související oprávnění a poznámky | Konfigurace VAA, Úprava neutajovaných zpráv VAA |
| Upravit neutajované zprávy VAA | Popis | Kategorizujte zprávy bez shody se záměrem na existující záměr nebo nové záměry |
| | Přístup na stránku | Neutajované zprávy |
| | Opravňuje licencí | Analýza robotů |
| | Příbuzný | Konfigurace VAA, Zobrazení neutajovaných zpráv VAA |

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| | Oprávnění a poznámky | |
| Zobrazit výkon záměru VAA | Popis | Zobrazení metrik na úrovni záměru |
| | Přístup na stránku | Záměrný výkon |
| | Opravňuje licencí | Analýza robotů |
| | Související oprávnění a poznámky | Konfigurovat síť VAA |
| Zobrazit sestavu správy robotů | Popis | Zobrazení nahraných sestav správy robotů |
| | Přístup na stránku | Sestava správy robotů |
| | Opravňuje licencí | Analýza robotů |
| | Související oprávnění a poznámky | |
| Zobrazit sestavu výkonu robota | Popis | Zobrazení nahraných sestav výkonu robota |
| | Přístup na stránku | Sestava výkonu robota |
| | Opravňuje licencí | Analýza robotů |
| | Související oprávnění a poznámky | |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| Konfigurovat síť VAA | Popis | Konfigurace cílů v rámci VAA |
| | Přístup na stránku | Konfigurace > analýzy virtuálního agenta |
| | Opravňuje licencí | Analýza robotů |
| | Související oprávnění a poznámky | Zobrazit přehled VAA, Zobrazit porovnání výkonu VAA, Zobrazit výkon odezvy VAA, Zobrazit neklasifikované zprávy VAA, Zobrazit výkon záměru VAA |
| Zobrazit konfigurace společnosti | Popis | Zobrazení prahových hodnot specifických pro společnost |
| | Přístup na stránku | Konfigurace společnosti |
| | Opravňuje licencí | Analýza robotů |
| | Související oprávnění a poznámky | Úprava konfigurací společnosti |
| Úprava konfigurací společnosti | Popis | Konfigurace prahových hodnot specifických pro společnost |
| | Přístup na stránku | Konfigurace společnosti |
| | Opravňuje licencí | Analýza robotů |
| | Související oprávnění a poznámky | Zobrazit konfigurace společnosti |

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| Zobrazit oznámení výstrahy | Popis | Zobrazení výstrah Tab při spuštění prahové hodnoty signálu |
| | Přístup na stránku | Upozornění Tab |
| | Opravňuje licencí | Analýza robotů |
| | Související oprávnění a poznámky | Konfigurace oznámení o výstrahách |
| Konfigurace oznámení o výstrahách | Popis | Konfigurace prahových hodnot pro výstrahy |
| | Přístup na stránku | Konfigurace > celkové metriky robota, metriky konfigurace > tématu |
| | Opravňuje licencí | Analýza robotů |
| | Související oprávnění a poznámky | Zobrazit oznámení výstrahy |
| Zobrazit souhrn přepisu | Popis | Zobrazení souhrnných přepisů |
| | Přístup na stránku | Hledání přepisů |
| | Opravňuje licencí | Analýza robotů |
| | Související oprávnění a poznámky | Konfigurace souhrnu přepisu |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| Konfigurace přepisu Shrnutí | Popis | Konfigurace výzvy, která generuje souhrnné přepisy |
| | Přístup na stránku | Výzva k vygenerování souhrnného > konfigurace |
| | Opravňuje licencí | Analýza robotů |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | Zobrazit souhrn přepisu |
| Zobrazení oznámení o aktivitě | Popis | Zobrazení oznámení o aktivitě, například při provedení akce, jako je zařazení na černou listinu, sloučení, přejmenování |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Analýza robotů |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | |

## Vhledy

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| Zobrazit obsah | Popis | Umožňuje zobrazit řídicí panely přehledů, které jsou sdíleny jinými lidmi v Vaše organizace. |
| | Přístup na stránku | Přehledy > Oblíbené položky<br>Přehledy > Nedávné<br>Přehledy > Moje složky<br>Přehledy > Sdílené složky<br>Přehledy > řídicích panelů |
| | Opravňuje licencí | Autor přehledů, čtenář přehledů |

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| | Související oprávnění a poznámky | Musíte mít licenci Insights Reader a alespoň jedno oprávnění "Zobrazit data [produktu]. |
| Zobrazení analytických údajů | Popis | Umožňuje zobrazit řídicí panely a analýzy vytvořené pomocí údajů Analytics, včetně standardních řídicích panelů Analytics, které jsou dodávány s hashtagem Webex WFO. V kombinaci s oprávněním Vytvářet obsah můžete pomocí datových sad Analytics vytvářet analýzy. |
| | Přístup na stránku | Přehledy > Oblíbené položky<br>Přehledy > Nedávné<br>Přehledy > Moje složky<br>Přehledy > Sdílené složky<br>Přehledy > řídicích panelů |
| | Opravňuje licencí | Autor přehledů, čtenář přehledů |
| | Související oprávnění a poznámky | Musíte mít také oprávnění Zobrazit obsah. Vaše organizace musí mít licenci Cisco Analytics. |
| Zobrazit klasická WFM data | Popis | Umožňuje zobrazit řídicí panely a analýzy vytvořené pomocí klasických WFM dat, včetně standardních klasických řídicích panelů WFM, které se dodávají s Webex WFO. V kombinaci s oprávněním Vytvořit obsah umožňuje vytvářet analýzy pomocí klasických WFM datových sad. |
| | Přístup na stránku | Přehledy > Oblíbené položky<br>Přehledy > Nedávné<br>Přehledy > Moje složky<br>Přehledy > Sdílené složky<br>Přehledy > řídicích panelů |
| | Opravňuje licencí | Autor přehledů, čtenář přehledů |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| | Související oprávnění a poznámky | Musíte mít také oprávnění Zobrazit obsah. Vaše organizace musí mít licenci Cisco Classic WFM. |
| Zobrazit QM data | Popis | Umožňuje zobrazit řídicí panely a analýzy vytvořené pomocí dat QM, včetně standardních dat QM, která jsou vytvořena s Webex WFO. V kombinaci s oprávněním Vytvářet obsah umožňuje vytvářet analýzy pomocí datových sad QM. |
| | Přístup na stránku | Přehledy > Oblíbené položky<br>Přehledy > Nedávné<br>přehledy > Moje složky<br>Přehledy > Sdílené<br>složky Přehledy > řídicí<br>panely |
| | Opravňuje licencí | Autor přehledů, čtenář přehledů |
| | Související oprávnění a poznámky | Musíte mít také oprávnění Zobrazit obsah. Vaše organizace musí mít licenci Cisco QM. |
| Zobrazit WFM data | Popis | Umožňuje zobrazit řídicí panely a analýzy vytvořené pomocí dat WFM, včetně standardních dat WFM, která jsou součástí sestavení Webex WFO. V kombinaci s oprávněním Vytvořit obsah umožňuje používat datové sady WFM k vytváření analýz. |
| | Přístup na stránku | Přehledy > Oblíbené položky<br>Přehledy > Nedávné<br>přehledy > Moje složky<br>Přehledy > Sdílené<br>složky Přehledy > řídicí<br>panely |
| | Opravňuje licencí | Autor přehledů, čtenář přehledů |

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| | Související oprávnění a poznámky | Musíte mít také oprávnění Zobrazit obsah. Vaše organizace musí mít licenci Cisco WFM. |
| Vytvořit obsah | Popis | Umožňuje vytvářet analýzy a řídicí panely. |
| | Přístup na stránku | Přehledy > Oblíbené položky<br>Přehledy > Nedávné<br>Přehledy > Moje složky<br>Přehledy > Sdílené složky<br>Přehledy > řídicí panely<br>Přehledy > analýzy<br>Přehledy > datové sady |
| | Opravňuje licencí | Autor přehledů |
| | Související oprávnění a poznámky | Musíte mít licenci Insights Author a alespoň jedno oprávnění "Zobrazit data [produktu]. Když toto oprávnění přidáte k roli, role automaticky získá také oprávnění Zobrazit obsah. |
| Sdílet popis obsahu | | Umožňuje sdílet analýzy a řídicí panely, které vytvoříte, s ostatními Lidé ve vaší organizaci. |
| | Přístup na stránku | Přehledy > Oblíbené položky<br>Přehledy > Nedávné<br>přehledy > Moje složky<br>Přehledy > Sdílené<br>složky Přehledy > řídicí<br>panely |
| | Opravňuje licencí | Autor přehledů |
| | Související oprávnění | Musíte mít také oprávnění Vytvářet obsah a alespoň jedno oprávnění "Zobrazit data [produktu]. |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| | A poznámky | |
| Správa přehledů | Popis | Toto oprávnění se aktuálně nepoužívá. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Autor přehledů |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Zobrazit všechny záznamy | Popis | Poskytuje úplný přístup ke všem datům sestav bez ohledu na rozsah aplikace. Důležité pro ty, kteří potřebují vytvořit obsah sestav pro celou organizaci, nebo pro ty, kteří potřebují zobrazit všechna data bez ohledu na rozsah.<br>**POZNÁMKA:** Toto oprávnění se vztahuje pouze na data sestav a neuděluje žádný jiný přístup v Webex WFO. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Autor přehledů, čtenář přehledů |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |

## Řízení dat

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| Řízení dodávek | Popis | Umožňuje zobrazit informace o aktuálním informačním prostoru a přihlásit se nebo odhlásit z přijímání plánovaných sestav e-mailem od ostatních uživatelů. |
| | Přístup na stránku | Nastavení > Průzkumníka dat |
| | Opravňuje licencí | Řízení dat |
| | Příbuzný | |

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| | Oprávnění a poznámky | |
| Doručení sestavy | Popis | Umožňuje konfigurovat a spravovat, kdy a komu bude sestava, kterou vlastníte, odeslána e-mailem. |
| | Přístup na stránku | Možnost Sdílet v místní nabídce, která se zobrazí, když kliknete pravým tlačítkem myši na sestavu, kterou vlastníte, na stránce Průzkumník dat > Sestavy. |
| | Opravňuje licencí | Řízení dat |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | |
| Datová knihovna | Popis | Umožňuje přístup ke stránce Knihovna dat jen pro čtení, kde můžete zobrazit podrobnosti o kolekcích a jejich datových sadách. |
| | Přístup na stránku | Průzkumník dat > datová knihovna |
| | Opravňuje licencí | Řízení dat |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | |
| Návrh datové knihovny | Popis | Umožňuje vytvářet, číst, aktualizovat a odstraňovat datové knihovny, které vlastníte. |
| | Přístup na stránku | |
| | Opravňuje licencí | Řízení dat |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | |
| Datová knihovna | Popis | Umožňuje sdílet kolekce dat se skupinami sdílení, ve kterých |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| Publikování | Jste členem. | |
| | Přístup na stránku | |
| | Opravňuje licencí | Řízení dat |
| | Související oprávnění a poznámky | |
| Správa datových úloh | Popis | Umožňuje spravovat agenty a úkoly v libovolném informačním prostoru, který vlastníte. |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > Správa dat > Správa datových úloh |
| | Opravňuje licencí | Řízení dat |
| | Související oprávnění a poznámky | |
| Správa skupin sdílení | Popis | Umožňuje vytvářet a spravovat skupiny uživatelů vytvořené pro účely sdílení obsahu. |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > Správa dat > sdílení skupin |
| | Opravňuje licencí | Řízení dat |
| | Související oprávnění a poznámky | |

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| Řízení dat<br>Systém<br>Správa | Popis | Umožňuje vytvářet a spravovat úlohy v reálném čase |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > Správa dat > reálném čase (RT)<br>Správa úloh |
| | Opravňuje licencí | Řízení dat |
| | Příbuzný<br>Oprávnění<br>a poznámky | |
| UDM dat<br>Správa | Popis | Umožňuje přidávat a spravovat klienty ve sjednocených datech<br>Obchodní středisko. |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > Správa dat > Unified Data Mart |
| | Opravňuje licencí | Řízení dat |
| | Příbuzný<br>Oprávnění<br>a poznámky | |
| Spravovat<br>Infoprostor | Popis | Uděluje přístup k životnímu cyklu business intelligence<br>funkce správy. |
| | Přístup na stránku | Nastavení |
| | Opravňuje licencí | Řízení dat |
| | Příbuzný<br>Oprávnění<br>a poznámky | Nasazení informačního prostoru |
| Nasadit<br>Infoprostor | Popis | Uděluje uživatelům, kteří mohou spravovat informační prostory, právo na nasazení<br>informační prostory k jiným uživatelským účtům. |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| | Přístup na stránku | Nastavení |
| | Opravňuje licencí | Řízení dat |
| | Související oprávnění a poznámky | Správa informačního prostoru |

## Automaticky QM

**POZNÁMKA:** Tato oprávnění jsou k dispozici pouze pro Webex WFO Cloud. Automatické QM není k dispozici pro místní nasazení.

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| Zobrazit automatické QM | Popis | Umožňuje zobrazit panely Auto QM v přehrávači médií. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Podniková analytika, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Upravit Auto QM | Popis | Umožňuje vytvářet automatické QM hodnotící formuláře, spouštět automatické QM úkoly, A přepsat skóre AI u kontaktu. |
| | Přístup na stránku | Automatické > analýzy QM<br>Správa aplikací > Automatické QM > Automatické QM Správce formulářů hodnocení |
| | Opravňuje licencí | Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| | Související oprávnění a poznámky | Musíte mít také oprávnění Zobrazit automaticky QM. |
| Zobrazit automaticky QM Řídicí panel | Popis | Umožňuje zobrazit automatický řídicí panel QM. |
| | Přístup na stránku | Automatické QM Analytics > |
| | Opravňuje licencí | Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Upravit automatický QM Řídicí panel | Popis | Toto oprávnění se aktuálně nepoužívá. |
| Oznámení | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access |
| | Související oprávnění a poznámky | Pro přístup k řídicímu panelu Auto QM potřebujete také oprávnění Zobrazit automatický QM řídicí panel. |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| Upravit automatický QM Oznámení | Popis | Umožňuje konfigurovat prahové hodnoty, které aktivují oznámení o využití. |
| | Přístup na stránku | Automatická konfigurace QM > Analytics > |
| | Opravňuje licencí | Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access |
| | Související oprávnění a poznámky | Potřebujete také oprávnění Zobrazit automatické oznámení QM. |
| Zobrazit automatický editor otázek QM | Popis | Umožňuje zobrazit část Správa uživatelských otázek na stránce Správce formulářů pro automatické hodnocení QM. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Analytika Enterprise Plus |
| | Související oprávnění a poznámky | Potřebujete také oprávnění Edit Auto QM. |
| Vytvořit automatické QM otázky | Popis | Umožňuje vytvářet vlastní otázky v části Správa vlastních otázek na stránce Správce formulářů pro automatické hodnocení QM. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Analytika Enterprise Plus |
| | Související oprávnění a poznámky | Potřebujete také oprávnění Editor otázek Edit Auto QM a View Auto QM. |
| Spustit automatickou úlohu QM | Popis | Umožňuje vytvářet automatické QM úlohy na stránce Správce úloh Analytics. |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > Analytics > licence Správce |
| | úloh | Podniková analytika, Podniková analytika |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |

## Aktuální témata

**POZNÁMKA:** Tato oprávnění jsou k dispozici pouze pro Webex WFO Cloud. Populární témata nejsou k dispozici pro místní nasazení.

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| Zobrazit aktuální témata | Popis | Umožňuje zobrazit všechny stránky s aktuálními tématy |
| | Přístup na stránku | Aktuální témata týkající se analýzy > |
| | Opravňuje licencí | Podniková analytika, Podniková analytika |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |
| Upravit aktuální témata | Popis | Umožňuje upravovat (například seskupovat a oddělovat témata) v nástroji Trendová témata. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Podniková analytika, Podniková analytika |
| | Související oprávnění a poznámky | Potřebujete také oprávnění Zobrazit trendová témata. |
| Zobrazit aktuální témata | Popis | Umožňuje zobrazit část Oznámení na řídicím panelu Trendová témata a sledovat využití AI vaší organizací. |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| Oznámení | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Podniková analytika, Podniková analytika |
| | Související oprávnění a poznámky | Pro přístup k řídicímu panelu Trendová témata potřebujete také oprávnění Zobrazit trendová témata. |
| Oznámení o úpravách trendových témat | Popis | Umožňuje přístup ke konfiguraci Tab na řídicím panelu Trendová témata pro konfiguraci oznámení na úrovni využití. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Podniková analytika, Podniková analytika |
| | Související oprávnění a poznámky | Potřebujete také oprávnění Zobrazit aktuální témata a Zobrazit aktuální témata Oznámení. |
| Spuštění úlohy Populární témata | Popis | Umožňuje vytvářet úlohy Populární témata na stránce Správce úloh Analytics. |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > Analytics > Správce úloh |
| | Opravňuje licencí | Podniková analytika, Podniková analytika |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |

## Analýza mínění

**POZNÁMKA:** Tato oprávnění jsou k dispozici pouze pro Webex WFO Cloud. Analýza mínění AI není k dispozici pro místní nasazení.

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| Zobrazit mínění | Popis | Umožňuje zobrazit část analýzy mínění AI na panelu Data Insights aplikace Media Player. Umožňuje zobrazit filtr zabarvení a |

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| | | Sloupec Zabarvení na stránce Interakce. Pokud má vaše organizace licenci Analytics Enterprise nebo Analytics Enterprise Plus, toto oprávnění vám také umožní zobrazit panel mínění AI v přehrávači médií. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Analytics Essential, Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus |
| | Související oprávnění a poznámky | Chcete-li spustit přehrávač médií, potřebujete také oprávnění Zobrazit kontakty. |
| Spustit úlohu zabarvení | Popis | Umožňuje vytvářet úlohy analýzy mínění na stránce Správce úloh Analytics. |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > Analytics > Správce úloh |
| | Opravňuje licencí | Analytics Essential, Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |

## Značky AI

**POZNÁMKA:** Tato oprávnění jsou k dispozici pouze pro Webex WFO Cloud. Značky AI nejsou k dispozici pro místní nasazení.

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| Zobrazit popis značek AI | | Umožňuje zobrazit sekci značek AI v datech přehrávače Media Player Panel Přehledy. Umožňuje zobrazit řídicí panel značek AI, s výjimkou části Oznámení. |
| | Přístup na stránku | Značky Analytics > AI |

| Povolení | Detail | |
|---|---|---|
| | Opravňuje licencí | Analytika Enterprise Plus |
| | Související oprávnění a poznámky | Chcete-li spustit přehrávač médií, potřebujete také oprávnění Zobrazit kontakty. |
| Zobrazit editor značek AI | Popis | Umožňuje zobrazit (ale ne upravit) značky a kategorie AI na stránce Business Signal. |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > analytika > obchodní signál > značky AI |
| | Opravňuje licencí | Analytika Enterprise Plus |
| | Související oprávnění a poznámky | — |
| Upravit značky AI | Popis | Umožňuje vytvářet a spravovat značky a kategorie AI na stránce Business Signal. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Analytika Enterprise Plus |
| | Související oprávnění a poznámky | Pro přístup na stránku Business Signal potřebujete také oprávnění Zobrazit Editor značek AI. |
| Zobrazit oznámení o značkách AI | Popis | Umožňuje zobrazit část oznámení na řídicím panelu značek AI a sledovat využití AI vaší organizací. |
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Analytika Enterprise Plus |
| | Související oprávnění a poznámky | Pro přístup k řídicímu panelu značek AI potřebujete také oprávnění Zobrazit značky AI. |
| Upravit oznámení o značkách AI | Popis | Umožňuje přístup ke konfiguraci Tab na řídicím panelu značek AI pro konfiguraci oznámení na úrovni využití. |

| Povolení | Detaily | |
|---|---|---|
| | Přístup na stránku | — |
| | Opravňuje licencí | Analytika Enterprise Plus |
| | Související oprávnění a poznámky | Potřebujete také oprávnění Zobrazit značky AI a Zobrazit oznámení značek AI. |
| Spuštění úlohy značek AI | Popis | Umožňuje vytvářet úlohy značek AI na stránce Správce úloh Analytics. |
| | Přístup na stránku | Správa aplikací > Analytics > licence Správce |
| | úloh | Analytika Enterprise Plus |
| | Příbuzný Oprávnění a poznámky | — |

# Přiřazení vstupních stránek uživatelům

Vyberte stránku, která se lidem zobrazí při prvním přihlášení do Webex WFO. Tato stránka může být stránka Webex WFO nebo řídicí panel přehledů.

## Předpoklady

- Vaše organizace používá Webex WFO Cloud. Správa cílových stránek není k dispozici pro místní nasazení.
- Máte oprávnění Přiřadit uživatelské role.
- Chcete-li zobrazit stránku Webex WFO jako vstupní stránku, musí mít uživatelé oprávnění k přístupu na tuto stránku. Viz Správa rolí a oprávnění .
- Pokud chcete řídicí panel Přehledy přiřadit jako cílovou stránku, musíte mít přístup k Insights. Viz Poskytnutí přístupu uživatelům k přehledům.

- Zobrazení řídicího panelu Přehledů jako cílové stránky:
  - Uživatelé musí mít přístup k přehledům. Viz Poskytnutí přístupu uživatelům k přehledům.
  - Řídicí panel musí být sdílen s vámi (pokud jste ho nevytvořili) a s lidmi, kteří ho dostanou jako svou vstupní stránku. Viz udělení přístupu k řídicímu panelu jednotlivým uživatelům a skupinám Insights v Insights.

## Umístění stránky

Správa aplikací > globální konfigurace uživatele > > cílové stránce

## Procedury

### Přiřazení stránky Webex WFO jako cílové stránky pro roli uživatele

1. Vyberte roli v **tabulce Role** .
2. **V tabulce Vstupní stránky** vyberte stránku. Název stránky se zobrazí vedle role v části **Role** stůl.

   **POZNÁMKA:** Ne každá stránka Webex WFO může být vstupní stránkou. Dostupné stránky jsou uspořádaný seznam.

3. Klikněte na **Uložit**. Když se lidé s touto rolí příště přihlásí do Webex WFO, přistanou na této stránce. Pokud je uživateli přiřazeno více rolí, které mají různé vstupní stránky, uvidí vstupní stránku přiřazenou k roli, která byla naposledy vytvořena.

### Přiřazení řídicího panelu přehledů jako cílové stránky pro roli uživatele

1. Vyberte roli v **tabulce Role** .
2. Klikněte na **Řídicí panely přehledů**. Zobrazí se seznam řídicích panelů, které jste vytvořili nebo které s vámi někdo sdílí.
3. **V tabulce Cílové stránky** vyberte řídicí panel. Název řídicího panelu se zobrazí vedle role v **tabulce Role** .
4. (Volitelné) Chcete-li zobrazit řídicí panel, klikněte na ikonu oka vedle jeho názvu. Řídicí panel se otevře v novém Tab.
5. Klikněte na **Uložit**. Když se lidé s touto rolí příště přihlásí do Webex WFO, dostanou se na tento řídicí panel. Pokud je uživateli přiřazeno více rolí, které mají různé vstupní stránky, uvidí vstupní stránku přiřazenou k roli, která byla naposledy vytvořena.

### Odstranění vstupní stránky z role

Pokud roli není přiřazena vstupní stránka, uživatelé s touto rolí uvidí první stránku v horní nabídce Webex WFO (zleva doprava), k jejímuž zobrazení mají oprávnění.

1. Klikněte na ikonu koše vedle názvu role v **tabulce Role** .
2. Klikněte na **Uložit**.

## Související témata

- Správa rolí a oprávnění – vytváření rolí
- —Přiřazení rolí uživatelům
- Poskytnutí přístupu uživatelům k přehledům
- Udělení přístupu k řídicímu panelu v přehledech jednotlivým uživatelům a skupinám Insights

# Udělení přístupu uživatelům k Průzkumníku dat

Díky přístupu k Cisco Průzkumníku dat mohou uživatelé zobrazovat sestavy a řídicí panely, které jsou jim přiřazeny, zobrazovat sdílené sestavy a řídicí panely vytvořené jinými uživateli a vytvářet vlastní sestavy a řídicí panely. Úroveň přístupu lidí můžete měnit podle rolí.

## Předpoklady

- Byli vytvořeni uživatelé a role.
- máte oprávnění Spravovat role.

## Umístění stránky

Různý. Podívejte se na níže uvedené postupy pro umístění stránek.

## Procedury

### Přiřazení oprávnění Průzkumníka dat k uživatelským rolím

1. Přejděte na Správa aplikací > Konfigurace uživatele > Role.
2. Vyberte následující oprávnění, která chcete přiřadit k rolím podle potřeby:

| Povolení | Popis |
|---|---|
| Průzkumník dat | Poskytuje lidem přístup k assetu Průzkumníka dat jen pro čtení. Stránka prohlížeče (seznam sestav a řídicích panelů). |
| Tvorba obsahu | Umožňuje uživatelům vytvářet, aktualizovat a odstraňovat Průzkumníka dat. sestavy a řídicí panely. |
| Publikování obsahu | Umožňuje uživatelům sdílet sestavy a řídicí panely, které vlastní, se skupinami, do kterých patří. |

3. Klikněte na **Uložit**.

### Nastavení řídicího panelu jako výchozí domovské stránky pro roli

Když se lidé s konkrétní rolí přihlásí k Webex WFO, bude tento řídicí panel první věcí, kterou uvidí. Pokud označíte více řídicích panelů se stejnou rolí, lidé s touto rolí mohou přecházet mezi různými řídicími panely.

**PŘEDPOKLAD**

- Role nemá oprávnění Průzkumník dat, Vytváření obsahu ani Publikování obsahu.
- (Pro zákazníky, kteří přecházejí z verze 10.4 na cloud) Role je přiřazena řídicím panelům domovské stránky Průzkumníka dat: V části Správa aplikací > Globální > globální nastavení > Správa řídicího panelu přesuňte roli do **Průzkumníka** dat.
- Řídicí panel vlastníte vy. Pokud chcete z řídicího panelu, který nevlastníte, udělat výchozí domovskou stránku, zkopírujte ho.

1. Na stránce Průzkumník dat klikněte pravým tlačítkem na řídicí panel a v rozevíracím seznamu vyberte **Značka** . Zařízení **Otevře se okno Štítky** .
2. Zadejte **c1_role_** a pak název role.

   **DŮLEŽITÝ** Název role se musí shodovat s názvem, který používá vaše organizace. Seznam rolí je k dispozici v části Správa aplikací > Globální konfigurace > uživatele > Role.

   Chcete-li přidat roli, jejíž název je jedno slovo, zadejte název.

   **PŘÍKLAD c1_role_Agent**

Chcete-li přidat roli, jejíž název je tvořen více slovy oddělenými mezerami, uzavřete značku do dvojitých uvozovek.

**PŘÍKLAD" c1_role_East Coast Team Leader"**

Chcete-li přidat více rolí současně, zadejte je jednu po druhé oddělené mezerou.

**PŘÍKLAD c1_role_Evaluator "c1_role_East Coast Agent"**

3. Klikněte na **Přidat značku**.
4. Klikněte na tlačítko **OK.** Okno **Tagy** se zavře.

## Související témata

- Správa rolí a oprávnění : Seznam všech oprávnění, která se vztahují na QM a Analytics, a co dělají.
- Správa seznamu řídicích panelů a sestav Průzkumníka dat: Zjistěte, jak omezit přístup ke konkrétním sestavám a řídicím panelům podle rolí.

# TURN vypnuto Průzkumník dat

Pokud vaše organizace přešla na přehledy a je připravená odebrat Průzkumníka dat dřív, než ho Cisco automaticky vyřadí z provozu, postupujte podle následujících kroků.

## Předpoklady

- Chcete-li TURN vypnout Průzkumníka dat pro uživatele Nahrávání hovorů, QM, Analytics a Classic WFM, máte oprávnění Spravovat role.

## Umístění stránky

Různý. Podívejte se na níže uvedené postupy pro umístění stránek.

## Procedury

### TURN vypnuto Průzkumník dat pro uživatele Nahrávání hovorů, QM, Analytics a Classic WFM

1. Přejděte na **Správa** aplikací> **Globální** > **Konfigurace uživatele** > **Role.**
2. **V tabulce Oprávnění** zrušte zaškrtnutí políček pro následující oprávnění pro každou roli:

- **V části Řídicí panely** :
  - Zobrazit řídicí panel QM
    - Správa řídicích panelů
    - Zobrazit řídicí panel WFM
  - V části Vytváření sestav:
    - Pokročilé vytváření sestav API
    - Průzkumník dat
    - Tvorba obsahu
    - Publikování obsahu
  - **V části Správa** dat: Vymažte všechna oprávnění v této části.

3. Klikněte na **Uložit**. Když se uživatelé příště přihlásí, dostanou se na první stránku v horní nabídce (zleva doprava), ke které mají oprávnění k přístupu. Pro většinu lidí je to stránka Interakce. V horní nabídce neuvidí **Průzkumníka** dat.

**POZNÁMKA:** Z role supersprávce nelze odebrat žádná oprávnění. Tato role je integrována do WFM a nelze ji upravovat.

## Související témata

- Poskytnutí přístupu uživatelům k přehledům
- Správa rolí a oprávnění

# Správa týmů

Tým je kolekce jednoho nebo více agentů.

Stránka Týmy umožňuje spravovat týmy pro synchronizované a nesynchronizované systémy. Můžete také importovat a exportovat týmy.

V synchronizovaném systému se týmy vytvářejí v ACD a synchronizují se s Webex WFO. Synchronizace je jednosměrná z ACD na Webex WFO. Pokud má tým přiřazené agenty v ACD, pak jsou tito agenti přiřazeni k tomuto týmu v Webex WFO. U těchto týmů nelze změnit název týmu ani agenty přiřazené k týmu.

**OSVĚDČENÉ POSTUPY** : Pokud je ACD synchronizován s Webex WFO, nevytvářejte týmy v Webex WFO, protože tyto týmy nebudou synchronizovány s ACD.

V nesynchronizovaném systému můžete podle potřeby vytvářet a spravovat týmy v Webex WFO.

## Definice polí

Stránka Týmy slouží k vytváření, úpravám, importu nebo exportu týmů. Pokud váš ACD synchronizuje týmová data s Webex WFO, podívejte se do dokumentace, abyste zjistili, jak to ovlivní případné změny, které zde provedete.

Pole na stránce Týmy jsou popsána níže.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Název týmu | Zadejte název týmu. Název týmu nemůže být názvem an Existující skupina, existující tým nebo název tenanta, jehož je tento tým součástí. Synchronizované názvy týmů jsou jen pro čtení. |
| Vybrat tým | Vyberte existující tým. V seznamu se ve výchozím nastavení zobrazují aktivní týmy. |
| Zobrazit neaktivní týmy | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li zobrazit aktivní i neaktivní týmy v pole Vybrat tým. "Neaktivní" se zobrazí vedle neaktivních týmů v seznamu Vybrat tým.<br><br>Pokud toto zaškrtnutí zrušíte, zobrazí se v poli Vybrat tým pouze aktivní týmy.<br><br>Toto pole se zobrazí pouze v případě, že upravujete existující tým. |
| Aktivovat tento tým | Chcete-li aktivovat tým, zaškrtněte toto políčko. Týmy jsou aktivovány výchozí. Zrušením zaškrtnutí tohoto políčka deaktivujete tým. |
| Termín vyhotovení | (Jen pro čtení) Datum vytvoření záznamu týmu. |
| Datum deaktivace | (Jen pro čtení) Datum deaktivace týmového záznamu. Dokud Záznam týmu je aktivní, toto pole není viditelné. Když je toto pole viditelné, zobrazuje datum poslední deaktivace záznamu týmu.<br><br>Toto pole se zobrazí pouze v případě, že zrušíte zaškrtnutí políčka "Aktivovat tento tým". |
| Skupina | Vyberte skupinu, do které má být tento tým zařazen. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Agenti | Přiřaďte týmu požadované agenty. V synchronizovaném systému nelze změnit seznam agentů přiřazených k synchronizovanému týmu. |
| Zahrnout tento tým do sestav produktivity | Toto políčko zaškrtněte, pokud chcete, aby byly statistiky tohoto týmu zahrnuty do sestavování statistik produktivity službou Webex WFO capture. |
| Umístění pro odeslání na scénu | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li přidružit tým a data pro odeslání fáze Server. Toto zaškrtávací políčko je k dispozici pouze v případě, že je pro datový server ve vašem systému povolena součást Postupné odesílání.<br><br>Uživatelé, kteří jsou přiřazeni k tomuto týmu, budou používat postupné odesílání pouze v případě, že jsou také přidruženi ke správně nakonfigurované denní události QM pracovního postupu. Další informace o dvoufázovém nahrávání najdete v části "Konfigurace komponenty nahrávání nanečisto" v *Průvodci návrhem pro cloudová* nasazení. |
| Profily úložiště | Vyberte profil úložiště, který chcete přidružit k tomuto týmu. Výchozí hodnota Profil úložiště pro toto pole je výchozí nastavení v části Profily úložiště (Správa aplikací > Konfigurace systému > Profily úložiště).<br><br>Pokud změníte profil úložiště pro tým, nové nahrávky se uloží do nového profilu úložiště, ale existující záznamy zůstanou v původním profilu úložiště. |

## Importní a exportní týmy

Vyberte možnost "Import a export týmů" pro import nového nebo upraveného týmu nebo export stávajících týmů. Data importu a exportu jsou ve formátu CSV.

Sloupce mohou používat níže uvedené názvy polí jako názvy záhlaví nebo můžete použít názvy polí, které zvolíte (například "Název" může být "Název týmu"). Zde uvedené názvy sloupců jsou názvy používané v databázi Webex WFO. Pokud používáte různé názvy sloupců, musíte každý vlastní název namapovat na příslušný název Webex WFO.

Jakmile nakonfigurujete způsob mapování polí souboru importu na pole Webex WFO, můžete toto mapování uložit pro opakované použití.

## Export týmových dat

- Klikněte na **Exportovat**. Webex WFO stáhne soubor (s názvem teams.CSV) do počítače ve formátu CSV.

## Import týmových dat

1. Klikněte na Zvolit **soubor**, přejděte k týmovému CSV souboru a potom kliknutím na **Otevřít** zobrazte záhlaví sloupců souboru. Soubor může používat výchozí názvy záhlaví sloupců níže nebo můžete použít vybrané názvy záhlaví (například "Název" může být "Název týmu"). Pokud používáte různé názvy záhlaví sloupců, musíte každý vlastní název namapovat na příslušný název Webex WFO.

| Záhlaví sloupce | Popis |
|---|---|
| ID týmu | ID týmu v ACD. Číslo ID můžete identifikovat exportem týmových dat a jejich zobrazením ve výsledném souboru CSV. Pokud importujete tým s ID týmu, které již v databázi existuje, importovaná data pro toto ID týmu přepíší data v databázi.<br><br>Pokud je tým novým týmem, musí být ID nastaveno na 0 (nula), jinak se import nezdaří. |
| Název | Název týmu. |
| Datum aktivace | Datum aktivace týmu. Datum |
| deaktivace | Datum, kdy byl tým deaktivován. ID |
| nadřazené skupiny | Skupina, do které tým patří. |
| Kompilace produktivity | (Nepravda/Pravda) Označuje, zda mají být zahrnuty statistiky týmu když služba Capture sestavuje statistiky produktivity. |

2. Namapujte požadovaná pole Webex WFO import na příslušné pole v souboru CSV a nakonfigurujte datový typ tohoto pole.
3. Klikněte na **tlačítko Importovat**.

### Uložení schématu mapování pro opakované použití

1. Klikněte na Zvolit **soubor**, přejděte k týmovému CSV souboru a potom kliknutím na **Otevřít** zobrazte záhlaví sloupců souboru.
2. Namapujte požadovaná pole Webex WFO import na příslušné pole v souboru CSV a nakonfigurujte datový typ tohoto pole.
3. Zadejte název mapování do pole **Název mapování** a klepněte na tlačítko **Uložit**. Toto schéma mapování bude k dispozici pro opětovné použití v budoucím importu.

# Správa skupin

Skupina je kolekce jednoho nebo více týmů.

## Definice polí

Na stránce Skupiny můžete vytvářet, upravovat, importovat a exportovat skupiny.

**POZNÁMKA:** Skupiny lze deaktivovat, ale nelze je odebrat. Jsou uchovávány pro historické účely a jsou k dispozici v sestavách, kontaktech, analýzách atd.

Pole na stránce Skupiny jsou popsána níže.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Název skupiny | Zadejte název skupiny. Název skupiny nemůže být názvem Existující skupina, existující tým nebo název tenanta, jehož je tato skupina součástí. |
| Vybrat skupinu skupiny. | Vyberte existující skupinu. V seznamu se ve výchozím nastavení zobrazují aktivní |
| Zobrazení neaktivních skupin | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li zobrazit aktivní i neaktivní skupiny v pole Vybrat skupinu. "Neaktivní" se zobrazí vedle neaktivních skupin v seznamu skupin.<br><br>Pokud tato možnost není zaškrtnuta, zobrazí se v poli Vybrat skupinu pouze aktivní skupiny.<br><br>Toto pole se zobrazí pouze v případě, že upravujete existující skupinu. |
| Aktivovat tuto skupinu | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li aktivovat skupinu. Skupiny jsou aktivovány výchozí. Zrušením zaškrtnutí tohoto políčka skupinu deaktivujete. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Týmy | Do této skupiny přiřaďte jeden nebo více týmů. |
| Termín vyhotovení | (Jen pro čtení) Datum vytvoření záznamu skupiny. |
| Datum deaktivace | (Jen pro čtení) Datum, kdy byl záznam skupiny deaktivován. Když Záznam je aktivní, toto pole není viditelné. Když je toto pole viditelné, zobrazuje datum poslední deaktivace skupiny.<br><br>Toto pole se zobrazí pouze v případě, že zrušíte zaškrtnutí políčka "Aktivovat tuto skupinu". |
| Týmy | Přiřaďte jeden nebo více týmů k této skupině přesunutím týmů z podokna K dispozici do podokna Přiřazeno. |

## Import a export skupin

Chcete-li importovat nové nebo upravené skupiny nebo exportovat existující skupiny, vyberte možnost "Importovat a exportovat skupiny". Data importu a exportu jsou ve formátu CSV.

### Export dat skupiny

- Klikněte na **Exportovat**. Webex WFO stáhne soubor (pojmenované skupiny.CSV) do počítače.

### Import dat skupiny

1. Klikněte na Zvolit **soubor**, přejděte k souboru CSV vaší skupiny a kliknutím na **Otevřít** zobrazte záhlaví sloupců souboru. Soubor musí obsahovat sloupce pro následující data v libovolném pořadí. Sloupce mohou tyto názvy používat jako záhlaví nebo název, který zvolíte (například "Název" může být "Název skupiny"). Pokud používáte různé názvy sloupců, musíte každý vlastní název namapovat na příslušný Webex
   Název WFO.

   | Záhlaví sloupce | Popis |
   |---|---|
   | ID skupiny | ID skupiny v ACD. Číslo ID můžete identifikovat exportem dat skupiny a jejich zobrazením ve výsledném souboru CSV. |

| Záhlaví sloupce | Popis |
|---|---|
| | Pokud je skupina nová, musí být ID nastaveno na hodnotu 0 (nula), jinak se import nezdaří. |
| Název | Název skupiny. |
| Datum aktivace | Datum, kdy byla skupina |
| aktivována. Datum deaktivace | Datum, kdy byla skupina |
| deaktivována. | |

2. Namapujte požadovaná pole Webex WFO import na příslušné pole v souboru CSV a nakonfigurujte datový typ tohoto pole nebo vyberte existující mapování z **rozevíracího seznamu Použít existující mapování** .

   **Poznámka:** Pokud vytváříte nové mapování, můžete po nakonfigurování způsobu mapování polí souboru importu na pole Webex WFO pojmenovat mapování a potom jej uložit pro Opětovně použít.

3. Klikněte na **tlačítko Importovat**.

   **Poznámka:** Pokud importujete skupinu s ID skupiny, která již existuje v databázi, importovaná data pro toto ID skupiny přepíše data v databázi.

# Správa zobrazení

Zobrazení řídí rozsah přístupu, který má uživatel v WFM a QM. Stránka Zobrazení slouží k vytváření, úpravám a odstraňování zobrazení WFM nebo QM. V WFM má uživatel přiřazený k zobrazení přístup pouze k entitám (například kontaktům, týmům, servisním frontám, skupinám servisních front, skupinám s více dovednostmi, mapování dovedností, pracovním podmínkám, pracovním směnám, výjimkám a projektům) přiřazeným k tomuto zobrazení podle oprávnění jeho role.

Rozsah uživatele je určen při přihlášení. Pokud jsou po přihlášení vytvořeny nové entity (například uživatelé nebo týmy přidané synchronizací s ACD), rozsah uživatele zahrne tyto entity až po odhlášení a opětovném přihlášení.

## Předpoklady

- Máte oprávnění Spravovat WFM nebo Spravovat QM
- Máte oprávnění Upravit WFM zobrazení nebo Upravit QM zobrazení

## Umístění stránky

Správa aplikací > zobrazení > globální konfiguraci uživatele >

**POZNÁMKA** Kontakty, které byly dříve zaznamenány a označeny metadaty použitými pro zobrazení QM, budou zahrnuty do vrácených výsledků zobrazení. Při prvním přístupu ke kontaktům pomocí zobrazení QM

Dojde ke zpoždění, protože aplikace provádí počáteční vyhledávání databáze pro toto zobrazení.

**POZNÁMKA**

Pokud vaše organizace používá zobrazení QM místo konfigurace oboru uživatele prostřednictvím stránky Uživatelé, filtr Organizace na stránce Interakce funguje pro uživatele, kteří mají přiřazené zobrazení QM, ale žádný přiřazený obor, takto:

- Rozevírací seznamy Skupina a Tým jsou nastaveny na hodnotu Vše a nelze je změnit.
- Rozevírací seznam Agent zobrazuje jména všech agentů.

**POZNÁMKA** : Chcete-li agentům umožnit zobrazit a přehrát vlastní kontakty kromě kontaktů, které splňují kritéria QM View, přiřaďte jim oprávnění Zahrnout vlastní obor do zobrazení QM. Viz Správa rolí a dovolení .

Entita může být zahrnuta do více zobrazení a uživatel může být přiřazen k více zobrazením.

Systémové zobrazení WFM se nazývá EnterpriseView. Toto zobrazení nelze přejmenovat ani odstranit. Můžete ji použít jako primární zobrazení nebo vytvořit nová zobrazení, která budou vyhovovat vašim potřebám. QM nemá systémové zobrazení.

## Popisy polí

Pole na stránce Zobrazení jsou popsána níže.

## Pole pro WFM zobrazení

| Pole | Popis |
|---|---|
| Zobrazit název | Zvolte jedinečný název zobrazení nebo vyberte existující zobrazení.<br>EnterpriseView je systémové zobrazení, které nelze přejmenovat ani odstranit. |
| Aktivovat | Zaškrtnutím políčka Aktivovat aktivujte zobrazení. Zobrazení nelze použít, pokud není aktivováno. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Uživatelé | Vyberte uživatele, které chcete přiřadit k zobrazení. |
| Týmy | Vyberte týmy, které chcete přiřadit k zobrazení. |
| Skupiny s více dovednostmi | Vyberte skupiny s více dovednostmi, které chcete k zobrazení přiřadit. |
| Servisní fronty | Vyberte servisní fronty, které chcete přiřadit k zobrazení. |
| Skupiny fronty služeb | Vyberte skupiny front služeb, které chcete přiřadit k zobrazení. |
| Mapování dovedností | Vyberte mapování dovedností, které chcete přiřadit k zobrazení. |
| Pracovní podmínky | Vyberte pracovní podmínky, které chcete přiřadit k zobrazení. |
| Pracovní směny | Vyberte pracovní směny, které chcete přiřadit k zobrazení. |
| Výjimky | Vyberte výjimky, které chcete přiřadit k zobrazení. |
| Typy výjimek | Vyberte typy výjimek, které chcete k zobrazení přiřadit. Typy výjimek jsou vyžadovány, aby agenti mohli podávat žádosti (vizŽádosti). |
| Projekty | Vyberte projekty, které chcete přiřadit k zobrazení. |
| Typy dovolených | Vyberte typy dovolených, které chcete k zobrazení přiřadit. Agenti musí mít Všechny typy dovolené v jejich zobrazení, které jsou v jejich plánu dovolené. V opačném případě nemohou při odesílání žádosti o volno vybrat chybějící typ dovolené. |
| Dynamická pracovní pravidla | Vyberte pravidla dynamické práce, která chcete přiřadit k zobrazení. |
| Události dynamického plánování | Vyberte události dynamického plánování, které chcete přiřadit k zobrazení. |
| Podmínky stanovení rozsahu | Pomocí polí v této části vytvořte pravidla pro definování pro omezení rozsahu tohoto zobrazení. |
| Shoda libovolného nebo Shoda všech | Označuje, zda je pravidlo logické OR (Shoda libovolná) nebo logické |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | A (Shoda všem). |
| Přidat pravidlo | Přidá řádek podmínek pro definování pravidla. |
| Pole metadat | Z rozevíracího seznamu vyberte pole metadat. Můžete použít toto určete obor mimo váš tým a skupinu. |
| Podmínka | Z rozevíracího seznamu vyberte operaci, kterou chcete použít na podmínku. |
| Hodnota | Zadejte hodnotu, pomocí které chcete filtrovat metadata.<br>Při vstupu do tohoto zobrazení nelze použít zástupné znaky. |

## Pole pro QM zobrazení

| Pole | Popis |
|---|---|
| Zobrazit název | Zvolte jedinečný název zobrazení nebo vyberte existující zobrazení.<br>**POZNÁMKA:** EnterpriseView je systémové zobrazení a nelze jej přejmenovat ani odstranit. |
| Aktivovat | Zaškrtnutím políčka Aktivovat aktivujte zobrazení. Zobrazení nelze použít, pokud není aktivováno. |
| Podmínky stanovení rozsahu | Pole v této části slouží k vytvoření pravidel pro definování metadat pro Omezení rozsahu tohoto zobrazení.<br>▪ Rozevírací seznam Shoda libovolného nebo Shoda všech – označuje, zda je pravidlo logické OR (Shoda libovolná) nebo logické AND (Srovnat vše).<br>▪ Tlačítko Přidat pravidlo – Přidá řádek podmínek pro definování pravidla. Můžete přidat více pravidel.<br>▪ Pole metadat – z rozevíracího seznamu vyberte pole metadat. Toto pole slouží k zadání oboru mimo váš tým a skupinu.<br>▪ Podmínka – Vyberte operaci, kterou chcete na podmínku použít, z nabídky |

| Pole | Popis |
| --- | --- |
| | Rozevírací seznam.<br>▪ Hodnota – zadejte hodnotu, podle které chcete filtrovat metadata. Všimněte si, že při zadávání této hodnoty nelze použít zástupné znaky.<br><br>Chcete-li pravidlo odstranit, klikněte na tlačítko **X** vedle požadovaného pravidla. |

## Související témata

- —Přiřazení pohledů uživatelům

# Záznam a vyhodnocení kontaktů

Zaznamenávání a vyhodnocování kontaktů zahrnuje:

- Vyhledejte kontakty ve svém oboru pomocí jednoho nebo více filtrů.
- Přehrávání kontaktů pomocí přehrávače médií
- Přiřazujte a sdílejte kontakty.
- Vyhodnoťte konverzace se zákazníky (jak zvukové záznamy, tak kontakty, které nejsou hovory).
- Analýza dat vyhodnocení
- Zobrazte stav agenta, poslouchejte hovor a zobrazte obrazovku agenta v reálném čase.
- Vytvářejte kontakty ručně.

## Záznam kontaktů

Nahrávání kontaktů zahrnuje následující:

- Určete, které záznamy chcete zachovat a odstranit, na základě pravidel pracovního postupu a určete, jak dlouho budou záznamy uchovávány.
- Odeberte nahrávky z počítačů agentů ihned po dokončení kontaktu a ukládejte je na datový server ve svém kontaktním centru až do naplánovaného času, kdy se spustí událost QM Workflow a nahraje je do cloudu.
- Proaktivně spravujte, které kontakty jsou automaticky nahrávány a které kontakty jsou automaticky vyloučeny z nahrávání.
- Ruční nahrání kontaktu.

**POZNÁMKA:** Použití více metod spouštění pozastavení a obnovení (například ovládací prvky nahrávání, webové události, rozhraní API a signalizace třetích stran) současně může vést k nepředvídatelnému chování. Do
Vyhněte se těmto problémům použití, pouze jedna metoda hovoru najednou.

## Automatizace pracovních postupů QM

Na stránce Správa pracovního postupu můžete určit, které záznamy se mají zachovat a které se mají odstranit na základě pravidel pracovního postupu, a k určení, jak dlouho se záznamy uchovávají. Pracovní postupy můžete také použít k provádění jiných úkolů, například k přiřazování hodnocení.

Konec interakce a Denně jsou dva typy událostí, které určují, kdy je pracovní postup nastaven na spuštění. Jakmile vyberete typ události, dále nakonfigurujete pravidla pracovního postupu. Pravidla jsou vyhodnocována a dodržována v pořadí, v jakém se zobrazují na stránce Správa pracovního postupu, dokud není nalezeno odpovídající pravidlo. Existuje **výchozí (uzamčené)** pravidlo, které je vždy posledním pravidlem v seznamu. Lze jej upravit, ale nelze jej odstranit.

Jakmile jsou pravidla nastavena, vytvoříte jednu nebo více podmínek, které musí pravidlo splňovat. Pokud jsou splněny podmínky pravidla, budou dodrženy akce nakonfigurované pro tuto podmínku. Tyto akce se mohou pohybovat od vkládání metadat, recyklace kontaktů, uchovávání procenta nahrávek a dalších.

# Předpoklady

- Máte oprávnění Spravovat pracovní postup.
- (Automatické přiřazení formuláře hodnocení kontaktům) Vytvořili jste a publikovali hodnotící formulář.
- (Automatické přiřazení vlastních zásad uchovávání informací kontaktům) Vaše organizace nemá licenci Basic QM. Pokud má vaše organizace licenci Basic QM, vztahují se na vaše kontakty jenom výchozí zásady uchovávání informací.

# Umístění stránky

Správa aplikací > QM > QM Toky kontaktů > správa pracovních postupů

# Procedury

Chcete-li vytvořit kompletní pracovní postup, je nutné vytvořit pravidlo, vytvořit podmínky pro toto pravidlo a potom nastavit akce pro podmínky, které jste vytvořili.

## Vytvoření nového pravidla

Při vytváření pravidla vytváříte kontejner pro požadované podmínky pracovního postupu.

1. Vyberte **Událost ukončení interakce** nebo **Denní událost**.

   **Událost** ukončení interakce – Pracovní postup zpracuje záznam na konci hovoru.

**Denní událost** – pracovní postup zpracovává všechny nahrávky jednou denně. Pokud se při spuštění pracovního postupu Denní událost stále zaznamenávají hovory, budou tyto hovory nahrány při spuštění další denní události.

2. (Pouze denní události) Do pole Čas **zadejte čas spuštění** denní události.

   **Čas** – čas, kdy se spustí zpracování pracovního postupu. Toto je také počáteční čas doby uchovávání nahrávek. Pokud se čas změní, nový čas vstoupí v platnost okamžitě a hovory budou zpracovány pomocí nového času.

3. Zadejte název pravidla do **pole Název** .
4. Klikněte na **Uložit pravidlo**. Pravidlo je přidáno do pracovního postupu.

   **POZNÁMKA: Výběr možnosti Uložit pravidlo** neuloží celý pracovní postup. Pracovní postupy uložíte kliknutím na tlačítko Uložit .

5. Vyberte pravidlo ze **seznamu Pravidla** .
6. (Volitelné) Pomocí šipek na klávesnici změňte pořadí pravidel. Pravidla jsou obecně dodržována v pořadí, v jakém jsou uvedena na stránce Správa pracovního postupu.

## Odstranění pravidla

Pravidlo můžete odstraňovat vždy jen jedno.

1. Vyberte pravidlo ze seznamu **Pravidla** .
2. Klikněte na **Odebrat pravidlo**.
3. Klikněte na **Uložit**.

## Vytvoření podmínek pro pravidlo

Každé pravidlo se řídí sadou podmínek.

1. **V části Podmínky** vyberte v rozevíracím seznamu Shoda možnost **Vše nebo** Libovolná . Pokud je jedna nebo více podmínek nastavena **na kategorii Jakákoli** nebo **Veškerá shoda** , tvoří tyto podmínky skupinu podmínek.

   **Vše** – pracovní postup musí odpovídat všem podmínkám ve skupině podmínek.

   **Libovolná** – Pracovní postup musí splňovat všechny zadané podmínky ve skupině podmínek.

2. **V části Podmínky** vyberte možnost z **rozevíracího seznamu Podmínka** .

   - **Agent**, **Skupina** nebo **Tým** – jako hodnotu můžete vybrat název agenta, skupiny nebo týmu. Tato podmínka se vztahuje pouze na záznamy hovorů tohoto konkrétního agenta, skupiny nebo týmu. Pokud indikátor

Název agenta, skupiny nebo týmu je upraven, Webex WFO automaticky aktualizuje hodnotu ve vaší podmínce tak, aby odpovídala novému názvu.

- **Směr** hovoru – jako hodnotu můžete vybrat **Příchozí** nebo **Odchozí** . Tato podmínka se vztahuje na všechny příchozí a odchozí záznamy hovorů.
- **Typ** kontaktu – jako hodnotu můžete vybrat **možnost Hovor**, **Pouze** obrazovka, **E-mail**, **Text**, **Chat** nebo **SMS** .
- Všechny ostatní – jako hodnotu můžete zadat řetězec. Tato podmínka se vztahuje na všechny nahrávky hovorů, které obsahují zadaný řetězec ve svých metadatech.

3. Vyberte možnost z **rozevíracího seznamu Operátor** .
   - **Obsahuje** – Hledá hodnoty, které obsahují řetězec v poli Hodnota. V tomto poli se nerozlišují malá a velká písmena. Obsahuje implicitní zástupné znaky před a za zadaným textem. Hvězdička (*) a otazník ( ? ) jsou povoleny zástupné znaky.
   - **Obsaženo v seznamu** – načítá hodnoty ze souboru v jednom sloupci hodnot (neboli CSV). Tím se automaticky vytvoří skupina podmínek Any s hodnotami. Každá hodnota umožňuje hvězdičku (
     * ) a otazník ( ? ) zástupné znaky.
   - **IS** – Hledání přesné shody. Hvězdička (* ) a otazník ( ? ) jsou povoleny zástupné znaky.
   - **Equals** – vyhledá hodnoty skóre, které odpovídají zadané hodnotě. Podmínky čísla umožňují operátory "Menší než" (<), "Větší než" (>) a "Rovná se" ( = ).

     **Poznámka:** Při použití operátoru rovná se v poli Hodnota se rozlišují malá a velká písmena. Pokud si nejste jisti velikostí písmen řetězce v poli Hodnota, použijte operátor "Contains".

   - **Začíná na**– Hledá hodnoty, které začínají řetězcem v poli Hodnota.
   - **Menší než** – vyhledá hodnoty skóre, které jsou menší než zadaná hodnota.
   - **Větší než** – vyhledá hodnoty skóre, které jsou větší než zadaná hodnota.
   - **<operátor metadat>** – Vyberte pole metadat, které chcete použít. Hodnota funguje jako operátor "Is", který umožňuje hvězdičku (*) a otazník (? ) zástupné znaky.
4. Vyberte možnost z rozevíracího seznamu Hodnota . V závislosti na podmínce můžete buď vybrat možnost, nebo zadat řetězec.

   Zástupné znaky lze použít pro operátory "Is" i "Contains". "Obsahuje" má implicitní zástupné znaky hvězdičky na začátku a na konci textu.

- Zástupný znak hvězdičky (*) může představovat libovolné množství libovolných znaků, pokud se ostatní znaky v řetězci shodují.

  **PŘÍKLAD** 61* odpovídá libovolnému číslu začínajícímu číslem 61, například 6124, 61555 a 613.

- Zástupný znak otazníku ( ? ) může nahradit jeden znak v řetězci.

  **PŘÍKLAD** 61?? odpovídá libovolnému číslu, které začíná číslem 61 a má čtyři číslice, například 6124, 6125 a 6126.

5. (Volitelné) Kliknutím na + přidáte podmínku, – odstraníte podmínku, nebo Vytvořte novou skupinu podmínek a opakujte kroky 1 až 4 pro novou podmínku nebo skupinu podmínek.
6. Klikněte na **Uložit**.

## Vytvoření akcí pro podmínku

Akce definují, co se stane, když jsou splněny podmínky pravidla.

1. Vyberte a nakonfigurujte jednu nebo více z následujících akcí.
   - **Zásady** uchovávání informací – možnost pro **zachování <n> % náhodného hlasu**, **odpovídající obrazovky** a **nespárovaných záznamů** obrazovky. Zvolte zásady uchovávání informací pro kontakty, které splňují pravidla pracovního postupu. Zásady uchovávání informací určují, jak dlouho jsou nahrávky uchovávány. Doba uchovávání začíná na základě času zahájení kontaktu.

     **POZNÁMKA** Pro každý kontakt je povolena pouze jedna zásada uchovávání informací.

   - **Zásady** uchovávání informací – možnost pro **zachování <n> % náhodných hlasových** nahrávek, **odpovídajících záznamů** obrazovky, **nespárovaných záznamů** obrazovky a **textových interakcí**. Zvolte zásady uchovávání informací pro kontakty, které splňují pravidla pracovního postupu. Zásady uchovávání informací určují, jak dlouho se záznamy nebo textové záznamy uchovávají. Doba uchovávání začíná na základě času zahájení kontaktu.

     **POZNÁMKA** Pro každý kontakt je povolena pouze jedna zásada uchovávání informací.

   - **Zachovat <n> % náhodných hlasových nahrávek Zachovat <n> % hlasových nahrávek** typu <> – Uchovává zadané procento hlasových nahrávek, které odpovídají zadanému typu kontaktu.
   - **Zachovat <n> % náhodně odpovídajících záznamů obrazovky Zachovat <n> % záznamů** <typu> obrazovky— Zachová zadané procento odpovídajících záznamů obrazovky, které odpovídají zadanému typu kontaktu.

- **Zachovat <n> % náhodných nespárovaných obrazovkových nahrávek**
  **Zachovat <n> % <typových> nespárovaných obrazovkových nahrávek**— Nespárovaná obrazovka je zaznamenána bez zvuku pro kontakty pouze na obrazovce. Tato akce zachová zadané procento nespárovaných záznamů obrazovky, které odpovídají zadanému typu kontaktu.
- **Zachovat 100 % textových interakcí** – Tuto akci použijte pro textové kontakty. Nastavení 100 % nelze změnit.
- **Okamžité nahrání** – Možnost pro **zachování <n> % náhodného hlasu**, **odpovídající obrazovky** a **nespárovaných nahrávek** obrazovky. Zvukové nahrávky a záznamy obrazovky (shodné nebo nespárované) přidružené k tomuto pracovnímu postupu se po dokončení pracovního postupu nahrají okamžitě. V pracovním postupu Ukončení interakce se záznam nahraje ihned po skončení záznamu. V denním pracovním postupu je záznam nahrán, když je naplánováno spuštění denního pracovního postupu. Pokud tato možnost není vybrána, platí normální pravidla nastavení nahrávání. Tato možnost platí pro všechny typy nahrávání. Pokud tuto možnost změníte během dne, změna se projeví okamžitě.

  Okamžitě nahrané soubory mohou ovlivnit šířku pásma.

  > **OSVĚDČENÉ POSTUPY** Pokud používáte stolní nahrávání bez serveru pro fázované nahrávání, vyberte možnost Okamžité odeslání, chcete-li omezit potenciální ztrátu zvukových nahrávek, které jsou
  > čeká na nahrání, když se počítač agenta vypne.

- **Recyklace okamžitě** – Hlasové nahrávky, záznamy obrazovky a textové záznamy jsou okamžitě odeslány do koše a nejsou zpracovány žádnou jinou událostí.

  Typickým příkladem je událost Neuchovávat telefonní čísla na konci interakce. Kontakty, které mají tato telefonní čísla jako Volá/Volaná, by neměly být nahrávány. Výběrem možnosti Recyklace jsou okamžitě odeslány do koše a nejsou znovu zpracovány v denní události. Tím zabráníte udržování seznamu Neuchovávat v událostech na konci interakce i v denních událostech.

- **Insert Metadata**- Umožňuje Insert text zadaný v poli do uživatelem definovaného pole metadat pro kontakty, které splňují pracovní postup. Vlastní pole metadat můžete spravovat na stránce Správce metadat.
- **Nastavte formulář hodnocení na <Název hodnocení>**— Vyberte formulář hodnocení, který chcete přidružit ke kontaktům, které splňují pracovní postup.
- **Nastavit důvod interakce na <Důvod>** — Vyberte důvod, který bude přidružen k tomuto záznamu. Pokud nezvolíte důvod, je ve výchozím nastavení přiřazena možnost Archivovat.

- **Nastavte formulář průzkumu na <Název průzkumu>**— Vyberte formulář průzkumu, který chcete přidružit ke kontaktům, které splňují podmínky pracovního postupu.

  Musíte také vybrat otázku Hlas zákazníka (VoC) a prahovou hodnotu pro hodnocení této otázky. Otázka VoC musí mít číselný formát odpovědi. Pokud odpověď zákazníka pro VoC splňuje prahovou hodnotu hodnocení, kterou definujete, přidružený kontakt je označen pro vyhodnocení.

  Formuláře průzkumu jsou zasílány e-mailem. Zadejte možnosti Odeslat z e-mailu, Odpovědět na e-mail, jméno odesílatele a předmět e-mailu. Další informace o odesílání formulářů průzkumu naleznete v tématu Konfigurace poskytovatelů online průzkumu.

  **Poznámka:** Pokud je hodnota tohoto pole nastavena na IVR, pole Odeslat z e-mailu , **Odpovědět na e-mail**, **Jméno** odesílatele a **Předmět** e-mailu nejsou k dispozici.

2. Klikněte na **Uložit**.

## Popisy polí

Stránka Správa pracovního postupu slouží k vytvoření, úpravě nebo odstranění pracovního postupu.

### Konfigurace pravidel

Nakonfigurujte pravidla pro pracovní postup.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Obnovit | Obnovte poslední uložené změny v oddílu. |

### Konfigurace podmínek

Nakonfigurujte podmínky pracovního postupu. Podmínky určují, který kontakt splňuje pravidlo.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Importovat | Vyhledejte soubor CSV nebo TXT, který obsahuje jeden sloupec dat na základě vybrané podmínky. Toto tlačítko se zobrazí pouze v případě, že je operátor "Obsaženo v seznamu". |
| <číslo> řádků | (Jen pro čtení) Zobrazuje počet řádků v importovaném souboru CSV. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | (Exportovat data tabulky do CSV) Exportujte vybraná data do CSV. |

Ve výchozím nastavení jsou k dispozici následující podmínky. Můžete také vybrat libovolná vlastní metadata, která přidáte.

| Podmínka | Popis |
|---|---|
| Agent | Platí pouze pro konkrétního agenta, kterého vyberete jako hodnotu. Operátor je ve výchozím nastavení rovný a nelze jej změnit. |
| Skupina | Platí pouze pro konkrétní skupinu, kterou vyberete jako hodnotu. Operátor je ve výchozím nastavení rovný a nelze jej změnit. |
| Tým | Platí pouze pro konkrétní tým, který vyberete jako hodnotu. Operátor je ve výchozím nastavení rovný a nelze jej změnit. |
| Křestní jméno agenta | Platí pro křestní jména všech uživatelů, která odpovídají vybranému operátoru a hodnotu, kterou zadáte. |
| Příjmení agenta | Platí pro příjmení všech uživatelů, která odpovídají vybranému operátorovi a hodnotu, kterou zadáte. |
| Uživatelské jméno agenta kterého jste | Platí pro přihlášení všech uživatelů do systému Windows, která odpovídají operátorovi,<br><br>Vyberte a hodnotu, kterou zadáte. V prostředí Active Directory je tato podmínka Active Directory přihlášení uživatelů. |
| E-mail agenta | Platí pro uživatelská jména všech uživatelů, která odpovídají vybranému operátorovi a hodnotu, kterou zadáte. V Webex WFO je tato podmínka e-mailová adresa vašich uživatelů. |
| Název týmu | Platí pro všechny týmy, které odpovídají operátorovi, kterého si vyberete, a hodnotu, kterou zadáte. |
| Název skupiny | Platí pro všechny skupiny, které odpovídají vybranému operátorovi a hodnotu, kterou zadáte. |

| Podmínka | Popis |
|---|---|
| Směr hovorů | Platí pro všechny hovory, které odpovídají vybranému směru: příchozí nebo odchozí. |
| Doba trvání hovoru (sekundy) | Platí pro všechny hovory, jejichž délka odpovídá vybranému operátorovi a hodnotu, kterou zadáte. |
| Volající číslo | Platí pro všechny hovory, jejichž volající číslo odpovídá operátorovi, kterého Vyberte a ohodnoťte, kterou zadáte. |
| Volané číslo | Platí pro všechny hovory, jejichž volané číslo odpovídá operátorovi, kterého Vyberte a hodnotu, kterou zadáte. |
| Telefonní číslo | Platí pro všechny hovory, jejichž volající číslo nebo volané číslo Odpovídá vybranému operátorovi a zadané hodnotě. |
| Agent Délka zaměstnání (dny) | Platí pro všechny agenty, jejichž délka zaměstnání odpovídá operátorovi, kterého zvolíte, a hodnoty, kterou zadáte. |
| Typ kontaktu | Platí pro všechny kontakty, jejichž typ odpovídá vybrané hodnotě. |

### Konfigurace akcí

Nakonfigurujte akce pracovního postupu. Akce definují, co se stane s kontakty, které splňují pravidla.

| Pole nebo tlačítko | Popis |
|---|---|
| Převést při nahrávání | Možnost Zachovat <n> % náhodného hlasu, odpovídající obrazovku a Bezkonkurenční nahrávky obrazovky.<br><br>Server převádí nahrané nahrávky z formátu záznamu do formátu úložiště. Pokud tuto možnost nevyberete, záznam se nepřevede, dokud nebude přehrán.<br><br>Formáty nahrávání a ukládání obrazovky jsou ve výchozím nastavení stejné (WebM Video - VP8). U zvukových nahrávek je formát záznamu šifrován OPUS a formát úložiště je WebMA Audio - Vorbis. |

## Související témata

- Jak funguje správa pracovních postupů: Přečtěte si další informace o typech událostí pracovního postupu a o tom, jak Webex WFO zpracovává konfliktní pracovní postupy.

### Jak funguje správa pracovních postupů

Přečtěte si další informace o pracovních postupech QM, včetně rozdílů mezi typy událostí na konci interakce (EOI) a denních událostí a o tom, jak Webex WFO zpracovává konfliktní pracovní postupy.

#### Typy událostí

Typy událostí EOI a Daily určují, ve kterém okamžiku po kontaktu probíhá proces pracovního postupu. Po výběru typu události můžete nakonfigurovat pracovní postupy pro provádění různých akcí. Úplný seznam akcí pracovního postupu najdete v tématu Automatizace QM pracovních postupů .

Logika použitá na tři níže uvedené akce se liší v závislosti na tom, zda je akce použita na denní událost nebo událost EOI. Podrobnosti o odlišné logice naleznete v sekcích Denní události a Události na konci interakce.

- Uchovávejte <n> % náhodných hlasových nahrávek
- Zachovat <n> % náhodně odpovídajících záznamů obrazovky
- Uchovávejte <n> % náhodných nespárovaných záznamů obrazovky

Kde <n> označuje textové pole, zaškrtávací políčko nebo rozevírací seznam, ve kterém lze nastavit jedinečnou hodnotu.

#### Denní akce

Denní události jsou, když pracovní postup zpracovává všechny nahrávky jednou denně. Pokud se při spuštění denního pracovního postupu stále zaznamenávají hovory, jsou tato volání nahrána při spuštění dalšího denního pracovního postupu. Denní pracovní postupy lze nakonfigurovat pro akce, které umožňují zachovat určité procento hlasových nebo obrazovkových nahrávek. Webex WFO vypočítá denní pracovní postupy pomocí přesného procenta. To znamená, že pokud nakonfigurujete pracovní postup tak, aby uchovával 20% náhodných hlasových nahrávek, pak 20% náhodných hlasových nahrávek bude uchováváno při zpracování pracovního postupu.

#### Události ukončení interakce

Události ukončení interakce (EOI) jsou, když pracovní postup zpracovává záznam na konci každého jednotlivého hovoru. Na rozdíl od denních pracovních postupů se pracovní postupy EOI počítají na konci každého kontaktu pomocí vypočteného přibližného procenta. Webex WFO odhaduje procento všech kontaktů, protože v době zpracování jsou k dispozici pouze data aktuálního kontaktu a dřívějších kontaktů. K odhadu tohoto procenta systém používá logiku podobnou modelu zamíchání balíčku, aby rozhodl, co se stane s kontaktem.

V modelu zamíchání balíčku je každému agentovi přiřazen teoretický balíček. Tento balíček se skládá z karet, které si ponecháte, a karet, které se mají zahodit v poměru k nakonfigurovanému uchování <n> % mediální akce, jako je uchování <n> % hlasových nahrávek. Kde <n> označuje textové pole, zaškrtávací políčko nebo rozevírací seznam, ve kterém lze nastavit jedinečnou hodnotu. Webex WFO zamíchá balíček a pak pro každý kontakt Webex WFO vytáhne kartu z horní části balíčku a ponechá nebo zahodí kontakt založený na této kartě. Balíček se přeskupí, když Webex WFO dosáhne konce balíčku. Model náhodného přehrávání balíčku zajišťuje, že kontakty nejsou nadměrně zastoupeny nebo nedostatečně zastoupeny v poměru k procentu kontaktů, které jste nakonfigurovali Webex WFO pro ponechání.

**DŮLEŽITÉ** : Pokud agent přijme méně než 10 hovorů za den, není zaručeno, že skutečné procento bude odpovídat procentuálu, které jste nakonfigurovali pro pracovní postup EOI.

### QM konflikty pracovních postupů

U většiny pracovních postupů můžete vybrat více souběžných akcí. Ke konfliktům však může dojít při konfiguraci akcí, které nejsou kompatibilní. Každá akce, která může potenciálně vyvolat konflikty, je uvedena níže.

**Poznámka:** Tyto akce samy o sobě nevyvolávají konflikty. Pouze několik vybraných kombinací těchto akcí může vyvolat konflikty.

- Uchovávejte <n> % náhodných hlasových nahrávek
- Zachovat <n> % náhodně odpovídajících záznamů obrazovky
- Uchovávejte <n> % náhodných nespárovaných záznamů obrazovky
- Okamžitá recyklace hlasových nahrávek
- Okamžitě recyklujte záznamy na obrazovce.

**PŘÍKLAD** Pracovní postup je nakonfigurován tak, aby **uchovával 10 % náhodných hlasových nahrávek** a **okamžitě recykloval hlasové záznamy**. Systém je žádán, aby provedl dvě protichůdné akce, kterými jsou uchovávání a recyklace hlasových nahrávek. To vytváří konflikt.

### Podmíněné příkazy

Níže uvedené podmíněné příkazy ukazují všechny konkrétní scénáře, které vyvolávají konflikty, tím, že ukazují konfigurace dvou konfliktních akcí v přímých zápasech a konečný výsledek toho, která z konkurenčních akcí vyhraje. Když akce vyhraje, Webex WFO následuje vítěznou akci a ignoruje prohranou akci.

| Když: | Potom: |
|---|---|
| K dispozici je pracovní postup EOI Recycle Instantly a denní uchovávání <n> % médií | Postupuje se podle pracovního postupu EOI Recycle I. |

| Když: | Potom: |
|---|---|
| pracovní postup. | |
| K dispozici je pracovní postup EOI Recycle Immediately a Daily Recycle Immediately (Okamžitá recyklace). | Postupuje se podle pracovního postupu EOI Recycle I. |
| K dispozici je pracovní postup EOI Keep <n> % multimédií a denní recyklace okamžitě. | Dodržuje pracovní postup EOI Keep <n> % médií. Dodržují se zásady doby nahrávání a uchovávání informací nakonfigurované funkcí EOI. |
| K dispozici je EOI Keep <n> % mediálního pracovního postupu a denní Keep <n> % mediálního pracovního postupu. | Dodržuje pracovní postup EOI Keep <n> % médií. Dodržuje se doba nahrávání nakonfigurovaná funkcí EOI a dodržují se zásady denního uchovávání informací. |

**DŮLEŽITÉ** : Obecně platí, že pokud dojde ke konfliktu mezi dvěma pracovními postupy, bude dodržen pracovní postup, který je nakonfigurován tak, aby se spouštěl jako první.

**DŮLEŽITÉ** Obecně platí, že pokud existují dva pracovní postupy s konfliktními zásadami uchovávání informací, použije se pracovní postup, který byl naposledy aktualizován.

## Související témata

- Automatizace QM pracovních postupů: Přečtěte si další informace o konfiguraci pracovních postupů.

### Správa zásad uchovávání dat pro QM a Analytics

Na stránce Uchovávání informací vytvořte zásadu uchovávání informací, která definuje, jak dlouho se každý kontakt uchovává, a pak zásadu přiřaďte k pracovnímu postupu (viz Automatizace QM pracovních postupů).

Pro tyto kategorie kontaktů můžete určit doby uchovávání hlasových nahrávek, záznamů obrazovky a textových záznamů:

- Kontakt pro archiv
- Nebodovaný kontakt
- Bodovaný kontakt

- HR kontakt
- Tréninkový kontakt
- Tagged kontakt

Každá součást kontaktu (zvukový záznam, záznam obrazovky nebo kořenové nahrávání) může mít své vlastní zásady uchovávání informací. Webex WFO odstraní soubory úložiště nahrávání, když vyprší platnost všech platných zásad úložiště. Soubor úložiště nahrávání může být spojen s nulovým nebo více kontakty a také s nulovými nebo jedním kořenovým záznamem. (Viz Konfigurací QM globálních nastavení nastavíte zásady uchovávání informací pro kořenové záznamy.)

## Předpoklady

- Máte oprávnění Spravovat QM
- (Vytvoření nových zásad uchovávání informací) Vaše organizace nemá licenci Basic QM. Pokud má vaše organizace licenci Basic QM, vztahují se na vaše kontakty jenom výchozí zásady uchovávání informací. Výchozí zásadu můžete upravit, ale žádné nové zásady, které vytvoříte, nedělají nic.

## Umístění stránky

Správa aplikací > QM > QM Uchovávání toků > kontaktů

## Procedury

### Vytvoření zásad uchovávání informací

1. Vyberte **vytvořit novou zásadu** uchovávání informací.
2. Zadejte název zásady do **pole Zásady** uchovávání informací.
3. **V části Nastavení** vyberte doby uchování pro každý typ kontaktu.

   > **POZNÁMKA** : Ve výchozím nastavení je maximální doba uchování hlasu, obrazovky a textu dva roky. Správce systému může nastavit jinou maximální dobu uchovávání.

4. Klikněte na **Uložit**.
5. Přejděte na stránku Správa pracovního postupu (Správa aplikací > QM > QM Toky kontaktů > Správa pracovního postupu) a přiřaďte zásady uchovávání informací k pracovnímu postupu (viz Automatizace QM pracovních postupů).

### Úprava zásad uchovávání informací

**POZNÁMKA:** Zkrácení doby uchovávání může vést k odstranění nahrávek. Prodloužení doby uchovávání zabere více úložného prostoru.

1. Vyberte **Upravit existující zásadu** uchovávání informací.
2. Vyberte zásadu z **rozevíracího seznamu zásady** uchovávání informací.
3. Podle potřeby zásadu upravte a klikněte na tlačítko **Uložit**.

Pokud je hovor označený, Webex WFO odstraní jeho obrazovky a hlasové nahrávky na konci označených časů uchování obrazovky a hlasu. Webex WFO odstraní metadata přidružená k hovoru, když je dosaženo nejdelší označené doby uchovávání.

Týmy přiřazené k pracovnímu postupu sdílejí stejnou dobu uchování. Jakmile Webex WFO přiřadí hovoru dobu uchování, toto období se nezmění, pokud je tým přesunut z jednoho pracovního postupu do jiného. Pouze hovory zaznamenané po přepnutí na nový pracovní postup používají dobu uchování nového pracovního postupu.

## Související témata

- Automatizace pracovních postupů QM – přiřazení kontaktů k zásadám uchovávání informací prostřednictvím pracovních postupů
- Konfigurace QM globálních nastavení – nastavení zásad uchovávání informací pro kořenové nahrávky
- Odstranění nebo aktualizace více kontaktů najednou – přiřaďte nové zásady uchovávání informací více kontaktům najednou.

## Konfigurace fázovaného nahrávání

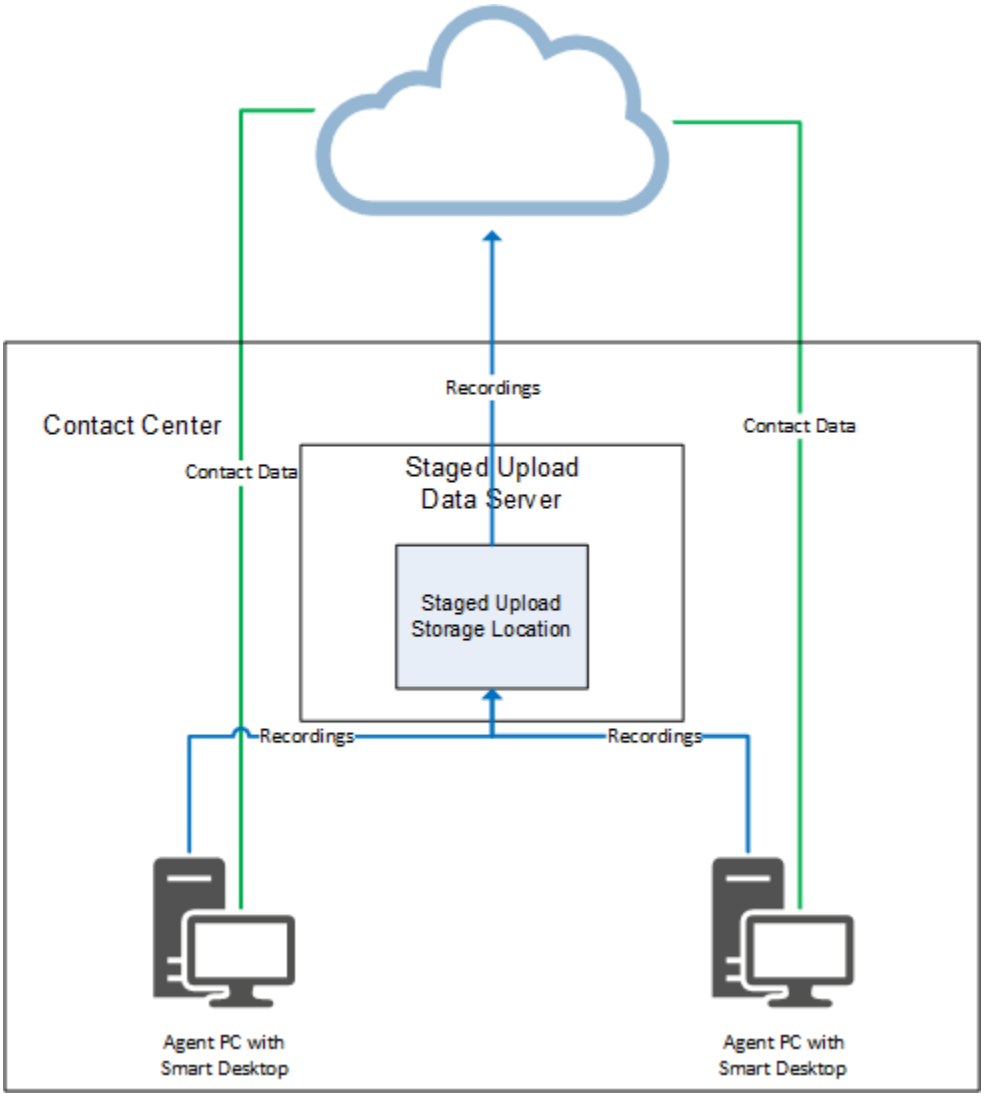
Nahrávky lze přesunout z počítačů agentů do cloudu třemi různými způsoby. Všechny tři metody vyžadují QM události pracovního postupu a počítače agentů s aplikací Smart Desktop.

- Nahrajte nahrávky do cloudu ihned po dokončení kontaktu.
- Ukládejte nahrávky na počítači agenta a pak je jednou denně nahrávejte do cloudu.
- Nahrajte nahrávky na datový server ve svém kontaktním centru ihned po dokončení kontaktu (první fáze) a poté je jednou denně přesuňte do cloudu (druhá fáze).

Toto téma se zabývá pouze třetí možností, která se nazývá "fázované nahrávání". Nahrávání nanečisto umožňuje uchovávat nahrávky na bezpečném místě, aniž by došlo k přetížení šířky pásma internetu.

Kontakty zpracované pomocí fázovaného nahrávání se zobrazí na stránce Interakce po dokončení nahrávání, ale dokud není proces fázovaného nahrávání dokončen, mají stav odeslání souboru "Ještě nebylo odesláno".

Následující obrázek znázorňuje tok dat pro základní konfiguraci připraveného nahrávání.




## Předpoklady

- Agenti jsou povoleni pro nahrávání zvuku a/nebo obrazovky.
- Počítače agentů mají nainstalovanou aplikaci Smart Desktop.

- Máte všechna tato oprávnění:
  - Správa tenanta
  - Správa organizační struktury (potřebná k použití týmů k přidružení agentů k datovému serveru fázovaného odesílání)
  - Správa pracovního postupu

## Umístění stránky

Liší se. Podrobnosti naleznete v níže uvedených postupech.

## Procedury

Nastavení fázovaného nahrávání sestává ze čtyř kroků:

- Krok 1: (Volitelné) identifikujte agenty, kteří budou používat fázované nahrávání
- Krok 2: Konfigurace komponenty fázovaného nahrávání
- Krok 3: Přidružení agentů k datovému serveru nafázovaného odesílání
- Krok 4: Konfigurace pravidla pracovního postupu denní události pro fázované nahrávání

### Krok 1: (Volitelné) identifikujte agenty, kteří budou používat fázované nahrávání

Krok 1 je krok plánování, nikoli krok konfigurace. Nejprve identifikujte agenty, kteří budou používat fázované nahrávání, abyste mohli vytvořit potřebné konfigurace s ohledem na tyto agenty. Fázované nahrávání mohou používat všichni agenti ve vašem kontaktním centru, nebo jen někteří z nich.

### Krok 2: Konfigurace komponenty fázovaného nahrávání

#### Konfigurace nafázovaného odesílaného datového serveru

- Povolte funkci Podpora sdílení souborů SMB 1.0 na serveru, který budete používat pro fázované nahrávání.

#### Vytvoření umístění úložiště pro fázované nahrávání

1. Vytvořte složku v umístění, kam chcete ukládat nahrávky před jejich odesláním do cloudu. Toto umístění může být na datovém serveru nebo v jiném umístění (například NAS).
2. Nakonfigurujte vlastnosti sdílení složky tak, aby k ní měly přístup počítače agentů. Pokud složka není na datovém serveru, musíte také nakonfigurovat vlastnosti sdílení tak, aby k ní datový server měl přístup.
3. Zkopírujte cestu UNC do složky. Tuto funkci použijete později.

### Povolení komponenty fázovaného nahrávání

1. Přejděte do části Správa aplikací > Konfigurace globálního systému > > Konfigurace datového serveru.
2. V rozevíracím seznamu Vybrat konfiguraci datového serveru **vyberte datový server, který chcete použít pro fázované nahrávání** .
3. V části **Nastavení** fázovaného nahrávání regionálního datového serveru vyberte **Povolit nahrávání** nanečisto. Zobrazí se další pole.
4. Nakonfigurujte pole následujícím způsobem.

| Pole | Konfigurace |
|---|---|
| Umístění | Cesta UNC k umístění úložiště fázovaného nahrávání, které jste zkopírovali dříve. Počítače agentů musí mít přístup k tomuto umístění.<br>**PŘÍKLAD#** \\ServerName\FolderName |
| Uživatelské jméno | Uživatelské jméno osoby, která spravuje datový server nanečisto.<br>**PŘÍKLAD** Doména\user.name |
| Heslo | Heslo osoby, která spravuje datový server pro nahrávání nanečisto. |

5. Klikněte na **Uložit**.

## Krok 3: Přidružení agentů k datovému serveru nafázovaného odesílání

Tento krok umožňuje počítačům agentů odesílat nahrávky do úložiště pro fázované nahrávání, kde jsou nahrávky uloženy, dokud se nespustí denní událost QM pracovního postupu (nakonfigurovaná v kroku 4) a nenahraje je do cloudu.

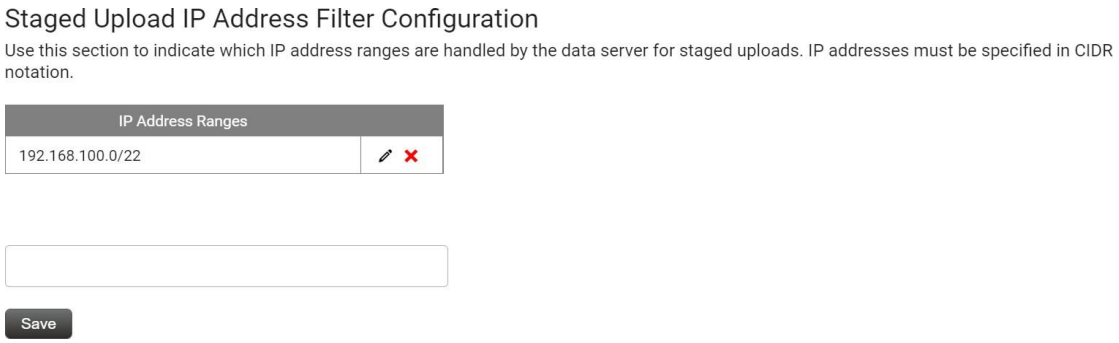
**POZNÁMKA:** Nahrávky pro všechny agenty, kteří nejsou přidruženi k serveru Insaged Upload Data, se nahrají podle první události pracovního postupu QM s odpovídajícími podmínkami. To může mít za následek:
Okamžité nahrání do cloudu nebo odložené nahrání do cloudu, kde nahrávky zůstávají na počítači agenta déle, než je požadováno.

Agenty můžete přidružit k datovému serveru fázovaného odesílání jedním ze tří způsobů: IP adresy, týmy nebo IP adresy i týmy.

### Použití IP adres k přidružení agentů k datovému serveru fázovaného odesílání

1. Přejděte do části Správa aplikací > Konfigurace globálního systému > > Konfigurace datového serveru.
2. V rozevíracím seznamu Vybrat konfiguraci datového serveru **vyberte Datový server** fázovaného odesílání.
3. **V části Konfigurace** filtru IP odesílání po etapách zadejte alespoň jeden rozsah IP adres v zápisu CIDR. Jakýkoli agent, jehož počítač má IP adresu odpovídající tomuto rozsahu, je přidružen k datovému serveru nafázovaného odesílání.

   **DŮLEŽITÉ** : Tento rozsah adres IP musí zahrnovat IP adresy všech počítačů všech agentů, kteří budou používat fázované nahrávání. Adresa musí identifikovat veřejnou nebo vnější síť, kterou
   Desktopy agentů komunikují z. Pokud vaše organizace používá bránu firewall pro překlad adres (NAT), nepoužívejte adresu její místní nebo interní podsítě.




4. Klikněte na **Uložit**.

### Použití týmů k přidružení agentů k datovému serveru nafázovaného nahrávání

Datový server fázovaného odesílání můžete přiřadit jednomu nebo více týmům a pak přiřadit všechny agenty, kteří budou používat fázované nahrávání, k jednomu z těchto týmů.

1. Přejděte na Správa aplikací > Globální konfigurace uživatele > > Teams.
2. V rozevíracím seznamu Vybrat tým **vyberte tým, který chcete přidružit k datovému serveru** nafázovaného odesílání.
3. V části **Uživatelé** přesuňte agenty, kteří se mají přiřadit k tomuto týmu, z **K dispozici** na **Přiřazené**.

   **POZNÁMKA:** Můžete také přiřadit jednotlivé uživatele do týmů na stránce Uživatelé.

4. V části **Umístění** pro nahrávání nanečisto vyberte server Odesílání dat nanečisto.
5. Klikněte na **Uložit**.

### Použijte IP adresy i týmy k přidružení agentů k datovému serveru fázovaného odesílání

1. Přidružte IP adresy agentů k datovému serveru připraveného odesílání, jak je popsáno v jednom z předchozích postupů.
2. Přidružte agenty k týmu nafázovaného odesílání datového serveru, jak je popsáno v jednom z předchozích postupů.

Různé konfigurace s týmy agentů a IP adresami poskytují různé výsledky. Následující tabulka určuje, jestli agent používá nebo nepoužívá fázované nahrávání na základě těchto konfigurací.

| Přidružený tým agenta | PC v IP filtru | Počítač není ve | Není použit |
|---|---|---|---|
| Ano | Používá fázované nahrávání | Nepoužívá fázované nahrávání. | Používá fázované nahrávání |
| Ne | Používá fázované nahrávání | Nepoužívá fázované nahrávání. | Nepoužívá fázované nahrávání. |

## Krok 4: Konfigurace pravidla pracovního postupu denní události pro fázované nahrávání

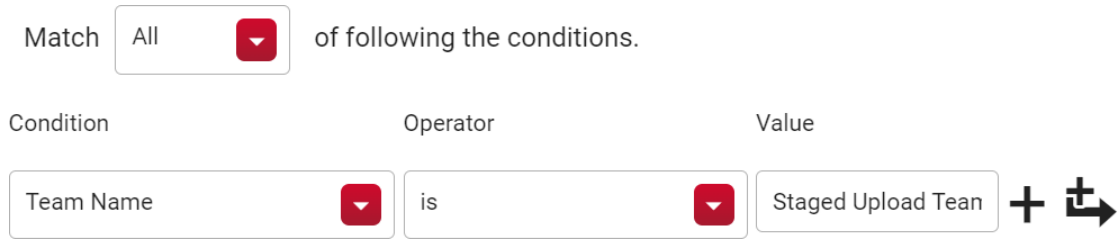
Pravidla se skládají z akcí a podmínek. Akce je to, co Webex WFO dělá s nahrávkou. Podmínky jsou kritéria, která musí nahrávka splňovat, aby se akce uskutečnila. Toto pravidlo odesílá nahrávky z počítačů agentů do úložiště pro fázované nahrávání (nakonfigurovaného v kroku 2) místo toho, aby je ukládalo na počítače agentů nebo je okamžitě nahrávalo do cloudu. Další informace o konfiguraci pravidel pro události QM pracovního postupu naleznete v tématu Automatizace QM pracovních postupů.

### Vytvoření pravidla pro fázované nahrávání

1. Přejděte do části Správa aplikací > QM > QM Toky kontaktů > Správa pracovního postupu.
2. Vyberte **možnost Denní událost**.
3. V části **Čas** vyberte čas pro nahrání záznamů z úložiště pro fázované nahrávání do cloudu.
4. Do pole Název **zadejte jedinečný název pravidla** .
5. Klikněte na **Uložit pravidlo**.
6. Vyberte pravidlo ze **seznamu Pravidla** .

7. **V části Podmínky** zadejte kritéria, která se vztahují na všechny nahrávky zachycené počítači všech agentů, kteří budou používat fázované nahrávání.

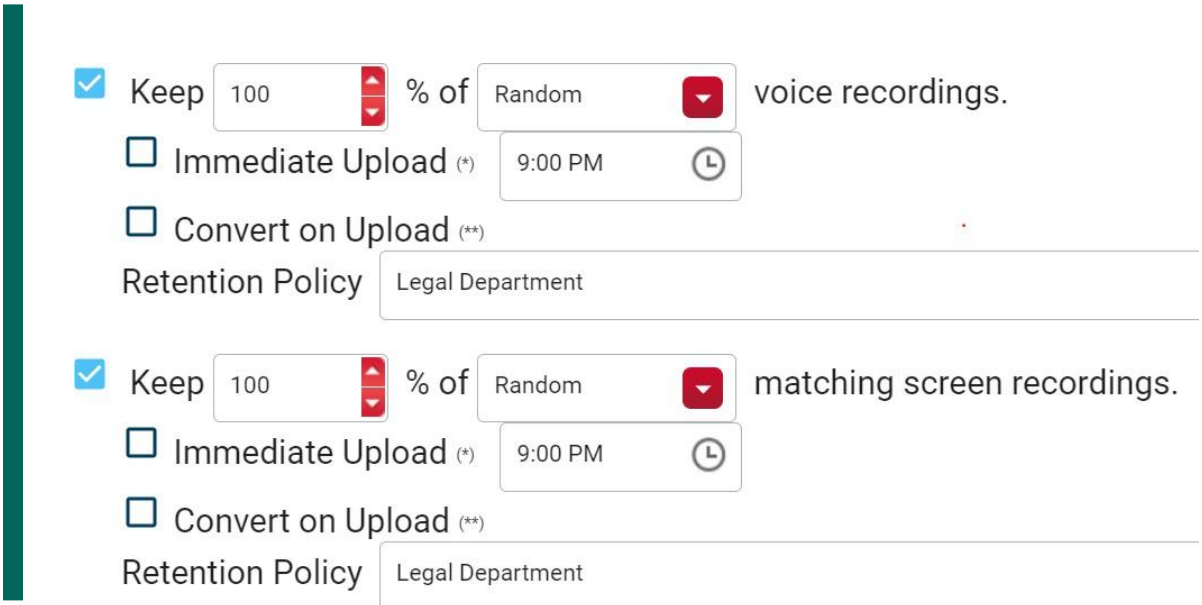
   **PŘÍKLAD**
   Všichni agenti, kteří budou používat fázované nahrávání, jsou přiřazeni k týmu fázovaného nahrávání. Stav vypadá takto:

8. **V části Akce** vytvořte akci, která zabrání okamžitému nahrání hlasových nahrávek a záznamů obrazovky.

   **DŮLEŽITÉ** : Minimálně je nutné zrušit zaškrtnutí **políček Okamžité odeslání** pro hlasové nahrávky a nahrávky obrazovky. Pravidlo pracovního postupu, které je nakonfigurováno s okamžitým odesíláním, vždy odesílá nahrávky do cloudu okamžitě, a to i v případě, že je server pro odesílání dat nanečisto
   Nakonfigurován a agenti jsou k němu přidruženi.

   **PŘÍKLAD**
   Všechny hlasové nahrávky a nahrávky obrazovky, které splňují kritéria zadaná v části Podmínky, budou zpracovány fázovaným nahráváním. Akce vypadají takto:




9. (Volitelné) V případě potřeby podmínky a akce dále upřesněte. Kroky 7 a 8 poskytují minimální potřebnou konfiguraci.
10. Pokud používáte pravidla pro jiné účely než fázované nahrávání, seřaďte je, abyste předešli konfliktům. Webex WFO zpracovává každý záznam podle prvního pravidla v seznamu, jehož podmínky mu odpovídají. Další informace o možných konfliktech mezi pravidly pracovního postupu naleznete v tématu Jak funguje správa pracovního postupu.
11. Klikněte na **Uložit**.

## Související témata

- Správa rolí a oprávnění: Přečtěte si o oprávněních potřebných k povolení agentů pro nahrávání.
- Konfigurace datového serveru – Další informace o dostupných nastaveních datových serverů.
- Správa týmů – Další informace o konfiguraci týmů.
- Automatizace pracovních postupů QM – Podrobné informace o automatizaci způsobu Webex WFO zpracování záznamů.
- Jak funguje správa pracovních postupů – Další informace o tom, jak pracovní postupy fungují.

## Správa zaznamenávaných kontaktů

Na stránce Zahrnutí/vyloučení můžete proaktivně spravovat, které kontakty Webex WFO automaticky zaznamenává a které kontakty automaticky vylučuje z nahrávání. Můžete mít více pravidel zahrnutí a vyloučení.

**PŘÍKLAD** : Vytvořte pravidla pro vyloučení všech odchozích kontaktů z nahrávání, zaznamenejte všechny kontakty, které začínají na "612822", nebo nahrajte všechny hovory ze Spojeného království.

**DŮLEŽITÉ** : Nastavení na stránce Zahrnutí/vyloučení platí pouze v případě, že Webex WFO zaznamenává kontakty. Tato nastavení se nepoužijí, pokud jsou kontakty zaznamenány mimo Webex WFO, například pomocí
Většina integrací kontaktního centra jako služby (CCaaS).

# Předpoklady

- Máte oprávnění Spravovat QM.
- Vaše organizace zaznamenává kontakty prostřednictvím Webex WFO.

# Umístění stránky

Správa aplikací > QM > QM Toky kontaktů > zahrnutí/vyloučení

# Procedury

**DŮLEŽITÉ** : Ve výchozím nastavení Webex WFO zaznamenává všechny hovory. Pokud pole v pravidle vyloučení (například typ nebo směr vzorku) chybí, jsou neúplná nebo používají zástupné znaky nepřesně, Webex
WFO tyto hovory zaznamenává.

**PŘÍKLAD** : Vytvoříte pravidlo zahrnutí, které bude zaznamenávat pouze hovory s volaným číslem 1234567. Přijde hovor, ale ACD neposkytne volané číslo. Nevytvořili jste pravidlo vyloučení
Vyloučíte hovory s prázdným volaným číslem. Webex WFO tento hovor zaznamená.

## Vytvoření pravidla nahrávání

1. Klikněte na **Přidat**.
2. Zadejte telefonní číslo do **pole Vzor.** Nepoužívejte pomlčky. Pomocí zástupných znaků v tomto poli můžete vytvořit pravidla, která platí pro více čísel:

- ? — Jednomístná číslice

  **PŘÍKLAD** 612822???? = všechna čísla začínající 612-822.

- * — libovolný počet číslic

  **PŘÍKLAD** 612* = všechna čísla začínající 612.

- + — Indikátor kódu země (musí být první znak v poli)

  **PŘÍKLAD** +44* = kontakty ve Spojeném království.

- EMPTY – ACD neposkytuje data pro toto pole.

3. Vyberte charakteristiky hovoru z **pole Typ vzoru** .
   - Volající číslo – ANI
   - Volané číslo – DNIS
   - Linka
   - Telefonní číslo – některé seznamy ACD vyplňují data do pole s názvem Telefonní číslo, pokud je volající číslo nebo volané číslo prázdné. Můžete vytvořit pravidla s tímto typem vzoru, pokud to vaše ACD dělá.
   - Libovolné – Některé ACD vyplňují data do pole s názvem Libovolné, pokud je Volající číslo nebo Volané číslo prázdné. Můžete vytvořit pravidla s tímto typem vzoru, pokud to vaše ACD dělá.
4. Vyberte směr hovoru .
5. Klikněte na **Přidat**. Pravidlo se zobrazí na stránce.

## Úprava pravidla

1. Klikněte na ikonu tužky vedle pravidla.
2. Upravte pravidlo podle potřeby.
3. Klikněte na **Aktualizovat**.

## Odstranění pravidla

1. Klikněte na ikonu koše vedle pravidla. Otevře **se okno Potvrdit odstranění** .
2. Klikněte na **Odstranit**. Pravidlo zmizí ze seznamu.

### Import seznamu pravidel nahrávání

**OSVĚDČENÉ POSTUPY** Chcete-li se ujistit, že je import správně naformátován, nejprve exportujte seznam pravidel nahrávání, upravte seznam podle potřeby a importujte jej.

1. Klikněte **na Importovat** v pravém horním rohu stránky. Otevře **se okno Import.**
2. Klikněte na **Vybrat soubor**.
3. Vyberte soubor, který chcete nahrát. Okno **Import** zobrazuje náhled nových a existujících pravidel, která jsou v souboru.
4. Klikněte na **tlačítko Importovat**. Nová pravidla se zobrazí na stránce.

### Export seznamu pravidel nahrávání

**DŮLEŽITÉ** : Pokud exportujete seznam, který obsahuje mezinárodní telefonní předvolbu se znaménkem plus (+), bude aplikace Excel s číslem zacházet jako s matematickým výrazem. Chcete-li tyto seznamy použít, převeďte exportované soubory .CSV
Soubor na text (.TXT), otevřete soubor v aplikaci Excel a definujte jej jako sloupec ve formátu textu.

- Klikněte **na Exportovat** v pravém horním rohu stránky. Soubor inclusion_exclusion_list.CSV se stáhne do vašeho zařízení.

## Související témata

- Automatizace QM pracovních postupů – Vytvářejte pravidla, která Webex WFO řeknou, co má se záznamy dělat.

## Export metadat kontaktu

Metadata pro všechny kontakty ve výsledcích filtru můžete exportovat jako soubor CSV.

**Správci NOTEWebex WFO určují,** která metadata lze exportovat. Webex WFO zahrne do souboru CSV pouze exportovatelná metadata.

## Předpoklady

- Máte oprávnění Zobrazit kontakty.
- Ve svém oboru máte nahrávky.

## Umístění stránky

Interakce

## Procedury

### Export metadat kontaktu

1. Filtrujte kontakty podle potřeby. Vidět.
2. (Volitelné) Přidejte nebo odeberte sloupce ze stránky. Stažené CSV obsahuje informace pouze ze sloupců, které jsou viditelné na stránce. Viz Přizpůsobení sloupců na stránce Interakce.
3. Klikněte na **ikonu Možnosti** seznamu.
4. Klikněte na Exportovat **data tabulky do CSV**. Soubor se stáhne do vašeho zařízení.

## Související témata

- Přizpůsobení sloupců na stránce Interakce – informace o sloupcích, které můžete zahrnout do exportu
- —Jak najít kontakty, které mají data, která chcete stáhnout.
- Hromadný export kontaktů – exportuje záznamy, metadata a přepisy více kontaktů do externího úložiště.
- Odstranění nebo aktualizace více kontaktů najednou – Aktualizujte nebo vymažte pole metadat z více kontaktů najednou.

# Záznam na vyžádání

Pracovní postupy řízení kvality zvládnou většinu situací nahrávání, ale můžete narazit na situaci, která není zahrnuta v pracovním postupu. Stránka Ovládací prvky nahrávání umožňuje přepsat tyto pracovní postupy a pracovat přímo s hovory.

## Předpoklady

- Máte sadu oprávnění Ovládací prvky nahrávání.
- Vaše organizace nakonfigurovala metadata pro kontakty (potřebné k připojení metadat ke kontaktu).
- Vaše organizace nakonfigurovala označování (potřebné k označení hovoru pro jinou dobu uchování).

## Umístění stránky

Ovládací prvky nahrávání

# Procedury

## Přihlaste se k ovládacím prvkům nahrávání

Toto je vždy první krok při používání ovládacích prvků nahrávání.

1. Klikněte na **Přihlásit**.
2. Zadejte svou linku do pole Telefonní linka .
3. Klikněte na **Odeslat**.

## Zaznamenejte si obrazovku

Tyto kroky zaznamenávají pouze obrazovku, nikoli zvuk. Obrazovku můžete nahrávat, i když zrovna netelefonujete, takže tato funkce umožňuje nahrávat chat nebo e-mailové kontakty.

1. Klepněte na tlačítko **Start Screen**.
2. Klepněte na Stop **Screen** po dokončení nahrávání.

## Pozastavte nahrávání

Nahrávání můžete chtít pozastavit, pokud pracujete s citlivými informacemi, jako jsou čísla kreditních karet. Tento postup pozastaví nahrávání obrazovky i zvuku. Při přehrávání kontaktu je zvuk během pauzy tichý a na obrazovce se zobrazí *symbol pozastavení* .

1. Klikněte na **Pozastavit**.
2. Klikněte na **Pokračovat** pokračovat v nahrávání.

## Okamžité odstranění části záznamu

Tento proces je podobný pozastavení nahrávání, ale automaticky odstraní část hovoru, kterou nechcete nahrávat, místo toho, aby část záznamu zůstala tichá.

1. Během nahrávání hovoru klikněte před zahájením důvěrné části kontaktu na **možnost Segmentovat a uložit** .

   **PŘÍKLAD** Pomáháte zákazníkovi zadat objednávku. Na tlačítko Segmentovat a uložit **kliknete** těsně předtím, než vám zákazník sdělí číslo své platební karty.

2. Po skončení důvěrné části hovoru klikněte na **Segmentovat a smazat** .

   **DŮLEŽITÉ** : Když kliknete na **Segmentovat a odstranit**, Webex WFO okamžitě odstraní důvěrnou část hovoru. Tento segment nepřechází do koše.

3. Klepněte na Stop **Screen** po dokončení nahrávání.

### Označení segmentu hovoru

Označení segmentu hovoru je jako vložení záložky do hovoru. Existují dvě situace, kdy můžete chtít označit segment hovoru:

- Pokud se účastníte hovoru, který by normálně nebyl nahráván, můžete zahájit nahrávání zvuku i obrazovky.
- Pokud se účastníte přepojovacího nebo konferenčního hovoru, můžete označit, kdy byl hovor přepojen nebo kdy byla k hovoru přidána další osoba.

1. Klikněte na **Segmentovat a uložit**.
2. Klepněte na Stop **Screen** po dokončení nahrávání.

### Připojení metadat ke kontaktu

Pokud vaše organizace používá metadata pro kontakty, můžete připojit metadata ke kontaktům, které nahráváte pomocí ovládacích prvků nahrávání. Metadata můžete připojit k aktivnímu hovoru a k poslednímu hovoru. Metadata nelze připojit ke starším hovorům.

1. Klikněte na **Přidat metadata**.
2. Vyberte typ metadat z **rozevíracího seznamu Klíč** metadat.
3. Zadejte hodnotu metadat do **pole Hodnota** metadat.

> **PŘÍKLAD** : K záznamu kontaktu musíte přidat komentář. Z **rozevíracího seznamu Klíč** metadat vyberete **možnost Komentář** a do pole Hodnota **metadat zadáte svůj komentář** .

4. Klikněte na **Odeslat**.

### Označení hovoru pro jiný čas uchování

Správce Webex WFO určuje, jak dlouho budou nahrávky k dispozici. Kontaktu však můžete přiřadit jinou dobu uchování tím, že jej označíte. Označení kontaktu platí bez ohledu na dobu uchovávání, kterou vaše organizace nastavila pro označené kontakty.

- Klikněte na **Značit**.

## Související témata

- Jak fungují ovládací prvky nahrávání – Podrobné informace o tom, jak fungují ovládací prvky nahrávání.
- Automatizace QM pracovních postupů – Nastavení, pro které nahrávky se mají uchovávat a mazat.
- Správa zaznamenávaných kontaktů – nastavení pro automatické nahrávání kontaktů.

- Správa vlastních polí metadat – práce na pozadí pro připojení metadat ke kontaktu.
- Označení kontaktu – práce na pozadí pro označování kontaktů.
- Správa rolí a oprávnění – informace o sadě oprávnění Ovládací prvky nahrávání.

### Jak fungují ovládací prvky nahrávání

Tato část poskytuje další informace o tom, jak fungují tlačítka ovládacích prvků nahrávání.

## Přihlášení do systému

Kliknutím na **tlačítko Login (Přihlásit)** přidružíte konkrétní příponu pro hotelování a přihlásíte se do ovládacích prvků nahrávání.

## Úvodní obrazovka

Pokud QM aktuálně nenahrává aktivní hovor, kliknutím na **tlačítko Úvodní obrazovka** spustíte nahrávání pouze na obrazovce. Pokud během této doby přijmete nebo uskutečníte hovor, může být podle kritérií pracovního postupu vytvořen samostatný hlasový kontakt a kontakt na obrazovce (nebo můžete kontakt vytvořit pomocí **možností Segmentovat a Uložit** a **Segmentovat a odstranit** ). Po ukončení aktivního hovoru se vytvoří další kontakt pouze z obrazovky, který pokračuje, dokud neklepnete na tlačítko **Zastavit obrazovku**.

Pokud QM právě nahrává aktivní hovor, kliknutí na **tlačítko Úvodní obrazovka** neprovede s aktuálním záznamem nic, ale nahrávání pouze na obrazovce začne po skončení aktivního hovoru (pokud neklepnete na tlačítko **Zastavit obrazovku**). Nahrávání hovoru a nahrávání pouze na obrazovce se ukládají jako samostatné nahrávky kontaktů.

## Obrazovka zastavení

Funkce Zastavit obrazovku funguje pouze v případě, že jste dříve klikli na tlačítko **Úvodní obrazovka**. Pokud neklepnete na tlačítko **Zastavit obrazovku** po **úvodní obrazovce**, maximální délka záznamu kontaktu je čtyři hodiny.

## Segmentace a uložení

Kliknutím na **Segmentovat a uložit** spustíte nahrávání zvuku a obrazovky aktivního hovoru. Pokud funkce QM hovor automaticky nezaznamená (například telefonní číslo volajícího je na seznamu vyloučených položek nebo hovor nesplňuje kritéria pracovního postupu pro nahrávání), můžete jej pomocí tohoto tlačítka zaznamenat a zacházet s ním jako s normálním kontaktem. Segmentace a uložení přepíše seznam vyloučených položek (nakonfigurovaný ve správě aplikací > QM tocích kontaktů > Zahrnutí/vyloučení), protože kořenové volání nezná při nahrávání identitu agenta (viz Jak fungují kořenová volání a odsouhlasení).

Pokud QM právě nahrává aktivní hovor, funkce Segmentovat a Uložit neprovede žádnou akci.

## Segmentace a odstranění

Kliknutím na **Segmentovat a odstranit** zastavíte nahrávání zvuku a obrazovky aktivního hovoru. Nahrávka pořízená do tohoto okamžiku je okamžitě vyřazena. Záznam se obnoví po kliknutí na **Segmentovat a odstranit** a uloží se podle kritérií pracovního postupu jako nový kontakt.

## Pozastavit

Pause vám pomůže dodržovat standard PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) pro ochranu dat spotřebitelů.

Pauza ovlivňuje nahrávání hlasu i obrazovky a funguje pouze pro aktivní hovory. Kliknutím na tlačítko **Pozastavit** u hovoru, který je již pozastavený, neuděláte žádnou akci. Chcete-li pokračovat v nahrávání, musíte kliknout **na tlačítko Pokračovat** . Pauza nemá vliv na živé monitorování.

Hovory jsou k dispozici pro přehrávání před odsouhlasením s tichem tam, kde jste použili funkci Pauza.

## Pokračovat

Pokračování ovlivňuje nahrávání hlasu i obrazovky a funguje pouze pro aktivní hovory. Pokud hovor není momentálně pozastavený, funkce Pokračovat neprovede žádnou akci. Pokud neklepnete na tlačítko **Pokračovat**, bodem, ve kterém jste pozastavili nahrávání, je konec zvukového záznamu.

Během zpracování hovoru se kliknutí na **tlačítko Pokračovat** nezobrazí jako událost vzájemného ticha nebo přemluvení.

> **POZNÁMKA:** Použití více metod spouštění pozastavení a obnovení (například ovládací prvky nahrávání, webové události, rozhraní API a signalizace třetích stran) současně může vést k nepředvídatelnému chování. Do
> Vyhněte se těmto problémům, používejte vždy pouze jednu metodu hovoru.

## Metadata

Kliknutím na **Metadata** připojíte metadata k aktivnímu volání. Pokud QM neodešle aktuální výzvu k archivaci kvůli kritériím pracovního postupu, metadata se nahrají do databáze, ale nezobrazí se v rozhraní. Metadata můžete k volání připojit pouze v případě, že jsou definována na stránce Správce metadat (Správa aplikací > QM Konfigurace > Správce metadat).

K volání můžete přidružit maximálně 100 položek metadat. Na možnost Metadata můžete kliknout **100krát, pokaždé pomocí jedné dvojice klíč/hodnota, nebo kliknout** na možnost Metadata **jednou a použít 100 párů klíč/** hodnota. Zadáním prázdné hodnoty klíče odeberete přiřazení polí metadat pro volání.

Platné formáty metadat jsou následující.

| Typ metadat | Formát dat |
|---|---|
| Datum | RRRR-MM-DD |
| Čísla | ▪ Může začínat desetinnou čárkou a obsahovat ji<br>▪ Nesmí končit desetinnou čárkou ani obsahovat čárku. |
| Text | Smí obsahovat všechny alfanumerické znaky s výjimkou znaků ampersand (& ), znaků menší než ( < ) a znaků větší než ( > ) |

## Bezpečnostní prvky pro nahrávky

Všechny nahrávky mají následující bezpečnostní funkce:

- Šifrování: Všechna data jsou šifrována a přenášena přes HTTPS/SSL z prostor zákazníka na cloudovou platformu Webex WFO pro zpracování a uložení.
- Oprávnění založená na rolích – Nahrávky mohou přehrávat a exportovat pouze oprávnění uživatelé.
- Auditní stopa – systém sleduje, kdo přistupuje k nahrávkám, k čemu přistupuje a kdy k nim přistupuje.
- Dodržování předpisů v odvětví platebních karet (PCI) – Webex WFO splňuje komplexní požadavky na zvýšení zabezpečení dat platebních účtů.

V cloudových nasazeních je dostupná metoda šifrování RSA-2048 (s asymetrickými klíči) a AES-256 pro média zaznamenaná Webex WFO.

## Zobrazení sestav nahrávek

Informace o standardních sestavách QM a WFM dodávaných s Webex WFO a pokyny ke spuštění standardní sestavy naleznete v tématech QM standardních sestav a WFM standardních sestav.

**POZNÁMKA:** Tyto standardní zprávy Webex WFO zobrazují aktuální tým agenta, nikoli tým, do kterého agent patřil v době pořízení nahrávky. Sestavy vytvořené pomocí Průzkumníka dat a kontaktů Uvedené na stránce Interakce zobrazují tým, do kterého agent patřil v době pořízení záznamu.

## Jak funguje syntaxe Hledání textu

Vyhledávání slov v kontaktech pomocí filtru Textové vyhledávání na stránce Interakce. Můžete zadat základní vyhledávání, jako byste hledali na Googlu, ale můžete také napsat dotaz, který používá standardní operátory syntaxe, aby bylo vyhledávání přesnější.

## Předpoklady

- Vaše organizace používá Webex WFO Cloud. Filtr textového vyhledávání není k dispozici pro místní nasazení.

## Příklady

Následující příklady ukazují typ dotazů, které lze použít s filtrem Textové vyhledávání.

> **Poznámka:** Textové vyhledávání nehledá následující slova. Ve výsledcích vyhledávání nejsou zvýrazněna ani tato slova:
> A, an, a, jsou, jako, na, být, ale, pro, pro, jestliže, v, do, je, to, ne, ne, z, na, nebo, takový, že, jejich, pak, tam, tito, oni, toto, k, byl, bude, s

### Vyhledání jednoho slova

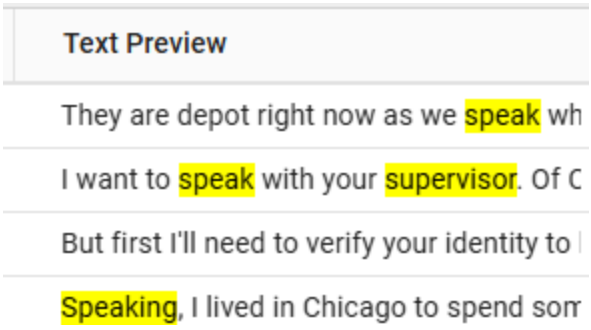
**PŘÍKLAD supervizora**

Výsledkem je seznam všech kontaktů, které obsahují slovo "supervizor" nebo "supervizoři".

### Hledání více slov

**PŘÍKLAD** nadřízený mluvit

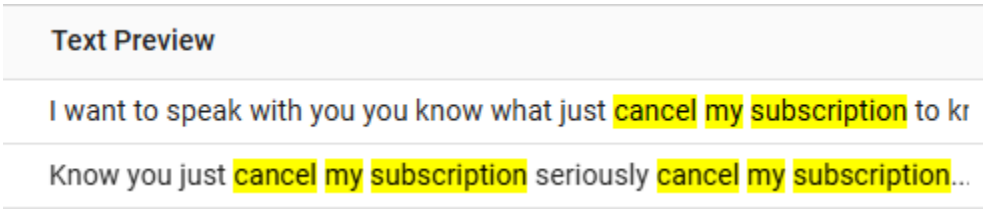
Toto vyhledávání se skládá ze dvou nebo více slov bez operátoru mezi nimi a bez uvozovek. Hledání provede, jako by byl přítomen operátor OR. Výsledkem je seznam kontaktů, které obsahují slovo "nadřízený", slovo "mluvit" nebo obě slova v žádném konkrétním pořadí.




### Vyhledání přesné fráze

**PŘÍKLAD"** zrušit předplatné"

Toto vyhledávání se skládá ze dvou nebo více slov v uvozovkách bez operátoru mezi nimi. Toto vyhledávání provede, jako by byl přítomen operátor AND. Výsledkem je seznam kontaktů, které obsahují slova "zrušit předplatné" v tomto přesném pořadí.

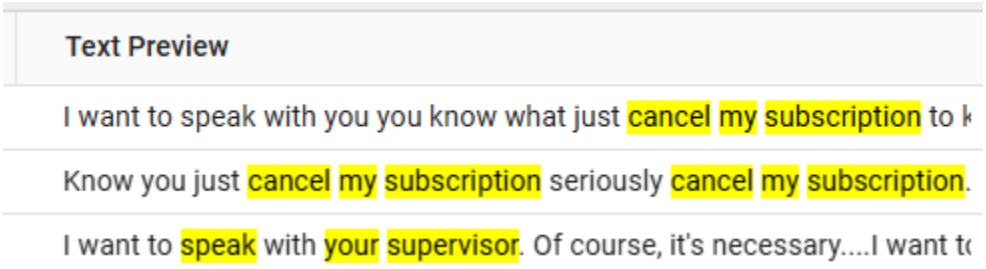


| Text Preview |
| --- |
| I want to speak with you you know what just cancel my subscription to kr |
| Know you just cancel my subscription seriously cancel my subscription... |

## Vyhledání více přesných frází

**PŘÍKLAD"promluvte si se svým nadřízeným"** "zrušit předplatné"

Toto vyhledávání umisťuje uvozovky kolem dvou samostatných frází. Výsledkem je seznam kontaktů, které obsahují některou z těchto přesných frází.

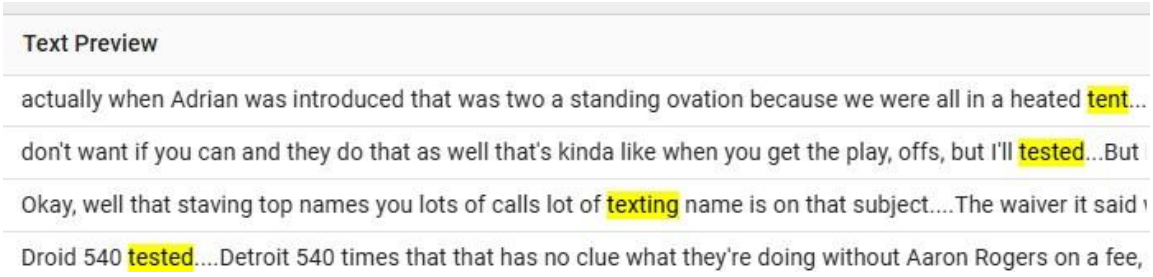


| Text Preview |
| --- |
| I want to speak with you you know what just cancel my subscription to k |
| Know you just cancel my subscription seriously cancel my subscription. |
| I want to speak with your supervisor. Of course, it's necessary....I want to |

## Hledání pomocí zástupného znaku s jedním znakem

**PŘÍKLAD** te?t

Zástupný znak otazníku (?) vyhledá nahrazení jednoho znaku. Toto vyhledávání najde požadavky s výrazy "stan", "test" a "text".



| 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, |

## Hledání pomocí zástupného znaku s více znaky

**PŘÍKLAD** testu*

Zástupný znak hvězdičky (*) vyhledá více znaků. Toto vyhledávání najde shody s výrazy "test", "tests", "tested", "tester", "testing" a dokonce i "testified".

| Text Preview |
| --- |
| Droid 540 tested....Detroit 540 times that that has no clue what they're doing without Aaron Rogers on a fee, |
| It was a test and I will do the motion of what what did you like about it....Great player and we're we're happy t |
| whether there is a real estate prospector security conviction that's the ultimate that as the primary test...Is th |
| Com is group of paid who try and ready kind of chop the legs of people that he got his Chris have testified...F |

## Bezkontaktní vyhledávání

**PŘÍKLAD"** speak supervisor"~2

Toto vyhledávání blízkosti hledá slova "mluvit" a "supervizor" v rámci maximálně dvou slov. Tento příklad ukazuje výsledky, které identifikují dvě hledaná slova, dvě slova od sebe.

| Text Preview |
| --- |
| I want to speak with your supervisor. |
| Gonna speak with your supervisor. Of |

**OSVĚDČENÉ POSTUPY** Při psaní dotazu bezkontaktního vyhledávání zadejte hledané výrazy v pořadí, v jakém je chcete najít v přepisu. Pokud hledáte fráze jako "mluvte se svým nadřízeným" A "mluvit se supervizorem", napište dotaz jako "mluvit supervizor"~2, ne "supervizor mluvit"~2. Bezkontaktní vyhledávání s náhodně seřazenými hledanými výrazy může poskytnout nepředvídatelné výsledky.

**OSVĚDČENÉ POSTUPY** : Omezte hledání přiblížení na vzdálenost dvou slov. Prohledávání přiblížení ~ 3 nebo vyšší vám může poskytnout nepředvídatelné výsledky.

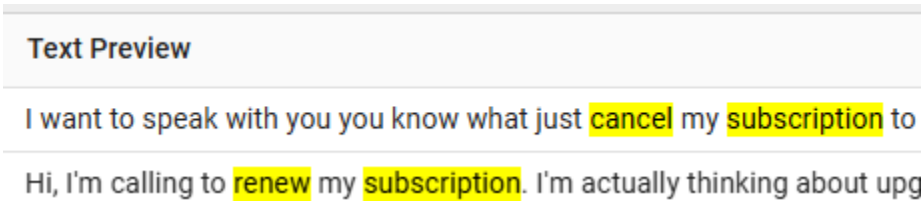
## Vyloučení slov

**PŘÍKLAD(** zrušit || obnovit)!předplatné

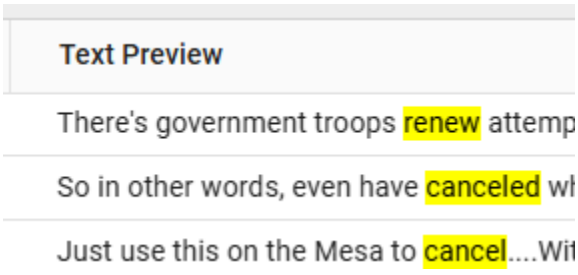
Toto vyhledávání vyhledá kontakty se slovem "zrušit" nebo slovem "obnovit", ale bez slova "předplatné".

**Poznámka:** Nelze spustit dotaz s! (NE)operátor. Ten! Operátor musí následovat za termínem v dotazu.

Chcete-li ukázat, jak logika NOT funguje, následující obrázek ukazuje výsledky dotazu, který obsahuje slovo "předplatné" pomocí logiky AND (&&) namísto logiky NOT
(zrušit || obnovit) & předplatné.




Pokud změníme logiku AND zpět na NOT logic, (cancel || renew)!subscription, výsledky hledání zobrazí pouze kontakty, které mají slovo "zrušit", "obnovit" nebo obojí, a slovo "předplatné" ve výsledcích není.




Následující tabulka definuje jednotlivé podporované operátory a poskytuje krátké příklady použití operátorů k vytvoření vyhledávacího dotazu.

| Operátor | Definice | Ukázkový dotaz | Vysvětlení dotazu |
|---|---|---|---|
| ~ | Tento operátor blízkosti slouží k vyhledání slov nebo frází v určitém počtu slov. Žádná mezera před nebo za tímto operátorem. Logika AND je použita na všechna slova v uvozovkách | "mluvte supervizor"~ 2 | Slova "mluvit" a "supervizor" jsou vyhledávána ve dvou slovech od sebe, přičemž "mluvit" před "supervizorem". Číslo 2 označuje maximální počet slov, která se mohou objevit mezi "mluvit" a |

| Operátor | Definice | Ukázkový dotaz | Vysvětlení dotazu |
|---|---|---|---|
| | bezkontaktní prohlídky. | | "Vedoucí." |
| && | Funguje jako logická hodnota<br>A logický operátor. Přidat prostor před a po. | "Zrušit předplatné"~2 &&& "obnovit předplatné"~2 | Tento dotaz vyhledá výskyty slov "Zrušit" a "Předplatné" v rámci dvou slov od sebe, které se nacházejí spolu s výskyty slov "obnovit" a "předplatné" v rámci dvou slov od sebe. |
| \|\| | Funguje jako logická hodnota<br>Logický operátor OR. Použijte mezeru před a po. Logika OR je výchozí logika používaná při hledání dvou nezávislých slov. | mluvit supervizorem<br>"Zrušit předplatné"~2 \|\| "Obnovit předplatné"~2 | První příklad hledá jedno nebo obě slova "mluvit" nebo "dohlížitel".<br>Druhý příklad vyhledává výskyty slov "zrušit" a "odběr" ve dvou slovech nebo výskyty slov "obnovit" a "odběr" ve dvou slovech nebo obě párování slov. |
| ! | Pracuje jako logický operátor NOT (provádí negativní vyhledávání). Nepřidávejte mezeru před ani za tento operátor. Tento operátor a doprovodný termín nebo frázi nelze použít samostatně. Musíte | (upgrade NEBO obnovení)!z darma<br>Ahoj!" Děkuji" ~ 2 | Hledání najde kontakty, které mají slova "upgrade" nebo "renew" bez slova "free" Anywhere v kontaktu.<br>Druhý příklad ukazuje hledání slova "ahoj" bez výskytu "děkuji" a "volání" ve dvou slovech každého z nich |

| Operátor | Definice | Ukázkový dotaz | Vysvětlení dotazu |
|---|---|---|---|
| | Zkombinujte tento operátor s pozitivním vyhledáváním, kde jsou umístěny konkrétní termíny nebo fráze. Doprovodné slovo, které zadáte, se stane kmenovým slovem a jsou zjištěny další varianty slova. | | jiný. |
| () | Závorky se používají pro seskupování nebo vnoření slov. | (prémiové \|\| zlaťáky) & (upgrade \|\| obnovit) | Hledání hledá kteroukoli z následujících kombinací dvou slov:<br>▪ Prémiový upgrade<br>▪ Prémiové obnovení<br>▪ Vylepšení zlatého členství<br>▪ Obnova zlata |

## Zástupné znaky

Termíny dotazu můžete upravovat pomocí jednoznakových a víceznakových zástupných znaků v rámci jednotlivých termínů (ale ne v rámci frází).

| | |
|---|---|
| ? (jeden znak) | TE? T najde funkce TEST a TEXT |
| * (více znaků) | TEST* najde TESTS, TESTER, TESTING a TEST |

**DŮLEŽITÉ** : Zástupné znaky vám mohou poskytnout neočekávané výsledky, pokud je PUT do slov s příponami. Například výrazy "tests", "tester" a "testing" přidávají různé přípony ke stejnému kořenovému adresáři:
"Test." Při hledání výrazu "te*ting" nemusí být nalezeny všechny výskyty slov "textování" a "testování". Pokud se zástupnými znaky dosáhnete neočekávaných výsledků, zkuste příponu odebrat a použít pouze kořenové slovo.

**Poznámka:** Jako první znak hledání nelze použít žádný zástupný symbol.

## Přizpůsobení sloupců na stránce Interakce

Tabulka kontaktů obsahuje sloupce s informacemi o každém kontaktu. Můžete přizpůsobit, které sloupce se zobrazí a pořadí, ve kterém se budou na stránce zobrazovat.

# Předpoklady

- Máte oprávnění Zobrazit kontakty.
- Ve svém oboru máte nahrávky.
- Některé sloupce vyžadují specifická oprávnění. Další informace naleznete v tématu Popisy sloupců.
- Některé sloupce vyžadují Webex WFO Analytics. Další informace naleznete v tématu Popisy sloupců.

# Umístění stránky

Interakce

# Procedury

## Zobrazení nebo skrytí sloupců

1. Klikněte na **ikonu Možnosti** seznamu (v pravém horním rohu stránky) a z rozevíracího seznamu vyberte **možnost Zobrazit/skrýt sloupce** . Otevře **se okno Zobrazit/skrýt sloupce** .
2. Chcete-li zobrazit sloupec, klikněte na jeho název v **podokně Skryté sloupce** . Chcete-li sloupec skrýt, klikněte na jeho název v **podokně Zobrazené sloupce** .
3. Klikněte na **Použít**. Okno **Zobrazit/skrýt sloupce** se zavře.

## Změna uspořádání sloupců

- Kliknutím a přetažením sloupců změňte jejich uspořádání.

## Popisy sloupců

Následující tabulky popisují všechny sloupce, které můžete zobrazit v tabulce kontaktů. Pokud je kontakt recyklován, ale ještě není trvale odstraněn, zobrazí se u všech polí kromě ID kontaktu ######.

**Organizace**

| Název sloupce | Popis |
|---|---|
| ID ACD agenta | ID agenta v ACD. |

**Organizace (pokračování)**

| Název sloupce | Popis |
|---|---|
| Jméno | Křestní jméno agenta.<br><br>**Poznámka:** Pokud jsou pole Jméno, Příjmení, Skupina a Tým prázdná, záznam je kořenovým voláním. Kořenové volání je neodsouhlasený kontakt<br>, který se zobrazí jako archivní kontakt. Volání je přiřazeno agentovi, když je odsouhlaseno (viz Jak fungují kořenová volání a odsouhlasení). |
| Název skupiny | Název skupiny. |
| Příjmení | Příjmení agenta. |
| Název týmu | Název týmu, do kterého agent patřil v době zaznamenání kontaktu. |

**Vyhodnocení**

| Název sloupce | Popis |
|---|---|
| Schváleno | Osoba, která hodnocení schválila. Tato hodnota se zobrazí, pokud jste hodnotitelem nebo pokud máte oprávnění Zobrazit podrobnosti vyhodnocení. |
| Kalibrovaný | Zda byl kontakt označen pro kalibraci. |
| Datum vyhodnocení | Datum, kdy byl kontakt vyhodnocen. Tyto informace se zobrazí, pokud jste hodnotitelem nebo pokud máte oprávnění Zobrazit podrobnosti vyhodnocení. Pokud toto oprávnění nemáte, zobrazí se v tomto sloupci #####.<br><br>**POZNÁMKA** : Pokud hledáte nahrávky vyhodnocené v určitý den, může být také nutné vyhledat nahrávky pro předchozí den nebo Následující den, v závislosti na vašem časovém pásmu. K výpočtu vyhodnoceného data použije funkce Webex WFO čas UTC (Universal Time Coordinated – UTC) plus nebo minus hodnotu posunu přidruženou k vašemu časovému pásmu. Například 24. března se 2022 2:00 AM UTC převede na 23. března, 2022 9:00 PM centrálního letního času (CDT). Hovor vyhodnocený pozdě večer v časovém pásmu CDT 23. března 2022 může být filtrován jako |

**Hodnocení (pokračování)**

| Název sloupce | Popis |
|---|---|
| | Hovor, který byl vyhodnocen 24. března 2022. |
| Datum odpovědi | Datum, kdy agent odpověděl na hodnocení.<br><br>**POZNÁMKA** : Pokud hledáte odpovědi vytvořené v určitý den, může být také nutné vyhledat nahrávky pro předchozí nebo následující den den, v závislosti na vašem časovém pásmu. K výpočtu data odpovědi použije funkce Webex WFO čas UTC (Universal Time Coordinated – UTC) plus minus hodnotu posunu přidruženou k vašemu časovému pásmu. Například 24. března se 2022 2:00 AM UTC převede na 23. března, 2022 9:00 PM centrálního letního času (CDT). Odpověď provedená pozdě večer v časovém pásmu CDT 23. března 2022 může být filtrována jako odpověď provedená 24. března 2022. |
| Hodnotící formulář | Formulář pro hodnocení nebo kalibraci použitý k ohodnocení |
| konverzace. Odpověď na hodnocení | Odpověď agenta na hodnocení:<br><br>▪ Čeká na vyřízení – Agent dosud neodpověděl.<br>▪ Potvrzeno – Agent potvrdil hodnocení.<br>▪ Odvolání – Agent se proti hodnocení odvolal. |
| Název kontrolora | Hodnotitel nebo kalibrátor. Tyto informace se zobrazí, pokud jste hodnotitelem nebo pokud máte oprávnění Zobrazit podrobnosti vyhodnocení. |
| Partitura | Skóre hodnocení přidělené kontaktu.<br><br>**POZNÁMKA:** V tomto poli se nezobrazí skóre kalibrace. Pro skóre kalibrace použijte kalibraci vyhodnocení. |

**Datum**

| Název sloupce | Popis |
|---|---|
| Datum | Datum, kdy byl kontakt zachycen. Formát se liší v závislosti na jazyku, který vyberete buď na přihlašovací obrazovce, nebo v rozbalovacím nastavení. |

**Datum (pokračování)**

| Název sloupce | Popis |
|---|---|
| | Dolů seznam. |
| Čas | Čas začátku kontaktu v HH:MM.<br><br>Ve výchozím nastavení se Webex WFO zobrazuje tento čas v časovém pásmu zdroje pro záznam (například záznamový server nebo počítač s inteligentní plochou). Pokud je na stránce QM Globální nastavení zaškrtnuto políčko Zobrazit kontakty v časovém pásmu uživatele, Webex WFO zobrazí tento čas v časovém pásmu zobrazení uživatele.<br><br>Viz Konfigurace QM globálních nastavení. |
| Časové pásmo | Časové pásmo pro pole data a času.<br><br>Ve výchozím nastavení používá Webex WFO časové pásmo zdroje pro záznam (například záznamový server nebo počítač s inteligentní plochou). Pokud je na stránce QM Globální nastavení zaškrtnuto políčko Zobrazit kontakty v časovém pásmu uživatele, použije Webex WFO časové pásmo zobrazení uživatele. Viz Konfigurace QM globálních nastavení. |

**v adresáři**

| Název sloupce | Popis |
|---|---|
| ID přidruženého kontaktu | ID kontaktu souvisejícího s tímto kontaktem. |
| Stav odeslání zvukového souboru | Stav zvukového souboru kontaktu. Možné hodnoty pro tento sloupec jsou následující:<br><br>■ Null/blank – Pro tento kontakt neexistuje žádný záznam.<br>■ Soubor čeká na nahrání – Zvuk byl nahrán, ale ještě nebyl nahrán.<br>■ Soubor je nahrán – zvuk byl nahrán a lze jej přehrát.<br>■ Soubor je odstraněn – zvuk byl nahrán, ale záznam byl odstraněn.<br>■ Soubor je neplatný – záznamový soubor je neplatný a nelze jej přehrát. |

| Kontakt (pokračování) | Popis |
|---|---|
| | ▪ Soubor je recyklován – zvukový soubor je označen k odstranění, ale stále jej lze obnovit.<br><br>**Poznámka:** Tento sloupec nelze seřadit. |
| Volané číslo | Číslo přímé příchozí volby (DID) nebo DNIS (Dialed Number Identification Service) telefonu, který hovor přijal. Zobrazí "neznámé", pokud je volané číslo neveřejné nebo blokované. Toto pole se vztahuje pouze na hovory. |
| Volající číslo | ID volajícího nebo automatická identifikace čísla (ANI) volající strany. Zobrazí "neznámé", pokud je volající číslo neveřejné nebo blokované. Toto pole se vztahuje pouze na hovory. |
| Kanál | Kanál, kde došlo k interakci. Tento sloupec se zobrazí, pokud vaše organizace používá podporovanou integraci pro kontakty sociálních médií. Možné hodnoty pro toto pole se liší v závislosti na typech sociálních médií, které vaše organizace používá. |
| Doba trvání kontaktu | Délka mezi přijetím hovoru a jeho ukončením, včetně doby vyzvánění a případné prodloužené doby strávené před obrazovkou v HH:MM:SS. Tyto informace pocházejí ze signalizační služby. Toto pole se vztahuje pouze na hovory.<br><br>Doba trvání hovoru zobrazená v tabulce kontaktů nemusí být stejná jako doba trvání zobrazená v přehrávači médií, protože "doba trvání události" (doba mezi událostmi) a "doba trvání záznamu" (doba trvání ve skutečném zaznamenaném souboru) se mohou lišit.<br><br>Tyto scénáře způsobí, že doba trvání hovoru se bude lišit:<br><br>▪ Pokud použijete ovládací prvky nahrávání API k pozastavení, obnovení nebo opětovnému spuštění nahrávání, doba záznamu je kratší než skutečná délka hovoru. Pokud je například nahrávání pozastaveno na jednu minutu, délka záznamu je o jednu minutu kratší než délka hovoru. |

| Kontakt (pokračování) | Popis |
|---|---|
| | ▪ Pokud archivujete nebo čistíte hovor s dlouhou dobou vyzvánění, tabulka kontaktů zobrazí dobu trvání události a přehrávač médií zobrazí dobu trvání záznamu. |
| ID kontaktu | Jedinečné ID konverzace. Typ |
| kontaktu<br><br>jsou: | Možné hodnoty pro tento sloupec<br><br>▪ Hovor – Kontakt se záznamem hovoru.<br>▪ Chat – písemný kontakt, ke kterému došlo v rámci chatovacího programu vaší organizace. To může být s lidským agentem nebo s chatovacím robotem.<br>▪ E-mail – E-mailový kontakt bez záznamu hovoru. Tento typ kontaktu se zobrazí pouze v případě, že vaše organizace používá správu kvality i analytiku.<br>▪ Bez hovoru – Kontakt bez záznamu hovoru, který někdo vytvořil kliknutím na Vytvořit kontakt na stránce Interakce.<br>▪ Pouze obrazovka - Kontakt pro nahrávání obrazovky bez nahrávání hovoru.<br>▪ SMS – Písemný kontakt, ke kterému došlo v rámci programu pro zasílání textových zpráv vaší organizace.<br>▪ Text – V závislosti na tom, jak vaše organizace importuje psané kontakty do Webex WFO, to může zahrnovat e-maily, chatové zprávy nebo jiné textové kontakty. |
| Denní pracovní postup | Název denního pracovního postupu přidruženého k tomuto kontaktu (viz Automatizace QM pracovních postupů). |
| Směr | Směr kontaktu: příchozí nebo odchozí. |
| Pracovní postup ukončení interakce | Název pracovního postupu Konec interakce přidruženého k tomuto kontaktu (viz Automatizace QM pracovních postupů). |
| Externí strany | (Pouze kontakty z chatu a SMS) E-mail, telefonní číslo nebo jiný identifikátor osoby, která komunikovala s agentem. |

| Kontakt (pokračování) | Popis |
|---|---|
| Adresa odesílatele | (Pouze e-mailové kontakty) E-mailové adresy v poli Od. Tento sloupec je k dispozici pouze ve službě Analytics. |
| HR | Zda byl kontakt označen jako kontakt personálního oddělení. |
| Náhled interakce | Odkaz, který otevře okno s informacemi o kontaktu, agentovi a (pokud jste použili filtr Textové vyhledávání) náhled textu kontaktu. Pokud vaše organizace obsahuje Cisco Souhrn interakce, okno obsahuje souhrn kontaktu. |
| Důvod | Důvod, proč byl rozhovor nahráván. Tento důvod je nastaven v pravidle nahrávání (viz Automatizace QM pracovních postupů). |
| Typ záznamu | Typ záznamu přidružený k tomuto zařízení. |
| Zásady uchovávání informací | Zásada, která určuje, jak dlouho bude Webex WFO tento kontakt uchovávat (viz Správa zásad uchovávání dat pro QM a Analytics). |
| Stav | Stav formuláře hodnocení kontaktu. Možné hodnoty pro tento sloupec jsou:<br>▪ Bodované – kontakty, které jsou nárokovány hodnotitelem, plně ohodnoceny a schváleny (pokud je vyžadováno schválení).<br>▪ Unscored (Nebodované) – kontakty, které nejsou aktuálně vyzvednuty hodnotitelem a nebyly vyhodnoceny.<br>▪ Probíhá – kontakty, které jsou nárokovány hodnotitelem, ale ještě nejsou zcela ohodnoceny.<br>▪ Nelze skórovat – kontakty, které jsou nárokovány hodnotitelem, ale nelze je ohodnotit. Vyhodnocení s tímto stavem nejsou zahrnuta do metrik vytváření sestav ani výkonu.<br>▪ Vyžaduje schválení – kontakty, které jsou nárokovány hodnotitelem, plně ohodnoceny a čekají na schválení.<br>▪ Potřeby nemohou být schváleny – kontakty, které jsou nárokovány hodnotitelem, nemohou být hodnoceny a čekají na schválení |

**Kontakt (pokračování)**

| | Popis |
|---|---|
| | Neschopnost hodnotitele skórovat. |
| Předmět | (Pouze nevolající kontakty) E-mailové adresy v poli Komu. Tento sloupec je k dispozici pouze ve službě Analytics. |
| Název průzkumu | Formulář průzkumu kontaktu po hovoru. |
| Skóre průzkumu | Dokončené skóre průzkumu kontaktu. |
| Náhled textu | Náhled výsledků hledání pro vaše vyhledávání pomocí filtru Textové vyhledávání. |
| Na adresu | (Pouze nevolající kontakty) E-mailové adresy v poli Komu. Tento sloupec je k dispozici pouze ve službě Analytics. |
| Školení | Zda byl kontakt označen jako tréninkový kontakt. |
| Stav nahrávání videosouborů | Stav video souboru kontaktu. Možné hodnoty pro tyto sloupce jsou následující:<br>▪ Null/blank – Pro tento kontakt neexistuje žádný záznam.<br>▪ Čekající na nahrání souboru – video bylo nahráno, ale ještě nebylo nahráno.<br>▪ Soubor je nahrán – video bylo nahráno a lze jej přehrát.<br>▪ Soubor je odstraněn – video bylo nahráno, ale záznam byl odstraněn.<br>▪ Soubor je neplatný – záznamový soubor je neplatný a nelze jej přehrát.<br>▪ Soubor je recyklován – videosoubor je označen k odstranění, ale stále jej lze obnovit.<br>**Poznámka:** Tyto sloupce nelze seřadit. |

**Pole řeči**

| Název sloupce | Popis |
|---|---|
| % podržení | Procento hovoru stráveného ve stavu přidržení. |

**Pole řeči (pokračování)**

| Název sloupce | Popis |
|---|---|
| % pauza | Procento hovoru stráveného ve stavu pozastavení. |
| % Ticho | Procento hovoru strávené ve stavu ticha (během kterého nemluví volající ani agent). |
| % Hovor přes | Procento hovoru stráveného v rozhovoru přes stav (během kterého mluví volající i agent). |
| Doba pozdržení AVG | Průměrná doba držení v HH:MM:SS. |
| Doba pozastavení AVG | Průměrná doba pozastavení v HH:MM:SS. |
| AVG Ticho | Průměrná délka ticha v HH:MM:SS. AVG Talk Over |
| | Průměrná doba hovoru v HH:MM:SS. |
| Přidržet události | Počet zjištěných událostí blokování. |
| Maximální doba přidržení | Doba trvání události nejdelšího blokování v |
| HH:MM:SS. Maximální doba pozastavení | Doba trvání události nejdelšího |
| pozastavení v HH:MM:SS. MAX ticho | Doba trvání nejdelšího ticha v |
| HH:MM:SS. MAX Talk Over | Délka nejdelšího hovoru v HH:MM:SS. Doba |
| čekání na minutu | Doba trvání události nejkratšího blokování v HH:MM:SS. |
| Doba pozastavení min. | Doba trvání události nejkratšího pozastavení v |
| HH:MM:SS. MIN Ticho | Doba trvání nejkratšího ticha v HH:MM:SS. MIN Talk |
| Over | Doba trvání nejkratšího hovoru v HH:MM:SS. Pozastavit |
| události | Počet zjištěných událostí pozastavení. |
| Tiché události | Počet zjištěných událostí ticha. |

**Pole řeči (pokračování)**

| Název sloupce | Popis |
|---|---|
| Diskuse o událostech | Počet detekovaných hovorů o událostech. |
| Celková doba blokování | Celková doba čekání v HH:MM:SS. Celková |
| doba pozastavení | Celková doba pozastavení v HH:MM:SS. |
| Celková doba ticha | Celková doba ticha v HH:MM:SS. |
| Celková doba trvání hovoru | Celková délka hovoru v průběhu času v HH:MM:SS. |

**Analýza**

| Název sloupce | Popis |
|---|---|
| Skóre prediktivního hodnocení | Předpokládané skóre hodnocení nebodovaného kontaktu. Webex WFO zakládá toto předpokládané skóre na údajích Analytics (včetně atributů hovorů a operátorů, požadavků na server řeči a aktivity na počítačích) a předchozích hodnoceních. |
| Prediktivní skóre čistého promotéra | Předpokládané čisté skóre promotéra kontaktu. |
| Cítění | Celkový emocionální tón kontaktu. Možné hodnoty jsou Kladné, Neutrální a Záporné. Tento sloupec je k dispozici, pokud máte oprávnění Zobrazit mínění. |

**Vlastní metadata**

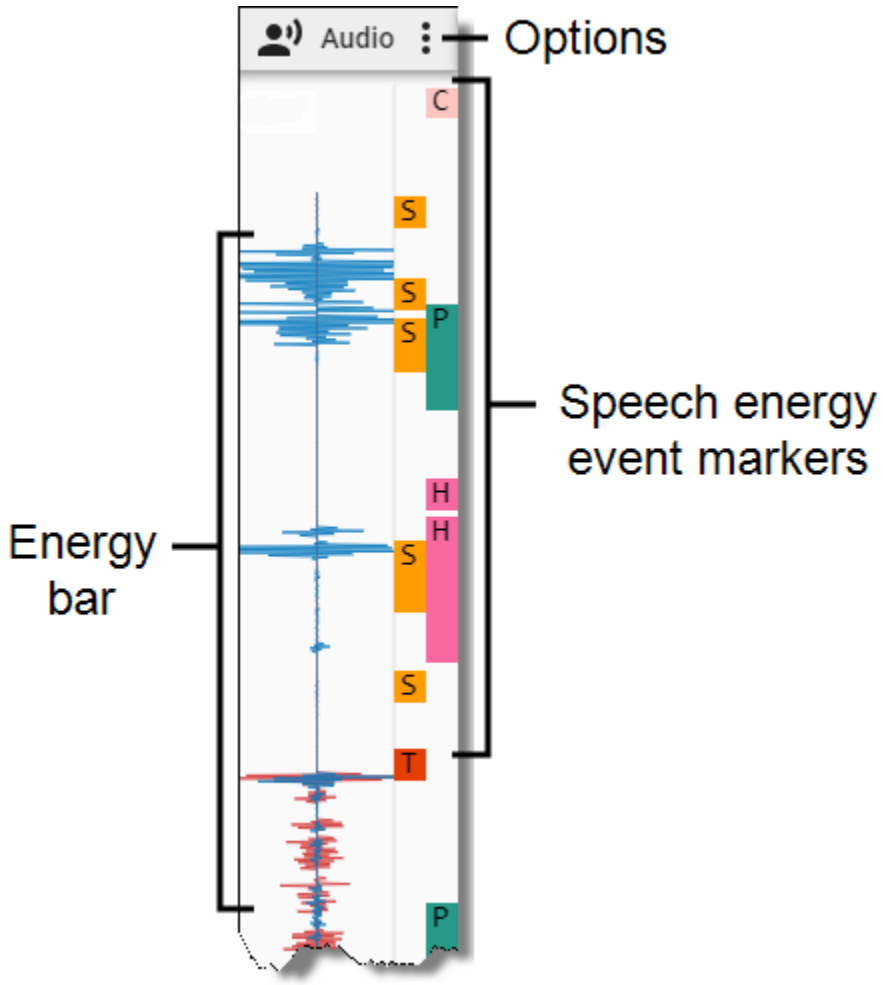
| Název sloupce | Popis |
|---|---|
| *Variabilní text* | Vlastní metadata dostupná v Webex WFO se liší podle konfigurace vašeho ACD a stránky Správce metadat. Tento sloupec je k dispozici, pokud máte oprávnění Zobrazit vlastní metadata. Hodnoty ve vlastních polích metadat můžete upravit, pokud máte oprávnění Upravit vlastní metadata. Viz Úprava vlastních metadat přidružených ke kontaktu. |

## Související témata

- Jak fungují kořenové hovory a odsouhlasení
- Automatizace QM pracovních postupů
- Konfigurace QM globálních nastavení
- Úprava vlastních metadat přidružených ke kontaktu
- Odstranění nebo aktualizace více kontaktů najednou

## Poslech zvukového kontaktu

Panel Zvuk v přehrávači médií vizualizuje zvukový záznam.



## Předpoklady

- Vaše organizace má licence QM, CR a Webex WFO Access.
- Máte oprávnění Zobrazit kontakty.
- Typ kontaktu je "Volání" a jeho obsah kontaktu zahrnuje "Má hlas".

## Umístění stránky

Interakce > Dvojité kliknutí na kontakt > panelu Zvuk

### Zobrazení řečové aktivity

Energetická tyčinka ukazuje, kde během kontaktu došlo ke zvukové aktivitě (mluvčí a zákazník). Posuvník časové osy můžete přetáhnout na místo, kde vás energie zajímá, a poslechnout si tuto část zvuku.

**POZNÁMKA** : Pokud byla aktivita na obrazovce agenta zaznamenána před zahájením hovoru nebo po jeho ukončení (například z důvodu konfigurace rozšíření pro nahrávání obrazovky), je energetický pruh během tohoto hovoru prázdný
část záznamu.

Barva zvukových streamů závisí na typu záznamu.

| Energie | Typ záznamu | Popis |
|---|---|---|
| | Stereo | Příchozí zvukový stream je modrý. Odchozí datový proud je červený. |
| | Mono | Zvukový stream je červený. |

### Zobrazit události

Značky událostí řeči označují popisek, kde Webex WFO detekuje významné zvukové události, například kde agent i zákazník mluvili současně.

Kliknutím na značku události přesuňte posuvník časové osy nebo najeďte myší na značku události a zobrazte další podrobnosti. Následující tabulka popisuje všechny značky událostí.

| Ikona | Typ | Popis |
|---|---|---|
| C | Komentář | Někdo komentoval hodnocení během přehrávání kontaktu.<br><br>**POZNÁMKA:** Komentáře k vyhodnocovacím formulářům, které jsou v kalibračním režimu, se nezobrazí jako značky událostí. |
| H | Přidržet | Agent hovor přidržel. |
| P | Pozastavit | Nahrávání bylo pozastaveno, protože agent udělal něco, co Webex WFO řeklo, aby zastavil nahrávání (viz Identifikace webů a aplikací, které mají být sledovány službou Analytics). |
| S | Umlčet | Ani agent, ani zákazník nemluvili (viz O tichu a mluvení nad událostmi).<br><br>**POZNÁMKA:** Krátké zvuky na pozadí se mohou jevit jako zvuková energie, ale Webex WFO stále bere v úvahu toto ticho. |
| T | Probrat | Agent i zákazník mluvili současně (viz O tichu a mluvení nad událostmi). |

### Filtrování událostí

Kliknutím na ikonu Možnosti vyberte typy událostí, které se zobrazí.

## Související témata

- Informace o tichu a mluvení nad událostmi – Přečtěte si další informace o tom, jak Webex WFO označuje ticho a mluvení.
- Identifikujte weby a aplikace, které mají být sledovány službou Analytics – Určete akce agenta, které Webex WFO řeknou, aby pozastavil a obnovil nahrávání.
- Konfigurace QM globálních nastavení – Stanovte, jak dlouho musí ticho nebo přemluvení proběhnout, aby se Webex WFO označil jako událost.

## O tichu a rozhovoru nad událostmi

Nahraný hovor obsahuje dva proudy zvuku, které představují obě strany hovoru. V přehrávači médií zobrazuje panel Zvuk příchozí datový proud modře a odchozí datový proud červeně. V normální konverzaci se energie střídá mezi odchozím a příchozím hovorem.

Když příchozí a odchozí hovor vyvrcholí současně, jedná se o událost přemluvení. Panel Zvuk zobrazuje ikonu přepojení v energetickém pruhu, kde dochází k události přečtení. Když obě strany během hovoru mlčí, jedná se o ticho. Během ticha je čára v energetické tyči plochá. Panel Zvuk zobrazuje ikonu Ticho v energetickém pruhu, kde dochází k události Ticho.

Za normálních okolností každý proud obsahuje hlas jedné osoby: buď agenta, nebo zákazníka. V některých případech může stream obsahovat více hlasů. Konferenční hovor například obsahuje datový proud agenta, kde slyšíte hlas agenta, a druhý datový proud, kde slyšíte hlasy všech ostatních stran konferenčního hovoru.

Hovory mohou obsahovat zvuky, které nesouvisejí s řečí (například vítr, psaní, převody na pozadí nebo štěkání psů). Webex WFO zpracovává tyto zvuky kromě řeči při hledání ticha a rozhovoru o událostech v hovoru. Krátké zvuky na pozadí se mohou zobrazovat jako zvuková energie, ale Webex WFO stále bere v úvahu toto ticho.

Webex WFO používá modul detekce hlasové aktivity (VAD) ke klasifikaci zvuku jako ticha nebo řeči. VAD je navržen tak, aby analyzoval telefonní hovory, kde očekáváte, že uslyšíte dva nebo více lidí mluvit mezi sebou. VAD analyzuje samostatné bloky zvukových dat a vypočítává průměrnou hlasitost zvuku pro každý blok. Bloky se nazývají rámce. (Velikost snímku se měří v milisekundách zvuku. Při zpracování veškerého zvuku v souboru použije funkce VAD stejnou velikost snímku.) VAD používá svůj rozhodovací práh k určení, zda každý snímek označuje ticho nebo řeč. Pokud průměrná hlasitost snímku klesne pod prahovou hodnotu rozhodnutí VAD, označí snímek jako vzájemné ticho. VAD zpracovává každý snímek každého datového proudu, porovnává snímky z proudu 1 a proudu 2 a přiřazuje typ zvuku každé dvojici snímků. Typy zvuku jsou následující:

- Vzájemné ticho (MS) – Oba snímky jsou tiché.
- Normální (N) – Jeden snímek obsahuje řeč a druhý je tichý. To naznačuje normální konverzaci.
- Talk Over (TO) – Oba snímky obsahují řeč.

VAD používá heuristický algoritmus, který se přizpůsobuje na základě kvality zvukových dat. V hlučném prostředí se prahová hodnota rozhodnutí VAD zvyšuje, aby označovala pouze nejhlasitější zvuky jako řeč. V opačném případě by byl celý telefonní rozhovor označen jako konstantní řeč, i když je hluk způsoben motorem CAR nebo jinou formou neřečového šumu na pozadí. V tichém prostředí, kde osoba nemluví nahlas, klesá práh rozhodnutí VAD, takže může správně identifikovat řeč při nízké hlasitosti. To umožňuje, aby byl celý hovor označen jako normální řeč namísto ticha.

Tato přizpůsobivost umožňuje VAD být přesnější při detekci řeči nebo ticha, ale není vždy 100% přesná. Vzhledem k tomu, že VAD používá průměrnou hlasitost zvuku k rozpoznání rozdílu mezi řečí a tichem, budou vždy existovat případy, kdy nesprávně identifikuje normální řeč nebo vzájemné ticho v rámci zvuku. Když se změní úrovně hluku na pozadí, VAD potřebuje několik sekund, aby se přizpůsobil. Během této doby může označit zvuk jako normální řeč, když nikdo nemluví, nebo může znamenat vzájemné ticho, když někdo mluví. Například během vzájemného ticha může být náhlý zvuk, jako je psaní na klávesnici nebo kašel, dostatečně hlasitý, aby způsobil, že VAD identifikuje snímek jako mluvící, i když nikdo nemluví. V podstatě VAD nezná rozdíl mezi lidskou řečí a zvukem CAR motoru.

Je také možné, že VAD nemusí identifikovat událost přemluvení nebo mlčení. Může například zmeškat rozhovor o události, i když spolu dva lidé jasně mluví na hovoru současně. Pokud se jeden z řečníků během přednášky zastaví, aby se zamyslel nebo se nadechl alespoň na čtvrt sekundy, VAD by mohl označit snímek jako příklad ticha. Z pohledu řečníka spolu neustále mluvili; očekávali byste, že VAD bude znamenat událost rozhovoru nad událostí. Z pohledu VAD však bylo během rozhovoru ticho, takže to nelze považovat za rozhovor nad událostí.

Na stránce Správa aplikací > QM > QM Konfigurace > Globální nastavení můžete stanovit minimální dobu ticha nebo přemluvení, které bude považováno za událost. U každé události Webex WFO uloží typ (ticho nebo přemluvení), dobu trvání události v milisekundách a začátek události jako posun od začátku zvuku.

## Sledování snímku obrazovky kontaktu

Panel Zachycení obrazovky poskytuje komplexní pohled na akce agenta během kontaktu. Můžete přehrát programy, které agent otevřel, tlačítka, na která agent kliknul, a text, který agent napsal.

Typ kontaktu: Hovor, Pouze

obrazovka Obsah kontaktu: Má

obrazovku

Požadované licence: QM, Webex WFO Požadovaná

přístupová oprávnění: Zobrazení kontaktů

Panel Snímání obrazovky může zobrazovat nahrávky nastavení s jedním i více monitory. U nahrávek sestav s více monitory se na panelu zobrazuje vždy jen jeden monitor. Chcete-li zobrazit jiný monitor, najeďte myší na panel a klikněte na požadovaný monitor.

Panel Snímek obrazovky můžete zobrazit v přehrávači médií nebo v samostatném okně prohlížeče.

- Chcete-li panel otevřít v samostatném okně prohlížeče, klikněte na ikonu Zrušit ukotvení.
- Chcete-li panel vrátit do přehrávače médií, klikněte na ikonu Dock nebo zavřete okno prohlížeče.

**POZNÁMKA:** Ukotvení panelů nelze zrušit, pokud používáte blokování automaticky otevíraných oken. Chcete-li zrušit ukotvení panelů, vypněte blokování automaticky otevíraných oken.

Velikost obrazovky pro přehrávání záznamu obrazovky je 1920 × 1088. Pokud je celková velikost obrazovky pro záznam obrazovky větší než 1920 × 1088, zmenší se tak, aby se zobrazila na panelu Zachycení obrazovky. Pokud zrušíte ukotvení panelu a změníte velikost okna prohlížeče, změní se odpovídajícím způsobem velikost záznamu obrazovky. Vícemonitorové nahrávky jsou nejméně dvakrát větší než jednoodposlechové záznamy.

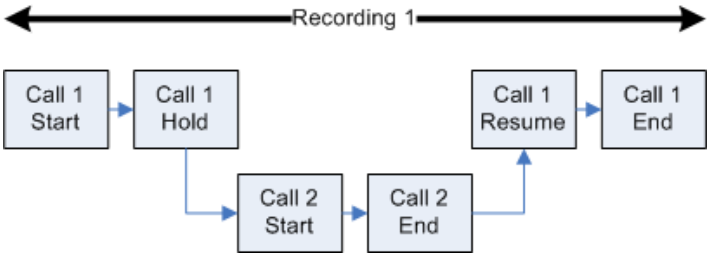
## Příklady kontaktních scénářů

Následující témata popisují, jak agenti zpracovávají dva hovory současně, přepojování slepých hovorů a konferenční hovory.

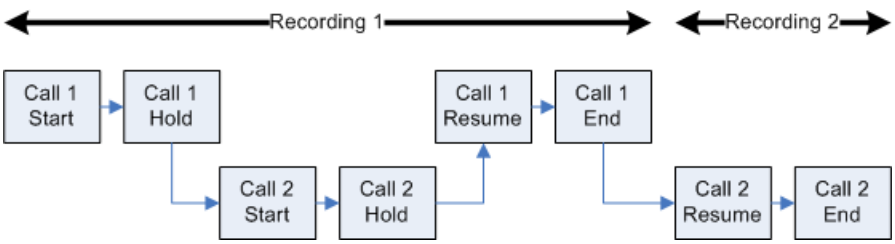
### Nahrávky hovorů v hranatých závorkách a prokládané

Když agent nebo znalostní pracovník zpracovává dva hovory současně tak, že jeden přidrží a přepíná mezi nimi, výsledkem může být jedna nebo dvě nahrávky v závislosti na tom, zda jsou hovory v hranatých závorkách nebo prokládané.

Na následujícím obrázku je vytvořena nahrávka 1 pro hovor 1. Obsahuje také celý zvuk z Call 2. Hovor č. 2 je v rámci hovoru č. 1 uveden v hranatých závorkách.




Na následujícím obrázku je vytvořena nahrávka 1 pro hovor 1. Obsahuje také část zvuku z hovoru 2 během doby, kdy jsou oba hovory aktivní. Nahrávání 2 je vytvořeno pro hovor 2 po skončení hovoru 1. Záznam 2 obsahuje pouze tu část zvuku z hovoru 2, která začíná po skončení hovoru 1. Hovor 1 je prokládán voláním 2. Doba trvání hlášená pro volání 2 je od okamžiku, kdy hovor 2 začne, do okamžiku, kdy hovor 2 skončí. Skutečná doba trvání nahrávání 2 je však od okamžiku ukončení hovoru 1 do okamžiku, kdy hovor 2 skončí.



Pomocí tlačítka Přidružené kontakty Tab v podokně přehrávače médií můžete přehrát libovolný segment hovoru mezi okamžikem, kdy vstoupí do kontaktního centra, a okamžikem jeho ukončení. Kliknutím na možnost Přidružené kontakty můžete zobrazit všechny segmenty hovoru přidružené k hovoru. Další informace o přidružených kontaktech naleznete v části Přehrání všech segmentů hovoru.

### Převod naslepo

K převodu naslepo dochází za následujících okolností:

- Hovor je přesměrován na třetí stranu
- Původní hovor je ukončen a není kontrolováno, zda je přepojený hovor přijat
- Telefonní číslo třetí strany je zaneprázdněno

> **PŘÍKLAD:** Nahrávání pro prvního operátora se zastaví, když agent přepojí hovor. Nahrávání pokračuje, když druhý operátor přijme přepojený hovor. Pokud druhý agent
> Hovor nepřijme, nahrávání skončí, když první agent hovor přepojí.

### Konferenční hovory

Konferenční hovory jsou v programu Media Recorder vyřizovány jinak než sólové hovory. Toto téma popisuje konferenční hovory.

### Konference s dohledem

Ke konferenčnímu hovoru pod dohledem dochází, když agent přidá k hovoru třetí stranu. Agent se může rozhodnout přidat třetí stranu k hovoru, aniž by nejprve mluvil s třetí stranou nebo mluvil s třetí stranou před skutečným dokončením konferenčního hovoru.

> **PŘÍKLAD** : Volající je přidržen, když první agent zahájí konferenční hovor s druhým agentem. Zatímco je volající přidržen, diskuse mezi dvěma agenty je nahrávána. Když volající
> Přidáte do konference, hovor bude i nadále nahráván. Nahrávání pro prvního agenta se zastaví, když agent zavěsí, a hovor mezi druhým agentem a volajícím pokračuje v nahrávání.

### Držte s hovorem na druhé lince

K přidržení hovoru na druhé lince dochází, když agent přepne volajícího do režimu čekání, zatímco mluví s třetí stranou na druhé lince.

> **PŘÍKLAD** : Uživatel QM8 přepne volajícího do režimu čekání. Rovná čára představuje zadržení v energetické tyči pro ID kontaktu 1344. Uživatel QM8 během přidržení zvedne druhou linku a zavolá uživateli QM1 na číslo
> 2471827118. Hovor na druhé lince se nezobrazí v přidružených kontaktech pro kontakt s ID 1344, protože se jedná o samostatný hovor.

## Přeskakování dopředu a dozadu v záznamu

Panel Časová osa umožňuje ovládat přehrávání zvukového záznamu nebo záznamu

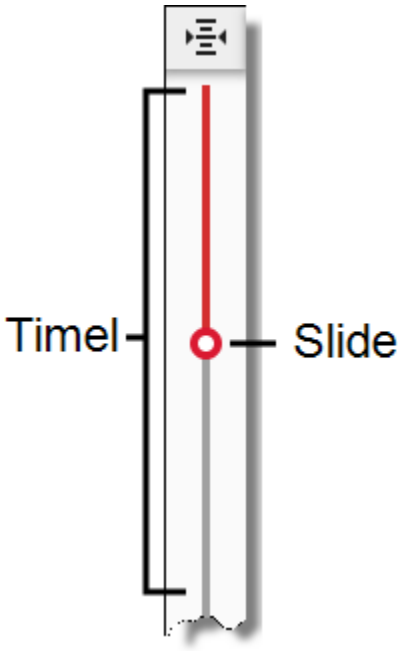
obrazovky. Typ kontaktu: Hovor, Pouze obrazovka

Obsah kontaktu: Má hlas, má obrazovku

Požadované licence: CR, QM, Webex WFO

Přístupová oprávnění: Zobrazit kontakty

Přetažením posuvníku na časové ose se můžete posunout dopředu nebo dozadu k určitým bodům záznamu.




Červená čára průběhu v energetickém pruhu je během přehrávání záznamu zarovnána s posuvníkem. To vám umožní zjistit, jak záznam odpovídá datům v kterémkoli z následujících panelů, které máte k dispozici:

- zvuk
- Cítění
- Frázové hity
- Standardní

## Zobrazení akcí agenta pro kontakt

Panel Plocha shrnuje akce, které agenti provedli na svých telefonech a počítačích. To vám umožní identifikovat a analyzovat rozhodnutí, která ovlivnila jejich zacházení s kontaktem.

**POZNÁMKA** : Vzhledem ke způsobu zpracování dat plochy nezobrazuje tento panel informace, pokud se vaše organizace integruje s Cisco Webex Contact Center.

Typ kontaktu: Hovor, Pouze obrazovka

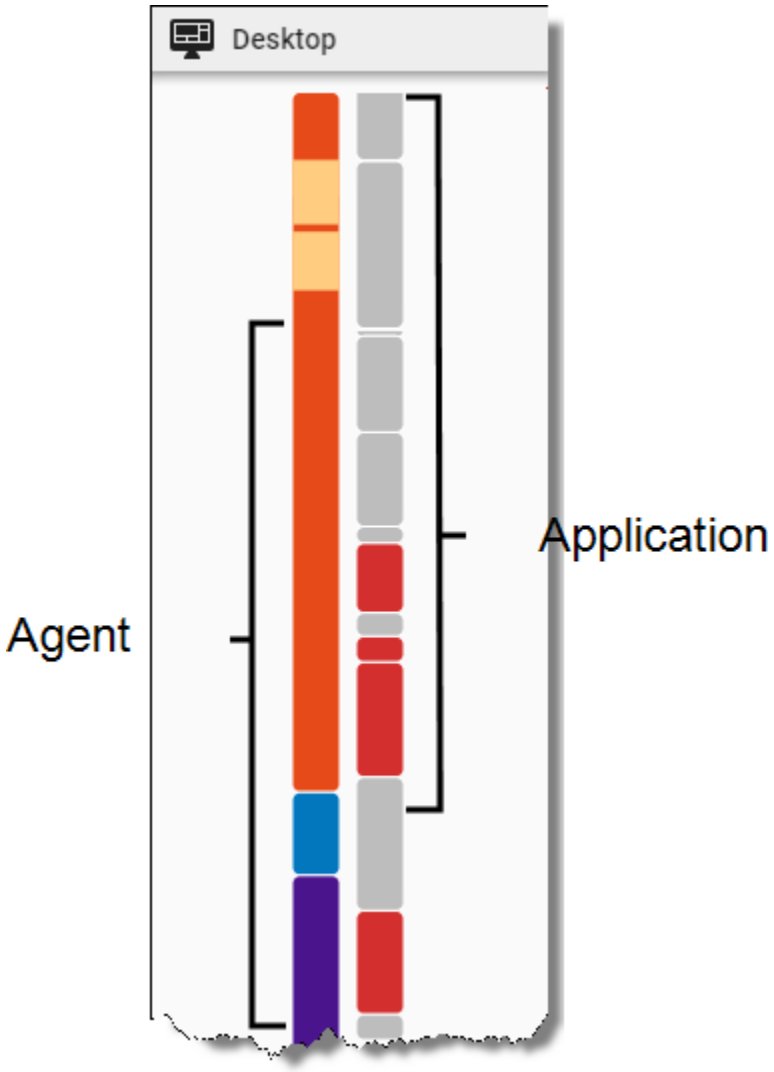
Obsah kontaktu: Má hlas, Má obrazovku

Požadované licence: Webex WFO

Přístup

Požadovaná oprávnění: zobrazení kontaktů, zobrazení Desktop Analytics

Panel obsahuje panel kontaktů agenta a panel použití aplikace.




## Panel kontaktů agenta

Panel kontaktů agenta rozděluje kontakt na barevně odlišené segmenty podle doby trvání každého kontaktu agenta. Žluté pruhy označují dobu trvání všech událostí na ploše, ke kterým došlo během každého stavu.

Kliknutím na událost nebo stav můžete přesunout posuvník časové osy nebo můžete najet myší na událost nebo stav a zobrazit popisek s dalšími podrobnostmi.

Následující tabulka popisuje barvy segmentů v panelu kontaktů agenta.

| Barevný | Typ stavu | Popis |
|---|---|---|
| | Aktivní | Agent mluvil se zákazníkem. |
| | Přidrženo | Agent PUT zákazníka v bloku. |
| | Po skončení hovoru práce | Agent byl odpojen od zákazníka, ale dokončil práci související s kontaktem. |
| | Událost | Agent aktivoval událost na ploše. Události na ploše jsou okamžiky, kdy Webex WFO zasáhne do záznamu, když agent provede předdefinovanou úlohu v aplikaci nebo na webu. Správce může například nakonfigurovat Webex WFO tak, aby pozastavil nahrávání, když agent klikne na určité pole (viz Konfigurace událostí položek plochy). |

## Panel použití aplikace

Panel použití aplikace rozděluje kontakt do segmentů podle aplikací a webů, ke kterým agent přistupoval.

**POZNÁMKA:** Panel použití aplikací zobrazuje pouze aplikace a weby, které byly aktivní a zaměřené během kontaktu.

Kliknutím na segment aplikace k němu můžete přesunout posuvník časové osy nebo najet myší na aplikaci a zobrazit popisek, který obsahuje další podrobnosti. Pokud klepnete na ikonu Přiblížit na panelu nástrojů přehrávače médií, zobrazí se na panelu také názvy jednotlivých aplikací nebo webových stránek.

Aplikace jsou barevně odlišeny podle stavu schválení (viz Přidání nové položky na ploše).

| Barevný | Stav | Popis |
|---|---|---|
| | Schváleno, Ignorovat nebo Nové | Agent použil aplikaci, která je povolena, která ještě nemá stav schválení nebo která je ignorována. |
| | Neschváleno | Agent použil aplikaci, kterou nemají povoleno. |

## Související témata

- Monitorování zaměření a aktivity agentů – zobrazení aplikací a webů, které agent použil k určitému datu, včetně toho, kdy nebyli na hovoru

## Zobrazení dat přidružených ke kontaktu

Panel Podrobnosti v přehrávači médií umožňuje prozkoumat několik kategorií dat přidružených ke kontaktu. Dostupné oddíly závisí na vaší roli, typu kontaktu a obsahu a funkcích povolených v Webex WFO.

## Předpoklady

- Vaše organizace má licenci QM nebo CR
- Máte oprávnění Zobrazit kontakty

## Umístění stránky

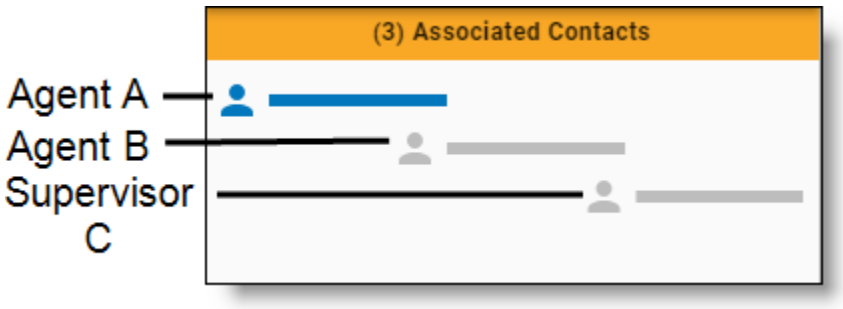
Interakce > Dvakrát klikněte na kontakt > panelu Podrobnosti

### Přidružené kontakty

Když více agentů zpracovává stejné volání zákazníka (například když jeden agent přepojí hovor na jiného agenta), Webex WFO vytvoří samostatný kontakt pro každého zúčastněného agenta a přidělí těmto kontaktům stejné přidružené ID kontaktu. Sekce Přidružené kontakty zobrazuje takové kontakty, což vám umožní vidět všechny segmenty hovoru, od okamžiku, kdy vstoupí do kontaktního centra, až po jeho ukončení.

**PŘÍKLAD**

Agent A převede zákazníka na agenta B a agent B předá zákazníka na supervizora C. Webex WFO vytvoří tři samostatné kontakty a přidělí jim stejné přidružené ID kontaktu.




Další příklady naleznete v tématu Sledování snímku obrazovky kontaktu.

Webex WFO seřadí přidružené kontakty chronologicky a modře zvýrazní aktuálně načtený kontakt. Chcete-li načíst přidružený kontakt, proveďte některou z následujících akcí:

- Klikněte na přidružený kontakt, který chcete načíst.
- Klepněte na tlačítko Předchozí nebo Další v přehrávači médií (viz ).

Můžete také najet myší na přidružený kontakt a zobrazit popisek, který obsahuje další podrobnosti.

**POZNÁMKA:** Přidružené kontakty nemusí být správně zarovnány. Například systémový čas na každém počítači s aplikací Smart Desktop se může lišit, pokud se stolní počítače nesynchronizují se stejným časovým serverem. Systém
Čas hodin se také může na každém počítači lišit mezi synchronizacemi se stejným časovým serverem.

**POZNÁMKA**
Některé přidružené kontakty nemusí být možné přehrát. To je způsobeno různými důvody:

- Byly smazány.
- Nesplňovaly kritéria pracovního postupu.
- Byly pod minimální délkou.

U tohoto typu kontaktu je energetický pruh přiřazený ke kontaktu prázdný a záznam není k dispozici. Tyto segmenty hovoru nemůžete poslouchat, ale můžete je zobrazit, abyste mohli sledovat, jak se hovor pohyboval kontaktním centrem. Když se v seznamu kontaktů pohybujete pomocí tlačítek Další a Předchozí, přehrávač médií automaticky přeskočí kontakty, které nelze poslouchat.

**Poznámka:** Můžete přehrávat pouze přidružené kontakty, které jsou ve vašem oboru. U hovorů, které jsou mimo váš rozsah, se zobrazí chybová zpráva.

## Kontaktní informace

V části Kontaktní informace se zobrazují kontaktní údaje. Zobrazené údaje závisí na typu kontaktu. Informace pro hovory se liší od informací například pro e-maily.

Následující tabulky popisují všechny možné kontaktní údaje, které se mohou zobrazit v části Informace o kontaktech na panelu Podrobnosti. V každé tabulce jsou údaje o kontaktech seřazeny abecedně.

## v adresáři

| Kontaktní údaje | Popis |
|---|---|
| Stav odeslání zvukového souboru | Stav zvukového souboru kontaktu. Možné hodnoty pro toto pole jsou následující:<br>■ Null/blank – Pro tento kontakt neexistuje žádný záznam.<br>■ Soubor čeká na nahrání – Zvuk byl nahrán, ale ještě nebyl nahrán.<br>■ Soubor je nahrán – zvuk byl nahrán a lze jej přehrát.<br>■ Soubor je odstraněn – zvuk byl nahrán, ale záznam byl odstraněn.<br>■ Soubor je neplatný – záznamový soubor je neplatný a nelze jej přehrát.<br>■ Soubor je recyklován – zvukový soubor je označen k odstranění, ale stále jej lze obnovit. |
| Volané číslo | Identifikace přímé příchozí volby (DID) nebo vytáčeného čísla Číslo služby (DNIS) telefonu, který hovor přijal. Zobrazí "neznámé", pokud je volané číslo neveřejné nebo blokované.<br>Toto pole se vztahuje pouze na hovory. |
| Volající číslo | ID volajícího nebo automatická identifikace čísla (ANI) Volající strana. Zobrazí "neznámé", pokud je volající číslo neveřejné nebo blokované.<br>Toto pole se vztahuje pouze na hovory. |
| Kanál | Kanál, kde došlo k interakci. Toto pole se zobrazí, pokud |

| Kontaktní | Popis |
|---|---|
| | Organizace používá podporovanou integraci pro kontakty sociálních médií. Možné hodnoty pro toto pole se liší v závislosti na typech sociálních médií, které vaše organizace používá. |
| Kontaktní směr | Směr kontaktu: příchozí nebo odchozí. |
| Doba trvání kontaktu | Doba mezi přijetím hovoru a voláním vynechání, včetně doby vyzvánění a prodloužené doby zobrazení obrazovky (pokud existuje) v HH:MM:SS. Doba trvání hovoru je přijímána od signalizační služby.<br><br>Doba trvání hovoru zobrazená v tabulce kontaktů a v přehrávači médií nemusí být stejná kvůli rozdílu v "trvání události" (doba mezi událostmi) a "doba trvání záznamu" (doba trvání ve skutečném zaznamenaném souboru).<br><br>V těchto scénářích by se délka hovoru lišila:<br><br>▪ Když použijete ovládací prvky nahrávání API k pozastavení, obnovení nebo opětovnému spuštění nahrávání, doba záznamu bude kratší než skutečná délka hovoru. Pokud je například nahrávání restartováno jednu minutu po zahájení hovoru, bude doba trvání hovoru o jednu minutu delší než délka záznamu.<br>▪ Když archivujete nebo čistíte hovor s dlouhou dobou vyzvánění, tabulka kontaktů zobrazuje dobu trvání události v poli trvání hovoru, zatímco přehrávač médií zobrazuje dobu trvání záznamu v poli trvání hovoru.<br><br>Toto pole se vztahuje pouze na hovory. |
| ID kontaktu | Jedinečné ID konverzace. |
| Typ kontaktu | Typ kontaktu. Možné hodnoty pro toto pole jsou:<br><br>▪ Hovor – Kontakt se záznamem hovoru.<br>▪ Chat – písemný kontakt, ke kterému došlo v rámci vaší organizace |

| Kontaktní údaje | Popis |
|---|---|
| | Chatovací program. To může být s lidským agentem nebo s chatovacím robotem.<br>▪ E-mail – E-mailový kontakt bez záznamu hovoru. Tento typ kontaktu se zobrazí pouze v případě, že vaše organizace používá správu kvality i analytiku.<br>▪ Bez hovoru – Kontakt bez záznamu hovoru, který někdo vytvořil kliknutím na Vytvořit kontakt na stránce Interakce.<br>▪ Pouze obrazovka - Kontakt pro nahrávání obrazovky bez nahrávání hovoru.<br>▪ SMS – Písemný kontakt, ke kterému došlo v rámci programu pro zasílání textových zpráv vaší organizace.<br>▪ Text – V závislosti na tom, jak vaše organizace importuje psané kontakty do Webex WFO, to může zahrnovat e-maily, chatové zprávy nebo jiné textové kontakty. |
| Denní pracovní postup | Název denního pracovního postupu přidruženého k tomuto kontaktu (viz Automatizujte QM pracovní postupy). |
| Pracovní postup ukončení interakce | Název pracovního postupu Konec interakce přidruženého k tomuto kontaktu. |
| Externí strany | (Pouze kontakty z chatu a SMS) Telefonní číslo, e-mailová adresa nebo jiné Identifikátor osoby, která přišla do styku s agentem. |
| Adresa odesílatele | (Pouze e-mailové kontakty) E-mailové adresy v poli Od. Toto je k dispozici pouze v případě, že je aktivována služba Analytics. |
| HR | Označuje, zda byl kontakt označen jako kontakt personálního oddělení. |
| Důvod | Důvod, proč byl rozhovor nahráván. Tento důvod je nastaven v pravidle nahrávání (viz Zobrazení dat přidružených ke kontaktu). |
| Typ záznamu | Typ záznamu přidružený k tomuto zařízení. |
| Stav | Aktuální stav vyhodnocení kontaktu. Možné hodnoty pro toto pole jsou: |

| Kontaktní | Popis |
|---|---|
| | ▪ Bodované – kontakty, které jsou nárokovány hodnotitelem, plně ohodnoceny a schváleny (pokud je vyžadováno schválení).<br>▪ Bez skóre – kontakty, které nebyly vyzvednuty hodnotitelem a nebyly zaznamenány.<br>▪ Probíhá – kontakty, které jsou nárokovány hodnotitelem, ale které ještě nejsou zcela ohodnoceny.<br>▪ Nelze skórovat – kontakty, které jsou nárokovány hodnotitelem, ale nelze je ohodnotit. Vyhodnocení s tímto stavem nejsou zahrnuta do metrik vytváření sestav ani výkonu.<br>▪ Potřebuje schválení – kontakty, které jsou nárokovány hodnotitelem, jsou plně ohodnoceny a čekají na schválení.<br>▪ Potřeby nemohou být schváleny – Kontakty, které jsou nárokovány hodnotitelem, nemohou být hodnoceny a čekají na schválení pro neschopnost hodnotitele skórovat. |
| Předmět | Filtruje e-maily spojené s kontakty, které nejsou hovory, na základě e-mailových adres v poli Komu. Tato možnost je k dispozici pouze v případě, že je aktivována služba Analytics. |
| Název průzkumu | Název průzkumu. |
| Skóre průzkumu | Skóre dokončeného průzkumu. |
| Na adresu | Filtruje e-maily spojené s kontakty, které nejsou hovory, na základě e-mailu adresy v poli Komu. Tato možnost je k dispozici pouze v případě, že je aktivována služba Analytics. |
| Školení | Označuje, zda byl kontakt označen jako tréninkový kontakt. |
| Stav nahrávání videosouborů | Stav video nebo zvukového souboru. Možné hodnoty pro toto pole ar:<br>▪ Null/blank – Pro tento kontakt neexistuje žádný záznam.<br>▪ Soubor čeká na nahrání – video bylo nahráno, ale ještě nebylo nahráno |

| Kontaktní údaje | Popis |
|---|---|
| | Byl nahrán.<br>■ Soubor je nahrán – video bylo nahráno a lze jej přehrát.<br>■ Soubor je odstraněn – video bylo nahráno, ale záznam byl odstraněn.<br>■ Soubor je neplatný – záznamový soubor je neplatný a nelze jej přehrát.<br>■ Soubor je recyklován – videosoubor je označen k odstranění, ale stále jej lze obnovit. |

## Organizace

| Kontaktní údaje | Popis |
|---|---|
| ID ACD agenta | ID agenta v ACD. |
| Jméno | Křestní jméno agenta.<br>**POZNÁMKA:** Pokud jsou pole Jméno, Příjmení, Skupina a Tým prázdná, záznam je kořenovým hovorem. Kořenové volání je neodsouhlasené<br>kontakt, který se zobrazí jako QM archivní kontakt. Po odsouhlasení je hovoru přiřazen uživatel (viz Jak fungují kořenové hovory aodsouhlasení). |
| Skupina | Název skupiny. |
| Příjmení | Příjmení agenta. |
| Tým | Název týmu, do kterého agent patřil v době zaznamenání kontaktu. |

## Vyhodnocení

| Kontaktní | Popis |
|---|---|
| Schváleno | Jméno osoby, která hodnocení schválila. Tyto informace se zobrazí, pokud platí jedna z následujících podmínek:<br>▪ Vy jste hodnotitel.<br>▪ Máte oprávnění Zobrazit podrobnosti Evaluátoru.<br>▪ Máte oprávnění Upravit libovolné vyhodnocení. |
| Kalibrovaný | Označuje, zda byl kontakt označen pro kalibraci. |
| Datum vyhodnocení | Datum, kdy byl kontakt vyhodnocen. Tato hodnota se zobrazí, pokud jsou hodnotitelem nebo když je povoleno oprávnění Zobrazit podrobnosti vyhodnocení. Pokud toto oprávnění není povoleno, zobrazí se hodnota #####.<br>**POZNÁMKA:** Datum a čas použitý k výpočtu hodnoty Datum vyhodnocení je vypočten pomocí univerzální koordinovaný čas (UTC)<br>čas plus minus hodnota posunu přidružená k vašemu časovému pásmu. Například 09/22/2019 2:00 AM UTC se převede na 09/21/2019 9:00 PM centrálního letního času (CDT). Filtr Datum vyhodnocení používá čas UTC, kdy je hovor vyhodnocen. To znamená, že v závislosti na vašem časovém pásmu je hovor zaznamenaný pozdě večer v časovém pásmu CDT dne 21. 9. 2019 filtrován jako hovor, který byl zaznamenán 22. 9. 2019. Pokud vyhledáváte nahrávky, ke kterým došlo 21. 9. 2019, pomocí filtru Datum vyhodnocení, možná budete muset vyhledat také nahrávky pro předchozí nebo následující den, v závislosti na vašem časovém pásmu. |
| Datum odpovědi | Datum, kdy agent odpověděl na hodnocení. |
| Hodnotící formulář | Název formuláře pro hodnocení nebo kalibraci použitého k ohodnocení konverzace se zákazníkem. |
| Odpověď na hodnocení | Označuje stav odpovědi kontaktu:<br>▪ Čeká se na vyřízení – Odpověď agenta na bodované hodnocení je povinná, ale dosud nebyla provedena. |

| Kontaktní údaje | Popis |
|---|---|
| | ▪ Potvrzeno – Agent potvrdil bodovanou odpověď.<br>▪ Odvolání – Agent se odvolal proti bodovanému hodnocení. |
| Název kontrolora | Jméno hodnotitele nebo kalibrátora. Vidíte to informace, pokud je jedna z těchto informací pravdivá:<br>▪ Jste hodnotitel nebo kalibrátor.<br>▪ Máte oprávnění Zobrazit podrobnosti Evaluátoru.<br>▪ Máte oprávnění Upravit libovolné vyhodnocení. |
| Partitura | Skóre hodnocení přidělené kontaktu.<br>**POZNÁMKA:** V tomto poli se nezobrazí skóre kalibrace. Pro skóre kalibrace použijte kalibraci vyhodnocení. |

## Řeč, pole řeči (tabulka kontaktů)

| Kontaktní údaje | Popis |
|---|---|
| % podržení | Procento hovoru stráveného ve stavu přidržení. |
| % pauza | Procento hovoru stráveného ve stavu pozastavení. |
| % Ticho | Procento hovoru strávené ve stavu ticha (během kterého nemluví volající ani operátor). |
| % Hovor přes | Procento hovoru stráveného ve stavu talkover (během kterého Mluví volající i agent). |
| Přidržet události | Počet zjištěných událostí blokování. |
| Pozastavit události | Počet zjištěných událostí pozastavení. |
| Tiché události | Počet zjištěných událostí ticha. Diskuse |
| o událostech | Počet zjištěných událostí talkoveru. |

| Kontaktní údaje | Popis |
|---|---|
| Celková doba blokování | Celková doba zdržení. Formát = HH:MM:SS. Celková |
| doba pozastavení | Celková doba pozastavení. Formát = HH:MM:SS. |
| Celková doba ticha | Celková doba ticha. Formát = HH:MM:SS. Celková doba |
| trvání hovoru | Celková doba trvání talkoveru. Formát = HH:MM:SS. |

## Analýza

| Kontaktní údaje | Popis |
|---|---|
| Skóre prediktivního hodnocení | Předpokládané skóre hodnocení kontaktu bez skóre Webex WFO zakládá toto předpokládané skóre na údajích Analytics a předchozích hodnoceních. Metoda Webex WFO používá následující údaje Analytics: atributy hovorů a agentů, požadavky na server řeči a aktivitu na počítači. |
| Prediktivní skóre čistého promotéra | Prediktivní skóre propagátora sítě pro kontakt. |
| Cítění | Skóre mínění kontaktu. Možné hodnoty jsou Kladné, Neutrální a Záporné. |

## Metadata, vlastní metadata (tabulka kontaktů)

| Kontaktní údaje | Popis |
|---|---|
| *Variabilní text* | Vlastní metadata dostupná v Webex WFO se liší podle konfigurace vašeho ACD a stránky Správce metadat. Hodnoty ve vlastních polích metadat můžete upravit. Viz Úprava vlastních metadat přidružených ke kontaktu. |

## Průzkum po hovoru

Sekce Průzkum po hovoru zobrazuje výsledky průzkumu vyplněného zákazníkem po ukončení kontaktu. Údaje z průzkumu po hovoru se zobrazí pouze v případě, že je váš systém nakonfigurován tak, aby poskytoval průzkumy, a zákazník odeslal odpověď.

## Související témata

- 
- 

# Úprava vlastních metadat přidružených ke kontaktu

Pokud jsou ke kontaktu přidružena vlastní metadata, můžete tato metadata upravit, pokud nejsou zašifrovaná. V takovém případě jsou vlastní pole metadat zakázána.

Maximální délka znaků se liší podle typu.

| Typ metadat | Maximální délka znaků |
|---|---|
| Data | 2056 znaků |
| Datum | Na základě standardního formátu data |
| Hypertextový odkaz | 2056 znaků |
| Číslo | — |

### Úprava vlastních metadat přidružených ke kontaktu

1. Klikněte na kontakt, jehož metadata chcete upravit. Otevře se přehrávač médií.
2. V části Informace o kontaktu na panelu Podrobnosti klepněte na **kategorii Metadata** . Otevře se kategorie Metadata.
3. Zadejte požadované hodnoty do polí metadat.
4. Klikněte na **Uložit metadata**.

## Související témata

- Odstranění nebo aktualizace více kontaktů najednou – Úprava vlastních metadat pro více kontaktů najednou.

## Přečtení e-mailového kontaktu

Na panelu E-mail si můžete prohlédnout e-maily, které vaši agenti obdrželi od zákazníků.

Typ kontaktu: E-mail

Obsah kontaktu: N / A

Požadované licence: QM, CR, Webex WFO Access. Analýza mínění vyžaduje analýzu textu. Požadovaná

oprávnění: Zobrazit kontakty

Kontakty zobrazené na tomto panelu mají e-mailový typ kontaktu. Požadavky na fráze z úloh analýzy textu jsou zvýrazněny žlutě.

## Čtení textového kontaktu

Na panelu Text můžete zkontrolovat textové kontakty, které vaši agenti

zpracovávali. Typ kontaktu: Text

Obsah kontaktu: N / A

Požadované licence: CR, QM, Webex WFO Access. Analýza mínění vyžaduje analýzu textu. Požadovaná

oprávnění: Zobrazit kontakty

Kontakty zobrazené v tomto panelu mají typ kontaktu jako text. Požadavky na fráze z úloh analýzy textu jsou zvýrazněny žlutě.

## Čtení kontaktu chatu

Panel Přepis chatu obsahuje chatové konverzace. Odpovědi od agenta, který zpracovával kontakt, jsou vpravo a odpovědi od zákazníka a dalších agentů zapojených do konverzace jsou vlevo. Zprávy od každé osoby v konverzaci mají jinou barvu až pro čtyři různé účastníky. (Pokud má konverzace pět nebo více účastníků, barvy se opakují.)

Jako účastník se může zobrazit "Uživatel systému". Tyto zprávy jsou automaticky generovány chatovacím programem, který vaše organizace používá, a obvykle říkají věci jako "Agent Jane Doe se připojil k chatu" nebo "Relace chatu ukončena v 10:36 AM".

Pokud kliknete na zprávu, zvýrazní se odpovídající ikona v panelu Textová mapa.

## Předpoklady

- Vaše organizace používá Webex WFO Cloud. Panel Přepis chatu není k dispozici pro místní nasazení.
- Vaše organizace importuje kontakty chatu do Webex WFO prostřednictvím podporované integrace.
- Máte oprávnění Zobrazit kontakty.

## Umístění stránky

Interakce > Dvakrát klikněte na kontakt > panelu Přepis chatu

## Procedury

### Hledání slov v chatové konverzaci

1. Klepněte na ikonu voleb v pravém horním rohu panelu.
2. Vyberte **Najít**.
3. Zadejte hledaný výraz do **pole Najít** . Zvýrazní se text, který odpovídá vašemu hledání.

### Tisk chatové konverzace

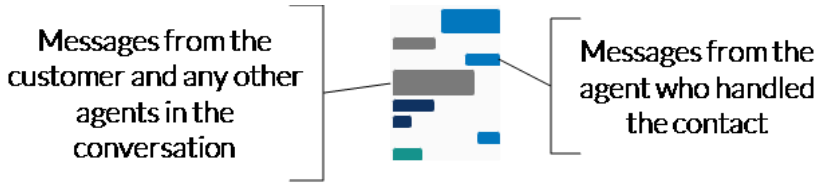
1. Klepněte na ikonu voleb v pravém horním rohu panelu.
2. Vyberte **možnost Tisk**. Otevře se okno tisku v prohlížeči. Odtud můžete konverzaci také uložit jako PDF.

## Související témata

- Zobrazení přehledu kontaktu chatu

## Zobrazení přehledu kontaktu chatu

Panel Mapa textu obsahuje barevné obdélníky, které představují zprávy v kontaktu chatu. Tento panel poskytuje ucelený obraz konverzace, aniž byste se museli posouvat. Odpovědi od agenta, který zpracovával kontakt, jsou vpravo a odpovědi od zákazníka a dalších agentů zapojených do konverzace jsou vlevo. Zprávy od každé osoby v konverzaci mají jinou barvu až pro čtyři různé účastníky. (Pokud má konverzace pět nebo více účastníků, barvy se opakují.)




## Předpoklady

- Vaše organizace používá Webex WFO Cloud. Panel Textová mapa není k dispozici pro místní nasazení.
- Vaše organizace importuje kontakty chatu do Webex WFO prostřednictvím podporované integrace, nikoli prostřednictvím obecného importu textu API.
- Máte oprávnění Zobrazit kontakty.

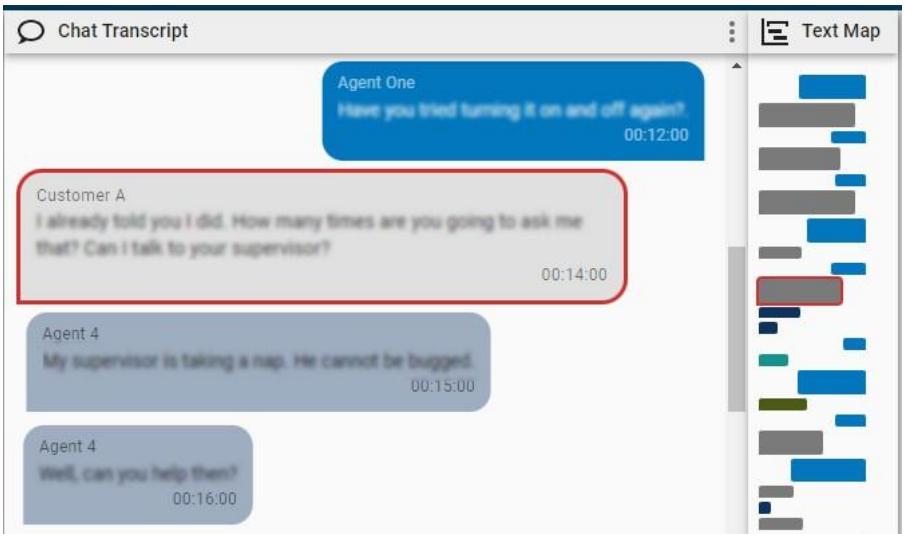
## Umístění stránky

Interakce > Dvakrát klikněte na kontakt > panelu Mapa textu

# Postup

## Přeskočení na konkrétní místo v konverzaci

- Kliknutím na obdélník přejdete na odpovídající zprávu v konverzaci. Zpráva je na panelu Přepis chatu označena červeně.




# Související témata

- 

- Čtení kontaktu chatu

## Zobrazení přehledů AI pro kontakt

Panel Data Insights v přehrávači médií obsahuje informace o kontaktu generované umělou inteligencí. Informace, které zde vidíte, se liší v závislosti na tom, jak vaše organizace používá Cisco Analytics.

# Předpoklady

- Vaše organizace má Webex WFO Cloud. Panel Data Insights není k dispozici pro místní nasazení.
- Ve svém oboru máte nahrávky.
- Kontakt má přepis.

- Chcete-li zobrazit souhrn interakce AI, jsou potřeba obě následující položky:
  - Správce vytvořil průběžnou úlohu převodu řeči Analytics na text s povoleným souhrnem interakce AI (viz TURN na Souhrn interakce nebo Vytvoření analytických úloh).
  - Máte oprávnění Zobrazit kontakty a Zobrazit řeč na analýzu textu.
- Chcete-li zobrazit analýzu mínění AI, je potřeba provést všechny následující akce:
  - Správce vytvořil úkol Analýza mínění (viz TURN o pokročilém mínění nebo Vytvořit analytické úlohy).
  - Kontakt je v angličtině nebo španělštině.
  - Máte oprávnění Zobrazit kontakty a Zobrazit mínění.
- Chcete-li zobrazit skóre automatického vyhodnocení, je potřeba provést všechny následující akce:
  - Vaše organizace má licenci Analytics Enterprise nebo Analytics Enterprise Plus.
  - Správce vytvořil automatickou úlohu QM (viz Vytváření analytických úloh).
  - Kontakt je v angličtině nebo španělštině.
  - Máte oprávnění Zobrazit automaticky QM.
- Chcete-li zobrazit téma, jsou potřeba všechny následující položky:
  - Vaše organizace má licenci Analytics Enterprise nebo Analytics Enterprise Plus.
  - Správce vytvořil úkol Populární témata (viz Vytváření analytických úloh).
  - Kontakt je v angličtině nebo španělštině.
  - Zvuk kontaktu je stereofonní (ne mono) se samostatnými zvukovými kanály pro obě strany hovoru.
  - Máte oprávnění Zobrazit trendová témata.
- Chcete-li zobrazit značky AI, jsou potřeba všechny následující položky:
  - Vaše organizace má licenci Analytics Enterprise Plus.
  - Správce vytvořil úkol značek AI (viz Vytváření analytických úloh).
  - Kontakt je v angličtině nebo španělštině.
  - Máte oprávnění Zobrazit značky AI.

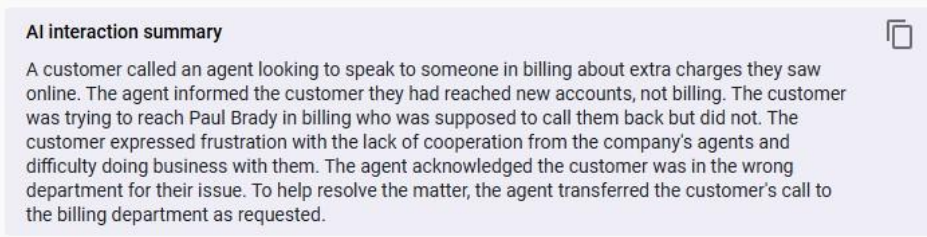
## Umístění stránky

Interakce > Dvakrát klikněte na kontakt > panelu Data Insights

# Procedury

## Čtení souhrnu kontaktu

- Klikněte na Přehled **přehledů** interakcíTab. Část **souhrnu** interakce AI shrnuje hovor. Většina souhrnů má přibližně 150 slov, ale některé souhrny mohou být delší nebo kratší v závislosti na délce přepisu hovoru.

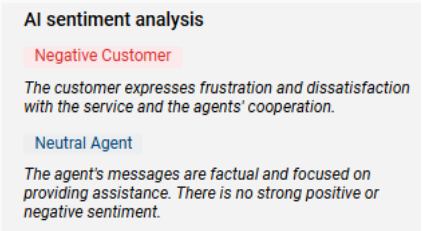



## Kopírování souhrnu

- Klikněte na ikonu Kop t .

## Zobrazení mínění zákazníků a agentů pro kontakt

- Klikněte na Přehled **přehledů** interakcíTab. Sekce **analýzy** mínění AI zobrazuje sentiment (emoce) vyjádřený zákazníkem i agentem. Označuje pozitivní, negativní nebo neutrální sentiment pro obě strany a vysvětluje, proč Webex WFO tento sentiment přiřadil.

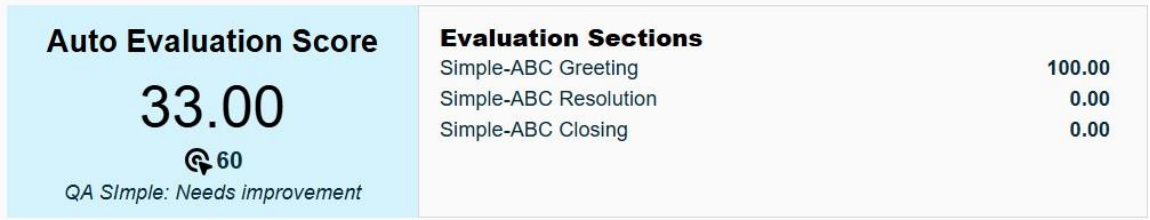



**POZNÁMKA:** Pokud vaše organizace používá mono nahrávání (zvuk od agenta a zákazníka kombinovaný v jednom informačním kanálu), analýza mínění AI zobrazuje mínění pouze pro zákazníka.

## Zobrazení skóre automatizovaného hodnocení kontaktu

- Klikněte na **přehled** konverzace s umělou inteligencíTab. Části **Skóre** automatického vyhodnocení zobrazují celkové skóre, které Webex WFO udělilo kontaktu. Část **Sekce** hodnocení zobrazuje skóre, které Webex WFO udělilo každé sekci v rámci formuláře hodnocení, které bylo použito k ohodnocení kontaktu. V závislosti na konfiguraci formuláře se může zobrazit také cílové skóre formuláře a

název bodovacího pásma, do kterého skóre spadá (viz Správa formulářů pro vyhodnocení AI).

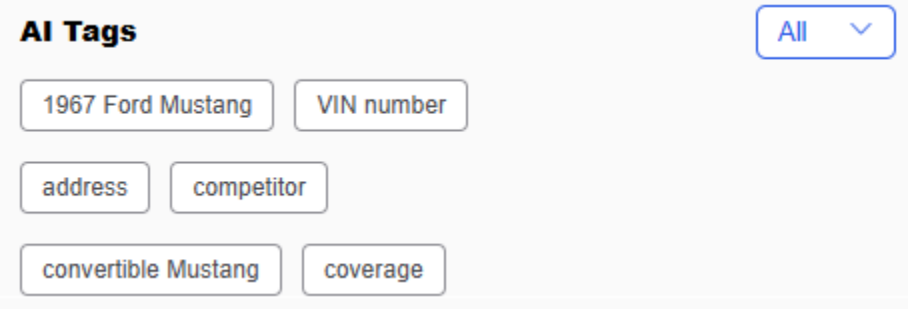



## Zobrazení tématu kontaktu

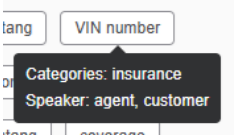
- Klikněte na **přehled** konverzace AITab. Část **Téma** zobrazuje hlavní důvod kontaktu, který Webex WFO pro kontakt identifikoval.

## Zobrazení značek obsahu kontaktu

1. Klikněte na **přehled** konverzace AITab. V **části Značky** AI se zobrazují značky, které Webex WFO použil na kontakt.




2. (Volitelné) Když najedete myší na značku, zobrazí se kategorie, do které značka patří, a mluvčí (agent nebo zákazník), jehož příspěvek ke konverzaci přiměl Webex WFO k použití značky.



### Filtrování značek obsahu podle reproduktoru

- **V části Značky** AI vyberte z rozevíracího seznamu Vše možnost **Agent** nebo **Zákazník** . Seznam značek se automaticky aktualizuje.

## Související témata

- TURN na Souhrn interakce
- TURN o pokročilém mínění
- Zobrazení změn v zabarvení kontaktu
- 
- Přečtěte si přepis zvukové nahrávky
- 
- Vytváření analytických úloh – Vytvořte průběžný úkol s povoleným souhrnem interakce AI, analýzou mínění, automatickým QM, trendovými tématy nebo značkami AI.

## Přečtěte si přepis zvukové nahrávky

Na panelu Přepis si můžete prohlédnout přepis zvukového záznamu. Typ kontaktu:

Hovor

Obsah kontaktu: Má přepis

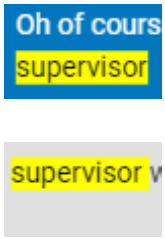
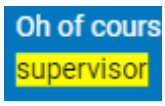
Požadované licence: Webex WFO Access, Analytics Essentials nebo Analytics Požadovaná

podniková oprávnění: Zobrazení kontaktů, zobrazení řeči do analýzy textu

Panel zobrazí tento přepis jako textové bubliny. Při přehrávání nahrávky Webex WFO zvýrazní textovou bublinu aktuálního reproduktoru. Kliknutím na konkrétní textovou bublinu na ni přeskočíte. Můžete také kliknout na ikonu Možnosti a provést následující akce:

- Najít – prohledá přepis.
- Tisk – Vytiskněte přepis.

Požadavky na fráze z úloh analýzy řeči na text jsou zvýrazněny žlutě. Barva a umístění textových bublin se liší v závislosti na typu záznamu.

| Barevný | Typ záznamu | Popis |
|---|---|---|
|   | Stereo | Textové bubliny pro příchozí zvukový datový proud jsou modré a zarovnané doprava a textové bubliny pro odchozí datový proud jsou šedé a zarovnané doleva. |
|   | Mono | Textové bubliny pro zvukový stream jsou modré a zarovnané doleva. |

Pokud máte nainstalované funkce Cisco Analytics, obsahují textové bubliny také ikony, které představují jakékoli související negativní nebo pozitivní skóre zabarvení.

## Související témata

- Vytváření analytických úkolů – Konfigurace Webex WFO pro přepis kontaktů

## Zobrazení analýzy frází pro kontakt

Panel Požadavek na server ukazuje, kde v kontaktu zákazník nebo zástupce zmiňuje slova nebo fráze, které jsou důležité pro vaše kontaktní centrum. Tato slova nebo fráze jsou nalezeny v úkolech Analytics a nazývají se "požadavky na frázi".

**POZNÁMKA:** Výrazy jsou v přepisu také žlutě zvýrazněny, pokud existuje.

Typ kontaktu: Hovor

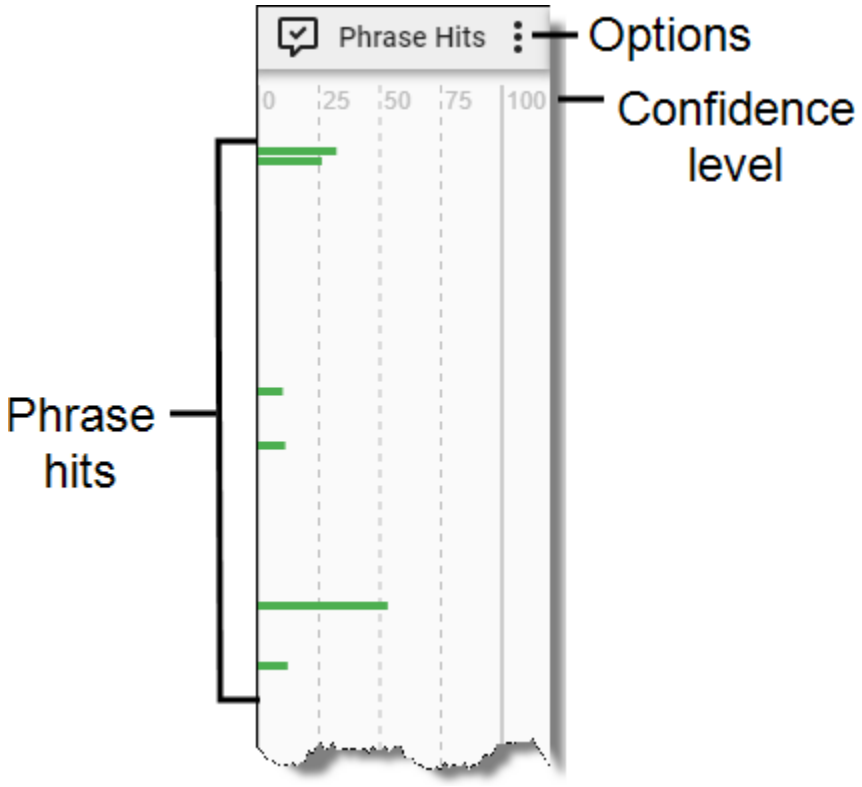
Obsah kontaktu: Má přepis

Požadované licence: Analytics nebo Webex WFO Požadovaná

přístupová oprávnění: Zobrazení kontaktů, Zobrazení analýzy

řeči

Webex WFO přiřadí každému požadavku na frázi úroveň spolehlivosti. Tato úroveň spolehlivosti ukazuje na stupnici 0–100, jak jistý Webex WFO je úkol přesně detekovaný frázi. Výrazy s vyšší spolehlivostí se zobrazují déle než výsledky s frází s nižší úrovní spolehlivosti.




Kliknutím na požadavek na frázi na něj můžete přesunout posuvník Časová osa nebo můžete najet myší na požadavek na frázi a zobrazit popisek, který obsahuje další podrobnosti. Klepnete-li na ikonu Přiblížit na panelu nástrojů programu Media Player, zobrazí se při každém požadavku na frázi slovo nebo fráze, které bylo rozpoznáno v hodnotě Webex WFO.

Pomocí ikony Možnosti vyberte, které kategorie požadavků na fráze se budou zobrazovat.

## Detekce frázových zásahů

Fráze se konfigurují a kategorizují na stránce Správce frází (viz Vytváření a správa frází a kategorií frází) a vyhledávají se podle úloh naplánovaných na stránce Správce úloh (viz Vytváření analytických úloh).

Každá fráze má textovou hodnotu. Může mít také fonetickou hodnotu, pokud je nakonfigurována.

- Úlohy převodu řeči na text přepisují zvukové nahrávky a ve výsledném přepisu vyhledávají textové hodnoty.
- Úlohy fonetické analýzy vyhledávají fonetické hodnoty ve zvukových nahrávkách.

Výsledky obou úloh se zobrazí v panelu Phrase hits.

> **POZNÁMKA:** Panel nezobrazuje výsledky, jejichž úroveň spolehlivosti je nižší než minimální úroveň spolehlivosti přiřazená frázi během konfigurace. Pokud jste například přiřadili úroveň spolehlivosti 20 K frázi "špatný zákaznický servis" zobrazuje panel požadavky na frázi pro "špatný zákaznický servis" pouze v případě, že úroveň spolehlivosti je 20 nebo vyšší.

Každá fráze začíná dvě sekundy před dosažením fráze a končí dvě sekundy po ní. Úroveň spolehlivosti je založena na pravděpodobnosti, takže přesný zásah nemusí přesně odpovídat zvýrazněné oblasti. Webex WFO dokáže vyřešit více frází. Pokud jsou v rozmezí 200 milisekund zjištěny dvě podobné fráze, stane se požadavek na server s nejvyšší úrovní spolehlivosti primárním požadavkem a všechny ostatní požadavky na server se stanou sekundárními požadavky na server a budou indexovány odlišně.

Záhlaví popisku obsahuje frázi, kterou úloha rozpoznala. Následující tabulka popisuje další pole popisku.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Kategorie | Kategorie, do které fráze patří, jak je přiřazena na stránce Správce frází. |
| Zdroj | Typ úlohy Analytics, která požadavek na frázi zjistil.<br>Možné hodnoty jsou následující:<br>▪ Fonetika – Fráze byla nalezena ve zvukové nahrávce.<br>▪ Převod řeči na text – fráze byla nalezena v přepisu zvukové nahrávky. |
| Začínat | Posun od začátku zvuku do okamžiku, kdy byla fráze nalezena. Formát je HH:MM. |
| Doba trvání | Doba trvání fráze. Formát je HH:MM:SS.<br>**Poznámka:** Toto pole nezobrazuje hodnoty v milisekundách. Pokud je doba trvání kratší než jedna sekunda, pole zobrazí 00:00:00. |
| Důvěrnost | Úroveň spolehlivosti fráze zasáhla. |
| Kanál | Zvukový proud, ve kterém byla fráze zasažena, detekován. U stereofonních nahrávek jsou možné následující hodnoty:<br>▪ 1 – Odchozí datový proud.<br>▪ 2 – Příchozí proud. |

## Související témata

- Vytváření a správa frází a kategorií frází – konfigurace frází pro vyhledávání v kontaktech
- Vytváření analytických úkolů – Nakonfigurujte Webex WFO pro analýzu kontaktů pro frázové požadavky

## Zobrazení mínění kontaktu

Sentiment je celkový emocionální tón (pozitivní, negativní nebo neutrální) konverzace agenta a zákazníka během kontaktu. Webex WFO podporuje analýzu mínění pro anglické hovory, e-maily a textové kontakty. U hovorů vyžaduje mínění přepis řeči na text. U e-mailů a textových kontaktů vyžaduje mínění textovou analýzu.

Typ kontaktu: Hovor

Obsah kontaktu: Má přepis

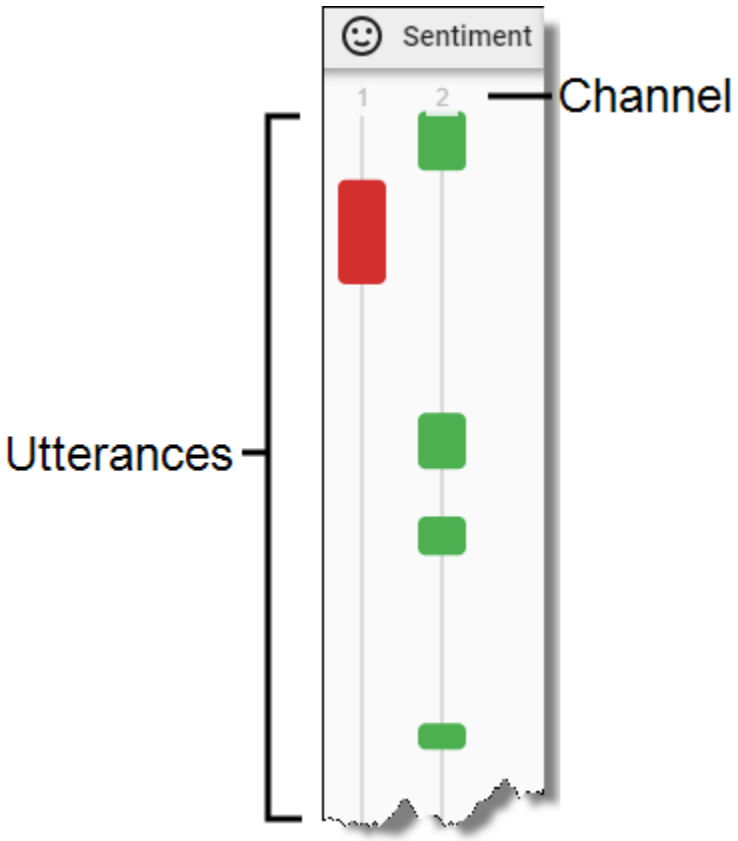
Požadované licence: Analytics nebo Webex WFO Access

Požadovaná oprávnění: zobrazení kontaktů, zobrazení řeči do analýzy textu

### Zabarvení hovorů

Panel Zabarvení zobrazuje zabarvení hovorů. Panel zobrazuje promluvy, které mají pozitivní nebo negativní skóre zabarvení, jako barevně odlišené segmenty ve zvukovém streamu, kde byly vysloveny.

**POZNÁMKA:** Promluva je nepřerušená řada slov vyslovených jednou osobou. Promluva může obsahovat více vět.




Kliknutím na promluvu k ní přesuňte posuvník časové osy. Když toto provedete, Webex WFO zvýrazní textovou bublinu v přepisu, kterou úkol mínění analyzoval za účelem získání kladného nebo záporného skóre. Textová bublina obsahuje ikonu, která také označuje skóre mínění (viz tabulka níže). Když najedete myší na promluvu, zobrazí se náhled tohoto textu.

## Promluvy a popisy kanálů

Následující tabulka popisuje barvy segmentů promluvy a jejich přidružené ikony.

**POZNÁMKA:** Panel Zabarvení nezobrazuje promluvy, které mají neutrální skóre zabarvení.

| Barevný | Popis | |
|---|---|---|
| | Detaily | Výrok má pozitivní skóre sentimentu. Ikona |
| | textové bubliny | ☺ |

| Barevný | Popis | |
|---|---|---|
| | Detaily | Výrok má negativní skóre sentimentu. Ikona |
| | textové bubliny | |

Dostupné streamy závisí na typu záznamu.

| Nahrávka Typ | Popis |
|---|---|
| Stereo | Promluvy se dělí podle následujících zvukových proudů:<br>■ 1 – K promluvě dochází v příchozím zvukovém streamu.<br>■ 2 – K promluvě dochází v odchozím zvukovém streamu. |
| Mono | Jediný zvukový stream je 1. Všechny příchozí a odchozí promluvy se vyskytují v tomto datovém proudu. |

### Zabarvení pro e-maily a textové kontakty

Písemné kontakty mají celkové skóre mínění v části Analytics na panelu Podrobnosti.

## Související témata

- Přečtěte si přepis zvukové nahrávky
- Vytváření analytických úkolů – Nakonfigurujte Webex WFO pro analýzu zabarvení kontaktů

### Stažení kontaktů na vyžádání

Některé údaje o kontaktech hovoru (zvukové záznamy nebo záznamy obrazovek) nemusí být zpočátku k dispozici, když poklepáním přehrajete hovor kvůli stavu ukládání dat.

Pokud některá nebo celá nahrávka hovoru není k dispozici, budete vyzváni k výběru, zda chcete přehrát okamžitě dostupnou část nebo stáhnout část, která není k dispozici. Dialogové okno obsahující informace o úložišti zvuku a úložišti obrazovky označuje stav každé součásti:

- Není k dispozici – K tomuto kontaktu nejsou přidružena žádná zvuková ani obrazovková data.
- Studené úložiště – data jsou v rezervním úložišti. Může dojít ke zpoždění při načítání dat.

- Okamžité úložiště – data jsou k dispozici pro okamžité přehrávání.

Pokud se rozhodnete stáhnout části, které nejsou k dispozici, budete upozorněni, až bude záznam k dispozici.

# Přiřazení a sdílení kontaktů

Přiřazování a sdílení kontaktů zahrnuje následující:

- Zkontrolujte nahrávky, které vám byly přiděleny.
- Vytvořte adresu URL (Uniform Resource Locator) pro nahrávku a odešlete ji jako hypertextový odkaz ostatním prostřednictvím chatové zprávy nebo e-mailu.
- Exportujte multimediální soubory přidružené ke kontaktu.
- Exportujte více kontaktů do externího úložiště.

## Přístup ke kontaktům, které vám byly přiděleny (klasická stránka)

**Poznámka:** Informace na této stránce pokrývají klasickou verzi stránky fronty kontaktů. Informace o nové verzi najdete v článku Přístup ke kontaktům, které vám byly přiřazeny (nová stránka).

*Jak zjistím, kterou verzi mám?*

Pokud v horní části stránky vidíte **tlačítka Interakce** a **Cíle** , máte novou stránku. Pokud tato tlačítka nevidíte, máte klasickou stránku.

Na stránce Fronta kontaktů se zobrazí všechny kontakty, které vám byly přiřazeny ke kalibraci, vyhodnocení nebo kontrole. Kontakty vám mohou být přiřazeny prostřednictvím *úkolů* s kontaktními cíli nebo *ad-hoc úkolů*.

| Typ úkolu | Definice |
|---|---|
| Úkol cíle kontaktu | Pokud pro vás správce vytvořil cíl kontaktu, Webex WFO Automaticky vám přiřadí počet kontaktů, které chcete dokončit každý den, týden nebo měsíc. Můžete také přiřadit cíl kontaktu pro konkrétní datum. |
| Ad-hoc úkol | Kontakty, ke kterým vedoucí týmu nebo správce konkrétně přiřadil ty. |

**POZNÁMKA:** Kontakty musí být mladší než jeden rok, aby se zobrazily ve vaší frontě kontaktů. Pokud vám správce přidělí ad hoc úkol pro kontakty starší než jeden rok, nezobrazí se ve vašem fronta.

# Předpoklady

- Vaše organizace používá Cisco Quality Management.
- Máte tato oprávnění:
  - Zobrazit kontakty
  - Zobrazit cíl kontaktu
  - Vyhodnotit kontakt (potřebné k dokončení cílů hodnocení)
  - Kalibrační kontakt (potřebný ke splnění cílů kalibrace)
- Vedoucí týmu vám přiřadil kontakty v ad-hoc úkolu nebo správce vytvořil cíl kontaktu a přiřadil vám ho.

# Umístění stránky

Fronta kontaktů

# Procedury

## Práce s přiřazenými kontakty

1. Přečtěte si informace ve **sloupcích Akce**, **Datum** splnění a **Pokyny** . Možná se budete muset posunout na stranu, abyste tyto sloupce viděli. Jedná se o typy akcí:

| Akce | Co musíte udělat |
|---|---|
| Kalibrace | Vyhodnoťte kontakt. Vaše hodnocení je porovnáváno s příspěvky ostatních hodnotitelů, aby byla zajištěna konzistence mezi hodnotiteli. |
| Vyhodnocení | Vyhodnoťte kontakt z hlediska kvality. |
| Přezkoumání | Přehrajte nahrávku nebo její část podle pokynů osoby, která úkol vytvořila. |

2. Dvakrát klikněte na úkol. Kontakt se otevře v novém Tab.
3. Přehrajte a vyhodnoťte kontakt podle potřeby a zavřete Tab.
4. Vraťte se na stránku Fronta kontaktů a klikněte na **tlačítko Aktualizovat** . Pokud jste úkol dokončili, zmizí ze stránky.

> **POZNÁMKA:** Kontaktní cíle mohou obsahovat více než jeden kontakt. Na stránce Fronta kontaktů se zobrazuje vždy jeden kontakt pro každý cíl, který vám byl přiřazen. Jakmile dokončíte práci s prvním kontaktem
> Z cíle vám Webex WFO přiřadí další kontakt, dokud nedokončíte všechny úkoly pro tento cíl kontaktu.

### Přidání nebo odebrání sloupců na stránce Fronta kontaktů

1. Klikněte na **Nastavení** . Otevře **se okno Konfigurovat pole** .
2. Chcete-li přidat sloupec, zaškrtněte jeho políčko. Chcete-li odebrat sloupec, zrušte zaškrtnutí jeho políčka.
3. Klikněte na **Použít**. Okno **Konfigurovat pole** se zavře.

Fronta kontaktů obsahuje stejné sloupce jako stránka Interakce (viz Přizpůsobení sloupců na stránce Interakce) a následující pole:

| Název sloupce | Popis |
|---|---|
| Akce | Typ úkolu |
| ID úkolu ad hoc | ID ad hoc úkolu pro tento kontakt |
| Datum splatnosti | Datum, do kterého je třeba tento úkol dokončit |
| Název úkolu | Název úkolu nebo cíle kontaktu |
| Instrukce | Jakékoli konkrétní pokyny k úkolu poskytnuté osobou, která vytvořil úkol |

## Související témata

- —Informace o vyplňování a předkládání hodnocení a kalibrací.
- Přizpůsobení sloupců na stránce Interakce – definice pro ostatní sloupce, které se zobrazí ve frontě kontaktů.
- Ruční přiřazení kontroly, vyhodnocení a kalibrace – pokyny pro vedoucí týmů k vytvoření ad hoc úkolu.
- Automatické přiřazení hodnocení, kalibrací a recenzí (nová stránka) – pokyny pro správce k vytvoření cíle kontaktu.

- Automatické přiřazování recenzí, hodnocení a kalibrací (klasická stránka) – pokyny pro správce k vytvoření cíle kontaktu.
- Přístup ke kontaktům, které vám byly přiděleny (nová stránka)

## Přístup ke kontaktům, které vám byly přiděleny (nová stránka)

> **POZNÁMKA:** Informace na této stránce pokrývají novou verzi stránky Fronta kontaktů.
> Informace o klasické verzi najdete v článku Přístup ke kontaktům, které vám byly přiřazeny (klasická stránka). *Jak zjistím, kterou verzi mám?*
> Pokud v horní části stránky vidíte **tlačítka Interakce** a **Cíle** , máte novou stránku. Pokud tato tlačítka nevidíte, máte klasickou stránku.

Na stránce Fronta kontaktů se zobrazí všechny kontakty, které vám byly přiřazeny ke kalibraci, vyhodnocení nebo kontrole. Vedoucí vám může tyto kontakty přiřadit nebo vám Webex WFO může automaticky přiřadit počet kontaktů, které chcete vyplnit každý den, týden nebo měsíc.

# Předpoklady

- Vaše organizace používá Webex WFO Cloud. Nová stránka Fronta kontaktů není k dispozici pro místní nasazení.
- Máte tato oprávnění:
  - Zobrazit kontakty
  - Zobrazit cíl kontaktu
  - Vyhodnotit kontakt (potřebné k dokončení cílů hodnocení)
  - Kalibrační kontakt (potřebný ke splnění cílů kalibrace)
- Nadřízený vám přiřadil kontakty s ad hoc úkolem (viz Ruční přiřazení kontroly, vyhodnocení a kalibrací) nebo správce vytvořil cíl kontaktu a přiřadil vám ho (viz Automatické přiřazení hodnocení, kalibrací a recenzí (nová stránka)).
- Kontakty, které vám byly přiřazeny, jsou mladší než jeden rok. Pokud vám někdo přidělí ad hoc úkol kontaktům starším než jeden rok, ve frontě se nezobrazí.

# Umístění stránky

Fronta kontaktů

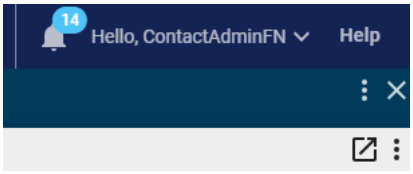
# Procedury

## Práce s přiřazenými kontakty

1. Klikněte na Interakce .
2. Přečtěte si informace ve **sloupcích Akce**, **Datum** splnění a **Pokyny** . Možná se budete muset posunout na stranu, abyste tyto sloupce viděli. Možná také budete muset kontakt otevřít, aby se zobrazily všechny pokyny. Jedná se o typy akcí:

| Akce | Co musíte udělat |
|---|---|
| Kalibrovat | Vyhodnoťte kontakt. Vaše hodnocení je porovnáváno se skóre ostatních hodnotitelů, aby byla zajištěna konzistence mezi hodnotiteli. |
| Hodnotit | Vyhodnoťte kontakt z hlediska kvality. |
| Přezkoumání | Otevřete kontakt. Pokud kontakt obsahuje nahrávku, přehrajte nahrávku nebo její část podle pokynů osoby, která úkol vytvořila.<br>**OSVĚDČENÉ POSTUPY** Chcete-li zajistit, aby byl úkol pro zvukový kontakt označen jako dokončený, přehrajte záznam<br>Až do konce. |

3. Dvakrát klikněte na kontakt. Kontakt se otevře v přehrávači médií.
4. Hrajte a vyhodnoťte kontakt podle potřeby.
5. Kliknutím na **X** (pravý horní roh stránky) kontakt zavřete. Kontakt zmizí ze stránky Fronta kontaktů.




## Zobrazení pokroku při plnění cílů kontaktu

Kontaktní cíle mohou obsahovat více než jeden kontakt.

- Klikněte na **Cíle** (v levém horním rohu stránky). Část Cíle zobrazuje pokrok, kterého jste u svých cílů dosáhli, kdy mají být cíle splněny a kolik kontaktů každý cíl obsahuje.

## Zobrazení interakcí pro konkrétní cíl

1. Klikněte na Interakce .
2. Vyberte cíl z **rozevíracího seznamu Filtrovat podle názvu** cíle. Interakce, které nejsou součástí tohoto cíle, ze stránky zmizí.

Chcete-li znovu zobrazit interakce u všech cílů, aktualizujte stránku.

## Přidání nebo odebrání sloupců na stránce Fronta kontaktů

1. Klikněte na Interakce .
2. Klikněte na ikonu nastavení ( v pravém horním rohu stránky). Otevře **se okno Zobrazit/skrýt sloupce** .
3. Chcete-li přidat sloupec, zaškrtněte jeho políčko. Chcete-li odebrat sloupec, zrušte zaškrtnutí jeho políčka.
4. Klikněte na **Uložit**. Okno **Zobrazit/skrýt sloupce** se zavře.

Následující tabulka popisuje sloupce na stránce Fronta kontaktů.

| Název sloupce | Popis |
|---|---|
| Datum | Datum, kdy byl kontakt zachycen. Formát se liší v závislosti na jazyku, který vyberete na přihlašovací obrazovce nebo v rozevíracím seznamu nastavení. |
| Čas | Čas začátku kontaktu v HH:MM.<br><br>Ve výchozím nastavení se Webex WFO zobrazuje tento čas v časovém pásmu zdroje pro sběr dat (například záznamový server nebo počítač s inteligentní plochou). Pokud je na stránce QM Globální nastavení zaškrtnuto políčko Zobrazit kontakty v časovém pásmu uživatele, zobrazí se Webex WFO tento čas ve vašem časovém pásmu zobrazení. Viz Konfigurace QM globálních nastavení. |
| Časové pásmo | Časové pásmo pro pole Datum a čas.<br><br>Ve výchozím nastavení se Webex WFO zobrazuje tento čas v časovém pásmu zdroje pro záznam (například záznamový server nebo počítač s inteligentní plochou). Pokud je zaškrtnuto políčko Zobrazit kontakty v časovém pásmu uživatele |

| Název sloupce | Popis |
|---|---|
| | na stránce QM Globální nastavení, Webex WFO zobrazí tento čas ve vašem časovém pásmu zobrazení. Viz Konfigurace QM globálních nastavení. |
| ID kontaktu | Jedinečné ID konverzace. |
| Typ kontaktu | Možné hodnoty pro tento sloupec jsou:<br>■ Hovor – Kontakt se záznamem hovoru.<br>■ Chat – písemný kontakt, ke kterému došlo v rámci chatovacího programu vaší organizace. To může být s lidským agentem nebo s chatovacím robotem.<br>■ E-mail – E-mailový kontakt bez záznamu hovoru. Tento typ kontaktu se zobrazí pouze v případě, že vaše organizace používá správu kvality i analytiku.<br>■ Bez hovoru – Kontakt bez záznamu hovoru, který někdo vytvořil kliknutím na Vytvořit kontakt na stránce Interakce.<br>■ Pouze obrazovka - Kontakt pro nahrávání obrazovky bez nahrávání hovoru.<br>■ SMS – Písemný kontakt, ke kterému došlo v rámci programu pro zasílání textových zpráv vaší organizace.<br>■ Text – V závislosti na tom, jak vaše organizace importuje písemné kontakty do Webex WFO, to může zahrnovat e-maily, chatové zprávy nebo jiné textové kontakty. |
| Kanál | Kanál, kde došlo ke kontaktu. Tento sloupec se zobrazí, pokud vaše organizace používá podporovanou integraci pro kontakty sociálních médií. Možné hodnoty pro toto pole se liší v závislosti na typech platforem sociálních médií, které vaše organizace používá. |
| Doba trvání kontaktu | Doba mezi přijetím hovoru a voláním ukončení, včetně doby vyzvánění a prodloužené doby zobrazení obrazovky (pokud existuje) v HH:MM:SS. Toto pole se vztahuje pouze na hovory.<br>Doba trvání hovoru zobrazená na stránce Fronta kontaktů nemusí být |

| Název sloupce | Popis |
|---|---|
| | stejná jako doba trvání zobrazená v přehrávači médií, protože "doba trvání události" (doba mezi událostmi) a "doba trvání záznamu" (doba trvání ve skutečném zaznamenaném souboru) se mohou lišit.<br><br>Tyto scénáře způsobí, že doba trvání hovoru se bude lišit:<br><br>▪ Pokud použijete ovládací prvky nahrávání API k pozastavení, obnovení nebo opětovnému spuštění nahrávání, doba záznamu je kratší než skutečná délka hovoru. Pokud je například nahrávání pozastaveno na jednu minutu, délka záznamu je o jednu minutu kratší než délka hovoru.<br>▪ Pokud archivujete nebo čistíte hovor s dlouhou dobou vyzvánění, stránka Fronta kontaktů zobrazuje dobu trvání události a přehrávač médií zobrazuje dobu trvání záznamu. |
| Jméno | Křestní jméno agenta. |
| Příjmení | Příjmení agenta. |
| Partitura | Skóre hodnocení přidělené kontaktu.<br><br>**POZNÁMKA:** V tomto poli se nezobrazí skóre kalibrace. Pro skóre kalibrace použijte kalibraci vyhodnocení. |
| Název kontrolora | Hodnotitel nebo kalibrátor. Tyto informace se zobrazí, pokud jste vyhodnocovač nebo pokud máte oprávnění Zobrazit podrobnosti Evaluátoru. |
| Datum vyhodnocení | Datum, kdy byl kontakt vyhodnocen. Zobrazí se tato informace pokud jste hodnotitelem nebo pokud máte oprávnění Zobrazit podrobnosti o kontroloru. |
| Hodnotící formulář | Formulář pro hodnocení nebo kalibraci použitý k ohodnocení konverzace. |
| Akce | Typ úkolu: Vyhodnotit, Kalibrovat nebo Zkontrolovat. |
| Název cíle | Název cíle kontaktu. |

| Název sloupce | Popis |
|---|---|
| ID cíle | ID cíle kontaktu. |
| Instrukce | Jakékoli konkrétní pokyny k cíli poskytnuté osobou, která vytvořil cíl. |
| Datum splatnosti | Datum, do kterého musíte tento cíl splnit. |
| [vlastní data] | Liší se. Tyto informace jsou jedinečné pro vaši organizaci. Správce Nastaví tyto informace na stránce Správce metadat. Tyto sloupce se zobrazí, pokud máte oprávnění Zobrazit vlastní metadata. Viz Správa vlastních polí metadat |

## Související témata

- —Informace o vyplňování a předkládání hodnocení a kalibrací.
- Ruční přiřazení kontroly, vyhodnocení a kalibrace – pokyny pro vedoucí týmů k vytvoření ad hoc úkolu.
- Automatické přiřazení hodnocení, kalibrací a recenzí (nová stránka) – pokyny pro správce k vytvoření cíle kontaktu.
- Automatické přiřazování recenzí, hodnocení a kalibrací (klasická stránka) – pokyny pro správce k vytvoření cíle kontaktu.
- Přístup ke kontaktům, které vám byly přiděleny (klasická stránka)

## Označení kontaktů pro školení nebo HR

Označení kontaktů pro školení nebo HR vám umožní tyto kontakty později snadno najít a použít jako příklady školení nebo eskalovat na lidské zdroje.

**POZNÁMKA:** Označení kontaktů automaticky neodesílá kontakty do školicího nebo personálního systému. Co se stane s těmito kontakty, závisí na tom, jak vaše organizace používá Webex WFO.

## Předpoklady

- Máte oprávnění Zobrazit kontakty.
- Máte oprávnění Mark for Training a/nebo Mark for HR oprávnění.

- Ve svém oboru máte nahrávky.

## Umístění stránky

Interakce > Dvakrát klikněte na kontakt

Přehrávač médií můžete také spustit klepnutím na kontakt v jednom z těchto umístění:

- Stránka Průzkumník agentů
- V podokně podrobností widgetu Analytics
- V Průzkumníku dat

## Procedury

### Označení kontaktu pro školení

1. Dvojitým kliknutím kontakt otevřete.
2. Klikněte na ikonu Možnosti (v pravém horním rohu stránky).
3. Vyberte **možnost Označit pro školení**.

### Označení kontaktu pro personalistiku

1. Dvojitým kliknutím kontakt otevřete.
2. Klikněte na ikonu Možnosti (v pravém horním rohu stránky).
3. Vyberte **možnost Označit pro HR.**

## Související témata

- —Později vyhledejte označené kontakty pomocí filtru Příznaky záznamu.
-

- Označení kontaktu – Označení kontaktů je další způsob, jak odložit kontakty, které chcete později najít.

## Označení kontaktu

Správce Webex WFO určuje, jak dlouho budou kontakty na stránce Interakce k dispozici. Pokud ale chcete kontakt udržet déle, než je standardní doba uchování vaší organizace, můžete ho označit. Označení kontaktu aplikuje na tento záznam nový čas uchování. V závislosti na tom, jak vaše organizace používá

Tagování, Webex WFO uchovává označené kontakty déle nebo kratší dobu než neoznačené kontakty (viz Správa zásad uchovávání dat pro QM a Analytics).

> **POZNÁMKA:** Označení kontaktu přepíše některá QM pravidla pracovního postupu. Pokud použijete značku před spuštěním pracovního postupu QM, pak Webex WFO zachová tento kontakt a všechna přidružená média, jako je zvuk a
> Záznamy obrazovky bez ohledu na zásady uchovávání informací pracovního postupu. Pokud použijete značku po spuštění pracovního postupu QM, ovlivní tato značka pouze zvuk tohoto kontaktu, nikoli záznam obrazovky. To znamená, že zásady pracovního postupu QM se vztahují na záznam obrazovky daného kontaktu, ale označení přepíše zásady pracovního postupu pro zvuk. Pokud Webex WFO recykloval zvukový záznam, protože byl spuštěn pracovní postup QM, je tento zvuk obnoven. Další informace o pracovních postupech QM naleznete v tématu Automatizace pracovních postupůQM.

## Předpoklady

- Máte oprávnění Označit kontakt a/nebo Zrušit označení kontaktu.
- Vaše role a rozsah vám umožňují prohlížet nahrávky.

## Umístění stránky

Interakce

## Procedury

### Označení kontaktu

1. Vyberte kontakt (neotvírejte jej).
2. Klikněte na **Označit kontakt** ( v pravém horním rohu stránky). Ikona se změní na ikonu Odtagovat kontakt.

### Zrušení označení kontaktu

Zrušením označení kontaktu se na kontakt použije standardní doba uchování vaší organizace.

1. Vyberte kontakt (neotvírejte jej).
2. Klikněte na **Odtagovat kontakt** ( v pravém horním rohu stránky). Ikona se změní na ikonu Označit kontakt.

## Související témata

- Správa zásad uchovávání dat pro QM a Analytics – Stanovte dobu uchování vaší organizace pro označené a neoznačené kontakty.
- Automatizace QM pracovních postupů – Vytvořte pravidla pro Webex WFO pro automatickou správu záznamů.

## Vytváření hypertextových odkazů na nahrávky

Pro nahrávku můžete vytvořit adresu URL (Uniform Resource Locator) a odeslat ji jako hypertextový odkaz ostatním prostřednictvím chatové zprávy nebo e-mailu. Odkaz odkazuje prohlížeč příjemce na Interakce, jakmile je příjemce ověřen prostřednictvím přihlašovací stránky Webex WFO. Jakmile je příjemce ověřen, záznam se otevře v přehrávači médií.

Základní formát adresy URL je následující:

http://<web server>/index.html#/recordings/<contactID>

nebo

https://<web server>/index.html#/recordings/<contactID>

kde

<webový server> je název hostitele nebo IP adresa serveru, který je hostitelem Webex WFO

<contactID> je ID kontaktu pro záznam.

> **Adresy URL NOTE** mají /ccr za ID pro všechny nahrávky kromě kořenových nahrávek. Kořenový záznam je zobrazení správce pro klienty, kteří používají jenom nahrávání brány. URL bez /ccr na konci přesměruje na jednu s /ccr na konci.

## Export kontaktu

Kontakt si můžete stáhnout a přehrát mimo přehrávač médií Webex WFO. Webex WFO exportuje nahrávky ve formátu WebM. Tyto nahrávky se mohou na vašem zařízení přehrávat automaticky nebo si možná budete muset stáhnout přehrávač médií s otevřeným zdrojovým kódem, jako je VLC Media Player (k dispozici od videolan.com).

## Umístění stránky

Interakce

## Předpoklady

- Máte oprávnění Exportovat nahrávky.
- Jste přihlášeni k odběru oznámení Export záznamu.
- Zařízení dokáže přehrávat soubory WebM.

## Procedury

### Export záznamu

1. Vyberte záznam.
2. Klikněte na **Exportovat kontakt** . Otevře **se okno Exportovat kontakt** .
3. Vyberte formát pro export mediálních souborů.
4. Klikněte na **Exportovat**.
5. Klikněte na tlačítko **OK.** Po dokončení exportu kontaktu obdržíte oznámení.

   **POZNÁMKA:** Doba potřebná k exportu kontaktu závisí na délce záznamu a na tom, zda obsahuje záznam obrazovky.

6. Otevřete seznam Upozornění (ikona zvonku) v horní části okna a vyberte Export **kontaktu <ID> je připraveno k oznámení o stažení** . Otevře **se okno Upozornění** na výstrahu.
7. Postupujte podle pokynů ke stažení záznamu.

## Související témata

- Správa rolí a oprávnění – Další informace o oprávněních.
- Konfigurace oznámení – Další informace o oznámeních.

## Hromadný export kontaktů

Exportujte více kontaktů do externího úložiště pomocí hromadného exportu kontaktů. Po přiřazení licence tenantovi může export vytvořit kdokoli s oprávněním k hromadnému exportu. Tato funkce vytvoří v rámci vybraného externího úložiště adresář, který obsahuje zvukové soubory nebo videosoubory ve vámi zadaném formátu, soubor CSV s metadaty kontaktů a případně data Analytics s přepisy.

**Poznámka:** Správce Webex WFO určuje metadata, která lze exportovat. Do formátu CSV se ukládají pouze exportovatelná metadata.

**Poznámka:** Hromadný export kontaktů kořenových záznamů není podporován.

**DŮLEŽITÉ** : Pomocí hromadného exportu kontaktů můžete exportovat až 1 000 kontaktů za den na tenanta. Chcete-li exportovat více než 1 000 kontaktů za den, přidejte licenci pro rozšířený hromadný export kontaktů do
Vašeho tenanta. Obraťte se na svého manažera pro úspěch zákazníků a požádejte o tuto licenci.

## Předpoklady

- Máte oprávnění Hromadný export kontaktů. Viz Správa rolí a oprávnění .
- Máte nakonfigurované umístění externího úložiště. Viz Přidání umístění externího úložiště.

## Umístění stránky

Interakce

## Procedury

Naplánujte automatické spouštění funkce hromadného exportu kontaktů v pravidelných intervalech, které zadáte, nebo okamžitě spusťte hromadný export kontaktů. Sledujte stav požadavku na export na stránce Audit exportu hromadného kontaktu (Správa aplikací > globální monitorování > > Audit exportu hromadného kontaktu).

### Naplánování opakovaného hromadného exportu kontaktů

1. Na stránce Interakce vytvořte a uložte sadu filtrů (viz ).

   **DŮLEŽITÉ** : Musíte plně nakonfigurovat všechny filtry, které přidáte do sady filtrů. Pokud plně nenakonfigurujete všechny filtry, hromadný export kontaktů se nezdaří.

   **PŘÍKLAD** Do sady filtrů přidáte **filtr Predictive Net Promoter Score** . **Vyberte možnost Equals z** rozevíracího seznamu Operátor **,** ale nezadejte číslo do pole **Skóre** . Neúplná konfigurace tohoto filtru způsobí selhání hromadného exportu kontaktů.

2. Klepněte na **ikonu Možnosti** seznamu a potom klepněte na tlačítko **Hromadný export** kontaktů.
3. Klikněte na **Nový export** Tab.
4. Nakonfigurujte export, jak je definováno v polích popsaných níže.

   **Exportovat název** – Zadejte název souboru hromadného exportu kontaktů.

   **Uložené hledání** — Vyberte uloženou sadu filtrů.

   **Umístění** úložiště – Vyberte umístění externího úložiště, do kterého chcete kontakty exportovat.

**Typ souboru** zvuku/obrazovky – Vyberte formát souboru, do kterého Webex WFO exportuje zvukové a obrazové soubory.

- **Audio/Video formáty** – Vyberte formát souboru, do kterého chcete audio/video média exportovat. K dispozici pouze pro kontakty se zvukovými i obrazovkovými nahrávkami.
- **Formáty** pouze pro zvuk – Vyberte formát souboru, do kterého chcete exportovat média pouze se zvukem. K dispozici pouze pro kontakty se zvukovými nahrávkami.
- **Žádné** — Chcete-li exportovat pouze přepisy, vyberte **možnost Pouze přepisy** .

**Výstupní formát** přepisu – Vyberte formát souboru, do kterého chcete data přepisu Analytics exportovat: JSON nebo XML. Pokud vyberete **možnost Žádné**, Webex WFO nebude exportovat žádné údaje o přepisech Analytics. Vyberte **Žádné** , chcete-li exportovat pouze soubor CSV s metadaty.

5. Vyberte Odeslat **naplánovaný export** a naplánujte export, jak je popsáno níže.

   **Týdně** – Vyberte jeden nebo více dní v týdnu a pak vyberte čas ve dnech, kdy bude Webex WFO exportovat kontakty.

   **Měsíčně** – Vyberte den v měsíci a pak vyberte čas v daný den, kdy Webex WFO exportuje kontakty.

6. Klikněte na **Vytvořit**.

   Když vytvoříte naplánovaný hromadný export kontaktů, Webex WFO export uloží. Chcete-li upravit export, klikněte na Export **uloženého kontaktu** Tab a vyberte export z **rozevíracího seznamu Název souboru** uloženého exportu.

   **POZNÁMKA:** První naplánovaný export (týdenní nebo měsíční) musí proběhnout po dalším naplánovaném spuštění úlohy dynamického obnovení aplikace. V opačném případě se první plánovaný export neuskuteční,
   I když budoucí vývoz bude. Ve výchozím nastavení se úloha dynamického obnovení aplikace spouští každých patnáct minut. Obraťte se na správce systému a ověřte tento plán.

## Exportujte kontakty ihned

1. Na stránce Interakce vytvořte a uložte sadu filtrů (viz ).

   **DŮLEŽITÉ** : Musíte plně nakonfigurovat všechny filtry, které přidáte do sady filtrů. Pokud plně nenakonfigurujete všechny filtry, hromadný export kontextu se nezdaří.

**PŘÍKLAD** Do sady filtrů přidáte **filtr Predictive Net Promoter Score** . **Vyberte možnost Equals z** rozevíracího seznamu Operátor **,** ale nezadejte číslo do pole **Skóre** . Neúplná konfigurace tohoto filtru způsobí selhání hromadného exportu kontaktů.

2. Klepněte na **ikonu Možnosti** seznamu a potom klepněte na tlačítko **Hromadný export kontaktů**.
3. Klikněte na **Nový export** Tab.
4. Nakonfigurujte export, jak je popsáno níže.

   **Exportovat název** – Zadejte název souboru hromadného exportu kontaktů.

   **Uložené hledání** — Vyberte uloženou sadu filtrů.

   **Umístění** úložiště – Vyberte umístění externího úložiště, do kterého chcete kontakty exportovat.

   **Typ souboru** zvuku/obrazovky – Vyberte formát souboru, do kterého Webex WFO exportuje zvukové a obrazové soubory.

   - **Audio/Video formáty** – Vyberte formát souboru, do kterého chcete audio/video média exportovat. K dispozici pouze pro kontakty se zvukovými i obrazovkovými nahrávkami.
   - **Formáty** pouze pro zvuk – vyberte formát souboru, do kterého chcete exportovat pouze zvuková média. K dispozici pouze pro kontakty se zvukovými nahrávkami.
   - **Žádné** — Chcete-li exportovat pouze přepisy, vyberte **možnost Pouze přepisy** .

   **Výstupní formát** přepisu – Vyberte formát souboru, do kterého chcete data přepisu Analytics exportovat: JSON nebo XML. Pokud vyberete **možnost Žádné**, Webex WFO nebude exportovat žádné údaje o přepisech Analytics. Vyberte **Žádné** , chcete-li exportovat pouze soubor CSV s metadaty.

5. Vyberte možnost **Odeslat export okamžitě**.
6. Klikněte na **Vytvořit**.

## Licenční požadavky pro hromadný export kontaktů

Cisco vyžaduje, abyste vybrali typ licence pro hromadný export kontaktů.

- **Standardní licence** – Exportujte až 1 000 kontaktů denně prostřednictvím uživatelského rozhraní.
- **Licence** výkonu – Hromadně exportujte kontakty konfigurací několika úloh exportu kontaktů pravidelně během každého dne.

**POZNÁMKA** : Ve výchozím nastavení je každá dávka exportu omezena na 10 000 na úlohu s maximálním celkovým počtem kontaktů za den na 40 000 s licencí Výkon. Pokud je potřeba je zvýšit Kontaktujte, obraťte se na Cisco Professional Services nebo Cisco Support Services.

## Data zahrnutá v hromadném exportu kontaktů CSV souboru

Následující tabulka popisuje datová pole zahrnutá v souboru CSV hromadného exportu kontaktů. Pokud je kontakt recyklován, ale ještě není trvale odstraněn, zobrazí se u všech polí kromě ID kontaktu "######".

| Pole | Typ | Max Délka | Popis |
|---|---|---|---|
| ID kontaktu | Celé číslo | 64 | Jedinečné ID kontaktu. |
| Příjmení | Řetězec | 60 | Křestní jméno agenta. |
| Jméno | Řetězec | 60 | Příjmení agenta. |
| Název skupiny | Řetězec | 60 | Název skupiny agenta. |
| Název týmu | Řetězec | 60 | Název týmu agenta. |
| Volající číslo | Řetězec | 64 | ID volajícího nebo automatická identifikace čísla (ANI) volající strany. Zobrazí "neznámé", pokud je volající číslo neveřejné nebo blokované. Toto pole se vztahuje pouze na hovory. |
| Volané číslo | Řetězec | 64 | Číslo DID nebo DNIS (Dialed Number Identification Service) telefonu, který hovor přijal. Zobrazí "neznámé", pokud je volané číslo neveřejné nebo blokované. Toto pole se vztahuje pouze na hovory. |
| Datum | Datum | 10 | Datum kontaktu. Formát je DD/MM/RRRR. |
| Čas | Čas | 5 + 2 | Čas zahájení kontaktu. Formát je HH:MM AM nebo PM. |
| Časové pásmo | Řetězec | 60 | Časové pásmo, ve kterém byl kontakt vytvořen a hovor zaznamenán.<br>**PŘÍKLAD** : Amerika/Chicago<br>**Poznámka:** Toto pole není ve formátu UTC. |

| Pole | Typ | Max Délka | Popis |
|---|---|---|---|
| Partitura | Celé číslo | 64 | Skóre hodnocení přidělené kontaktu. |
| Důvod | Řetězec | 64 | Důvod, proč byl rozhovor nahráván. Tento důvod je nastaven v pravidle nahrávání. |
| Typ záznamu | Řetězec | 64 | Typ záznamu přidružený k tomuto zařízení. Platné hodnoty:<br>■ Nahrávání AACC MLS<br>■ ACME Nahrávání paketů<br>■ Nahrávání zvukových kódů<br>■ Nahrávání AWS Connect<br>■ Nahrávání BroadSoft<br>■ Nahrávání CUBE<br>■ Záznam koncového bodu<br>■ Oznámení o události<br>■ Pět 9 VCC nahrávání<br>■ Nahrávání Genesys<br>■ Nahrávání IP Office<br>■ Nahrávání MediaSense<br>■ Nahrávání vícenásobné registrace<br>■ Síťové nahrávání<br>■ Žádné<br>■ Usmíření<br>■ RTP Logger nahrávání<br>■ Serenova Nahrávání<br>■ Nahrávání konference v jednom kroku |

| Pole | Typ | Maximální délka | Popis |
|---|---|---|---|
| | | | ▪ Nahrávání Sonus<br>▪ Neznámý typ záznamu<br><br>Nemusíte mít k dispozici všechny typy nahrávání. |
| Doba trvání hovoru | Doba trvání | 8 | Doba mezi přijetím hovoru a<br><br>přerušený hovor, včetně doby vyzvánění a<br>Rozšířená doba zobrazení obrazovky (pokud existuje) v HH:MM:SS. Hovor<br>Doba trvání je přijímána od signalizační služby. Toto se vztahuje pouze na hovory.<br><br>Doba trvání hovoru zobrazená v tabulce Kontakty a Přehrávač médií nemusí být stejný z důvodu rozdíl v "trvání události" (doba mezi události) a "doba trvání záznamu" (doba trvání v rozmezí skutečný zaznamenaný soubor).<br><br>V těchto scénářích by se délka hovoru lišila:<br><br>▪ Když použijete ovládací prvky nahrávání API k pozastavení, obnovení nebo opětovnému spuštění nahrávání, doba záznamu bude kratší než skutečná délka hovoru. Pokud je například nahrávání restartováno jednu minutu po zahájení hovoru, doba trvání hovoru je o jednu minutu delší než délka záznamu.<br>▪ Když archivujete nebo čistíte hovor s dlouhou dobou vyzvánění, tabulka Kontakty zobrazuje dobu trvání události v poli Doba trvání hovoru, zatímco přehrávač médií zobrazuje dobu trvání záznamu v poli Doba trvání hovoru. |
| ID agenta | Řetězec | 64 | ID systému agenta. |
| HR | Logická hodnota | 3 | Označuje, zda byl kontakt označen pro HR. |

| Pole | Typ | Max Délka | Popis |
|---|---|---|---|
| | | | Formát je Ano/Ne. |
| Školení | Logická hodnota | 3 | Označuje, zda byl kontakt označen pro školení. Formát je Ano/Ne. |
| Stav | Řetězec | 32 | Aktuální stav vyhodnocení kontaktu. Platný hodnoty:<br>▪ Bez skóre<br>▪ Skóroval<br>▪ Probíhá<br>▪ Vyžaduje schválení |
| Typ kontaktu | Řetězec | 60 | Typ kontaktu. Možné hodnoty:<br>▪ ZAVOLAT<br>▪ NON_CALL<br>▪ SCREEN_ONLY<br>▪ E-MAIL<br>▪ TEXT<br>▪ Povídat si<br>▪ SMS |
| Externí strana | Řetězec | | U chatu nebo SMS kontaktů e-mail, telefonní číslo nebo jiný identifikátor osoby, která komunikovala s agentem. |
| Adresa odesílatele | Řetězec | 512 | Filtruje e-maily spojené s kontakty, které nejsou hovory, na základě e-mailové adresy v poli Od.<br>**POZNÁMKA** Tato možnost je k dispozici pouze v případě, že je aktivována služba Analytics. |
| Na adresu | Řetězec | Bez omezení | Filtruje e-maily spojené s kontakty, které nejsou hovory, na základě |

| Pole | Typ | Max Délka | Popis |
|---|---|---|---|
| | | | e-mailové adresy v poli Komu.<br><br>**POZNÁMKA** Tato možnost je k dispozici pouze v případě, že je aktivována služba Analytics. |
| Předmět | Řetězec | 1000 | Filtruje e-maily přidružené k nevolajícím kontaktům na základě pole Předmět. |
| Název kontrolora | Řetězec | 256 | Jméno osoby, která kontakt hodnotila. |
| Datum vyhodnocení | Řetězec | 10 | Datum, kdy byl kontakt vyhodnocen. Formát je MM/DD/RRRR. |
| Schváleno | Řetězec | 256 | Jméno osoby, která hodnocení schválila. |
| Hodnotící formulář | Řetězec | 64 | Název formuláře pro hodnocení nebo kalibraci, který se používá k vyhodnocení konverzace se zákazníkem. |
| Kalibrovaný | Logická hodnota | 3 | Označuje, zda byl kontakt označen pro kalibraci. Formát je Ano/Ne. |
| MAX ticho | Doba trvání | 8 | Maximální délka ticha v kontaktu. Formát je HH:MM:SS. |
| MIN Ticho | Doba trvání | 8 | Minimální délka ticha v kontaktu. Formát je HH:MM:SS. |
| AVG Ticho | Doba trvání | 8 | Průměrná délka ticha při kontaktu. Formát je HH:MM:SS. |
| Celková doba ticha | Doba trvání | 8 | Celková délka všech tichých událostí v kontaktu. Formát je HH:MM:SS. |
| Tiché události | Celé číslo | 64 | Počet tichých událostí v kontaktu. |

| Pole | Typ | Max Délka | Popis |
|---|---|---|---|
| % Ticho | Desetinné | 3 | Procento hovoru strávené ve stavu ticha (během kterého nemluví volající ani operátor). Formát je .99. |
| MAX Talk Přes | Doba trvání | 8 | Maximální délka rozhovoru o události v kontaktu. Formát je HH:MM:SS. |
| MIN Talk Over | Doba trvání | 8 | Minimální délka rozhovoru v kontaktu. Formát je HH:MM:SS. |
| AVG Talk Přes | Doba trvání | 8 | Průměrná délka rozhovoru o událostech v kontaktu. Formát je HH:MM:SS. |
| Totální rozhovor Trvání | Doba trvání | 8 | Celková délka všech rozhovorů o událostech v kontaktu. Formát je HH:MM:SS. |
| Probrat Dění | Celé číslo | 64 | Počet rozhovorů o událostech v kontaktu. |
| % Hovor přes | Desetinné | 3 | Procento hovoru, o kterém se mluví. Formát je .99. |
| Přidržet události | Celé číslo | — | Počet zjištěných událostí blokování. |
| Doba čekání na minutu | Doba trvání | — | Doba trvání události nejkratšího blokování. Formát = HH:MM:SS. |
| Maximální doba přidržení | Doba trvání | — | Doba trvání události nejdelšího blokování. Formát = HH:MM:SS. |
| Celková doba blokování | Doba trvání | — | Celková doba zdržení. Formát = HH:MM:SS. |
| Doba pozdržení AVG | Doba trvání | — | Průměrná doba držení v HH:MM:SS. |
| % podržení | Desetinné | — | Procento hovoru stráveného ve stavu přidržení. |

| Pole | Typ | Max Délka | Popis |
|---|---|---|---|
| Konec Interakce Pracovní postup | Řetězec | 64 | Název pracovního postupu na konci interakce použitého pro kontakt. |
| Denně Pracovní postup | Řetězec | 64 | Název denního pracovního postupu použitého pro kontakt. |
| Prediktivní Vyhodnocení Partitura | Desetinné | 3 | Předpokládané skóre kontaktu bez vyhodnocení partitura. Webex WFO zakládá toto předpokládané skóre na Analytická data a předchozí skóre hodnocení. Webex WFO používá následující části analytických dat: volání atributy, atributy agenta, požadavky na server pro řeč a plocha aktivita. Formát je .99. |
| Čistý promotér Partitura | Desetinné | — | Čisté skóre propagátora pro kontakt poskytnutý volající. |
| Prediktivní síť Skóre promotéra | Desetinné | 3 | Předpokládané skóre kontaktu bez čistého promotéra partitura. Webex WFO zakládá toto předpokládané skóre na Analytická data a předchozí skóre propagátorů sítě. Webex WFO používá následující analytické údaje: Data: atributy volání, atributy agenta, plocha aplikace, aktivita na ploše, řečové požadavky a volání metadata. Formát je .99. |
| Cítění Partitura | Řetězec | — | Skóre mínění kontaktu: pozitivní, negativní nebo neutrální. |
| Skóre průzkumu | Desetinné | 3 | Pokud má kontakt přidružený průzkum, poskytne skóre průzkumu, vyjádřené v procentech v desítkové soustavě formulář. |

| Pole | Typ | Maximální délka | Popis |
|---|---|---|---|
| Název průzkumu | Řetězec | 255 | Pokud má kontakt přidružený průzkum, poskytne Název průzkumu. |
| ID ACD agenta | Řetězec | 256 | ACD ID agenta. |
| Přidružený hovor ID | Řetězec | 256 | Pokud hovor zahrnuje konferenci nebo přepojení, ID druhý agent. |
| Náhled textu | Řetězec | — | Náhled výsledků hledání pro vaše vyhledávání pomocí filtru Textové vyhledávání. |
| <vlastní metadata> | liší se | — | Vlastní metadata přidružená ke kontaktu. |

## Související témata

- Přidání umístění externího úložiště – zjistěte, jak nakonfigurovat umístění externího úložiště.
- —Naučte se, jak vytvořit a uložit sadu filtrů.
- Monitorování plánovaných hromadných exportů kontaktů – zobrazení stavu exportu.

# Vyhodnocení kontaktů

## Doporučení pro formuláře hodnocení

### Pokyny pro účinná hodnocení

Hodnocení je konečný výsledek, který obdržíte od řešení pro nahrávání řízení kvality. "Kvalita" v řízení kvality vychází z hodnocení metod a jazyka, které agenti používají při práci se zákazníky. Vyhodnocení volají prvky, které chcete, aby agenti použili v hovoru.

> **PŘÍKLAD:** Agent odpoví na hovor slovy: "Dobré ráno, toto je Bob ve společnosti XYZ, jak vám dnes mohu pomoci?" Hodnotící formulář obsahuje tři úvodní otázky: Použil agent pozdrav? Identifikoval agent sebe a společnost? Položil agent otevřenou otázku? Hodnotitel odpovídá na každou z těchto otázek "ano".

Hodnocení naznačuje vynikající chování agentů a oblasti, kde agenti potřebují zlepšení nebo školení.

Při implementaci hodnocení zvažte následující osvědčené postupy:

- Stanovte priority svých iniciativ – začněte s nejvyšší hodnotou nebo nejvyšší prioritou.
- Stanovte, jak vypadá úspěch – Toto je požadované chování.
- Vytvořte protokol měření a porovnejte skóre v průběhu času - Vyberte si formulář hodnocení a zůstaňte u něj alespoň čtvrt roku, abyste mohli měřit zlepšení v průběhu času a ověřit, zda vaše školení a koučování zlepšují výkon.
- Zkontrolujte hodnocení agentů a přehrávejte hovory, abyste určili hlavní příčiny problémů – zjistěte, kde máte problémy, a zlepšete školení prostřednictvím analýzy hlavních příčin.
- Provádějte porovnání agentů, týmů a organizace – Měřte pokrok na všech úrovních.
- Pokračujte, až dosáhnete úspěchu – Když už nemáte problémy v jedné části hodnocení (například pozdravy agenta), můžete ji z hodnocení odebrat. Jak se mění obchodní cíle vašeho kontaktního centra, můžete do formuláře přidávat nové oddíly a průběžně zlepšovat výkon svých agentů.

## Pokyny pro otázky týkající se hodnotících formulářů

Při psaní otázek z hodnotícího formuláře zvažte následující tipy.

**Používejte jednoduché otázky.** Jednoduché otázky umožňují manažerům a nadřízeným prozkoumat hlavní příčinu nízkého skóre agenta.

- Udělejte z každé otázky jednu otázku (nepoužívejte otázky v rámci otázek).
- Omezte rozsah otázky na jednu měřitelnou událost.

  **PŘÍKLAD:** "Udělal agent něco navíc?" je špatná otázka. Co to znamená udělat něco navíc? Vypadá to pro každý kontakt stejně? Asi ne.
  Místo toho identifikujte konkrétní akce, které by agenti, kteří udělají něco navíc, mohli udělat. Nabídl například agent volajícímu, aby se ujistil, že byl problém vyřešen? Tato otázka se ptá na konkrétní akci a každý bude vědět, co znamená odpověď "ano" nebo "ne".

- Napište otázku tak, aby hodnotitel i agent jasně pochopili, jak si agent vedl.

Kdykoli je to možné, používejte otázky, které vyžadují **odpověď** ano nebo ne. Otázky typu Ano nebo ne poskytují jasné a stručné odpovědi. Vyžadují také méně dokumentace a úsilí o spolupráci, aby získaly konzistentní hodnocení

měření. Tyto typy odpovědí jsou objektivnější. Naproti tomu číselné rozsahy vyžadují stanovení kritérií pro každé číslo v rozsahu. To ztěžuje spolupráci mezi více hodnotiteli.

Uspořádejte své otázky tak, že je umístíte do **různých sekcí**. Kategorizace otázek umožňuje vytvářet podrobné zprávy o výkonu agenta a týmu v každé kategorii.

- Přiřaďte otázky a oddíly k toku typického hovoru, abyste hodnotitelům usnadnili hodnocení výkonu agenta.

  **PŘÍKLAD** Vytvoříte tři oddíly s názvem Pozdrav, Zadání objednávky a Uzavření.

- Při použití procentuálního bodování přiřaďte důležitějším otázkám a oddílům vyšší váhu.
- V hodnotícím formuláři nepoužívejte více než deset oddílů.
- V jednom oddílu nepoužívejte více než deset otázek.

Rozhodněte, zda existují nějaké **klíčové body selhání**. Označte otázky, které se zabývají kritickým chováním (například zdvořilostí), jako klíčové ukazatele výkonu (KPI). Pokud je taková otázka hodnocena negativně, celé hodnocení selhává.

Pokud používáte **skóre** prediktivního hodnocení, napište otázky, které se týkají druhu dat, která Webex WFO vytahuje a analyzuje. Další informace najdete v tématu Konfigurace předpovědí .

**PŘÍKLAD** : Pomocí QM můžete změřit míru ticha v každém kontaktu. Hodnotící formulář se ptá: "Věnoval agent zákazníkovi okamžitou pozornost?"

**PŘÍKLAD** Máte kategorii frází Analytics nazvanou "Pozdrav" s frázemi jako "děkuji, že jste zavolali", "jmenuji se" a "jak vám dnes mohu pomoci". Hodnotící formulář se ptá: "Udělal Agent správně pozdravit volajícího?"

### Otázky týkající se klíčových ukazatelů výkonnosti (KPI)

Chcete-li použít otázky KPI, musíte nejprve určit obchodní cíle kontaktního centra. Když rozdělíte obchodní cíle, musíte identifikovat náročné oblasti a jak můžete měřit úspěch při plnění těchto cílů. Obchodní cíle můžete například rozdělit na následující:

- Řešení při prvním kontaktu (FCR)
- Prodejní proces a dovednosti

- Znalost produktu – pomocí vyhodnocení kontaktů můžete identifikovat agenty, kteří nemají dostatečné znalosti o produktech, a poté poskytnout školení ke zlepšení znalostí o jejich produktech. Při vyhodnocování agenta můžete například zvážit následující otázky:
  - Má agent hluboké znalosti o produktech?
  - Je to kritický indikátor nebo oblast výzvy?
- Znalost nástrojů agentů – Agenti se někdy musí při jednání se zákazníkem řešit širokou škálu nástrojů (například nástroje pro zadávání objednávek, nástroje produktivity agentů, databázové nástroje nebo vlastní softwarové nástroje navržené pro organizaci). Vyhodnocení můžete použít ke sledování odbornosti agenta s nástroji vašeho kontaktního centra a poté poskytnout školení pro zlepšení jejich znalosti nástrojů.
- Průměrná délka hovoru – Některé hovory jsou delší než jiné. Pomocí vyhodnocení můžete pochopit, které faktory vedou k delším hovorům, a poté nabídnout řešení, která povedou k menšímu počtu dlouhých hovorů a zlepší průměrnou délku hovoru.

Když víte, jaké jsou vaše obchodní cíle, můžete tyto cíle zahrnout jako odpovědi na otázky do formuláře hodnocení a přiřadit těmto otázkám KPI. To vám umožní sladit cíle vašich agentů s vašimi obchodními cíli pro kontaktní centrum. Formuláře hodnocení pak můžete použít k měření výkonu vašich agentů oproti obchodním cílům vašeho kontaktního centra.

KPI může mít pozitivní nebo negativní dopad na obchodní cíle vašeho kontaktního centra. Hodnota přiřazená odpovědi klíčového ukazatele výkonu odráží tento dopad.

> **PŘÍKLAD** Cílem vašeho kontaktního centra je zvýšit výnosy, zlepšit spokojenost zákazníků a snížit celkové náklady. Agent, který změní nespokojeného zákazníka na šťastného zákazníka
> Má pozitivní dopad na obchodní cíle vašeho kontaktního centra. Makléř, který ztratí potenciální prodej, má negativní dopad na obchodní cíle vašeho kontaktního centra.

### Jak se hodnotí otázky k KPI

Otázka s jednou nebo více odpověďmi klíčového ukazatele výkonu je v **poli Typ** označena "Klíčový ukazatel výkonu". Klíčový ukazatel výkonu přepíše konečné skóre hodnocení. Pokud máte více odpovědí klíčových ukazatelů výkonu, upřednostněte odpovědi klíčových ukazatelů výkonu při vytváření formuláře a určete, která odpověď klíčového ukazatele výkonu určuje konečné skóre.

Když se v oddílu objeví otázka klíčového ukazatele výkonu, QM vyhodnotí otázku klíčového ukazatele výkonu jako jakoukoli jinou otázku. Celková hodnota pro tento oddíl se zobrazí ve skóre oddílu, včetně otázky klíčového ukazatele výkonu. QM uchovává skóre, které přiřadíte všem otázkám a sekcím. Tato skóre jsou k dispozici ke kontrole.

Musíte pokračovat v bodování celého hodnocení, když odpověď klíčového ukazatele výkonu spustí konečné skóre.

### Procentuální bodování

Při vytváření formuláře hodnocení je nutné zvolit buď procentuální skóre, nebo bodové hodnocení.

Bodování založené na procentech je založeno na rozsahu celých čísel od 0 do 100. Když hodnotitel ohodnotí sekci v procentuálním hodnotícím formuláři, zobrazí se v této sekci průběžný součet a procenta.

### Oddíly založené na procentech

Každá procentuální sekce má svou vlastní váhu, která určuje, jak moc ovlivňuje celkové skóre pro hodnotící formulář. Každá sekce Tab zobrazuje svou váhu sekce. Součet všech hmotností úseků musí být 100. Tyto váhy se aplikují po bodování všech částí, aby se dospělo k celkovému skóre v procentech pro hodnocení. Celkové skóre se vypočítá takto:

Skóre úseku jako procento × váha sekce = vážené skóre úseku Součet všech vážených skóre úseků = celkové skóre v procentech

**PŘÍKLAD**

Formulář má dvě části nazvané Pozdrav a Hodnocení. Sekce Greet má možný součet 15 bodů a má hodnotu 40% z celkového skóre. Agent získal 8 z možných 15 bodů, tj. 60%, za tuto sekci. Sekce Hodnocení má možný součet 10 bodů a má hodnotu 60%.

Agent získal za tuto sekci 8 bodů, neboli 80%. Celkové skóre se vypočítá takto:

Sekce s pozdravem = 60% × 0,4 = 24%

Hodnotit sekci = 80% × 0,6 = 48%

24% + 48% = 72% celkové skóre

### Procentuální otázky

Každá procentuální otázka má svou vlastní váhu, která určuje, jak moc ovlivňuje celkové skóre pro sekci. Hmotnost se převede na body. Maximální skóre pro sekci je 100% (nebo 100 bodů), bez ohledu na to, kolik otázek obsahuje. Webex WFO používá tento vzorec používaný k výpočtu váženého skóre pro jednu procentuální otázku:

(skutečné skóre ÷ maximální skóre) × váha = vážené skóre

**PŘÍKLAD** V části se třemi otázkami má otázka 1 váhu 50%. Otázky 2 a 3 mají váhu 25%. To znamená, že otázka 1 má hodnotu maximálně 50 bodů a otázka 2
A 3 mají hodnotu maximálně 25 bodů.

Následující tabulka ukazuje potenciální body, které by otázka se stupnicí odpovědí 0–5 mohla získat, pokud má váhu 25 % nebo 50 %. Pokud hodnotitel odpoví N/A, Webex WFO zachází se skóre sekce, jako by otázka neexistovala.

| Škála<br>Přijmout | Získané body (váha otázky 25 %) | Získané body (váha otázky 50%) |
|---|---|---|
| Není k dispozici | — | — |
| 0 | 0 | 0 |
| 1 | 5 | 10 |
| 2 | 10 | 20 |
| 3 | 15 | 30 |
| 4 | 20 | 40 |
| 5 | 25 | 50 |

Následující tabulka ukazuje potenciální body, které by otázka Ano/Ne mohla získat, pokud má váhu 25% nebo 50%.

| Přijmout | Získané body (váha otázky 25 %) | Získané body (váha otázky 50%) |
|---|---|---|
| Ano | 25 | 50 |
| Ne | 0 | 0 |
| Není k dispozici | — | — |

V následujících tabulkách jsou uvedeny výsledky pro několik oddílů ve vzorovém formuláři hodnocení.

**Bodovaný příklad pro sekci se třemi otázkami**

| Otázka | Hmotnost | Typ | Partitura | Vážené skóre |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 50% | Stupnice 0–5 | 4 | 40 |
| 2 | 25% | Stupnice 0–5 | 3 | 15 |
| 3 | 25% | Ano nebo ne | Ano | 25 |
| **Skóre sekce** | | | | **80%** |

**Bodovaný příklad pro sekci se čtyřmi otázkami**

| Otázka | Hmotnost | Typ | Partitura | Vážené skóre |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 60% | Stupnice 0–5 | 3 | 36 |
| 2 | 15% | Stupnice 0–5 | 4 | 12 |
| 3 | 20% | Ano nebo ne | Ne | 0 |
| 4 | 5% | Ano nebo ne | Ano | 5 |
| **Skóre sekce** | | | | **53%** |

**Bodovaný příklad s odpovědí "nepoužije se" (N/A)**

| Otázka | Hmotnost | Typ | Partitura | Vážené skóre |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 60% | Stupnice 0–5 | Nedefinováno | — |
| 2 | 15% | Stupnice 0–5 | 4 | 12 |
| 3 | 20% | Ano nebo ne | Ne | 0 |
| 4 | 5% | Ano nebo ne | Ano | 5 |
| **Skóre sekce** | | | | **42.5%** |

**POZNÁMKA:** Odpověď N/A odstraní tuto otázku z celkového možného skóre. Takže v tomto příkladu je skóre 43 % založeno na skóre 17 z celkových 40 namísto celkového počtu 100.

### Jak se hodnotí procentuální hodnocení

Když uložíte formulář hodnocení, formulář vypočítá možné body, získané body a procento (nebo skóre). Tyto vzorce jsou založeny na počtu oddílů v hodnotícím formuláři.

### Možné body

Celkový možný počet bodů za bodovaný formulář hodnocení je součtem možných bodů každé sekce vynásobeným celkovým počtem bodů:

Možné body formy =
Oddíl 1 Hmotnost × Oddíl 1 Možné body
+ Oddíl 2 hmotnost × Oddíl 2 Možné body

+ Oddíl 3 hmotnost × Oddíl 3 Možné body
+ Oddíl 4 Hmotnost × Oddíl 4 Možné body

Následující příklad ukazuje, jak Webex WFO vypočítá celkový možný počet bodů pro bodovaný formulář hodnocení se čtyřmi sekcemi:

| Oddíl | Hmotnost | Možné body pro sekci | Body, ke kterým sekce přispívá Formulář |
|---|---|---|---|
| 1 | 25% | 100 | 25 |
| 2 | 25% | 75 | 18.75 |
| 3 | 25% | 80 | 20 |
| 4 | 25% | 100 | 25 |
| **Celkový počet možných bodů** | | | **88.75** |

## Získané body

Celkový počet bodů získaných za bodované hodnocení se vypočítá pomocí následujícího vzorce:

Celkový počet získaných bodů formuláře =
Oddíl 1 Hmotnost × Oddíl 1 Celkový počet získaných bodů
+ Hmotnost Sekce 2 × Sekce 2 Celkový počet získaných bodů
+ Hmotnost × Sekce 3 Celkový počet získaných bodů
+ Hmotnost × Sekce 3 Celkový počet získaných bodů

Následující příklad ukazuje, jak Webex WFO vypočítá počet bodů získaných ve zkušebním formuláři se čtyřmi oddíly:

| Oddíl | Hmotnost | Získané body | Body, ke kterým sekce přispívá Celkové skóre |
|---|---|---|---|
| 1 | 25% | 85 | 21.25 |
| 2 | 25% | 60 | 15 |
| 3 | 25% | 65 | 16.25 |

| Oddíl | | Získané body | Body, ke kterým sekce přispívá Celkové skóre |
|---|---|---|---|
| 4 | 25% | 90 | 22.5 |
| **Celkový počet získaných bodů** | | | **75** |

## Procentní skóre

Procentní podíl pro formulář pro hodnocení s bodovým hodnocením se vypočítá pomocí následujícího vzorce:

Procento formuláře =
Formulářové body získané ÷ formě možných bodů

Následující příklad ukazuje, jak Webex WFO vypočítá procentuální skóre z předchozích dvou tabulek:

75 ÷ 88.75 = 84.51%

## Bodové bodování

Při vytváření formuláře hodnocení je nutné zvolit bodové hodnocení nebo procentuální skóre. Bodové bodování je založeno na rozsahu celých čísel. Minimální počet může být menší než nula.

**PŘÍKLAD** Minimální počet bodů ve formuláři je −50 a maximální počet bodů je 150. Skóre 0 je považováno za adekvátní nebo průměrné. Kladné body jsou udělovány za výjimečné Služby, pokud agent vykonává výkon nad rámec běžného očekávaného výsledku. Záporné body se odečítají za špatný servis a znamenají, že agent potřebuje další koučování.

Minimální skóre pro formulář hodnocení na základě bodů je součet všech minimálních bodů, které jsou přiřazeny otázkám.

Maximální počet bodů pro formulář hodnocení založený na bodech je součet všech maximálních bodů, které jsou přiřazeny otázkám.

## Automatické přiřazení recenzí, hodnocení a kalibrací (klasická stránka)

Kontaktní cíl je seznam kontaktů přiřazených hodnotitelům ke kontrole, vyhodnocení nebo kalibraci. Při vytváření cíle zadáte kritéria pro kontakty a termín splnění. Cíle se zobrazí na stránce Fronta kontaktů hodnotitelů.

> **POZNÁMKA:** Zde uvedené informace se týkají klasické verze stránky Správa fronty kontaktů. Informace o nové verzi najdete v článku Přiřazení hodnocení, kalibrací a recenzí automaticky (nová stránka).
>
> Jak zjistím, kterou verzi mám?
>
> Pokud vidíte tabulku se seznamem cílů, máte novou stránku. Pokud vidíte **Co chcete udělat?** Se seznamem možností máte klasickou stránku.

## Předpoklady

- Vaše organizace používá Cisco Quality Management
- Některá kritéria kontaktu vyžadují Cisco Analytics (viz krok 10 níže)
- Máte oprávnění Spravovat cíle kontaktů a alespoň jedno z těchto oprávnění:
  - Vytvořit cíl hodnocení (potřebný k vytvoření cílů hodnocení)
  - Vytvořit cíl kalibrace (potřebný k vytvoření cílů kalibrace)
  - Vytvoření cíle kontroly (potřebné k vytvoření cílů recenze)
- Lidé, kterým jsou přiřazeny cíle, mají tato oprávnění:
  - Zobrazit kontakty
  - Zobrazit cíl kontaktu
  - Vyhodnotit kontakt (potřebné k dokončení cílů hodnocení)
  - Kalibrační kontakt (potřebný ke splnění cílů kalibrace)

## Umístění stránky

Správa aplikací > QM > QM Toky kontaktů > správa fronty kontaktů

# Procedury

## Zobrazit všechny cíle

- Vyberte **Zobrazit cíle** kontaktů. Cíle jsou seřazeny podle ID cíle.

## Vytvoření cíle

1. Vyberte **Vytvořit nový cíl**.
2. Do pole Název **zadejte název** cíle.
3. Vyberte typ úkolu z rozevíracího seznamu Akce .
4. Do pole Počet kontaktů **zadejte počet kontaktů zahrnutých v cíli.**
5. Vyberte typ kontaktu z **rozevíracího seznamu Typ** kontaktu.
6. Z rozevíracího seznamu Úroveň kontaktu vyberte, zda je počet kontaktů v cíli na agenta nebo na tým.

   > **PŘÍKLAD:** Cílem je vyhodnotit 10 kontaktů na tým. Vyberte možnost Tým z rozevíracího seznamu Úroveň kontaktu.

7. Z **rozevíracího seznamu Frekvence** splnění vyberte termín splnění cíle. Máte tyto možnosti:
   - Den, týden nebo měsíc – Webex WFO přiřazuje cíl každý den, týden nebo měsíc.
   - Konkrétní datum – hodnotitelé musí splnit cíl do určitého data a času. Po tomto datu se cíl stane neaktivním. Pokud vyberete tuto možnost, zobrazí se pole data a času.
   - Rozsah dat – hodnotitelé musí splnit cíl mezi určitým rozsahem dat. Po datu ukončení se cíl stane neaktivním. Pokud vyberete tuto možnost, zobrazí se pole Počáteční datum platnosti a Koncové datum platnosti.
8. (Volitelné) Chcete-li omezit cíl na kontakty přijaté v určitém časovém rámci, vyberte **možnost Přiřadit kontakt pouze mezi těmito daty** a vyberte počáteční a koncové datum.
9. (Volitelné) Zadejte pokyny pro hodnotitele do **pole Pokyny** .
10. **Z rozevíracího seznamu Klasifikátor** vyberte první kritérium pro Webex WFO, které chcete použít při výběru kontaktů pro cíl. Další pole se zobrazí na základě vašeho výběru. Máte tyto možnosti:
    - Hovory menší než – (pouze hovor) Hovory, které jsou kratší než určitá doba. Zadejte dobu trvání nebo klikněte na ikonu hodin a vyberte ji.

- Hovory větší než – (Pouze volání) Hovory, které jsou delší než určitá doba. Zadejte dobu trvání nebo klikněte na ikonu hodin a vyberte ji.
- Má pole metadat – kontakty, které mají určité pole metadat, bez ohledu na to, jaká hodnota je v tomto poli. Vyberte pole metadat.
- Obsahuje pole metadat s hodnotou – kontakty, které mají určité pole metadat s určitou hodnotou. Vyberte pole metadat a zadejte hodnotu.
- Komu—(Pouze text a e-mail) Kontakty odeslané konkrétnímu příjemci. Zadejte příjemce.
- Od – (pouze text a e-mail) Kontakty přijaté od určitého odesílatele. Zadejte odesílatele.
- Předmět—(Pouze e-mail) Kontakty s určitým klíčovým slovem v řádku předmětu. Zadejte klíčové slovo.
- Náhodný hovor/text/e-mail – všechny kontakty, které spadají do rozsahu hodnotitele.
- Důvod – (pouze volání) Kontakty s určitou hodnotou v poli Důvod. Vyberte důvod.
- Prediktivní skóre net. promotéra menší než – kontakty s předpokládaným čistým skóre promotéra menší než určité číslo. Zadejte skóre. (Vyžaduje Cisco Analytics)
- Predictive Net Promoter Score Greater Than – kontakty s předpokládaným čistým skóre promotorů vyšším než určité číslo. Zadejte skóre. (Vyžaduje Cisco Analytics)
- Skóre prediktivního hodnocení menší než – kontakty s předpokládaným hodnotícím skóre menším než určité číslo. Zadejte skóre. (Vyžaduje Cisco Analytics)
- Skóre prediktivního hodnocení větší než – kontakty s předpokládaným hodnotícím skóre menším než určité číslo. Zadejte skóre. (Vyžaduje Cisco Analytics)
- Kanál – (pouze e-mail, chat a SMS) Kontakty, ke kterým došlo v konkrétním kanálu. Vyberte kanál. Tato možnost se zobrazí, pokud vaše organizace používá podporovanou integraci pro kontakty sociálních médií. Možnosti kanálu se liší v závislosti na typu sociálních médií, které vaše organizace používá.

11. Klikněte na **Přidat**.
12. (Volitelné) V rozevíracím seznamu Klasifikátor **vyberte další kritéria** a klikněte na tlačítko **Přidat**. Pokud Webex WFO nenajde žádné kontakty, které splňují první klasifikátor, který jste vybrali, bude hledat kontakty, které splňují druhý klasifikátor atd., dokud nenajde alespoň jeden kontakt. Pokud najde alespoň jeden kontakt, který splňuje klasifikátor, přestane hledat kontakty, které splňují jiné klasifikátory, které jsou níže v seznamu.

**POZNÁMKA:** Pokud Webex WFO nenajde žádné kontakty, které splňují některý z klasifikátorů cíle, nepřiřadí cíl hodnotitelům. Pokud je k dispozici kontakt, který splňuje klasifikátor cílů
Později Webex WFO přiřadí cíl hodnotitelům. Toto zpoždění při přiřazování cílů by mohlo hodnotitelům zabránit v dosažení tohoto cíle pro určité časové období.

13. (Volitelné) Chcete-li změnit pořadí klasifikátorů, vyberte klasifikátor a klikněte na šipky nahoru nebo dolů. Chcete-li klasifikátor odstranit, vyberte jej a klikněte na tlačítko **Odstranit**.
14. **V části Uživatelé** přesuňte hodnotitele, kteří musí dokončit cíl, z Dostupné na **Přiřazené**.
15. Vyberte **možnost Aktivní** v **části Stav** cíle.

    **DŮLEŽITÉ** : Cíl aktivujte až po úplném dokončení. Aktivní cíl nelze upravovat.
16. Klikněte na **Uložit**.

## Kopírování cíle

Pokud potřebujete vytvořit nový cíl, který je podobný stávajícímu cíli, kopírování cíle je jednodušší než vytvoření cíle od začátku.

1. Vyberte Kopírovat **existující cíl**.
2. Vyberte původní cíl z **rozevíracího seznamu Vyberte existující cíl ke zkopírování** .
3. V případě potřeby kopii upravte.
4. Vyberte **možnost Aktivní** v **části Stav** cíle.

   **DŮLEŽITÉ** : Cíl aktivujte až po úplném dokončení. Aktivní cíl nelze upravovat.
5. Klikněte na **Uložit**.

## Změna lidí přiřazených k aktivnímu cíli

Jediná věc, kterou můžete na aktivním cíli změnit, jsou lidé, kteří jsou k němu přiřazeni.

1. Vyberte Upravit **existující cíl**.
2. Vyberte cíl z **rozevíracího seznamu Vyberte existující cíl k úpravě** .
3. **V oddílu Uživatelé** přesuňte uživatele do nebo ze **sloupce Přiřazeno** .
4. Klikněte na **Uložit**.

## Úprava cíle

Upravovat můžete pouze cíle se stavem Upravitelné.

1. Vyberte Upravit **existující cíl**.
2. Vyberte cíl z **rozevíracího seznamu Vyberte existující cíl k úpravě** .
3. Upravte cíl a klikněte na **Uložit**.

### Smazání cíle

Cíl smazat nemůžete, ale můžete ho deaktivovat. Deaktivované cíle již neposílají kontakty do fronty kontaktů hodnotitelů.

**DŮLEŽITÉ** : Deaktivace cíle je trvalá. Neaktivní cíl nelze znovu aktivovat ani upravit, ale můžete jej zkopírovat. Viz Kopírování cíle.

1. Vyberte Upravit **existující cíl**.
2. Vyberte cíl z **rozevíracího seznamu Vyberte existující cíl k úpravě** .
3. **V části Stav cíle vyberte možnost** Neaktivní .
4. Klikněte na **Uložit**.

## Související témata

- Přístup ke kontaktům, které vám byly přiřazeny (klasická stránka) – informace o cílech kontaktů z pohledu hodnotitele
- Přístup ke kontaktům, které vám byly přiřazeny (nová stránka) – informace o cílech kontaktů z pohledu hodnotitele
- Automatické přiřazení hodnocení, kalibrací a recenzí (nová stránka)

## Automatické přiřazení hodnocení, kalibrací a recenzí (nová stránka)

Stránka Správa fronty kontaktů slouží k vytváření cílů kontaktů. Kontaktní cíl je seznam kontaktů přiřazených hodnotitelům ke kontrole, vyhodnocení nebo kalibraci. Při vytváření cíle zadáte kritéria pro kontakty a termín splnění. Cíle se zobrazí na stránce Fronta kontaktů hodnotitelů. Viz Přístup ke kontaktům, které vám byly přiřazeny (klasická stránka) nebo Přístup ke kontaktům, které vám byly přiřazeny (nová stránka), kde se dozvíte, jak vypadají cíle na straně hodnotitele.

**POZNÁMKA:** Zde uvedené informace se týkají nové verze stránky Správa fronty kontaktů. Informace o klasické verzi najdete v článku Přiřazení recenzí, hodnocení a kalibrací automaticky (klasická stránka).

*Jak zjistím, kterou verzi mám?*
Pokud vidíte tabulku se seznamem cílů, máte novou stránku. Pokud vidíte **Co chcete udělat?** Se seznamem možností máte klasickou stránku.

## Předpoklady

- Vaše organizace používá Webex WFO Cloud. Nová stránka Správa fronty kontaktů není k dispozici pro místní nasazení.
- Vaše organizace používá Cisco Quality Management.
- Některá kontaktní kritéria vyžadují Cisco Analytics (viz krok 11 níže).
- Máte oprávnění Spravovat cíle kontaktů a alespoň jedno z těchto oprávnění:
  - Vytvořit cíl hodnocení (potřebný k vytvoření cílů hodnocení)
  - Vytvořit cíl kalibrace (potřebný k vytvoření cílů kalibrace)
  - Vytvoření cíle kontroly (potřebné k vytvoření cílů recenze)
- Lidé, kterým jsou přiřazeny cíle, mají tato oprávnění:
  - Zobrazit kontakty
  - Zobrazit cíl kontaktu
  - Vyhodnotit kontakt (potřebné k dokončení cílů hodnocení)
  - Kalibrační kontakt (potřebný ke splnění cílů kalibrace)
- Lidé, kterým jsou přiřazeny cíle, mají prostor nad týmy a agenty, jejichž kontakty jsou zahrnuty v cílech.

## Umístění stránky

Správa aplikací > QM > QM Toky kontaktů > správa fronty kontaktů

## Procedury

### Vytvoření cíle

1. Klikněte na **Nový cíl**.
2. Do pole Název **zadejte název** cíle.

3. Vyberte typ úkolu z rozevíracího seznamu Akce . Máte tyto možnosti:
   - **Vyhodnotit** – hodnotitelé ohodnotí kontakt na základě otázek v hodnotícím formuláři.
   - **Kalibrace** – hodnotitelé hodnotí kontakt, ale jejich skóre není oficiální. Kalibrační cíle vám umožňují porovnat skóre, které různí hodnotitelé přiřazují stejnému kontaktu, aby bylo skóre konzistentní v celém kontaktním centru.
   - **Kontrola** – hodnotitelé poslouchají hovor nebo čtou písemný kontakt, aniž by ho museli ohodnotit.
4. Vyberte typ kontaktu z **rozevíracího seznamu Typ** kontaktu.
5. Do pole Počet kontaktů **zadejte počet kontaktů zahrnutých v cíli.**

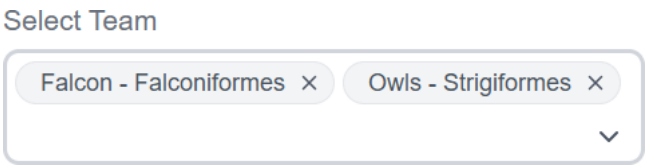
   > **PŘÍKLAD** : Chcete, aby osoba, která je přiřazena k cíli, vyhodnotila deset kontaktů. Do pole **Počet kontaktů** zadáte **hodnotu 10** .

6. **Z rozevíracího seznamu Úroveň** cíle vyberte, zda je počet kontaktů v cíli na agenta nebo na tým.

   > **PŘÍKLAD: Chcete** , aby osoba přiřazená k cíli vyhodnotila deset kontaktů, které byly zpracovány konkrétním agentem. **Vyberte možnost Agent** z **rozevíracího seznamu Úroveň** cíle.

   > **PŘÍKLAD: Chcete** , aby osoba přiřazená k cíli vyhodnotila deset kontaktů, které byly zpracovány určitým týmem. Vyberte možnost **Tým** z rozevíracího **seznamu Úroveň** cíle.

7. **V části Uživatelé** vyberte z rozevíracího seznamu Vybrat nabyvatele **osobu, které bude přiřazen cíl** .
8. **Z rozevíracího seznamu Vybrat** vyberte agenty nebo týmy, jejichž kontakty budou zahrnuty do cíle. Chcete-li přidat další agenty nebo týmy, začněte psát jejich jména nebo klikněte na šipku dolů v **poli Vybrat** .




9. (Volitelné) Chcete-li cíl přiřadit více lidem, klikněte na tlačítko **Přidat** a opakujte kroky 7 a 8.
10. Z rozevíracího **seznamu Frekvence** cílů vyberte, jak často bude cíl přiřazován. Máte tyto možnosti:

- **Den**, **Týden** nebo **Měsíc** – Webex WFO přiřazuje cíl hodnotitelům každý den, týden nebo měsíc.
  - **Den**—Webex WFO přiřazuje cíl hodnotitelům každý den ve 12:00 AM.
  - **Týden**—Webex WFO přiřazuje cíl hodnotitelům každé pondělí ve 12:00 AM.
  - **Měsíc**—Webex WFO přiřadí cíl hodnotitelům první den každého měsíce ve 12:00 AM.

  **POZNÁMKA** : Pokud přiřadíte opakovaný cíl po začátku jeho frekvenčního rozsahu, Webex WFO neupraví počet kontaktů zahrnutých do cíle tak, aby odpovídal Zkrácení doby obratu pro gól. Pokud například vytvoříte cíl vyhodnotit deset kontaktů každý týden a aktivujete jej ve středu, musí hodnotitelé před koncem týdne vyhodnotit všech deset kontaktů, aby tento cíl splnili. Protože takto fungují opakující se cíle, doporučujeme aktivovat cíle na začátku jejich frekvenčního rozsahu. Místo toho, abyste týdenní cíl aktivovali ve středu, aktivujte ho v pondělí.

- **Konkrétní datum** – Hodnotitelé musí cíl dokončit jednou do určitého data a času. Po tomto datu se cíl stane neaktivním. Pokud **vyberete tuto možnost, zobrazí se pole Vybrat datum** .
- **Časové období** – hodnotitelé musí cíl dokončit jednou v určitém časovém období. Po datu ukončení se cíl stane neaktivním. **Pokud vyberete tuto možnost, zobrazí se pole** Počáteční datum **platnosti a** Koncové datum platnosti.

11. **V části Klasifikátory** vyberte první pravidlo pro Webex WFO, které chcete použít při výběru kontaktů pro cíl. Další pole se zobrazí na základě vašeho výběru. Máte tyto možnosti:

| Klasifiká | K dispozici pro tyto | Definice | Jak jej |
|---|---|---|---|
| Počet hovorů je nižší než | Hovor | Hovory, které jsou kratší než konkrétní doba trvání. | Zadejte dobu trvání do **polí hodiny , minuty** nebo **sekundy** . |
| Hovory větší než | Hovor | Hovory, které jsou delší než konkrétní doba trvání. | Zadejte dobu trvání do **polí hodiny , minuty** nebo **sekundy** . |

| Klasifikátor | K dispozici pro tyto Typy kontaktů | Definice | Jak jej používat |
|---|---|---|---|
| Má pole metadat | Všichni | Kontakty, které mají vyplněno určité pole metadat, ne záleží na tom, jaká hodnota je v tohoto pole. | Vyberte pole z pole **metadat** rozevírací seznam. |
| Má pole metadat s hodnotou | Všichni | Kontakty, které mají určité pole metadat s určitým hodnota. | Vyberte pole z pole **metadat** rozevírací seznam a zadejte hodnotu do **pole Hodnota** metadat. |
| K | Text, e-mail, chat, SMS | Kontakty odeslané konkrétnímu příjemci. | Zadejte příjemce do **pole Komu** . |
| Od | Text, E-mail | Kontakty přijaté od konkrétního odesílatele. | Zadejte odesílatele do pole **Z** pole. |
| Předmět | E-mail | E-maily s konkrétním klíčovým slovem v řádku předmětu. | Zadejte klíčové slovo do **pole Předmět** . |
| Náhodný | Volání, text, e-mail, Chat, SMS | Všechny kontakty, které jsou v rámci hodnotitele rozsah. | Žádné další kroky nejsou potřebný. |
| Důvod | Volání, chat, SMS | Kontakty s určitou hodnotou v poli Důvod. | Vyberte důvod z **rozevíracího seznamu Důvod** . |

| Klasifikátor | K dispozici pro tyto Typy kontaktů | Definice | Jak jej používat |
|---|---|---|---|
| Prediktivní skóre čistého promotéra je nižší než | Volání, text, e-mail | Kontakty s předpokládaným čistým promotérem mají nižší skóre než konkrétní číslo. | Zadejte skóre do **pole Predictive Net Promoter Score Less Than (Prediktivní skóre propůjčovatele menší než** ). (Vyžaduje Cisco Analytics) |
| Prediktivní skóre čistého promotéra je vyšší než | Volání, text, e-mail | Kontakty s předpokládaným čistým skóre promotéra vyšším než konkrétní číslo. | Zadejte skóre do **pole Predictive Net Promoter Score Greater Than (Prediktivní skóre promotorů větší než** ). (Vyžaduje Cisco Analytika) |
| Skóre prediktivního hodnocení je nižší než | Volání, text, e-mail | Kontakty s předpokládaným hodnotícím skóre menším než konkrétní číslo. | Zadejte skóre do pole Skóre prediktivního **hodnocení menší než** . (Vyžaduje Cisco Analytika) |
| Skóre prediktivního hodnocení je vyšší než | Volání, text, e-mail | Kontakty s předpokládaným hodnotícím skóre menším než konkrétní číslo. | Zadejte skóre do pole Skóre prediktivního **hodnocení větší než** . (Vyžaduje Cisco Analytika) |
| Kanál | E-mail, chat, SMS<br>Tato možnost se zobrazí, pokud vaše organizace používá podporovanou integraci pro kontakty sociálních médií. | Kontakty, které se stalo v určitém kanálu. | Vyberte kanál z rozevíracího **seznamu Kanál** . Možnosti kanálu se liší v závislosti na typu sociálních médií, které vaše |

organizace používá.

12. Klikněte na **Přidat**.
13. (Volitelné) Opakujte kroky 11 a 12, dokud přidávání klasifikátorů nedokončíte.
14. (Volitelné) Chcete-li změnit pořadí klasifikátorů, vyberte klasifikátor a klikněte na šipky nahoru nebo dolů.
15. Vyberte, zda kontakt může **odpovídat kterémukoli z klasifikátorů** nebo musí **odpovídat všem klasifikátorům** , aby byl zahrnut do cíle.

    **POZNÁMKA** : Vyberete-li možnost **Shoda libovolná**, určuje pořadí klasifikátorů prioritu Webex WFO při hledání kontaktů. Webex WFO nejprve vyhledá kontakty, které splňují první klasifikátor, pak kontakty, které splňují druhý klasifikátor, a tak dále. Pokud vyberete **možnost Srovnat vše**,
    Webex WFO vyhledá pouze kontakty, které splňují všechny klasifikátory.

    **POZNÁMKA:** Pokud Webex WFO nenajde žádné kontakty, které splňují některý z klasifikátorů cíle, nepřiřadí cíl hodnotitelům. Pokud je k dispozici kontakt, který splňuje klasifikátor cílů
    Později Webex WFO přiřadí cíl hodnotitelům. Toto zpoždění při přiřazování cílů by mohlo hodnotitelům zabránit v dosažení tohoto cíle pro určité časové období.

16. (Volitelné) Chcete-li omezit cíl na kontakty přijaté v konkrétní data, vyberte **možnost Přiřadit pouze kontakty, které se vyskytly v tomto rozsahu** dat a vyberte počáteční datum a koncové datum.
17. (Volitelné) Zadejte pokyny pro hodnotitele do **pole Pokyny** .
18. Posuňte se nahoru do **části Stav** cíle a vyberte možnost **Aktivní**.

    **DŮLEŽITÉ** : Cíl aktivujte až po úplném dokončení. Aktivní cíl nelze upravovat.

19. Klikněte na **Uložit**.

## Filtrování cílů

Cíle můžete vyhledávat na základě názvu nebo ID cíle.

1. Klikněte na tři řádky ve **sloupci ID** nebo **Název** cíle. Otevře se filtr.
2. (Volitelné) Vyberte možnost z **rozevíracího seznamu Obsahuje** .
3. Zadejte hledaný výraz do **pole Filtr** . Seznam cílů se automaticky aktualizuje a zobrazí se další filtry, které můžete v případě potřeby použít.

   Chcete-li se vrátit k úplnému seznamu cílů, odstraňte veškerý text z pole Filtr **.**

## Úprava cíle

Upravovat můžete pouze cíle, které mají **ve sloupci Stav** možnost Upravitelné . Aktivní ani neaktivní cíle nelze upravovat.

1. V seznamu cílů klikněte na **Upravit**.
2. Podle potřeby proveďte změny cíle.
3. Klikněte na **Uložit**.

### Klonování cíle

1. V seznamu cílů klikněte na Klonovat . Klon se otevře v režimu úprav.
2. (Volitelné) V případě potřeby klon upravte.
3. Klikněte na **Klonovat**. Cíl se zobrazí na stránce Správa fronty kontaktů s **textem (Copy)** na konci názvu.

### Smazání cíle

Cíl smazat nemůžete, ale můžete ho deaktivovat. Deaktivované cíle již neposílají kontakty do fronty kontaktů hodnotitelů.

**DŮLEŽITÉ** : Deaktivace cíle je trvalá. Neaktivní cíl nelze znovu aktivovat ani upravit, ale můžete jej zkopírovat. Viz Klonování gólu.

1. V seznamu cílů klikněte na **Upravit**.
2. **V části Stav cíle vyberte možnost** Neaktivní .
3. Klikněte na **Uložit**.

### Zobrazení gólů, jejichž platnost vypršela

- V seznamu cílů zapněte **možnost Zobrazit neaktivní cíle** . Góly, jejichž platnost vypršela, se zobrazí v seznamu gólů s **Neaktivní** ve **sloupci Stav** .

## Související témata

- Přístup ke kontaktům, které vám byly přiřazeny (klasická stránka) – informace o cílech kontaktů z pohledu hodnotitele
- Přístup ke kontaktům, které vám byly přiřazeny (nová stránka) – informace o cílech kontaktů z pohledu hodnotitele
- Automatické přiřazení recenzí, hodnocení a kalibrací (klasická stránka)

## Ruční přiřazení kontroly, vyhodnocení a kalibrace

Můžete vytvořit úkol, ve kterém může jeden nebo více uživatelů kalibrovat, vyhodnotit nebo zkontrolovat jeden nebo více kontaktů. Webex WFO přidá kontakty přiřazené tímto úkolem do fronty kontaktů pro tyto uživatele (viz Přístup ke kontaktům, které vám byly přiřazeny (klasická stránka) nebo Přístup ke kontaktům, které vám byly přiřazeny (nová stránka)).

> **Poznámka:** Kontakty, které použijete k vytváření úkolů, musí být mladší než jeden rok. Kontakty starší než jeden rok se ve frontě kontaktů nezobrazují. Pokud chcete sdílet víc než rok starý kontakt, přečtěte si článek Vytvoření hypertextové odkazy na nahrávky.

### Vytvoření ad hoc úkolu

1. Vyberte jeden nebo více kontaktů.
2. Klikněte na **Vytvořit úkol**. Zobrazí se stránka Konfigurace úlohy ad hoc.
3. Zadejte název ad hoc úkolu.
4. Vyberte typ úkolu. Úkol, který vyberete, určuje, kteří uživatelé jsou k dispozici v **poli Přiřadit k** . Webex WFO zobrazí pouze uživatele, kteří mají oprávnění k provedení zadané úlohy.

    - **Kalibrovat** – Kalibrace vybraných kontaktů může být přiřazena více uživatelům. Pole **Formulář** hodnocení se zobrazí, když vyberete **možnost Kalibrovat**. Vyberte formulář, který chcete použít ke kalibraci kontaktu.

      > **POZNÁMKA** : Vyberete-li tuto možnost, budou po vytvoření úlohy označeny všechny kontakty, které ještě nebyly označeny pro kalibraci.

    - **Vyhodnotit** – K vyhodnocení vybraných kontaktů lze přiřadit pouze jednoho uživatele. Pole **Formulář** hodnocení se zobrazí, když vyberete **Vyhodnotit**. Vyberte formulář, který chcete použít k vyhodnocení kontaktu.

    - **Zkontrolovat** – ke kontrole (poslechu) hovoru může být přiřazeno více uživatelů. Posuvník **Konfigurace** doby přehrávání se zobrazí, když vyberete **možnost Zkontrolovat**. Posuvník určuje procento hovoru (od začátku), které musí pověřená osoba zkontrolovat, aby úkol dokončila. Výchozí hodnota je 100 %. Procento můžete vybrat v přírůstcích po 10 %.

5. Vyberte uživatele, kterým úkol přiřazujete. Pokud přiřazujete kalibraci nebo kontrolu, kliknutím na **tlačítko Vybrat vše** přidejte do úkolu všechny uživatele ve skupině.
6. Zadejte datum dokončení úkolu nebo klikněte na ikonu kalendáře a vyberte datum dokončení.
7. (Volitelné) **Zaškrtněte políčko Upozornit na dokončení** , pokud chcete obdržet oznámení o dokončení úkolu každým příjemcem.

> **POZNÁMKA** : Chcete-li být upozorněni, musíte být také přiřazeni k oznámení Cíl kontaktu byl dokončen.

8. (Volitelné) Zadejte konkrétní pokyny pro pověřené osoby.
9. Klikněte na **Vytvořit úkol**.

## Označení kontaktu pro kalibraci

Když označíte kontakt ke kalibraci, každý uživatel, jehož role zahrnuje oprávnění Kalibrovat kontakt a který má rozsah nad kontaktem, může vyhodnotit kontakt v kalibračním režimu.

Skóre z vyhodnocení dokončeného v kalibračním režimu jsou zahrnuta do zprávy o kalibraci hodnocení, kde můžete porovnat a porovnat skóre, které všichni hodnotitelé udělili kontaktu. To vám umožní zjistit, zda vaši hodnotitelé dávají konzistentní skóre.

Další informace o kalibraci naleznete v tématu Kalibrace evaluátorů.

### Označení kontaktu pro kalibraci

1. Na stránce Interakce vyberte kontakt v tabulce kontaktů.
2. Klikněte na ikonu **Označit pro kalibraci** .
3. Vyberte požadovaný formulář hodnocení.
4. Klikněte na tlačítko **OK**.

## Kalibrace vyhodnocovačů

Kalibrace je speciální typ vyhodnocení, který umožňuje více uživatelům vyhodnotit jeden kontakt. Kalibrace pomáhá zajistit konzistenci mezi hodnotiteli tím, že umožňuje porovnat, jak různí hodnotitelé dokončili stejné hodnocení.

Pokud je kontakt označen pro kalibraci, může hodnotitel vyplnit formulář hodnocení jako kalibraci i standardní hodnocení kvality. Při vyhodnocování kontaktu nezapomeňte vybrat vhodný režim.

Skóre kalibrace obsahuje pouze protokol o kalibraci. Výsledky týmu ani agenta na řídicím panelu nebo ve zprávách neobsahují skóre kalibrace.

> **POZNÁMKA** : Pokud je kontakt ohodnocen jako standardní hodnocení kvality, zobrazí se jako bodovaný při hledání Všechna hodnocení nebo Moje hodnocení. Když je hodnocena jako kalibrace, zobrazí se jako skórovaná
> Při hledání Mé čekající kalibrace.

### Vyhledání kontaktů označených pro kalibraci

1. Na stránce Interakce klikněte na ikonu Seznam **filtrů** . Otevře se panel Filtry.
2. Nakonfigurujte sadu filtrů, která obsahuje **filtr Rozsah** hledání, s kritérii **Moje kalibrace čekající na** vyřízení.
3. Klikněte na **Použít**. Výsledky filtru zobrazí všechny kontakty ve vašem oboru, které jsou označeny pro kalibraci.

## Zpráva o kalibraci vyhodnocení

Zpráva o hodnocení zobrazuje výsledky kalibrovaného skóre hodnocení. Uvádí pouze bodovaná hodnocení označená pro kalibraci. Nezobrazuje standardní skóre hodnocení. Pomocí tohoto přehledu můžete vyhodnotit své hodnotitele.

**Poznámka:** Musíte mít oprávnění Zobrazit podrobnosti vyhodnocení povoleno, chcete-li mít přístup k této sestavě.

**Poznámka:** Generování této sestavy může trvat několik minut.

# Analýza dat vyhodnocení

Kromě standardních přehledů hodnocení můžete pomocí služby Analytics také předpovídat skóre netto promotérů nebo skóre hodnocení.

Zobrazit hodnotící zprávy 534
Konfigurace předpovědí 535

## Zobrazit hodnotící zprávy

V Webex WFO je čas přidružený ke kontaktu čas, kdy ke kontaktu došlo v místě agenta. Pokud je časové pásmo přiřazené ke kontaktu Webex WFO neznámé, pak se čas zobrazí v greenwichském středním čase (GMT).

Skóre jsou zaokrouhlována nahoru pro jednotlivé sekce ve formulářích hodnocení a průzkumu. V přehledech, které zobrazují průměry oddílů pro agenty, týmy a skupiny, jsou však skóre sekcí nejprve přidána a zprůměrována před zaokrouhlením nahoru. V důsledku toho se průměr zobrazený ve zprávách bude mírně lišit od čísla vypočítaného sečtením skóre úseků zobrazených ve formuláři hodnocení nebo průzkumu a jejich následným zprůměrováním.

Informace o standardních sestavách QM a WFM dodávaných s Webex WFO a pokyny ke spuštění standardní sestavy naleznete v tématech QM standardních sestav a WFM standardních sestav.

## Konfigurace předpovědí

Pomocí předpovědí můžete nakonfigurovat Webex WFO pro odhad čistého skóre propagace kontaktu nebo skóre hodnocení. Na základě předpokládaného skóre pak můžete vytvořit automatizovaný pracovní postup, který odešle kontakt vyhodnocujícímu. Předpovědi pomáhají hodnotitelům zaměřit se na kontakty, které s největší pravděpodobností povedou k koučování agentů.

Prediktivní modul kombinuje skóre z kontaktů za posledních šest měsíců s údaji Analytics a každý týden vytváří nový model. Výchozím dnem pro vytvoření nového modelu je neděle, ale správce systému může vybrat jiný den.

# Předpoklady

- Vaše organizace má licenci Analytics Essentials nebo Analytics Enterprise.
- Máte oprávnění Spravovat prediktivní analýzy.
- Máte rozsah nad skupinou agentů, pro kterou je předpověď určena. Musíte mít prostor pro skupinu, nejen pro týmy ve skupině.
- U prediktivního skóre propagace sítě máte alespoň 1 000 kontaktů s přidruženým skóre propagátorů sítě.
- Pro prediktivní vyhodnocení máte alespoň 1 000 kontaktů vyhodnocených stejným formulářem.

# Umístění stránky

Liší se. Další informace naleznete v níže uvedených postupech.

# Procedury

Konfigurace prediktivních funkcí v Webex WFO sestává ze dvou kroků: vytvoření modelu a použití modelu. Chcete-li vytvořit model, musíte nejprve dodat prediktivnímu modulu skóre pro existující kontakty.

## Prediktivní skóre Net Promoter

Model Predictive Net Promoter Score používá kontakty zákazníků, výkon agenta, požadavky na řeč a další faktory k určení pravděpodobného skóre čistého promotéra pro kontakt. Skóre, která model vytvoří, se zobrazí v poli Prediktivní skóre čistého promotéra na stránce Interakce a na řídicím panelu Prediktivní skóre propagátora v Průzkumníku dat. Můžete je také přidat do řídicích panelů v Průzkumníku dat i Cisco Správa dat.

Webex WFO vytváří prediktivní skóre propagace pouze pro zvukové kontakty. Jiné druhy kontaktů nepodporují prediktivní skóre propagace sítě.

### Konfigurace prediktivního modelu skóre promotorů sítě

1. Na stránce Správce metadat (Správa aplikací > QM > QM Konfigurace > Správce metadat) vytvořte nové pole metadat. Další informace naleznete v tématu Správa vlastních polí metadat.

   **DŮLEŽITÝ** Do pole Metadata Label (Popisek **metadat) zadejte "Net Promoter Score".** Tento štítek nerozlišuje velká a malá písmena.

2. Nakonfigurujte pole metadat Net Promoter Score, které jste právě vytvořili, s informacemi Net Promoter Score od vašich zákazníků.

   **POZNÁMKA:** Viz Přidání průzkumů po volání ke kontaktům pro integraci skóre propagátorů sítě zachycených v průzkumech po volání.

   Prediktivní engine vytáhne potřebné informace a následující neděli vytvoří model.

### Použití modelu Predictive Net Promoter Score

- Na stránce Správce úloh (Správa aplikací > Analytics > Správce úloh) vytvořte novou úlohu. Vyberte **Predictive Net Promoter Score** z **rozevíracího seznamu Typ** . Další informace najdete v tématu Vytvoření úloh analýzy .

## Skóre prediktivního hodnocení

Model skóre prediktivního hodnocení používá různé faktory k určení pravděpodobného skóre hodnocení (na konkrétním formuláři hodnocení) pro kontakt. Předpokládaná skóre se zobrazí v poli Skóre prediktivního vyhodnocení na stránce Interakce a na řídicím panelu Prediktivní vyhodnocení v Průzkumníku dat. Můžete je také přidat do řídicích panelů v Průzkumníku dat i Cisco Správa dat.

Webex WFO vytváří skóre prediktivního vyhodnocení pouze pro zvukové kontakty. Jiné druhy kontaktů nepodporují skóre prediktivního hodnocení.

Každý formulář hodnocení potřebuje svůj vlastní model. Chcete-li vytvořit modely pro více formulářů, postupujte podle níže uvedených kroků pro každý formulář.

### Konfigurace modelu skóre prediktivního vyhodnocení

1. Na stránce Správa hodnotících formulářů (Správa aplikací > QM > QM Konfigurace > Správce hodnotících formulářů) vytvořte aktivní formulář hodnocení. Další informace naleznete v části Poradenství pro formuláře hodnocení.

2. Na stránce Správce frází (Správa aplikací > Analytics > Správce frází) vytvořte fráze a kategorie, které úzce souvisejí s otázkami, které klade hodnotící formulář. Další informace naleznete v tématu Vytváření a správa frází a kategoriífrází.

   > **PŘÍKLAD** Hodnotící formulář se ptá: "Pozdravil agent správně volajícího?" Máte kategorii frází Analytics s názvem "Pozdrav" s frázemi jako "děkujeme, že jste zavolali", "můj Jméno je" a "jak vám dnes mohu pomoci."

3. Pomocí formuláře hodnocení můžete ručně vyhodnotit alespoň 1 000 kontaktů.

4. Na stránce Správa pracovního postupu (Správa aplikací > QM > QM Toky kontaktů) vytvořte pracovní postup, který použije formulář pro příchozí hovory.

   > **DŮLEŽITÉ** : Pracovní postup musí použít formulář hodnocení buď před, nebo současně s nahráním zvuku kontaktu do Webex WFO. Kontakty nepřijímají prediktivní Skóre hodnocení, pokud je formulář hodnocení použit po nahrání zvuku. Další informace najdete v tématu Automatizace QM pracovních postupů .

### Použití modelu skóre prediktivního vyhodnocení

- Na stránce Správce úloh (Správa aplikací > Analytics > Správce úloh) vytvořte novou úlohu. Vyberte **Skóre** prediktivního **hodnocení z rozevíracího seznamu Typ** . Zaškrtněte políčko **Probíhá** . Další informace najdete v tématu Vytvoření úlohanalýzy .

## Osvědčené postupy

### Obecné

Prediktivní skóre je určeno k doplnění (nikoli nahrazení) ručně skórovaných kontaktů.

I když neexistuje ideální počet skóre, které by vytvořily dokonalý model, udržování velkého počtu bodovaných kontaktů (alespoň 1 000) je nezbytné, aby se model v průběhu času stal přesnějším. Prediktivní model se stále učí, protože přijímá více dat, ale nepoužívá data starší než šest měsíců. Chcete-li, aby byl model přesný, musíte pokračovat v poskytování dat, a to buď získáním více čistých skóre promotorů, nebo pokračováním v používání formuláře hodnocení pro ruční hodnocení. Pokud počet dostupných skóre klesne pod 50, model přestane fungovat.

Pomocí prediktivních funkcí můžete vytvořit ad hoc analytický úkol. Prediktivní modely však používají data pouze za posledních šest měsíců. Pokud spustíte úlohu ad hoc u kontaktů starších než šest měsíců, je méně pravděpodobné, že získáte přesná data.

Pro dosažení nejlepších výsledků by doba uchování Analytics (nastavená na stránce Konfigurace Analytics) měla být alespoň šest měsíců. Viz Konfigurace analýzy.

Pravidelně laďte fráze a kategorie. Ladění pomáhá zajistit, aby vaše kategorie a fráze byly relevantní a vrátily hovory, které potřebujete k analýze. Dodržujte osvědčené postupy ladění.

### Prediktivní skóre Net Promoter

WFM data výrazně zlepšují přesnost modelu Predictive Net Promoter Score.

### Prediktivní hodnocení

Vytvářejte fráze a kategorie v jazyce, který volající s největší pravděpodobností používají.

Vytvářejte fráze a kategorie, které pokrývají celou řadu možných frází, které by agenti mohli říct. Agenti obvykle neopakují skripty doslovně. Použití více frází pomáhá zvýšit pravděpodobnost, že Webex WFO vrátí požadavek na frázi.

Kromě vytváření frází a kategorií souvisejících s otázkami, které klade hodnotící formulář, zvažte vytvoření frází a kategorií pro odpovědi, které volající pravděpodobně poskytnou. Například v odpovědi na otázku "Měli jste v posledních pěti letech nějaké nehody?" budou odpovědi volajících pravděpodobně něco jako: "Ne, neměl jsem žádnou nehodu" nebo "Ano, měl jsem jednu nehodu." Pokud se agent výrazně odchyluje od skriptu, odpověď volajícího může pomoci Webex WFO rozpoznat frázi.

Pokud potřebujete revidovat formulář hodnocení, který Webex WFO používá k vytvoření modelu skóre prediktivního hodnocení, vytvořte nový formulář namísto úprav existujícího formuláře. Pokud dojde ke změně formuláře hodnocení a ID formuláře zůstane stejné, model se neaktualizuje tak, aby změnu zohlednil. V důsledku toho budou předpovídané skóre méně přesné. Viz

Kalibrujte své hodnotitele pomocí hodnotících formulářů, které se používají pro prediktivní skóre. Model skóre prediktivního hodnocení bude v průběhu času přesnější, pokud jsou data, na kterých je založen, přesná a konzistentní. Pokud je například 10% až 15% rozdíl ve skóre manuálního hodnocení, vaše skóre prediktivního hodnocení bude mít ještě větší rozdíl. Viz Kalibrace vyhodnocovačů.

V mnoha kontaktních centrech je běžné, že kontakt získá buď velmi vysoké skóre, nebo velmi nízké skóre. Nedostatek skóre středního rozsahu však může mít za následek méně přesné předpovědi, protože model nemá dostatek informací, aby zjistil, jak vypadá kontakt středního rozsahu. Trénujte své hodnotitele, aby dávali střední skóre, kdykoli jsou vhodné, místo toho, aby označili kontakt buď velmi vysoký nebo velmi nízký.

Aby kontakt obdržel skóre prediktivního hodnocení, musí být zpracován pomocí pracovního postupu QM, který přiřadí formulář hodnocení buď před, nebo současně s nahráním zvuku. Pokud je zvuk kontaktu nahrán do Webex WFO předtím, než kontakt obdrží formulář hodnocení, musíte k vygenerování prediktivního skóre pro tento kontakt použít ad hoc úkoly skóre prediktivního hodnocení. Viz Vytváření analytických úloh.

## Rozdíly mezi prediktivním skóre a manuálním skóre

Pokud vidíte významné rozdíly mezi prediktivním skóre a skóre uděleným lidskými hodnotiteli, příčinou může být jeden ze dvou problémů.

### Rozdíly mezi lidskými hodnotiteli

Vzhledem k tomu, že model skóre prediktivního hodnocení používá skóre od lidských hodnotitelů k učení v průběhu času, mohou nekonzistence ve skóre mezi hodnotiteli zmást model. Chcete-li tuto nekonzistenci napravit, doporučujeme následující:

- Jako organizace rozhodněte, jaká míra odchylek mezi lidskými hodnotiteli je přijatelná. Mějte na paměti, že model prediktivního vyhodnocení se bude více lišit.
- Pravidelně kalibrujte své hodnotitele, abyste udrželi konzistenci v bodování.
- Zkontrolujte, zda jsou kategorie a fráze v souladu s hodnotícími otázkami. Hledejte běžně se vyskytující falešně pozitivní nebo negativní výsledky a podle potřeby je upravte.

### Rozdíly ve vyhodnocených hovorech

Webex WFO vytvoří skóre prediktivního hodnocení pro všechna volání, která jsou přidružena k hodnotícím formulářům použitým k vytvoření modelů. Pokud vaši lidští hodnotitelé ručně vyhodnocují určité druhy hovorů namísto náhodných hovorů, můžete vidět rozdíly ve skóre, protože dvě porovnávané skupiny hovorů se liší. Jinými slovy, porovnáváte jablka a pomeranče. Zvažte tyto příklady:

- Pracovní postupy slouží k výběru hovorů s dlouhou nebo krátkou dobou zpracování a hovorů zpracovaných novými agenty pro ruční vyhodnocení. Všechny se liší od průměrných hovorů a jsou hodnoceny odlišně.
- Vaši hodnotitelé nevyhodnocují příliš dlouhé nebo velmi krátké hovory. Tyto hovory by měly velmi odlišné skóre od průměrných hovorů.
- Pokud je ve frontě mnoho hovorů, vedoucí týmů nebo nadřízení vyřizují hovory, aby zkrátili dobu čekání. Hodnotitelé nevyhodnocují hovory vyřízené vedoucími týmů nebo supervizory.
- Nedávno jste přeškolili své agenty nebo hodnotitele. Manuální skóre se liší hned v reakci na trénink, ale prediktivní skóre může nějakou dobu trvat, než je doženou. Chcete-li zobrazit dopad rekvalifikace, upravte časové období prediktivních skóre tak, aby odpovídalo datu, kdy se přeškolení projevilo.

Chcete-li přesně porovnat manuální a prediktivní skóre, porovnáváte skóre pro podobná data a typy hovorů.

## Související témata

- Správa vlastních polí metadat
- Přidání průzkumů po volání ke kontaktům
- Konfigurace analytiky
- Vytváření úloh analýzy
-

- Doporučení pro formuláře hodnocení
- Vytváření a správa frází a kategorií frází
- Automatizace QM pracovních postupů
- Kalibrace vyhodnocovačů

# Monitorování agentů v reálném čase

Stránka Monitorování agenta umožňuje poslouchat hovor a zobrazit obrazovku agenta v reálném čase. Používejte živé monitorování, abyste zajistili kvalitu služeb zákazníkům a odbornost agentů při manipulaci s kontakty na zákazníky a souvisejícími nástroji.

Díky živému sledování zvuku můžete během hovoru slyšet (ale nemůžete s ním komunikovat). Pomocí sledování živé obrazovky můžete zobrazit aktivitu agenta na obrazovce bez ohledu na to, zda je tento agent na hovoru. V jednu chvíli můžete monitorovat pouze jednoho agenta.

**POZNÁMKA:** Pole Klient Smart Desktop – priorita záznamu obrazovky na stránce QM Globální nastavení umožňuje nastavit, kde bude probíhat nahrávání obrazovky (na tenkém klientovi nebo koncovém bodu / PC), když agent
je přihlášen k oběma. (Viz Nakonfigurujte QM globální nastavení.)

## Předpoklady

- Vaše organizace má jednu z těchto kombinací licencí:
    - Řízení kvality (QM) – Zajišťuje monitorování obrazovky a zvuku
    - Záznam shody (CR) s dodatečnou licencí pro monitorování – poskytuje monitorování obrazovky

    - Workforce Management (WFM) s dodatečnou licencí pro monitorování – poskytuje monitorování obrazovky

- Máte oprávnění Monitorování agenta.
- Jako prohlížeč používáte Chrome, Firefox nebo Edge Chromium.
- (pro sledování živé obrazovky) Vy i agent máte oprávnění Live Screen Monitoring.
- (pro sledování živé obrazovky) Inteligentní plocha je nainstalována na počítačích agentů.
- (pro živé sledování zvuku) Vy i agent máte oprávnění Live Audio Monitoring.
- (pro živé sledování zvuku) Agent právě volá.
- (pro živé monitorování zvuku) Webex WFO zaznamenává hovory agentů prostřednictvím nahrávání na ploše (koncový bod) nebo nahrávání na server (Cisco BiB). Živé sledování zvuku není k dispozici, pokud váš systém používá řešení pro nahrávání pomocí brány nebo CCaaS, kde dodavatel CCaaS zaznamenává zvuk (například Cisco Webex Contact Center nebo Cisco Webex Calling).
- (pouze pro prostředí NAT) Prostředí Webex WFO zahrnuje nakonfigurovaný server STUN/TURN.
- Porty TCP/UDP 49152–65535 jsou ve vašem firewallu otevřené.

# Umístění stránky

Správa aplikací > monitorování globálního > > agentů

# Procedury

## Filtrování seznamu agentů

- Ve výchozím nastavení se na stránce zobrazí všichni připojení agenti ve vašem oboru spolu s jejich aktuálním stavem. Chcete-li snadněji najít agenta, kterého chcete monitorovat, použijte **rozevírací filtry Skupina , Tým** a **Agent** k zúžení seznamu agentů.
- Seznam agentů můžete dále zúžit výběrem možnosti **Zobrazit pouze připojené uživatele** nebo **klienta pro stolní počítače**
  Políčka.

| Zaškrtávací políčko | Co vám ukazuje |
|---|---|
| Zobrazit pouze připojené uživatele | Agenti, které lze sledovat právě teď. Jsou to buď |

| Zaškrtávací políčko | Co vám ukazuje |
|---|---|
| | ▪ Jste přihlášeni k počítači s nainstalovanou funkcí Smart Desktop Capture a jste připojeni k aplikačnímu serveru *Webex WFO nebo*<br>▪ Zaznamenáno prostřednictvím síťového záznamu a přidruženo k zařízení prostřednictvím stránky Přidružení zařízení (viz Přidružení telefonů k agentům, nahrávacím skupinám a typům nahrávání) |
| Klient pro stolní počítače | Agenti, kteří jsou přihlášeni k počítači s aplikací Smart Desktop Zachytávání nainstalováno. |
| Živý monitor | Agenti, kteří mají Live Screen Monitoring a/nebo Live Audio Oprávnění ke sledování. |

- Výsledky můžete také omezit výběrem počtu dat za minulé dny, které se mají zobrazit.
- **Kliknutím na tlačítko Obnovit** se kdykoli vrátíte k výchozímu nastavení filtru.

## Monitorování zvuku agenta

Zvuk uslyšíte pouze v případě, že operátor telefonuje. Funkce Webex WFO nesleduje ani neposkytuje řízení hovoru pro relaci, ale hovor můžete přepojit na jiné zařízení stejně jako při běžném hovoru.

**PŘEDPOKLAD Monitorování** zvuku vyžaduje licenci QM. Není k dispozici s licencí pro monitorování.

**POZNÁMKA** : Před spuštěním živého zvukového monitoru vždy ověřte, zda je agent přihlášen.

**POZNÁMKA:** Pokud používáte telefon Cisco bez náhlavní soupravy, může být před zahájením živého sledování zvuku nutné sluchátko zvednout.

1. Klikněte na ikonu monitorování zvuku agenta . Barva ikony označuje stav monitorování agenta.

| Barevný | Co to znamená |
|---|---|
| Černý | Agenta lze monitorovat.<br>▪ Agent je nakonfigurován pro nahrávání na ploše a má na svém počítači spuštěného klienta Smart Desktop se správnými oprávněními pro živé sledování zvuku.<br>▪ Agent je nakonfigurován pro nahrávání na serveru a je přiřazen k monitorovanému zařízení na stránce přidružení zařízení (Správa aplikací > QM > QM Konfigurace > přidružení zařízení). |
| Šedá | Agenta nelze monitorovat.<br>▪ Agent je nakonfigurován pro nahrávání na ploše, ale není přihlášen, nemá na svém počítači spuštěného klienta Smart Desktop Client nebo nemá správná oprávnění pro živé monitorování.<br>▪ Agent je nakonfigurován pro nahrávání na serveru a je offline nebo není přiřazen k monitorovanému zařízení na stránce přidružení zařízení (Správa aplikací > QM > QM Konfigurace > přidružení zařízení). |
| Zelená | Agent je monitorován. |
| Bliká žlutě | Agent je k dispozici, ale z nějakého důvodu jej nelze |
| monitorovat. Červená | Došlo k chybě připojení a agenta nelze monitorovat. |

2. Chcete-li relaci monitorování ukončit, klikněte znovu na ikonu sledování zvuku.

## Monitorování obrazovky agenta

1. Klikněte na ikonu monitorování obrazovky agenta. Otevře **se okno Live Screen Monitoring (Sledování** živé obrazovky). Barva ikony označuje stav monitorování agenta.

| Barevný | Co to znamená |
|---|---|
| Černý | Agenta lze monitorovat. Na svém počítači mají spuštěného klienta Smart Desktop se správnými oprávněními. |
| Šedá | Agenta nelze monitorovat. Jsou offline nebo nemají správná oprávnění. |

2. Klepnutím na tlačítko **Obrazovka** spusťte relaci monitorování. Kliknutím na Zvuk můžete sledovat hovor agenta.
    - Pokud agent uzamkne obrazovku, na panelu průběhu v dolní části okna se zobrazí ikona pozastavení.
    - Pokud počítač agenta přejde do režimu spánku, okno přestane zobrazovat aktivitu.
    - Monitorování se automaticky neobnoví, když se agent přihlásí zpět k počítači. Chcete-li pokračovat v monitorování, když je agent znovu přihlášen, zavřete aktuální okno a znovu se připojte.
3. Chcete-li sledování ukončit, klikněte na tlačítko **Odpojit**.

### Export dat agenta

- Klepněte na tlačítko **Exportovat seznam** agentů pro export informací o agentech, kteří jsou zobrazeni na stránce ve formátu CSV. Soubor exportu má název **agents.CSV**.

## Související témata

- Přidružení telefonů k agentům, skupinám nahrávání a typům nahrávání
- Konfigurace globálních nastavení QM

# Vytvoření kontaktu

Pokud vaši agenti komunikují se zákazníky jinými způsoby než telefonicky, můžete stále vyhodnotit jejich aktivity mimo hovor ručním vytvořením kontaktu.

Příklady mimohovorových aktivit:

- Monitorování obrazovky agenta
- Provádění přepážkových prací zákaznického servisu
- Povídání

- E-mailing
- Interakce na sociálních médiích

Hodnotitel může přiřadit formulář hodnocení, vyhodnotit kontakt a Insert metadata kontaktu.

Pokud plánujete vyhodnotit ručně vytvořený kontakt, měli byste také použít formulář hodnocení, který je vytvořen speciálně pro aktivity mimo volání. To umožňuje řídicím panelům a sestavám přesně vykazovat aktivity mimo hovory. Další informace o konfiguraci vyhodnocení naleznete v tématu Rady pro formuláře hodnocení.

## Vytvoření kontaktu

1. Klikněte na **ikonu Možnosti** seznamu.
2. Klikněte na **Vytvořit kontakt**.
3. Zadejte nebo vyberte datum a čas, kdy ke kontaktu došlo. Výchozí hodnota je dnešní datum.

   > **Poznámka:** Stejný uživatel nemůže být přidružen k více ručně vytvořených kontaktů, ke kterým dochází současně.

4. Vyberte tým, agenta a formulář hodnocení.
5. Klikněte na **Vytvořit**.

# Plánování lidí

## Vytváření plánů

Plán uvádí časy, kdy jsou agenti v provozu pro servisní frontu. Pro každého agenta obsahuje plán počáteční a koncové časy pracovních směn, přestávek, obědů, výjimek, přesčasů a projektů.

> **Poznámka:** Existují dva způsoby, jak spustit plán: standardní způsob (popsaný v tomto tématu) a ad hoc způsob. Další informace naleznete v tématu Přidání agenta do existujícího plánu .

Plány jsou založeny na pracovních směnách agentů. Když WFM generuje plán, bere v úvahu pracovní směny agentů a prognózu přidruženou k frontě služeb agentů. WFM se zabývá požadavky a dostupností agentů, aby vytvořil nejoptimálnější plány pro kontaktní centrum a jeho agenty.

> **POZNÁMKA:** Plány jsou generovány od půlnoci do půlnoci pro týden v časových pásmech plánování agentů.

WFM může také používat metriky smršťování při vytváření plánů. Smrštění se aplikuje na celé 24hodinové období a zvyšuje počet naplánovaných skutečných FTE (ekvivalent plného pracovního úvazku).

Při vytváření plánu seřadí WFM servisní fronty (jednotlivě vybrané i fronty přiřazené k vybraným skupinám s více dovednostmi) podle priority fronty služeb. Potom pro každou servisní frontu seřadí agenty podle priority mapování dovedností a priority skupiny více dovedností, následované pořadím plánování fronty služeb.

Agenti přiřazení k pevným a dynamicky plánovaným pracovním směnám jsou naplánováni před agenty přiřazenými k proměnným pracovním směnám. Agenti přiřazení k pracovním směnám jsou naplánováni jako poslední. Po třídění agentů WFM naplánuje prvního agenta na základě preferencí pracovní směny agenta a optimalizuje přestávky, obědy a projekty agentů na základě minimálního a maximálního zpoždění. Pracovní směny, přestávky, obědy a projekty jsou ovlivněny požadavky na pokrytí. Po naplánování prvního agenta WFM naplánuje dalšího agenta atd.

## Uzavřené termíny a pevné pracovní směny

Když WFM naplánuje agentovi pevnou nebo dynamicky naplánovanou pracovní směnu, naplánuje agenta na dny, hodiny a časy příjezdu přesně tak, jak je uvedeno v konfiguraci pracovní směny. Nebere v úvahu datum uzavření servisní fronty. Výsledkem je, že agent s pevnou pracovní směnou může být naplánován tak, aby pracoval v den, kdy je kontaktní centrum uzavřeno (například svátek uprostřed týdne).

Chcete-li této situaci zabránit, vytvořte výjimku a přiřaďte ji agentům s pevnými pracovními směnami, kteří by normálně pracovali v den zavření.

## Pořadí plánování

WFM umožňuje kontaktním střediskům definovat pořadí plánování pro každou servisní frontu podle těchto kritérií:

- Maximální počet hodin k dispozici
- Minimální počet hodin, které jsou k dispozici
- Maximální počet hodin týdně
- Minimální počet hodin týdně
- Hodnost
- Datum zahájení společnosti
- Datum zahájení oddělení

To vám umožní spravovat operace kontaktů se zákazníky a zároveň maximalizovat dostupné agenty pro nejdůležitější činnosti.

**POZNÁMKA:** Pořadí plánování se konfiguruje na stránce Servisní fronty (viz Správa front služeb).

V závislosti na zásadách vašeho kontaktního centra můžete naplánovat agenty na základě jejich dostupnosti pro pracovní směnu, jejich služebního věku nebo jejich pořadí v kontaktním centru.

## Priorita servisní fronty

Přiřazení čísla priority servisní frontě umožňuje WFM vyřešit konflikty plánování, když jsou agenti přiřazeni k více frontám služeb. Nula (0) je nejvyšší priorita.

Chcete-li vygenerovat plán pro servisní frontu, WFM vyhledá agenty, kteří jsou přiřazeni k mapování dovedností, které je přidruženo k požadované frontě služeb. Chcete-li vygenerovat plán pro skupinu s více dovednostmi, WFM vyhledá agenty, kteří jsou přiřazeni ke skupině multidovedností. WFM pak určuje, kteří agenti mají pracovní směnu s dostupnými hodinami v určený den. Pokud agent podporuje více front služeb, WFM použije prioritu fronty služeb k určení, která servisní fronta bude přiřazena agentovi pro tento plán.

**PŘÍKLAD:** Některé agenty určíte tak, aby podporovali dvě servisní fronty, a každé frontě služeb přiřadíte prioritu. Pokud WFM vygeneruje plány pro dvě fronty služby a zjistí je
Nejsou dostatek agentů pro podporu všech požadavků prognózy v obou frontách služeb, porovná hodnotu priority pro dvě servisní fronty a naplánuje agenty pro servisní frontu s nejvyšší prioritou jako první.

## O procesu plánování

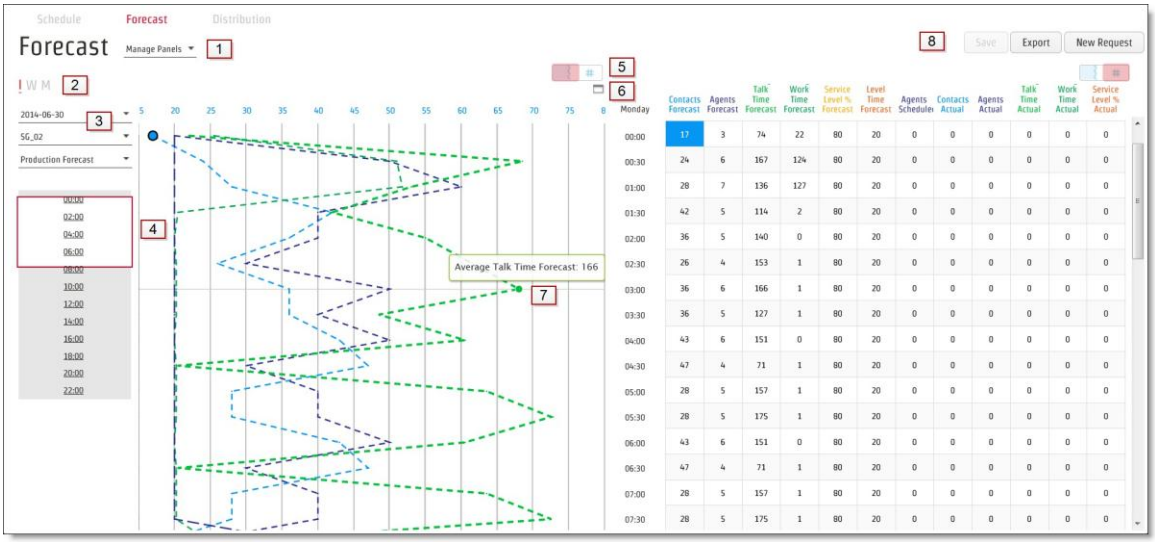
Část Plánování se používá ke generování distribucí, prognóz a plánů. Proces

plánování se provádí takto:

- Historická data se používají ke generování distribuce (viz Vytvoření distribuce).
- Distribuční a historická data se používají ke generování prognózy (viz Vytvoření prognózy).
- Prognóza se používá k vytvoření plánu (viz Vytvoření plánů).

## O stránce Plánování

Stránka Plánování zobrazuje prognózy a distribuce v tabulkovém i grafickém formátu.



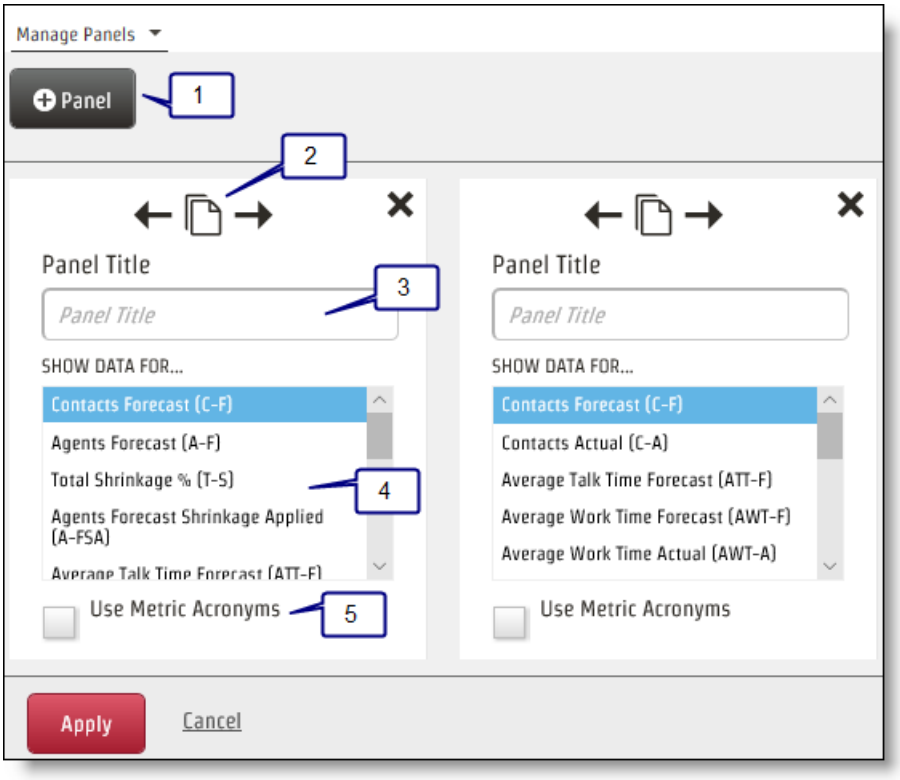

Následující tabulka popisuje jednotlivé číslované oblasti na tomto obrázku stránky Prognóza.

| Popisek | Popis |
|---|---|
| 1 | Kliknutím na Spravovat panely nakonfigurujte grafy a tabulky zobrazené na stránce (viz Panel |

| Popise | Popis |
|---|---|
| | Manažer). |
| 2 | Ovládejte úroveň přiblížení zde. kliknutím na D, W nebo M zobrazíte data podle:<br>▪ Den (D) – Data jsou zobrazena v půlhodinovém intervalu po dobu jednoho dne<br>▪ Týden (W) – Data se zobrazují v tříhodinových intervalech po dobu sedmi dnů<br>▪ Měsíc (M) – Data jsou zobrazena po dnech pro každý den v<br>měsíci Ovládací prvek na úrovni přiblížení se nachází pouze v zobrazení<br>Prognóza. |
| 3 | Z těchto rozevíracích seznamů vyberte typ prognózy, servisní frontu, konkrétní prognózu nebo distribuci, datum (prognóza) nebo den (distribuce) a časové pásmo, které chcete zobrazit. |
| 4 | Posuvník dlouhého zobrazení zobrazuje rozsah zobrazovaných dat. Posunutím nahoru a dolů změníte zobrazená data (zobrazení týdne nebo měsíce) nebo zobrazené hodiny (zobrazení<br>intervalu). |
| 5 | Ovládání grafu/tabulky. Kliknutím na levé tlačítko (graf) nebo pravé tlačítko (tabulka) můžete přepínat mezi dvěma zobrazeními dat v panelu. |
| 6 | Tlačítko lupy. Kliknutím na toto tlačítko zobrazíte graf na celou šířku obrazovky ve vodorovném formátu, nikoli ve výchozím svislém formátu. Chcete-li se vrátit do běžného zobrazení, klikněte na obdélník v pravém horním rohu obrazovky. |
| 7 | Datové body. Vyberte bod na přímce v grafu a zvýrazní se odpovídající hodnota v tabulce (platí i obráceně: vyberte hodnotu v tabulce a zvýrazní se odpovídající bod na přímce). Řádky mají stejnou barvu jako záhlaví sloupce dat, která jsou k němu přidružena v tabulce. Při najetí myší se zobrazí informace o datovém bodu. V zobrazení Interval můžete přetažením datových bodů doleva a doprava změnit jejich hodnoty. |
| 8 | Tlačítka akcí.<br>▪ Uložit – uloží všechny změny provedené v zobrazené distribuci nebo prognóze.<br>▪ Uložit jako – Uloží zobrazenou distribuci pod novým názvem.<br>▪ Export – exportuje zobrazenou distribuci nebo prognózu ve formátu CSV.<br>▪ Nový požadavek – Vytvořte novou žádost o distribuci nebo prognózu. |

## Předseda panelu

Pomocí Správce panelů můžete nakonfigurovat, co se zobrazí na stránce prognózy nebo distribuce.




Následující tabulka popisuje každou očíslovanou oblast na tomto obrázku Manažera panelu.

| Popisek | Popis |
|---|---|
| 1 | Kliknutím na tlačítko přidejte nový panel. |
| 2 | Tyto ikony umožňují přesouvat a kopírovat panel. Zleva doprava to jsou:<br>▪ Přesuňte tento panel doleva<br>▪ Přidat kopii tohoto panelu<br>▪ Přesuňte tento panel doprava |
| 3 | Zadejte název pro identifikaci panelu. |
| 4 | Toto je seznam všech dostupných metrik, které lze zobrazit na panelu. Vyberou se při zvýraznění textu. |

| Popise | Popis |
|---|---|
| 5 | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li jako záhlaví sloupců tabulky používat místo celých názvů zkratky metrik. Všimněte si, že výběr této možnosti pro graf nemá na graf žádný vliv. Vztahuje se pouze na tabulky. |

## O typech plánu

Při plánování agentů máte možnost použít jednotlivé servisní fronty, fronty virtuálních služeb a skupiny s více dovednostmi. Každý z nich má atributy, díky nimž je vhodný pro různé situace.

- Samostatné servisní fronty jsou vhodné v kontaktních centrech, kde servisní frontu podporují agenti s jedním kvalifikovaným pracovníkem. Může například existovat fronta hlasových služeb v angličtině a fronta španělské hlasové služby. Agenti přiřazení do fronty anglických hlasových služeb vyřizují hovory od anglicky mluvících zákazníků po celý den, každý den.
- Fronty virtuálních služeb jsou vhodné, pokud chcete kombinovat podobné servisní fronty stejného typu kontaktu (interaktivní nebo neinteraktivní). Můžete například sloučit několik front hlasových služeb s nízkým objemem do jedné fronty virtuálních služeb. Tím se agreguje dostatečný objem, aby bylo možné provádět přesné prognózy a plánování. Statistiky pro jednotlivé fronty služeb s malým objemem nebudou k dispozici prostřednictvím WFM (ale lze je získat z ACD). Upozorňujeme, že tato nedostupnost nemusí být ve vašem kontaktním centru důležitá.
- Skupiny s více dovednostmi jsou vhodné, pokud chcete agregovat více front služeb a více typů kontaktů a proporcionálně naplánovat agenty pro jejich podporu. Skupina s více dovednostmi může například zahrnovat servisní fronty pro anglické hlasové kontakty a e-mailové kontakty pro produkt A, stejně jako španělské hlasové kontakty a e-mailové kontakty pro produkt A. Vzhledem k tomu, že skupina multikvalifikace je nastavena tak, aby přidělovala konkrétní procenta času agenta každé konkrétní servisní frontě, prognózy pokrytí a plány budou pro každou servisní frontu přesnější. Statistiky agentů jsou také přiděleny podle procent každé frontě služby, takže jsou přesnější.

Oba typy plánování (vyvážené a prioritizované) mohou používat blokové plánování (dříve známé jako fronty agentů s více dovednostmi nebo MSAQ). Při plánování bloků provádí agent více aktivit, každou aktivitu během zadaného časového úseku. Naproti tomu v neblokovém plánování agent provádí pouze jednu aktivitu pro celý plán.

Plán agenta může zahrnovat kombinaci front jedné služby, front virtuálních služeb a skupin s více dovednostmi. Agent může například podporovat jednu servisní frontu od 8:00 do 11:00 AM a frontu virtuálních služeb od 1:00 do 4:00 PM.

Potřeby vašeho kontaktního centra vás provedou při výběru možnosti plánování, kterou využijete. Možná zjistíte, že fronta virtuálních služeb slouží vašemu účelu nejlépe nebo že chcete přidělit agenty více typům kontaktů a frontám služeb během stejného časového úseku, a proto se rozhodnete použít skupiny s více dovednostmi.

**DŮLEŽITÉ** : Váhy přidělené frontám služeb, které tvoří skupinu s více dovednostmi, by měly být co nejpřesnější. Pokud nejsou přesné, pokrytí pro konkrétní servisní fronty bude
Příliš vysoká nebo příliš nízká hodnota ve vygenerovaném plánu.

## Konfigurace dynamického plánování

Funkce dynamického plánování umožňuje agentům, kteří jsou součástí události dynamického plánování, vybrat své vlastní plány. Tyto plány se zobrazí na stránce Plány agentů, jakmile událost skončí a požadavek na plán bude úspěšně odeslán pro dané období.

Než se agenti budou moci naplánovat, musíte nakonfigurovat WFM následujícím způsobem:

1. Vytvořte pravidlo dynamického plánování práce. Pracovní pravidlo určuje parametry pro pracovní směnu, kterou bude agent plánovat: hodiny odpracované za týden, časy zahájení, odpracované dny atd.
2. Nakonfigurujte přidružení dynamického plánování mezi pracovním pravidlem, konkrétním pracovním týdnem a agentem. Toto přidružení dává agentovi možnost vytvořit plán pro zadaný pracovní týden. Všimněte si, že událost dynamického plánování může pokrývat více týdnů, než má agent přidružení. Například pokud má agent přidružení pro týden 1 a týden 2, ale událost dynamického plánování pokrývá týden 1, týden 2 a týden 3, agent může vytvořit plán pouze pro týden 1 a týden 2.
3. Nakonfigurujte událost dynamického plánování. Zvolte týdny, na které se mohou agenti naplánovat, a poté nakonfigurujte výjimku události dynamického plánování, která bude přidána do plánů vybraných agentů, aby měli určitý čas k vytvoření vlastních plánů.

**POZNÁMKA** : Při použití dynamického plánování by měla být časová pásma plánování a zobrazení stejná. Pravidla dynamického plánování práce jsou interpretována v časových pásmech plánování agenta, zatímco
Výběry provedené agenty se provádějí v jejich časových pásmech zobrazení. Pokud by se tato časová pásma lišila, je možné, že časy posunu by mohly spadat mimo plánovací týden, což by mohlo způsobit problémy.
Proto by měla být časová pásma zobrazení a plánování stejná.

Výjimka plánování události je přidána do rozvrhu každého agenta podle pořadí agenta nebo seniority a dostupnosti v kontaktním centru. Nejvýše postavený agent dostane první příležitost naplánovat sám sebe, druhý nejvyšší agent dostane druhou příležitost a tak dále v seznamu vybraných agentů.

Existují faktory, které ovlivňují, kdy se výjimka události plánování vejde do plánu agenta. Můžete nakonfigurovat, které aktivity mohou být přepsány výjimkou události a zda lze výjimku naplánovat během období, kdy agent není k dispozici. Pokud je plán agenta takový, že do něj nelze přidat výjimku, je agent naplánován automaticky pomocí WFM jako obvykle.

Můžete také určit, jak dlouhá může být mezera mezi výjimkami sekvenčních událostí. Pokud agent B není k dispozici ihned po naplánování výjimky agenta A a existuje mezera větší než stanovený počet minut, pak je agent B přeskočen a agent C je naplánován jako další. Výjimka události agenta B bude přidána do rozvrhu co nejdříve, ale agent B nebude mít šanci vytvořit rozvrh v pořadí podle své hodnosti.

### Správa pravidel dynamického plánování práce

Pravidlo dynamického plánování práce se používá k nastavení parametrů pro pracovní směny pro dynamické plánování. Pracovní pravidla jsou přiřazena agentům pro konkrétní týdny.

## Popisy polí

Stránka Pravidla dynamického plánování umožňuje vytvářet, upravovat a odstraňovat pracovní pravidla, která se vztahují k dynamickému plánování.

**POZNÁMKA:** Dynamické plánování nepodporuje dělené směny (pracovní směny, které překračují půlnoc).

Pole na stránce při vytváření, úpravě nebo odstraňování pracovního pravidla jsou popsána níže.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Název pracovního pravidla | Jedinečný název pracovního pravidla. |
| Aktivovat toto pracovní pravidlo | Zaškrtnutím tohoto políčka aktivujete pracovní pravidlo. Aby bylo pracovní pravidlo k dispozici, musíte ho aktivovat pro použití. |
| Typ pracovního pravidla | Vyberte typ pracovního pravidla, o kterém se jedná.<br>■ Uniforma – Pracovní směna agenta začíná každý den ve stejnou dobu. Hodiny za den a za týden jsou pevné.<br>■ Hybridní – pracovní směna agenta může začít každý den v jinou dobu. Hodiny za den a za týden jsou pevné.<br>■ Proměnná – Agent zvolí čas zahájení, délku směny a týdenní hodiny v rámci definovaných parametrů. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Parametry pracovního pravidla jste vybrali. Délka posunu | Parametry pracovního pravidla závisí na typu pracovního pravidla, které (Uniformní, Hybridní) Délka směny v hodinách. |
| Hodin týdně | (Uniformní, Hybridní) Vypočítané pole jen pro čtení:<br>Délka směny × zvolený počet pracovních dnů |
| Nejdřívější čas zahájení | (jednotné, hybridní, variabilní) Nejdřívější čas, kdy může být posun Naplánováno spuštění. |
| Nejzazší čas zahájení | (jednotné, hybridní, variabilní) Nejzazší čas, kdy může být posun Naplánováno spuštění. |
| Minimální počet hodin za směnu | (Proměnná) Minimální počet hodin, které může agent pracovat ve směně. |
| Maximální počet hodin za směnu | (Proměnná) Maximální počet hodin, které může agent pracovat ve |
| směně. Minimální počet hodin týdně | (Proměnná) Minimální počet hodin, které může agent pracovat za |
| týden. Maximální počet hodin týdně | (Proměnná) Maximální počet hodin, které může agent pracovat za |
| týden. | |
| Minimální počet po sobě jdoucích plánovaných dnů | (Proměnná) Minimální počet po sobě jdoucích dnů, po kterých je agent povinen pracovat. |
| Minimální interval mezi pracovními směnami | (jednotné, hybridní, variabilní) Minimální počet hodin mezi koncem jedné pracovní směny a začátkem další pracovní směny. |
| Nesouvislé dny volna / po sobě jdoucí dny volna | (Proměnná) Zvolte, zda dny volna během týdne mohou být nesouvislé, nebo musí jít po sobě. |
| Pracovní dny | (Uniformní, Hybridní) Dny v týdnu, kdy musí být naplánována práce agentů. Ve výchozím nastavení je vybráno pondělí až pátek. |
| Pracovní podmínky | Vyberte pracovní podmínky, které se mají vztahovat na pracovní směnu. Pokud tak neučiníte: Přiřaďte jakékoli pracovní podmínky a neplatí žádné všeobecné podmínky, agenti budou naplánováni bez přestávek nebo obědů. |

### Správa dynamických přidružení plánování

Stránka Přiřazení dynamického plánování umožňuje nastavit a spravovat přidružení mezi konkrétním pracovním týdnem, pracovním pravidlem a agenty. Když tito agenti dostanou příležitost vytvořit vlastní plány pro určitý pracovní týden, pracovní pravidlo, které je přidruženo k tomuto týdnu a těmto agentům, určuje, jaké možnosti budou mít tito agenti při výběru svých plánů. Agent může být přidružen pouze k jednomu pracovnímu pravidlu za týden.

Tabulka Agenti zobrazuje agenty, kteří jsou přiřazeni k libovolnému pracovnímu pravidlu pro vybraný týden, pracovní pravidlo, které použijí k naplánování, a jejich hodnost a počáteční datum společnosti (slouží k určení pořadí, ve kterém se mohou naplánovat). Tabulku můžete seřadit podle libovolného sloupce ve vzestupném a sestupném pořadí kliknutím na záhlaví sloupce nebo filtrovat tabulku podle názvu agenta.

> **PŘÍKLAD** : Vyberte pracovní pravidlo A a přidružte k němu agenty 1, 2, 3 a 4 přesunutím jejich jmen do podokna Přiřazeno. Dále vyberte pracovní pravidlo B a přidružte agenty 5, 6, 7 a 8 k této práci
> Přesunutím jejich jmen do podokna Přiřazeno.

Jakmile nakonfigurujete a uložíte přidružení dynamického plánování pro určitý týden, můžete je zkopírovat do jiných týdnů pomocí funkce Kopírovat. Přidružení můžete nastavit na tolik týdnů v budoucnu, kolik si vyberete.

## Popisy polí

Pole na stránce jsou popsána níže.

### Pracovní týden

Vyberte počáteční datum týdne, ve kterém chcete, aby si agenti zvolili své vlastní plány. Pokud vyberete datum, které není nakonfigurovaným prvním dnem v týdnu, WFM automaticky změní výběr na první den týdne vybraného týdne.

### Sdružení

V rozevíracím seznamu Název pracovního pravidla vyberte pracovní pravidlo, které chcete použít. Pracovní pravidla uvedená v rozevíracím seznamu jsou pravidla nakonfigurovaná a aktivní na stránce Pracovní pravidla dynamického plánování.

V tabulce Agenti vyberte agenty, kteří se budou plánovat podle vybraného pracovního pravidla pro vybraný týden, a přesuňte jejich jména do podokna Přiřazeno.

### Kopírování

Vyberte počáteční datum jednoho nebo více týdnů jiných, než je ten, který jste nakonfigurovali v poli Datum plánu, a klepněte na tlačítko Kopírovat. Tím se zkopíruje pracovní pravidlo a agenti, které jste nakonfigurovali na tyto týdny. Funkce kopírování není povolena, dokud neuložíte nakonfigurovaná přidružení.

## Správa událostí dynamického plánování

Stránka Události dynamického plánování slouží k vytvoření, úpravě, odstranění a kontrole události dynamického plánování. Můžete ji také použít ke generování sestavy všech pobídek plánování nabízených pro určité časové období.

Výjimka události se použije na plány vybraných agentů ihned po uložení události.

> **Poznámka:** Při opakovaném spuštění plánu jsou přepsány výjimky událostí dynamického plánování. Můžete je znovu vložit do plánů agentů opětovným uložením události. (Proveďte malou změnu v události na
> Povolte tlačítko Uložit, například přidáním znaku k názvu události.)

## Vytvoření nové události

### Vytvoření události dynamického plánování

1. Vyberte možnost "Vytvořit novou událost dynamického plánování".
2. Dokončete oddíly na stránce. Vysvětlení jednotlivých částí naleznete níže.
3. Klikněte na **Uložit**.

### Název události

Zadejte jedinečný název nové události nebo vyberte existující událost z rozevíracího pole Vybrat událost.

### Plánovací období

Vyberte počáteční datum období, které má být naplánováno v poli Naplánovat počáteční datum. Počáteční datum je výchozí nakonfigurovaný první den v týdnu obsahující zvolené datum. V poli Doba trvání zadejte počet týdnů, které chcete naplánovat.

### Výjimka

Vyberte výjimku, kterou chcete pro událost použít. Toto je výjimka, která se zobrazí v plánech agentů.

### Neefektivita plánování

Zadejte procento, o které chcete zvýšit předpokládané požadavky pro všechny intervaly, aby se zabránilo nedostatku zaměstnanců. Tuto možnost použijte k modelování účinků ztraceného času z ideálního FTE v důsledku normálního průběhu podnikání, jako jsou přestávky, plánované činnosti nebo přepínání úkolů pro agenty s více dovednostmi. Ve výchozím nastavení je tato hodnota 20 procent. Maximální částka, kterou můžete zadat, je 50 procent.

> **PŘÍKLAD** : Výchozí nastavení 20 procent znamená, že WFM představuje 1,6 hodiny neproduktivního času, kdykoli je vybrán osmihodinový plán.

### Zobrazit průměrný počet zaměstnanců

Toto políčko zaškrtněte, pokud chcete, aby dynamická plánovací mřížka, kterou agent vidí, zobrazovala personální potřeby jako čísla i ikony.

**POZNÁMKA:** Analytici vždy uvidí čísla personálních potřeb bez ohledu na to, jaké nastavení zde zvolíte.

## Povolit nadměrný počet zaměstnanců

Toto políčko zaškrtněte, pokud chcete, aby všem zástupcům byla nabídnuta alespoň jedna možnost směny, a to i v případě, že byly splněny požadavky na personál. Agenti jsou prezentováni s nejméně personálně obsazenou směnou (nebo směnami, pokud existuje remíza).

## Personální úprava

Můžete povolit kombinaci tradičních pracovních směn, stávajících plánů nebo plánů vytvořených mimo událost dynamického plánování vyvážením potřeby zaměstnanců pevným procentem. Pokud se například 40 procent vašich FTE agentů účastní události dynamického plánování a 60 procent je naplánováno mimo tuto událost dynamického plánování, zadejte do tohoto pole 40 (procent).

## Motivace plánování

(Volitelné) Zadejte popis pobídky, kterou nabídnete, abyste povzbudili agenty, aby si naplánovali méně žádoucí pracovní směnu. Maximální počet znaků = 60.

## Agenti

Tabulka Agenti zobrazuje agenty, kterým je přiřazeno aktivní pravidlo dynamické plánování pro týdny, které jste zvolili v polích Datum zahájení plánu a Doba trvání, a kterým ještě nebyla přiřazena událost dynamického plánování.

## Tlačítko Vypočítat časy registrace

Kliknutím na toto tlačítko zobrazíte automaticky otevírané dialogové okno pro konfiguraci události registrace přidané do plánu agenta. Událost registrace je časové období, během kterého si agent může vybrat svůj vlastní plán. V tomto dialogovém okně jsou tři karty. Po vyplnění polí na všech třech kartách klikněte na tlačítko **Použít**.

**Doba trvání Tab**

| Pole | Popis |
|---|---|
| Datum zahájení akce | Zadejte datum zahájení akce. Toto je první datum, kdy výjimka Se mohou objevit v plánech agentů. |
| Čas zahájení události | Zadejte čas zahájení události. To je nejbližší doba, kdy Výjimka se může objevit v plánech agentů k počátečnímu datu.<br><br>**PŘÍKLAD** : Pokud je datum zahájení 23. září a čas zahájení je |

**Doba trvání Tab (pokračování)**

| Pole | Popis |
|---|---|
| | 08:00, můžete vybrat 07:00 dne 24. září, pokud je to v datu a čase ukončení. |
| Datum ukončení události | Datum ukončení události. Toto je poslední datum, kdy výjimka může Se zobrazují v plánech agentů. |
| Čas ukončení události | Čas ukončení události. Toto je poslední čas, kdy výjimka může Se zobrazí v plánech agentů k datu ukončení. |
| Délka události (minuty) | Délka akce v minutách. Jedná se o dobu, po kterou Agent bude muset vytvořit svůj plán. |
| Mezera (minuty) | Maximální počet minut, který může existovat mezi koncem Výjimka a začátek další výjimky pro sekvenčně seřazené agenty. Pokud je časový rozvrh agenta B takový, že výjimku nelze přidat do jeho harmonogramu v rámci nakonfigurované mezery po výjimce agenta A, bude výjimka agenta B naplánována na první dostupný časový úsek a výjimka agenta C bude naplánována v původně zamýšleném časovém úseku agenta B. |

**Aktivity Tab**

| Pole | Popis |
|---|---|
| Aktivity, které lze přepsat | Vyberte aktivity plánu, které lze přepsat výjimkou události. Pokud zvolíte možnost Není k dispozici, musíte vyplnit pole Počáteční čas a Koncový čas. |
| Čas zahájení | (Pouze aktivita není k dispozici) Čas zahájení rozsahu, během kterého lze přepsat aktivitu Není k dispozici. |
| Čas ukončení | (Není k dispozici pouze činnost) Koncový čas rozsahu, během kterého lze přepsat aktivitu Není k dispozici. |

**Plánování agentů ve skupinách Tab**

| Pole | Popis |
|---|---|
| Maximální procento agenta pro skupinové plánování | Maximální procento agentů, které lze naplánovat ve skupinách. To znamená, že tito agenti budou mít událost dynamického plánování přidanou do svých plánů ve stejném časovém úseku a všichni tito agenti budou vytvářet své vlastní plány ve stejnou dobu.<br><br>**PŘÍKLAD** : Zadejte do pole hodnotu 75, chcete-li naplánovat 75 procent vašich agentů ve skupinách. To znamená, že 25 procent vašich agentů bude<br>Být naplánovány jako jednotlivci. |
| Maximální procento velikosti skupiny | Maximální velikost plánovací skupiny jako procento z celkového počtu plánovaných agentů.<br><br>**PŘÍKLAD** : Chcete naplánovat 100 agentů ve skupinách, ale chcete, aby každá skupina neměla více než 20 agentů. Chcete-li získat tento výsledek,<br>Do tohoto pole zadáte 20 (procenta). |

### Kontrola stavu události

Plánovači a správci mohou pomocí možnosti "Zkontrolovat, upravit nebo odstranit existující událost dynamického plánování" sledovat aktuální stav události dynamického plánování a kontrolovat a upravovat plány odeslaných agentů. V tabulce Agenti jsou uvedeni všichni agenti, kterým je událost přiřazena, a stav události každého agenta.

V případě potřeby můžete revidovat seznam přiřazených agentů a potom vypočítat doby výjimek agentů pro nově přiřazené agenty a agenty, kteří zmeškali událost, nebo pro všechny přiřazené agenty. Jakmile vyberete, které agenty chcete zahrnout do revidované události, projděte karty ve vyskakovacím okně Vypočítat časy registrace a podle potřeby upravte informace. Když v automaticky otevíraném okně kliknete na Vypočítat časy registrace, vygenerují se pro vybrané agenty nové události registrace.

Můžete také zkontrolovat odeslané plány agentů a upravit je. Úpravy plánů je nutné provést před spuštěním vlastního plánu. Chcete-li zkontrolovat nebo upravit plán, klikněte na odkaz Čekající nebo dokončeno agenta ve sloupci Stav a zobrazte jeho stránku Dynamické plánování agenta. Pokud plán upravíte, klikněte po dokončení na tlačítko Odeslat.

Pokud agent zmeškal událost, můžete vytvořit plán pro tohoto agenta a odeslat jej kliknutím na odkaz Zmeškaný stav.

### Generování sestavy pobídek plánování

Pomocí možnosti "Generovat sestavu pobídek plánování" můžete zobrazit seznam všech pobídek plánování nabízených a přijatých pro zadané časové období a pro zadané agenty.

Sestavu lze zobrazit na stránce Události dynamického plánování nebo exportovat jako tabulku ve formátu CSV.

## Generování sestavy pobídek plánování

1. Na stránce Události dynamického plánování vyberte sestavu **Generovat pobídky plánování** možnost.
2. Vyberte rozsah dat a agenty, pro které chcete reportovat.
3. Kliknutím na Zobrazit sestavu **zobrazte sestavu na stránce nebo** na **Exportovat jako CSV** vygenerujte soubor, který lze otevřít v Excelu nebo jiných tabulkových procesorech.

### Úprava stránky dynamického plánování agenta

Pokud byli agenti nakonfigurováni tak, aby vytvářeli své vlastní plány pomocí funkce dynamického plánování, mohou správci a plánovači zkontrolovat a upravit plány, které agenti požadují před spuštěním skutečného plánu.

## Kontrola a úprava stránky dynamického plánování agenta:

1. Na panelu nástrojů vyberte **Plány a plánování > Můj plán**.
2. Vyberte agenta, jehož stránku dynamického plánování chcete zobrazit, a přejděte do plánu v den, kdy agent obdržel výjimku události dynamického plánování.
3. Kliknutím na odkaz ve výjimce zobrazte stránku.
4. Zkontrolujte a upravte podle potřeby a potom klepněte na tlačítko **Odeslat**.

Další informace o dynamickém plánování agentů naleznete v tématu Dynamické plánování pro agenty.

### Konfigurace dynamické dostupnosti

Dynamická dostupnost umožňuje agentům konfigurovat vlastní pracovní dostupnost pro konkrétní týdny.

Pravidlo dynamické dostupnosti se používá k nastavení parametrů dostupnosti agenta. Pravidla dynamické dostupnosti se agentům přiřazují na konkrétní týdny nebo začínají v určitém týdnu a prodlužují se na dobu neurčitou.
Agenti konfigurují svou dostupnost pro tato období podle parametrů stanovených pravidlem. Po schválení se tyto možnosti používají jako pracovní směna s proměnným typem pro plánování agentů ve spojení s jejich přiřazenými podmínkami min/max. hodiny.

### Správa pravidel dynamické dostupnosti

Stránka Pravidla dynamické dostupnosti umožňuje vytvářet, upravovat, odstraňovat, přiřazovat a spravovat pracovní pravidla, která se vztahují k dostupnosti agenta.

Pole na stránce při vytváření, úpravách nebo odstraňování pravidel jsou popsána níže.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Název pravidla | Zadejte jedinečný název pravidla. |
| Připisovat | Vyberte jeden nebo více dní v týdnu, který konfigurujete. Pomocí kláves Ctrl+kliknutí vyberte několik nesousedících dnů. |
| Typ | Nakonfigurujte, zda agent musí pracovat, může nebo nemůže pracovat ve vybraných dnech v týdnu. V grafu jsou dny, po které musí agent pracovat, tmavě šedé, dny, kdy může agent pracovat, světle šedé a dny, kdy agent nemůže pracovat, jsou ponechány prázdné. Vybrané dny jsou v grafu zvýrazněny modře. |
| Doba trvání | Nakonfigurujte nejbližší čas zahájení a nejpozdější čas ukončení pracovní směny ve vybraném dni. Zadejte čas ve 24hodinovém formátu. Když kliknete mimo pole počátečního a koncového času, zobrazí se v grafu pruh zobrazující dobu směny.<br><br>Zobrazí se, pokud je typ "Může fungovat" nebo "Musí fungovat".<br><br>**POZNÁMKA** Při konfiguraci doby trvání se ujistěte, že je dostatek času na prodloužení směny z důvodu neplacených pracovních podmínek<br>činnosti. |
| Nejmenší povolená délka posunu | Zadejte nejkratší povolenou délku směny v libovolném dni v hodinách s 15minutovými přírůstky. |
| Maximální počet směn | Zadejte počet směn v jeden den, kdy může agent pracovat (rozděleno směny). |
| Minimální doba mezi směnami | Zadejte dobu, která musí nastat mezi směnami ve stejný den. Zobrazí se,<br><br>pokud je maximální počet směn větší než jedna. |

## Přiřazení pravidel agentům

Po nakonfigurování lze pravidlo přiřadit agentům.

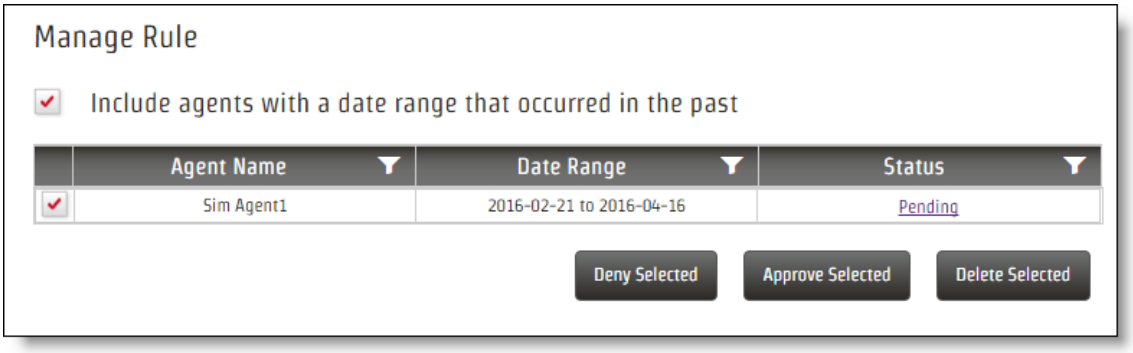
**POZNÁMKA:** Agent může mít pouze jedno pravidlo dynamické dostupnosti pro určitý týden. Pokud je pravidlo dynamické dostupnosti přiřazeno k týdnu, ke kterému je již přiřazeno pravidlo dynamické dostupnosti,
Nové přiřazení bude použito pro zadané týdny.

Pole na stránce, když se rozhodnete přiřadit pravidlo agentům, jsou popsána níže.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Název pravidla | Vyberte pravidlo, které chcete přiřadit agentům. |
| Agenti | Přesuňte agenty, kterým chcete pravidlo přiřadit, z podokna Dostupné do podokna Přiřazeno. |
| Počáteční datum | Zvolte počáteční datum pravidla. Pokud vyberete datum, které není začátkem pracovního týdne, datum se automaticky nastaví jako výchozí první den vybraného týdne. |
| Pravidlo stále probíhá | Toto políčko zaškrtněte, pokud nechcete, aby pravidlo mělo definitivní konec rande. Když je tato možnost vybrána, pole Datum ukončení zmizí. |
| Datum ukončení | Zvolte datum ukončení pravidla. Pokud vyberete datum, které není koncem pracovního týdne, datum se automaticky nastaví na poslední den v týdnu. |
| Automatické schválení žádosti o dynamickou dostupnost agenta | Toto políčko zaškrtněte, pokud chcete, aby požadavky, které splňují parametry nastavené pro pravidlo, byly automaticky schváleny. Pokud není zaškrtnuto, musí být všechny žádosti o dynamickou dostupnost schváleny správcem, plánovačem nebo správcem. |

## Správa přiřazených pravidel

Pomocí možnosti "Spravovat přiřazená pravidla" můžete v budoucnu zobrazit tabulku všech agentů, kterým je přiřazeno vybrané pravidlo dynamické dostupnosti pro rozsah dat. Můžete také vypsat seznam agentů, kterým bylo v minulosti přiřazeno pravidlo pro rozsah dat.



V této tabulce můžete zobrazit stav žádosti o dynamickou dostupnost každého agenta. Kliknutím na stav přejdete na stránku Moje dostupnost agenta, kde můžete zobrazit všechny podrobnosti požadavku.

Když v tabulce vyberete agenta, pod tabulkou se zobrazí tlačítka, která vám umožní zamítnout, schválit nebo odstranit požadavek na dostupnost vybraného agenta. Akce, kterou můžete provést, závisí na stavu požadavku vybraného agenta. Pokud je například stav Schváleno, můžete provést akce Odepřít vybrané a Odstranit vybrané. Pokud vyberete více požadavků s různými stavy, můžete provést akce, které jsou společné pro všechny vybrané stavy. Pokud například vyberete žádosti se stavy Schváleno a Odepřeno, jediná akce, kterou máte k dispozici, je Odstranit vybrané, protože tato akce je k dispozici pro žádosti Schváleno i Zamítnuto.

Tabulku můžete filtrovat podle libovolného sloupce kliknutím na ikonu Použít filtr v záhlaví sloupce.

## O mé dostupnosti

Funkce Moje dostupnost (označovaná také jako "dynamická dostupnost") umožňuje agentům označit dny v týdnu a hodiny dne, kdy jsou k dispozici pro práci. Tyto informace se používají jako variabilní pracovní směna k plánování agentů v rámci jejich dostupnosti, aby splňovali potřeby služeb.

> **POZNÁMKA:** Tuto funkci nelze použít k plánování agentů, pokud nejsou nakonfigurovány a přiřazeny agentům podmínky minimální a maximální hodiny. Samotná stránka je k dispozici agentům, jakmile je dynamická
> Je jim přiřazeno pravidlo dostupnosti pro konkrétní časové období.

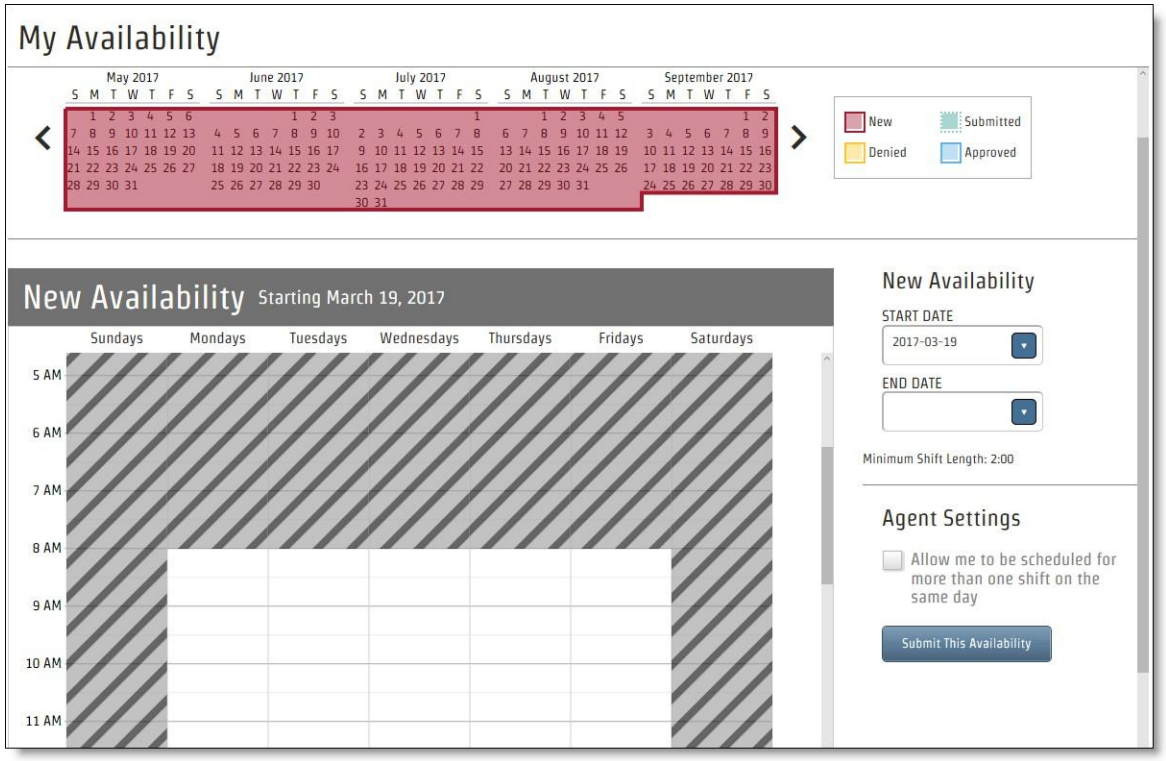
Správce nebo plánovač vytvoří pravidlo dynamické dostupnosti (viz Konfigurace dynamické dostupnosti), které určuje parametry dnů a hodin, kdy může agent pracovat. Pravidlo je pak přiřazeno agentům pro konkrétní rozsah dat nebo na dobu neurčitou. Funkce Moje dostupnost pak bude agentovi k dispozici pod ikonou Plány a plánování.

Pravidla dynamické dostupnosti lze nakonfigurovat tak, aby byly žádosti o dostupnost agenta schvalovány automaticky, pokud požadavek odpovídá parametrům pravidla. V opačném případě musí být žádosti o dostupnost schváleny správcem, plánovačem nebo správcem, aby vstoupily v platnost.

## Moje dostupnost pro agenty

Když je vám přiřazeno pravidlo dynamické dostupnosti, možnost Moje dostupnost se zobrazí v části Plány a plánování na panelu nástrojů.

Na stránce Moje dostupnost jsou týdny, pro které musíte vybrat dostupnost, vystínovány červeně (nová dostupnost) nebo žlutě (odepřená dostupnost). Kliknutím do červené oblasti zobrazíte graf zobrazující dny v týdnu a hodiny, které máte k dispozici pro výběr. Nedostupné hodiny jsou stínovány šedě. Omezení, jak si můžete vybrat dny a hodiny, jsou uvedena napravo od grafiky.

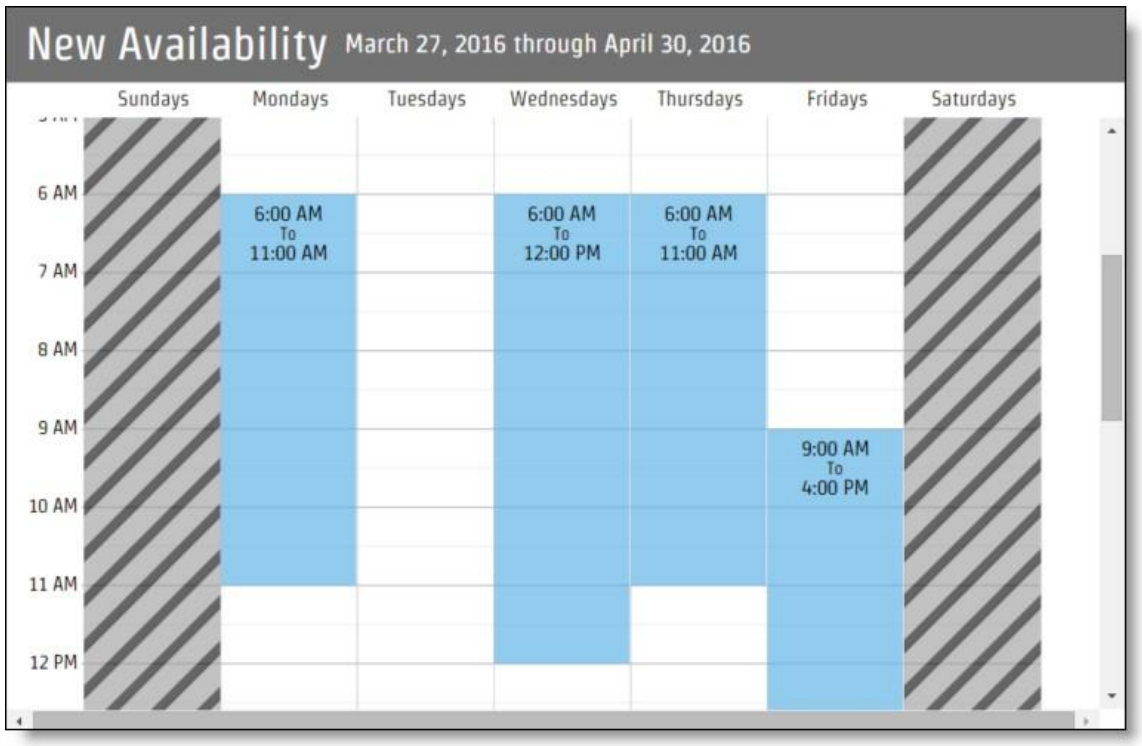



Nemusíte konfigurovat stejnou dostupnost pro celé období. Můžete nakonfigurovat různé dostupnosti pro podmnožiny celého období výběrem počátečního a koncového data pro požadované týdny. Dostupnost vždy začíná prvním dnem v týdnu a končí posledním dnem v týdnu. Výběr dostupnosti nemůžete spustit ani ukončit uprostřed týdne.

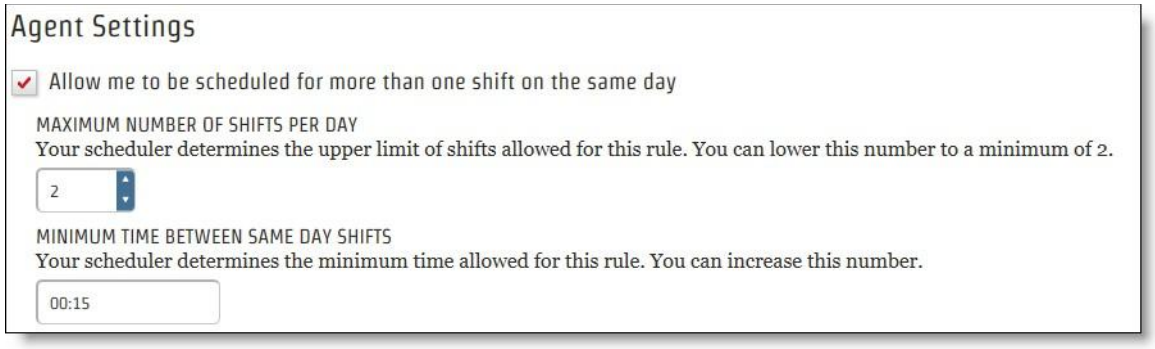
**Poznámka:** V původním úkolu nelze vybrat data mimo rozsah dat.

Nakonfigurujte dny a hodiny, které jsou k dispozici pro práci na grafu. Klikněte na sloupec dne a přetáhněte konce výsledného modrého pruhu na zvolený čas zahájení a ukončení. Pokud existuje omezení, nemůžete zkrátit lištu způsobem, který porušuje omezení. Pokud například existuje omezení, které nastavuje minimální délku směny na dvě hodiny, nemůžete zkrátit pruh na méně než dvě hodiny.

Následující obrázek znázorňuje graf s dokončenými možnostmi dostupnosti. Tento agent se rozhodl nepracovat v úterý po celé týdny, na které se vztahuje toto pravidlo dostupnosti.




Pokud vám přiřazené pravidlo dynamické dostupnosti umožňuje dělené směny, zobrazí se část Nastavení agenta. Pokud zaškrtnete políčko "Povolit plánování více směn ve stejný den", můžete zvolit maximální počet směn za den a minimální dobu mezi směnami stejného dne. Maximální počet směn za den musí být menší nebo roven tomu, co je nakonfigurováno v pravidle, a minimální doba mezi směnami ve stejný den musí být větší nebo rovna tomu, co je nakonfigurováno v pravidle.




K žádosti o dostupnost můžete kdykoli připojit komentář. Zadejte komentář do pole Zanechat komentář a klikněte na Přidat komentář.

Po dokončení výběru dostupnosti klikněte na tlačítko Odeslat tuto dostupnost. V oblasti kalendáře se týdny, na které se vztahuje vaše žádost o dostupnost TURN, z červené na zelenou, což znamená, že byly odeslány. Pokud jsou schváleny, ať už automaticky nebo správcem, plánovačem nebo supervizorem, týdny TURN modré. Pokud jsou zamítnuty, TURN žluté.

V případě, že je vaše dostupnost zamítnuta, musíte znovu odeslat nový výběr dostupnosti. Zkontrolujte komentáře připojené ke stránce, kde najdete informace o tom, proč byla vaše původní žádost zamítnuta. Ve většině případů, pokud nemáte schválenou dostupnost, nebudete mít naplánovanou práci.

Kdykoli se můžete vrátit a upravit nebo odstranit celou nebo libovolnou podmnožinu vámi odeslané dostupnosti, a to i v případě, že byla schválena. Pokud upravíte svou dostupnost, můžete změnit podmnožinu toho, co jste odeslali dříve, nebo dostupnost za celé období.

Vaše odeslané, schválené a zamítnuté žádosti o dostupnost (ale ne vaše nové žádosti) se zobrazí ve složce Pošta pro zasílání zpráv. Můžete sledovat jejich stav tam nebo zobrazit jejich stav na stránce Moje dostupnost.

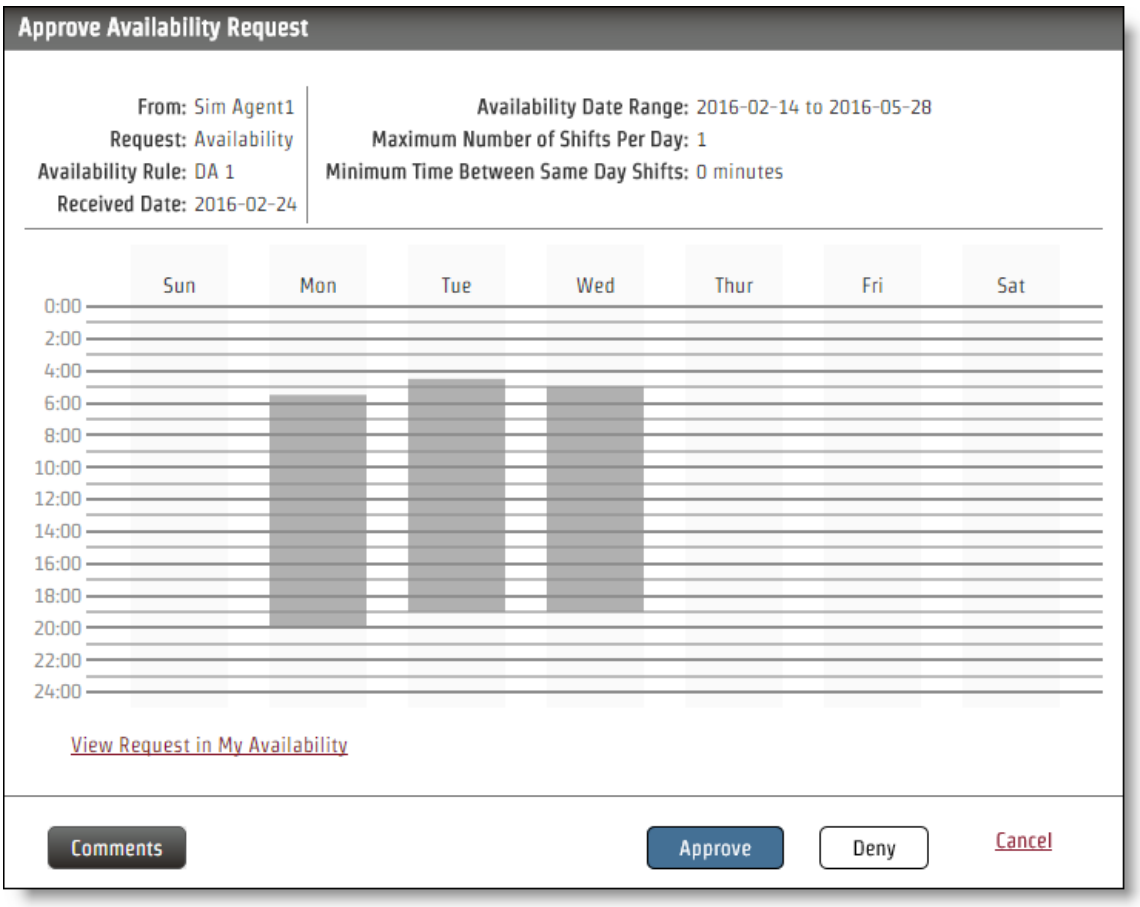
## Moje dostupnost pro správce, plánovače a supervizory

Jakmile agenti dokončí výběr dostupnosti, musí být žádost o dynamickou dostupnost schválena, než ji bude možné použít při plánování. Pokud je pravidlo dynamické dostupnosti nakonfigurováno tak, aby umožňovalo automatické schvalování, je žádost schválena, pokud splňuje parametry pravidla. Vzhledem k tomu, že požadavky nelze úspěšně odeslat, pokud nesplňují parametry pravidla, jsou vždy automaticky schváleny.

Pokud není pravidlo dynamické dostupnosti nakonfigurováno pro automatické schvalování, musí být každá žádost schválena správcem, plánovačem nebo správcem.

> **POZNÁMKA:** Nadřízení mohou pouze schvalovat nebo zamítat žádosti členů svých týmů. Nadřízení, kteří jsou zároveň agenty, nemohou schvalovat své vlastní požadavky.

Pokud jsou na stránce Oznámení povolena upozornění na zasílání zpráv, budete upozorněni na požadavky na dynamickou dostupnost v poli Úkoly zasílání zpráv (viz Konfigurace oznámení). Když otevřete požadavek, zobrazí se souhrn požadavku.




V tomto dialogovém okně můžete žádost schválit nebo zamítnout, nebo můžete kliknout na odkaz Zobrazit požadavek v mé dostupnosti a být přesměrováni na stránku Moje dostupnost s vybraným agentem a zobrazeným tímto požadavkem.

Žádost pak můžete schválit nebo zamítnout na stránce Moje dostupnost. Máte také možnost upravit výběry a poté změněnou žádost schválit.

Dostupnost agenta můžete kdykoli zobrazit výběrem možnosti Moje dostupnost z nabídky Plány a plánování a výběrem agenta. Při prvním zobrazení stránky Moje dostupnost tohoto agenta se zobrazí pouze panel kalendáře se stínovanými oblastmi označujícími stav každého pravidla dynamické dostupnosti přiřazeného agentovi.

Kliknutím na kteroukoli ze stínovaných oblastí zobrazíte podrobnosti žádosti o dostupnost. Máte možnost schválit, zamítnout nebo upravit vybranou dostupnost v závislosti na jejím aktuálním stavu. Následující tabulka popisuje akce, které můžete provést pro každý aktuální stav.

| Pokud je aktuální stav: | Jejich funkce jsou následující: |
|---|---|
| Nové | Odeslat |
| Předložený | Schválit, zamítnout, upravit |
| Schválený | Zamítnout, upravit |
| Popíral | Upravit, schválit |

## Vytváření pracovních směn

WFM umožňuje vytvářet pracovní směny, které odpovídají dostupnosti agentů, preferovaným dnům volna, času zahájení a délce pracovního dne. Pracovní směna identifikuje hodiny a dny, kdy mohou agenti pracovat. WFM pak naplánuje tyto agenty tak, aby co nejlépe odpovídaly jejich preferencím pracovních směn a obchodním požadavkům. Počet pracovních směn, které můžete vytvořit, není nijak omezen a WFM uchovává předchozí historii plánu pro každého agenta v databázi WFM.

Při konfiguraci pracovní směny je třeba určit, o jaký typ pracovní směny se jedná. Existují tři typy pracovních směn:

- Pevné pracovní směny
- Pracovní směny přiřazení
- Variabilní pracovní směny

Agenty a pracovní podmínky můžete přiřadit k pracovní směně na konkrétní týdny.

Můžete vytvořit více pracovních směn a poté je přiřadit k rotaci pracovních směn agenta. Pokud používáte rotace pracovních směn (agent pracuje na různých směnách během několika týdnů), musíte definovat posloupnost směn a rotací (viz Správa uživatelů a Příklad rotace pracovních směn).

### Pracovní směny a časová pásma

Pracovní směny jsou neutrální z hlediska časového pásma. To znamená, že pokud nastavíte pracovní směnu, která začíná v 8:00 AM a končí v 5:00 PM a pak tuto pracovní směnu přiřadíte agentům ve dvou různých časových pásmech, pracovní směna běží od 8:00 AM do 5:00 PM v místním časovém pásmu každého agenta. Místní časová pásma agentů jsou nakonfigurována jako jejich "časové pásmo plánování" na stránce Uživatelé (viz Správa uživatelů).

## Pracovní směny a dynamické plánování

Pokud agent vytvoří dynamický plán, který spadá do rotace pracovní směny, dynamický plán přepíše rotaci pro daný týden. Rotace pokračuje po dynamickém plánu. WFM používá tyto priority při nastavování pracovních směn:

1. Dynamické plánování
2. Dynamická dostupnost
3. Tradiční pracovní směny

**PŘÍKLAD**

Pokud má agent rotaci pracovních směn o tři pracovní směny, ale vytvoří dynamický plán, který spadá do druhého týdne rotace, tento dynamický plán přepíše rotaci pracovních směn pro druhý týden. Rotace pokračuje třetí týden a další rotace pokračuje v normální třítýdenní rotaci.

| Rotace 1 | Otočení 2 s dynamickým<br>Plán přidán | Rotace 3 |
|---|---|---|
| Pracovní směna 1 | Pracovní směna 1 | Pracovní směna 1 |
| Pracovní směna 2 | Dynamický plán | Pracovní směna 2 |
| Pracovní směna 3 | Pracovní směna 3 | Pracovní směna 3 |

**Poznámka:** Pokud je odstraněna pracovní směna, je odstraněno také přiřazení pracovní směny agenta. Následná přiřazení pracovních směn agenta nebudou automaticky upravena tak, aby sousedila s dříve přidělenou pracovní směnou
datle. To může mít za následek týdny, kdy agent nemá přidělenou žádnou pracovní směnu.

Agenti mohou obchodovat s pracovními směnami. Tyto obchody musí být schváleny supervizory, plánovači nebo administrátory. Supervizoři, plánovači a administrátoři mohou také provádět ad hoc plánovací obchody na základě obchodních požadavků a potřeb kontaktního centra.

## Pevné pracovní směny

Pevná pracovní směna je pracovní směna, která pokrývá požadavky na pevné hodiny a dny a nikdy se nemění. Tento typ pracovní směny použijte k plánování agentů pro podporu požadavků na celé dny nebo týdny.

Pevná pracovní směna má následující charakteristiky:

- Pracovní dny během týdne jsou pevně stanoveny
- Hodiny odpracované každý den jsou pevně stanoveny, ale nemusí být každý den stejné

- Čas začátku směny každý den je pevný, ale nemusí být stejný pro každý den
- Počet hodin týdně stanovený pro pracovní směnu (počet hodin týdně) se musí rovnat celkovému počtu hodin naplánovaných pro dny v týdnu v pracovní směně (celkový počet hodin)

Pokud agentovi přiřadíte pevnou pracovní směnu, plán agenta se nikdy nezmění. Pokud přiřadíte pevné pracovní směny všem agentům, nemůžete optimalizovat plány tak, aby bylo vždy zajištěno odpovídající pokrytí.

## Pracovní směny přiřazení

Pracovní směna přiřazení je typ pevné pracovní směny, která nepokrývá požadavky. Pomocí pracovní směny přiřazení můžete naplánovat agenty pro aktivity mimo provoz, jako jsou projekty na celé dny nebo týdny.

## Variabilní pracovní směny

Variabilní pracovní směna je pracovní směna, která pokrývá požadavky na variabilní hodiny a dny. Tento typ pracovní směny použijte k plánování agentů pro podporu servisní fronty pro variabilní dny a týdny.

Na rozdíl od pevné pracovní směny nabízí variabilní pracovní směna flexibilitu alespoň jedním z následujících způsobů:

- Můžete přiřadit jeden nebo více dní v týdnu jako volitelný pracovní den.
- Celkový počet pracovních hodin pro jeden nebo více dní v týdnu můžete přiřadit jako proměnnou.
- Čas příjezdu můžete přiřadit pro jeden nebo více dní v týdnu jako variabilní.

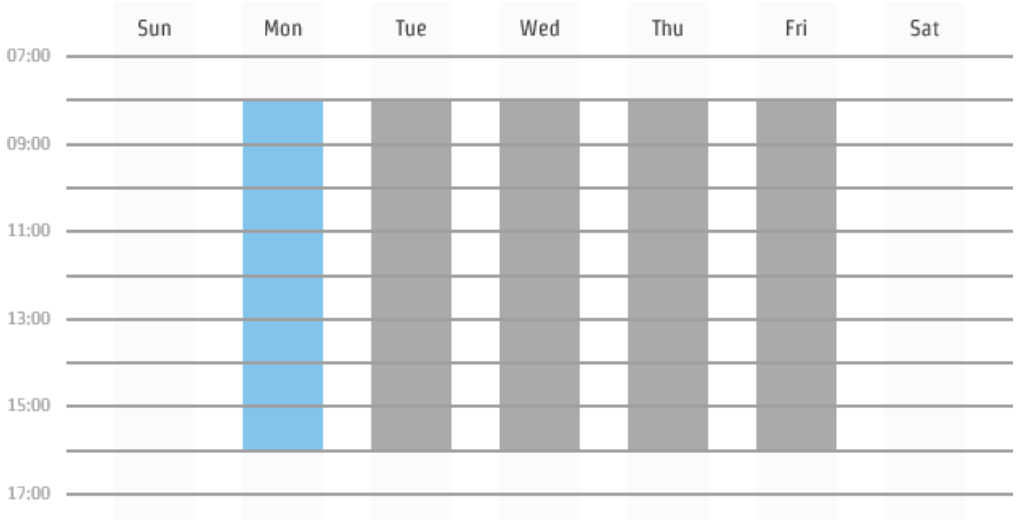
Jedna nebo více následujících charakteristik se liší v proměnné pracovní směně:

- Minimální a maximální počet dní v týdnu a hodin týdně - S variabilní pracovní směnou můžete chtít omezit maximální počet dní a hodin týdně, abyste omezili přesčasy a zaručili přiměřeně odpočatého zaměstnance. Je také možné, že budete muset agentovi přidělit minimální počet hodin denně a dní v týdnu. Zadáte minimální a maximální počet dní v týdnu a hodin týdně pro pracovní směnu. Poté zadáte minimální a maximální počet hodin pro každý den v týdnu, kdy může agent pracovat pro daný den. Můžete také určit dny v týdnu, které jsou potenciálními dny volna pro agenta.
- Nejdřívější a nejpozdější čas zahájení – Určete nejdřívější čas, kdy chcete, aby agent začal pracovat, a kdy může začít pracovat. Jakmile znáte nejdřívější a nejpozdější možné časy zahájení, nakonfigurujete nejdřívější a nejnovější počáteční časy pro agenta v WFM pro každý den v pracovní směně.

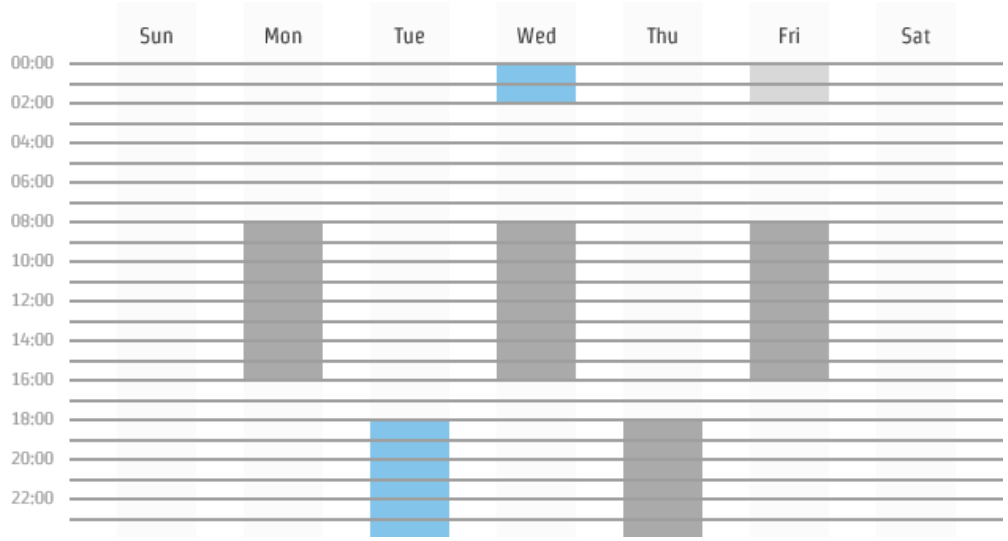
## Vysvětlení grafu parametrů pracovní směny

Graf parametrů pracovní směny je vizuální reprezentací pracovní směny, kterou konfigurujete. Zobrazuje lištu pro každý den, který nastavíte, zobrazující časy zahájení a doby trvání. U pevných a přiřazených pracovních směn graf zobrazuje šedý pruh pro každý naplánovaný den v týdnu. Vybraný den je zobrazen modře.

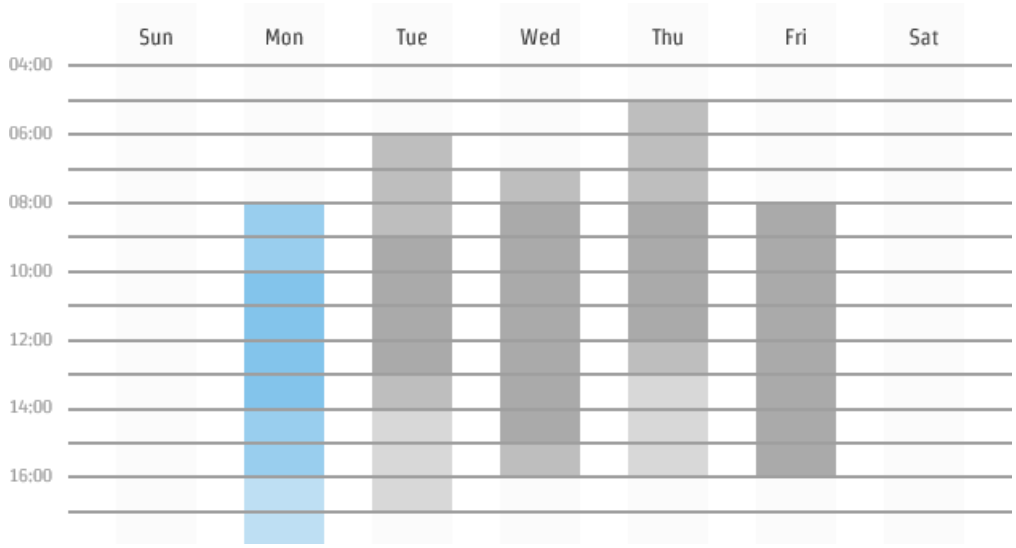
Následující graf ukazuje pevnou směnu, která začíná v 08:00 od pondělí do pátku a trvá osm hodin denně.




Následující graf také ukazuje pevnou pracovní směnu, ale zahrnuje dva dny, kdy plánovaná pracovní směna překročí půlnoc. V úterý a ve čtvrtek práce začínají v 18:00 a končí ve 2:00 následujícího rána. Vizuálně je to znázorněno tak, že pruh pro úterý (den je vybrán v denním pruhu, takže se v grafu zobrazuje jako modrý) pokračuje do středy.



Následující graf ukazuje proměnnou pracovní směnu. Základní hodiny, kdy agent pracuje každý den, jsou zobrazeny tmavě šedě nebo modře. Variabilní časy zahájení a trvání směny jsou označeny světlejší šedou nebo modrou barvou. Například v pondělí může agent začít pracovat od 08:00 do 10:00 a doba směny je mezi čtyřmi a osmi hodinami. Tmavě modrá znamená, že bez ohledu na to, kdy agent začíná nebo jak dlouhá je směna, agent je v kontaktním centru od 08:00 do 14:00.




### Zobrazení přiřazených pracovních směn

Pomocí možnosti "Zobrazit přiřazené pracovní směny" můžete zobrazit seznam přiřazených pracovních směn pro týden, který obsahuje vybrané datum.

### Zobrazení přiřazených pracovních směn

1. Vyberte možnost **Zobrazit přiřazené pracovní směny** .
2. Vyberte datum. Zobrazí se tabulka Přiřazené pracovní směny zobrazující všechny pracovní směny naplánované na týden, který obsahuje vybrané datum, a počet agentů přiřazených ke každé pracovní směně.
3. Vyberte pracovní směnu a kliknutím na **tlačítko Zobrazit agenty** zobrazte jména agentů přiřazených k této pracovní směně.

## Popisy polí

Stránka Pracovní směny umožňuje vytvářet, upravovat a odstraňovat pracovní směny. Můžete také zobrazit přiřazené pracovní směny.

Pole na stránce při vytváření, úpravách nebo odstraňování pracovní směny jsou popsána níže.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Název pracovní směny | Jedinečný název pro pracovní směnu. |
| Aktivovat | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li aktivovat pracovní směnu. Musí být aktivován, aby byl k dispozici pro použití.<br><br>**Poznámka:** Když deaktivujete pracovní směnu, již se nezobrazuje v plánech agentů a nebude použita v nových požadavcích plánu. Agenti přiřazení k této pracovní směně musí být znovu přiřazeni k různým aktivním pracovním směnám, jinak nebudou naplánováni na týden. |
| Typ pracovní směny | Typ pracovní směny.<br><br>Při úpravě existující pracovní směny existují omezení pro změnu pracovní směny na jiný typ pracovní směny, a to následovně:<br><br>▪ Pevnou pracovní směnu lze změnit na pracovní směnu přiřazení<br>▪ Proměnná pracovní směna nemůže změnit typ pracovní směny<br>▪ Pracovní směnu přiřazení lze změnit na pevnou pracovní směnu |
| Týdenní výskyt | (Pouze variabilní pracovní směny) Minimální a maximální počet hodin a dny v týdnu lze naplánovat agenta. Tyto hodnoty musí být v souladu s parametry posunu. Nelze například zadat minimálně pět dní v týdnu, pokud je v parametrech směny nakonfigurován pouze jeden den. |
| Parametry posunu | Parametry směny závisí na zvoleném typu pracovní směny. Protože zadáváte parametry pro každý den v týdnu, graficky se zobrazují v grafu parametrů pracovní směny (viz Vysvětlení grafu parametrů pracovní směny).<br><br>Pevné a přidělené pracovní směny:<br><br>▪ Použít na – výběrem dne na panelu dne nakonfigurujte parametry pro daný den.<br>▪ Shift Start (Začátek směny) – zadejte čas, kdy směna začne.<br>▪ Délka posunu – zadejte délku směny. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | ▪ Dny v týdnu – (jen pro čtení) Tato hodnota se vypočítá na základě počtu dní, které nakonfigurujete.<br>▪ Hodiny týdně – (jen pro čtení) Tato hodnota se vypočítá na základě počtu konfigurovaných dnů a délky směny každý den.<br>Variabilní pracovní směny:<br>▪ Použít na – výběrem dne na panelu dne nakonfigurujte parametry pro daný den.<br>▪ Začátek směny – zadejte nejbližší a nejpozdější časy, kdy může směna agenta pro daný den začít.<br>▪ Délka směny – zadejte minimální a maximální délku směny pro daný den.<br>▪ Minimální interval – zadejte minimální dobu mezi pracovními směnami.<br>▪ Povoleny dny volna – Toto políčko zaškrtněte, pokud má agent tento den volno. Pokud bude odbaven, agent bude muset pracovat tento den, pokud jsou k dispozici hodiny. |
| Přírůstek plánu | (Pouze variabilní pracovní směny) Požadovaný přírůstek délky posunu. Zařízení Výchozí hodnota je 30 minut. |
| Optimalizace | (Pouze variabilní pracovní směny) Požadovaný typ optimalizace:<br>▪ Optimum—WFM nejprve naplánuje agentům pevné pracovní směny. Poté naplánuje dostupné agenty s variabilními pracovními směnami tak, aby co nejlépe splňovaly požadavky na zbytek dne.<br>▪ Multilineární—WFM naplánuje agentům pevné pracovní směny jako první. Poté zkoumá požadavky začínající na začátku dne pro všechny, které nejsou pokryty agenty s pevnými směnami, a plánuje agenty s variabilními směnami, aniž by zohlednil potřeby později během dne. |
| Pracovní podmínky | Pracovní podmínky, které se vztahují na pracovní směnu (viz Správa práce |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | podmínky). |
| Metadata aktivity | (Pouze pracovní směny přiřazení) Přiřadí výchozí hodnotu metadat nebo Odebere výchozí hodnotu metadat z pracovní směny. Tato hodnota je volitelná. Další informace o konfiguraci hodnot metadat naleznete v tématu Správa hodnot metadat aktivity. |

## Příklad rotace pracovních směn

Následující tabulka ukazuje, co se stane, když přesunete pracovní směny nahoru a dolů v podokně Přiřazeno na stránce Agenti.

| Akce | Vliv na rotaci řazení | Komentář |
|---|---|---|
| Vyberte směnu 3 | Týden A \| Směna 1<br>Týden B \| Směna 2<br>**Týden C \| Směna 3**<br>Týden D \| Směna 4 | — |
| Klikněte na tlačítko Nahoru | Týden A \| Směna 1<br>Týden B \| Směna 2<br>**týden B \| Směna**<br>**3** týden C \| Směna | Směny 2 a 3 jsou nyní rozdělené směny pro týden B. |
| Klikněte na tlačítko Nahoru | 4<br>Týden A \| Směna 1<br>**Týden B \|**<br>**Směna 3** týden C<br>\| Směna 3 týden D | Týden B již nemá rozdělenou směnu. |
| Klikněte na tlačítko Nahoru<br>**Směna 3** | \| Směna 4<br>**Týden A \|**<br>Týden A \| Směna 1 | Směny 3 a 1 jsou nyní rozdělené směny pro týden A. |

| Akce | Vliv na rotaci řazení | Komentář |
|---|---|---|
| | Týden B \| Směna 2<br>týden C \| Směna 4 | |
| Klikněte na tlačítko Nahoru | **Týden A \|**<br>**Směna 3** Týden B<br>\| Směna 1 týden C<br>\| Směna 2 týden D<br>\| Směna 4 | Směna 3 je nyní první v rotaci a všechny ostatní směny se posunuly o týden níže. |

**POZNÁMKA:** Rozdělená pracovní směna je situace, kdy agent pracuje ve dvou různých směnách během stejného dne. Před rozdělením pracovní směny musíte vytvořit dvě pracovní směny, které začínají a končí v různých
časy nebo dny a které se nepřekrývají.

**PŘÍKLAD** : Pokud agent pracuje čtyři hodiny ráno a čtyři hodiny večer, musíte vytvořit jednu pracovní směnu, která pokrývá ranní hodiny a další pracovní směnu, která pokrývá večer hodiny.

## Řízení pracovních podmínek

WFM rozlišuje mezi rutinními a nerutinními činnostmi. Kategorizuje činnosti, ke kterým dochází během každé pracovní směny (například přestávky a obědy) jako rutinní. Tyto rutinní činnosti se nazývají pracovní podmínky. Pracovní podmínka je sada pravidel, která se používají k identifikaci rutinních činností, které brání agentovi odpovědět na kontakty.

Existují dva typy pracovních podmínek:

- Placené hodiny – délka směny se prodlužuje kvůli neplaceným přestávkám a obědům
- Délka směny – délka směny se neprodlužuje kvůli neplaceným přestávkám a obědům

**POZNÁMKA:** Služba plánování používá pouze placené pracovní podmínky. Intradenní dynamické plánování a dílčí denní obchody a nabídky využívají pouze pracovní podmínky délky směny.

Pracovní podmínka může být spojena s pevnými, přiřazenými nebo proměnnými pracovními směnami nebo profily pracovních podmínek, které jsou přiřazeny agentům. Pokud agent může pracovat čtyři a půl až šest hodin během pracovní směny a plánování je v půlhodinových přírůstcích, můžete nakonfigurovat pracovní podmínky pro 4,5, 5, 5,5 a 6 hodin a přiřadit je k pracovní směně agenta nebo je mít jako obecné podmínky. Můžete také nakonfigurovat pracovní podmínky založené na rozsahu, které pokrývají rozsah od 4,5 do 6 hodin.

**POZNÁMKA** WFM vytvoří plány agentů bez přestávek nebo obědů, pokud nepřiřadíte pracovní podmínky a nemáte žádné obecné pracovní podmínky. Pokud nechcete přiřadit konkrétní práci Podmínky pro konkrétní pracovní směny nebo profily pracovních podmínek, vytvářet obecné pracovní podmínky.

**POZNÁMKA** V dynamické dostupnosti a dílčích denních nabídkách a obchodech se používají pouze obecné podmínky a pracovní podmínky přiřazené k profilům pracovních podmínek, které jsou přiřazeny agentům.

Pro každou aktivitu pracovní podmínky je nutné zadat následující informace:

- Název
- Doba trvání
- Minimální prodleva mezi začátkem pracovní směny a začátkem této činnosti v oblasti pracovní podmínky. Pokud například pracovní směna začíná v 08:00 a tato aktivita pracovního stavu nemůže začít dříve než v 09:00, minimální zpoždění musí být 1:00.

  **POZNÁMKA:** Zpoždění se musí vejít do menší délky podmínky založené na rozsahu.
- Maximální prodleva mezi začátkem pracovní směny a začátkem této činnosti v oblasti pracovní podmínky. Pokud například pracovní směna začíná v 08:00 a tato aktivita v oblasti pracovních podmínek nemůže začít později než v 09:20, musí být maximální zpoždění 1:20.
- Minimální interval mezi koncem předchozí aktivity pracovního stavu a začátkem této aktivity pracovního stavu. Pokud je například předchozí aktivitou v pracovní kondici 15minutová přestávka a touto aktivitou v oblasti pracovní podmínky je hodinový oběd a mezi přestávkou a obědem musí být alespoň hodina a půl, minimální interval musí být 90 minut.
- Přírůstek v minutách, který WFM používá k naplánování aktivity pracovní podmínky. Možné hodnoty jsou 00:05, 00:10, 00:15, 00:20 a 00:30.
- Část, která je zaplacena. Můžete například uvést, že 15minutové přestávky jsou placené a že hodinové obědy jsou neplacené.

Všimněte si, že při vytváření plánů plánovací služba ověří, zda lze použít všechny aktivity pracovních podmínek tak, jak jsou nakonfigurovány. Pokud neexistuje platný čas, kdy lze použít všechny aktivity pracovních podmínek tak, jak jsou nakonfigurovány, plánovací služba ignoruje aktivitu pracovní podmínky s upozorněním v souborech protokolu a ladění.

Služba plánování použije aktivity pracovní podmínky pro pracovní podmínky v následujícím pořadí. Všechny hodnoty jsou ve vzestupném pořadí, pokud není uvedeno jinak.

1. Minimální zpoždění
2. Maximální zpoždění

3. Doba trvání
4. Placená část
5. Minimální intervaly
6. Přírůstek
7. Typ přestávky (oběd před přestávkou)
8. Název přerušení
9. ID barvy

Upřednostňuje dodržování konfigurace pracovních podmínek spíše než potřeby servisní fronty.

Pracovní podmínka, která se vztahuje na pracovní směnu agenta k určitému datu, je vybrána na následujícím základě:

- Seznam placených hodin pracovních podmínek spojených s profilem podmínky (pokud je určen pro agenta), pracovní směna (pokud je přiřazena) a seznam obecných pracovních podmínek placených hodin jsou samostatně seřazeny takto:

    1. Minimální počet placených hodin (sestupně)
    2. Maximální počet placených hodin (sestupně)
    3. Čas zahájení (vzestupné pořadí)
    4. ID pracovní podmínky (vzestupné pořadí)

- Vyhledejte pracovní podmínky placených hodin spojené s profilem pracovní podmínky (pokud je zadán pro agenta) před pracovními podmínkami placených hodin přidruženými k pracovní směně (pokud jsou přiřazeny) před vyhledáváním mezi obecnými pracovními podmínkami placených hodin.

    Kritéria vyhledávání pracovních podmínek jsou:

    - Je povolen v den v týdnu
    - Má čas zahájení dříve nebo stejný jako čas zahájení pracovní směny
    - Má stejnou minimální a maximální délku směny jako plánovaná délka pracovní směny
    - Plánovaná délka pracovní směny je v rámci minimální a maximální délky směny

Po výše uvedeném třídění a filtrování platných shod jsou pracovní podmínky vybrány podle následující tabulky. V této tabulce

- "Rozsah" označuje pracovní podmínky, kdy minimální a maximální placené hodiny nejsou stejné.
- "Nerozsah" označuje pracovní podmínky, kdy jsou minimální a maximální placené hodiny stejné.
- "Žádné" znamená, že nejsou nakonfigurovány žádné pracovní podmínky.

| **Zdroj pracovních podmínek** | | | |
|---|---|---|---|
| **Obecné** | **práce Profil stavu** | **Pracovní směna** | **Použitý zdroj** |
| Bez rozsahu, rozsah, žádný | Mimo rozsah | Mimo rozsah | Profil pracovní podmínky |
| | Bez dojezdu, dojezd | Rozsah | Profil pracovní podmínky |
| | Rozsah | Mimo rozsah | Pracovní směna |
| | Rozsah | Žádné | Profil pracovní podmínky |
| | Žádné | Bez dojezdu, dojezd | Pracovní směna |
| Bez dojezdu, dojezd | Žádné | Žádné | Celkové pracovní podmínky |

Jedním ze způsobů, jak se vyhnout konfliktům plánování, je použití následujících přiřazení parametrů:

maximální zpoždění dopolední přestávky = minimální zpoždění oběda – minimální přestávka na oběd – doba trvání dopolední přestávky

minimální zpoždění oběda = maximální dopolední přestávka + dopolední přestávka + minimální přestávka na oběd

## Příklad 1: Pracovní podmínky bez neplacených aktivit

Kontaktní centrum vytvořilo tři aktivity v oblasti pracovních podmínek: Ranní přestávka, Oběd a Odpolední přestávka. Pracovní směny trvají osm hodin. Čas začátku a konce pracovních směn je variabilní: časy zahájení mohou být již v 07:30 a konce až v 17:30.

Aktivity pracovních podmínek jsou konfigurovány následujícím způsobem.

| **Aktivita** | **Minimální zpoždění** | **Maximální zpoždění** | **Doba trvání** | **Minimální interval** |
|---|---|---|---|---|
| Ranní přestávka | 01:30 | 03:00 | 00:15 | 00:00 |
| Oběd | 03:00 | 05:00 | 00:30 | 01:30 |
| Odpolední přestávka | 05:30 | 06:45 | 00:15 | 01:30 |

Pokud pracovní směna agenta začíná v 8:00 AM, může ranní přestávka tohoto agenta začít kdykoli mezi 9:30 AM a 11:00 AM. Oběd agenta může začít kdykoliv mezi 11:00 AM a 1:00 PM. Odpolední přestávka agenta může začít kdykoliv mezi 1:30 PM a 2:45 PM.

Předpokládejme například, že pro zpracování předpokládaného objemu hovorů musí WFM naplánovat agenta tak, aby začal pracovat v 8:00 AM a aby si udělal přestávku na oběd od 11:00 do 11:30 AM. WFM pak naplánuje ranní přestávku pracovníka od 9:30 do 9:45 AM tak, aby splňoval minimální zpoždění 01:30 pro danou aktivitu v oblasti pracovních podmínek.

Nejdříve však může začít oběd v 11:15 AM (9:45 AM plus 1:30, což je minimální interval mezi touto a předchozí aktivitou). WFM nemůže vytvořit plán, který splňuje všechny parametry tak, jak jsou nakonfigurovány. Tuto situaci lze napravit zkrácením minimálního zpoždění dopolední přestávky z 01:30 na 01:15 nebo zkrácením minimálního intervalu oběda na 01:15.

## Příklad 2: Pracovní podmínky s neplacenými činnostmi

Kontaktní centrum vytvořilo tři aktivity v oblasti pracovních podmínek: Ranní přestávka, Oběd a Odpolední přestávka. Přestávka na oběd je neplacený čas. Pracovní směny jsou dlouhé osm hodin, ale protože existuje hodinový neplacený oběd, pracovní směna ve skutečnosti trvá devět hodin. Služba Schedule naplánuje pro agenta devět hodin.

Počáteční a koncové časy pracovních směn jsou variabilní: počáteční časy mohou být již v 7:30 AM a koncové časy až v 6:30 PM.

| Aktivita | Minimální zpoždění | Maximální zpoždění | Doba trvání | Minimální interval |
|---|---|---|---|---|
| Ranní přestávka | 01:15 | 03:00 | 00:15 | 00:00 |
| Oběd | 03:00 | 05:00 | 01:00 (neplaceno) | 01:30 |
| Odpolední přestávka | 08:00 | 08:30 | 00:15 | 01:30 |

Pokud pracovní směna agenta začíná v 8:00 AM, může ranní přestávka agenta začít kdykoli mezi 9:30 AM a 11:00 AM. Oběd agenta může začít kdykoliv mezi 11:00 AM a 1:00 PM.

Odpolední přestávka agenta může začít kdykoliv mezi 4:00 PM a 4:30 PM. To umožňuje hodinový neplacený oběd. Přidává hodinu a umožňuje vám PUT v zpoždění 08: 00, něco, co byste nemohli udělat, kdyby oběd byl placenou aktivitou. Nemůžete mít zpoždění, které je stejně dlouhé pracovní směny, pokud není zahrnut neplacený čas, v tomto případě rozvrh agenta zahrnuje období devíti hodin.

## Plánování a neplacené aktivity

Pracovní podmínky ne vždy prodlužují směny, aby vyhověly neplaceným činnostem.

Pro normální plánování (standardní pracovní směny, dynamická dostupnost a dynamické plánování) pracovní podmínky, které jsou použity, prodlouží směnu tak, aby splňovala placené a neplacené hodiny směny. Pokud je například agent naplánován na osmihodinovou směnu a osmiletá pracovní podmínka placených hodin zahrnuje neplacenou hodinovou přestávku na oběd, pak je směna naplánována tak, aby pokrývala skutečné období devíti hodin, aby se přizpůsobila jednohodinové neplacené přestávce na oběd plus osm hodin placených činností.

U jiných typů událostí, na které se pracovní podmínky vztahují, jako je vnitrodenní dynamické plánování a částečné denní nabídky a obchody, pracovní podmínky nerozšiřují směny pro neplacené činnosti. Pokud například agent vyzvedne dvě hodiny přesčasů v události vnitrodenního plánování od 3:00 PM do 5:00 PM, může být použita dvouhodinová pracovní podmínka délky směny, a pokud tato dvouhodinová pracovní podmínka obsahuje neplacenou 30minutovou přestávku na oběd, pak bude zařazena do dvouhodinového segmentu a neprodlouží ji. Přesčasová směna bude i nadále 3:00 - 5:00 PM a ne déle a agent bude placen za hodinu a půl, ne za dvě hodiny.

## Popisy polí

Stránka Pracovní podmínky slouží k vytváření, úpravám a odstraňování

pracovních podmínek. Pole na stránce Pracovní podmínky jsou popsána

| Pole | Popis |
|---|---|

níže.

| | |
|---|---|
| Název pracovní podmínky | Název pracovní podmínky. Název by měl usnadnit identifikujte pracovní podmínky při jeho přiřazení agentům: například "Zákaznický servis - 4,5 hodiny". Toto pole můžete také použít ke změně názvu existující pracovní podmínky. |
| Typ pracovní podmínky | Typ pracovních podmínek:<br>▪ Placené hodiny – (výchozí) Když vyberete pracovní podmínky založené na placených hodinách, systém prodlouží délku směny kvůli neplaceným přestávkám a obědům.<br>▪ Délka směny – Když vyberete pracovní podmínky založené na délce směny, systém neprodlouží délku směny kvůli neplaceným přestávkám a obědům. |
| Povolit placené hodiny jako rozsah | (Zobrazí se pouze v případě, že je vybrána možnost Placené hodiny v typu pracovní podmínky) Toto políčko zaškrtněte, chcete-li zadat minimální a maximální počet placených hodin. |
| Placené hodiny | (Zobrazí se pouze v případě, že políčko "Povolit placené hodiny jako rozsah" není zaškrtnuto |

| Pole | Popis |
| --- | --- |
| | selected) Celkový počet placených hodin (v HH:MM) za pracovní podmínky. |
| Minimální počet placených hodin rozsah") Ten | (Zobrazí se pouze v případě, že je vybrána možnost "Povolit placené hodiny jako<br>Minimální počet placených hodin (v HH:MM) za pracovní podmínky. |
| Maximální počet placených hodin rozsah") Ten | (Zobrazí se pouze v případě, že je vybrána možnost "Povolit placené hodiny jako<br>Maximální počet placených hodin (v HH:MM) za pracovní podmínky. |
| Umožnit, aby délka posunu byla rozsahem | (Zobrazí se pouze v případě, že je vybrána možnost Délka směny v části Typ pracovního stavu) Toto políčko zaškrtněte, chcete-li zadat minimální a maximální délku posunu. |
| Délka posunu | (Zobrazí se pouze v případě, že není vybrána možnost "Povolit délku posunu jako rozsah") Ten Celková délka směny (v HH:MM) pro pracovní podmínky. |
| Minimální délka posunu | (Zobrazí se pouze v případě, že je vybrána možnost "Povolit délku posunu jako rozsah") Ten Minimální délka směny (v HH:MM) pro pracovní podmínky. |
| Maximální délka posunu | (Zobrazí se pouze v případě, že je vybrána možnost "Povolit délku posunu jako rozsah") Zadejte Maximální délka směny (v HH:MM) pro pracovní podmínky. |
| To je obecná podmínka | Toto políčko zaškrtněte, pokud tato pracovní podmínka platí pro každou pracovní směnu Se stejným počtem hodin nebo rozsahem pracovních hodin za den, a pokud s těmito pracovními směnami nejsou spojeny žádné jiné pracovní podmínky. Pokud nezaškrtnete políčko pro pracovní podmínky a žádná jiná pracovní podmínka není propojena s pracovní směnou nebo profilem pracovní podmínky přidruženým k agentovi, WFM nebude plánovat přestávky nebo obědy agentům přiřazeným k této pracovní směně.<br>**POZNÁMKA:** Pro každou naplánovanou délku směny nebo placené hodiny, na které se pracovní směna vztahuje, může existovat pouze jedna obecná podmínka. Pouze Obecné podmínky a pracovní podmínky spojené s profily pracovních podmínek přiřazenými agentům se používají v dynamické dostupnosti a dílčích denních nabídkách a obchodech. |
| Aplikujte pracovní podmínky na pracovní směny s jakýmkoli časem příjezdu | Toto políčko zaškrtněte, pokud chcete, aby se pracovní podmínky vztahovaly na pracovní směny s libovolným časem příjezdu. Pokud není zaškrtávací políčko zaškrtnuto, zadejte čas, pokud chcete, aby se pracovní podmínka vztahovala na pracovní směny, které začínají v nebo později |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | než tento stanovený čas příjezdu. Tyto možnosti se vzájemně vylučují: můžete vybrat pouze jednu z nich. |
| Dny, které je třeba zahrnout | Dny, na které se tato pracovní podmínka vztahuje. Ve výchozím nastavení je každý den vybraný. Musí být vybrán alespoň jeden den. |
| Činnosti | Kliknutím na tlačítko Přidat přidejte řádek do tabulky Aktivity a zadejte podrobnosti o aktivitě. Patří mezi ně:<br>▪ Název – zadejte název popisující přestávku nebo oběd. Pokud toto pole ponecháte prázdné, WFM ho vyplní Break.<br>▪ Typ – přestávka nebo oběd.<br>▪ Minimální zpoždění – minimální doba ve formátu HH:MM, která musí uplynout mezi časem zahájení směny a začátkem této aktivity. Tato hodnota musí být v násobcích pěti minut. Pokud je zadáno cokoli jiného, hodnota se zaokrouhlí na nejbližších pět minut.<br>▪ Maximální zpoždění – maximální doba ve formátu HH:MM, která může uplynout mezi časem zahájení směny a začátkem této aktivity. Tato hodnota musí být v násobcích pěti minut. Pokud je zadáno cokoli jiného, hodnota se zaokrouhlí na nejbližších pět minut.<br>▪ Doba trvání – doba, po kterou aktivita trvá ve formátu HH:MM. Tato hodnota musí být v násobcích pěti minut. Pokud je zadáno cokoli jiného, hodnota se zaokrouhlí na nejbližších pět minut. Aktivity s hodnotou nula (0) jsou ignorovány.<br>▪ Přírůstek – přírůstek během hodiny, kdy může aktivita začít. Pokud může například aktivita začít jednu hodinu po začátku směny v 08:00 a zvolíte přírůstek o 15 minut, může začít v 09:15, 09:30 nebo 09:45.<br>▪ Minimální interval – minimální doba mezi touto a předchozí aktivitou. Tato hodnota musí být v násobcích pěti minut. Pokud je zadáno cokoli jiného, hodnota se zaokrouhlí na nejbližších pět |

| | |
|---|---|
| | minuty.<br>▪ Placená část – část aktivity ve formátu HH:MM, která je placená. Činnosti, které nejsou placené, prodlužují pracovní směnu o neplacenou dobu za placené pracovní podmínky. Například osmihodinová pracovní směna s hodinovým neplaceným obědem se stane pracovní směnou, která trvá devět hodin. V pracovním stavu je limit 48 hodin.<br>▪ Barva/ID barvy – barva, která představuje tuto aktivitu v plánu. ID barvy je hexadecimální kód pro vybranou barvu.<br>▪ Metadata aktivity – (Volitelné) Přiřadí hodnotu metadat nebo odebere hodnotu metadat z přestávek nebo obědů. Přiřazení nebo odebrání hodnoty metadat zde přepíše všechny výchozí hodnoty metadat, které jste přiřadili na stránce Metadata aktivity. Další informace o konfiguraci hodnot metadat a jejich přiřazování k přestávkám a obědům naleznete v tématu Správa hodnot metadat aktivity. |
| Maximální nastavení optimalizace | Umožňuje řídit dobu, po kterou může funkce Optimalizovat plány posunout přestávku nebo oběd dopředu nebo dozadu v rámci omezení aktivity. Pokud je hodnota prázdná, optimalizátor může přesunout aktivitu tak daleko, jak to omezení aktivity dovolí. Pokud je hodnota nula (0), nelze aktivitu přesunout.<br>**Poznámka:** Maximální hodnota tohoto pole je 23:59. |
| Přiřazení profilů pracovních podmínek | Jeden nebo více profilů pracovních podmínek přiřazených k pracovní podmínce. |
| Přiřazení pracovních směn | (Zobrazí se pouze v případě, že Typ pracovní podmínky je Placené hodiny) Jeden nebo více Pracovní směny, které budou tuto pracovní podmínku využívat. |

## Definice tlačítek pracovní podmínky

| Tlačítko | Popis |
|---|---|
| Uložit | Kliknutím uložíte novou nebo změněnou pracovní podmínku. Toto tlačítko je deaktivováno |

| Tlačítko | Popis |
|---|---|
| | dokud není pracovní podmínka pojmenována nebo vybrána a všechna vyplněná pole nejsou platná. |
| Odstranit | Kliknutím odstraníte pracovní podmínku. Toto tlačítko je deaktivováno, dokud není pojmenována nebo vybrána pracovní podmínka. |
| Storno | Kliknutím zrušíte změny pracovních podmínek. |

### Správa profilů pracovních podmínek

Profily pracovních podmínek umožňují přidružit k agentům jiné než obecné pracovní podmínky namísto jejich přidružení pouze k pracovním směnám. Pomocí profilů pracovních podmínek můžete optimalizovat vnitrodenní obědy a přestávky agenta a automatizovat přesouvání přestávek a obědů agenta, abyste zlepšili pokrytí fronty služeb.

Pouze správci a plánovači mohou vytvářet a spravovat profily pracovních podmínek.

Měli byste vytvořit profily pracovních podmínek, které zahrnují placené hodinové pracovní podmínky (délky směn se prodlužují kvůli neplaceným přestávkám a obědům) a profily pracovních podmínek, které zahrnují pracovní podmínky délky směny (délky směn se neprodlužují kvůli neplaceným přestávkám a obědům). Profily s pracovními podmínkami délky směny jsou užitečné, pokud agenti mohou provádět částečné denní obchody a nabídky nebo dynamické plánování. Viz Správa pracovních podmínek.

Každý profil pracovních podmínek zahrnuje sadu agentů a pracovních podmínek. Agent nebo pracovní podmínky nemusí být zahrnuty do profilu pracovního stavu.

> **POZNÁMKA:** Agent může být zahrnut pouze v jednom profilu pracovní podmínky. V profilu pracovního stavu však může být zahrnuto více pracovních podmínek a pracovní podmínka může být členem
> Více profilů pracovních podmínek.

### Plánování s profily pracovních podmínek

Služba plánování může použít pracovní podmínky v profilu pracovní podmínky agenta k naplánování obědů a přestávek agenta. Pracovní podmínky se vztahují na pracovní směnu agenta k určitému datu.

## Popisy polí

Na stránce Profily pracovních podmínek můžete vytvářet, upravovat a odstraňovat

profily pracovních podmínek. Pole na stránce Profil pracovních podmínek jsou popsána

níže.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Název profilu pracovní podmínky | Jedinečný název profilu pracovní podmínky. |
| Přiřazení pracovních podmínek | Vyberte a přiřaďte konkrétní pracovní podmínky k profilu pracovní podmínky. Stejné pracovní podmínky mohou být zahrnuty do více profilů pracovních podmínek. |
| Přiřazení agentů | Vyberte a přiřaďte agenty k profilu pracovní podmínky. Aktivní i Pro výběr jsou k dispozici neaktivní agenti.<br>**Poznámka** Agent lze přiřadit pouze k jednomu profilu pracovní podmínky. |

## Správa podmínek min./maximální hodina

Na stránce Podmínky minimální/maximální hodiny můžete omezit dobu, po kterou vaši agenti pracují, nastavením následujících parametrů:

- Minimální a maximální počet dní, po které vaši agenti pracují každý týden
- Minimální a maximální počet placených hodin, které vaši agenti pracují každý týden
- Minimální a maximální počet placených hodin, které vaši agenti pracují každý den v týdnu

Konfigurace podmínek min./maximální hodina je volitelná. Je vyžadován, pokud chcete, aby byli agenti naplánováni pomocí dynamické dostupnosti (viz O mé dostupnosti).

**POZNÁMKA** Podmínky min./maximální hodina jsou přiřazeny agentům pomocí profilů min./maximální hodina (viz Přiřazení podmínek min./maximální hodina agentům).

### Pracovní směny a plány

Minimální a maximální hodinové podmínky zahrnují následující metody plánování:

- Pevné, přidělené a variabilní pracovní směny

  **Poznámka:** Můžete také omezit minimální a maximální počet dní a placených hodin, které vaši agenti pracují každý týden prostřednictvím variabilních pracovních směn. Pokud přiřadíte agenta k oběma
  Proměnná pracovní směna a podmínka min/max hodina během stejného týdne (ať už pomocí podmínky min/max hodiny jako výchozí nebo použitím podmínky pro konkrétní časové období), WFM používá konfiguraci z podmínky min/max hodina namísto konfigurace z proměnné pracovní směny.

- Dynamické plánování

- Dynamická dostupnost
- Dynamické plánování během dne
- Ručně upravované plány
- Obchody, nabídky, výjimky, mentoring a volno

Jakmile agentovi přiřadíte profil min/max, jeho podmínky min/max se vztahují na každou pracovní směnu přiřazenou agentovi každý den v týdnu. Min/max podmínky omezují pouze placené hodiny. Neplacené aktivity se nezapočítávají do týdenních nebo denních parametrů, které nakonfigurujete na této stránce.

### Definice času

Omezení, která nastavíte na této stránce, platí pro týdny a dny definované WFM, ne nutně tak, jak jsou uvedeny v kalendáři.

- "Týden" označuje týden plánu v WFM jak je definován polem První den v týdnu na stránce Globální nastavení (viz Konfigurace nastavení WFM pro celý systém). "Týden" zahrnuje všechny hodiny v každé pracovní směně, která začíná plánovaným týdnem, a to i v pracovních směnách, které přecházejí půlnoc do dalšího plánovaného týdne. "Týden" nezahrnuje žádné hodiny z pracovní směny v předchozím týdnu, které do něj překračují půlnoc.
- "Den" odkazuje na den, kdy začíná pracovní směna, a zahrnuje všechny hodiny v pracovní směně, i když pracovní směna překročí půlnoc do dalšího dne. "Den" nezahrnuje žádné hodiny z pracovní směny předchozího dne, které do něj zasahují půlnoc.

> **PŘÍKLAD**
> Agent má v pondělí a úterý následující pracovní směny:
>
> - pondělí 8:00 PM–úterý 4:00 AM
> - úterý 2:00 PM–10:00 PM
>
> WFM nerozděluje osm hodin v první směně mezi pondělí a úterý. Vzhledem k tomu, že pracovní směna začíná v pondělí, WFM počítá všech osm hodin jako součást pondělní pracovní směny.

"Den" i "týden" odkazují na dny a týdny, jak se zobrazují v časovém pásmu plánování agenta (viz O časových pásmech).

### Aspekty konfigurace plánu

Některé prvky plánu, které nakonfigurujete v jiných částech WFM, mohou vytvářet plány, které porušují podmínky min/max přiřazené vašim agentům. V některých případech to může způsobit, že agenti nebudou naplánováni.

Mezi tyto prvky patří následující.

## Výjimky

Pokud plán agenta obsahuje částečnou nebo celou placenou nebo neplacenou výjimku, WFM se pokusí vytvořit plán, který splňuje všechny podmínky min./maximální počet hodin přiřazené agentovi na stránce Profily minimální/maximální hodiny jako výchozí nebo pro konkrétní časové období.

Přiřazení placených nebo neplacených výjimek však může někdy stále vést k plánům, které porušují podmínky min. a maximální hodiny. Agent bude stále naplánován, pokud placená nebo neplacená výjimka vytvoří plán, který porušuje podmínku agenta min. a maximální hodina.

### Příklad 1: Placená výjimka

Agent je přiřazen k profilu min./max. hodiny s podmínkou min./maximální hodina, která omezuje práci agenta maximálně 10 hodin ve středu, a tento agent má také pracovní směnu ve středu od 8:00 AM do 4:00 PM. Nadřízený však agentovi přidělil placenou výjimku i ve středu od 4:00 PM do 8:00 PM.

To znamená, že agent má ekvivalent 12hodinové pracovní směny ve středu od 8:00 AM do 8:00 PM. Rozvrh agenta proto porušuje podmínku agenta min/max hodina, ale agent je stále naplánován.

**Příklad 2: Neplacená výjimka**

Agent je přiřazen k profilu min./max. hodina s podmínkou min./max. hodina, která omezuje práci agenta minimálně šest hodin ve středu, a tento agent má také pracovní směnu ve středu od 8:00 AM do 4:00 PM. Nadřízený však agentovi přidělil placenou výjimku i ve středu od 8:00 AM do 1:00 PM.

To znamená, že agent má ekvivalent tříhodinové pracovní směny ve středu od 1:00 PM do 4:00 PM. Rozvrh agenta proto porušuje podmínku agenta pro minimální a maximální hodinu v délce šesti hodin, ale agent je stále naplánován.

## Překrývající se pracovní směny

Pracovní směny, které začínají v jeden den, mohou někdy překročit půlnoc a překrývat pracovní směny, které začínají následující den. Pokud k tomu dojde, WFM nepočítá časové období, kdy se plány dvakrát překrývají. Místo toho zachovává celou pracovní směnu v překrývající se den a zkracuje pracovní směnu v překrývající se den.

To může způsobit, že plán agenta poruší přiřazenou podmínku minimální a maximální hodiny. Agent nebude naplánován, pokud překrývající se pracovní směny vytvoří plán, který porušuje podmínku agenta min/max hodin.

**PŘÍKLAD**

Agent je přiřazen k profilu min./max. hodina s podmínkou min./max. hodina, která omezuje práci agenta minimálně osm hodin v pondělí a úterý.

Agent má v těchto dnech následující pracovní směny:

- pondělí 10:00 PM–úterý 6:00 AM
- úterý 2:00 AM–10:00 AM

Směny tohoto agenta se v úterý překrývají na čtyři hodiny, od 2:00 AM–6:00 AM. WFM počítá tyto čtyři hodiny jako součást pondělní pracovní směny, nikoli úterní.

To znamená, že agent má nyní ekvivalent čtyřhodinové pracovní směny v úterý od 6:00 AM do 10:00 AM. Konfigurace plánu agenta proto porušuje osmihodinovou podmínku agenta min/max. hodina a agent není naplánován.

## Popisy polí

Stránka Podmínky min./maximální hodina slouží k vytváření, úpravám a odstraňování

podmínek minimální/maximální hodiny. Pole na stránce jsou popsána níže.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Min/Max. hodina Název podmínky | Jedinečný název podmínky. |
| Minimální počet placených hodin týdně | Minimální počet placených hodin týdně, které může agent pracovat. Tyto hodiny musí být stejné nebo menší než maximální možný počet hodin, které dynamické plánování, dynamická dostupnost a konfigurace pracovních směn vašich agentů umožňují pracovat v týdnu. |
| Maximální počet placených hodin týdně | Maximální počet placených hodin týdně, které může agent pracovat. Tyto hodiny musí být větší nebo rovné minimálnímu možnému počtu hodin, které dynamické plánování, dynamická dostupnost a konfigurace pracovních směn vašich agentů umožňují pracovat za týden. |
| Minimální počet dní v týdnu | Minimální počet dní v týdnu, kdy může agent pracovat. Tyto Počet dnů musí být menší nebo roven celkovému počtu dní, po které konfigurace dynamického plánování, dynamické dostupnosti a pracovních směn vašich agentů umožňuje pracovat v týdnu. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Maximální počet dní v týdnu | Maximální počet dní v týdnu, kdy může agent pracovat. Tyto Počet dnů musí být větší nebo roven celkovému počtu dní, po které konfigurace dynamického plánování, dynamické dostupnosti a pracovních směn vašich agentů vyžaduje, aby pracovali v týdnu.<br><br>**PŘÍKLAD** : Nadřízený přiřadí agentovi pětidenní variabilní pracovní směnu. Ve dvou dnech si vedoucí vybral dny volna Zaškrtávací políčko Povoleno (dva dny jsou volitelné). Ve třech dnech supervizor nezaškrtl políčko Dny volna povoleno (jsou vyžadovány tři dny). Pokud dohlížitel také přiřadí tomuto agentovi podmínku min./maximální hodina, musí supervizor zadat číslo rovné nebo větší než tři do pole Maximální počet dní v týdnu. |
| Připisovat | Den nebo dny v týdnu, jejichž parametry chcete konfigurovat. Použijte Shift + kliknutí pro výběr více po sobě jdoucích dnů nebo Ctrl + kliknutí pro výběr více nesousedících dnů. |
| Placené hodiny | Min—Minimální počet placených hodin pro vybraný den v týdnu. Tyto hodiny musí být menší nebo rovné maximálnímu možnému počtu hodin, které dynamické plánování, dynamická dostupnost a konfigurace pracovních směn vašich agentů umožňují pracovat ve vybraný den.<br><br>Max – maximální počet placených hodin pro vybraný den v týdnu. Tyto hodiny musí být větší nebo rovné minimálnímu možnému počtu hodin, které konfigurace dynamického plánování, dynamické dostupnosti a pracovních směn vašich agentů umožňují pracovat ve vybraný den. |
| Minimální interval mezi směnami | Minimální doba, která může existovat mezi směnami v různých dnech.<br><br>**Poznámka** : Minimální interval mezi směnami je použit a ověřen v době spuštění plánu, nikoli pro plán Úpravy byly provedeny později. |

## Přiřazení podmínek minimální a maximální hodiny agentům

Profily min/max hodin se používají k přidružení podmínek min./maximální hodiny ke konkrétním agentům pro konkrétní týdny. Agenti musí být přidruženi buď k výchozímu profilu minimální a maximální hodiny, nebo ke konkrétnímu profilu minimální a maximální hodiny, který má být naplánován pomocí pracovních směn dynamické dostupnosti.

Pole na stránce jsou popsána níže.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Min/Max hodina Název profilu | Zadejte jedinečný název profilu. |
| Použít výchozí podmínku | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li určit výchozí podmínku min./maximální hodina a Vyberte tuto podmínku z rozevíracího seznamu.<br><br>Výchozí podmínky platí vždy, když agentovi není přiřazena žádná podmínka ke konkrétnímu rozsahu dat.<br><br>**Poznámka:** Pokud nenakonfigurujete výchozí podmínku a nejsou nakonfigurovány žádné podmínky pro konkrétní rozsah dat pro agenta,<br>Tento agent bude naplánován bez omezení minimální nebo maximální hodiny. |
| Podmínky rozsahu dat maximální hodinu | Kliknutím na tlačítko Přidat nakonfigurujte týden zahájení, týden ukončení a minimální nebo<br><br>podmínku, která se vztahuje na dané časové období. Zaškrtněte políčko vlevo od libovolného existujícího řádku a odstraňte tento řádek z tabulky. |
| Přiřazení agentů | Přesunutí agentů z podokna K dispozici do podokna Přiřazeno a jejich přiřazení profilu. |

## Omezení počtu agentů, které chcete naplánovat

Stránka Maximální počet skupin zaměstnanců umožňuje nastavit limit počtu agentů, kteří jsou přiřazeni ke skupině, může být naplánováno pro práci současně.

**PŘÍKLAD:** Vaše kontaktní centrum má k dispozici 200 pracovníků, ale pouze 100 pracovníků. Nelze naplánovat více než 100 agentů najednou. Zajištění toho, aby se plány přizpůsobily Tímto limitem nastavíte maximální skupinu plánování, která zahrnuje vašich 200 agentů a která nastaví limit souběžného plánování na 100 agentů.

**POZNÁMKA** : Používáte-li maximální počet skupin personálního obsazení, měli byste také použít vyvážené plánování. Když spustíte plán pro agenty, kteří podléhají omezení maximální skupiny zaměstnanců, a je dosaženo limitu, nelze naplánovat žádné další agenty. Plán není vytvořen tento týden pro agenty mimo maximální limit, a to ani v případě, že porušuje osobní profil min/max hodin těchto agentů nebo rotaci pracovních směn. Plán běží normálně pro ostatní agenty a může být dokončen se stavem "Částečný úspěch". Stránka s podrobnostmi o požadavku uživatele (viz Zobrazení požadavků serveru od WFM uživatelů) obsahuje seznam agentů, které nebylo možné naplánovat z důvodu omezení maximálního počtu zaměstnanců.

Když je nakonfigurována maximální skupina zaměstnanců, omezení, která nastaví, je zohledněno ve všech oblastech, které vytvářejí nebo upravují plány. Mezi tyto oblasti patří:

- Spuštění plánu
- Vytvoření události dynamického plánu
- Schvalování harmonogramových obchodů a nabídek
- Schvalování žádostí o mentoring, výjimky a volno
- Kopírování plánovaných aktivit
- Automatické nebo ruční schválení dynamického plánování během dne
- Úpravy plánů agentů na stránce Plán agenta
- Změny provedené prostřednictvím stránky Správa úprav plánu

Systém odmítá pokusy o změnu plánů, které porušují omezení maximálního počtu zaměstnanců. Pokud přesto chcete změnit plán, můžete provést další změny plánu, které problém vyřeší (například přesunutí aktivit jiných agentů) a zkusit původní změnu plánu znovu.

Směny agentů, které podléhají omezení maximální personální skupiny, zahrnují všechny aktivity s výjimkou aktivit Bez plánu, Není k dispozici a Dostupné.

Zvláštním případem jsou výjimky, které jsou zahrnuty při zvažování maximálního omezení personální skupiny. Některé výjimky, jako jsou dovolené, nevyžadují, aby agent obsadil sedadlo kontaktního centra. Přítomnost tohoto zástupce by se neměla započítávat do maximálního limitu pro skupinu zaměstnanců. Aby bylo možné rozlišovat mezi výjimkami, které by se měly počítat a těmi, které by se počítat neměly, lze výjimku nakonfigurovat jako vyžadující pracovní stanici. Další informace najdete v tématu Správa výjimek .

## Popisy polí

Stránka Maximální počet skupin zaměstnanců umožňuje vytvářet, upravovat a odstraňovat maximální počet skupin personálního obsazení. Pole na stránce při vytváření, úpravách nebo odstraňování skupiny maximálního počtu zaměstnanců jsou popsána níže.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Maximální počet zaměstnanců Název skupiny zaměstnanců | Jedinečný název pro maximální skupinu zaměstnanců. |
| Maximální personální limit | Maximální počet agentů, kteří mohou pracovat současně v jednom Čas. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Přiřazení agentů | Přesunutí agentů z podokna K dispozici do podokna Přiřazeno a jejich přiřazení Maximální personální skupina. |

## Vytvoření distribuce

Distribuce se skládá z jednoho týdne kontaktních údajů pro každých 30minutový interval dne. Data zahrnují následující:

| Sloupec | Popis |
|---|---|
| Kontaktní poměr | Procento z celkového počtu kontaktů dne v intervalu.<br><br>**POZNÁMKA** : Při exportu je kontaktní poměr vyjádřen jako desetinné místo, nikoli v procentech. Například zobrazený poměr kontaktů<br>V tabulce jako 2,03 % je exportováno do tabulky jako 0,0203. |
| Distribuce kontaktů | Počet kontaktů přijatých v intervalu. Pokud je povolena na globálním Stránka Nastavení (nastavení Povolit prognózované kontakty jako desetinná místa), může mít tato hodnota až dvě desetinná místa. |
| Průměrná doba trvání hovoru | Průměrná doba hovoru nebo |
| zpracování. Průměrná pracovní doba | Průměrná doba po kontaktní |
| práci. | |

Distribuce určuje kolísání objemu kontaktu v intervalech jednoho dne. Takto WFM generuje distribuci:

1. WFM vypočítá průměrný počet kontaktů přijatých v referenčním období pro každý interval plánování pro každý den v týdnu vybraného v žádosti o distribuci. Dny se zvláštními událostmi se neberou v úvahu. Pro referenční období vyberte šest až osm posledních týdnů a dbejte na to, abyste nepoužili týden s neobvyklým objemem, jako je například týden svátků.

   **PŘÍKLAD** Pro výpočet průměrného objemu kontaktu pro interval AM 8:30–9:00 v pondělí bere WFM součet hlasitosti pro interval AM 8:30–9:00 pro každé pondělí
   V referenčním období a vydělí celkový součet počtem pondělků v referenčním období.

2. WFM pak vydělí výsledek za každou půlhodinu průměrným počtem kontaktů přijatých za celý den a určí procento kontaktů dne, které dorazí během tohoto intervalu.

3. WFM vypočítá průměrnou dobu hovoru (interaktivní fronty služeb) nebo dobu zpracování (fronty neinteraktivních služeb) a hodnoty pracovní doby po kontaktu pro každou půlhodinu.

   > **PŘÍKLAD** Výpočet průměrné doby hovoru/doby zpracování pro 8:30–9:00 AM intervalu v pondělí WFM vezme součet doby hovoru / doby zpracování pro každý kontakt mezi 8:30 AM a 9:00 AM pro každé pondělí v referenčním období a vydělí celkový počet počtem kontaktů. WFM používá stejnou metodu pro výpočet průměrné pracovní doby.

Budoucnost ne vždy opakuje minulost. Budoucí události mohou způsobit změnu distribuce kontaktů. Pokud víte o nadcházejících událostech, které by mohly distribuci ovlivnit, můžete distribuci upravit tak, aby tyto události zohledňovala. Pro libovolný interval 30 minut můžete změnit počet kontaktů, které pravděpodobně dorazí, průměrnou dobu hovorů nebo zpracování a průměrnou pracovní dobu po kontaktu (viz Úpravy rozdělení a prognóz).

## Pokyny pro generování distribuce

Výběr vhodného referenčního období je důležitý pro generování rozdělení vhodného pro období prognózy.

Distribuci můžete vygenerovat jednou a znovu ji použít pro každou prognózu nebo vygenerovat novou distribuci při každém generování prognózy. Distribuce a prognóza jsou propojeny automaticky – servisní fronta může mít v daném okamžiku pouze jednu výrobní distribuci a jednu prognózu výroby.

Typ distribuce, kterou generujete, závisí na typu servisní fronty, pro kterou ji generujete. Při generování distribuce použijte následující pokyny:

- Pokud vaše denní nebo týdenní kontaktní údaje výrazně kolísají, zvolte delší referenční období. Pokud jsou vaše kontaktní údaje poměrně stabilní, zvolte kratší referenční období.
- Pokud jsou vaše kontaktní údaje poměrně stabilní nebo sezónní, zvolte delší referenční období ze stejného období loňského roku.
- Pokud máte historická data za alespoň jeden rok a vaše obchodní a směrovací vzorce se dramaticky nezměnily, použijte referenční období z předchozího roku, které je podobné období prognózy.
- Pokud máte historická data za méně než jeden rok nebo se podmínky vašeho kontaktního centra dramaticky změnily, identifikujte novější období, které pravděpodobně bude obsahovat kontaktní údaje, které jsou podobné prognózovanému období.
- Pokud jsou kontaktní údaje přiměřeně stabilní po celý rok, můžete jít několik měsíců, aniž byste museli generovat novou distribuci.
- Pokud se kontaktní údaje často liší nebo vykazují sezónní odchylky, možná budete muset distribuci znovu vygenerovat alespoň jednou za měsíc nebo pokaždé, když vytvoříte prognózu.

> **POZNÁMKA:** Distribuce ignorují data v referenčním období, ke kterým jsou přiřazeny zvláštní události, a data, která jsou označena jako uzavřená data.

## Správa distribucí

Stránka Požadavky na distribuci slouží ke generování produkčních a pojmenovaných distribucí.

Distribuce výroby se ve výchozím nastavení používá ke generování prognózy. Může existovat pouze jedna produkční distribuce. Naproti tomu může existovat mnoho pojmenovaných distribucí. Pojmenované distribuce se používají k analýze toho, jak různé podmínky ovlivňují objemy kontaktů a plány agentů. Pojmenovaná distribuce může být generována s historickými daty jako produkční distribuce, ale může být také generována bez historických dat a pak naplněna ručně.

Ke generování prognózy můžete také použít pojmenovanou distribuci namísto distribuce výroby.

> **POZNÁMKA** : Pokud jste si jisti, že objem kontaktů a distribuce v kontaktním centru jsou stabilní, stačí vygenerovat pouze jednu distribuci a jednu prognózu a nemusíte používat pojmenované distribuce.

### Generování distribuce výroby

### Generování produkční distribuce

1. Na stránce Žádost o distribuci vyberte **možnost Odeslat žádost o** distribuci výroby.
2. Vyberte jednu nebo více front služeb. Jsou uvedeny dostupné fronty služeb, u kterých není zaškrtnuto políčko "Negenerovat prognózy ani plány pro tuto servisní frontu" na stránce Spravovat servisní fronty .
3. Zadejte počáteční a koncové datum požadovaného referenčního období do časového pásma servisní fronty. Referenční období by mělo obsahovat historická data, která se velmi podobají datům, pro která chcete generovat prognózu. Měly by být k dispozici údaje pro každý vybraný den v týdnu ve vašem referenčním období. Pokud nejsou k dispozici žádná data, WFM vyplní tyto tečky nulami.
4. Vyberte dny v týdnu, pro které chcete vypočítat distribuci. Ve výchozím nastavení je vybrán každý den v týdnu.
5. Rozhodněte, zda chcete aktualizovat standardní časy servisní fronty (Průměrná doba hovoru a Průměrná pracovní doba po kontaktu) na základě této distribuce.
6. Naplánujte, kdy se má požadavek spustit. Ve výchozím nastavení je požadavek spuštěn okamžitě.
7. Klikněte na **Odeslat**.

Po úspěšném spuštění požadavku můžete zobrazit distribuci a podle potřeby ji upravit.

### Generování pojmenované distribuce

Stránka Žádost o distribuci slouží k odeslání pojmenované žádosti o distribuci. Požadavek může vygenerovat novou pojmenovanou distribuci nebo přepsat existující pojmenovanou distribuci novými daty.

## Vygenerování pojmenované distribuce

1. Na stránce Žádost o distribuci vyberte požadovanou možnost: **Odeslat novou pojmenovanou žádost o** distribuci nebo **Odeslat existující pojmenovanou žádost o** distribuci.
2. Vyberte servisní frontu. Všimněte si, že i když můžete vybrat více front služeb pro produkční distribuci, můžete vybrat pouze jednu servisní frontu pro pojmenovanou distribuci.
3. Zadejte jedinečný název pojmenované distribuce, pokud se jedná o nový požadavek, nebo vyberte existující pojmenovaný název distribuce, pokud znovu používáte existující pojmenovaný název distribuce.
4. Zadejte počáteční a koncové datum požadovaného referenčního období do časového pásma servisní fronty. Referenční období by mělo obsahovat historická data, která se velmi podobají datům, pro která chcete generovat prognózu. Měly by být k dispozici údaje pro každý vybraný den v týdnu ve vašem referenčním období. Pokud nejsou k dispozici žádná data, WFM vyplní tyto tečky nulami.
5. Vyberte dny v týdnu, pro které chcete vypočítat distribuci. Ve výchozím nastavení je vybrán každý den v týdnu.
6. Rozhodněte, zda chcete aktualizovat standardní časy servisní fronty (Průměrná doba hovoru a Průměrná pracovní doba po kontaktu) na základě této distribuce.
7. Naplánujte, kdy se má požadavek spustit. Ve výchozím nastavení je požadavek spuštěn okamžitě.
8. Klikněte na **Spustit**.

Po úspěšném spuštění požadavku můžete zobrazit distribuci a podle potřeby ji upravit.

### Zobrazení distribuce

## Zobrazení distribuce

1. Na stránce Plánování vyberte **Distribuce**.
2. Vyberte servisní frontu, pro kterou jste spustili distribuci.
3. Vyberte výrobní nebo pojmenovanou distribuci. Rozdělení se zobrazí v tabulkové i grafické podobě.
4. V rozevíracím seznamu vyberte den v týdnu, který chcete zobrazit. Případně můžete zobrazená data posunout nahoru nebo dolů a kliknutím na černý pruh v dolní části zobrazíte data následujícího dne nebo na černý pruh v horní části zobrazíte data předchozího dne.

> **Poznámka:** Zobrazí se také časové pásmo pro tuto servisní frontu. Je jen pro čtení a nelze jej změnit z této stránky. Pokud se v servisních frontách změní časové pásmo servisní fronty By měly být všechny ovlivněné distribuce a prognózy znovu spuštěny nebo ručně upraveny, protože změna časového pásma fronty služeb se v nich automaticky neprojeví.

## Práce s distribucemi

Jakmile spustíte distribuci, existuje řada akcí, které s ní můžete kromě úprav provést. Tyto akce jsou ovládány tlačítky v pravém horním rohu stránky Distribuce. Funkce tlačítek jsou popsány v následující tabulce.

Ne všechna tlačítka jsou k dispozici pro produkční i pojmenované distribuce.

| Tlačítko | Funkce |
|---|---|
| Uložit | Uloží upravenou distribuci. |
| Uložit jako | Uloží distribuci pod jiným názvem. Tím se zachová původní distribuce a vytvoří se nová pojmenovaná distribuce. |
| Přejmenovat | Přejmenuje pojmenovanou distribuci. Tato funkce nezkopíruje distribuci jako funkce Uložit jako, ale místo toho změní název této distribuce. Po změně se starý název nezobrazí v žádném seznamu pojmenovaných distribucí pro tuto servisní frontu. |
| Odstranit | Odstraní pojmenovanou distribuci. |
| Kopírovat do produkčního prostředí | Zkopíruje pojmenovanou distribuci do produkčního prostředí. Tato funkce přepíše Data v existující produkční distribuci s daty z této pojmenované distribuce. Například pokud pojmenovaná distribuce obsahuje data pouze pro pondělí a úterý, ale produkční distribuce obsahuje data pro každý den v týdnu, po kopii bude produkční distribuce také obsahovat data pouze pro pondělí a úterý. |
| Exportovat | Exportuje data v distribuci jako soubor CSV s názvem export.CSV. Soubor exportu obsahuje distribuční data pro každý den v týdnu. S těmito daty lze manipulovat v tabulkovém procesoru a poté je zkopírovat zpět do distribuce. |

# Vytvoření prognózy

Prognóza je predikce počtu kontaktů pro každých 30minutový interval dne, který kontaktní centrum obdrží za určité časové období. Existují tři typy předpovědí:

- Prognóza  výroby se používá ke generování výrobního plánu. Může existovat pouze jedna prognóza výroby.
- **Pojmenované prognózy** jsou předpovědi "co kdyby?", které se používají k zohlednění faktorů objemu, jako jsou marketingové kampaně, které způsobují změny v objemu kontaktů, průměrnou dobu zpracování nebo změny v provozní době. Může existovat mnoho pojmenovaných předpovědí.
- Strategická **prognóza** je pětiletá prognóza, která zobrazuje počet agentů potřebných za měsíc ke splnění předpokládaných požadavků servisní fronty. Strategická prognóza může být pouze jedna. Tato prognóza se používá ke generování různých zpráv o strategickém plánování.

WFM používá historická kontaktní data a distribuci ke generování prognózy. Prognóza se pak použije k vytvoření plánu.

## O procesu prognózování

Chcete-li vytvořit prognózu, je nutné provést všechny následující úlohy.

### Vygenerování distribuce

Vygenerujte distribuci (viz Vytvoření distribuce) nebo použijte existující distribuci pro servisní frontu a referenční období, které vyberete. Pro referenční období vyberte šest až osm posledních týdnů a dbejte na to, abyste nepoužili týden s neobvyklým objemem, jako je například týden svátků.

Distribuce jsou zodpovědné za určení očekávaného procenta denního objemu kontaktů, ke kterému dochází v každém intervalu dne. Vyberte referenční období, které nejlépe reprezentuje očekávané rozložení kontaktů v průběhu dne.

### Úprava distribuce

V případě potřeby distribuci upravte (viz Úprava distribucí a prognóz). Pokud například očekáváte, že objem kontaktů bude nižší v určitý den v týdnu v období prognózy, můžete snížit objem kontaktů v daný den v distribuci.

> **POZNÁMKA:** Pokud je k tomuto dni přiřazena zvláštní událost (viz Účet pro dny s neobvyklými objemy kontaktů), pak WFM normalizuje svazek kontaktu tak, aby distribuce byly přesnější. V takovém případě není nutné ručně upravovat distribuci.

### Výběr metody prognózy

Existují dvě metody prognózy, Standardní a Pokročilé. Standardní metoda je starší metoda používaná WFM. Tato metoda zachází se všemi týdny stejně: není možné reprezentovat rozdíly v objemech kontaktů nebo zpracovávat časy na týdenní bázi v rámci jednoho měsíce. Proto neodráží sezónní výkyvy v objemu kontaktů v různých časech během týdne a měsíce. Tato metoda se doporučuje, pokud máte jeden rok nebo méně historických dat, která chcete použít jako referenční data.

Metoda pokročilé prognózy je schopna přesněji odrážet sezónní změny v objemu kontaktu a době zpracování. Tato metoda se doporučuje pro kontaktní centra, která zaznamenávají sezónní výkyvy v objemu kontaktů a která mají k dispozici více než jeden rok historických dat. Čím delší je referenční období, tím přesněji je tato metoda prognózy schopna odrážet týdenní, měsíční a roční odchylky.

### Vyberte referenční reriod

WFM využívá historická data k projekci budoucích požadavků. Zvolené referenční období závisí na zvolené metodě prognózy.

- **Standardní metoda** prognózy. Identifikujte referenční období s historickými daty, která se nejvíce podobají období, pro které chcete generovat prognózu. Zvolené referenční období by mělo odrážet všechny týdenní vzorce, které se pravděpodobně vyskytnou během období prognózy. Výběr referenčního období od roku před obdobím prognózy často poskytuje nejlepší odraz týdenních vzorců.
- **Pokročilá metoda prognózování**. Tato metoda prognózy funguje lépe s delším referenčním obdobím. Identifikujte referenční období roku nebo déle s historickými údaji, které nejvěrněji odrážejí týdenní, měsíční a roční sezónní vzorce, které se pravděpodobně vyskytnou během prognózovaného období.

Chcete-li zobrazit historická data, která máte k dispozici pro servisní frontu a referenční období, které zvažujete, použijte stránku Zobrazit a upravit historická data (viz Zobrazení a úprava historických dat).

### Vygenerování prognózy

Když spustíte požadavek prognózy, WFM provede tyto kroky:

1. Použije všechny úpravy zvláštních událostí, které jste přiřadili servisní frontě v historickém referenčním období.
2. Generuje průměrný objem kontaktů pro každý den v týdnu pomocí dat z referenčního období (standardní metoda prognózy) nebo generuje průměrný denní objem kontaktů pomocí dat z referenčního období (metoda pokročilé prognózy).

> **POZNÁMKA** : Při výpočtu hlasitosti kontaktů se hodnota WFM zaokrouhluje blízko (nahoru nebo dolů na nejbližší celé číslo) s výjimkou případů, kdy by hodnota byla zaokrouhlena na nulu. V takovém případě je hodnota
> Zaokrouhleno nahoru na 1.

3. Pokud jste se rozhodli použít historický trend, WFM určuje roční míru růstu na základě dvou vybraných referenčních období. Roční míra růstu vychází ze změny objemu kontaktů v průběhu změny času mezi dvěma referenčními obdobími. Změna času se měří vzdáleností mezi středními daty každého sledovaného období. Pokud jste se rozhodli použít očekávaný trend, WFM upraví projekce objemu podle procentuální roční míry růstu, kterou zadáte. Historický trend a očekávaný trend se aplikují na období předběhu odlišně. Další informace najdete v tématu Použití trendů v prognózování .
4. Upraví projekci objemu pro každý den podle faktoru úpravy kontaktů.
5. Použije kontaktní poměry z rozdělení pro každý interval dne. Kontakty jsou přerozděleny do neinteraktivních front služeb, které používají rovnoměrné nebo proporcionální přerozdělení během zavírací doby. V opačném případě se počet kontaktů odebere kontaktům přicházejícím během otevírací doby servisní fronty. Pokud je servisní fronta během intervalu uzavřena, je počet kontaktů nulový.
6. U neinteraktivních front služeb vynásobí předpokládané kontakty pro každý interval průměrnou dobou zpracování, aby bylo možné odhadnout potřebnou dobu zpracování agenta.
7. Používá algoritmus k určení počtu agentů požadovaných v intervalu ke splnění cílů úrovně služby.

> **Poznámka:** Pokud je fronta služby uzavřena v den v týdnu, je nutné upravit servisní frontu na stránce Servisní fronty a zrušit zaškrtnutí políčka Aktivní pro daný den v týdnu. Pokud tomu tak není
> Hotovo, požadavek prognózy se nezdaří.

> **POZNÁMKA** : Pokud existuje datum s přidružením pevného data v rámci období prognózy, WFM použije objem od referenčního data firmy k datu, ale distribuci tohoto kontaktu
> Objem po intervalu pro den pochází z distribuce.

### Kontrola prognózy

Pokud se domníváte, že hodnoty prognózy neodpovídají cíli, můžete prognózu upravit (viz Úprava distribucí a prognóz).

## Generování prognózy

Stránka Požadavky prognóz slouží ke generování výrobních, pojmenovaných a strategických prognóz.

> **PŘEDPOKLAD** Před generováním prognózy musíte mít distribuci pro každou servisní frontu, kterou vyberete.

### Generování prognózy

1. Na stránce Prognóza klikněte na **Nový požadavek**.
2. Na stránce Požadavek prognózy vyberte typ prognózy, kterou chcete generovat. Jejich funkce jsou následující:
    - Generování nové prognózy výroby
    - Vygenerování nové pojmenované prognózy
    - Generování existující pojmenované prognózy
    - Generování nové strategické prognózy
3. Dokončete části na stránce Žádost o prognózu, jak je popsáno níže.
4. Klikněte na **Odeslat**.

## Popisy sekcí

**POZNÁMKA:** Ne každý oddíl je vyžadován pro každý typ prognózy.

### Metoda prognózy

Vyberte metodu prognózy, kterou chcete použít, Upřesnit nebo Standardní. Metoda Advanced bere v úvahu týdenní, měsíční a roční vzory v datech referenčního období. Standardní metoda není citlivá na takové sezónní výkyvy a je vhodnější, pokud máte v referenčním období historické údaje kratší než jeden rok.

**POZNÁMKA:** Strategické prognózy používají pouze standardní metodu prognózy.

### Období prognózy

Vyberte počáteční a koncové datum období, které prognóza pokrývá.

### Typ servisní fronty

Vyberte typ fronty interaktivních nebo neinteraktivních služeb pro tuto prognózu.

**POZNÁMKA:** Strategické prognózy lze spustit pouze pro fronty interaktivních služeb.

### Servisní fronta / servisní fronty

Vyberte servisní frontu, pro kterou je prognóza určena. Každá z dostupných front služeb má typ servisní fronty, který jste vybrali, a nemá zaškrtnuto políčko "Negenerovat prognózy ani plány pro tuto servisní frontu" na stránce Servisní fronty (viz Správa servisních front). Můžete vybrat více než jednu servisní frontu pro výrobu nebo strategickou prognózu. Pro pojmenované prognózy můžete vybrat pouze jednu servisní frontu.

**POZNÁMKA:** Strategické prognózy lze spustit pouze pro fronty interaktivních služeb.

Když vyberete servisní fronty pro prognózu výroby, zobrazí se v každé servisní frontě výchozí scénář smrštění, který je jí přiřazen. V případě potřeby můžete vybrat jiný scénář smršťování nebo nastavit pole Scénář smrštění jako prázdné, aby se na tuto servisní frontu nepoužilo žádné smrštění.

## Scénář smršťování

Vyberte scénář zmenšení, který chcete použít pro pojmenovanou prognózu. Scénář zmenšení se skládá až z 12 týdnů smršťování v zadaném pořadí (od aktuálního týdne do dvanácti týdnů), které se použijí na frontu služby při spuštění prognózy.

Pro vybranou servisní frontu se zobrazí výchozí scénář zmenšení. Můžete vybrat jiný scénář smrštění ze seznamu scénářů, které jsou přiřazeny k vybrané servisní frontě, nebo nastavit pole jako prázdné, aby se nepoužilo žádné smrštění.

## Posun týdne smrštění

Zadejte týdenní posun smrštění, který chcete použít. Výchozí posun je 0, což znamená, že plán bude spuštěn ve stejném týdnu, kdy je spuštěna tato prognóza. Pokud máte v úmyslu spustit plán dva týdny po spuštění prognózy, posun týdne zmenšení je 2. To říká WFM, aby se začalo počítat pro zmenšení týdne 0 za dva týdny, kdy skutečně spustíte plán. V plánu bude v té době více výjimek, takže vaše předpokládané zmenšení bude nižší hodnota, než kdybyste plán spustili nyní pro období dvou týdnů v budoucnosti.

## Název prognózy

Pokud generujete novou pojmenovanou prognózu, zadejte jedinečný název prognózy. Pokud generujete existující pojmenovanou prognózu, vyberte tuto pojmenovanou prognózu z rozevíracího seznamu.

## Distribuce

Vyberte distribuci, kterou chcete použít. Pokud jste vybrali více servisních front, musí se jednat o produkční distribuci. Pokud jste vybrali jednu servisní frontu, může to být produkční distribuce nebo pojmenovaná distribuce. Bez ohledu na to, jaký typ distribuce zvolíte, musí být spuštěna pro vybrané servisní fronty.

## Možnosti trendu

Vyberte možnost trendu, kterou chcete použít (viz Použití trendů v prognózování).

- Žádný trend – Tuto možnost použijte, pokud objem kontaktů zůstává v průběhu času konstantní.
- Historický trend – Pomocí této možnosti můžete určit trend z historických dat ve dvou referenčních obdobích.

- Očekávaný trend – Tuto možnost použijte, pokud chcete předpovědět objem kontaktů pomocí roční míry růstu použité na data v referenčním období.

## Referenční období

Zadejte referenční období, které má být použito v prognóze. Referenční období závisí na tom, kterou trendovou možnost zvolíte.

| Pokud vyberete... | Potom... |
|---|---|
| Žádný trend | Zadejte datum zahájení a ukončení sledovaného období. Pro metodu pokročilé prognózy zvolte co nejdelší referenční období, které představuje vaše aktuální obchodní podmínky. |
| Historický trend | Zadejte dva referenční rozsahy, které se použijí k výpočtu trendu. Rozsah 1 by měla být jeden týden nebo déle. Toto je počáteční bod, který se používá k výpočtu změny objemu kontaktu v průběhu času. Pro rozsah 2 zvolte nejdelší možné referenční období, které odráží aktuální podmínky ve vašem podnikání. To představuje sezónnost nebo normální odchylku mezi měsíci pro vaši společnost. Historický trendový model funguje optimálně, když jsou oba rozsahy stejné délky. |
| Očekávaný trend | Zadejte jedno referenční rozmezí a roční procento míry růstu. Pro Metodou Advanced forecasting zvolte co nejdelší referenční období, které představuje vaše aktuální obchodní podmínky. |

## Doba zpracování kontaktů

Vyberte zdroj, který chcete použít pro průměrnou dobu hovoru (ATT) a průměrnou pracovní dobu po kontaktu (AWT) použitou ke generování prognózy. Tyto hodnoty můžete vypočítat z vybrané distribuce nebo použít ATT a AWT nakonfigurované pro servisní frontu na stránce Servisní fronty.

## Součinitel nastavení kontaktů

(Volitelné) Zadejte korekční faktor kontaktu pro zvýšení nebo snížení předpokládané hlasitosti kontaktu. Výchozí hodnota je 1,0, což znamená beze změny.

## Cíl úrovně služby

V případě potřeby nastavte cíl úrovně služby.

- Pokud je prognóza pro interaktivní fronty služeb, zaškrtněte políčko "Konfigurovat cílovou úroveň služby". Je-li tato možnost vybrána, zobrazí se tabulka obsahující standardní cílovou úroveň služby

Nakonfigurováno na stránce Servisní fronty dané servisní fronty. Potom můžete podle potřeby upravit procentuální hodnotu úrovně služby podle intervalu.

- Pokud je prognóza pro fronty neinteraktivních služeb, zobrazí se pole Prahová hodnota zpracování. Zadejte počet minut (od 0 do 4320), během kterých musí být kontakty zpracovány, aby byla splněna cílová úroveň služby.

## Naplánování požadavku

Naplánujte čas a datum, kdy chcete tuto žádost o prognózu spustit. Ve výchozím nastavení je požadavek spuštěn okamžitě. Po úspěšném spuštění požadavku můžete prognózu zobrazit a podle potřeby upravit.

### Zobrazení prognózy

### Zobrazení prognózy

1. Na stránce Plánování vyberte **Prognóza**.
2. Na levé straně stránky vyberte následující možnosti:
    - Typ prognózy – standardní nebo strategická
    - Servisní fronta
    - Výroba nebo pojmenovaná prognóza
    - Datum prognózy
    - Časové pásmo, ve kterém se mají zobrazit data prognózy. Ve výchozím nastavení se zobrazuje v časovém pásmu servisní fronty.
3. Prognóza se zobrazí v tabulkové i grafické podobě. Můžete si vybrat, zda ji chcete zobrazit při různých úrovních přiblížení.
    - Zobrazení dne (D): Zobrazí data vybraného dne v 30minutových intervalech
    - Zobrazení týdne (W): Zobrazuje denní data pro každý den ve vybraném 7denním týdnu
    - Zobrazení měsíce (M): Zobrazuje denní data pro každý den ve vybraném měsíci.

### Práce s prognózami

Jakmile prognózu spustíte, můžete s ní kromě úprav provést řadu akcí. Tyto akce jsou řízeny tlačítky v pravém horním rohu stránky Prognóza. Funkce tlačítek jsou popsány v následující tabulce.

Ne všechna tlačítka jsou k dispozici pro produkční, pojmenované a strategické prognózy.

| Tlačítko | Funkce |
|---|---|
| Uložit | Uloží upravenou prognózu. |
| Uložit jako | Uloží výrobní nebo pojmenovanou prognózu pod jiným názvem. Tím se zachová původní prognóza a vytvoří se nová pojmenovaná prognóza, která bude obsahovat všechny úpravy, které jste v prognóze provedli. |
| Přejmenovat | Přejmenuje pojmenovanou prognózu. Tato funkce nekopíruje prognózu jako funkce Uložit jako, ale místo toho změní název této prognózy. Po změně se starý název nezobrazí v žádném seznamu pojmenovaných prognóz pro tuto servisní frontu. |
| Odstranit | Odstraní pojmenovanou prognózu. |
| Kopírovat do produkčního prostředí | Zkopíruje pojmenovanou prognózu do produkčního prostředí. Tato funkce přepíše dat v existující prognóze výroby s daty z této pojmenované prognózy. Například pokud pojmenovaná prognóza obsahuje data pouze pro pondělí a úterý, ale prognóza výroby obsahuje data pro každý den v týdnu, po kopii bude prognóza výroby obsahovat také data pouze pro pondělí a úterý. |
| Exportovat | Exportuje data prognózy jako soubor CSV s názvem export.CSV. Pro produkční a pojmenované prognózy vyberete počáteční a koncové datum pro data, která mají být exportována pro data až na jeden rok, a také úroveň přiblížení (interval, týden nebo měsíc). Výchozí export je rozsah dat, úroveň přiblížení a časové pásmo, které se zobrazí po klepnutí na tlačítko Exportovat.<br><br>Pro strategické prognózy vyberete počáteční a koncové datum pro data, která mají být exportována od 1 do 60 měsíců dat. Výchozí doba je 60 měsíců. Výchozí úroveň přiblížení je po měsících, bez možnosti změny na jinou úroveň přiblížení.<br><br>S těmito daty lze manipulovat v tabulkovém procesoru a poté je zkopírovat zpět do prognózy. |

## Import prognózy

Existují situace, kdy můžete chtít importovat data prognózy. Pokud například nejsou k dispozici žádná historická data, prognózu nelze vypočítat za vás. Nebo možná konkrétní servisní fronta zpracovává lístky problémů a počet agentů, kteří jsou k tomu potřební, je již znám a chcete pouze vygenerovat

Rozvrh pro tyto agenty. Import dat to umožňuje.

Importovaná data se používají k naplnění tabulky prognóz zobrazené na stránce Prognóza. Je to efektivnější než ruční vyplňování této tabulky po jednotlivých buňkách. Importovaná prognóza může být prognóza výroby nebo pojmenovaná prognóza.

**POZNÁMKA:** Musí existovat řádek pro každý interval (celkem 48 řádků za den), s výjimkou dne, kdy vaše časové pásmo přechází na nebo z letního času. V den, kdy letní čas odchází
V platnost bude 46 řádků a v den, kdy skončí letní čas, bude 50 řádků.

**Poznámka** : Pokud importujete prognózu pro den, který již obsahuje prognózu, bude tato existující prognóza přepsána.

Prognózy se importují jako soubory CSV.

- Předpověď může být na jeden nebo více dní.
- Prognóza musí být vždy pro jednu nebo neinteraktivní frontu služeb.
- Předpokládá se, že data prognózy jsou v časovém pásmu servisní fronty.
- Soubor CSV musí obsahovat řádek pro každých 30minutový interval v každém dni (celkem 48 řádků) za den a data v každém řádku musí být ve formátu HH:MM.

  **Poznámka:** Pokud se pokusíte znovu importovat prognózu, kterou jste exportovali na úrovni přiblížení týdne nebo měsíce, zobrazí se chybová zpráva, že chybí rozsah období. Je to proto, že Předpověď na úrovni týdne zobrazuje data v tříhodinových intervalech a prognóza na úrovni měsíce zobrazuje data po dnech.

**OSVĚDČENÉ POSTUPY** : Pokud plánujete importovat prognózu, která obsahuje pole bez hodnot, zadejte před importem souboru do těchto polí hodnotu 0 (nula).

## Import prognózy

1. Na stránce Požadavek prognózy vyberte **možnost Importovat prognózu** .
2. Vyberte typ prognózy, kterou chcete importovat:
   - Pokud importujete prognózu výroby, vyberte servisní frontu, pro kterou je určena.
   - Pokud importujete existující pojmenovanou prognózu, vyberte servisní frontu, pro kterou je určena, a pojmenovanou prognózu.
   - Pokud importujete novou pojmenovanou prognózu, vyberte servisní frontu a zadejte název nové pojmenované prognózy.
3. Vyberte soubor, který chcete importovat, a kliknutím na **tlačítko Odeslat** importujte prognózu.

Jakmile je prognóza nahrána, lze ji zobrazit a upravit jako jakoukoli jinou prognózu.

### Import prognózy, když již znáte počet předpovídaných agentů

Soubor CSV obsahuje následující pole, pokud již znáte počet předpovídaných agentů.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Datum | Datum předpovědi ve formátu RRRR-MM-DD.<br><br>**POZNÁMKA:** Formát data v souborech CSV může být změněn tabulkovým procesorem, například Microsoft Excel, na formát, který je v aplikaci nastaven jako výchozí. Uvědomte si tuto možnost a ujistěte se, že sloupce kalendářních dat jsou nakonfigurovány tak, aby formát data byl správný. |
| Interval | Interval 30 minut ve formátu HH:MM.<br><br>**Poznámka** : Musí existovat řádek pro každý interval (celkem 48 řádků za den). |
| AgentForecast | Počet agentů předpokládaných pro interval. Zadejte 0 (nulu) v libovolném intervalu, kdy je fronta služby uzavřena. |

V tomto příkladu souboru importu je zadána hodnota AgentsForecast. V takovém případě WFM použije zadané hodnoty a nevypočítá své vlastní.

```
Datum,Interval,AgentsForecast
    2016-01-01,00:00,10
    2016-01-01,00:30,12
    2016-01-01,01:00,16
    ...
```

### Import prognózy, pokud chcete vypočítat počet předpovídaných agentů

Soubor CSV obsahuje následující pole v libovolném pořadí, pokud chcete, aby WFM vypočítal počet předpovídaných agentů na základě zadaných metrik.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Datum | Datum předpovědi ve formátu RRRR-MM-DD.<br><br>**POZNÁMKA:** Formát data v souborech CSV může být změněn o |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | tabulkový procesor, například Microsoft Excel, do formátu, který je v aplikaci nastaven jako výchozí. Uvědomte si tuto možnost a ujistěte se, že sloupce kalendářních dat jsou nakonfigurovány tak, aby formát data byl správný. |
| Interval | Interval 30 minut ve formátu HH:MM.<br>**Poznámka** : Musí existovat řádek pro každý interval (celkem 48 řádků za den). |
| KontaktyPrognóza | Počet kontaktů předpokládaných pro interval. Zadejte 0 (nulu) v libovolném interval, kdy je fronta služby uzavřena. Pokud je toto číslo povoleno na stránce WFM Globální nastavení (Povolit prognózované kontakty jako desetinná místa), může mít až dvě desetinná místa (viz Konfigurace nastavení WFMpro celý systém). Pokud jsou zadána více než dvě desetinná místa, zaokrouhlí se číslo na nejbližší dvě desetinná místa, pokud to nevede k číslu 0,00; v takovém případě je zobrazené číslo 1. |
| AverageTalkTimeForecast | Průměrná doba hovoru na kontakt v sekundách předpovídaná pro daný interval. |
| AverageWorkTimeForecast | Průměrná doba práce po kontaktu v sekundách předpovídaná pro interval. |
| ServiceLevelPercentForecast | Předpokládaná procentuální úroveň služby pro interval. |
| ServiceLevelTimeForecast | Předpokládaná doba v sekundách pro odpověď na kontakt. |

V tomto příkladu bude hodnota AgentsForecast vypočtena pomocí WFM, protože v souboru nejsou zadány žádné hodnoty.

```
Datum, Interval, KontaktyPrognóza, AverageTalkTimeForecast, AverageWorkTimeForecast'S
    erviceLevelPercentForecast, ServiceLevelTimeForecast
    2016-01-01,00:00,100,120,30,80,20
    2016-01-01,00:30,102,110,35,80,20
    2016-01-01,01:00,103,90,40,80,20
    ...
```

## Použití trendů v prognózování

Když se rozhodnete generovat prognózu s trendy, WFM vypočítá roční tempo růstu objemu kontaktů.

Volba referenčních období je umění, které by mělo brát v úvahu veškeré sezónní výkyvy v historických údajích. Pokud jsou historická data sezónní, je nejlepší použít k určení trendu stejné části dvou různých let.

Webex WFO používá lineární trendy pro prognózování. Prognózu můžete vygenerovat dvěma různými možnostmi trendu:

- Historický trend—WFM používá historická data z vybraného referenčního období k výpočtu procenta změny objemu kontaktu pro každý den v týdnu, které se pak použije pro každé datum v období prognózy.
- Očekávaný trend—WFM používá roční míru růstu, kterou zadáte, k výpočtu změny objemu kontaktů pro každé datum v období prognózy.

### Historické trendy

#### Standardní metoda prognózy

Tato možnost trendu používá dvě referenční období. Pro každé ze dvou trendových referenčních období se vypočítá průměrný objem kontaktů pro každý den v týdnu a medián data pro každý den v týdnu. Pokud se například v referenčním období vyskytne pět výskytů středy, medián středy je třetím výskytem daného dne.

Kromě toho se pro každé referenční období vypočítá celkový průměrný objem kontaktů a průměrné datum. Výsledky z obou referenčních období se pak zkombinují, aby se dosáhlo míry růstu a trvání růstu. Z toho se vypočítá roční míra růstu.

V prognóze využívající historický trend se počáteční bod prognózy vypočítá prodloužením linie trendu od středu druhého sledovaného období k začátku prognózy. V níže uvedeném grafu jsou obě referenční období od sebe vzdálena jeden rok a v průběhu roku došlo ke 100% růstu (platí pro všechny dny v týdnu). Tento růst je prodloužen do ledna následujícího roku, kdy prognóza začíná.

#### Pokročilá metoda prognózy

Tato možnost trendu používá dvě referenční období. Pro každé ze dvou trendových referenčních období se vypočítá průměrný objem kontaktů pro každý den v týdnu a medián data referenčního období. Pokud se například v referenčním období vyskytne pět výskytů středy, medián středy je třetím výskytem daného dne.

Jakmile se vypočítá celkový průměrný objem kontaktu a průměrné datum pro každé sledované období, použijí se tyto hodnoty k vytvoření rozdílu v objemu kontaktu a rozdílu v čase. Z toho se vypočítá roční tempo růstu.

V prognóze využívající historický trend se výchozí bod prognózy vypočítá prodloužením linie trendu od středu druhého sledovaného období k začátku prognózy. V níže uvedeném grafu jsou obě referenční období od sebe vzdálena jeden rok a v průběhu roku došlo ke 100% růstu. Tento růst je prodloužen do ledna následujícího roku, kdy prognóza začíná.

## Očekávané trendy

### Standardní metoda prognózy

V prognóze využívající očekávaný trend zadaný uživatelem zadáte jedno referenční období a procentuální míru ročního růstu. Jednoduchým příkladem je roční tempo růstu 100 procent. Po celém roce se objem hovorů zdvojnásobí (zvýší se o 100 procent). Tempo růstu je stejné pro všechny dny v týdnu, ale sklon lineárního trendu spojený s každým dnem v týdnu může být odlišný (viz efekt dne v týdnu).

Průměrný objem hovorů se vypočítává na denní bázi v týdnu a přenáší se do prvního dne prognózy. Nezáleží na tom, kolik času uplyne mezi referenčním obdobím a začátkem prognózy (viz graf níže). Pokud prognóza začíná ve stejný den v týdnu, budou výchozí hodnoty mezi prognózami identické. Pokud začne v jiný den v týdnu, bude existovat malá chybovost, protože trend je aplikován na každé datum prognózy.

### Pokročilá metoda prognózy

V prognóze využívající očekávaný trend zadaný uživatelem zadáte jedno referenční období a procentuální míru ročního růstu. Jednoduchým příkladem je roční tempo růstu 100 procent. Po celém roce se průměrný denní objem hovorů zdvojnásobí (zvýší se o 100 procent).

Průměrný denní objem volání se vypočítá z celého referenčního období a přenese se do prvního dne prognózy. Nezáleží na tom, kolik času uplyne mezi referenčním obdobím a začátkem prognózy (viz graf níže). Vzhledem k tomu, že se jedná o sezónní faktory, počáteční hodnota prognózy bude velmi blízká hodnotě počátečního sledovaného období pouze tehdy, pokud prognóza začíná ve stejný den v týdnu, měsíci v roce a dni v měsíci.

### Efekt dne v týdnu

Vzhledem k tomu, že různé dny v týdnu mají obvykle různé objemy hovorů, účinek jednotného ročního tempa růstu se liší podle dne v týdnu. V níže uvedeném příkladu je roční míra růstu 100 procent. Počáteční a koncový průměrný objem hovorů pro každý den v týdnu je zobrazen v následující tabulce:

| Den v týdnu | Hlasitost počátečního hovoru | Hlasitost hovorů po 1 roce |
|---|---|---|
| Neděle | 50 | 100 |
| Pondělí | 50 | 100 |
| Úterý | 50 | 100 |
| Středa | 100 | 200 |
| Čtvrtek | 100 | 200 |
| Pátek | 200 | 400 |
| Sobota | 100 | 200 |

Červené přerušované čáry ukazují trendovou čáru, která vyplývá z tempa růstu.

### Příklady: Roční prognóza pomocí standardní metody prognózy

Tato část obsahuje příklady očekávaného chování celoročních prognóz s konkrétními tempy růstu. Roční tempo růstu je výše očekávaného růstu zaznamenaného jeden celý rok po začátku prognózy.

**POZNÁMKA:** Vzorec používá jako délku roku 365 dní v pravidelných letech a 366 dní v přestupných letech. V normálním roce je výše růstu k 365. dni prognózy ovlivňující průměrný hovor Objem použitý k prognóze se bude rovnat průměru plus očekávanému růstu.

### Příklad 1: Kladná míra růstu

V tomto příkladu je roční míra růstu 50 procent. Na konci jednoho roku by se objem hovorů pro každý den v týdnu měl zvýšit na 1,5násobek původní hodnoty.

| Den v týdnu | Hlasitost počátečního hovoru | Hlasitost hovorů po 1 roce |
|---|---|---|
| Neděle | 50 | 75 |
| Pondělí | 50 | 75 |
| Úterý | 50 | 75 |
| Středa | 100 | 150 |
| Čtvrtek | 100 | 150 |

| Den v týdnu | Hlasitost počátečního hovoru | Hlasitost hovorů po 1 roce |
|---|---|---|
| Pátek | 200 | 300 |
| Sobota | 100 | 150 |

### Příklad 2: Nulová míra růstu

V tomto příkladu nedochází k žádné změně objemů hovorů podle dnů v týdnu (roční míra růstu nula procent). Předpověď na každý den v týdnu je naprosto plochá.

| Den v týdnu | Hlasitost počátečního hovoru | Hlasitost hovorů po 1 roce |
|---|---|---|
| Neděle | 50 | 50 |
| Pondělí | 50 | 50 |
| Úterý | 50 | 50 |
| Středa | 100 | 100 |
| Čtvrtek | 100 | 100 |
| Pátek | 200 | 200 |
| Sobota | 100 | 100 |

### Příklad 3: Záporná míra růstu

V tomto příkladu klesá hlasitost hovorů. V prvním grafu roční tempo růstu –50 procent znamená, že objemy hovorů pro každý den v týdnu jsou po jednom roce poloviční oproti počáteční hodnotě.

| Den v týdnu | Hlasitost počátečního hovoru | Hlasitost hovorů po 1 roce |
|---|---|---|
| Neděle | 50 | 25 |
| Pondělí | 50 | 25 |
| Úterý | 50 | 25 |
| Středa | 100 | 50 |
| Čtvrtek | 100 | 50 |
| Pátek | 200 | 100 |
| Sobota | 100 | 50 |

Ve druhém grafu je roční tempo růstu –200 procent. V tomto případě objemy hovorů dosáhnou nuly v polovině roku. Jakmile záporné tempo růstu donutí prognózu konvergovat k nule, odrazí se ode dna a nikdy nemůže být nižší než to. Vzhledem k efektu dne v týdnu (viz efekt dne v týdnu) konvergují všechny dny v týdnu k nule zhruba ve stejném časovém okamžiku.

### Příklady: Roční prognóza pomocí pokročilé metody prognózy

Tato část obsahuje příklady očekávaného chování celoročních prognóz s konkrétními tempy růstu. Roční tempo růstu je výše očekávaného růstu zaznamenaného jeden celý rok po začátku prognózy.

> **POZNÁMKA:** Vzorec používá jako délku roku 365 dní v pravidelných letech a 366 v přestupných letech. Výše růstu k 365. dni prognózy nebude přesně rovna roční míře růstu,
> Měla by však být velmi těsná a v přijatelném rozpětí chyby.

### Příklad 1: Kladná míra růstu

V tomto příkladu je roční míra růstu 50 procent. Průměrný objem hovorů se zvýší tak, že na konci jednoho roku se průměrný objem hovorů zvýší na 1,5násobek původní hodnoty. V tabulce a grafu níže začíná průměrný objem hovorů na 497,7 a po roce se zvyšuje na 745,7. Průměrný objem hovorů za poslední den každého měsíce je uveden v tabulce.

| Měsíc | Referenční období Průměrný denní průměr<br>Hlasitost hovoru | Průměrný objem hovoru na konci<br>měsíc |
|---|---|---|
| Leden | 497.7 | 518.1 |
| Únor | 497.7 | 537.2 |
| Březen | 497.7 | 558.3 |
| Duben | 497.7 | 578.8 |
| Květen | 497.7 | 599.9 |
| Červen | 497.7 | 620.3 |
| Červenec | 497.7 | 641.5 |
| Srpen | 497.7 | 662.6 |
| Září | 497.7 | 683.0 |
| Říjen | 497.7 | 704.1 |

| Měsíc | Referenční období Průměrný denní průměr Hlasitost hovoru | Průměrný objem hovoru na konci měsíc |
|---|---|---|
| Listopad | 497.7 | 724.6 |
| Prosinec | 497.7 | 745.7 |

### Příklad 2: Záporná míra růstu

V tomto příkladu klesá hlasitost hovorů. V první tabulce a grafu je použita roční míra růstu –50 procent, takže průměrný denní objem hovorů po jednom roce je poloviční oproti začátku prognózovaného období. V následující tabulce je uveden průměrný denní hovor za každý měsíc.

| Měsíc | Referenční období Průměrný denní průměr Hlasitost hovoru | Průměrný hovor voilume na konci měsíc |
|---|---|---|
| Leden | 497.7 | 477.3 |
| Únor | 497.7 | 458.2 |
| Březen | 497.7 | 437.1 |
| Duben | 497.7 | 416.6 |
| Květen | 497.7 | 395.5 |
| Červen | 497.7 | 375.1 |
| Červenec | 497.7 | 353.9 |
| Srpen | 497.7 | 332.8 |
| Září | 497.7 | 312.4 |
| Říjen | 497.7 | 291.3 |
| Listopad | 497.7 | 270.8 |
| Prosinec | 497.7 | 249.7 |

Ve druhém grafu je roční tempo růstu –200 procent. V tomto případě objemy hovorů dosáhnou nuly v polovině roku. Jakmile záporné tempo růstu donutí prognózu konvergovat k nule, odrazí se ode dna a nikdy nemůže být nižší než to. Kvůli vzorcům příchodu ke dni v týdnu nemusí všechny dny dosáhnout nuly ve stejném časovém okamžiku, jak je vidět v grafu.

### Strategické prognózy

Strategické prognózy jsou dlouhé 5 let. Roční míra růstu se používá k výpočtu očekávaného růstu v jednoletém časovém okamžiku a k výpočtu sklonu linky, která popisuje pokračující růst objemu hovorů. To je znázorněno v grafu níže jako roční tempo růstu jako lineární trend. Míra růstu se neuplatňuje nezávisle na každém roce strategické prognózy. Přerušovaná červená čára znázorňuje, co se stane, když se tempo růstu použije na každý následující rok prognózy.

### Příklady strategických prognóz

Níže jsou uvedeny některé příklady roční míry růstu jako lineárního trendu (očekávaného trendu) ve strategické prognóze. Zobrazená roční tempa růstu jsou 100 procent, nula procent a -50 procent. Ve všech příkladech je výchozí bod stejný. Všimněte si, že tempo růstu –50 procent během prvního roku dosáhne nuly na konci roku 2 a pak zůstane po zbytek prognózy. Za zmínku stojí také nulová míra růstu (pro prognózu nedochází ke změně objemu hovorů).

## Správa přiřazení firemních dat

Spojení pevného data je spojení mezi dvěma daty, která spadají do různých dnů v týdnu z roku na rok. Přiřazení pevného data je užitečné, protože když WFM generuje prognózu, používá historická data ze stejného dne v týdnu.

Chcete-li zajistit, aby funkce WFM používala pro svou prognózu datum s podobnými daty, je nutné vytvořit přiřazení pevného data.

> **PŘÍKLAD** Chcete-li vygenerovat prognózu pro středu 1. ledna 2014, WFM používá data ze středy 2. ledna 2013. Datum 2014 je však Nový rok a datum 2013 je
> Den po Novém roce. Kontaktní údaje pro oba termíny se pravděpodobně budou výrazně lišit kvůli svátku. Vytvoření přidružení pevného data mezi 1. lednem 2014 a 1. lednem 2013 to opraví při generování prognózy.

Pokud v databázi WFM nemáte dostatečná historická data pro použití pevných přidružení data, můžete vygenerovat prognózu a upravit data pro toto konkrétní datum tak, aby odrážela správné informace (viz Úprava rozdělení a prognóz).

### Kopírování firemních asociací data

Jakmile uložíte přiřazení firemních dat pro servisní frontu, můžete je zkopírovat do jiné servisní fronty.

### Kopírování přiřazení firemních dat z jedné servisní fronty do jiné

1. Vyberte servisní frontu, jejíž přiřazení pevného data chcete kopírovat.
2. V poli **Kopírovat do servisní fronty** vyberte cílovou servisní frontu.
3. Klikněte na **Kopírovat**.

**POZNÁMKA:** Akce Kopírovat přepíše všechna přiřazení pevného data, která mohla být nastavena pro cílovou frontu služeb.

## Popisy polí

Stránka Přiřazení pevného data slouží k vytváření, úpravám a odstraňování přiřazení firemních dat pro jednotlivé servisní fronty.

Jakmile je jednou nastavíte, nemůžete přidružená data upravit, ale můžete upravit jejich popisy. Pokud jste při výběru těchto dvou dat udělali chybu, odstraňte přidružení data a začněte znovu.

Pole na stránce Přiřazení data firmy jsou popsána níže.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Servisní fronta | Servisní fronta, pro kterou chcete vytvořit přiřazení firemních dat. |
| Přidružit toto budoucí cílové datum | Datum v budoucnosti, které chcete propojit s minulým referenčním datem. Toto je datum, pro které budete vytvářet prognózy. |
| S tímto historickým referenčním datem | Datum v minulosti, které obsahuje historická data podobná tomu, co očekáváte k budoucímu datu. |
| Popis | Popis souvisejících dat pro jejich identifikaci, například "Nový rok" nebo "Výroční prodejní událost". Toto je jediné pole, které můžete upravit po uložení přiřazení firemního data. |
| Tlačítko Přidat | Kliknutím na tlačítko Přidat přidejte do tabulky přidružená data. |
| Tlačítko Odstranit | Chcete-li odstranit přidružení data, zaškrtněte vedle něj políčko v nabídce Tabulku a klikněte na Odstranit. |
| Kopírovat do servisní fronty | Cílová fronta služby, do které chcete zobrazenou službu zkopírovat Asociace pevných dat fronty. |

### Účet pro dny s abnormálními objemy kontaktů

Stránka Speciální události slouží k vytváření a správě speciálních událostí a jejich přiřazování do servisních front. Zvláštní událost je typ události, která způsobí, že se objem kontaktu odchýlí od normálu. Speciální událost může způsobit zvýšení nebo snížení objemu. Když přiřadíte zvláštní událost do servisní fronty, WFM upraví účinek zvláštní události tím, že ji odebere z distribucí a normalizuje v prognózách.

Při zkoumání historické zvláštní události zvažte následující:

- Kterou servisní frontu zvláštní událost ovlivní? Zvláštní událost se vždy vztahuje ke servisní frontě.
- O jaký typ akce se jedná? Můžete nakonfigurovat obecné typy speciálních událostí s výchozími hodnotami. Jakmile vytvoříte obecnou speciální událost, můžete ji vybrat ze seznamu dostupných typů speciálních událostí, kdykoli ji budete potřebovat.
- Kdy se zvláštní událost koná?
- Kolik dní po speciální události se projeví vliv na objem kontaktu? Dopad výpadku proudu je okamžitý. Dopad změny formátu účtu nastává poté, co poštovní služba doručí účty a zákazníci otevřou poštu.
- Jak dlouho trvá vliv na objem kontaktu ve dnech? Dopad výpadku proudu může trvat pouze jeden den, pokud je služba obnovena během této doby. Dopad změny formátu faktury bude pravděpodobně trvat několik dní, protože zákazníci zpracovávají faktury v různých časech.
- Jaký byl poměr dopadů? To je určeno vydělením objemu kontaktu, ke kterému došlo se zvláštní událostí, kontaktním objemem, který by s největší pravděpodobností nastal bez zvláštní události.

### Dopad na žádosti o distribuci

Pokud referenční období, které zadáte v žádosti o distribuci, zahrnuje zvláštní událost, je datum zvláštní události vyloučeno z referenčního období. Tím je zajištěno, že abnormální vzorce kontaktu (včetně doby manipulace s kontaktem) v den zvláštní události neovlivní vzorce distribuce kontaktů.

> **PŘÍKLAD** Zvažte výpadek proudu, který způsobí, že denní objem kontaktu bude poloviční: ráno je normální, ale odpoledne klesne na nulu. Zvláštní událost s dopadovým poměrem 0,5 je vytvořil. Datum této zvláštní události, je-li součástí referenčního období, bude z tohoto referenčního období vyloučeno.

### Dopad na požadavky prognóz

Pokud referenční období, které zadáte v požadavku prognózy, zahrnuje zvláštní událost, normalizovaný objem kontaktu se vypočítá vydělením skutečného objemu kontaktu v den zvláštní události faktorem dopadu. To je:

Normalizovaný objem kontaktu = skutečný objem kontaktu k datu zvláštní události ÷ faktor dopadu

V příkladu výpadku napájení řekněme, že skutečný objem kontaktu v den, kdy došlo k výpadku proudu, byl 5 000 kontaktů. Speciální událost výpadku proudu má impakt faktor 0,5. Pomocí výše uvedené rovnice:

Normalizovaný objem kontaktu = 5 000 ÷ 0,5 = 10 000

Objem kontaktů v referenčním období byl normalizován na 10 000 kontaktů, aby se kompenzoval účinek zvláštní události, což činí předpověď přesnější.

### Omezení zvláštních událostí

Zvláštní události se používají k negaci účinků náhlé a neopakující se změny objemu kontaktu v minulosti, aby se zajistilo, že předpovědi nezahrnují tyto anomálie.

Speciální události nelze použít k předpovědi změn v objemu kontaktů v důsledku budoucích událostí, jako je například nadcházející marketingová kampaň. Tyto typy událostí lze přizpůsobit buď automaticky, nebo ručně během procesu prognózování.

## Popisy polí

Pole na stránce při vytváření, úpravách nebo odstraňování zvláštní události jsou popsána níže.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Název speciální události | Název speciální události. Maximální počet znaků = 50. |
| Zpoždění nárazu | Prodleva v celých dnech mezi výskytem zvláštní události a kdy<br>Ve skutečnosti to ovlivňuje kontaktní centrum. Výchozí hodnota = 0. |
| Doba trvání dopadu | Počet celých dnů, které očekáváte, že účinky speciální události budou poslední. Výchozí hodnota = 1. |
| Poměr dopadu | Vliv speciální události na normální kontaktní objem. Výchozí hodnota = 1. |

Pole na stránce při přiřazování zvláštní události do servisní fronty jsou popsána níže.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Servisní fronta | Vyberte servisní frontu, do které chcete zvláštní událost přiřadit. |
| Speciální akce | Vyberte speciální událost, ke které chcete přiřadit servisní frontu. Datum |
| události | Vyberte datum speciální události. |
| Zpoždění nárazu | Toto pole se automaticky vyplní hodnotou nakonfigurovanou pro zvláštní událost. V případě potřeby jej můžete změnit. |
| Doba trvání dopadu | Toto pole se automaticky vyplní hodnotou nakonfigurovanou pro zvláštní událost. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | V případě potřeby jej můžete změnit. |
| Poměr dopadu | Toto pole se automaticky vyplní hodnotou nakonfigurovanou pro zvláštní událost. V případě potřeby jej můžete změnit. |
| Komentář | (Volitelné) Komentujte speciální událost. |
| Tlačítko Přiřadit | Kliknutím na toto tlačítko přiřadíte událost do servisní fronty. Přidá se k Tabulku Přiřazené události. |
| Tlačítko Odstranit | Kliknutím na toto tlačítko odstraníte vybranou speciální událost z nabídky Přiřazeno Tabulka událostí. |

## Data v souhrnu prognózy

Data v řádku Souhrn prognózy se vypočítají podle popisu v následující tabulce.

**POZNÁMKA:** Součty a průměry v řádku Souhrn prognózy se počítají za období dvaceti čtyř hodin. Tyto výpočty nejsou omezeny na otevírací a zavírací dobu servisní fronty, kterou jste vybrali.

| Sloupec | Souhrnný výpočet |
|---|---|
| Agenti Aktuální | Vážený průměr hodnot ve sloupci:<br>SUM(Agenti, skutečná doba trvání × období) ÷ SUM(doba trvání období) |
| Prognóza agentů | Vážený průměr hodnot ve sloupci zaokrouhlený nahoru na následující Celé číslo:<br>SUM(prognóza agentů × doba trvání období) ÷ SUM(doba trvání období) |
| Agenti předpovídají použité smrštění | Vážený průměr doby trvání období zaokrouhlený nahoru na celé číslo nexst.<br>Prognóza agentů ÷ ([1 – procento smrštění] ÷ 100)<br>**Poznámka:** Ve frontách služeb s malým objemem s malým množstvím zmenšení může vypadat, že zmenšení nebylo použito, protože oba<br>Sloupec Prognóza agentů a tento sloupec zobrazují stejné |

| Sloupec | Souhrnný výpočet |
|---|---|
| | hodnota. Například z důvodu zaokrouhlení nahoru na další celé číslo se skutečná prognóza agentů 0,2 zobrazí jako 1. Pokud se aplikuje smrštění o 5%, výsledek je stále menší než 1. Výsledkem je, že oba sloupce zobrazují hodnotu 1. |
| Naplánovaní agenti | Vážený průměr hodnot ve sloupci:<br>SUM(Agenti naplánovaní × doba trvání období) ÷ SUM(doba trvání období) |
| Průměrná doba hovoru Skutečná | Vážený průměr hodnot ve sloupci:<br>SUM(průměrná doba hovoru, skutečná × skutečných kontaktů) ÷ SUMA(skutečné kontakty) |
| Průměrná doba hovoru Předpověď | Vážený průměr nenulových hodnot ve sloupci:<br>SUM(průměrná předpověď doby hovoru × prognóza kontaktů) ÷ SUM(prognóza kontaktů). |
| Průměrná pracovní doba Skutečná | Vážený průměr hodnot ve sloupci:<br>SUM(Průměrná pracovní doba, skutečná × skutečné kontakty) ÷ SUMA(skutečné kontakty) |
| Prognóza průměrné pracovní doby | Vážený průměr nenulových hodnot ve sloupci:<br>SUM(prognóza průměrné pracovní doby × kontakty) ÷ SUM (prognóza kontaktů) |
| Kontakty Aktuální | Součet hodnot ve sloupci. |
| Prognóza kontaktů | Součet hodnot sloupců. Pokud je tato možnost povolena na stránce Globální nastavení (Povolit Forecasted Contacts as Decimals), může mít tato hodnota až dvě desetinná místa. Při úpravě se buňky v každém řádku sloupce změní:<br>(nová souhrnná hodnota ÷ stará souhrnná hodnota) × hodnota staré buňky<br>Pokud byla původní souhrnná hodnota nula, je každá buňka nastavena na: |

| Sloupec | Souhrnný výpočet |
|---|---|
| | Souhrnná hodnota ÷ počet buněk |
| Síťoví agenti | Naplánovaní agenti – prognóza agentů |
| Síťoví agenti se smrštěním | Naplánovaní agenti – prognóza agentů se snížením |
| úrovně služeb v % skutečné | Vážený průměr hodnot ve sloupci:<br>SUMA(intervalová úroveň služby × nabízených kontaktů) ÷ SUM (nabízené intervalové kontakty) |
| Úroveň služeb % prognóza | Vážený průměr hodnot ve sloupci:<br>SUM(úroveň služby % prognózy × kontakty) ÷ SUM(prognóza kontaktů)<br>Ve výchozím nastavení se jedná o hodnotu nakonfigurovanou jako cíl na úrovni služby na stránce Servisní fronta, ale v případě potřeby ji lze změnit na jinou hodnotu. Upravovat lze pouze data fronty interaktivních služeb. |
| Časová předpověď úrovně služeb | Vážený průměr hodnot ve sloupci:<br>SUM(Časová předpověď úrovně služeb × prognóza kontaktů) ÷ SUM(prognóza kontaktů)<br>Ve výchozím nastavení se jedná o hodnotu nakonfigurovanou jako cíl na úrovni služby na stránce Servisní fronta, ale v případě potřeby ji lze změnit na jinou hodnotu. |
| Celkové smrštění % | Průměr všech procent smrštění.<br>**POZNÁMKA** Pokud je souhrnná hodnota 0 % a upravíte ji na jinou hodnotu větší než 0 %, bude tato hodnota použita pro každý interval |

| Sloupec | Souhrnný výpočet |
| --- | --- |
| | rovnoměrně ve všech intervalech. Pokud například změníte souhrnnou hodnotu z 0 % na 10 %, bude 10 % použito na každý interval. Pokud je však souhrnná hodnota větší nebo menší než 0 % a upravíte ji na jinou hodnotu, která je větší nebo menší než 0 %, budou hodnoty intervalu aktualizovány proporcionálně ve všech intervalech tak, aby se souhrnná hodnota rovnala zadané hodnotě nebo se jí blížila. |

## Úprava distribucí a prognóz

Distribuce a prognózy lze upravovat mnoha způsoby, jak je popsáno níže.

### Přetažení datových bodů v grafu

Přetažením datových bodů na čarách v grafech prognózy a distribuce můžete zvýšit nebo snížit hodnotu, kterou tyto datové body představují.

**Poznámka:** Nelze přetáhnout čáry v grafu, který je zobrazen vodorovně.

Existují některá data, která nelze upravit přetažením datových bodů.

- V prognóze nemůžete upravovat žádná skutečná data (například skutečné kontakty) ani počet naplánovaných agentů (naplánovaní agenti).
- V distribuci nemůžete upravovat data poměru kontaktů (poměr kontaktů), ale můžete upravit ostatní hodnoty v distribuci.

### Úprava dat v tabulce

Pole v tabulce můžete upravovat. Provedené změny se okamžitě projeví v grafu.

- Dvojitým kliknutím na buňku tabulky ji chcete upravit. Tab z buňky nebo stiskněte klávesu Enter, aby se nová hodnota "držela".
- Stisknutím Tab přesuňte buňku do buňky doprava.
- Stisknutím kombinace kláves Shift+Tab přesuňte buňku doleva.
- Stisknutím klávesy Enter se můžete pohybovat dolů po jednotlivých buňkách.
- Stisknutím kláves Shift+Enter můžete posouvat buňku nahoru.

## Naplnění prázdné tabulky

Pokud pro určitý den nejsou k dispozici žádná data prognózy nebo distribuce, můžete použít funkci importu nebo ručně vyplnit prognózu nebo distribuční tabulku pro daný den pomocí tlačítka Inicializovat. Toto tlačítko se zobrazí v pravém horním rohu stránky pouze v případě, že pro vybranou servisní frontu a datum nejsou k dispozici žádná data prognózy nebo distribuce.

**POZNÁMKA:** Tlačítko Inicializovat se na stránce Prognóza zobrazí pouze na úrovni přiblížení dne. Nikdy se nezobrazuje pro strategické prognózy.

Po klepnutí na tlačítko se tabulka zaplní nulami v každém intervalu prohlíženého dne. Data pak můžete zkopírovat a vložit do tabulky nebo je zadat ručně.

## Úprava součtů na distribuční stránce

V následující tabulce jsou uvedena pole na stránce Distribuce, jejichž souhrnnou hodnotu můžete upravit, a jak tato úprava ovlivní data v tabulce.

| Pole | Vliv na data |
|---|---|
| Průměrná doba trvání hovoru | Nová souhrnná hodnota se použije stejně jako v průběhu celého časového období.<br><br>Tato úprava způsobí, že hodnota prognózy agentů bude přepočítána v každém intervalu. |
| Průměrná pracovní doba | Nová souhrnná hodnota se použije stejně jako v průběhu celého časového období.<br><br>Tato úprava způsobí, že hodnota prognózy agentů bude přepočítána v každém intervalu. |

## Úprava celkových součtů na stránce prognózy

V následující tabulce jsou uvedena pole na stránce Prognóza, jejichž souhrnnou hodnotu můžete upravit, a jak tato úprava ovlivní data v tabulce. Při úpravě souhrnné hodnoty jsou hodnoty prognózy znovu distribuovány do každého intervalu. Tato hodnota v TURN spustí přepočet skutečné souhrnné hodnoty, která nemusí být totožná se zadanou hodnotou.

| Pole | Vliv na data |
|---|---|
| Prognóza agentů | Nová souhrnná hodnota je rozložena proporcionálně po celou dobu<br>Na základě hodnot před úpravou. Pokud jsou všechny hodnoty před úpravami nulové, je nová hodnota rovnoměrně rozložena do všech intervalů v období.<br><br>Tato úprava nezpůsobí přepočítání žádných dalších metrik. |

| Pole | Vliv na data |
|---|---|
| | Tato úprava je povolena pouze na úrovni intervalového přiblížení. |
| Agenti předpovídají použité smrštění | Hodnoty v tomto sloupci se změní, pokud se změní procento zmenšení. |
| Průměrná doba hovoru Předpověď | Nová souhrnná hodnota se použije stejně jako v průběhu celého časového období.<br><br>Tato úprava způsobí, že hodnota prognózy agentů bude přepočítána v každém intervalu. |
| Prognóza průměrné pracovní doby | Nová souhrnná hodnota se použije stejně jako v průběhu celého časového období.<br><br>Tato úprava způsobí, že hodnota prognózy agentů bude přepočítána v každém intervalu. |
| Prognóza kontaktů | Nová souhrnná hodnota je rozložena proporcionálně po celou dobu Na základě hodnot před úpravou. Pokud jsou všechny hodnoty před úpravami nulové, je nová hodnota rovnoměrně rozložena do všech intervalů v období.<br><br>Tato úprava způsobí, že hodnota prognózy agentů bude přepočítána v každém intervalu. |
| Úroveň služeb % prognóza | Nová souhrnná hodnota je použita na všechny intervaly v průběhu času perioda.<br><br>Tato úprava způsobí, že hodnota prognózy agentů bude přepočítána v každém intervalu. |
| Časová předpověď úrovně služeb | Nová souhrnná hodnota se použije stejně jako v průběhu celého časového období.<br><br>Tato úprava způsobí, že hodnota prognózy agentů bude přepočítána v každém intervalu. |
| Celkové smrštění % | Nová souhrnná hodnota je použita na všechny intervaly v průběhu času perioda. Pokud jsou všechny hodnoty v intervalech stejné, změna souhrnné hodnoty způsobí, že se v každém intervalu zobrazí stejná hodnota. |

**POZNÁMKA** Čísla, která vidíte po provedení úprav na úrovních přiblížení Týden a Měsíc, ale před uložením, se mohou (a pravděpodobně budou) mírně změnit poté, co jsou změny uloženy a rozšířeny do
Podkladová data intervalu.

## Úprava celkových součtů ve strategické prognóze

Na úrovni Year zoom můžete upravit libovolný sloupec strategické prognózy s výjimkou položky Prognóza agentů, která se počítá z hodnot v ostatních sloupcích.

> **Poznámka:** Souhrnná hodnota prognózy kontaktů představuje celkový počet kontaktů pro rok. Pokud se tato hodnota změní na hodnotu, která v průměru dosáhne méně než 0,5 hovorů za den, zaokrouhlí se dolů
> Na nulu. Proto je možné vidět nulu pro měsíční hodnotu prognózy kontaktů.

## Kopírování a vkládání dat do tabulky

Data do tabulky můžete kopírovat a vkládat pomocí standardních klávesových zkratek systému Windows.

- Kliknutím a tažením myší vyberte konkrétní řádky a sloupce v tabulce nebo tabulce nebo stisknutím kláves Ctrl+A vyberte celou tabulku nebo tabulku.
- Pomocí kláves Ctrl+C zkopírujte vybrané buňky do schránky ve formátu Tab hodnot oddělených (TSV) nebo hodnot oddělených čárkami (CSV). Tato akce zkopíruje upravitelné sloupce i sloupce jen pro čtení, pokud kopírujete data z tabulky.
- Pomocí kombinace kláves Ctrl+V vložte obsah schránky do buněk tabulky. Můžete vložit do specificky vybrané skupiny buněk nebo jen vybrat buňku, která se stane levým horním rohem vložených dat. Data se vloží do vybraných buněk, pokud vybraný sloupec není jen pro čtení. Zkopírovaná data nelze vložit do sloupců jen pro čtení. Pokud jsou kopírovaná data příliš velká, aby se vešla do vybrané oblasti pro vložení, příkaz Vložením rozšíří výběr na velikost dat ve schránce. Pokud například vyberete oblast 2 × 2, ale data ve schránce jsou 3 × 3, vloží se 3 × 3. Vložená data jsou v tabulce zvýrazněna.

## Použití faktoru úprav u sloupce

Pomocí faktoru úprav můžete upravit každou hodnotu ve sloupci tabulky distribuce nebo prognózy o stejné procento. Chcete-li například zvýšit hodnoty ve sloupci o 20 procent, použijte korekční faktor 1,2.

Chcete-li použít faktor úprav, poklepejte na záhlaví sloupce a zadejte požadovanou hodnotu do výsledného dialogového okna. Dialogové okno je k dispozici pouze pro sloupce, které lze tímto způsobem upravovat.

V prognóze můžete upravit následující sloupce:

- Prognóza kontaktů
- Průměrná doba trvání hovoru
- Prognóza průměrné pracovní doby
- Celkové smrštění %

- Agenti předpovídají použité smrštění
- Prognóza agentů
- Úroveň služeb % prognóza
- Časová předpověď úrovně služeb

V distribuci můžete upravit následující sloupce:

- Průměrná doba trvání hovoru
- Průměrná pracovní doba

## Správa aktivit plánu

Stránky v části Aktivity správy aplikací umožňují nastavit a spravovat výjimky a projekty.

### Správa výjimek

Stránka Výjimky umožňuje vytvářet, upravovat, odstraňovat a přiřazovat výjimky. Výjimkou jsou činnosti, které odvádějí agenty od toho, aby byli ve službě. Příklady výjimek jsou schůzky, školení a volno.

Výjimky mohou být umístěny v plánu agenta několika způsoby:

- Požadováno agenty prostřednictvím žádosti o výjimku pro minulé i budoucí datum (viz Žádost o výjimku). Tento typ výjimky musí být schválen nadřízeným agenta předtím, než je použit v harmonogramu.
- Přiřazeno agentům před spuštěním plánu supervizorem nebo plánovačem (viz Přiřazení výjimky). Při generování plánu WFM použije výjimku pro plán agenta a přesune přestávky tak, aby se jí přizpůsobily. WFM se také pokusí naplánovat práci jiného agenta k tomuto datu, aby bylo zajištěno, že požadavky jsou pokryty pro frontu služby.
- Přiřazeno agentům po spuštění plánu supervizorem nebo plánovačem pomocí stránky Plány agentů (viz Insert aktivita). Přiřazení výjimek po spuštění plánu zajistí, že plán přesně odráží aktuální podmínky a že je uložena historie výjimek.
- Přiřazeno agentům jako událost dynamického plánování.
- Přiřazeno agentům jako výjimka pro vnitrodenní dynamické plánování, dovolenou nebo volno.

Seznam agentů, kterým byla přiřazena konkrétní výjimka, si můžete prohlédnout v sestavě Přiřazené výjimky (viz ).

Ve většině případů je umístění výjimky zřejmé a přesně odpovídá tomu, co bylo požadováno. V několika případech je však umístění výjimky méně zřejmé, protože umístění musí dodržovat určitá pravidla na základě žádosti o výjimku nebo přiřazené výjimky a stávajícího plánu agenta, jak je popsáno níže.

### Pro plány spuštěné s přiřazenými výjimkami

Při spuštění plánu se plánovač podívá na přiřazené výjimky pro každého agenta a pokusí se umístit odpovídající naplánované výjimky do plánu pro daného agenta. Naplánované výjimky mohou nebo nemusí přesně odpovídat časům spuštění a ukončení přiřazené výjimky.

> **POZNÁMKA:** Je možné, že při přiřazování celodenních výjimek a částečných denních výjimek s proměnnými pracovními směnami mohou být výjimky umístěny na volitelné dny, kdy agenti nemají směny.

*Pro výjimky přiřazené celým dnem:*

- Výjimka přiřazená celému dni se použije na celou směnu, pokud je pro daný den vytvořena. Pokud pro daný den není vytvořena žádná směna, výjimka není do plánu umístěna.
- U metody Vyvážené plánování, pokud existuje celodenní výjimka pro variabilní den pracovní směny, plánovač obecně nepoužije tento den, pokud existují další dny, kdy je agent potřebný. Plánovač však upřednostňuje plánování na tento den, pokud neexistují žádné další dny, kdy je agent potřebný.

*Pro výjimky přiřazené částečným dnem:*

- Výjimky přiřazené částečnému dni jsou umístěny pouze v části plánu, kde může být směna umístěna (to znamená, že agent je k dispozici pro práci).
- Pokud se žádná část přiřazené výjimky nepřekrývá s místem, kam lze umístit směnu, pak výjimka není umístěna do plánu.

### Pro schválené žádosti o výjimku, mentoring a volno

Žádosti o výjimky, mentoring a volno vytvářejí přiřazené výjimky v době schválení pro ručně i automaticky schválené žádosti. Výjimka může nebo nemusí být zařazena do plánu v době schválení, jak je popsáno níže.

*Pokud neexistuje žádný plán:*

- Pokud pro agenta neexistuje žádný plán, výjimka není v době schválení umístěna do plánu. Přiřazená výjimka je stále vytvořena, takže pokud nebo při spuštění scehdule se plánovač pokusí umístit výjimku do plánu pro agenta na základě pravidel pro spuštění plánu s přiřazenými výjimkami.

*Pokud plán existuje:*

- U celodenních požadavků je v plánu umístěna výjimka z placených aktivit ve směnách, které začínají v daný den. Všechny neplacené aktivity v těchto směnách jsou nahrazeny aktivitou Není k dispozici. Pokud agent nemá v daný den směnu, výjimka není přidána do plánu agenta.
- U žádostí o dílčí den je v rozvrhu pro požadované časové období umístěna výjimka pro jakékoli existující placené aktivity během tohoto časového období. Všechny překrývající se neplacené aktivity v těchto směnách jsou nahrazeny aktivitou Není k dispozici. Pokud agent nemá během tohoto časového období žádné existující placené aktivity, výjimka se do plánu agenta nepřidá.

**OSVĚDČENÉ POSTUPY** : Neodstraňujte výjimky, které se již nepoužívají, pokud byly dříve přiřazeny agentům. Pokud jsou odstraněny, historická data s nimi spojená budou ztracena. Deaktivujte Místo toho výjimky.

## Vytváření, úpravy a odstraňování výjimek

Pole na stránce při úpravě nebo odstranění existující výjimky nebo při vytváření nové výjimky jsou popsána níže.

**Poznámka:** Výjimky, které byly dříve použity v plánu a jsou stále v historii plánu nelze odstranit.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Informace o výjimce | Jedinečný název výjimky. Maximální počet znaků = 50. |
| Aktivace výjimky | Zaškrtnutím políčka aktivujete výjimku a zpřístupníte ji pro používat. Pokud zaškrtnutí políčka zrušíte, výjimka již nebude k dispozici pro použití (bude deaktivována). |
| Tato výjimka je placená aktivita | Zaškrtněte políčko, pokud je aktivita výjimky placenou aktivitou. Toto nastavení lze přepsat, když je výjimka přiřazena agentovi. |
| Tato aktivita vyžaduje pracovní stanici | Zaškrtněte políčko, pokud aktivita výjimky vyžaduje, aby agent, kterému je přiřazena, obsadil pracovní stanici. Je-li vybrána, výjimka se započítá při výpočtu celkového počtu současně naplánovaných zástupců (maximální počet zaměstnanců). Další informace najdete v tématu Omezení počtu agentů, které se mají naplánovat . |
| Adresa URL hypertextového odkazu | Adresa URL webové stránky, kterou musí agent navštívit, aby mohl provést výjimku aktivitu, je-li to nutné. Musíte použít úplnou adresu URL (podle potřeby včetně "http", "https" a "www"). Adresa URL se zobrazí ve výjimce v části Moje |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | Naplánovat. |
| Text k zobrazení | Volitelný text, který se zobrazí jako hypertextový odkaz ve výjimce namísto Adresu URL. |
| Metadata aktivity | (Volitelné) Přiřadí výchozí hodnotu metadat nebo výchozí hodnotu odebere Hodnota metadat z, výjimka. Další informace o konfiguraci hodnot metadat naleznete v tématu Správa hodnot metadat aktivity. |
| Barevný | Barva, která představuje tuto výjimku v plánu. |

### Přiřazení výjimky

Pole na stránce při přiřazení výjimky jednomu nebo více agentům jsou popsána níže.

**Poznámka:** Přiřazenou výjimku nelze upravit. Přiřazenou výjimku můžete překrýt novou přiřazenou výjimkou pro stejné agenty a datum a čas. První přiřazená výjimka je pak nahrazena S novou přiřazenou výjimkou při příštím spuštění plánu pro tyto agenty.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Výjimka | Výjimka, kterou chcete přiřadit agentům. |
| Tato výjimka je placená aktivita | Ve výchozím nastavení toto zaškrtávací políčko zobrazuje placený stav přiřazený výjimce. Když přiřadíte výjimku jednomu nebo více agentům na této stránce, můžete zaškrtnutím nebo zrušením zaškrtnutí políčka toto nastavení přepsat. |
| Agenti | Agenti, které můžete přiřadit k výjimce. K výjimce můžete přiřadit jednoho, více nebo všechny agenty. |
| Datle | Počáteční datum a koncové datum aktivity výjimky. Můžete také zadat počáteční datum a poté určit počet výskytů opakované aktivity. Pokud zadáte počet výskytů, pole Koncové datum je deaktivováno. |
| Doba trvání | Čas zahájení a čas ukončení aktivity výjimky. Pokud zvolíte možnost Celý den, pole Čas zahájení a Čas ukončení budou zakázána. Pole Hodiny jen pro čtení vypočítá délku aktivity na základě času zahájení a ukončení. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | ▪ Pokud je přiřazená výjimka celodenní výjimkou, je tento den v časovém pásmu zobrazení každého agenta.<br>▪ Pokud je přiřazená výjimka výjimka částečného dne, časy v polích počátečního a koncového času jsou v časovém pásmu odběratele. Agenti však vidí výjimku ve svém vlastním časovém pásmu zobrazení. |
| Celý den | Toto políčko zaškrtněte, pokud aktivita trvá celý pracovní den. Pokud je tato možnost vybrána, pole Čas zahájení a Čas ukončení jsou zakázána. |
| Frekvence | Frekvence aktivity – den, týden, měsíc nebo rok. |
| Výskyt | V závislosti na zvolené frekvenci se v této části zobrazují možnosti Můžete nastavit denní, týdenní, měsíční nebo roční výskyt. |
| Poznámka | (Volitelné) Přidejte další informace o výjimce, která je specifická pro přiřazené agenty. Informace, které zadáte, jsou viditelné pro tyto agenty v Můj plán, když je naplánována výjimka. Poznámku můžete zobrazit, upravit nebo odstranit v Plánech agentů.<br><br>Nemůžete zde upravit existující poznámku, ale přiřazenou výjimku můžete překrýt novou výjimkou pro stejné přiřazené agenty a stejným časem a datem, které obsahuje jinou poznámku. Nová výjimka pak nahradí původní výjimku při příštím spuštění plánu pro tyto agenty. |

## Příklady konfigurace četnosti a výskytu

Následující příklady ukazují, jak můžete nastavit frekvenci a výskyt denních, týdenních, měsíčních a ročních výjimek.

### Pouze jednou

Chcete-li přiřadit výjimku, která nastane pouze jednou, použijte tato nastavení.

| Pole | Nastavení |
|---|---|
| Datum zahájení, datum ukončení | Stejné datum |
| Frekvence | Den |
| Denní výskyt | Každé 1 dny |

### Jednou týdně

Chcete-li přiřadit výjimku, ke které dochází jednou týdně v pondělí po dobu 10 týdnů, použijte tato nastavení.

| Pole | Nastavení |
|---|---|
| Počáteční datum | Datum prvního pondělí v řadě |
| Počet výskytů | 10 |
| Frekvence | Týden |
| Týdenní výskyt | Každé 1 týdny |
| V těchto dnech | Pondělí<br>**POZNÁMKA:** Vybrané dny jsou modré, nevybrané dny jsou bílé. |

### Jednou měsíčně

Chcete-li přiřadit výjimku, ke které dochází jednou měsíčně druhé pondělí po dobu 12 měsíců, použijte tato nastavení.

| Pole | Nastavení |
|---|---|
| Počáteční datum | Datum prvního pondělí v řadě |
| Počet výskytů | 12 |
| Frekvence | Měsíc |
| Měsíční výskyt | Vyberte možnost a dokončete příkaz následujícím způsobem: "Druhý Pondělí každého 1 měsíce." |

### Jednou ročně

Chcete-li přiřadit výjimku, ke které dochází jednou ročně 15. ledna po dobu pěti let, použijte tato nastavení:

| Pole | Nastavení |
|---|---|
| Počáteční datum | První leden 15 v sérii |
| Počet výskytů | 5 |
| Frekvence | Rok |
| Roční výskyt | Vyberte první možnost a vyplňte výpis následujícím způsobem: "Každý Ledna v tento den: 15." |

### Správa typů výjimek

Stránka Typy výjimek slouží k vytváření, úpravám a odstraňování typů výjimek. Typ výjimky je obecná výjimka nebo výjimka vysoké úrovně, kterou agenti vybírají při žádosti o výjimku.

Pokud si myslíte, že vaši agenti při žádosti o volno vyberou vhodný typ výjimky, můžete vytvořit typy výjimek, které jsou méně obecné. Pokud si myslíte, že vaši agenti nevyberou vhodný typ výjimky, můžete vytvořit malý počet velmi širokých typů výjimek a požádat agenty, aby při žádosti o volno zahrnuli popisný komentář.

**PŘÍKLAD** : Agent má schůzku s lékařem, takže při žádosti o volno vybere typ výjimky z důvodu nemoci a poté zadá komentář označující, že žádost je pro lékaře
jmenování. Tento typ výjimky slouží jako zástupný symbol, dokud nadřízený agenta žádost neschválí. Při schvalování žádosti zadá nadřízený zvláštní výjimku "Návštěva lékaře".

**POZNÁMKA:** Typy výjimek, které vytvoříte, jsou automaticky přiřazeny k zobrazení organizace a zobrazení vám přiřazeno.

## Popisy polí

**POZNÁMKA** Nelze upravovat ani odstraňovat typy výjimek, které nejsou ve vašem zobrazení. Pokud je na typ výjimek ve vašem zobrazení mapovány výjimky, které nejsou ve vašem zobrazení, nelze je upravit
Typ výjimky. Tím zajistíte, že nemůžete neúmyslně odebrat výjimky, které nelze zobrazit.

Pole na stránce jsou popsána níže.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Název typu výjimky | Jedinečný název typu výjimky. Maximální počet znaků = 50. |
| Výchozí výjimka | Výchozí výjimka pracovního postupu použitá pro tento typ výjimky (viz Automatizujte zpracování požadavků agenta). |

### Správa projektů

Stránka Projekty slouží k vytváření, úpravám a odstraňování projektů. Projekt je aktivita, která zabraňuje agentům reagovat na kontakty. Projekty jsou obecně přiřazovány k optimalizaci využití doby nečinnosti agenta při nízkém objemu kontaktů. Tyto činnosti probíhají každou pracovní směnu a mohou být přiřazeny na jeden nebo více dní v týdnu.

WFM zkoumá pokrytí pro každý interval a plánuje projekt na dobu, kdy má nejmenší dopad na pokrytí.

**POZNÁMKA:** Projekty jsou naplánovány jako poslední po zohlednění pracovních podmínek a výjimek. Nejsou naplánovány na obědy, přestávky nebo výjimky. Projekty by neměly být Nakonfigurováno tak, aby bylo dlouhé jako celá směna, ale spíše by mělo být nakonfigurováno v menších časových prozacích, aby mohly brát v úvahu obědy, přestávky a výjimky.

Existují dva typy projektů: požadované projekty a nepožadované projekty (výchozí). Požadované projekty jsou projekty, které musí být provedeny, a proto musí být naplánovány v nejlepším čase, i když neexistuje interval, kdy by to pokrytí normálně umožňovalo. Nepožadované projekty jsou naplánovány, pokud je to možné, s přihlédnutím k požadavkům na pokrytí a jsou naplánovány na základě přidělené priority.

Projekty jsou plánovány v tomto pořadí:

- Požadovaný projekt
- Nepožadovaný projekt, priorita 0
- Nepožadovaný projekt, priorita 1
- Nepožadovaný projekt, priorita 2
- A tak dále.

**Poznámka:** Stav projektu můžete změnit z povinného na nepovinný nebo nepovinný na požadovaný. Tato změna vstoupí v platnost až po opětovném spuštění plánu. Nemá vliv na již naplánované projekty.

## Popisy polí

**OSVĚDČENÉ POSTUPY** : Neodstraňujte projekty. Pokud odstraníte projekt, budou ztracena všechna historická data, která jsou k němu přidružena.

**Poznámka:** Projekt nelze odstranit, pokud je aktuálně naplánován.

Pole na stránce jsou popsána níže.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Název projektu | Jedinečný název projektu. |
| Jedná se o požadovaný projekt | Toto políčko zaškrtněte, pokud je projekt požadován. Pokud tak učiníte, projekt bude být naplánovány před nepožadovanými projekty na nejlepším možném místě pro pokrytí. To by mohlo způsobit nedostatek personálu. |

| Pole | Popis |
| --- | --- |
| Priority | (Pouze volitelné projekty) Číslo od nuly do devíti, které popisuje prioritu projektu, přičemž nula je nejvyšší priorita. Pokud je projekt označen jako požadovaný projekt, zobrazí se v tomto poli hodnota "–1" jen pro čtení. |
| Adresa URL hypertextového odkazu | Adresa URL webové stránky, kterou musí agent navštívit, aby mohl projekt provést aktivitu, je-li to nutné. Musíte použít úplnou adresu URL (včetně "http", "https" a "www", podle potřeby). Adresa URL se zobrazí v aktivitě projektu v části Můj plán. |
| Text k zobrazení | Zadejte volitelný text, který se zobrazí jako hypertextový odkaz v aktivitě projektu Namísto adresy URL. |
| Tento projekt je placená aktivita | Zaškrtněte políčko, pokud je tento projekt placenou aktivitou. |
| Aktivovat tento projekt | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li aktivovat projekt. Projekt nelze naplánovat, dokud není aktivován. |
| Datum zahájení/datum ukončení | Počáteční a koncové datum období agentů může být naplánováno pro práci projektu.<br>**Poznámka:** Plánovač zachází s počátečními a koncovými daty projektu jako s kalendářními daty, nikoli s daty posunu. |
| Čas zahájení/čas ukončení | Počáteční a koncový čas období, během kterého lze naplánovat práci agentů na projektu.<br>**Poznámka:** Plánovač zakládá časy zahájení a ukončení projektu na časovém pásmu plánování agenta. |
| Přírůstek plánu | Přírůstek plánu, který určuje intervaly, ve kterých projekt může začít. Pokud například zvolíte přírůstek 15 minut a čas zahájení je 08:00, mohou agenti začít pracovat na projektu v 08:00, 08:15, 08:30 atd. |
| Dny, kdy mohou agenti pracovat na projektu | Dny, které označují, které dny v týdnu mohou být agenti naplánováni pro práci na projektu. Vybrané dny jsou modré. Ve výchozím nastavení je vybrán každý den v týdnu. |
| Minimální doba trvání | (Pouze volitelné projekty) Minimální doba, po kterou mohou být agenti |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | naplánováno pro práci na projektu. Tato hodnota nemůže být menší než jednotka doby trvání a musí být násobkem jednotky doby trvání. |
| Maximální doba trvání | (Pouze volitelné projekty) Maximální doba, po kterou mohou být agenti naplánováno pro práci na projektu. Tato hodnota musí být násobkem jednotky doby trvání a musí být alespoň stejná jako minimální doba trvání. |
| Jednotka doby trvání | (Pouze volitelné projekty) Základní časový blok, který jsou agenti naplánováni pracovat na projektu. Pokud je například jednotka doby trvání 30 minut a agent je naplánován na práci na projektu po dobu 60 minut během pracovní směny, může tento čas být dvě jednotky sekvenční doby trvání, které celkem 60 minut, nebo jedna 30minutová jednotka trvání ráno a další 30minutová jednotka trvání odpoledne. |
| Doba trvání | (Pouze požadované projekty) Doba, po kterou jsou agenti naplánováni pro práci na požadovaném projektu. Výchozí nastavení = 30 minut. |
| Omezit celkový počet hodin strávených na tomto projektu týdně | Toto políčko zaškrtněte, pokud chcete omezit celkový počet hodin strávených na projektu za týden. Pokud je toto políčko zaškrtnuto, zobrazí se možnost Maximální počet hodin týdně. |
| Maximální počet hodin týdně | Maximální počet hodin týdně, na kterých může agent pracovat projekt. Vyberte jednu ze dvou možností, chcete-li určit, zda agent může na projektu pracovat více dní v týdnu nebo pouze jeden den v týdnu. |
| Agenti | Agenti byli vybráni pro práci na projektu. |
| Poznámka | (Volitelné) Přidejte další informace o projektu. Informace, které zadáte, jsou viditelné agentům v části Můj plán při plánování projektu a analytikům na stránce Plány agentů. Poznámku můžete upravit nebo smazat zde nebo v Plánech agentů. Pokud zde poznámku upravíte, poznámka se aktualizuje při příštím spuštění plánu. |
| Metadata aktivity | (Volitelné) Přiřadí výchozí hodnotu metadat nebo výchozí hodnotu odebere Hodnota metadat z projektu. Další informace o konfiguraci hodnot metadat naleznete v tématu Správa hodnot metadat aktivity. |
| Barevný | Barva, která představuje tento projekt v plánu. |

# Vytvoření plánu

## Generování plánu

1. Přejděte na stránku Žádost o plán.
2. Vyberte metodu plánování, kterou chcete použít. Ve výchozím nastavení je vybrána možnost Vyvážení.

   - Možnost Vyvážený vyrovnává personální obsazení co nejlépe v denních intervalech na základě uživatelských konfigurací a pracovních směn, což vede k rozvrhům, které rovnoměrněji rozloží dostupné agenty.

     **POZNÁMKA:** Pokud jsou povoleny maximální limity počtu zaměstnanců, bere tato možnost limit v úvahu při generování plánu.

     **OSVĚDČENÉ POSTUPY** Pomocí nastavení priority servisní fronty můžete doladit chování plánování. Pokud výsledky plánování více front služeb nejsou uspokojivé (pro Například je třeba minimalizovat nedostatek personálu v důležité servisní frontě), ujistěte se, že priorita přiřazená této servisní frontě je daleko od priorit přiřazených ostatním frontám služeb. Například důležité servisní frontě je přiřazena priorita 4, zatímco ostatním frontám služeb je přiřazena priorita 90 a 100 (viz Priorita servisní fronty).

   - Možnost Priorita (dříve nazývaná výchozí možnost) soustřeďuje dostupné pracovníky dříve v týdnu a v nejčasnějších intervalech, které lze naplánovat. Pokud máte nedostatek zaměstnanců, má to za následek plány, které mají tendenci splňovat požadavky na personál dříve v týdnu a dni spíše než později v týdnu a dni.

     **Poznámka** I když jsou povoleny maximální limity počtu zaměstnanců, tato možnost nebere limit v úvahu při generování plánu.

     **OSVĚDČENÝ POSTUP** : Pokud není k dispozici dostatek agentů pro úplné obsazení všech front služeb, použití možnosti Priorita má za následek plnější fronty služeb s vyšší prioritou
     S personálem než fronty služeb s nižší prioritou. Zvažte použití možnosti Vyvážený k rovnoměrnějšímu vyvážení počtu zaměstnanců mezi dny v týdnu, v rámci jednoho dne a mezi frontami služeb.

3. **Zaškrtněte políčko Plánování** ad hoc, pokud chcete naplánovat vybrané agenty beze změny plánů agentů, kteří jsou již naplánováni pro frontu služeb. Další informace o tom, jak generovat ad hoc plán, naleznete v tématu Přidání agenta do existujícího plánu .
4. Vyberte jednu nebo více skupin dovedností a/nebo servisní fronty, které chcete naplánovat.

> **POZNÁMKA:** Pokud mají vybrané servisní fronty nakonfigurovanou minimální dobu trvání bloku plánování na stránce Servisní fronty (viz Správa front služeb), prodlouží se Čas potřebný ke spuštění plánů, zejména pokud jsou vaše plány složité (například zahrnují mnoho agentů, servisní fronty a pracovní podmínky a používají variabilní pracovní směny).

5. Zadejte počáteční datum a počet týdnů pro období, které chcete naplánovat. Použité počáteční datum je nakonfigurovaný první den týdne v týdnu, který obsahuje zadané datum.
6. Zaškrtněte políčko **Rotovat pracovní směny** , pokud chcete, aby WFM automaticky střídal pracovní směny podle rotací pracovních směn nakonfigurovaných pro každého naplánovaného agenta. Pokud toto políčko není zaškrtnuto, musíte nakonfigurovat pracovní směnu pro konkrétní týden na stránce Uživatelé agenta nebo musí agenti dokončit výběr dynamického plánování pracovních směn pro tyto týdny.

> **OSVĚDČENÉ POSTUPY** Vždy zaškrtněte políčko "Střídat pracovní směny", i když nerotujete pracovní směny. Pokud datum na pracovní směně nakonfigurované pro agenta neodpovídá
> Dat pro tento plán, spuštění plánu se nezdaří. Pokud je zaškrtávací políčko zaškrtnuto a nestřídáte pracovní směny, WFM ignoruje datum uvedené na pracovní směně nakonfigurované pro agenta a ve skutečnosti otočí jednu pracovní směnu z týdne na týden.

7. Naplánujte, kdy se má požadavek spustit. Ve výchozím nastavení je požadavek spuštěn okamžitě.

> **POZNÁMKA:** Požadavky plánu budou úspěšné i v případě, že neexistují žádná data prognózy pro žádný ze dnů, pro které plán spouštíte. WFM předpokládá, že předpověď je nulová u dat bez
> Data prognózy. To může ovlivnit způsob plánování agentů.

8. Klikněte na **Odeslat**.

> **Poznámka:** Požadavek na plán se nezdaří, pokud neexistují žádná předpovídaná data pro některý ze dnů, pro které plán spouštíte. Také, pokud je přiřazena některá z multikvalifikačních skupin nebo front služeb
> U agentů, jejichž pracovní směny zahrnují poslední den v týdnu, by měla být k dispozici předpovídaná data pro první dva dny příštího týdne. Pokud nejsou k dispozici žádná data pro tyto dva dny navíc, předpokládá se, že prognóza je nula (0), což může ovlivnit způsob plánování agentů. Další dny mohou být potřebné v případě, že jsou uplatněny neplacené aktivity v oblasti pracovních podmínek, které posunou pracovní směnu z posledního dne týdne přes půlnoc do prvních dvou dnů následujícího týdne (prodloužený den pracovní směny po uplatnění pracovní podmínky může být maximálně 48 hodin, pokud jsou zahrnuty neplacené doby trvání).

## Přidání agenta do existujícího plánu

Ad hoc plánování umožňuje integrovat konkrétní agenty do stávajícího plánu servisní fronty bez opětovného spuštění plánu. Tím se zabrání narušení plánů stávajících agentů.

Některé důvody, proč byste měli použít ad-hoc plánování, zahrnují přidání nově najatých agentů do existujícího plánu nebo agenta, který se vrátí z dovolené.

## Důležité poznámky

- Ad hoc plánování používá pouze metodu vyváženého plánování.
- Ad hoc plány začínají výchozím prvním dnem v týdnu.
- Ad-hoc plánování lze použít s pevnými, variabilními a dynamickými pracovními směnami dostupnosti.
- Plánování ad hoc se vztahuje na agenty, kteří mají více dovedností, a to buď jako člen více front služeb nebo skupiny s více dovednostmi.

### Generování ad hoc plánu

### Generování ad-hoc plánu

1. Přejděte na stránku Žádost o plán.
2. Ve výchozím nastavení je vybrána možnost Vyvážení. Toto je jediná metoda plánování povolená s ad-hoc plánováním.
3. Zaškrtněte políčko **Plánování** ad hoc.
4. V podokně K dispozici vyberte jednoho nebo více agentů, které chcete naplánovat, a přesuňte je do podokna Přiřazeno.
5. Nakonfigurujte data, na která chcete naplánovat vybrané agenty. Zadejte počáteční datum a počet týdnů pro období, které chcete naplánovat. Použité počáteční datum je nakonfigurovaný první den týdne v týdnu, který obsahuje zadané datum.

   > **Poznámka:** Pokud má agent začít uprostřed týdne, můžete PUT v neplacených výjimkách pro dny, kdy tam nejsou a potom spustit ad-hoc plán pro týden.

6. Zaškrtněte políčko **Rotovat pracovní směny** , pokud chcete, aby WFM automaticky střídal pracovní směny podle rotací pracovních směn nakonfigurovaných pro každého naplánovaného agenta. Pokud toto políčko není zaškrtnuto, musíte nakonfigurovat pracovní směnu pro konkrétní týden na stránce Uživatelé agenta nebo musí agenti dokončit výběr dynamického plánování pracovních směn pro tyto týdny.

   > **OSVĚDČENÉ POSTUPY** Vždy zaškrtněte políčko "Střídat pracovní směny", i když nerotujete pracovní směny. Pokud datum na pracovní směně nakonfigurované pro agenta neodpovídá

dat pro tento plán, spuštění plánu se nezdaří. Pokud je zaškrtávací políčko zaškrtnuto a nestřídáte pracovní směny, WFM ignoruje datum uvedené na pracovní směně nakonfigurované pro agenta a ve skutečnosti otočí jednu pracovní směnu z týdne na týden.

7. Naplánujte, kdy se má požadavek spustit. Ve výchozím nastavení je požadavek spuštěn okamžitě.

   **POZNÁMKA:** Požadavky plánu mohou být spuštěny souběžně, pokud neobsahují stejné agenty nebo fronty služeb.

8. Klikněte na **Odeslat**.

# Zobrazení požadavků serveru od uživatelů WFM

Stránka Požadavky uživatelů slouží k zobrazení nebo odstranění požadavků serveru (například plánování, plánování a požadavků na data) zadaných uživateli.

Když je vytvořen požadavek uživatele, je přidán do fronty. Požadavky se zpracovávají po jednom. Seznam zobrazuje typ požadavku, čas a datum odeslání požadavku, jméno uživatele, který požadavek odeslal, a aktuální stav požadavku.

Požadavky lze filtrovat a řadit podle libovolného sloupce. Žádosti zůstávají v seznamu, dokud nejsou odstraněny.

## Popisy polí

| Pole | Popis |
|---|---|
| **Kritéria výběru** | |
| Zobrazit požadavky uživatelů | Zobrazí odpovídající výsledky požadavku uživatele. |
| Vybrat typ požadavku<br>všechny požadavky | Typ požadavku uživatele, který se má zobrazit. Ve výchozím nastavení výsledky zahrnují<br>typy. |
| Vybrat žadatele | Jméno uživatele, který žádost odeslal. Ve výchozím nastavení jsou výsledky<br>Zahrňte všechny typy požadavků. |
| Vybrat stav | Stav požadavků uživatelů na zobrazení. Ve výchozím nastavení výsledky zahrnují požadavky<br>Všech stavů. |
| Datum zahájení/datum ukončení | (Volitelné) Rozsah dat, pro která jsou zobrazeny výsledky. Pokud tak učiníte:<br>Nezadávejte datum zahájení/ukončení, zobrazí se všechny odpovídající výsledky. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| **Seznam požadavků uživatelů** | |
| Odstranit | Odstraní vybrané požadavky uživatelů. Vyberte požadavek zaškrtnutím příslušného políčka v seznamu. Zaškrtnutím políčka v horní části tabulky vyberte všechny výsledky požadavků uživatelů.<br>**Poznámka:** Nelze odstranit požadavky, které jsou označeny jako probíhající. Požadavky, které jsou označeny jako úspěšné, neúspěšné a čekající na vyřízení, mohou být smazaný. |
| Detaily | Zobrazí další podrobnosti o libovolném požadavku. Chcete-li zobrazit další podrobnosti o požadavku, klikněte na tlačítko Zobrazit podrobnosti. Podrobnosti se zobrazí pod tabulkou Seznam požadavků uživatelů. |
| Datum a čas požadavku | Datum a čas odeslání požadavku uživatele. |
| Typ požadavku | Typ požadavku uživatele. |
| Žadatel | Jméno uživatele, který žádost odeslal. |
| Stav | Stav dokončení/spuštění požadavku. Požadavky, jejichž spuštění bylo naplánováno na budoucí datum a čas, se zobrazí jako "Čeká na vyřízení".<br>**Poznámka:** Pokud požadavek na zachycení čeká na vyřízení déle, než se zdá být přiměřené, vyhledejte v protokolu možné příčiny, proč požadavek není Zpracovávány. |

# Správa času pryč

Zasílání zpráv umožňuje spravovat požadavky.

- Agenti mohou požádat o volno, výjimky, mentoring a plánovat nabídky a obchody s ostatními agenty v týmu podle svého pohledu. Mohou také přijímat nebo odmítat plánované obchody a nabídky a žádosti o mentoring a upravovat své vlastní požadavky.
- Supervizoři a plánovači používají zasílání zpráv ke schválení nebo zamítnutí požadavků agenta.

Řádky požadavku lze seřadit vzestupně nebo sestupně kliknutím na záhlaví sloupce.

## Zasílání zpráv pro agenty

Zasílání zpráv pro agenty se skládá z nabídky pro vytváření nových požadavků a tří poštovních schránek:

- Doručená pošta – obsahuje všechny přijaté požadavky
- Pošta k odeslání – obsahuje všechny požadavky, které zadáváte
- Veřejná schránka – obsahuje veřejné rozvrhové obchody a žádosti o mentoring

Výchozí zobrazení je Pošta k odeslání. Požadavky lze uchovávat až do maximální doby uchování nakonfigurované správcem systému pro WFM prognózu, plán, požadavek a historická data (viz Definování doby uchování WFM). Žádosti můžete odstraňovat, dokud jiný uživatel nezmění stav žádosti. Nemůžete sami odstranit žádosti z žádné poštovní schránky poté, co byly přijaty, schváleny nebo zamítnuty. Požadavky jsou odstraněny systémem po uplynutí nakonfigurované doby uchovávání.

Stavy požadavků se mění, jak požadavek prochází systémem. Je důležité pravidelně aktualizovat poštovní schránku, abyste viděli nejnovější stavy. Používejte standardní metody aktualizace stránky prohlížeče, jako je stisknutí klávesy F5 nebo klepnutí na tlačítko Obnovit na panelu nástrojů prohlížeče. (Pošta k odeslání se zobrazí po aktualizaci, i když jste prohlíželi složku Doručená pošta nebo Veřejnou schránku.)

Přístup k poštovním schránkám získáte kliknutím na ikonu poštovní schránky na panelu nástrojů Zprávy. Zleva doprava jsou ikony Pošta k odeslání, Doručená pošta, Veřejná schránka a Nové žádosti.

## Žádosti o vyhledávání

Požadavky můžete vyhledávat v libovolném poli. Když spustíte vyhledávání, filtry se použijí na požadavky na všech stránkách pole, které prohledáváte.

## Žádosti o vyhledávání

1. Kliknutím na **Filtr** otevřete panel filtrů.
2. Vyberte kritéria, podle kterých chcete vyhledávat.
3. Klikněte na **Hledat**. Panel filtrů se po spuštění vyhledávání zavře.

Kritéria pro vyhledávání jsou zachována, dokud stránku neopustíte. Chcete-li změnit kritéria vyhledávání, kliknutím na **Filtr** otevřete panel filtrů a změňte kritéria.

### Jak filtrovat pole kalendářních dat

Existují dva způsoby, jak filtrovat žádosti podle data: Rozsah dat a Konkrétní data. Pole kalendářních dat jsou ve výchozím nastavení nastavena na hodnotu Rozsah dat. Možnost Rozsah dat filtruje požadavky podle rozevíracího seznamu nastavených rozsahů vzhledem k dnešnímu datu. Možnost Konkrétní data obsahuje dvě datová pole, která umožňují filtrovat požadavky vzhledem k určitým datům. Pomocí polí Specifická data můžete zadat počáteční datum, koncové datum nebo obě data pro nastavení parametrů rozsahu dat.

Chcete-li filtrovat podle rozsahu dat, vyberte možnost rozsahu z rozevíracího seznamu.

Chcete-li filtrovat podle konkrétních dat, zadejte datum do jednoho nebo obou následujících polí:

- Do levého pole zadejte datum pro filtrování podle počátečního data, které filtruje požadavky podle data k zadanému datu nebo po něm
- Zadejte datum do pravého pole pro filtrování podle koncového data, které filtruje požadavky podle data k zadanému datu nebo před ním
- Zadejte data do obou polí pro vrácení žádostí k zadaným datům nebo mezi zadanými daty

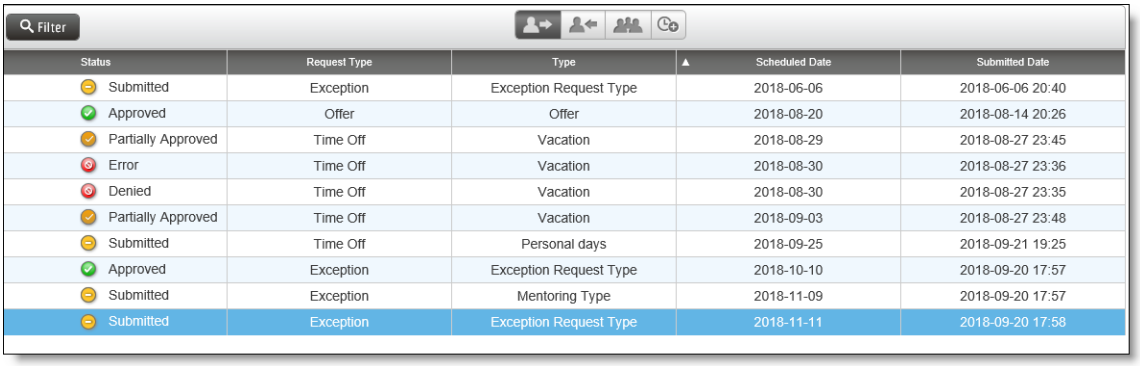
### Kritéria vyhledávání

Následující tabulka popisuje všechna kritéria vyhledávání, která jsou k dispozici pro vyhledávání.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Typ požadavku | Typ požadavku, který agent vybral z rozevíracího seznamu Nová žádost Při vytváření požadavku. |
| Podtyp | Pro typ výjimky nebo typ volna. Možnost, kterou agent zvolil z rozevíracího seznamu Typ při vytvoření požadavku. |
| Agent | Agent, který odeslal požadavek do doručené pošty, nebo agent, který přijal požadavek do složky Pošta k odeslání. |
| Stav | Aktuální stav požadavku. |
| Datum odeslání | Datum, kdy agent odeslal žádost. |
| Datum plánu | Datum, které agent vybral pro provedení požadované akce. |

## Pošta k odeslání

Složka Pošta k odeslání obsahuje všechny požadavky, které jste zadali, ve vzestupně naplánovaném pořadí. Můžete zobrazit podrobnosti žádosti a upravit nebo odstranit žádost, pokud ještě nebyla schválena nebo zamítnuta.




Následující tabulka popisuje pole ve složce Pošta k odeslání.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Stav | Stav požadavku. Možné stavy jsou:<br>■ Schváleno – Vaše žádost byla schválena vaším nadřízeným.<br>Částečně schváleno – Část vaší žádosti o volno byla schválena vaším nadřízeným.<br>■ Čeká se na vyřízení – Váš plánovaný obchod nebo žádost o nabídku plánu čeká na odpověď od jiného agenta. Lze upravit nebo odstranit.<br>■ Čekání – Plánovaná nabídka nebo žádost o naplánování obchodu čeká na vaši odpověď. Může být přijato nebo odmítnuto.<br>■ Odesláno – Vaše žádost čeká na odpověď od vašeho nadřízeného. Lze upravit nebo odstranit.<br>■ Zamítnuto – Váš nadřízený vaši žádost zamítl.<br>■ Chyba – Váš požadavek obsahuje chybu.<br>■ Odmítnuto – Jiný agent odmítl vaši žádost o plánovaný obchod.<br>■ Odmítnuto – Odmítli jste žádost jiného agenta o plánovaný obchod. |
| Typ požadavku | Obecný typ požadavku. |
| Typ | Konkrétní typ požadavku. Pokud je například Typ požadavku Volno, typ může být Dovolená. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Naplánované datum seřazena | Datum, kdy dojde k požadované události. Ve výchozím nastavení je složka Pošta k odeslání k tomuto datu ve vzestupném pořadí. Kliknutím na záhlaví sloupce můžete přepínat mezi vzestupným a sestupným pořadím. |
| Datum odeslání | Datum a čas odeslání žádosti. Všimněte si, že veřejný obchod Nabídky nezobrazují datum odeslání, dokud je někdo nepřijme. |

### Práce se schránkou k odeslání

Dvojitým kliknutím na požadavek ve složce Pošta k odeslání zobrazíte jeho podrobnosti.

## Úprava žádosti, která ještě nebyla schválena nebo přijata

1. Dvakrát klikněte na požadavek.
2. Upravte podle potřeby.
3. Klikněte na **Odeslat**.

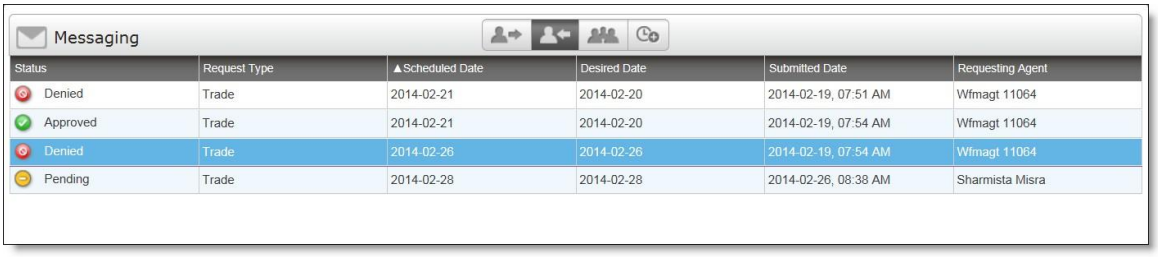
## Odstranění žádosti, která ještě nebyla schválena nebo přijata

1. Dvakrát klikněte na požadavek.
2. Klikněte na **Odstranit**.

### Doručená pošta

Složka Doručená pošta obsahuje všechny požadavky, které jste obdrželi, v naplánovaném pořadí podle data. Můžete zobrazit podrobnosti žádosti a upravit nebo odstranit žádost, pokud ještě nebyla schválena nebo zamítnuta.

**POZNÁMKA:** Supervizoři mají konečnou pravomoc nad veškerými požadavky na plánování obchodů a mentoringu, takže žádost o obchod nebo mentoring, kterou přijmete, může být tímto uživatelem odmítnuta.




Následující tabulka popisuje pole ve složce Doručená pošta.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Stav | Stav požadavku. Možné stavy jsou následující:<br>▪ Schváleno – vaše žádost byla schválena a váš plán byl odpovídajícím způsobem aktualizován.<br>▪ Čeká na vyřízení – přijatá žádost čeká na odpověď od jiného agenta. Lze upravit nebo odstranit.<br>▪ Odesláno – žádost čeká na odpověď od vašeho nadřízeného. Lze upravit nebo odstranit.<br>▪ Úkol – Požadavek čeká na odpověď od vás. Může být přijato nebo odmítnuto.<br>▪ Zamítnuto – Váš nadřízený vaši žádost zamítl.<br>▪ Chyba – v požadavku je chyba.<br>▪ Odmítnuto – Odmítli jste obchodní požadavek jiného agenta.<br>▪ Odmítnuto – jiný agent odmítl vaši žádost o plánovaný obchod. |
| Typ požadavku | Obecný typ požadavku. |
| Naplánované datum seřazena | Datum, kdy dojde k požadované události. Ve výchozím nastavení je složka Doručená pošta k tomuto datu ve vzestupném pořadí. Kliknutím na záhlaví sloupce můžete přepínat mezi vzestupným a sestupným pořadím. |
| Požadované datum | Datum, které chce žádající agent obdržet (naplánované datum v Žádost o nabídku plánu a žádost o naplánování obchodu). |
| Datum odeslání | Datum a čas odeslání žádosti. Všimněte si, že veřejný obchod Nabídky nezobrazují datum odeslání, dokud je někdo nepřijme. |
| Žádající agent | Jméno agenta, který požaduje plánovaný obchod, nabídku nebo mentoring prosba. |

## Práce s doručenou poštou

### Přijetí nebo zamítnutí žádosti o plánovaný obchod

1. Dvojitým kliknutím na žádost ji otevřete.
2. Kliknutím na **tlačítko Analyzovat** porovnejte plán s plánem žádajícího agenta na dva dny. To vám řekne, zda jste k dispozici pro přijetí obchodu.
3. Klikněte na **Přijmout nebo** Odmítnout .

### Potvrzení nebo odmítnutí přijaté žádosti o nabídku plánu

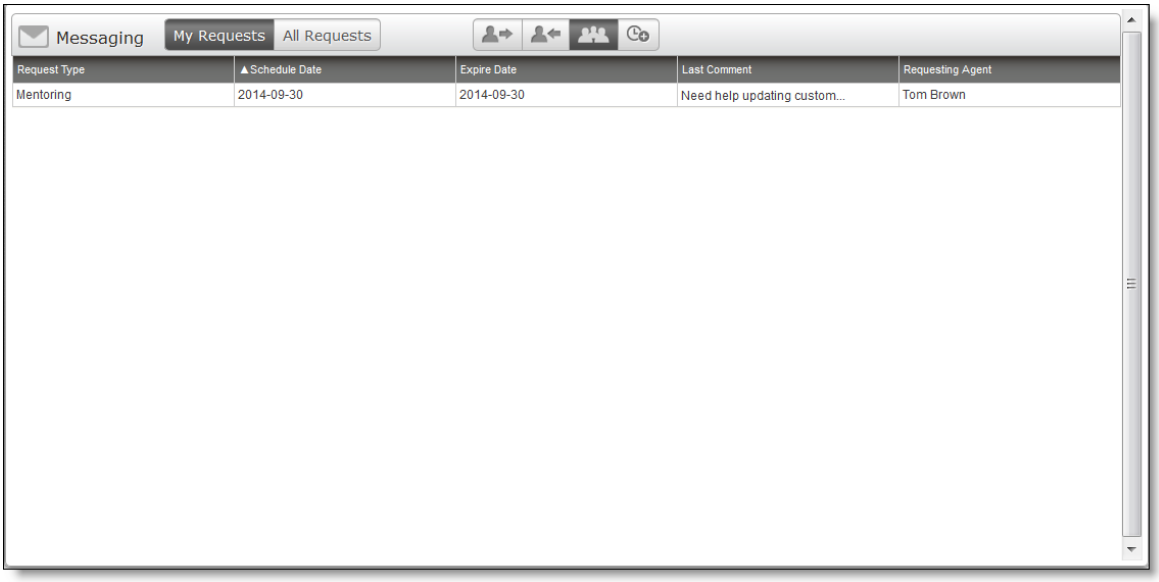
1. Dvojitým kliknutím na žádost ji otevřete.
2. Kliknutím na **tlačítko Analyzovat** porovnejte plán na zadaný den s nabízeným plánem.
3. Kliknutím na Potvrdit **přijměte žádost o nabídku nebo** na **Odmítnout** žádost o nabídku zamítněte.

### Potvrzení nebo zamítnutí přijaté žádosti o mentoring

1. Dvojitým kliknutím na žádost ji otevřete.
2. Zkontrolujte přijatou žádost.
3. Kliknutím na Potvrdit **mentora přijměte, nebo** na **Odmítnout** mentora odmítněte.

## Veřejná schránka

Pole Veřejné obsahuje všechny dostupné nabídky veřejného rozvrhu, plány obchodů a žádosti o mentoring od agentů podle vašeho názoru, které jsou k dispozici pro každého agenta k přijetí. Můžete zobrazit podrobnosti žádosti, vyhodnotit ji a v případě potřeby žádost přijmout.




**POZNÁMKA:** Uživatelé s oprávněním spravovat zasílání zpráv mají konečnou pravomoc nad všemi plánovými obchody, nabídkami rozvrhu a požadavky na mentoring, takže žádost, kterou přijmete, může být odmítnuta.

uživatel.

Následující tabulka popisuje pole ve veřejné schránce.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Typ požadavku | Obecný typ požadavku. |
| Datum plánu | Datum, kdy se žadatel chce vzdát nebo naplánovat mentoring sezení. Ve výchozím nastavení je Veřejná schránka seřazena podle tohoto data vzestupně. |
| Datum vypršení platnosti | Datum vypršení platnosti požadavku. Platnost žádosti vyprší ve 23:59 tohoto dne. Po vypršení platnosti žádosti již nemůžete žádost přijmout ani zrušit. |
| Poslední komentář | Poslední komentář byl zadán k žádosti. |
| Žádající agent | Jméno agenta požadujícího plánovaný obchod, nabídku plánování nebo žádost o mentoring. |

## Práce s veřejným boxem

### Přijetí žádosti o plánovaný obchod

1. Dvojitým kliknutím na žádost ji otevřete.
2. Vyberte datum, které chcete obchodovat pro datum v poptávce.
3. Kliknutím na **tlačítko Analyzovat** porovnejte oba plány a ujistěte se, že navrhované datum funguje.
4. Klikněte na **Přijmout**.

### Přijetí žádosti o nabídku plánu

1. Dvojitým kliknutím na žádost ji otevřete.
2. Kliknutím na **tlačítko Analyzovat** porovnejte plán na zadaný den s nabízeným plánem.
3. Klikněte na Přijmout **, pokud chcete nabídku přijmout, nebo** na **Zrušit** , pokud chcete žádost zavřít bez přijetí.

### Přijměte žádost o mentoring

1. Dvojitým kliknutím na žádost ji otevřete.
2. Zkontrolujte podrobnosti žádosti o mentoring a porovnejte svůj rozvrh s rozvrhem žadatele, abyste se ujistili, že časový úsek funguje pro vás.
3. Klikněte na Přijmout **, pokud chcete přijmout žádost o mentoring, nebo** na **Zrušit** , pokud chcete žádost zavřít, aniž byste ji přijali.

## Požaduje

Nabídka Nová žádost umožňuje vytvořit žádost o výjimky, volno, plánovat nabídky, plánovat obchody a mentoring.

- Žádost o výjimku
- Požádat o volno
- Vyžádejte si nabídku plánu
- Žádost o naplánovaný obchod
- Žádost o mentoring

## Úprava nebo odstranění požadavku

Žádosti lze v určitých situacích upravit nebo odstranit. Následující tabulka popisuje, kdy můžete upravit nebo odstranit požadavek.

| Typ požadavku | Stav | Akce povolena |
|---|---|---|
| Naplánovat nabídku (veřejná) | Zahájený | Upravit, Odstranit |
| Plánovat obchod (soukromý) | Zahájený | Úprava |
| Harmonogram obchodu (veřejný) | Zahájený | Upravit, Odstranit |
| Mentoring | Zahájený | Upravit, Odstranit |
| Výjimka | Předložený | Upravit, Odstranit |
| Pracovní volno | Předložený | Upravit, Odstranit |

## Úprava žádosti

1. Dvojitým kliknutím na žádost ji otevřete.
2. Upravte požadavek podle potřeby.
3. Klikněte na **Odeslat**.

## Odstranění žádosti

1. Dvojitým kliknutím na žádost ji otevřete.
2. Klikněte na **Odstranit**.

### Žádost o výjimku

Pomocí žádosti o výjimku můžete požádat o změnu plánu pro neplánované aktivity, jako jsou schůzky, školení, neplánované přestávky a absence. Vaše žádost je odeslána vašemu nadřízenému ke schválení.

O výjimky lze požádat pro budoucí i minulá data. Výjimky pro minulá data se používají k opravě procenta dodržování pravidel. Například, pokud jste včera museli jít Home nemocní, vaše statistiky by vám ukázaly, že jste nedodrželi, protože jste nedodrželi svůj plán. Žádost o výjimku pro osobní volno po dobu, kdy jste byli mimo kancelář, opraví plán a procento dodržování pro daný den.

> **POZNÁMKA** : U celodenních požadavků je v plánu umístěna výjimka pro všechny placené aktivity ve směnách, které začínají v daný den (bez ohledu na to, zda je výjimka placená nebo neplacená). Jakékoli nezaplaceno
> Aktivity v těchto směnách jsou v plánu nahrazeny aktivitou Není k dispozici. Pokud v daný den nemáte směnu, výjimka se do vašeho plánu nepřidá.
> U žádostí o částečný den je v rozvrhu požadovaného časového období umístěna výjimka pro jakékoli existující placené aktivity během tohoto časového období (bez ohledu na to, zda je výjimka placená nebo nezaplacená). Jakékoli překrývající se neplacené aktivity v těchto směnách jsou nahrazeny aktivitou Není k dispozici v

harmonogramu. Pokud se například výjimka částečně vztahuje na nezaplacený oběd, část, která se nepřekrývá, zůstává obědem. Část, která se překrývá s výjimkou, je nahrazena částí Není k dispozici. Pokud během tohoto časového období nemáte žádné stávající placené aktivity, výjimka se do vašeho plánu nepřidá.
Žádosti o výjimku jsou zpracovány tímto způsobem, aby se zajistilo, že placený čas za den zůstane stejný před a po použití výjimky.

Následující tabulka popisuje pole v dialogovém okně Žádost o výjimku.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Datum výjimky | Datum, ke kterému chcete výjimku provést. Aktuální datum je zobrazeno ikonou výchozí. |
| Typ výjimky | Rozevírací seznam dostupných typů výjimek. |
| Celý den | Zaškrtnutím políčka označíte, že výjimka platí pro celý den.<br>Pokud je tato možnost vybrána, pole Počáteční čas a Koncový čas jsou skrytá. |
| Čas zahájení | Čas spuštění výjimky. |
| Čas ukončení | Čas, kdy výjimka skončí. |
| Napsat komentář | (Volitelné) Kliknutím zadejte komentář týkající se žádosti o výjimku. Max. Znaků = 140. |

## Vytvoření nové žádosti o výjimku

1. Klikněte na **Nový požadavek** a v nabídce zvolte **Žádost o** výjimku.
2. Vyplňte pole.
3. Klikněte na **Odeslat**.

Žádost o výjimku prochází systémem, jak je uvedeno v následující tabulce.

| Uživatel | Akce | Ukazuje se zde | Stav |
|---|---|---|---|
| Agent A | Vytvoří nový požadavek | Pošta k odeslání agenta A | Zahájený |
| Nadřízený | Přijme požadavek | Krabice úkolů supervizora | Povyk |
| Nadřízený | Schválí/zamítne výjimku | Pošta k odeslání agenta A | Schváleno/zamítnuto |

| Uživatel | Akce | Ukazuje se zde | Stav |
|---|---|---|---|
| | | Vše pro supervizora | Schváleno/zamítnuto |

Další informace o odesílání žádostí o výjimku naleznete v tématu Automatické změny žádostí.

### Žádost o naplánovaný obchod

Použijte požadavek na plánovaný obchod k obchodování celého nebo částečně naplánovaného pracovního dne s celým nebo částečně naplánovaným pracovním dnem někoho jiného. Tyto obchodní požadavky mohou být u určitého zástupce (soukromý obchod) nebo u jakéhokoli agenta podle vašeho názoru (veřejný obchod). Můžete požádat o výměnu směn ve stejný den (například můžete chtít vyměnit směnu 7:00 AM–3:00 PM za směnu 10:00 AM–6:00 PM někoho jiného) nebo za různé dny (například můžete chtít vyměnit své pondělní volno za páteční volno).

Pokud chcete obchodovat více segmentů svého plánu (například pokud chcete obchodovat s rozdělenou směnou), musíte podat samostatné požadavky pro každý segment směny.

**Poznámka** : Hlavní fronta služby musí být nakonfigurována pro agenty k provádění plánu obchodu nebo nabídky.

Následující tabulka popisuje pole v dialogovém okně Naplánovat obchodní požadavek na celý den.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Veřejný obchod | Zaškrtněte toto políčko, chcete-li POST plánovat obchod ve veřejné schránce všech agentů z vašeho pohledu. Zrušte zaškrtnutí tohoto políčka, chcete-li obchodovat s určitým zástupcem v soukromém obchodě. |
| Potvrdit | (Pouze veřejné živnosti) Připomenutí, že budete požádáni o potvrzení nebo zamítnutí navrhovaného obchodu od odpovídajícího agenta. Toto zaškrtávací políčko je jen pro čtení a nelze jeho zaškrtnutí zrušit. |
| Žádající agent | (Jen pro čtení) Tvoje jméno. |
| Naplánované datum | Datum, kdy chcete obchodovat. Ve výchozím nastavení zobrazuje |
| zítřejší datum. Celý den | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li obchodovat celý den. |
| Reagující agent | (Pouze pro soukromé živnosti) Agent, se kterým chcete |
| obchodovat, se mění. Naplánované datum | (Pouze pro soukromé živnosti) Datum, se kterým chcete obchodovat. |
| Datum vypršení | (Pouze veřejné živnosti) Datum vypršení platnosti požadavku. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Napsat komentář | (Volitelné) Kliknutím zadejte komentář týkající se žádosti o výjimku. Jakýkoliv Komentář, který přidáte, se neuloží, dokud nebude uložena samotná žádost o výjimku. Maximální počet znaků = 250. |

Následující tabulka popisuje pole v částečném denním dialogovém okně Naplánovat obchodní požadavek.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Veřejný obchod | Zaškrtněte toto políčko, chcete-li POST plánovat obchod ve veřejné schránce všech agentů z vašeho pohledu. Zrušte zaškrtnutí tohoto políčka, chcete-li obchodovat s určitým zástupcem v soukromém obchodě. |
| Potvrdit | (Pouze veřejné živnosti) Připomenutí, že budete požádáni o potvrzení nebo zamítnutí navrhovaného obchodu od odpovídajícího agenta. Toto zaškrtávací políčko je jen pro čtení a nelze jeho zaškrtnutí zrušit. |
| Žádající agent | (Jen pro čtení) Tvoje jméno. |
| Naplánované datum | Datum, kdy chcete obchodovat. Ve výchozím nastavení zobrazuje |
| zítřejší datum. Celý den | Zrušte zaškrtnutí tohoto políčka, chcete-li obchodovat částečný den. |
| Čas | Zadejte počáteční a koncový čas hodin, které chcete obchodovat. |
| Reagující agent | (Pouze pro soukromé živnosti) Agent, se kterým chcete |
| obchodovat, se mění. Naplánované datum | (Pouze pro soukromé živnosti) Datum, se kterým |
| chcete obchodovat. | |
| Čas | (Pouze pro soukromé živnosti) Zadejte počáteční a koncový čas hodin, se kterými chcete obchodovat. |
| Datum vypršení | (Pouze veřejné živnosti) Datum vypršení platnosti požadavku. |
| Napsat komentář | (Volitelné) Kliknutím zadejte komentář týkající se požadavku na obchod. Jakýkoliv Komentář, který přidáte, se neuloží, dokud nebude uložen samotný obchodní požadavek. Maximální počet znaků = 250. |

## Vytvoření nového obchodního požadavku plánu

1. Klikněte na **Nový požadavek** a pak v nabídce zvolte **Naplánovat obchodní požadavek** .
2. Vyplňte pole.

3. Pokud se jedná o soukromý obchod, klikněte na **tlačítko Analyzovat** a porovnejte svůj plán k navrhovanému datu obchodu s plánem osoby, se kterou chcete obchodovat, abyste se ujistili, že je obchod možný.
4. V případě potřeby klikněte na **tlačítko Napsat komentář** a zadejte komentář.
5. Klikněte na **Odeslat**.

Požadavek na obchod soukromého plánu prochází systémem, jak je uvedeno v následující tabulce.

| Uživatel | Akce | Ukazuje se zde | Stav |
|---|---|---|---|
| Agent A | Vytvoří nový požadavek | Pošta k odeslání agenta A | Zahájený |
| Agent B | Přijme žádost o obchod | Doručená pošta agenta B | Povyk |
| Agent B | Přijme/zamítne žádost o obchod | Pošta k odeslání agenta B | Odesláno/odmítnuto |
| Agent A | Obdrží odpověď agenta B | Doručená pošta agenta A | Odesláno/odmítnuto |
| Nadřízený | Přijme přijatou obchodní žádost o schválení | Krabice úkolů supervizora | Povyk |
| Nadřízený | Schválí/zamítne obchod | Pošta k odeslání agenta A | Schváleno/zamítnuto |
| | | Doručená pošta agenta B | Schváleno/zamítnuto |
| | | Vše pro supervizora | Schváleno/zamítnuto |

Veřejný plán obchodních požadavků prochází systémem, jak je uvedeno v následující tabulce.

| Uživatel | Akce | Ukazuje se zde | Stav |
|---|---|---|---|
| Agent A | Vytvoří nový požadavek | Pošta k odeslání agenta A | Zahájený |
| Všichni agenti | Viz obchod ve veřejné pokladně | Veřejná schránka agentů | Nelze použít |
| Agent B | Přijímá obchodní požadavek | Doručená pošta agenta B | Zahájený |
| Agent A | Obdrží odpověď agenta B | Pošta k odeslání agenta A | Povyk |
| Agent A | Potvrdí nebo zamítne | Pošta k odeslání agenta A | Odesláno/zamítnuto |

| Uživ | Akce | Ukazuje se zde | Stav |
|---|---|---|---|
| | Přijetí agenta B | | (Zamítnutím žádosti se vytvoří kopie požadavku, na které je zobrazeno Odmítnuto, a původní žádost se vrátí zpět do Čeká na vyřízení.) |
| | Agent B obdrží potvrzení/odmítnutí agenta A | Doručená pošta agenta B | Odesláno/zamítnuto |
| Nadřízený | Přijímá přijatou a potvrzenou obchodní žádost o schválení | Krabice úkolů supervizora | Povyk |
| Nadřízený | Schválí/zamítne obchod | Pošta k odeslání agenta A | Schváleno/zamítnuto |
| | | Doručená pošta agenta B | |
| | | uto Pole Vše pro supervizora | Schváleno/zamítnuto |
| | | uto | Schváleno/zamítnuto |

## Požádat o volno

Žádost o volno použijte k naplánování různých typů pracovního volna. V jednom požadavku můžete požádat o více dní a typy volna. Pokud například chcete týden volna, ale nemáte dostatek dní dovolené na pokrytí pěti dnů, můžete také využít volno z jedné z ostatních kategorií, abyste vyrovnali rozdíl.

**POZNÁMKA:** Nemůžete odeslat žádosti o volno pro data v minulosti.

Můžete odeslat několik voleb volna v pořadí podle preference (první, druhá nebo třetí volba). Můžete si například vzít týden volna v červnu jako svou první volbu na dovolenou, ale také uvedete, že týden volna v červenci je vaše druhá volba a týden volna v srpnu je vaše třetí volba. Váš nadřízený schválí jednu z vašich tří možností.

Po odeslání můžete žádost upravit nebo smazat, pokud ještě nebyla schválena.

Váš nadřízený se může rozhodnout, že schválí pouze několik dní žádosti o vícedenní volno. Můžete si například vzít volno v pondělí, úterý a středu. Váš nadřízený vás však potřebuje v pondělí v práci, a proto

schvaluje vaši žádost pouze na úterý a středu.

**POZNÁMKA:** Váš nadřízený nemůže změnit počet požadovaných hodin volna na jeden den.

| Uživ | Akce | Ukazuje se zde | Stav |
|---|---|---|---|

Máte také možnost stáhnout žádost o volno poté, co byla vaše žádost schválena. Například událost, které jste se měli zúčastnit a kvůli které jste požádali o volno, bude zrušena. Stažením žádosti o volno jste PUT zpět v plánu a zůstatek dovolené se aktualizuje, aby vám tyto hodiny vrátil.

Dialogové okno Žádost o volno obsahuje tabulku, která ukazuje, kolik volna máte k dispozici, kolik jste využili a kolik zbývá v každé z kategorií volna. Tyto informace jsou sestaveny z žádostí o volno, které jste odeslali.

> **Poznámka:** Pokud požádáte o volno, požadované hodiny jsou uvedeny ve sloupci Čekající hodiny. Po schválení se přesunou do sloupce Schválené hodiny. Den poté, co jste skutečně
> Se hodiny přesunou do sloupce Využité hodiny a již nejsou uvedeny ve sloupci Schválené hodiny.
>
> **POZNÁMKA** : Pokud požadujete celý den volna, počet hodin přidaných do sloupců Čekající hodiny a Schválené hodiny je založen na množství placených směnných aktivit v daný den. Pokud máte pouze Nedostupné nebo dostupné aktivity ten den, hodnota přidaná k čekajícím hodinám a schváleným hodinám je nula. Pokud nemáte žádné aktivity (což není totéž jako aktivita Není k dispozici), přidaná hodnota je denní FTE hodin.

Tlačítka Seznam dnů a Přidělení volna vám mohou pomoci při žádosti o volno.

- Tlačítko Seznam dnů – zobrazuje souhrn žádostí o volno
- Tlačítko Přidělení volna – umožňuje zkontrolovat, zda jsou v den, kdy chcete vzlétnout, k dispozici hodiny volna

Žádost o volno prochází systémem, jak je uvedeno v následující tabulce.

| Uživatel | Akce | Ukazuje se zde | Stav |
|---|---|---|---|
| Agent A | Vytvoří nový požadavek | Pošta k odeslání agenta A | Zahájený |
| Nadřízený | Přijme požadavek | Krabice úkolů supervizora | Povyk |
| Nadřízený | Schválí/částečně schválí/zamítne volno | Doručená pošta agenta A | Schváleno/Částečně schváleno/Zamítnuto |
| | | Pošta k odeslání supervizora | Schváleno/Částečně schváleno/Zamítnuto |
| Agent A | Dříve se stáhne | Pošta k odeslání agenta A | Požadovaný výběr |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Schválená žádost | | |
| Nadřízený | Obdrží žádost o výběr | Krabice úkolů supervizora | Žádost o výběr |
| Nadřízený | Bere na vědomí odstoupení | Doručená pošta agenta A | Stažená |
| | | pošta k odeslání supervizora | Odebraný |

## Vytvoření nové žádosti o volno

1. Klikněte na **Nová žádost** a z nabídky zvolte **Žádost o** volno.
2. Z rozevíracího seznamu Typ vyberte požadovaný typ volna.
3. V rozevíracím seznamu Volba vyberte preferenci volna (první, druhá nebo třetí volba).
4. V poli **Datum** klikněte na ikonu kalendáře a vyberte den. Termíny s šedým pozadím v kalendáři nejsou pro volno k dispozici. Nemůžete přidat stejný den dvakrát do stejné žádosti (například v první i druhé volbě).
5. Klikněte na **Přidat**.
6. Opakujte přidávání dat do požadavku. Podle potřeby použijte možnost První, Druhá a Třetí volba.
7. (Volitelné) Přidejte komentář kliknutím na **Napsat komentář** . Komentář může nadřízenému pomoci při rozhodování o schválení.
8. Klikněte na **Odeslat**.

> **Poznámka:** Pokud nemáte dostatek volných hodin pro typ volna, který požadujete, požadavek se nezdaří.

Další informace o odesílání žádostí o volno naleznete v tématu Automatické změny žádostí.

## Úprava odeslané, ale dosud neschválené žádosti o volno

1. Ve složce Pošta k odeslání dvakrát klikněte na žádost o volno, kterou chcete upravit. Žádosti, které můžete upravovat, mají stav Odesláno.
2. V dialogovém okně Žádost o volno klikněte na tlačítko **Upravit**. Dialogové okno se rozbalí, takže můžete přidat nový den, a přidá tlačítko Odstranit (X) vedle stávajících požadovaných dnů volna. Můžete také přidat komentář vysvětlující, proč jste změnili žádost o volno. Komentář může nadřízenému pomoci při rozhodování o schválení.

| Uživ | Akce | Ukazuje se zde | Stav |
|---|---|---|---|

3. Upravte svůj požadavek podle potřeby přidáním nových dnů volna nebo odstraněním stávajících dnů volna.

> **Poznámka:** Chcete-li změnit časy v požadovaný den, je nutné odstranit původní den a znovu jej přidat s novými časy. Pokud jste například původně požadovali AM 8:00–11:00 Vypnuto v pondělí, ale je třeba to změnit na 1:00–3:00 PM, smazat položku pro pondělí a přidat ji znovu, tentokrát s novým časem zahájení a ukončení.

4. Po dokončení úprav požadavku klikněte na tlačítko **Aktualizovat**.

### Odstranění odeslané, ale dosud neschválené žádosti o volno

1. Ve složce Pošta k odeslání dvakrát klikněte na žádost o volno, kterou chcete upravit. Žádosti, které můžete upravovat, mají stav Odesláno.
2. v dialogovém okně Žádost o volno klikněte na tlačítko **Odstranit**.

### Stažení schválené žádosti o volno

1. Ve složce Pošta k odeslání dvakrát klikněte na žádost o volno, kterou chcete stáhnout. Žádost bude mít stav Schváleno nebo Částečně schváleno.
2. V dialogovém okně Žádost o volno zadejte v případě potřeby komentář vysvětlující důvod výběru.
3. Klikněte na **Vybrat žádost**.

   Stažená žádost zůstane ve složce Pošta k odeslání se stavem Schváleno nebo Částečně schváleno, dokud váš nadřízený stažení nepotvrdí. V tu chvíli se stav požadavku změní na Staženo.

> **POZNÁMKA** Pokud váš nadřízený nepotvrdí vaši žádost o výběr, budete mít stále volno a nebudete v rozvrhu.

## Popisy polí

Následující tabulka popisuje pole v dialogovém okně Žádost o volno.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Zobrazit dostupné hodiny pro | Časová období plánů dovolené, ke kterým jste přiřazeni. |
| Typ | Typ volna: Plovoucí svátky, Dny volna, Osobní dny a Dovolená. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | **POZNÁMKA:** Některé typy volna nemusí být k dispozici. Podrobnosti správce a plánu dovolené určují typy času Vypnuté, které jsou k dispozici.<br><br>Jak je každý z těchto typů volna definován, určuje vaše kontaktní centrum. |
| Celkový počet hodin | Celkový počet hodin, které máte pro daný typ volna k dispozici. |
| Využité hodiny | Počet hodin, které jste využili pro typ volna. |
| Schválené hodiny | Počet hodin, které byly schváleny pro typ volna, ale Dosud nepřijato. |
| Čekající hodiny | Počet hodin, které jste si vyžádali pro volno, napište, že Ještě nebyly schváleny vaším nadřízeným.<br><br>**POZNÁMKA:** I když můžete požádat o více možností volna, při výpočtu čekajících hodin je zohledněna pouze první volba. |
| Zbývající hodiny | Počet hodin pro typ volna, který vám zbývá. Tato hodnota Se vypočítá takto:<br><br>Zbývající hodiny = Celkový počet hodin – (využité hodiny + schválené hodiny + čekající hodiny) |
| První, Druhá a Třetí karta | Karty, které zobrazují předvolby žádosti o volno v tomto požadavku. |
| Typ | Vyberte typ volna, o které žádáte. |
| Volba | Z rozevíracího seznamu vyberte preferované volno. |
| Datum | V kalendáři vyberte den, kdy chcete volno. Každý den musíte vybrat zvlášť. Kliknutím na tlačítko Přidat přidáte datum do první, druhé nebo třetí volby Tab. |
| Celý den | Toto políčko zaškrtněte, pokud chcete mít volno na celý den. Pokud je tato možnost vybrána, pole Čas zahájení a Čas ukončení jsou zakázána. |
| Čas zahájení | Pokud si berete částečný den volna, zadejte čas začátku volna. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Čas ukončení | Pokud si berete částečný den volna, zadejte čas ukončení volna. |
| Tlačítko Přidělení volna | Zobrazí dostupné přidělení volna pro vybranou servisní frontu a kalendářní měsíc. To vám umožní zkontrolovat, zda jsou v den, kdy chcete vzlétnout, k dispozici hodiny volna. Další informace naleznete v tématu Zobrazení přídělů volna. |
| Tlačítko Seznam dnů | Zobrazuje souhrn volna. Toto vyskakovací okno obsahuje seznam všech vašich schválených a nevyřízených žádostí o volno v pořadí podle data. |

## Zobrazení přídělů volna

**POZNÁMKA:** Tato funkce je k dispozici pouze v případě, že správce nakonfiguroval WFM tak, aby zobrazoval tlačítko přidělení volna (viz Konfigurace nastavení WFM pro celý systém).

Vyskakovací okno Přidělení volna se zobrazí, když kliknete na tlačítko Přidělení volna v žádosti o volno. Zobrazuje aktuální dostupné volno, které je přiděleno servisní frontě k určitému datu.

**POZNÁMKA:** Den, který ukazuje jak dostupné příděly, tak pozitivní mezeru v prognóze, je obecně lepší volbou pro čerpání volna.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Datum | Datum přidělení. |
| Dostupný příděl | Aktuální počet přídělů volna, které jsou v daný den k dispozici v plných úvazcích Nebo hodiny, v závislosti na konfiguraci systému správcem. |
| Mezera prognózy | Průměrný rozdíl mezi plánovanými a předpovídanými plnými úvazky pro daný den. Tato hodnota se vždy zobrazuje v plných pracovních úvazcích. Záporné číslo znamená nedostatek zaměstnanců a kladné číslo znamená nadměrný počet zaměstnanců. |

## Vyžádejte si nabídku plánu

Pomocí žádosti o nabídku plánu zpřístupněte celý den nebo část dne, který máte naplánovanou práci, pro práci jiného agenta. Pokud máte například ve středu povinnost nechodit do práce, nabídnete svou směnu komukoli jinému, kdo může ten den pracovat. Nabídka rozvrhu je zveřejněna ve veřejné schránce všech agentů ve vašem zobrazení.

Následující tabulka popisuje pole v dialogovém okně Naplánovat žádost o nabídku.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Žádající agent | (Jen pro čtení) Tvoje jméno. |
| Naplánované datum | Datum, které chcete nabídnout ostatním agentům k práci. Ve výchozím nastavení se zobrazí Zítřejší datum. Nemůžete vybrat datum v minulosti. |
| Celý den | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li nabídnout celý den. |
| Datum vypršení | Datum, kdy vyprší platnost vašeho požadavku. V té době se již nezobrazuje ve vašem Pošta k odeslání nebo ve veřejné schránce. Datum vypršení platnosti musí být před plánovaným datem. |
| Potvrdit | Toto políčko zaškrtněte, pokud chcete potvrdit přijetí nabídky agentem před jejím odesláním nadřízenému ke schválení. |
| Napsat komentář | (Volitelné) Kliknutím zadejte komentář týkající se žádosti o nabídku plánu. Jakýkoli komentář, který přidáte, se neuloží, dokud se neuloží samotná žádost o nabídku plánu. Maximální počet znaků = 250. |

Následující tabulka popisuje pole v částečném denním dialogovém okně Naplánovat žádost o nabídku.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Žádající agent | (Jen pro čtení) Tvoje jméno. |
| Naplánované datum | Datum, které chcete nabídnout ostatním agentům k práci. Ve výchozím nastavení se zobrazí Zítřejší datum. Nemůžete vybrat datum v minulosti. |
| Celý den | Zrušením zaškrtnutí tohoto políčka nabídnete částečný den. |
| Čas | Zadejte počáteční a koncový čas hodin, které chcete nabídnout jinému agentovi. |
| Datum vypršení | Datum, kdy vyprší platnost vašeho požadavku. V té době se již nezobrazuje ve vašem Pošta k odeslání nebo ve veřejné schránce. Datum vypršení platnosti musí být před plánovaným datem. |
| Potvrdit | Toto políčko zaškrtněte, pokud chcete potvrdit přijetí nabídky agentem před jejím odesláním nadřízenému ke schválení. |
| Napsat komentář | (Volitelné) Kliknutím zadejte komentář týkající se žádosti o nabídku plánu. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | Jakýkoli komentář, který přidáte, se neuloží, dokud se neuloží samotná žádost o nabídku plánu. Maximální počet znaků = 250. |

## Vytvoření nové žádosti o nabídku plánu

1. Klikněte na **Nová žádost** a pak v nabídce zvolte **Naplánovat žádost o** nabídku.
2. Vyplňte pole.
3. Klikněte na **Odeslat**.

Požadavek na nabídku plánu bez potvrzení prochází systémem, jak je uvedeno v následující tabulce.

| Uživatel | Akce | Ukazuje se zde | Stav |
|---|---|---|---|
| Agent A | Vytvoří nový požadavek | Pošta k odeslání agenta A | Zahájený |
| Všichni agenti | Přijmout nabídku | Veřejná schránka agentů | Nelze použít |
| Agent B | Přijímá nabídku | Doručená pošta agenta B | Předložený |
| | | Pošta k odeslání agenta A | Předložený |
| Nadřízený | Obdrží přijatou nabídku | Krabice úkolů supervizora | Povyk |
| Nadřízený | Schválí/zamítne nabídku | Vše pro supervizora | Schváleno/zamítnuto |
| | | Pošta k odeslání agenta A | Schváleno/zamítnuto |
| | | Doručená pošta agenta B | Schváleno/zamítnuto |

Žádost o nabídku plánu s potvrzením prochází systémem, jak je uvedeno v následující tabulce.

| Uživatel | Akce | Ukazuje se zde | Stav |
|---|---|---|---|
| Agent A | Vytvoří nový požadavek | Pošta k odeslání agenta A | Zahájený |
| Všichni agenti | Přijmout nabídku | Veřejná schránka agentů | Nelze použít |
| Agent B | Přijímá nabídku | Doručená pošta agenta B | Zahájený |

| Uživatel | Akce | Ukazuje se zde | Stav |
|---|---|---|---|
| Agent A | Obdrží přijatou nabídku | Pošta k odeslání agenta A | Povyk |
| | | Doručená pošta agenta B | Zahájený |
| Agent A | Potvrdí/zpochybní nabídku | Pošta k odeslání agenta A | Odesláno/Odmítnuto (zamítnutím žádosti se vytvoří kopie požadavku, na které je zobrazeno Zamítnuto, a původní žádost se vrátí zpět na Nevyřízeno) |
| | | Doručená pošta agenta B | Odesláno/odmítnuto |
| Nadřízený | Obdrží přijatou nabídku | Krabice úkolů supervizora | Povyk |
| | | Vše pro supervizora | Schváleno/zamítnuto |
| | | Pošta k odeslání agenta A | Schváleno/zamítnuto |
| | | Doručená pošta agenta B | Schváleno/zamítnuto |

## Žádost o mentoring

Použijte žádost o mentoring a požádejte o individuální koučování od kolegy agenta. Všechny žádosti o mentoring jsou zveřejněny ve veřejné schránce a každý agent může odpovědět. Žádost o mentoring musí schválit supervizor nebo administrátor. Když je žádost schválena, výjimka je přidána do vašeho plánu a do rozvrhu vašeho mentora.

Následující tabulka popisuje pole v dialogovém okně Žádost o mentoring.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Datum mentoringu | Datum, na které chcete naplánovat mentoringové sezení. Typ |
| výjimky | V rozevíracím seznamu vyberte příslušnou výjimku. |
| Čas zahájení | Čas zahájení mentoringu. |
| Čas ukončení | Čas ukončení mentoringu. |
| Popis | Popis účelu mentoringu. Maximální počet znaků = |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | 251. |

## Vytvoření nové žádosti o mentoring

1. Klikněte na **Nová žádost** a pak v nabídce zvolte **Žádost o** mentoring.
2. Vyplňte pole.
3. Klikněte na **Odeslat**.

Žádost o mentoring prochází systémem, jak je uvedeno v následující tabulce.

| Uživatel | Akce | Ukazuje se zde | Stav |
|---|---|---|---|
| Agent A | Vytvoří nový požadavek | Pošta k odeslání agenta A | Zahájený |
| Všichni agenti | Viz žádost na veřejnosti Box | Veřejná schránka agentů | Nelze použít |
| Agent B | Přijímá mentoring prosba | Doručená pošta agenta B | Zahájený |
| Agent A | Obdrží zprávy agenta B odpověď | Pošta k odeslání agenta A | Povyk |
| Agent A | Potvrzuje/odmítá agenta Přijetí B | Pošta k odeslání agenta A | Odesláno/odmítnuto (Zamítnutí žádosti Vytvoří kopii Požadavek, který se zobrazí Zamítnuto na to, a Původní požadavek jde zpět na Čekající na vyřízení) |
| | Agent B obdrží agenta potvrzení osoby A nebo odmítnutí | Doručená pošta agenta B | Odesláno/odmítnuto |
| Nadřízený | Přijímá přijaté a potvrzený mentoring Žádost o schválení | Krabice úkolů supervizora | Povyk |

| Uživatel | Akce | Ukazuje se zde | Stav |
|---|---|---|---|
| Nadřízený | Schválí/zamítne žádost o mentoring | Pošta k odeslání agenta A | Schváleno/zamítnuto |
| | | Doručená pošta agenta B | |
| | | uto Pole Vše pro supervizora | Schváleno/zamítnuto |
| | | uto | Schváleno/zamítnuto |

Další informace o odesílání žádostí o mentoring naleznete v tématu O automatických změnách požadavků.

## O automatických změnách požadavků

Ve většině případů, pokud je žádost schválena, Webex WFO aktualizuje plán agenta přesně podle požadavku. V některých případech, kdy je odeslána placená žádost, však Webex WFO může žádost změnit, aby se zajistilo, že agent není naplánován na více placeného času, než by agent měl pracovat. Níže jsou uvedeny příklady takových případů.

### Případ 1: Agent odešle placenou žádost, která se překrývá s neplacenou aktivitou

Agent odešle částečnou nebo celodenní placenou žádost o mentoring, volno nebo výjimku. Požadavek překrývá neplacenou aktivitu v existujícím plánu. Žádost je schválena. V tomto případě Webex WFO nahradí neplacenou aktivitu (například neplacený oběd) v plánu agenta aktivitou Není k dispozici.

**PŘÍKLAD**

Žádáte o placené volno, 7:00 AM–3:00 PM. Stávající harmonogram je:

- V provozu, 7:00–11:00 AM
- Neplacený oběd, 11:00–11:30 AM
- V provozu, 11:30 AM–3:00 PM

Po schválení žádosti je harmonogram:

- Placené volno, 7:00–11:00 AM
- Není k dispozici, 11:00–11:30 AM
- Placené volno, 11:30 AM–3:00 PM

### Případ 2: Práce agenta je naplánována během požadované doby

Agent odešle částečnou nebo celodenní placenou žádost o mentoring, volno nebo výjimku. Požadavek se týká časů, kdy není naplánována práce agenta. Žádost je schválena. V tomto případě Webex WFO Insert schválený požadavek do plánu agenta.

**PŘÍKLAD**

Agent požádá o placené volno, 5:00–7:00 PM. Stávající harmonogram je:

- V provozu, 9:00 AM–5:00 PM

Po schválení žádosti zůstává plán agenta stejný.

### Případ 3: Agent je naplánován tak, aby pracoval pouze během části požadavku

Agent odešle částečnou nebo celodenní placenou žádost o mentoring, volno nebo výjimku. Požadavek se týká existujícího plánu a práce agenta je naplánována během části požadavku. Žádost je schválena. V tomto případě Webex WFO vloží část schváleného požadavku do plánu agenta.

**PŘÍKLAD**

Agent požádá o placené volno, 4:00–6:00 PM. Stávající harmonogram je:

- V provozu, 9:00 AM–5:00 PM

Po schválení žádosti je harmonogram agenta:

- V provozu, 9:00 AM–4:00 PM
- Placené volno, 4:00–5:00 PM

**OSVĚDČENÉ POSTUPY** Pokud agenti chtějí podat placenou žádost o čas ve svém stávajícím rozvrhu, kdy nepracují, měli by kontaktovat svého nadřízeného.

**POZNÁMKA**

(Pouze ruční manipulace) Pokud chtějí supervizoři schválit placenou žádost na dobu, po kterou agent, který žádost odeslal, nemá naplánovanou práci v existujícím plánu, musí provést následující:

1. V části Plány agentů přejděte k datu, které agent požadoval.
2. Insert placená aktivita (ve službě nebo přesčas) za čas, který agent požadoval.
3. Schvalte žádost.

## Zasílání zpráv pro schvalovatele požadavků

Zasílání zpráv pro uživatele s oprávněním ke správě zpráv se skládá ze dvou poštovních schránek:

- To-Do Box – zobrazí všechny požadavky, které vyžadují akci z vaší strany (výchozí zobrazení)
- Všechny krabice – obsahuje všechny požadavky, které vám byly zaslány.

Požadavky lze uchovávat až do maximální doby uchování nakonfigurované správcem systému pro WFM prognózu, plán, požadavek a historická data (viz Definování doby uchování WFM).

Přístup k poštovním schránkám získáte kliknutím na ikonu poštovní schránky na panelu nástrojů Zprávy. Zleva doprava jsou ikony To-Do Box a All Box.

**POZNÁMKA:** Supervizoři, kteří jsou zároveň agenty, mají duální poštovní schránku, jednu s pohledem agenta a druhou se zobrazením supervizora. Mezi těmito dvěma zobrazeními můžete přepínat pomocí možností Moje požadavky a Vše
Tlačítka požadavků. Kliknutím na Moje požadavky zobrazíte poštovní schránku agenta a kliknutím na Všechny požadavky zobrazíte poštovní schránku správce.

## Žádosti o vyhledávání

Uživatelé s oprávněním Spravovat zasílání zpráv mohou spouštět dva typy hledání. Stejně jako ostatní uživatelé můžete spustit základní vyhledávání se standardními kritérii vyhledávání. Kromě základního hledání, pokud máte oprávnění Spravovat zasílání zpráv, můžete spustit vlastní vyhledávání, kde můžete zvolit, která kritéria chcete do hledání zahrnout. Vyhledávání žádostí můžete spustit v libovolné poštovní schránce. Když spustíte vyhledávání, filtry se vztahují na požadavky na všech stránkách poštovní schránky, kterou prohledáváte.

### Spuštění základního vyhledávání

1. Kliknutím na **Filtr**otevřete panel filtrů.
2. Vyberte kritéria, podle kterých chcete vyhledávat.
3. Klikněte na **Hledat**. Panel filtrů se při spuštění vyhledávání zavře.

### Spuštění vlastního vyhledávání

1. Kliknutím na **Filtr** otevřete panel filtrů.
2. Klikněte na **Vlastní vyhledávání**.
3. Pomocí rozevíracího seznamu Vybrat filtr vyberte filtr.
4. Kliknutím na tlačítko **Přidat** přidejte filtr do vlastního vyhledávání.
5. Zadejte příslušná kritéria vyhledávání pro každý filtr.
6. Klikněte na **Hledat**. Panel filtrů se po spuštění vyhledávání zavře.

Kritéria pro vyhledávání jsou zachována, dokud stránku neopustíte. Chcete-li změnit kritéria vyhledávání, kliknutím na **Filtr** otevřete panel filtrů a změňte kritéria.

### Jak konfigurovat pole kalendářních dat

Existují dva způsoby, jak filtrovat žádosti podle data: Rozsah dat a Konkrétní data. Pole kalendářních dat jsou ve výchozím nastavení nastavena na hodnotu Rozsah dat. Možnost Rozsah dat filtruje požadavky podle rozevíracího seznamu nastavených rozsahů vzhledem k dnešnímu datu. Možnost Konkrétní data obsahuje dvě datová pole, která umožňují filtrovat požadavky vzhledem k určitým datům. Pomocí polí Specifická data můžete zadat počáteční datum, koncové datum nebo obě data pro nastavení parametrů rozsahu dat.

Chcete-li filtrovat podle rozsahu dat, vyberte možnost rozsahu z rozevíracího seznamu.

Chcete-li filtrovat podle konkrétních dat, zadejte datum do jednoho nebo obou následujících polí:

- Do levého pole zadejte datum pro filtrování podle počátečního data, které filtruje požadavky podle data k zadanému datu nebo po něm
- Zadejte datum do pravého pole pro filtrování podle koncového data, které filtruje požadavky podle data k zadanému datu nebo před ním
- Zadejte data do obou polí pro vrácení žádostí k zadaným datům nebo mezi zadanými daty

### Kritéria vyhledávání

Následující tabulka popisuje všechna kritéria vyhledávání, která jsou k dispozici pro základní a pokročilá vyhledávání.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Typ požadavku | Typ požadavku, který agent vybral z rozevíracího seznamu Nová žádost Při vytváření požadavku. |
| Podtyp | Pro typ výjimky nebo typ volna. Možnost, kterou agent zvolil z rozevíracího seznamu Typ při vytvoření požadavku. |
| Tým | Tým, do kterého patří agent, který žádost vytvořil. |
| Servisní fronta | Fronta služby, do které patří agent, který požadavek vytvořil. |
| Mapování dovedností | Mapa dovedností, do které patří agent, který požadavek vytvořil. |
| Agent | Agent, který odeslal požadavek do doručené pošty, nebo agent, který obdržel požadavek do složky Pošta k odeslání. |
| Hodnost agenta | Hodnost agenta, který žádost vytvořil. |
| Datum zahájení agenta | Datum, kdy agent začal. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Stav | Aktuální stav požadavku. |
| Datum odeslání | Datum, kdy agent odeslal žádost. |
| Datum plánu | Datum, které agent vybral pro provedení požadované akce. |

## Schválení nebo zamítnutí žádostí

Žádosti, které vyžadují vaše schválení, se zobrazí v To-Do Boxu. Jakmile žádost schválíte nebo zamítnete, bude z vašeho To-Do Boxu odstraněna. Všechny požadavky, které jste obdrželi, jsou archivovány ve vašem All Box.

Další informace o schvalování žádostí naleznete v tématu O automatických změnách požadavků.

### Žádosti o výjimku

Dialogové okno Schválit žádost o výjimku umožňuje schválit nebo zamítnout žádost agenta o výjimku.

### Schválení nebo zamítnutí žádosti o výjimku

1. Dvojitým kliknutím na žádost ji otevřete.
2. Pokud žádost schvalujete, vyberte z rozevíracího seznamu příslušnou výjimku plánu. To je to, co se zobrazí v rozvrhu. Kliknutím na **tlačítko Přečíst komentář** zobrazíte všechny komentáře, které jsou připojeny k žádosti o výjimku. V případě potřeby můžete také napsat komentář.

   **Poznámka:** Ikona Přečíst komentář je červená, pokud je k požadavku připojen alespoň jeden komentář.

3. Klikněte na **Schválit nebo** Odmítnout .

**POZNÁMKA** : U celodenních požadavků je v plánu umístěna výjimka pro všechny placené aktivity ve směnách, které začínají v daný den (bez ohledu na to, zda je výjimka placená nebo neplacená). Jakékoli nezaplaceno
Aktivity v těchto směnách jsou v plánu nahrazeny aktivitou Není k dispozici. Pokud agent nemá v daný den směnu, výjimka není přidána do plánu agenta.
U žádostí o částečný den je v rozvrhu požadovaného časového období umístěna výjimka pro jakékoli existující placené aktivity během tohoto časového období (bez ohledu na to, zda je výjimka placená nebo nezaplacená). Všechny překrývající se neplacené aktivity v těchto směnách jsou v plánu nahrazeny aktivitou Není k dispozici. Pokud se například výjimka částečně vztahuje na nezaplacený oběd, část, která se nepřekrývá, zůstává obědem. Část, která se překrývá s výjimkou, je nahrazena částí Není k dispozici. Pokud agent nemá během tohoto časového období žádné placené aktivity, pak

Výjimka není přidána do plánu agenta.
Žádosti o výjimku jsou zpracovány tímto způsobem, aby se zajistilo, že placený čas za den zůstane stejný před a po použití výjimky.

Následující tabulka popisuje pole v dialogovém okně Schválit žádost o výjimku.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Od | Jméno agenta žádajícího o výjimku. |
| Žádost | Typ požadavku. |
| Datum přijetí | Čas a datum, kdy jste žádost obdrželi. |
| Typ | Typ výjimky zvolený agentem. |
| Datum plánu | Datum výjimky. |
| Doba trvání | Doba trvání výjimky. |
| Výjimka plánu | Vyberte popis výjimky, který se zobrazí v plánu, pokud Výjimka je schválena. |

### Žádosti o volno

Dialogové okno Schválit žádost o volno umožňuje schválit, částečně schválit nebo zamítnout žádost agenta o volno. Můžete také potvrdit, že agent stáhl dříve schválenou žádost o volno.

**POZNÁMKA:** Pokud se žádost o volno překrývá s dříve schválenou žádostí o volno, žádost nelze schválit.

## Schválit, částečně schválit nebo zamítnout žádost o volno

1. Dvojitým kliknutím na žádost ji otevřete.
2. Z rozevíracího seznamu vyberte příslušnou servisní frontu.
3. Kliknutím na kartu První, Druhá a Třetí zobrazíte hodnocené žádosti agenta o volno. Požadované volno můžete schválit pouze na jedné z těchto záložek. Tento Tab musí být vybrán při schválení nebo částečném schválení žádosti.
4. V případě potřeby kliknutím na **tlačítko Hodiny** zobrazte souhrn celkových, využitých, schválených, nevyřízených a zbývajících hodin volna agenta. Kliknutím na **tlačítko Přečíst komentář** zobrazíte všechny komentáře, které jsou připojeny k požadavku. Kliknutím na **Napsat komentář** přidejte komentář.

5. Ve výchozím nastavení je každý den v žádosti vybrán ve sloupci Schválit. Chcete-li odmítnout určitou část vícedenního požadavku, zrušte zaškrtnutí políčka vedle dnů, které mají být zamítnuty.
6. V rozevíracím seznamu vyberte příslušnou výjimku plánu. To je to, co se zobrazí v rozvrhu.
7. Kliknutím na **Schválit vybrané** žádost schválíte nebo částečně schválíte, nebo kliknutím na **Odmítnout** žádost zamítnete.

## Potvrzení stažení schválené žádosti o volno agentem

1. Dvakrát klikněte na požadavek se stavem Žádost o výběr.
2. Klikněte na **Potvrdit výběr**.

> **POZNÁMKA** : Pokud žádost o výběr nepotvrdíte, agent bude mít stále schválené volno a nebude na tuto dobu v plánu. Když potvrdíte
> Stažení, zůstatek dovolené agenta je aktualizován (ale přidělení časového volna fronty služeb nejsou) a agent je PUT zpět v rozvrhu, ale bez přiřazených aktivit.
> Je nutné buď spustit ad hoc plán, nebo ručně přidat aktivity do plánu agenta na stránce Plány agenta.

> **OSVĚDČENÉ POSTUPY** Pomocí možnosti Historie a obnovení plánu můžete zobrazit, jaký byl plán agenta před schválením žádosti o volno (viz Vrácení změny plánu zpět). Můžete ji použít jako
> Odkaz na ruční přidání aktivit do plánu agenta nebo obnovení plánu, pokud je to vhodné, z předchozí verze.

Následující tabulka popisuje pole v dialogovém okně Schválit žádost o volno.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Od | Jméno agenta žádajícího o volno. |
| Žádost | Typ požadavku. |
| Datum odeslání | Čas a datum, kdy agent žádost odeslal. To je stejná doba<br>A datum, kdy jste žádost obdrželi. |
| Servisní fronta | Z rozevíracího seznamu vyberte příslušnou servisní frontu. Tato služba<br>Fronta se používá k určení mezery prognózy. |
| První, Druhá, Třetí záložka | Karty, které zobrazují první, druhou a třetí možnost požadovaného volna agentem. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Typ | Typ žádosti o volno. |
| Datum | Datum požadovaného volna. |
| Den | Den v týdnu požadovaného volna. |
| Čas zahájení | Čas začátku požadovaného volna. |
| Čas ukončení | Čas ukončení požadovaného volna. |
| Mezera prognóz (FTE) | Rozdíl v plných pracovních úvazcích mezi počtem plánovaných zaměstnanců a Počet předpovídaných agentů v aktuální prognóze výroby pro vybranou servisní frontu. Toto číslo můžete použít jako vodítko pro určení, zda je v daný den dostatečné pokrytí pro udělení žádosti o volno.<br>**Poznámka:** V tomto poli je hodnota pouze v případě, že byla generována prognóza výroby. |
| Mezera v přidělování (FTE nebo hodiny) | Dostupné příděly volna pro požadovaný den, zobrazené buď v FTE (ekvivalenty plného pracovního úvazku), nebo v hodinách. Zobrazený formát závisí na tom, zda správce nakonfiguroval WFM tak, aby zobrazoval FTE, nebo hodiny (viz Konfigurace nastavení WFM pro celý systém). |
| Schválit | Ve výchozím nastavení jsou zaškrtnuta všechna políčka. Zrušte zaškrtnutí políčka vedle libovolného dne vícedenní žádosti o odepření volna pro daný den. |
| Výjimka plánu | Vyberte popis výjimky, který se zobrazí v plánu, pokud Výjimka je schválena. |

## Schválení žádosti o obchod nebo nabídku

Dialogové okno Schválit žádost o obchod umožňuje analyzovat a poté schválit nebo zamítnout žádost o obchod nebo žádost o nabídku. Stejné dialogové okno se používá pro obchody i nabídky.

**POZNÁMKA:** Existující přestávky a obědy v každém rozvrhu zahrnuté do částečného denního obchodu jsou nahrazeny v rámci provozní doby do hlavní servisní fronty agenta. Rozvrh je porovnáván s rozsahem,
Obecné pracovní podmínky, které byly nastaveny k určení, zda je přiřazen oběd nebo přestávka. Pokud obchod rozdělí plán, každý segment plánu rozdělení je individuálně porovnán s existujícími pracovními podmínkami. Je důležité, aby agenti, kteří předkládají nabídky nebo obchody s částečným denním plánem, byli přiřazeni k profilu pracovní podmínky, který obsahuje podmínku pro jakoukoli možnou délku směny, kterou mohou mít po

Nabídka nebo obchod je přijat. Pokud žádná pracovní podmínka založená na rozsahu neodpovídá délce obchodovaného plánu, není přiřazena žádná přestávka ani oběd.
Všechny výjimky jsou znovu přiřazeny přijímajícímu agentovi a tyto výjimky se nepřesunou tak, aby vyhovovaly přestávce nebo obědu.
Projekty jsou znovu přiřazeny přijímajícímu agentovi i v případě, že to porušuje minimální nebo maximální počet minut, které může agent strávit na projektu za den. Čas projektu může být rozdělený nebo zkrácený, ale ne přesunutý tak, aby vyhovoval obědu nebo přestávce.

## Schválení nebo zamítnutí žádosti o plánovaný obchod nebo nabídku

1. Dvojitým kliknutím na žádost ji otevřete.
2. V části Plány agentů můžete analyzovat dva harmonogramy, abyste se ujistili, že je lze obchodovat. Kliknutí **Přečtěte si komentář** , pokud jsou k žádosti o obchod nebo nabídku připojeny nějaké komentáře.
3. Klikněte na **Schválit nebo** Odmítnout .

Následující tabulka popisuje pole v dialogovém okně Schválit obchodní požadavek.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Od | Jméno makléře, který o obchod požádal. |
| Žádost | Typ požadavku na vysokou úroveň Obchod. |
| Typ | Typ žádosti o obchod. |
| Datum odeslání | Čas a datum, kdy agent žádost odeslal. To je stejná doba<br>A datum, kdy jste žádost obdrželi. |
| Do | Jméno druhého zástupce zapojeného do obchodu. |
| Datum Od | První plánované datum zahrnuté do obchodu. |
| K dnešnímu dni | Druhý plánovaný termín zapojený do obchodu. Toto pole se zobrazí pouze v případě, že jsou v obchodním požadavku zahrnuty různé dny. |
| Z plánu agentů | Harmonogram pro agenta žádajícího o obchod. Zobrazení pomocí posuvníku Celý rozvrh agenta. |
| Název | Jméno agenta. |
| Datum | Datum uvedené v žádosti o obchod. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| K plánu agenta | Harmonogram pro agenta přijímajícího obchod. |
| Dostupnost | Označuje, zda plán agenta From zapadá do plánu agenta Do. Servisní |
| fronta | Označuje, zda dva agenti podporují stejné nebo různé fronty služeb. |
| Týmy | Označuje, zda tito dva agenti patří do stejného nebo různých týmů. |
| Překrývající se směny | Označuje, zda se tito dva agenti překrývají směny. |
| Časové pásmo | Označuje, zda jsou dva agenti ve stejném nebo odlišném časovém pásmu. |
| Mapování dovedností | Označuje, zda tito dva agenti patří do stejného nebo odlišného mapování |
| dovedností. Výjimka | Označuje, zda plán některého z agentů obsahuje výjimku. |

### Schválit žádost o mentoring

Dialogové okno Schválit žádost o mentoring umožňuje analyzovat a poté schválit nebo zamítnout žádost o mentoring.

## Schválení nebo zamítnutí žádosti o mentoring

1. Dvojitým kliknutím na žádost ji otevřete.
2. Zkontrolujte podrobnosti žádosti o mentoring. Klikněte na **Číst komentáře** , pokud jsou k žádosti o mentoring připojeny nějaké komentáře.
3. Klikněte na **Schválit nebo** Odmítnout .

   Pokud žádost schválíte, plány obou agentů se okamžitě aktualizují a zobrazí se relace mentoringu.

Následující tabulka popisuje pole v dialogovém okně Schválit žádost o mentoring.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Od | Jméno agenta, který požádal o mentoring. Typ výjimky |
| | Typ výjimky zvolený agentem, který žádost vytváří. Do |
| | Jméno agenta, který přijal žádost o mentoring. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Datum mentoringu | Datum mentoringu. |
| Žádost | Typ požadavku. |
| Čas zahájení | Čas zahájení mentoringu. |
| Datum odeslání | Čas a datum, kdy agent žádost odeslal. To je stejná doba<br>A datum, kdy jste žádost obdrželi. |
| Čas ukončení | Čas ukončení mentoringu. |
| Výjimka plánu | Výjimka, která se zobrazí v plánech agentů. |
| Oba agenti ve službě | Ano nebo ne. Označuje, zda je žádající i přijímající agent<br>Služby během navrhovaného časového úseku mentoringu. |

## Automatizace zpracování požadavků agenta

Pracovní postupy poskytují způsob, jak automatizovat zpracování požadavků agenta. Pracovní postupy můžete nakonfigurovat tak, aby automaticky schvalovaly nebo zamítaly požadavky nebo aby vynutily ruční zpracování změn plánu. Pracovní postupy jsou spouštěny různými typy požadavků agenta (nazývanými "události"). Pro každý typ události můžete vytvořit samostatné pracovní postupy.

Pracovní postupy jsou vytvářeny z výchozího pravidla a pravidel, která zadáte. Každý pracovní postup má sadu pravidel a každé pravidlo má seznam podmínek. Pokud jsou splněny podmínky pravidla, provede se akce nakonfigurovaná pro toto pravidlo a následující pravidla se nevyhodnocují. Pravidla jsou vyhodnocována v pořadí, v jakém jsou uvedena v tabulce Pravidla. Pokud událost nesplňuje žádné z nakonfigurovaných pravidel, vstoupí v platnost výchozí pravidlo.

Ve výchozím nastavení se pracovní postupy používají globálně. Můžete však přidat podmínky, které zabrání globálnímu použití pravidla.

**PŘÍKLAD** : Pravidlo pro automatické schválení žádosti o mentoring má podmínku, která ji omezuje na jednu servisní frontu namísto celého kontaktního centra.

Pro přístup na tuto stránku musíte mít oprávnění Spravovat pracovní postupy WFM. Vzhledem k tomu, že pracovní postupy jsou globální, oprávnění Spravovat pracovní postupy WFM vám uděluje zobrazení Organizace pouze pro tuto stránku.

Pokud ještě nemáte přiřazené zobrazení Organizace, oprávnění Spravovat pracovní postupy WFM vám udělí zobrazení Organizace pouze pro tuto stránku.

## Vytvoření pracovního postupu

1. V rozevíracím **seznamu Událost** vyberte typ požadavku, který chcete automatizovat.
2. (Pouze naplánovat žádosti o úpravy) Přiřaďte uživatele, na které se pracovní postup vztahuje, výběrem jejich jmen ze sloupce K dispozici a jejich přesunutím do sloupce Přiřazeno.
3. Klikněte na **Přidat** pod tabulkou Pravidla.
4. Zadejte název pravidla do pole Název pravidla.
5. (Volitelné) Pokud nechcete, aby bylo pravidlo aktivní okamžitě, zrušte zaškrtnutí políčka **Aktivovat** . V opačném případě ponechte políčko zaškrtnuté.
6. Nastavte podmínky pravidla v části Podmínky. Další informace o podmínkách naleznete v tématu Vytváření podmínek pravidel.
7. V rozevíracím seznamu Akce **vyberte akci, která se provede při splnění** všech podmínek.
8. Klikněte na **Uložit**.

### Příklad pracovního postupu

Chcete nastavit pracovní postup pro žádosti o výjimku. Chcete, aby existovala dvě pravidla: jedno pro schválení žádosti a jedno pro zamítnutí žádosti.

### Schválit pravidlo

Aby byla v tomto příkladu žádost o výjimku automaticky schválena, musí splňovat dvě podmínky: žadatel musí podporovat frontu e-mailových služeb a musí pro společnost pracovat alespoň 90 dní.

Podmínky pro pravidlo schválení vypadají jako v následující tabulce. Srovnejte všechny podmínky.

| Proměnná | Operátor | Hodnota |
|---|---|---|
| Servisní fronta | Rovná se | E-mail |
| Dny od data zahájení společnosti agenta | Větší než nebo roven | 90 |

V rozevíracím seznamu Akce pro toto pravidlo vyberte **Schválit** .

### Pravidlo Odepřít

Aby byla žádost o výjimku automaticky zamítnuta, musí žadatel splnit jednu ze dvou podmínek: agent není naplánován a má nárok na aktivity, nebo byl agent zaměstnán společností méně než 90 dní.

Podmínky pro pravidlo Odepřít vypadají jako v následující tabulce. Srovnejte kteroukoli z podmínek.

| Proměnná | Operátor | Hodnota |
|---|---|---|
| Agent je naplánován a způsobilý pro aktivity | Rovná se | Nepravda |
| Dny od data zahájení společnosti agenta | Menší než | 90 |

V rozevíracím seznamu Akce pro toto pravidlo vyberte **Odepřít** .

### Výchozí pravidlo

Výchozí pravidlo je provedeno, pokud nejsou splněna všechna ostatní pravidla. V důsledku toho s ním nejsou spojeny žádné podmínky. Výchozí pravidlo je přítomno v každé události pracovního postupu a je vždy poslední v tabulce Pravidla. V tomto příkladu je **akce provedená v případě, že není splněno žádné z ostatních pravidel, Ruční zpracování**.

### Automatické odmítnutí a ruční manipulace

K automatickému zamítnutí a ručnímu zpracování dojde, pokud jsou splněny následující podmínky aktivační události bez ohledu na to, zda jsou nakonfigurována pravidla pracovního postupu.

### Automatické zamítnutí

Následující podmínky aktivují automatické zamítnutí požadavku.

| Typ požadavku | Podmínky aktivace |
|---|---|
| Výjimka | ▪ Agent není aktivní.<br>▪ Agent není v den žádosti zaměstnán. |
| Mentoring | ▪ Ani jeden z agentů není aktivní.<br>▪ Ani jeden z agentů není zaměstnán.<br>▪ Požadavek se týká plánovaného data v minulosti nebo aktuálního data. |
| Úprava plánu | ▪ Agent není aktivní. |

| Typ požadavku | Podmínky aktivace |
|---|---|
| | ▪ Agent není zaměstnán během dat, která byla upravena. |
| Naplánovat nabídku | ▪ Ani jeden z agentů není aktivní.<br>▪ Ani jeden z agentů není v den podání žádosti zaměstnán.<br>▪ Požadavek se týká plánovaného data v minulosti nebo aktuálního data.<br>▪ Datum vypršení platnosti požadavku je v minulém nebo aktuálním datu.<br>▪ Požadované datum požadavku je v minulém nebo aktuálním datu.<br>▪ Přijímající agent již má naplánované aktivity jiné než Dostupné/Nedostupné v době, kdy budou zkopírované plánované aktivity umístěny.<br>▪ Agent nabídky nemá k datu plánu naplánované žádné aktivity. |
| Plánovat obchod | ▪ Ani jeden z agentů není aktivní.<br>▪ Ani jeden z agentů není v den podání žádosti zaměstnán.<br>▪ Požadavek se týká plánovaného data v minulosti nebo aktuálního data.<br>▪ Datum vypršení platnosti požadavku je v minulém nebo aktuálním datu.<br>▪ Požadované datum požadavku je v minulém nebo aktuálním datu.<br>▪ Agent má naplánované aktivity jiné než Dostupné/Nedostupné v době, kdy budou umístěny zkopírované plánované aktivity, pokud nejsou vyměněny.<br>▪ Agent nabídky nemá k plánovanému datu žádné naplánované aktivity nebo přijímající agent nemá k požadovanému datu naplánované žádné aktivity. |
| Pracovní volno | ▪ Agent není aktivní.<br>▪ Agent není v den žádosti zaměstnán.<br>▪ Agent nemá přiřazenou hlavní frontu služby.<br>▪ Zbývající příděly volna pro hlavní servisní frontu agenta nestačí pro požadované volno. |

| Typ požadavku | Podmínky aktivace |
|---|---|
| | ■ Výchozí hodnota FTE za den nakonfigurovaná v globálním nastavení není kladná.<br>■ Agent nemá přiřazený profil FTE.<br>■ Datum požadavku je v minulosti, včetně toho, zda je datum požadavku aktuální datum, ale čas je v minulosti.<br>■ Požadavek má překrývající se rozsah data a času.<br>■ Požadavek má stejný čas zahájení a ukončení. |

### Automatická ruční manipulace

Následující podmínky aktivují automatické ruční zpracování požadavku.

| Typ požadavku | Podmínky aktivace |
|---|---|
| Výjimka | ■ Požadavek by byl schválen, ale výjimka pracovního postupu pro typ výjimky požadavku je neaktivní.<br>■ Požadavek by byl schválen, ale pro typ výjimky žádosti nebyla zadána žádná výjimka pracovního postupu.<br>■ Žádost by byla schválena, ale agent nemá k dispozici pracovní směny v rozsahu data a času požadavku. |
| Mentoring | ■ Požadavek by byl schválen, ale výjimka pracovního postupu pro typ výjimky požadavku je neaktivní.<br>■ Požadavek by byl schválen, ale pro typ výjimky žádosti nebyla zadána žádná výjimka pracovního postupu.<br>■ Žádost by byla schválena, ale v rámci rozsahu data a času požadavku nejsou žádná období, kdy mají oba agenti k dispozici pracovní směny. |
| Úprava plánu | Žádost by byla schválena, ale agent nemá<br>Dostupné pracovní směny k datu úpravy plánu. |
| Naplánovat nabídku | Žádné |

| Typ požadavku | Podmínky aktivace |
|---|---|
| Plánovat obchod | Žádné |
| Pracovní volno | ▪ Požadavek by byl schválen, ale výjimka pracovního postupu pro zadaný typ dovolené je neaktivní, již není přidružena k zadanému typu dovolené nebo žádná výjimka spojená se zadaným typem dovolené není výjimkou pracovního postupu.<br>▪ Žádost by byla schválena, ale agent nemá k dispozici pracovní směny v rozsahu data a času požadavku. |

## Popisy polí

Pole na stránce Pracovní postupy jsou popsána níže.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Událost | Událost, jejíž pracovní postup chcete upravit. |
| Přiřazení uživatelů (pouze požadavky na úpravy plánu) | Uživatelé, na které se vztahuje pracovní postup úpravy plánu. Pracovní postupy úpravy plánu umožňují správcům nebo analytikům WFM zabránit supervizorům nebo nižším plánovačům v úpravách plánů agentů. |
| Tabulka pravidel | V tabulce Rules jsou uvedena všechna pravidla nakonfigurovaná pro vybranou událost. Pomocí šipek nahoru a dolů změňte pořadí pravidel v seznamu. Výchozí pravidlo je v seznamu vždy poslední a nelze je přesunout ani odstranit. Pravidla můžete přidávat, kopírovat nebo odstraňovat pomocí tlačítek pod tabulkou. |
| Název pravidla | Jedinečný název pravidla. Tento název je přidán do oddílu Komentář požadavku, když je požadavek úspěšně zpracován pracovním postupem. |
| Aktivovat toto pravidlo | Toto zaškrtávací políčko aktivuje pravidlo. Ve výchozím nastavení je pravidlo aktivováno. Bude Nebudou vyhodnoceny, pokud toto políčko není zaškrtnuto. |
| Podmínky | Tato část vytvoří seznam podmínek pravidla. Podmínky mohou být vnořeny až do hloubky pěti úrovní. Kliknutím na **Přidat podmínku** přidejte další řádek. Kliknutím na tlačítko x (x) odstraníte řádek aktuální podmínky. Kliknutím na **možnost Přidat závislou sadu** přidejte skupinu podpodmínek. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | Další informace o vytváření podmínek naleznete v tématu Vytváření podmínek pravidel. |
| Akce | Akce, která se má provést, pokud jsou splněny podmínky v pravidle.<br>■ Schválit – žádost je schválena.<br>■ Odepřít – žádost byla zamítnuta.<br>■ Ruční popisovač – žádost musí být schválena nebo zamítnuta nadřízeným.<br>■ Čekací listina – žádost není schválena ani zamítnuta, ale je ve vyčkávací fázi. WFM pokračuje ve vyhodnocování požadavku na denní bázi, dokud požadavek neovlivní jiné pravidlo nebo dokud není požadavek zpracován ručně. |

### Podmínky stavebního řádu

Část Podmínky umožňuje vytvářet podmínky pravidla, které musí událost splňovat, aby bylo pravidlo vyhodnoceno jako pravdivé. Podmínky jsou množiny příkazů AND a příkazů OR.

**POZNÁMKA:** Je možné vytvořit pravidla a podmínky, které nemohou fungovat nebo kde pozdější pravidla nebudou nikdy vyhodnocena. Webex WFO neověřuje pravidla a podmínky, které vytváříte. Pečlivě zkontrolujte
Logiku vašich pravidel a podmínek, abyste zajistili, že budou dělat to, co chcete, aby dělali.

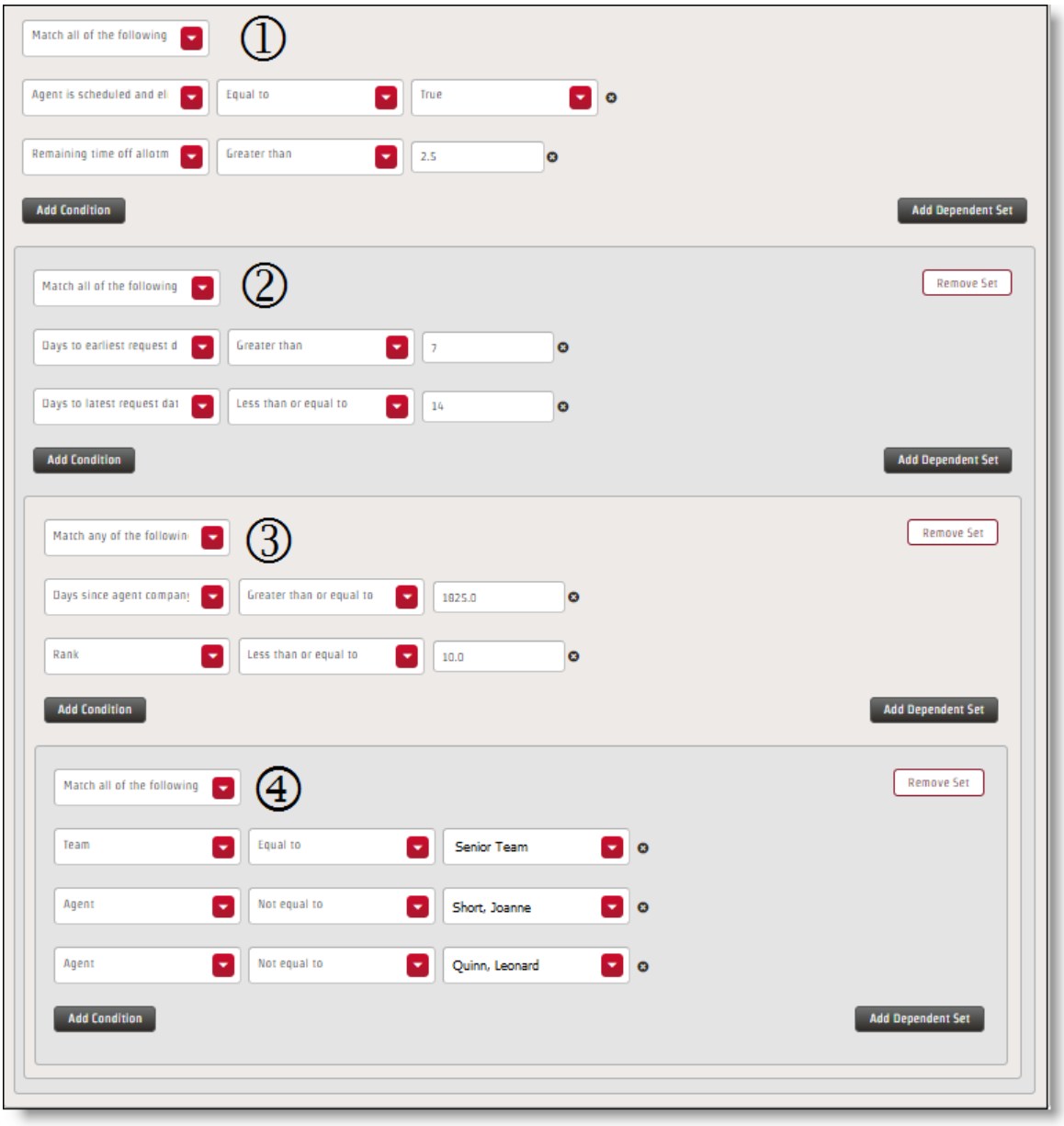
Každá úroveň sady podmínek je příkazem AND ("odpovídají **všem** následujícím podmínkám") nebo Příkaz OR ("odpovídají **některé** z následujících podmínek"). Obecně se při podmínkách vnoření střídají příkazy AND a OR. Pokud je primárním příkazem pro sadu podmínek příkaz AND, vnoření dalšího příkazu AND bezprostředně pod něj nemá žádný význam, i když to můžete chtít udělat pro vizuální seskupení některých příkazů podmínek, které spolu nějakým způsobem souvisejí.

Každý řádek podmínky má tři komponenty: proměnnou, operátor a hodnotu (několik proměnných má čtvrtou složku: procento). Operátory a typy hodnot jsou závislé na zvolené proměnné. Podmínky používají tyto ovládací prvky:

- Nová podmínka – přidá nový řádek podmínky na stejné úrovni jako aktuální řádek.
- X – odstraní řádek
- Přidat závislou sadu – přidá nový příkaz AND nebo OR.
- Odebrat sadu – Odebere závislou sadu z podmínky

> **Poznámka:** První řádek podmínky nelze odstranit. Pravidlo musí obsahovat alespoň jeden řádek podmínky.

Následuje příklad sady podmínek. Čísla popisků jsou vysvětlena níže.




| Popisek | Popis |
|---|---|
| 1 | Tato skupina podmínek AND je zastřešující skupinou podmínek. Aby bylo pravidlo pravdivé, musí být splněn každý příkaz podmínky na této úrovni. |

| Popisek | Popis |
|---|---|
| 2 | Tato skupina podmínek AND definuje časové období, ve kterém nastanou požadovaná data. Žádost musí být podána na období od 7 do 14 dnů od aktuálního data. Podmínky v tomto prohlášení AND mohly být umístěny na první úrovni. Jsou seskupeny dohromady, aby poskytly vizuální náznak, že jsou příbuzné. |
| 3 | Tato skupina podmínek OR definuje agenty, jejichž požadavek bude brán v úvahu.<br>▪ Agent musí být zaměstnán nejméně 1 825 dní.<br>▪ Agent musí mít hodnost menší nebo rovnou 10.<br>▪ Skupina podmínek ve čtvrtém popisku musí být vyhodnocena jako pravdivá. |
| 4 | Tato skupina podmínek AND je podpodmínkou skupiny v popisku tři. Definuje agenty, jejichž žádost bude automaticky schválena. Agent musí patřit do seniorského týmu, ale Joanne Short a Leonard Quinn jsou z administrativních důvodů vyloučeni. |

### Proměnné

Následující tabulka definuje proměnné, které jsou k dispozici pro použití v příkazu condition. Ne každá proměnná je k dispozici pro každou událost.

| Proměnná | Popis |
|---|---|
| Agent | ID agenta (zobrazí se název agenta). Pokud jsou do požadavku zapojeni dva agenti, požadavek se zkontroluje proti oběma agentům. Pokud je operátor rovno, podmínka se vyhodnotí jako true, pokud se ID agenta rovná hodnotě. Pokud operátor není roven s, podmínka se vyhodnotí jako true, pokud se obě ID agenta nerovnají hodnotě. |
| Agent je naplánován a způsobilý pro aktivity | Zda má agent naplánované aktivity pro data a časové rozsahy v požadavku. Má se za to, že agent má naplánované aktivity na datum (a časové období, pokud je to možné), pokud je agent naplánován na cokoli jiného než Není k dispozici pro dané datum (a v rámci časového rozsahu, pokud je to možné). Pokud má agent naplánovanou pouze část časového rozsahu požadavku, stále se považuje za pravdivou. |

| Proměn | Popis |
| --- | --- |
| | Pokud jsou do požadavku zapojeni dva agenti, proměnná se zkontroluje proti oběma agentům. Proměnná je true, pokud oba agenti mají plány pro všechna data v požadavku.<br><br>U následujících konkrétních typů požadavků má proměnná hodnotu true, pokud jsou splněna uvedená kritéria.<br><br>▪ Žádosti o volno – Agent je naplánován na všechna data nebo časové rozsahy ve volbě volna.<br>▪ Plánovat nabídku/Naplánovat obchodní požadavky – Oba agenti jsou naplánováni pro všechny aktivity kromě Dostupné/Nedostupné.<br>▪ Naplánovat žádosti o nabídku – kontrola žádajícího agenta je pro datum plánu. Tato kontrola se neprovádí pro odpovídajícího agenta.<br>▪ Plánovat obchodní požadavky – Kontrola žádajícího agenta je pro datum plánu a kontrola pro odpovídajícího agenta je pro požadované datum.<br>▪ Žádosti o mentoring – oba agenti musí mít naplánované aktivity na stejné období v časovém rozsahu. |
| Méně než minimální počet dní v týdnu | Pracovní směna pracovníka je nižší než minimální počet dní v týdnu stanovený podmínkou min/max hodin. |
| Méně než minimální počet hodin za den | Pracovní směna agenta je nižší než minimální počet hodin denně stanovený podmínkou min/max hodin. |
| Méně než minimální počet hodin týdně | Pracovní směna pracovníka je nižší než minimální počet hodin týdně stanovený podmínkou min/max hodin. |
| Dny od data zahájení společnosti agenta | Počet dní mezi datem zahájení společnosti zástupce a datem vyhodnocení žádosti. Pokud jsou do žádosti zapojeni dva agenti, je zkontrolována proti oběma agentům. Oba agenti musí vyhodnotit jako pravdivé, aby se podmínka vyhodnotila jako pravdivá.<br><br>Formát: počet až pěti číslic (nesmí být záporný). |
| Dny od oddělení agenta | Počet dní mezi datem zahájení oddělení agenta a |

| Proměn | Popis |
|---|---|
| Datum zahájení | Datum vyhodnocení žádosti. Pokud jsou do žádosti zapojeni dva agenti, je zkontrolována proti oběma agentům. Oba agenti musí vyhodnotit jako pravdivé, aby se podmínka vyhodnotila jako pravdivá.<br><br>Formát: počet až pěti číslic (nesmí být záporný). |
| Dny do nejdřívějšího data požadavku | Počet dní od aktuálního data k nejdřívějšímu datu v prosba. Aktuální datum je datum, kdy je požadavek vyhodnocen pracovním postupem.<br><br>Formát: počet až pěti číslic, kladných nebo záporných. |
| Dny do nejzazšího data požadavku | Počet dní od aktuálního data do posledního data v žádosti. Aktuální datum je datum, kdy je požadavek vyhodnocen pracovním postupem.<br><br>Formát: počet až pěti číslic, kladných nebo záporných. |
| Dny do vyžádání data | Počet dní od aktuálního data do data požadavku. Aktuální Datum je datum, kdy je požadavek vyhodnocen pracovním postupem.<br><br>Formát: počet až pěti číslic, kladných nebo záporných. |
| Překračuje maximální počet dní v týdnu | Pracovní směna pracovníka překračuje maximální počet dní v týdnu stanovený podmínkou min/max hodin. |
| Překračuje maximální počet hodin za den | Pracovní směna pracovníka překračuje maximální počet hodin za den stanovený podmínkou min/max hodin. |
| Překračuje maximální počet hodin týdně | Pracovní směna pracovníka překračuje maximální počet hodin týdně stanovený podmínkou min/max hodin. |
| Výjimka (plánovaná) | Vybraná výjimka je v plánu agenta. Toto kritérium se vztahuje na: Plánované i přiřazené výjimky, které se překrývají s požadovaným dnem nebo časem volna (pokud je den částečný).<br><br>**POZNÁMKA:** Pracovní volno s použitím výjimky, protože kritéria nebudou fungovat pro pracovní směnu přes půlnoc a přiřazena<br>Výjimky (zatím bez plánu). V takových situacích použijte ruční |

| Proměn | Popis |
|---|---|
| | manipulace. |
| Typ výjimky | Typ výjimky vybraný v žádosti agenta. |
| Prodleva mezi dostupnými hodinami a požadovanými hodinami | Dostupné hodiny jsou založeny na poli Zbývající hodiny v žádosti o volno. Hodnota může být desetinná čárka.<br><br>Pokud integrace HRMS není povolena, počet dostupných hodin se vypočítá v době, kdy je požadavek zpracován pracovním postupem pro rok dovolené, do kterého spadá datum požadavku.<br><br>Pokud je povolena integrace HRMS, počet dostupných hodin je založen na posledních importovaných datech z HRMS a není vázán na žádný rok dovolené. Tato hodnota není upravena pro ostatní žádosti o volno zadané od posledního importu/exportu systému HRMS.<br><br>**POZNÁMKA:** Pokud je pro datum volna zadán celý den, je využitý den roven minimálnímu počtu hodin týdně pro FTE profil spojený s agentem děleno pěti. Pokud agent nemá přiřazený profil FTE, podmínka (a pravidlo pracovního postupu) se nepoužije. Všimněte si, že pokud je minimální počet hodin týdně v profilu FTE nulový, je nulová také doba volna pro celé datum volna.<br><br>Formát: počet až 10 číslic s jedním desetinným, kladným nebo záporným číslem. |
| Mezera mezi plánovanými agenty a prognostickými agenty | Počet naplánovaných agentů minus počet předpokládaných agentů (nejhorší případ pro všechny fronty služeb přidružené k agentům) pro všechna data a časové rozsahy v požadavku.<br><br>Pro každou servisní frontu přidruženou k agentovi prostřednictvím mapování dovedností a každou členskou frontu služeb skupin s více dovednostmi přidružených k agentovi pracovní postup kontroluje každých pět minut v datech a časovém rozsahu požadavků, aby získal rozdíl mezi plánovanými a předpovídanými agenty. Pokud je v žádosti zkontrolován celý den, jsou zkontrolovány všechny dostupné termíny agenta k danému datu. Nebude upravovat plánované agenty pro smrštění. Pokud podmínku splňuje alespoň zadané procento období, podmínka se vyhodnotí jako pravdivá. |

| Proměn | Popis |
| --- | --- |
| | Pokud jsou do požadavku zapojeni dva agenti, musí oba agenti vyhodnotit hodnotu true, aby se podmínka vyhodnotila jako pravdivá.<br><br>U žádostí o volno musí být všechna data v zadané volbě vyhodnocena jako pravdivá.<br><br>Všechny fronty služeb agentů musí mít prognózu pro data a agenti musí mít naplánované aktivity pro všechna data a časové rozsahy v požadavku.<br><br>Tato proměnná má dvě pole hodnot, jedno, které přijímá desetinné číslo, a druhé, které přijímá procento. Desetinné pole obsahuje hodnotu mezery. Pole procento obsahuje procento pětiminutových intervalů v datech a časových rozsazích v požadavku, které musí splňovat podmínku.<br><br>Formát: počet až 10 číslic s jedním desetinným, kladným nebo záporným číslem. |
| Mezera mezi plánovanými agenty se smršťováním a předpovídanými agenty | Počet naplánovaných agentů minus předpokládaný počet agentů (nejhorší případ pro všechny fronty služeb přidružené k agentům) upravený tak, aby se zmenšil pro všechna data a časová období v požadavku.<br><br>Zmenšení použité na předpokládaný počet agentů se vypočítá na základě kategorií zmenšení a scénářů vybraných v žádosti o prognózu pro frontu služby.<br><br>Pro každou servisní frontu přidruženou k agentovi prostřednictvím mapování dovedností a každou členskou frontu služeb skupin s více dovednostmi přidružených k agentovi pracovní postup kontroluje každých pět minut v datech a časovém rozsahu požadavků, aby získal rozdíl mezi plánovanými a předpovídanými agenty. Pokud je v žádosti zkontrolován celý den, jsou zkontrolovány všechny dostupné termíny agenta k danému datu. Nebude upravovat plánované agenty pro smrštění. Pokud podmínku splňuje alespoň zadané procento období, podmínka se vyhodnotí jako pravdivá.<br><br>Pokud jsou do požadavku zapojeni dva agenti, musí oba agenti vyhodnotit hodnotu true, aby se podmínka vyhodnotila jako pravdivá.<br><br>U žádostí o volno musí být všechna data v zadané volbě vyhodnocena |

| Proměn | Popis |
|---|---|
| | Na true.<br><br>Všechny fronty služeb agentů musí mít prognózu pro data a agenti musí mít naplánované aktivity pro všechna data a časové rozsahy v požadavku.<br><br>Tato proměnná má dvě pole hodnot, jedno, které přijímá desetinné číslo, a druhé, které přijímá procento. Desetinné pole obsahuje hodnotu mezery. Pole procento obsahuje procento pětiminutových intervalů v datech a časových rozsazích v požadavku, které musí splňovat podmínku.<br><br>Formát: počet až 10 číslic s jedním desetinným, kladným nebo záporným číslem. |
| Placené hodiny za den | Počet placených hodin za den pro oba agenty po plánovaném obchodu nebo nabídce rozvrhu pro dotčené dny.<br><br>Tato podmínka se ověří pouze v případě, že platí pro oba agenty.<br><br>Formát: počet až dvou číslic s jednou desetinnou čárkou. |
| Placené hodiny týdně | Počet placených hodin týdně pro oba agenty po rozvrhu Obchodní nebo plánová nabídka pro dotčené týdny plánu.<br><br>**Poznámka:** Tato podmínka bere v úvahu pouze pracovní směny začínající v aktuálním týdnu plánu. Čas patřící posunu od Předchozí týden plánu se nepřenáší do aktuálního týdne. Jakýkoli čas, který zasáhne do aktuálního týdne jako součást posunu z předchozího týdne, je považován za součást předchozího plánovacího týdne.<br><br>Tato podmínka se ověří pouze v případě, že platí pro oba agenty.<br><br>Formát: počet nejvýše dvou číslic s jedním desetinným místem (přípustné hodnoty: — 168 až 168). |
| Žádost o část dne | Označuje, že se jedná o částečný denní požadavek. |
| Projekt | Jeden nebo více vybraných projektů je v plánu agenta. Projekt se překrývá s požadovaným dnem volna nebo časem (v případě nedílčího dne). |

| Proměn | Popis |
|---|---|
| Hodnost | Hodnost agenta. Není-li hodnost agenta zadána, považuje se za 99999. Pokud jsou do požadavku zapojeni dva agenti, musí oba agenti vyhodnotit hodnotu true, aby se podmínka vyhodnotila jako pravdivá.<br><br>Přípustné hodnoty: 0 až 99999. |
| Zbývající příděly volna | Zbývající příděly volna pro hlavní servisní frontu agenta, která<br>Je přidružen k agentovi prostřednictvím mapování dovedností nebo skupiny s více dovednostmi. Příděly volna se konfigurují ve výchozím časovém pásmu. Agent musí být přidružen k platnému profilu FTE.<br><br>Pokud je žádost na celý den:<br><br>▪ Přidělení je převzato od data začátku půlnoci data požadavku v časovém pásmu zobrazení agenta převedeného na výchozí časové pásmo.<br>▪ Přidělení volna = (FTE profilové týdenní hodiny ÷ 5) ÷ (výchozí FTE za den)<br><br>Pokud se žádost týká částečného dne:<br><br>▪ Časový rozsah požadavku je časové pásmo zobrazení agenta, které se převede na výchozí časové pásmo.<br>▪ Převedené časové rozpětí je rozděleno o půlnoci. Každé dílčí časové rozpětí je vyděleno výchozím zbývajícím časem FTE za den , aby se dospělo k hodnotě odebrané pro každé datum.<br><br>Pokud u některého z těchto dat není nakonfigurováno přidělení volna, podmínka a pravidlo pracovního postupu jsou ignorovány. |
| Stejný plánovaný týden | Označuje, zda jsou obě data pro stejný plánovací týden. |
| Stejné servisní fronty | Agenti podporují stejnou sadu front služeb. Například agent<br>který podporuje SQ1 a SQ2 prostřednictvím mapování dovedností, se považuje za podporu stejné sady front služeb jako jiný agent, který patří do skupiny s více dovednostmi, která se skládá z SQ1 a SQ2. Pokud skupina s více dovednostmi obsahuje více servisních front, nepočítá se jako stejná. |

| Proměn | Popis |
|---|---|
| | Agent, který podporuje SQ1 prostřednictvím mapování dovedností, je považován za agenta, který má jinou sadu front služeb než jiný agent, který podporuje SQ1 a SQ2 prostřednictvím mapování dovedností.<br><br>Pokud jeden agent v požadavku nemá přidruženou frontu služby, agenti jsou považováni za podporu stejných front služeb pouze v případě, že druhý agent také nemá přidruženou frontu služby. |
| Stejný tým | Agenti mají společný tým. |
| Servisní fronta | Servisní fronty přidružené k agentovi prostřednictvím mapování dovedností nebo Multidovednostní skupina.<br><br>Pokud jsou do požadavku zapojeni dva agenti, je tato podmínka porovnána s oběma agenty.<br><br>Pokud je operátor rovno, podmínka se vyhodnotí jako true, pokud má některý z agentů servisní frontu, jejíž ID se rovná hodnotě. Pokud operátor není rovno, podmínka se vyhodnotí jako true, pokud oba agenti nemají žádné fronty služeb, jejichž ID se rovná hodnotě.<br><br>Pokud k agentům zapojeným do požadavku nejsou přidruženy žádné fronty služeb, podmínka (a pravidlo pracovního postupu) se považuje za nepoužitelnou a je ignorována. |
| Servisní fronty mají prognózu | Pokud existuje prognóza pro všechna data v požadavku pro každou servisní frontu Přidruženo k agentovi prostřednictvím mapování dovedností a každé členské fronty služeb skupiny s více dovednostmi přidružené k agentovi.<br><br>Pokud jsou do požadavku zapojeni dva agenti, je tato podmínka zkontrolována proti všem frontám služeb obou agentů.<br><br>U žádosti o volno je tato podmínka porovnána se všemi daty v zadané volbě.<br><br>Pokud k agentům zapojeným do požadavku nejsou přidruženy žádné fronty služeb, podmínka (a pravidlo) se považuje za nepoužitelnou a ignoruje se. |

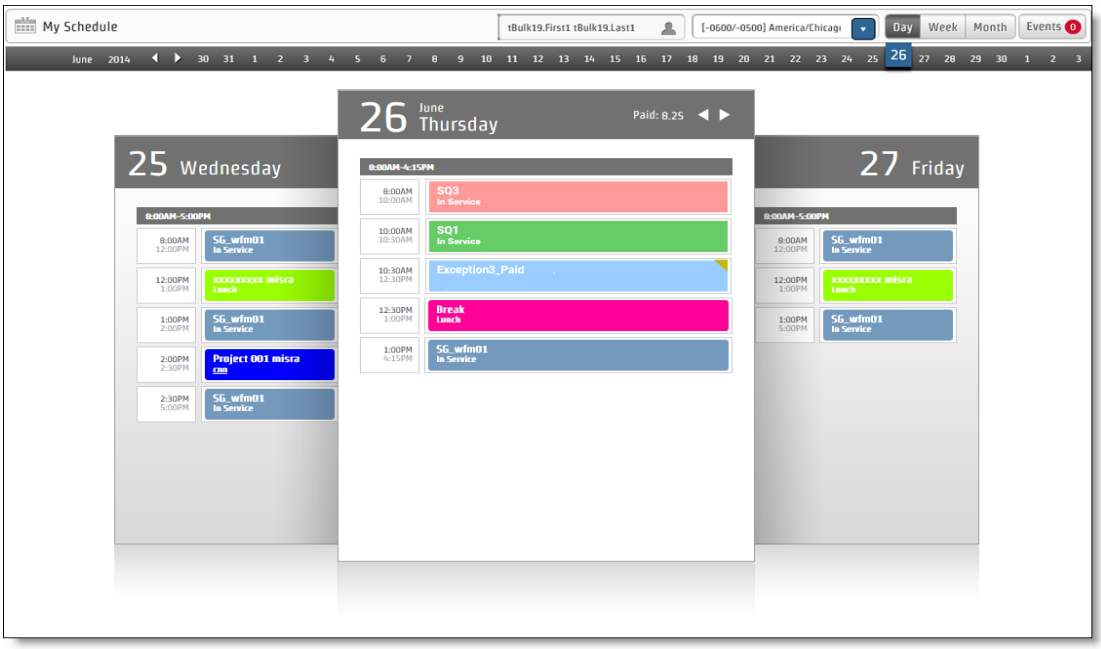
| Proměnná | Popis |
|---|---|
| Tým | Název týmu, do kterého agent patří.<br><br>Pokud jsou do požadavku zapojeni dva agenti, je tato podmínka porovnána s oběma agenty. Pokud je operátor rovno, podmínka se vyhodnotí jako true, pokud má některý z agentů tým, jehož ID se rovná hodnotě. Pokud operátor není roven tomu, podmínka se vyhodnotí jako true, pokud oba agenti nemají žádný tým, jehož ID se rovná hodnotě. |

# Zobrazení a úprava plánů

Můžete zobrazit svůj plán nebo spravovat plány agentů.

## Zobrazení plánu

Aplikace Můj plán umožňuje zobrazit plán podle dne, týdne nebo měsíce.




Ve výchozím nastavení zobrazuje aplikace Můj plán dnešní plán v zobrazení Den v časovém pásmu nakonfigurovaném správcem. Plán můžete také zobrazit v zobrazení Týden a Měsíc pro libovolné datum, kdy byl plán vytvořen.

**Poznámka** : Pokud je k projektu nebo aktivitě výjimky přidružena poznámka, zobrazí se v pravém horním rohu stínovaný trojúhelník. Najeďte myší na aktivitu a poznámku zobrazíte.

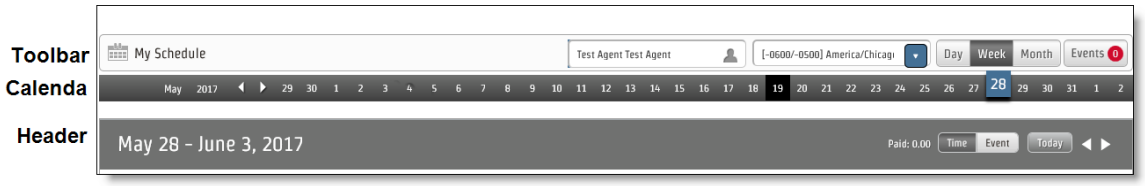
Pokud máte oprávnění k úpravám plánů, můžete zobrazit svůj vlastní plán a plány pro agenty ve vašich týmech a můžete změnit časové pásmo, ve kterém se plán zobrazí.

Aktivity jsou barevně odlišeny podle jejich typů. Barvy konfiguruje správce. Přestávky mohou být například zobrazeny fialově a schůzky modře. Barevné kódování je viditelné v libovolném zobrazení plánu, které zvolíte, buď jako pozadí pro záznam aktivity, nebo jako proužek či čtverec vedle aktivity.

## Přizpůsobení zobrazení plánu

Panel nástrojů Můj plán umožňuje zobrazit plán podle dne, týdne nebo měsíce.

Následující obrázek zobrazuje panel nástrojů, panel kalendáře a záhlaví zobrazené uživateli, kteří mají oprávnění k úpravám plánů. Zobrazení agenta je identické s tím rozdílem, že pole Vybrat agenta a Vybrat časové pásmo nejsou na panelu nástrojů k dispozici.




Následující tabulky popisují funkce dostupné na panelu nástrojů Můj plán, na panelu kalendáře a v záhlaví.

**Funkce panelu nástrojů**

| Pole | Popis |
|---|---|
| Mobilní kalendář používáte. | (Pouze ověřování SAML) Kliknutím získáte přístup k nebo resetujete adresu URL, kterou<br><br>můžete synchronizovat pracovní plán Webex WFO s kalendářovou aplikací jiného výrobce, jako je Microsoft Outlook nebo Kalendář Apple. Viz Zobrazení plánu v jiné kalendářové aplikaci. |
| Vybrat agenta | (Pouze uživatelé s oprávněním k úpravám) Vyberte agenta z nabídky Rozevíracího seznamu, jehož plán chcete zobrazit. |
| Vybrat časové pásmo | (Pouze uživatelé s oprávněním k úpravám) Vyberte časové pásmo v nabídce Pro zobrazení plánu agenta. Ve výchozím nastavení se plán zobrazí |

**Funkce panelu nástrojů (pokračování)**

| Pole | Popis |
|---|---|
| | V časovém pásmu zobrazení. Podrobné vysvětlení časových pásem a jejich vztahu k plánům naleznete v tématu O časových pásmech . |
| Den/týden/měsíc | Klepnutím vyberte požadované zobrazení plánu. Výchozí zobrazení je Zobrazení Den K aktuálnímu datu. Kliknutím na šipky vlevo a vpravo zobrazíte plány v minulosti nebo budoucnosti nebo na panelu kalendáře vyberete konkrétní den nebo měsíc. |

**Funkce panelu kalendáře**

| Pole | Popis |
|---|---|
| Měsíc a rok | Zobrazený měsíc a rok se zobrazí na levém konci lišty kalendáře. Můžete rychle přejít na jiné datum kliknutím na měsíc a rok a výběrem požadovaného období z rozbalovací nabídky. |
| Zobrazení dne/Týdenní zobrazení | Klikněte na libovolné konkrétní datum z pěti týdnů dat zobrazených v nabídce Panel kalendáře zobrazíte plán pro dané datum nebo týden, který obsahuje toto datum. Každé datum má popisek, který pojmenovává den v týdnu. Kliknutím na šipky vlevo a vpravo změňte zobrazený měsíc. Zobrazené datum je zvýrazněno červeně. Dnešní datum je zvýrazněno černě. V zobrazení Týden se podrobnosti o každé aktivitě zobrazí v popisku, když na aktivitu umístíte kurzor.<br><br>Zobrazení Den a Týden mohou také obsahovat hypertextový odkaz související s aktivitou plánu. Pokud jste například naplánováni na e-learning, klepněte na hypertextový odkaz v plánu a zobrazte web e-learningového školení. |
| Zobrazení měsíce | Kliknutím na libovolný měsíc ze zobrazených dvanácti měsíců zobrazíte plán Pro ten měsíc. V zobrazení Měsíc se zobrazí šest týdnů, počínaje týdnem, ve kterém se nachází první den vybraného měsíce. Kliknutím na šipky vlevo a vpravo změníte zobrazený rok. Zobrazený měsíc je zvýrazněn červeně. Aktuální měsíc je zvýrazněn černě. Aktivity pro každý den jsou omezeny na čtyři uvedené události. "Více" se zobrazí v dolní části pole data, pokud v daný den probíhají více než čtyři aktivity. Celý plán je shrnut v popisku, když umístíte kurzor na lištu v horní části každého čtverce kalendáře. |

**Funkce záhlaví**

| Pole | Popis |
|---|---|
| Placený | Celkový počet placených hodin naplánovaných na zobrazený den, týden nebo měsíc. |
| Čas | (Pouze týdenní zobrazení) Zobrazuje denní plán a zobrazuje délku každé aktivity v hodinové mřížce. Pokud plán překročí půlnoc, všechny aktivity po půlnoci se zobrazí následující den. |
| Událost | (Pouze týdenní zobrazení) Zobrazí denní plán jako seznam aktivit. Všechny aktivity pro směnu jsou zobrazeny v den, kdy směna začíná, a to i v případě, že směna překročí půlnoc do následujícího dne. Toto zobrazení je doporučeno pro tisk plánu. |
| Dnes | (Pouze zobrazení týdne a měsíce) Kliknutím zobrazíte týden nebo měsíc, který obsahuje dnešní plán. |
| Šipky vlevo/vpravo | Kliknutím se přesunete o jeden den, týden nebo měsíc tam a zpět v Plán, v závislosti na zobrazení, které používáte. |

## Vytiskněte si svůj plán

K vytištění plánu použijte funkci tisku v prohlížeči. Doporučené zobrazení pro tisk je zobrazení Týden, které zobrazuje denní plány podle událostí, nikoli podle času.

Možná budete muset změnit výchozí nastavení tisku, abyste dosáhli optimálního výsledku (úprava orientace stránky, okrajů atd.). Informace o tom, jak pracovat s nastavením tisku, naleznete v dokumentaci prohlížeče.

## O časových pásmech

Všem uživatelům WFM správce přiřadí časové pásmo zobrazení. Výchozí nastavení je časové pásmo nastavené pro vaši organizaci (výchozí časové pásmo). Pro kontaktní centrum se všemi místy ve stejném časovém pásmu se pravděpodobně použije výchozí časové pásmo pro všechny uživatele WFM. Pokud však kontaktní centrum obsahuje místa ve více časových pásmech, mohou být uživatelům nacházejícím se v jiných časových pásmech, než je výchozí časové pásmo, přiřazeno časové pásmo zobrazení specifické pro uživatele, aby viděli své plány v místním čase.

**PŘÍKLAD** : Výchozí časové pásmo vaší organizace je nastaveno jako centrální časové pásmo, které zahrnuje i Chicago. Agent A je v Chicagu, takže jeho časové pásmo zobrazení je výchozím časovým pásmem. Agent B však
Je v Los Angeles, takže její časové pásmo zobrazení je nastaveno na časové pásmo Pacifik a agent C je v New Yorku, takže jeho časové pásmo zobrazení je nastaveno na východní časové pásmo. Všichni tři agenti vidí své plány ve svém místním časovém pásmu.

Je možné, aby uživatelé viděli své plány v časovém pásmu, které se liší od toho, kde se skutečně nacházejí. To, co je vidět, závisí na tom, jak správce nakonfiguroval svá časová pásma zobrazení? V důsledku toho se časy zobrazené v aplikaci Můj plán a v modulu widget nemusí nutně shodovat s místním časem zobrazeným v jejich počítačích.

Uživatelé s oprávněním upravovat plány také vidí své plány a plány agentů ve svých týmech v časovém pásmu zobrazení přiřazeném k jejich uživatelskému účtu. Pokud například supervizor nacházející se v centrálním časovém pásmu zobrazí plán agenta umístěného v tichomořském časovém pásmu, zobrazí se plán tohoto agenta v centrálním čase, protože to je časové pásmo zobrazení supervizora.

Uživatelé s oprávněním k úpravám plánů mohou určit, které časové pásmo se zobrazí v části Můj plán, a to změnou v rozevíracím seznamu časové pásmo. Například supervizor může chtít vidět plán agenta tak, jak ho vidí agent, zejména pokud se tento agent nachází daleko od supervizora a časový rozdíl je více než několik hodin. V takovém případě supervizor vybere místní časové pásmo agenta z rozevíracího seznamu časového pásma.

> **Poznámka:** Časové pásmo zobrazené v rozevíracím seznamu Vybrat časové pásmo není časové pásmo zobrazení přiřazené uživateli, jehož plán je zobrazen v okně Můj plán. Odráží pouze časové pásmo Vybráno uživateli s oprávněním k úpravám plánů pro zobrazení plánu agenta. Jediným způsobem, jak zjistit, jaké je časové pásmo zobrazení uživatele, je vyhledat časové pásmo zobrazení nastavené v záznamu uživatele uživatele.

## Zobrazení plánu v jiné kalendářové aplikaci

Agenti mohou zobrazit své plány mimo práci prostřednictvím kalendářové aplikace třetí strany na mobilním zařízení nebo počítači tak, že se přihlásí k odběru informačního kanálu iCal z Webex WFO. Webex WFO podporuje všechna zařízení s kalendářovou aplikací, která může zpracovávat soubory ICS, včetně těch, které jsou uvedeny v následující tabulce.

| Zařízení | Aplikace |
|---|---|
| iPhone/iPad | Aplikace Kalendář, Microsoft Outlook |
| Osobní počítač | Microsoft Outlook |
| Android telefony/tablety | Microsoft Outlook, Kalendář Google, aplikace třetích stran, které mohou čtení souborů iCal |

Jakmile se agenti přihlásí k odběru informačního kanálu iCal, aktualizuje svou kalendářovou aplikaci počtem týdnů plánu, které jsou nakonfigurovány v poli "Počet týdnů plánu viditelných pro agenty" na stránce WFM Globální nastavení (viz Konfigurace nastavení WFM pro celý systém).

Některé kalendářové aplikace umožňují uživatelům nakonfigurovat, jak často jejich odběry kalendáře požadují aktualizace. Webex WFO však omezuje kalendářové aplikace na 5 požadavků každých 10 minut. Požadavky, které překročí tento limit, vrátí stavový kód HTTP 403 ("Zakázáno").

K odběru informačního kanálu iCal se mohou od Webex WFO přihlásit pouze agenti (nikoli správci, plánovači nebo správci). Agenti mohou zobrazit pouze svůj vlastní plán. Barevné kódování, které se zobrazí v rozhraní WFM se nezobrazí při zobrazení plánu WFM v mobilním zařízení nebo osobním počítači.

> **POZNÁMKA:** Váš plán se zobrazí v nakonfigurovaném časovém pásmu zobrazení. Pokud se podíváte na svůj plán na zařízení, když se nacházíte v jiném časovém pásmu, plán se převede tak, aby se zobrazoval v tomto čase
> zóna. Popisky času aktivity však nebudou odpovídat tomuto času, ale budou odrážet nakonfigurované časové pásmo zobrazení.

### Přihlášení k odběru informačního kanálu iCal

Pokyny k přihlášení k odběru informačního kanálu iCal najdete v dokumentaci k aplikaci kalendáře na zařízeních, která používají vaši agenti. Obecně platí, že vaši agenti se přihlásí k odběru zkopírováním adresy URL informačního kanálu iCal z Webex WFO a vložením do pole odběru v aplikaci kalendáře.

To, kterou adresu URL vaši agenti zkopírují a vloží, závisí na metodě ověřování, kterou váš tenant implementoval.

## Ověřování Active Directory (AD) nebo Webex WFO

### Přihlášení k odběru informačního kanálu iCal v ověřovacím prostředí AD nebo Webex WFO

1. Zjistěte, jak se přihlásit k odběru informačního kanálu iCal z Webex WFO, nahlédnutím do dokumentace k aplikaci kalendáře na vašem zařízení.
2. Zkopírujte a vložte následující adresu URL do pole předplatného v aplikaci kalendáře:
3. Po zobrazení výzvy se přihlaste do Webex WFO.

## Ověřování SAML

Pokud váš tenant používá ověřování SAML, musí být zaškrtnuté políčko "iCal Sync with SSO" na stránce WFM Global Settings (Globální nastavení), aby se uživatelé mohli přihlásit k odběru informačního kanálu iCal. (Viz Nakonfigurujte nastavení WFMpro celý systém.) Pokud je toto políčko zaškrtnuto, Webex WFO zpřístupní agentům tlačítko Mobilní kalendář na panelu nástrojů Můj plán, který jim poskytne adresu URL, kterou mohou použít k přihlášení k odběru svého pracovního plánu.

Tato adresa URL je jedinečná a náhodně generovaná pro každého agenta. Není však chráněn heslem. Pokud dojde k ohrožení adresy URL agenta, agent by měl adresu URL resetovat. Když agent resetuje adresu URL, Webex WFO vygeneruje novou adresu URL a deaktivuje starou adresu URL. Chcete-li pokračovat v přijímání aktualizací plánu z Webex WFO, musí agent překonfigurovat stávající odběry kalendáře tak, aby používaly novou adresu URL.

### Přihlášení k odběru informačního kanálu iCal v ověřovacím prostředí SAML

1. Zjistěte, jak se přihlásit k odběru informačního kanálu iCal z Webex WFO, nahlédnutím do dokumentace k aplikaci kalendáře na vašem zařízení.
2. V Webex WFO přejděte na Můj plán.
3. Na panelu nástrojů Můj plán klepněte na tlačítko Mobilní kalendář.
4. Zkopírujte a vložte jedinečnou adresu URL z mobilního kalendáře do pole předplatného v aplikaci kalendáře.

### Resetování adresy URL v ověřovacím prostředí SAML

1. V Webex WFO přejděte na Můj plán.
2. Na panelu nástrojů Můj plán klepněte na tlačítko Mobilní kalendář.
3. Klepněte na tlačítko Obnovit webovou adresu. Webex WFO vygeneruje novou adresu URL.
4. V kalendářové aplikaci překonfigurujte předplatné informačního kanálu iCal z Webex WFO.

## Dynamické plánování pro agenty

Funkce dynamického plánování umožňuje vytvořit vlastní plán pro konkrétní týdny, pokud je k tomu nakonfigurován správcem nebo plánovačem.

Pokud jste zahrnuti do události dynamického plánování, zobrazí se ve vašem denním plánu výjimka události. Výjimka obsahuje odkaz, který vás přesměruje na stránku dynamického plánování agenta.

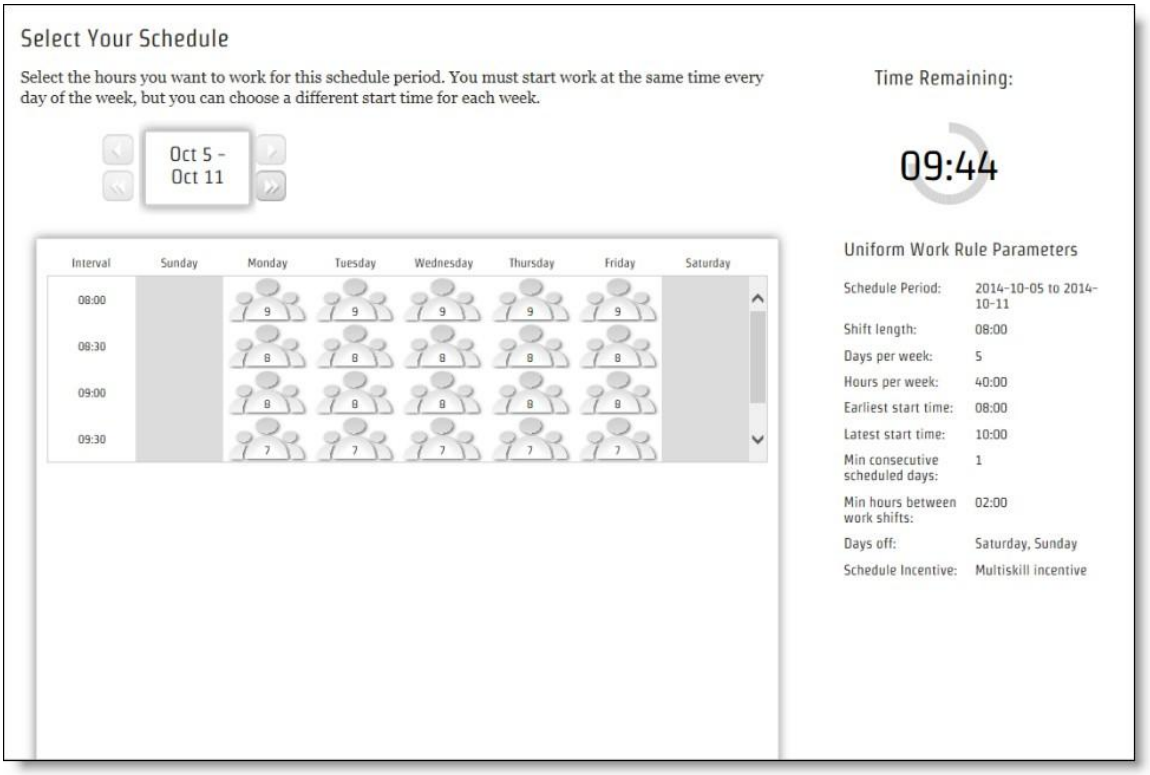
> **Poznámka:** Plán můžete vytvořit pouze během výjimky. Po uplynutí této doby můžete stránku Dynamické plánování agenta pouze zobrazit, nikoli upravit.

Při prvním přístupu na stránku se zobrazí následující:

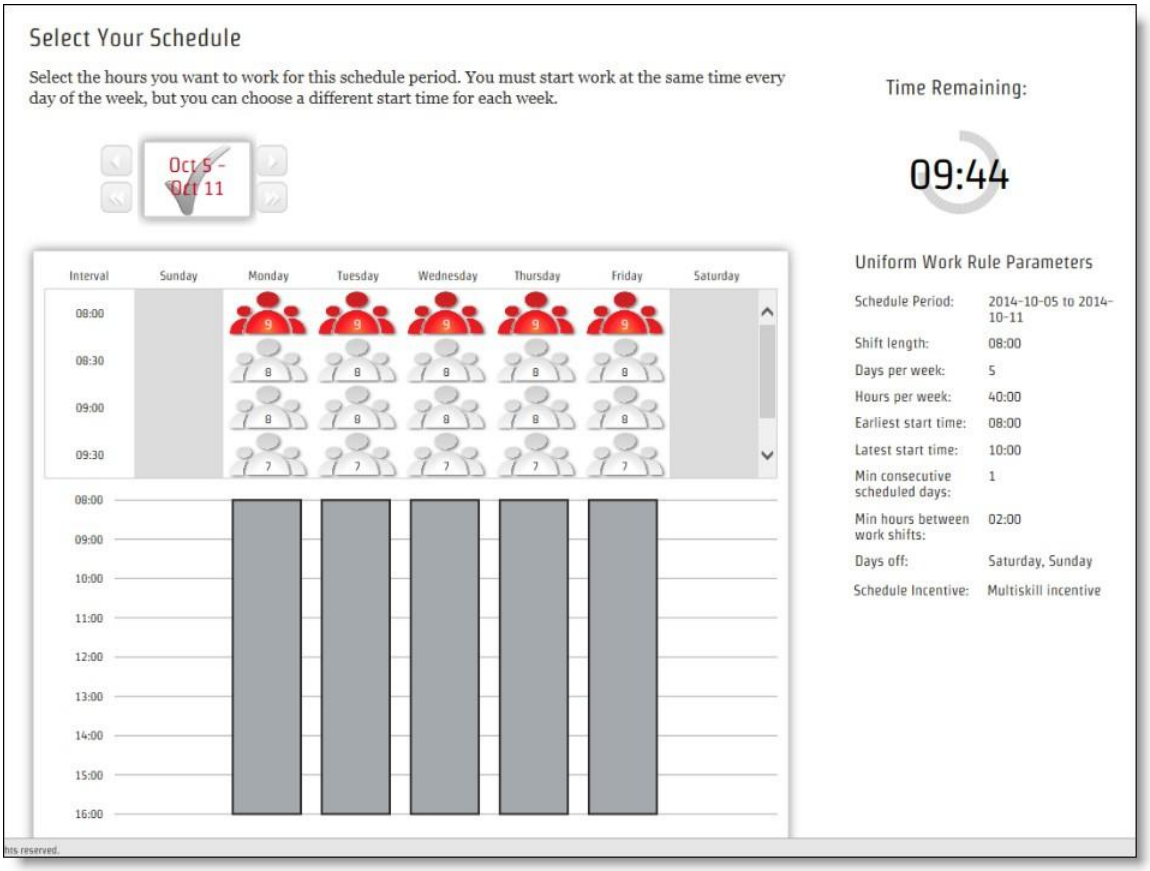
- Parametry pracovního pravidla pro plán, který budete vytvářet. Existují tři druhy pracovních pravidel: uniformní, hybridní a variabilní.
- Personální ikony, které vám poskytnou představu o personálních potřebách pro intervaly, které pokrývají časy, kdy můžete začít směnu. Na tomto obrázku parametry říkají, že můžete začít pracovat kdykoli mezi 08:00 a 10:00, takže ikony zaměstnanců jsou zobrazeny pro každou půlhodinovou přestávku mezi těmito časy.

**POZNÁMKA:** Všechny časy zobrazené na této stránce jsou v časovém pásmu zobrazení vašeho (uživatele).

- Odpočítávací měřič, který vám řekne, kolik času vám zbývá k vytvoření a odeslání plánu. Jakmile odpočítávání dosáhne nuly, nemůžete již svůj plán upravovat ani odesílat.




Když vyberete svůj rozvrh, zobrazí se šedými pruhy pod sekcí ikony personálu.




## Ikony personálního obsazení

Ikony personálního obsazení znázorňují relativní potřebu personálního obsazení směny začínající v tomto intervalu.

Pokud správce nakonfiguruje dynamické plánování tak, aby zahrnovalo čísla zaměstnanců, zobrazí se číslo na ikoně personálu. Číslo sděluje stejné informace jako ikona personálu. Je to jen alternativní způsob, jak ji zobrazit.

Ikona a číslo personálního obsazení jsou určeny druhem pracovního pravidla nakonfigurovaného pro pracovní směnu.

| Pracovní pravidlo | Výpočet |
|---|---|
| Rovnoměrný | Průměrná potřeba personálního obsazení ve všech pracovních dnech pro směny začínající v intervalu. |
| Hybridní | Průměrná personální potřeba pro délku směny v daném dni začínající v intervalu. |
| Proměnná | Průměrná personální potřeba pro zvolenou délku směny pro daný den začínající v intervalu. Při prvním zobrazení stránky je zobrazená ikona založena na nakonfigurované minimální délce posunu. Když zadáte délku posunu, ikona a číslo se odpovídajícím způsobem změní. |

## Vytvoření vlastního plánu

**DŮLEŽITÉ** : Na vytvoření plánu máte omezený čas. Dávejte pozor na časovač odpočítávání, abyste nevyčerpali čas. Jakmile časovač dosáhne nuly, nemůžete již upravovat ani odesílat Svůj plán.

### Vytvořte si vlastní plán

1. Ve svém plánu klikněte na odkaz ve výjimce dynamického plánování pro přístup na stránku Dynamické plánování agenta.
2. Na základě parametrů pracovního pravidla uvedených napravo od plánovací mřížky vyberte čas zahájení pro každý den, kdy budete pracovat. Pomocí ikon personálního obsazení můžete určit, které směny mají nejvíce personálních požadavků, a podle toho vybírat.

   Dny, které jsou vyhrazeny jako dny volna, zobrazují šedý sloupec namísto ikon personálu.

Pokud plánujete podle variabilního pracovního pravidla a máte povoleno vybrat si den volna, nevybírejte pro tento den ikonu personálu.

3. Pokud je každý den v týdnu nakonfigurována pracovní směna, zobrazí se v poli data značka zaškrtnutí, která vám oznámí, že pracovní týden je dokončen:

4. Pokud chcete naplánovat více než jeden týden, přejděte na další týden klepnutím na šipku doprava vedle pole data a vytvořte plán pro tento týden.

   **Poznámka:** Pro každý naplánovaný týden může platit jiný typ pracovního pravidla.

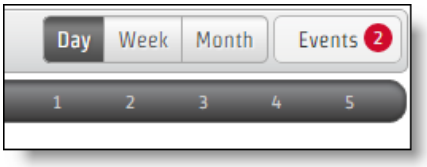
5. Pokud máte naplánováno každý týden, klikněte na tlačítko **Odeslat**.

## Dynamické plánování během dne pro agenty

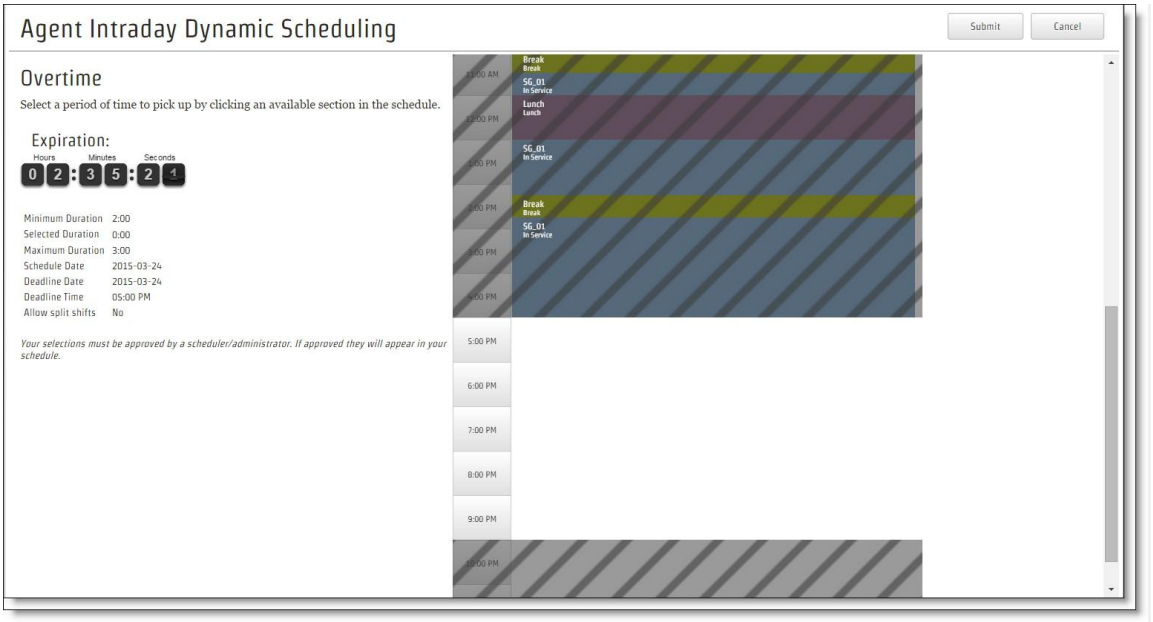
Funkce dynamického plánování během dne umožňuje přidat do vlastního plánu dobrovolné přesčasy, volno nebo dobrovolné přesčasy i volno, pokud vás k tomu správce nebo plánovač vyzve. Tyto změny jsou obvykle pro aktuální den nebo pro několik dní v budoucnu. Pokud správce nebo plánovač zjistí, že objem kontaktů je nižší nebo vyšší, než bylo očekáváno, může se rozhodnout splnit skutečné požadavky na pokrytí tím, že některým agentům, kteří podporují postiženou frontu služeb, nabídne možnost vzít si volno nebo přidat přesčas.

**POZNÁMKA:** Dobrovolné přesčasy můžete naplánovat na den, který momentálně nemáte plán.

Pokud jste jedním z agentů, kteří jsou pozváni k účasti na události dynamického plánování během dne, zobrazí se číslo zobrazené na tlačítku Události na stránce Můj plán. Na tomto obrázku byl agent pozván k účasti na dvou akcích.



Stránka Agentovo vnitrodenní dynamické plánování se zobrazí, když kliknete na odkaz v pozvánce na akci. Počáteční zobrazení ukazuje váš plán na den události. Stávající plán je vystínován šedě. Období události se zobrazí jako prázdná oblast.

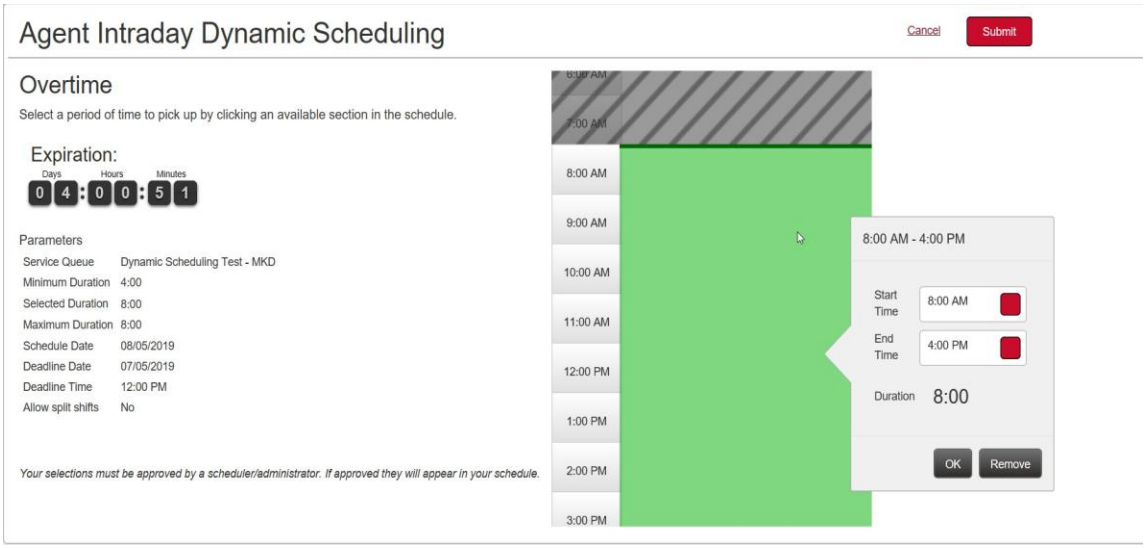



Text v levé části stránky shrnuje podrobnosti o změnách, které můžete v plánu provést, a informuje vás, zda musí být změna plánu schválena, než vstoupí v platnost.

Pokud byly pro vás nakonfigurovány podmínky min/max. hodina, zobrazí se podrobnosti o podmínce min./maximální hodina také v levé části stránky. Změny plánu musí být v rámci omezení min. a maximální hodiny, aby mohla být žádost odeslána.

## Změna plánu

1. Kliknutím na tlačítko **Události** zobrazíte názvy událostí jako odkazy.
2. Kliknutím na odkaz zobrazíte stránku Agentovo vnitrodenní dynamické plánování pro danou událost.
3. Kliknutím do prázdné oblasti zobrazte rozbalovací panel. Můžete buď klepnout na intervaly v prázdné oblasti a vybrat je, nebo nakonfigurovat čas zahájení a délku času, který chcete vybrat. Vybrané oblasti jsou vystínovány zeleně (přesčas) nebo červeně (volno). Čas výběru můžete také změnit přetažením vybraných oblastí. Ve výchozím nastavení přetahování přichycení do pětiminutových přírůstků. Chcete-li výběr přetáhnout po minutových krocích, stiskněte při přetahování klávesu Shift. Uvolněte tlačítko myši před klávesou Shift, nebo se vrátí zpět na pětiminutové přírůstky.




4. Stránka zobrazuje vždy jeden druh změny plánu. Pokud jste byli vyzváni ke změně rozvrhu s dobrovolným volnem i přesčasy, jsou v horní části stránky tlačítka označená OT a VTO. Pomocí těchto tlačítek můžete přepínat mezi dvěma typy změn plánu.
5. Pokud máte možnost naplánovat přesčas nebo volno ve více segmentech – přesčas nebo volno nemusí být jeden souvislý segment – do okna se přidá tlačítko Přidat a Odebrat. Pomocí těchto tlačítek můžete podle potřeby přidat nebo odebrat segment.
6. Po dokončení klikněte na tlačítko **Uložit**. Zobrazí se automaticky otevírané okno s upraveným plánem. Kliknutím na tlačítko Odeslat potvrďte a odešlete změny nebo **kliknutím na** tlačítko Zrušit se vraťte do dynamického plánování agenta během dne, kde můžete provádět revize, ukládat je a poté je odeslat.

   Pokud je událost nastavena tak, aby byly změny automaticky schváleny, váš plán se okamžitě aktualizuje. Pokud je událost nastavena tak, aby vyžadovala schválení od správce nebo plánovače, plán se neaktualizuje, dokud nebudou změny schváleny. Pokud vaše změny nebudou schváleny, budete to vědět, protože váš plán není aktualizován.

V následující situaci Webex WFO nahradí neplacenou aktivitu ve vašem plánu aktivitou Není k dispozici.

| Konfigurace dynamických událostí během dne | Vaše akce |
|---|---|
| Zahrnuje dobrovolné volno, které využívá placenou výjimku. | ▪ Přidáte dobrovolné volno a toto dobrovolné volno se překrývá s neplacenou aktivitou ve vašem stávajícím rozvrhu. |

| Konfigurace dynamických událostí během dne | Vaše akce |
| --- | --- |
| | ▪ Změny jsou schvalovány ručně nebo automaticky. |

## Správa plánů agentů

Správci, plánovači a správci mohou na stránce Plány agentů provádět mnoho různých úkolů:

- Zobrazení plánů agentů
- Řazení a filtrování plánů agentů
- Upravit plány agentů:
  - Přidání aktivity
  - Najděte nejlepší čas pro naplánování aktivity
  - Přesunutí aktivity
  - Smazání aktivity
  - Optimalizujte přestávky a obědy
  - Vrácení změny plánu zpět
  - Obchodní plány mezi dvěma zástupci
  - Odebrání agenta z plánu
- Zobrazení dodržování a shody agenta
- Kontrola předpokládaného pokrytí

# Předpoklady

Jste správce, plánovač nebo správce s agenty přiřazenými k vašemu výběru dat WFM. Pro agenty, které si prohlížíte, byl spuštěn plán. Chcete-li upravovat plány, potřebujete oprávnění Upravit plány.

# Umístění stránky

Plány a plánování > plány agentů

# Procedury

## Zobrazení plánů agentů

1. Z rozevíracího seznamu Kritéria **hledání vyberte skupinu servisní fronty agentů, servisní frontu, mapování dovedností nebo tým** . Zobrazí se dnešní plán pro skupinu s agenty seřazenými podle času zahájení. Aktivity jsou barevně odlišeny.
2. Najeďte myší na aktivitu a zobrazte další informace.

> **POZNÁMKA** : Někdy se v okně s informacemi o aktivitě zobrazí nesprávný čas zahájení nebo ukončení aktivity. K tomu může dojít, protože aktivity jsou ve dvou vrstvách. Spodní vrstva v Rozvrh je pro činnosti ve službě, přesčasy, přiřazení a uzavřené služby. Horní vrstva je pro přestávky, obědy, projekty a výjimky. Pokud najedete myší na aktivitu ve spodní vrstvě, informační okno zobrazí celou dobu trvání této aktivity bez ohledu na aktivity vyšší vrstvy, které by mohly být nad ní.
> Pole Pracovní směna se nezobrazí v okně informací o aktivitě, pokud byl agent naplánován pomocí dynamické dostupnosti.

## Řazení a filtrování plánů agentů

Na plány agentů můžete použít několik filtrů, takže uvidíte pouze informace, které jsou pro vás relevantní.

- Chcete-li plán seřadit podle názvu agenta, hodnosti nebo počátečního data, klikněte na **rozevírací seznam Agenti** v levé horní části obrazovky.
- Chcete-li zobrazit plán pro konkrétního agenta, zadejte název agenta do pole Agenti filtru v horní části stránky.
- Chcete-li zobrazit plán na jiné datum, klikněte na měsíc, rok nebo den v horní části stránky.
- Chcete-li zobrazit širší zobrazení plánu, klikněte na **Týden nebo** Den v pravém horním rohu.
- Chcete-li zobrazit, jak vypadají plány pro agenty v různých časových pásmech, vyberte časové pásmo z **rozevíracího seznamu Časové pásmo** .
- Chcete-li PIN agenta na začátek seznamu, najeďte myší na jméno agenta a klikněte na ikonu šipky. Chcete-li agenta odepnout, klikněte znovu na ikonu šipky.
- Chcete-li vytvořit přizpůsobený seznam servisních front, skupin servisních front, týmů nebo mapování dovedností, vyberte možnost **Vybrat** v dolní části **rozevíracího seznamu Kritéria** hledání (v části Vlastní).

## Přidání aktivity

1. Vyberte **Insert Aktivita** z **rozevíracího seznamu Akce** . Otevře se dialogové okno Aktivita Insert.
2. Klikněte na **Výběr** agenta (ikona osoby). Zobrazí se seznam dostupných agentů.
3. Vyberte agenty ze seznamu. Jména agentů se zobrazí v poli Agenti. (Chcete-li agenta odebrat, klikněte na jeho jméno v poli Agenti a klikněte na **Odebrat**.)
4. Klikněte na **Zavřít**.
5. Zadejte čas zahájení a čas ukončení aktivity nebo vyberte **možnost Čas zahájení s dobou trvání** a zadejte dobu trvání místo času ukončení.
6. Vyberte typ aktivity z **rozevíracího seznamu Aktivita** . Pokud se zobrazí více rozevíracích seznamů, zužte typ aktivity podle potřeby.
7. Pokud je aktivita placená, zaškrtněte **políčko Zaplaceno** . Pokud je aktivita neplacená, zrušte zaškrtnutí tohoto políčka. Toto pole je automaticky zaškrtnuto nebo zrušeno v závislosti na typu aktivity, kterou vyberete.
8. Klikněte na **Insert**. Okno Insert Aktivita se zavře a aktivita se zobrazí v plánech agentů.
9. Klikněte na **Uložit** (v pravém horním rohu stránky). Otevře se dialogové okno Uložit změny plánu.
10. Klikněte na **Uložit**. Dialogové okno Uložit změny plánu se zavře.

## Najděte nejlepší čas pro naplánování aktivity

Pomocí těchto kroků naplánujte aktivitu tak, aby měla nejmenší dopad na úroveň služby.

1. Vyberte Najít **optimální čas** z **rozevíracího seznamu Akce** . Otevře se dialogové okno Najít optimální čas.
2. V kalendáři počátečního data vyberte první den, kdy by se aktivita mohla uskutečnit. Můžete vybrat datum v rámci aktuálního týdne.
3. V kalendáři Koncové datum vyberte poslední den, kdy by se aktivita mohla uskutečnit. Můžete vybrat datum v rámci aktuálního týdne.
4. Do pole Čas zahájení zadejte nejbližší čas, kdy by mohla být aktivita zahájena.
5. Do pole Čas ukončení zadejte poslední čas, kdy by mohla aktivita začít.
6. Do polí Doba trvání zadejte, jak dlouho bude aktivita trvat.
7. Zadejte počet agentů, kteří budou aktivitu provádět, do pole "Ne. agentů".
8. Klikněte na **Analyzovat**. Možné časy se zobrazí v části Výsledky analýzy.

> **Poznámka:** Sloupec Gap zobrazuje rozdíl mezi počtem předpovídaných agentů a počtem agentů skutečně naplánovaných. Kladné číslo znamená nadměrný počet zaměstnanců. Negativní
> číslo označuje nedostatek zaměstnanců.

9. Po výběru času klikněte na číslo ve sloupci In Service Agents nebo Scheduled Agents (Naplánovaní agenti). Otevře se dialogové okno Aktivita Insert.
10. Přesuňte agenty, kteří budou aktivitu provádět, ze sloupce K dispozici do sloupce Přiřazeno.
11. Vyberte aktivitu z **rozevíracího seznamu Vybrat aktivitu** . Pokud se zobrazí více rozevíracích seznamů, zužte typ aktivity podle potřeby.
12. Pokud je aktivita placená, zaškrtněte **políčko Zaplaceno** . Pokud je aktivita neplacená, zrušte zaškrtnutí tohoto políčka. Toto pole je automaticky zaškrtnuto nebo zrušeno v závislosti na typu aktivity, kterou vyberete.
13. Klikněte na **Insert**. Dialogové okno Insert Aktivita se zavře.
14. Klikněte na **Uložit** (v pravém horním rohu stránky). Otevře se dialogové okno Uložit změny plánu.
15. Klikněte na **Uložit**. Dialogové okno Uložit změny plánu se zavře.

## Přesunutí aktivity

1. Dvakrát klikněte na plán agenta. Rozvrh je rozdělen do dvou řádků, s přestávkami, obědem a speciálními projekty nad provozní dobu.
2. Přetáhněte aktivitu na jiný čas. Čas zahájení a čas ukončení se změní. Pokud máte otevřenou zásuvku Pokrytí, předpokládané pokrytí se při uvolnění aktivity upraví.
3. Poklepáním na dolní (plný) řádek sbalíte plán agenta zpět do jednoho řádku.
4. Klikněte na **Uložit** (v pravém horním rohu stránky). Otevře se dialogové okno Uložit změny plánu.
5. Klikněte na **Uložit**. Dialogové okno Uložit změny plánu se zavře.

## Smazání aktivity

Chcete-li odstranit aktivitu z plánu agenta, Insert nad ní jinou aktivitu.

1. Klikněte pravým tlačítkem na aktivitu a vyberte **Insert** z rozevíracího seznamu. Otevře se dialogové okno Insert Aktivita s vyplněným časem zahájení a času ukončení.
2. Vyberte novou aktivitu z **rozevíracího seznamu Aktivita** . Pokud se zobrazí více rozevíracích seznamů, zužte typ aktivity podle potřeby.

> **POZNÁMKA** : Chcete-li PUT agenta zpět do servisní fronty, vyberte **možnost V provozu**. Vyberte servisní frontu z **rozevíracího seznamu Kritéria** vyhledávání.

3. Klikněte na **Insert**. Zobrazí se varovná zpráva.

4. Klikněte na možnost **Přepsat konflikt**. Zpráva s upozorněním se zavře a aktivita se odebere z plánu agenta.
5. Klikněte na **Uložit** (v pravém horním rohu stránky). Otevře se dialogové okno Uložit změny plánu.
6. Klikněte na **Uložit**. Dialogové okno Uložit změny plánu se zavře.

## Optimalizujte přestávky a obědy

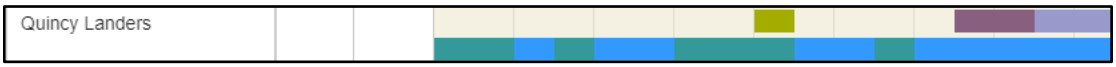
Optimalizace přestávek a obědů vám pomůže maximalizovat pokrytí bez spuštění nového plánu.

**DŮLEŽITÉ** : Můžete optimalizovat přestávky a obědy, které začínají alespoň jednu hodinu v budoucnu. Chcete-li přesunout aktivitu, která začne dříve, přejděte na Přesunutí aktivity.

1. Vyberte **možnost Optimalizovat plány** z rozevíracího seznamu Akce (v pravém horním rohu stránky). Otevře se dialogové okno Optimalizovat plány.
2. Vyberte počáteční datum a koncové datum, které chcete optimalizovat. Dnešní datum je výchozí.
3. (Volitelné) Chcete-li vyloučit některé agenty z optimalizace, přesuňte je z Přiřazeno k K dispozici.

   **Poznámka:** Po spuštění optimalizátoru nelze vybrat konkrétní změny, které chcete zachovat nebo zahodit. Pokud potřebujete zachovat plány některých agentů beze změny, vyřaďte je nyní.

4. (Volitelné) Chcete-li z optimalizace vyloučit přestávky nebo obědy, zrušte zaškrtnutí políčka **Přestávky** nebo **Obědy** . V opačném případě ponechte tato políčka zaškrtnutá.
5. Klikněte na **Optimalizovat**. V dialogovém okně Plány agentů se dozvíte, kolik plánů agentů bylo změněno.
6. Klikněte na **Zavřít**. Dialogové okno Plány agentů se zavře. Plány, které se změnily, jsou rozděleny do dvou řádků.




7. Klikněte na **Uložit** (v pravém horním rohu stránky). Otevře se dialogové okno Uložit změny plánu.
8. Klikněte na **Uložit**. Dialogové okno Uložit změny plánu se zavře a změny se použijí na plány agentů.

## Obchodní plány mezi dvěma zástupci

Můžete obchodovat s plány dvou agentů pro stejný den, různé dny nebo více dní.

**DŮLEŽITÉ** : Chcete-li obchodovat s plány, musí být oba agenti zahrnuti do plánu, který byl spuštěn pro časový rámec obchodu.

**Poznámka:** Když plán překročí půlnoc, agent je naplánován na zahájení práce v den zahájení plánu.

1. Vyberte Obchodní **harmonogram** z rozevíracího **seznamu Akce** . Otevře se dialogové okno Obchodní harmonogram.
2. Vyberte přepínač časového rámce v části Typ obchodu. Pokud vyberete **možnost Jiný den** nebo **Pole Více dní**, Od data a Do data se zobrazí v části Data.
3. Vyberte agenty, jejichž rozvrhy obchodujete, ze seznamů Od agenta a Od agenta.

**POZNÁMKA** V těchto seznamech se zobrazí pouze agenti, kteří jsou přiřazeni k týmu v hlavním zobrazení.

4. Vyberte data obchodu v sekci Data. Zobrazí se plány agentů, což vám umožní porovnat je a zjistit, zda je obchod proveditelný.
5. Klikněte na **Použít**. Otevře se dialogové okno Použít obchod.
6. Klikněte na tlačítko **Ano**. Dialogová okna Použít obchod a Obchodní plán se zavřou.

## Vrácení změny plánu zpět

1. Klikněte pravým tlačítkem na plán agenta a v rozevíracím seznamu vyberte **možnost Historie** plánu. Zobrazí se stránka Naplánovat historii a obnovení.
2. V části Výsledky klikněte na libovolné číslo ve sloupci ID podrobností revize. Zobrazí se různé verze plánu agenta.
3. Klikněte na **tlačítko Obnovit** vedle plánu, který chcete agentovi vrátit. Zobrazí se dialogové okno Potvrdit.
4. Klikněte na tlačítko **Ano**. Zobrazí se potvrzovací zpráva a změna se zobrazí v seznamu revizí plánu na stránce Historie plánu a obnovení.

**POZNÁMKA** : Pokud obnovíte plán, který zahrnuje obchod, změní se pouze agent, jehož plán jste obnovili. Druhý agent, který obchodoval směny, nedostane změnu plánu, dokud Obnovte jejich plán ručně.

## Odebrání agenta z plánu

Chcete-li odebrat agenta z plánu, přidejte neplacenou aktivitu po celou pracovní směnu (podobně jako vy Smazat aktivitu).

1. (Volitelné) Chcete-li odebrat agenta z jiného data než z dnešního dne, klepněte na datum.
2. Klikněte pravým tlačítkem na dobu provozu agenta a v rozevíracím seznamu vyberte **Insert** . Otevře se dialogové okno Aktivita Insert.

3. (Volitelné) Pokud Čas zahájení a Čas ukončení nepokrývají celou pracovní směnu agenta, vyberte správné časy.
4. Z **rozevíracího seznamu Aktivita** vyberte aktivitu, která by odebrala agenta z fronty. Pokud se zobrazí více rozevíracích seznamů, zužte typ aktivity podle potřeby.

   **POZNÁMKA:** Aktivita, kterou byste měli vybrat, se liší podle toho, jak vaše společnost nastavila Webex WFO. Běžné aktivity pro odebrání agenta jsou **výjimka** a **není k dispozici**.
5. V případě potřeby zrušte zaškrtnutí políčka **Zaplaceno** .
6. Klikněte na **Insert**. Zobrazí se varovná zpráva.
7. Klikněte na možnost **Přepsat konflikt**. Změna se zobrazí v plánu agenta.
8. Klikněte na **Uložit** (v pravém horním rohu stránky). Otevře se dialogové okno Uložit změny plánu.
9. Klikněte na **Uložit**. Pokud změna porušuje pravidla plánování pro agenta, zobrazí se varovná zpráva. V opačném případě se dialogové okno Uložit změny plánu zavře.
10. (Volitelné) Klikněte na **Ignorovat a uložit**. Zpráva s upozorněním se zavře.

## Zobrazení dodržování a shody agenta

1. Klikněte na zásuvku Adherence (malý červený trojúhelník) napravo od jmen agentů.

   Zásuvka se otevírá a zobrazuje dodržování agentů v reálném čase. Zelený kruh znamená, že agent v současné době dodržuje svůj plán. Červený kruh znamená, že nejsou v souladu. Tato zásuvka také zobrazuje plánovanou aktivitu agentů, aktuální stav, dobu trvání (jak dlouho jsou v aktuálním stavu), kód důvodu (RC) a procenta dodržování a shody pro daný den. Tyto informace se automaticky aktualizují každých 30 sekund.

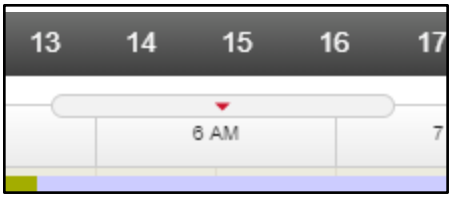
| Agents | | Schedule Activity | Agent State | Duration | RC | A % | C % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Quincy Landers | | Lunch | Logged Out | 69:49:31 | -- | 11 | 0 |
| Matt Rueben | | In Service | After Call Work | 0:07 | -- | 40 | 87 |
| Beth Bryant | | In Service | Logged Out | 68:18:42 | -- | 0 | 0 |
| Juana Urshela | | Lunch | Ready Available | 2:10 | -- | 58 | 115 |

2. Kliknutím na jméno agenta zobrazíte další informace o tomto agentovi. Dalším kliknutím na jméno agenta zavřete zásuvku.

> **POZNÁMKA:** Čísla v zásuvce agenta se mohou mírně lišit od čísel v celkové zásuvce Dodržování, protože tyto dvě zásuvky se aktualizují různou rychlostí a protože Čísla v zásuvce Přilnavost jsou zaokrouhlena.

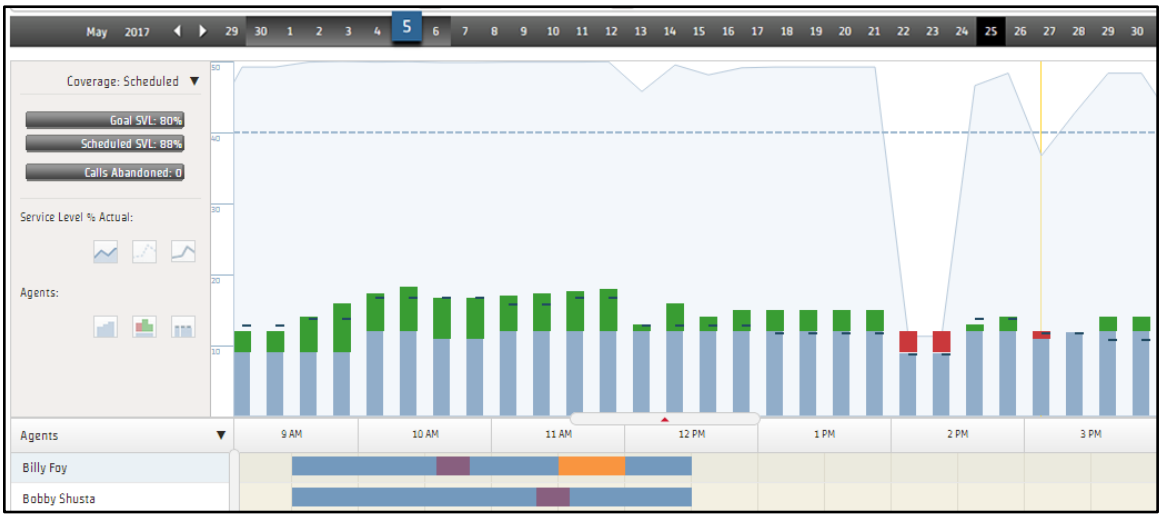
## Kontrola předpokládaného pokrytí

1. Klikněte na zásuvku Pokrytí (malý červený trojúhelník) uprostřed horní části obrazovky.




Otevře se zásuvka Pokrytí a zobrazí předpokládanou úroveň pokrytí pro daný den. Každý svislý pruh představuje 15 minut a porovnává plánovaný počet agentů s číslem, které potřebujete pro očekávaný objem kontaktů.

Zelený vrchol na liště znamená, že máte naplánováno více než dost agentů. Červený vršek znamená, že nemáte naplánovaný dostatek agentů. Obyčejný modrý pruh znamená, že máte přesně počet agentů, které byste měli potřebovat. U časových období, která uplynula, představuje černá pomlčka skutečnou úroveň pokrytí.




2. Kliknutím na svislý pruh zobrazíte další informace o tomto 15minutovém období.

## Související témata

- Přizpůsobení stránky Plány agentů
- O časových pásmech
- Seřazení seznamu agentů
- O zásuvkách
- Upravit plány
- O historii plánování a obnovení
- Obchodní plány dvou agentů

- Najděte si nejlepší čas na aktivitu
- Optimalizujte přestávky a obědy
- Úprava stránky dynamického plánování agenta

## Přizpůsobení stránky Plány agentů

Panel nástrojů Plány agentů určuje, které agenty se zobrazí na stránce Plány agentů. Jeho pole a tlačítka jsou popsána v následující tabulce.

**POZNÁMKA** : Dokud nevyberete jednu nebo více skupin front služeb, servisních front, mapování dovedností nebo týmů, je stránka Plány agentů prázdná. Váš výběr přetrvává a ve výchozím nastavení se zobrazí v příštím
sezení.

| Pole/tlačítko | Popis |
|---|---|
| Vybrat časové pásmo | Z rozevíracího seznamu vyberte preferované časové pásmo. Časové pásmo Aktuálně přihlášeného uživatele (zadaného na stránce Spravovat uživatele ) se v tomto poli zobrazí ve výchozím nastavení. Když tuto hodnotu změníte, vybrané časové pásmo se zobrazí na řádku Časové pásmo.<br>**POZNÁMKA:** Časové pásmo je resetováno, když opustíte stránku Plány agentů. |
| Vybrat kritéria | Vyberte jednu nebo více servisních front, skupin servisních front, týmů nebo mapování dovedností pro zobrazení plánů těchto agentů (další informace naleznete v tématu Vlastní výběr). Chcete-li zobrazit agenty, kteří jsou naplánováni pro skupinu s více dovednostmi, vyberte servisní fronty přidružené ke skupině multikvalifikace nebo týmu agenta. Název můžete do pole zadat celý nebo jeho část, abyste ho snadněji našli. V tomto poli se nerozlišují malá a velká písmena. |
| Filtrační činidla | Filtrujte agenty na aktuální stránce zadáním písmen do jména agenta. Pro Pokud například do pole zadáte "br", zobrazí se pouze názvy, které obsahují písmena "br". V tomto poli se nerozlišují malá a velká písmena. Filtr se nevztahuje na agenty uvedené na neviditelných stránkách ve vícestránkovém seznamu. |
| Akce | Kliknutím zobrazíte nabídku možností, která umožňuje upravit |

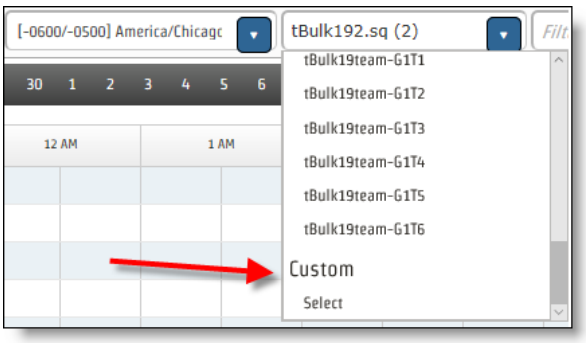
| Pole/tlačítko | Popis |
|---|---|
| | Plány vložením aktivit a obchodních harmonogramů vás jedním kliknutím přenesou na dnešní rozvrh, zahodí všechny změny, které jste provedli, ale dosud jste neuložili, optimalizujte obědy a přestávky a najděte optimální čas pro aktivitu, kterou chcete Insert. |
| Uložit | Uložte změny do databáze a aktualizujte výrobní plán. |
| Výpis | Stránkovací nástroj umožňuje procházet dlouhý seznam agentů na více stránkách. Kliknutím na dvojitou šipku přejděte na první nebo poslední stránku. Kliknutím na jednotlivé šipky se můžete pohybovat dopředu nebo dozadu po jednotlivých stránkách. Agenti, které PIN na začátek seznamu zůstanou, když přejdete na jinou stránku. Filtry se vztahují pouze na stránku, kterou si právě prohlížíte. |
| Týden/den/hodina | Zobrazte plány agentů podle týdne, dne nebo hodiny. Změny data a zobrazení přetrvávají od relace k relaci. |

### Vlastní výběr

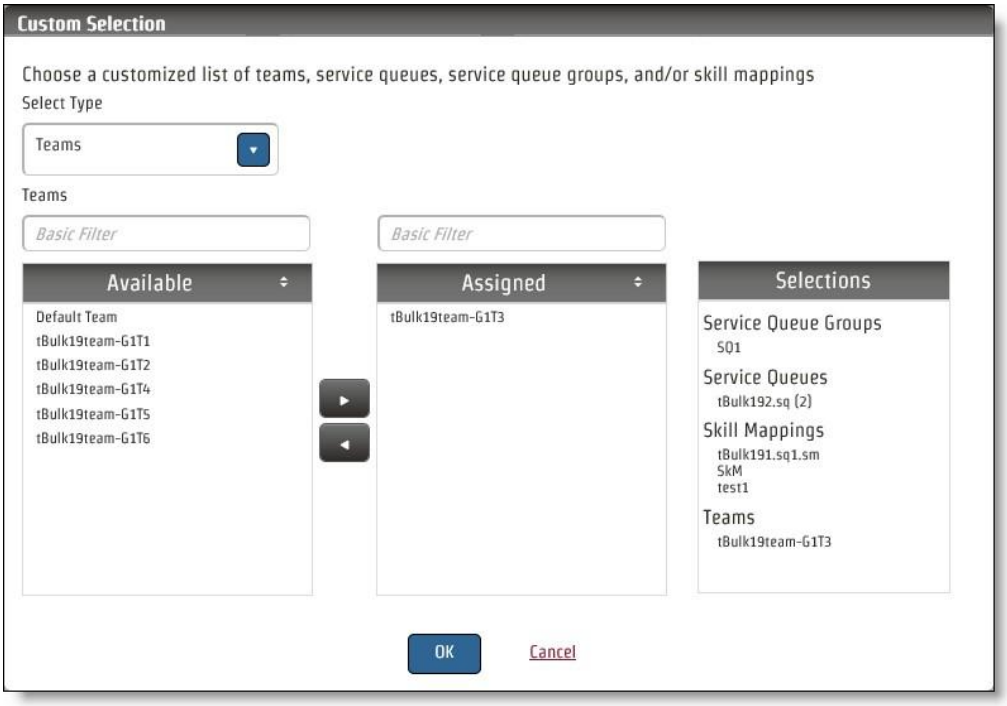
Chcete-li zobrazit plány více servisních front, skupin servisních front, týmů a mapování dovedností, vyberte je v dialogovém okně Vlastní výběr.

## Nastavení vlastního výběru:

1. Přejděte na konec rozevíracího seznamu Vybrat kritéria na panelu nástrojů Plány agentů na kategorii Vlastní a klepněte na tlačítko **Vybrat**.




Zobrazí se dialogové okno Vlastní výběr.




2. **V poli Vybrat typ** vyberte možnost Servisní fronta, Skupina servisní fronty, Tým nebo Mapování dovedností. Dostupné entity vybraného typu se zobrazí v podokně K dispozici.
3. Přesuňte entity, jejichž plány chcete zobrazit, do podokna Přiřazeno. Váš výběr je také uveden v podokně Výběry.
4. Opakujte kroky 2 a 3, dokud nevytvoříte seznam požadovaných entit, jejichž plány chcete zobrazit. Po dokončení klepněte na tlačítko **OK**. Agenti patřící k vybraným entitám jsou zobrazeni na stránce Plány agentů a možnost Vlastní je zobrazena v poli Vybrat kritéria na panelu nástrojů.

Vlastní výběr přetrvává a zobrazí se při příštím přihlášení.

## Úprava vlastního výběru:

1. V poli **Vybrat kritéria** klikněte na tlačítko **Vybrat**. Zobrazí se dialogové okno Vlastní výběr s uloženými výběry.
2. Upravte vybrané položky podle potřeby a klepněte na tlačítko **OK**.

## O časových pásmech

V programu Webex WFO se používají čtyři typy časových pásem: výchozí časové pásmo, časové pásmo zobrazení, časové pásmo plánování a časové pásmo fronty služeb. Tyto různé typy časových pásem pomáhají vyhnout se nejasnostem při vytváření a zobrazování plánů agentů pro agenty umístěné v různých časových pásmech po celém světě.

> **POZNÁMKA:** Tato časová pásma ovlivňují především WFM. V QM jsou nahrávky opatřeny časovým razítkem u zdroje záznamu (například záznamového serveru nebo počítače s aplikací Smart Desktop). To se může lišit od
> Kde se nachází zaznamenaný agent.

### Výchozí časové pásmo

Výchozí časové pásmo je obvykle časové pásmo, kde se nachází hlavní kancelář vaší organizace. Konfiguruje se na stránce Globální nastavení (Správa > správa aplikací > Globální nastavení). Toto časové pásmo se používá k časovému razítku systémových událostí, protokolů a zachycených dat, jako jsou statistiky agentů.

### Zobrazit časové pásmo

Časové pásmo zobrazení je místní časové pásmo uživatele a používá se pro informace zobrazené jednotlivým uživatelem na stránkách, jako je Můj plán, Plány agentů a Zprávy. Konfiguruje se na stránce Uživatelé (Správa aplikací > Konfigurace uživatele > Uživatelé) pro každého jednotlivého uživatele.

Pokud není časové pásmo zobrazení nakonfigurováno, použije se místo něj výchozí časové pásmo. Pokud se uživatelé nacházejí ve výchozím časovém pásmu, nemusí být konfigurace časového pásma zobrazení pro každého uživatele nutná.

### Časové pásmo plánování

Časové pásmo plánování se používá pro agenty plánování. Když je každému agentovi přiřazeno časové pásmo plánování, lze nakonfigurovat pracovní směny nezávislé na časovém pásmu. To znamená, že pokud nastavíte pracovní směnu, která začíná v 8:00 AM a končí v 5:00 PM a poté přiřadíte tuto pracovní směnu agentům ve dvou různých časových pásmech, pracovní směna začíná v 8:00 AM v místním časovém pásmu každého agenta.

Časové pásmo plánování také eliminuje možnou záměnu s tím, kdy je letní čas použit v různých časových pásmech, a umožňuje kopírování a úpravy plánů bez nutnosti ručního výpočtu rozdílů časových pásem.

### Časové pásmo fronty služeb

Časové pásmo servisní fronty se používá k interpretaci otevírací a zavírací doby servisní fronty. Ve výchozím nastavení je toto časové pásmo stejné jako výchozí časové pásmo vaší organizace, pokud není na stránce Servisní fronty nakonfigurováno jiné časové pásmo pro konkrétní servisní frontu (Správa aplikací > fronty služeb > fronty služeb).

### Časová pásma a plány agentů

Ve výchozím nastavení stránka Plány agentů zobrazuje plány v časovém pásmu zobrazení přihlášeného uživatele, od půlnoci do půlnoci pro vybraný týden. Časové pásmo můžete změnit na jakékoli jiné časové pásmo výběrem nového z rozevíracího seznamu Časové pásmo.

**OSVĚDČENÉ POSTUPY** : Chcete-li zobrazit plány v jiném časovém pásmu, změňte před úpravou plánu časové pásmo, protože změna časového pásma spustí novou relaci.

**POZNÁMKA:** Dodržování je zobrazeno agentům ve vybraných časových pásmech, ale výpočty dodržování se nadále provádějí od půlnoci do půlnoci ve výchozím časovém pásmu zákazníka. To pomáhá zajistit
že vidíte stejná data napříč všemi agenty a máte stejné skóre dodržování pro den v časovém pásmu zákazníka.

## Informace o poznámkách k aktivitě

Poznámka k aktivitě je text, který lze připojit k projektu nebo aktivitě výjimky v plánu agenta. Poznámka poskytuje další informace o aktivitě.

**PŘÍKLAD** : Máte výjimku nazvanou "Schůzka", která se používá pro mnoho typů schůzek. Když přiřadíte výjimku schůzky agentům týmu 1, zadáte "Týmová schůzka, přineste přenosný počítač" Pole Poznámky. Potom přiřadíte výjimku schůzky agentům týmu 2 pro jinou schůzku. Pro tuto schůzku zadáte do pole Poznámky "Kontrola zacházení s nespokojenými zákazníky".

Tyto poznámky lze zobrazit mnoha způsoby.

- **Stránka Moje plány** a **widget** Průzkumník dat mých plánů – v pravém horním rohu každé naplánované aktivity s připojenou poznámkou se zobrazí stínovaný trojúhelník. Najeďte myší na aktivitu a poznámku zobrazíte.
- **Stránka Plány agentů** – najeďte myší na výjimku nebo aktivitu projektu v plánu agenta a zobrazte poznámku v dolní části automaticky otevíraného okna s informacemi o aktivitě.
- **Stránka Projekty** – v poli Poznámka.
- **Stránka Uživatelé** – v pravém horním rohu výjimky se zobrazí stínovaný trojúhelník s poznámkou uvedenou v části Přiřazené výjimky. Najeďte myší na název výjimky a poznámku zobrazíte.

Poznámky lze přidávat k výjimkám a projektům následujícími způsoby.

- Přidejte poznámku k projektu na **stránce Projekty** .
- Přidání poznámky k výjimce, když je výjimka přiřazena konkrétním agentům na stránce **Výjimky** stránka.

- Přidejte poznámku k výjimce nebo projektu při vkládání aktivity do plánů agentů na **stránce Plány agentů** .
- Přidejte poznámku k existující výjimce nebo projektu na **stránce Plány agentů** kliknutím pravým tlačítkem myši na aktivitu a výběrem možnosti Upravit poznámku.

Poznámky lze upravovat na různých místech.

- **Stránka Plány agentů** (pouze zobrazení hodin nebo intervalů) – Klikněte pravým tlačítkem na projekt nebo aktivitu výjimky a v místní nabídce vyberte **možnost Upravit poznámku** .
- **Stránka Projekty** – Úpravou projektu můžete změnit poznámku, která je k němu přidružena. Při příštím spuštění plánu se poznámka aktualizuje.
- **Stránka Výjimky** – Jakmile je výjimka přiřazena, nelze její poznámku upravovat ze stránky Výjimky, ale přiřazenou výjimku můžete překrýt novou výjimkou, která je duplikátem původní výjimky (stejní přiřazení agenti, stejné datum a čas), ale která má jinou poznámku. Nová výjimka se zobrazí v plánech agenta při příštím spuštění plánu.

## Související témata

- Zobrazení plánu
- Insert aktivita
- Přidání a úprava poznámek k aktivitě
- Správa výjimek
- Správa projektů
- Správa uživatelů

### Seřazení seznamu agentů

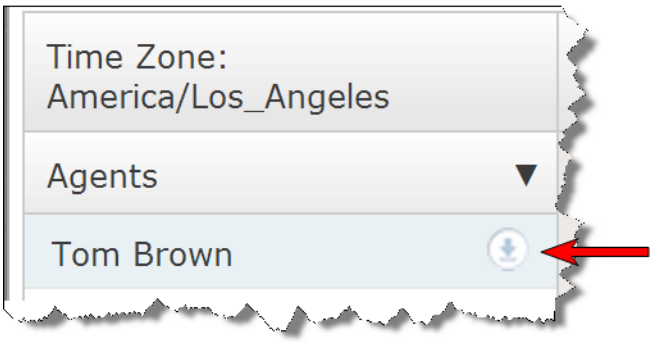
Pomocí ikony trojúhelníku v záhlaví sloupce Agenti můžete řídit, jak jsou agenti seřazeni v mřížce plánu. Agenty můžete řadit vzestupně podle následujících položek:

- Křestní jméno.
- Příjmení.

- Čas příjezdu. Agenti jsou seřazeni podle první naplánované aktivity v plánu, pak podle příjmení a nakonec podle jména. Agenti, kteří jsou k dispozici, ale nejsou naplánováni, jsou uvedeni po naplánovaných agentech a agenti, kteří nejsou k dispozici a nejsou naplánováni, jsou uvedeni jako poslední.
- Hodnost. Agenti jsou seřazeni na základě jejich hodnosti přiřazené na stránce Agenti. Agenti stejné hodnosti jsou pak seřazeni podle křestního jména. Agenti bez hodnosti jsou uvedeni po těch, kteří mají hodnost.
- Datum zahájení společnosti. Agenti jsou seřazeni podle jejich seniority ve společnosti, přičemž nejméně senior je uveden jako první.
- Datum zahájení oddělení. Agenti jsou seřazeni podle jejich seniority v oddělení. Ti, kteří mají nejmenší senioritu, jsou uvedeni jako první.

Seznam agentů lze dále vylepšit připnutím agenta na začátek seznamu. Když je agent připnutý, agent nepodléhá žádnému řazení a vždy se zobrazí v horní části seznamu agentů v plánu. Můžete PIN více agentů a ten, který byl naposledy připnut, je nahoře.

Chcete-li PIN agenta, umístěte kurzor na jméno agenta a klikněte na ikonu PIN, která se zobrazí na pravé straně buňky (viz níže). Chcete-li agenta odepnout, klikněte znovu na ikonu. Agent je okamžitě podroben způsobu třídění použitému v seznamu agentů.




**POZNÁMKA:** Připnutí agenti jsou odepnuti při přepnutí servisní fronty, skupiny servisní fronty, mapování dovedností, týmu nebo vlastního seskupení na panelu nástrojů Plány agentů.

## Upravit plány

Plány agentů lze upravovat vložením, zkopírováním, přesunutím nebo odstraněním aktivit na stránce Plány agentů. Plány můžete upravovat pouze pro agenty, kteří jsou přiřazeni k týmu v hlavním zobrazení. Agenti, kteří nejsou přiřazeni k týmu ve vašem hlavním zobrazení, jsou jen pro čtení a vedle svých jmen zobrazují ikonu zámku.

**POZNÁMKA:** Jednotlivé relace úprav plánu agenta mohou trvat maximálně 8 hodin a maximální doba nečinnosti je 100 minut. Po dosažení těchto limitů se musíte znovu přihlásit do
Obnovte relaci.

**POZNÁMKA:** Počet současně probíhajících úprav není nijak omezen.

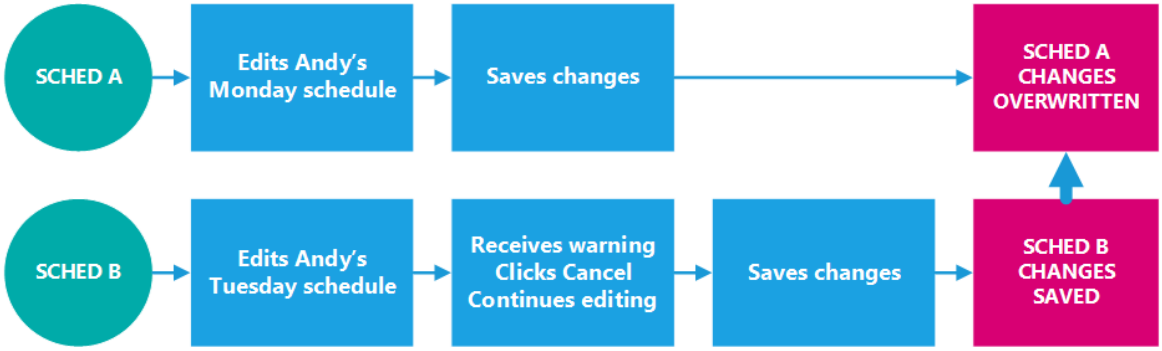
Pokud jsou plány agentů změněny a uloženy jiným uživatelem nebo automatizovaný pracovní postup schválí požadavek, který ovlivňuje plánovací týden při prohlížení a úpravách plánu agenta, zobrazí se varovná zpráva, že plán byl změněn. Pak máte na výběr ze dvou možností.

- Zobrazení plánu můžete aktualizovat, což má za následek ztrátu neuložených změn.
- Zprávu můžete zrušit, což má za následek, že při ukládání změn můžete přepsat změny plánu provedené jiným uživatelem. K tomu dochází pouze v případě, že jste oba pracovali podle plánu stejného agenta.

Zde jsou příklady toho, co se stane, když dva uživatelé upravují plán ve stejném týdnu.

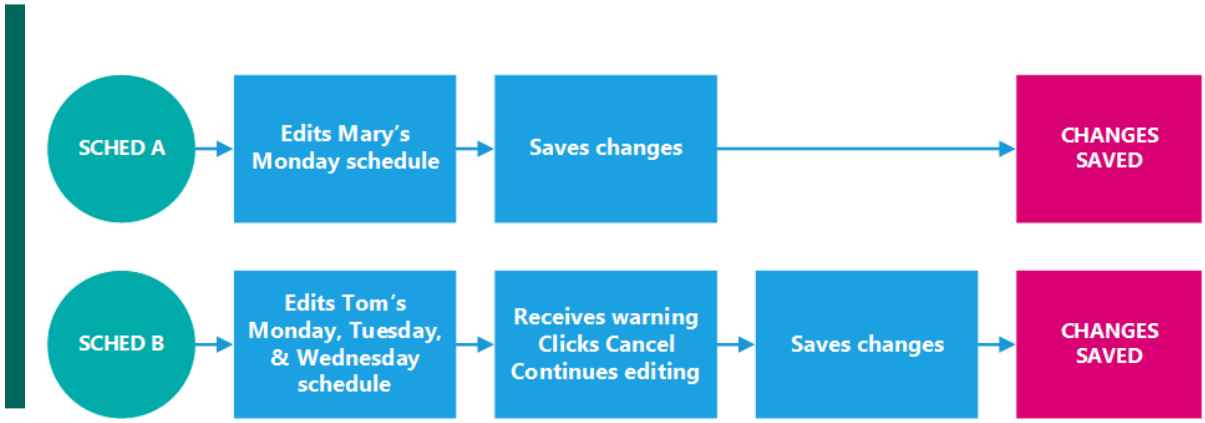
**PŘÍKLAD**

Plánovač A upraví Andyho pondělní plán a uloží tyto změny. Plánovač B upravuje Andyho úterní plán ve stejnou dobu a obdrží varovnou zprávu. Plánovač B klikne na tlačítko Storno a dokončí a uloží úpravy. Verze Andyho plánu týdne plánovače B je uložena a změny provedené plánovačem A jsou přepsány.




**PŘÍKLAD**

Plánovač A upraví Mariin pondělní plán a uloží tyto změny. Plánovač B upravuje Tomův plán na pondělí, úterý a středu současně a obdrží varovnou zprávu.
Plánovač B klikne na tlačítko Zrušit a dokončí a uloží své úpravy do Tomova plánu. Úpravy plánovače A v Marině rozvrhu nejsou změnami provedenými v Tomově rozvrhu ovlivněny, takže změny rozvrhu Marie i Toma jsou uloženy.




## Úpravy a seznam přiřazených výjimek

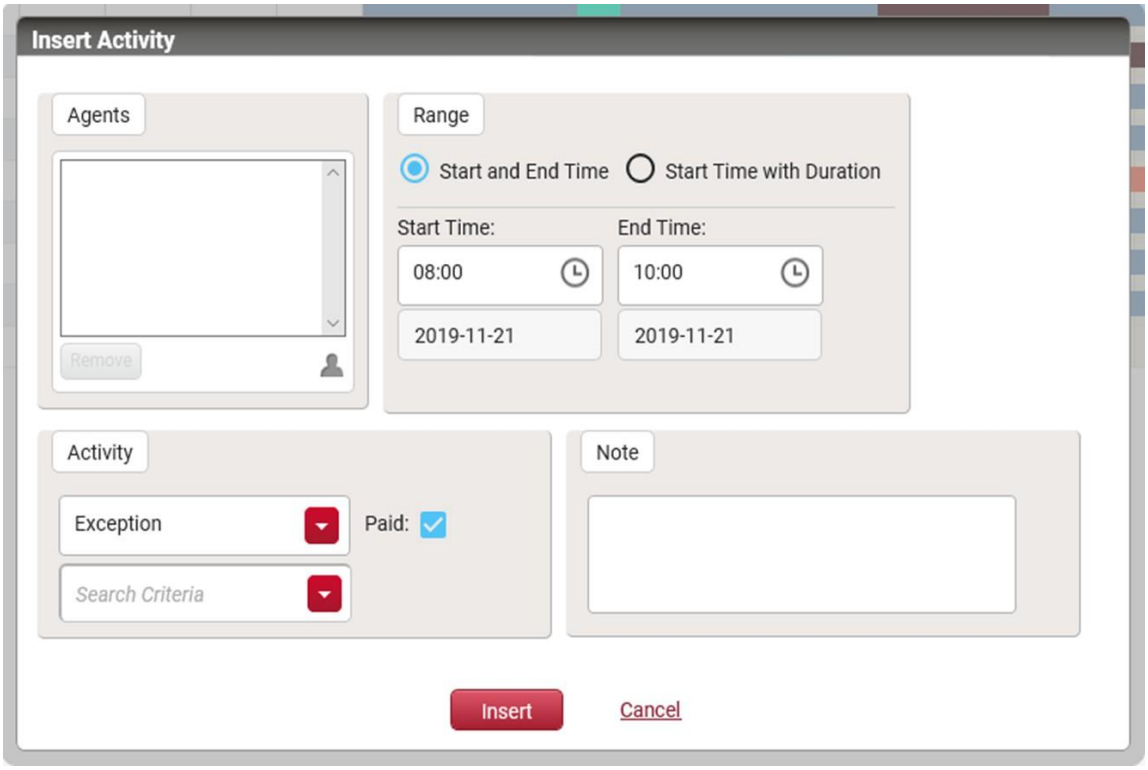
Když upravíte nebo odstraníte aktivitu přiřazené výjimky podle plánu agenta, tyto změny se projeví v seznamu Přiřazené výjimky zobrazeném na stránce Uživatelé daného agenta (viz ). Tím je zajištěno, že při spuštění nového plánu budou upravené přiřazené výjimky zahrnuty do nového plánu.

Existují určité výjimky z toho, co se zobrazí v seznamu Přiřazené výjimky, který se upravuje. Patří mezi ně:

- Aktivity vytvořené před verzí 10.4
- Mentorské činnosti
- Plánování obchodních aktivit
- Obnovení historie plánování

## Insert aktivita

Dialogové okno Aktivita Insert umožňuje přidat aktivitu do plánů agentů.




Pomocí těchto kroků Insert aktivitu v jednom nebo více plánech agenta.

**POZNÁMKA:** Pokud není povolena funkce upozornění na konflikt plánu agenta (viz níže), budou všechny částečné nebo celé konfliktní aktivity přepsány novou vloženou aktivitou.

## Insert aktivita (upozornění na konflikt plánu agenta není povoleno)

1. Na stránce Plány agentů zobrazte plán agenta pro požadovanou skupinu servisní fronty, servisní frontu, mapování dovedností, tým nebo vlastní seskupení.
2. Zvolte **Akce > Insert Aktivita** z panelu nástrojů Plány agenta nebo klikněte pravým tlačítkem na plán agenta a vyberte **Insert** pro zobrazení dialogového okna Insert Aktivita s tímto agentem již vybraným.
3. Vyplňte pole v dialogovém okně, jak je popsáno v následující tabulce, a potom klikněte na # **Insert** to Insert novou aktivitu v plánech agentů.
4. Kliknutím na tlačítko **Uložit** uložte změnu plánu.

Následující tabulka popisuje pole v dialogovém okně Insert Aktivita.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Agenti | Činitelé podílející se na této činnosti. Klikněte na pole Výběr agenta a vyberte jednoho nebo více agentů ze seznamu. V tomto seznamu se zobrazí pouze agenti, kteří jsou přiřazeni k týmu ve vašem hlavním zobrazení. |
| Tlačítko Odebrat | Vyberte jednoho nebo více agentů a kliknutím na toto tlačítko je odeberte z seznam. |
| Rozsah | Vyberte možnost časového období. |
| Čas zahájení | Zadejte čas a datum, kdy aktivita začne.<br>▪ Časové pole – ve výchozím nastavení zobrazuje 00:00. Počáteční čas můžete zadat v přírůstcích po jedné minutě do pole času nebo můžete vybrat čas zahájení z rozevíracího seznamu v přírůstcích po 15 minutách.<br>▪ Pole Datum – datum vybrané pro aktivitu. Výchozí datum je dnes. |
| Doba trvání | Doba trvání aktivity v hodinách a minutách. Tato možnost se zobrazí pouze tehdy, když vyberete možnost Čas zahájení s dobou trvání. |
| Čas ukončení | Zadejte čas a datum, kdy aktivita skončí.<br>▪ Časové pole – ve výchozím nastavení zobrazuje 00:00. Koncový čas můžete zadat v minutových přírůstcích do pole času nebo můžete vybrat koncový čas z rozevíracího seznamu v 15minutových přírůstcích.<br>▪ Pole Datum – datum vybrané pro aktivitu. Výchozí datum je zítra. |
| Aktivita | Vyberte typ aktivity, která má být vložena do plánu.<br>**POZNÁMKA** : Pokud vyberete možnost Výjimka, výjimka se uloží do seznamu Přiřazené výjimky agenta na stránce Uživatelé agenta a bude zahrnuta, pokud je plán znovu spuštěn. Vložení výjimek ze stránky Plány agentů také nevytvoří celodenní výjimku, ale spíše výjimky pro částečný den. |
| Kritéria vyhledávání | Vyberte konkrétní typ aktivity. Pole Vybrat typ se zobrazí pouze pro aktivity, které lze dále specifikovat. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Metadata aktivity | (Volitelné) Přiřadí hodnotu metadat nebo odebere hodnotu metadat z, činnost. Přiřazení nebo odebrání hodnoty metadat zde přepíše výchozí hodnotu metadat, kterou jste přiřadili při konfiguraci aktivity. Další informace o konfiguraci hodnot metadat naleznete v tématu Správa hodnot metadat aktivity. |
| Placený | Zaškrtněte políčko Placené, pokud se naplánovaná aktivita započítává do počtu odpracovaných hodin agenta během týdne. Zaškrtávací políčko je ve výchozím nastavení zaškrtnuto nebo zrušeno v závislosti na vybrané aktivitě. |
| Poznámka | (Volitelné) Zadejte text pro další popis aktivity. Toto pole se zobrazí pouze v případě, že vybraná aktivita je výjimkou nebo projektem. |

### Upozornění na konflikt plánu agenta

Pokud je povolena funkce upozornění na konflikt plánu agenta na stránce WFM Globální nastavení (viz Konfigurace nastavení WFM pro celý systém), obdržíte varovnou zprávu, pokud upravíte plán tak, aby provedené úpravy vedly ke konfliktu s přestávkou, obědem, projektem nebo výjimkou agenta. Vaše úpravy mohou být výsledkem přetažení aktivity agenta, vložení aktivity pro jednoho nebo více agentů nebo nalezení optimálních časů.

Pokud například Insert aktivitu do plánů více agentů a jeden z těchto agentů má konflikt plánu s novou aktivitou, zobrazí se tato zpráva:

Konflikt můžete přepsat, zpracovat ručně nebo zrušit úpravy.

Pokud se rozhodnete konflikt přepsat, aktivita, kterou vkládáte, zcela nebo částečně přepíše dříve naplánovanou aktivitu agenta. Pokud má například agent půlhodinový oběd naplánovaný na 9:30 AM do 10:00 AM a vkládaná aktivita trvá od 9:15 AM do 9:45 AM, zkrátí se přestávka na oběd agenta o 15 minut na 9:45 AM na 10:00 AM.

Pokud se rozhodnete zrušit úpravu plánu, vaše akce Insert Aktivita se zcela zruší. Aktivitu můžete začít znovu a použít jiný čas.

Pokud se rozhodnete konflikt zpracovat ručně, budete mít možnost upravit plán agenta přetažením konfliktní aktivity na jiný čas, aby byl konflikt vyřešen. Ve stejném příkladu může být přestávka na oběd agenta přetažena tak, aby začínala v 10:00 AM místo v 9:30 AM aby nedošlo ke konfliktu s vloženou aktivitou.

Po přesunutí konfliktní aktivity klepněte na tlačítko Opakovat na Insert aktivity v plánu konfliktního agenta. Pokud již nedochází ke konfliktu, aktivita se vloží a kliknutím na tlačítko Uložit můžete dokončit změnu plánu.

## Insert aktivita, která se rozhodla přepsat konflikty

1. Na stránce Plány agentů zvolte **Akce > Insert Aktivita** z panelu nástrojů Plány agenta nebo klikněte pravým tlačítkem myši na Anywhere na stránce plánu a vyberte **Insert** pro zobrazení prázdného dialogového okna Insert Aktivita.
2. Podle potřeby vyplňte pole v dialogovém okně a klikněte na **Insert** to Insert novou aktivitu v plánu agenta.
3. Pokud dojde ke konfliktům, kliknutím na **tlačítko Přepsat** ve zprávě s upozorněním ignorujte konflikty a Insert novou aktivitu nad konfliktními aktivitami.
4. Kliknutím na tlačítko **Uložit** uložte změnu plánu.

## Insert aktivita, která se rozhodla řešit konflikty ručně

1. Na stránce Plány agentů zvolte **Akce > Insert Aktivita** z panelu nástrojů Plány agentů nebo klikněte pravým tlačítkem na Anywhere na stránce plánu a vyberte **Insert** pro zobrazení prázdného dialogového okna Insert Aktivita.
2. Podle potřeby vyplňte pole v dialogovém okně a klikněte na **Insert** to Insert novou aktivitu v plánu agenta.
3. Pokud dojde ke konfliktům, klikněte ve zprávě s upozorněním na možnost **Ruční zpracování**. Plány agentů jsou načteny konfliktními plány připnutými v horní části stránky, označenými vykřičníkem v červeném kruhu.
4. Přesuňte aktivity podle potřeby k vyřešení konfliktů. Další informace o pohybových aktivitách naleznete v části Upravujte plány přetažením.

5. Po vyřešení všech konfliktů klepněte na **tlačítko Opakovat** na panelu nástrojů na Insert novou aktivitu v plánech konfliktních agentů.

   **Poznámka:** Pokud existují některé plány agentů, které dáváte přednost přepsání spíše než ruční zpracování, ponechat je konfliktní po klepnutí na tlačítko Opakovat. Zobrazí se další varovná zpráva.

   Zvolte **Přepsat** , chcete-li tyto konkrétní plány přepsat.

6. Kliknutím na tlačítko **Uložit** uložte změnu plánu.

## Rozdělení volna a úvahy o plánu dovolené

Webex WFO neumožňuje uživatelům odesílat žádosti o volno pro data v minulosti. Chcete-li správně kategorizovat nepřítomnost agenta jako volno, můžete se rozhodnout Insert výjimku do plánu agenta po absenci.

Webex WFO však ne vždy zpracovává výjimku, kterou supervizor vloží do plánu agenta po absenci, stejným způsobem, jakým zpracovává žádost o volno, kterou agent odešle před absencí prostřednictvím zasílání zpráv.

Tento rozdíl ovlivňuje následující:

- Přidělení volna – Webex WFO neodečte výjimku vloženou do minulého plánu od průběžného celkového počtu zbývajících přídělů volna. To platí i v případě, že je výjimka přidružena k typu dovolené.
- Čas dovolené – Pokud je Webex WFO integrován s HRMS, neodečte výjimku vloženou do minulého plánu od průběžného celkového počtu zbývajících dovolených. Tento průběžný součet se aktualizuje pouze jednou denně importem dat o dovolené z HRMS.

Následující tabulka shrnuje, jak jsou žádosti o volno před absencí a vložení výjimek po absenci odečteny od průběžných součtů v systémech integrovaných i neintegrovaných HRMS.

| Průběžný | Žádost o volno před Nepřítomnost | Vložení výjimky po Nepřítomnost |
|---|---|---|
| Doba dovolené | HRMS – odečteno<br>Non-HRMS – odečteno | HRMS – neodečtené ne-<br>HRMS – odečtené |
| Přidělení volna | HRMS – odečteno<br>Non-HRMS – odečteno | HRMS – neodečteno<br>Non-HRMS – neodečteno |

### Smazání aktivity

Aktivitu odstraníte z plánu agenta vložením jiné aktivity se stejným časem zahájení a ukončení.

**PŘÍKLAD** : Agent má ve svém plánu přiřazenou výjimku týmové schůzky, která probíhá v úterý od 9:00 do 10:00 AM. Po spuštění plánu se však schůzka týmu zruší. S cílem
Odeberte týmovou schůzku z plánu agenta, plánovač vloží čas služby, který běží od 9:00 do 10:00 AM v úterý.

Pokud je aktivita přiřazenou výjimkou, lze ji také odebrat odstraněním z tabulky přiřazených výjimek na stránce uživatelé agenta (viz Správa uživatelů). To však ponechává mezeru, kde není nic naplánováno na interval, kde byla výjimka. Aby agent zůstal naplánován nepřetržitě bez mezery, musíte provést jednu z následujících akcí:

- Znovu spusťte plán.
- Otevřete stránku Plány agentů a vyplňte prázdnou část jinou aktivitou nebo přetáhněte aktivitu ve službě doleva nebo doprava k vyplnění mezery.

**OSVĚDČENÉ POSTUPY** Vždy odstraňujte aktivity ze stránky Plány agentů a ne z tabulky Přiřazené výjimky. Jediný důvod, proč můžete odstranit výjimku z Přiřazené
Tabulka výjimek je, že výjimka byla vytvořena ve verzi 10,3 nebo starší. Tyto výjimky nejsou automaticky aktualizovány nebo odstraněny při změně nebo odstranění ve verzi 10.4.

### Úpravy plánů přetažením

Můžete změnit počáteční a koncový čas plánu agenta a přesunout naplánované aktivity v rámci denního plánu pomocí technik přetažení.

S plány zobrazenými v zobrazení hodin poklepejte na panel plánu agenta a spusťte akci přetažení. Když tak učiníte, panel plánu se rozdělí na dvě části. Obecný čas, například Doba provozu, se stane dolním pruhem a konkrétní čas, například výjimky a přestávky, se stane horním pruhem.

- Pomocí kurzoru můžete přetažením konců spodního panelu doleva a doprava změnit čas začátku a konce směny.
- Na horní liště přetáhněte pomocí kurzoru naplánovanou aktivitu do nového času.

Ve výchozím nastavení se změny plánu přichytí na pětiminutové přírůstky. Chcete-li provádět změny v minutových přírůstcích, podržte při přetahování klávesu Shift (uvolněte tlačítko myši dříve, než se klávesa Shift nebo změna plánu vrátí zpět na pětiminutové přírůstky).

**POZNÁMKA:** Výjimku události dynamického plánování, která je mimo provozní dobu agenta, nelze přesunout.

Chcete-li uložit změny provedené v plánu, musíte klepnout na tlačítko **Uložit** . Chcete-li zrušit změny, které jste provedli, ale dosud neuložili, vyberte **možnost Zahodit změny** z rozevíracího seznamu Akce nebo klikněte na tlačítko Obnovit prohlížeč a znovu načtěte stránku s původním plánem.

### Přidání a úprava poznámek k aktivitě

Poznámky lze připojit k aktivitám projektu a výjimek v plánu agenta. Tyto poznámky obsahují další informace o aktivitě. Můžete přidat poznámku nebo upravit existující poznámku k naplánované aktivitě na stránce Plány agenta.

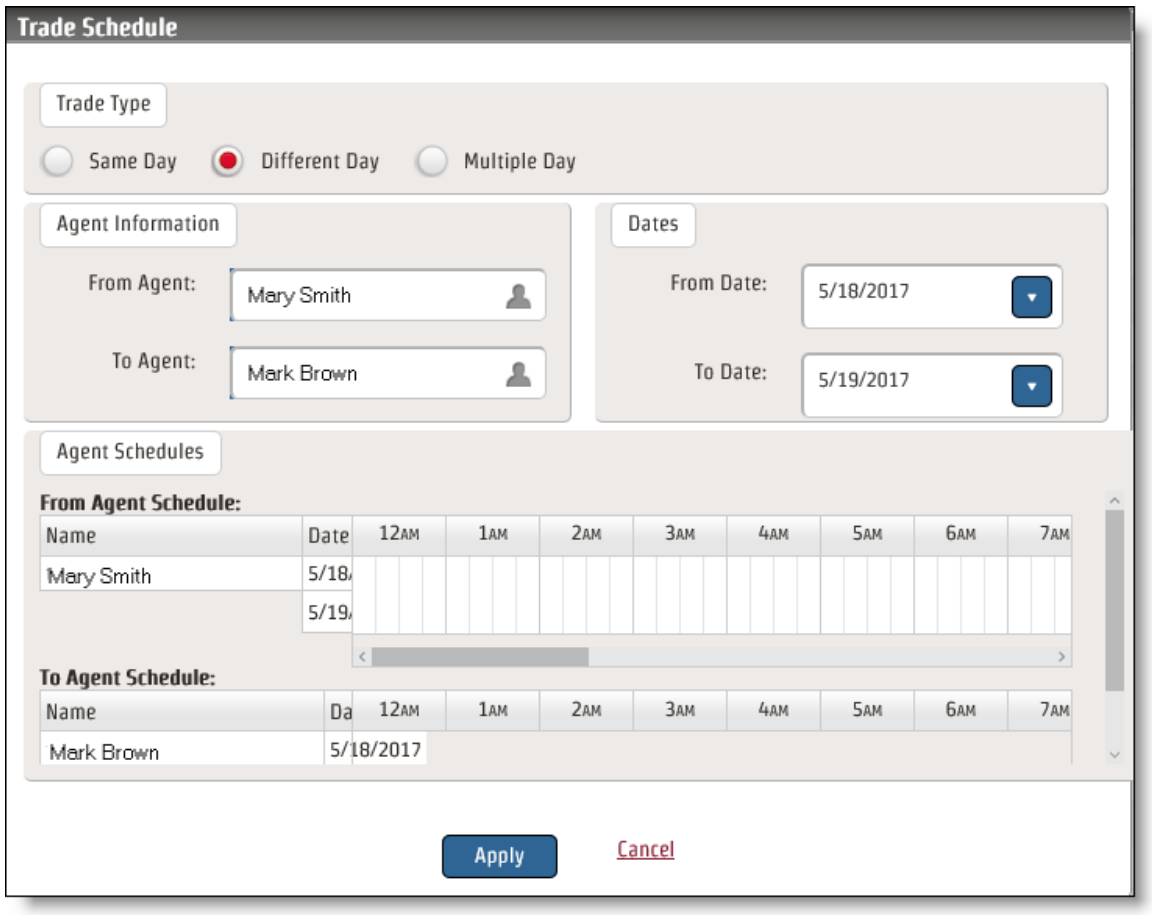
> **POZNÁMKA** : Pokud se na vás vztahuje pravidlo úprav plánu, které omezuje možnost provádět změny v poznámkách o aktivitách u výjimek a projektů, můžete zobrazit existující poznámky k aktivitě umístěním ukazatele myši na ikonu
> , ale nemůže je upravovat. Pokud Insert výjimku nebo projekt do plánu, nemůžete do něj přidat poznámku o činnosti.

## Přidání nebo úprava poznámky k aktivitě

1. Při prohlížení stránky Plány agentů v hodinovém zobrazení klikněte pravým tlačítkem myši na požadovanou aktivitu v plánu agenta.
2. Ve výsledné místní nabídce vyberte Upravit **poznámku**.
3. V dialogovém okně Upravit poznámku přidejte poznámku nebo upravte existující poznámku.
4. Klikněte na **Aktualizovat**.
5. Kliknutím na tlačítko **Uložit** uložte aktualizovaný plán.

### Obchodní plány dvou agentů

Dialogové okno Obchodní plán umožňuje obchodovat s obchodními plány mezi dvěma agenty.




Můžete obchodovat harmonogramy pro stejný den, různé dny nebo více dní. Naplánovaný čas zůstává tam, kde je, protože je založen na potřebách pokrytí. Co se změní, je to, který agent pracuje v naplánovaných hodinách.

Když obchodní agent plánuje půlnoc, agent je naplánován na zahájení práce v den, kdy plán začíná.

Následující tabulka popisuje pole v dialogovém okně Obchodní harmonogram.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Typ obchodu | Typ obchodu pro tuto akci. Máte následující možnosti:<br>▪ Stejný den – obchodní plány ve stejný den. Pokud zvolíte tuto možnost, zobrazí se pole Datum plánu. Tato možnost je vybrána ve výchozím nastavení. Tuto možnost můžete například použít k výměně rozvrhu agenta A 07:00–15:00 s rozvrhem agenta B 09:00–17:00 agenta B |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | Naplánovat na stejný den.<br>▪ Různé dny – obchodní plány ve dvou dnech. Pokud zvolíte tuto možnost, zobrazí se pole Datum Od a Do data. Tato možnost funguje přesně jako možnost Stejný den, pouze ve dvou samostatných dnech.<br>▪ Více dní – Obchodujte s vícedenními plány. Pokud zvolíte tuto možnost, zobrazí se pole Počáteční datum a Koncové datum. Pokud například zvolíte 1/23/2019 v poli Počáteční datum a 1/27/2019 v poli Koncové datum, pak budete obchodovat plány agenta A od pondělí do pátku s plány agenta B od pondělí do pátku. |
| Informace o agentovi | Obchodní zástupci:<br>▪ Od agenta – první agent, jehož rozvrh chcete obchodovat<br>▪ Agentovi – Druhý agent, jehož rozvrh chcete obchodovat<br>Pouze agenti, kteří jsou přiřazeni k týmu ve vašem hlavním zobrazení, se zobrazí v seznamu Od agenta nebo Agentovi. |
| Datle | Data zapojená do obchodu. Možné termíny obchodu jsou následující:<br>▪ Datum plánu – datum, kdy chcete plánovat obchody. Zadejte datum ručně nebo klikněte na pole a vyberte datum z vyskakovacího okna Kalendář.<br>▪ Od data – První naplánované datum zahrnuté do obchodu.<br>▪ K datu – Druhé naplánované datum související s obchodem.<br>▪ Datum zahájení – První den pracovní směny, se kterou chcete obchodovat.<br>▪ Datum ukončení – poslední den pracovní směny, se kterým chcete obchodovat. |
| Plány agentů | Rozvrh pro oba agenty, zobrazený vedle sebe. Ty vám umožní Porovnejte plány agentů před kliknutím na tlačítko Použít.<br>▪ Z plánu agenta – aktuální plán prvního agenta |

| Pole | Popis |
| --- | --- |
| | ▪ To Agent Schedule (Plán pro agenta) – aktuální rozvrh<br>druhého agenta Jsou vám poskytnuty informace o dostupnosti agenta<br>To,<br>Týmy, časové pásmo, výjimky, servisní fronta, překrývající se směny a mapování dovedností, které vám pomohou rozhodnout, zda je obchod proveditelný. |

## Obchodní plány mezi dvěma zástupci

1. Kliknutím na tlačítko **Akce > obchodním harmonogramu** zobrazte dialogové okno Obchodní harmonogram.
2. Vyplňte pole.
3. Klikněte na **Použít**. Obchodované plány jsou okamžitě aplikovány na výrobní plán.

> **POZNÁMKA** Chcete-li obchodní plány, musí být oba agenti zahrnuti do plánu, který byl spuštěn pro časový rámec obchodu.

### Kopírovat aktivity plánu

Stránka Kopírovat aktivity plánu umožňuje kopírovat aktivity plánu několika způsoby. Jejich funkce jsou následující:

- Kopírování aktivit z rozvrhu jednoho agenta v určitý den do plánů jiných agentů ve vybraných dnech
- Kopírování plánů více agentů z konkrétních dnů v určitém týdnu do jiných týdnů

Funkce kopírování nahrazuje aktivity cílového plánu ve vybraných časových úsecích aktivitami zdrojového agenta. Všechny přiřazené aktivity výjimek, které jsou zkopírovány, se automaticky zobrazí v tabulce přiřazených výjimek cílových agentů na stránce Uživatelé agentů a zobrazí se v plánech cílových agentů, pokud je plán znovu spuštěn.

> **POZNÁMKA:** Při kopírování jednoho data do více dnů byste neměli vybírat aktivity s překrývajícími se časovými rozsahy. Pokud se například pokusíte zkopírovat posun 7 PM–5:30 AM a zobrazí se také posun 12 AM–7
> PM Není k dispozici aktivita, kterou můžete vybrat ke kopírování, pak se část směny od 12 AM–5:30 AM zobrazí pouze v poslední den vybraný pro kopii. Důvodem je to, že aktivita Není k dispozici přepíše 12 AM–5:30 AM část směny předchozího dne, protože Webex WFO stanoví aktivity pro aktuální den.

> **POZNÁMKA**
> Pokud kopírujete aktivity od zdrojových agentů, kteří podporují jiné fronty služeb než cíloví agenti, uvědomte si, že tyto aktivity mohou být odstraněny z plánů zdrojových agentů při spuštění budoucího plánu pro jejich servisní fronty. Chcete-li se tomuto problému vyhnout, můžete provést

jeden z

následující:

- Zkopírujte aktivitu od zdrojového agenta se stejnými frontami služeb na směně jako cílový agent.
- Přiřaďte aktivitu cílovému agentovi a spusťte plán.

Funkce Kopírovat aktivity plánu používá při kopírování aktivit přiřazené časové pásmo plánování přiřazené zdrojovým agentem. Zkopírované aktivity se automaticky zobrazí v plánu cílového agenta v časovém pásmu zobrazení cílového agenta.

**Poznámka:** Pokud byly kopírované aktivity vytvořeny ve verzi starší než verze 10.3, tabulka Přiřazené výjimky není aktualizována a pokud je plán znovu spuštěn, zkopírované výjimky se nezobrazí.
Zkopírované výjimky se však projeví v Průzkumníku dat pro cílové agenty.

## Předpoklady

- Správa oprávnění WFM, Správa plánů nebo Úprava plánů

## Procedury

### Kopírování naplánovaných aktivit jednoho agenta do plánů jiných agentů (kopírování aktivit)

Aktivity zkopírované ze zdrojového plánu přepíší aktivity, které jsou zcela zahrnuty ve stejných intervalech v cílových plánech. Cílové plány, které obsahují překrývající se (ale ne zcela zahrnuté) aktivity, jsou oříznuty tak, aby překrývající se část byla odstraněna a nepřekrývající se část zůstala. Aktivity cílového plánu, které se nepřekrývají ani nezahrnují žádné zdrojové aktivity, zůstanou tak, jak jsou aktuálně v cílových plánech. Zkopírované aktivity se zkopírují v časovém pásmu zobrazení kopírujícího uživatele.

1. Vyberte možnost **Kopírovat naplánované aktivity agenta z jednoho data do jiných agentů/dat** možnost.
2. V části Zdrojový **plán** vyberte agenta, jehož plán chcete kopírovat, a datum tohoto plánu. Tabulka **plánu** se pak vyplní rozvrhem agenta k tomuto datu.
3. Zaškrtněte políčka vedle aktivit, které chcete kopírovat.

> **POZNÁMKA:** Pokud má agent nedostupné nebo dostupné aktivity, které překračují půlnoc v časovém pásmu zobrazení, jsou tyto aktivity při zobrazení na stránce o půlnoci odříznuty. Toto Zabraňuje kopírování aktivit, které zahrnují více dat. Aktivity, které překračují dva dny od půlnoci, jsou mimo povolený časový rozsah a nekopírují se.

4. **V části Cílové plány** vyberte agenty a data, do kterých chcete vybrané aktivity zkopírovat. Pokud pro cílový týden neexistuje žádný plán, zástupné symboly budou přidány podle potřeby.
5. Klikněte na **Kopírovat**.

### Kopírování naplánovaných aktivit více agentů do jiných týdnů (kopírování směn)

Posun zdroje pro jeden den v týdnu zcela přepíše cílový posun v daný den v týdnu. Cílové dny, které nebyly naplánovány ve zdrojovém posunu, zůstávají tak, jak byly. Pokud k cílovému datu nejsou naplánovány žádné aktivity a pokud zdrojové aktivity neobsahují posun místa na tento den, bude den naplněn aktivitami Nedostupné. Zkopírované aktivity se zkopírují v časovém pásmu zobrazení kopírovaných agentů.

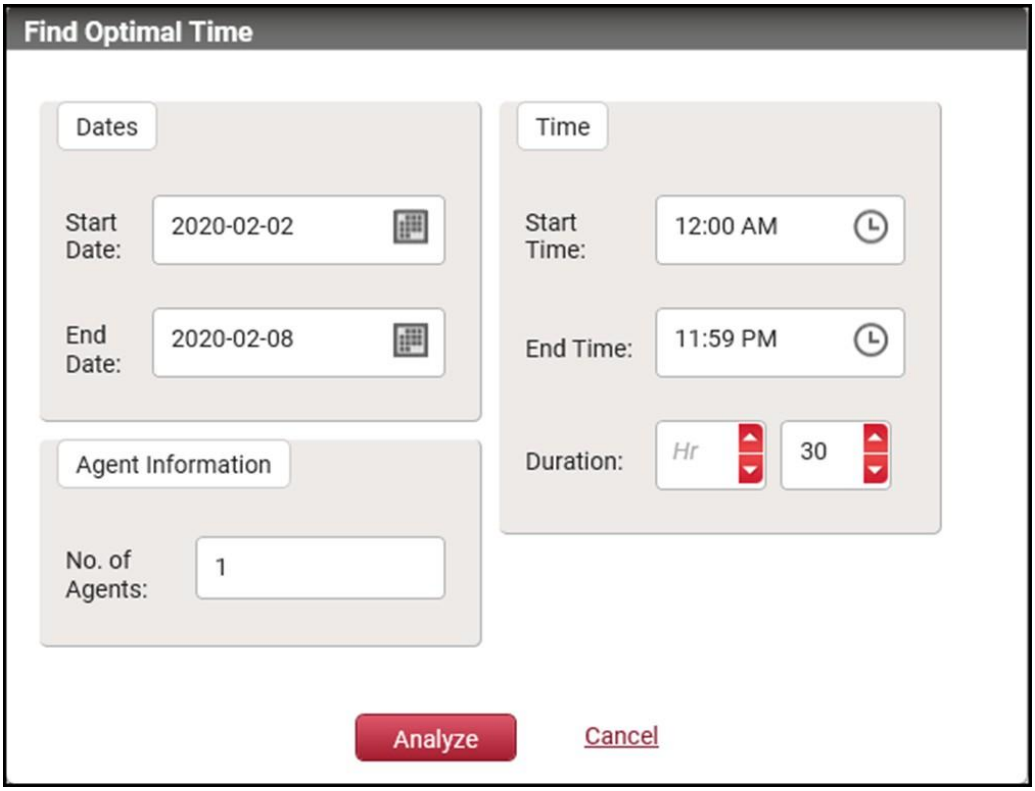
1. Vyberte možnost **Kopírovat denní plány jednoho nebo více agentů z jednoho týdne do ostatních týdnů** možnost.
2. **V části Zdrojové plány** vyberte agenty, jejichž plány chcete kopírovat, a týden plánu. Bez ohledu na to, který den v týdnu zadáte do **pole Týden** , zobrazí se nakonfigurovaný první den v týdnu.
3. V tabulce Dny vyberte konkrétní dny v týdnu, jejichž plány chcete kopírovat. Ve výchozím nastavení je vybrán každý den v týdnu.
4. V části Cílové plány vyberte týdny, do kterých chcete plány zkopírovat. Když kliknete na libovolný den v týdnu, v podokně Přiřazeno se zadá datum prvního dne daného týdne. Chcete-li odebrat týden, vyberte jej a klikněte na tlačítko **Odebrat**.

> **POZNÁMKA:** Atributy data směny, které kopírujete, jsou přeneseny do cílového data, takže půlnoční směna pro středu až čtvrtek bude středa až čtvrtek v cíli týden.

5. Klikněte na **Kopírovat**.

## Najděte si nejlepší čas na aktivitu

Dialogové okno Najít optimální čas vám pomůže najít nejlepší čas v plánu agenta na Insert aktivitu tak, aby měla co nejmenší dopad na úroveň služby. Chcete-li Insert aktivitu, musíte na stránce Plány agentů vybrat servisní frontu, která obsahuje prognózu a plán.



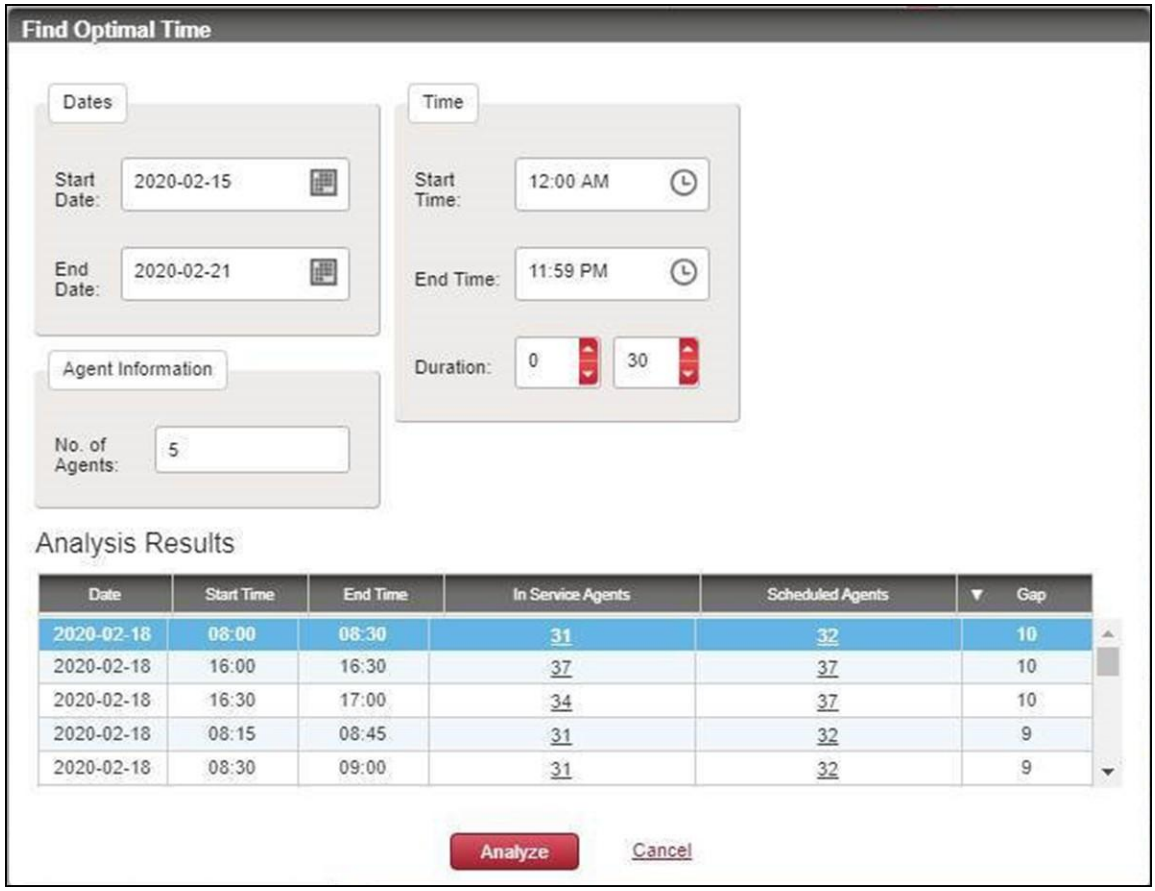

Následující tabulka popisuje pole v dialogovém okně Najít optimální čas.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Počáteční datum | Datum zahájení časového období, ve kterém má aktivita probíhat. Ve výchozím nastavení se jedná o první den v týdnu, jehož rozvrh si prohlížíte. Datum si můžete vybrat během tohoto týdne. Chcete-li zvolit datum v budoucím týdnu, musíte tento týden zobrazit na stránce Plány agentů. |
| Datum ukončení | Datum ukončení časového období, ve kterém má aktivita probíhat. Ve výchozím nastavení se jedná o konec týdne, jehož rozvrh si prohlížíte. Můžete si vybrat libovolné datum v rámci týdne. Chcete-li zvolit datum v budoucím týdnu, musíte tento týden zobrazit na stránce Plány agentů. |
| Čas zahájení | Nejbližší čas, kdy může být aktivita zahájena. |
| Čas ukončení | Nejzazší čas, kdy může být aktivita spuštěna. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Doba trvání | Doba, po kterou by měla aktivita trvat. |
| Ne. Agentů | Počet agentů, kteří mají aktivitu provést. |

## Chcete-li najít optimální čas:

1. Vyplňte pole v dialogovém okně Najít optimální čas.
2. Klikněte na Analyzovat. WFM vyhledá nejlepší časy pro aktivitu a uvede je v informačním rámečku Výsledky analýzy.

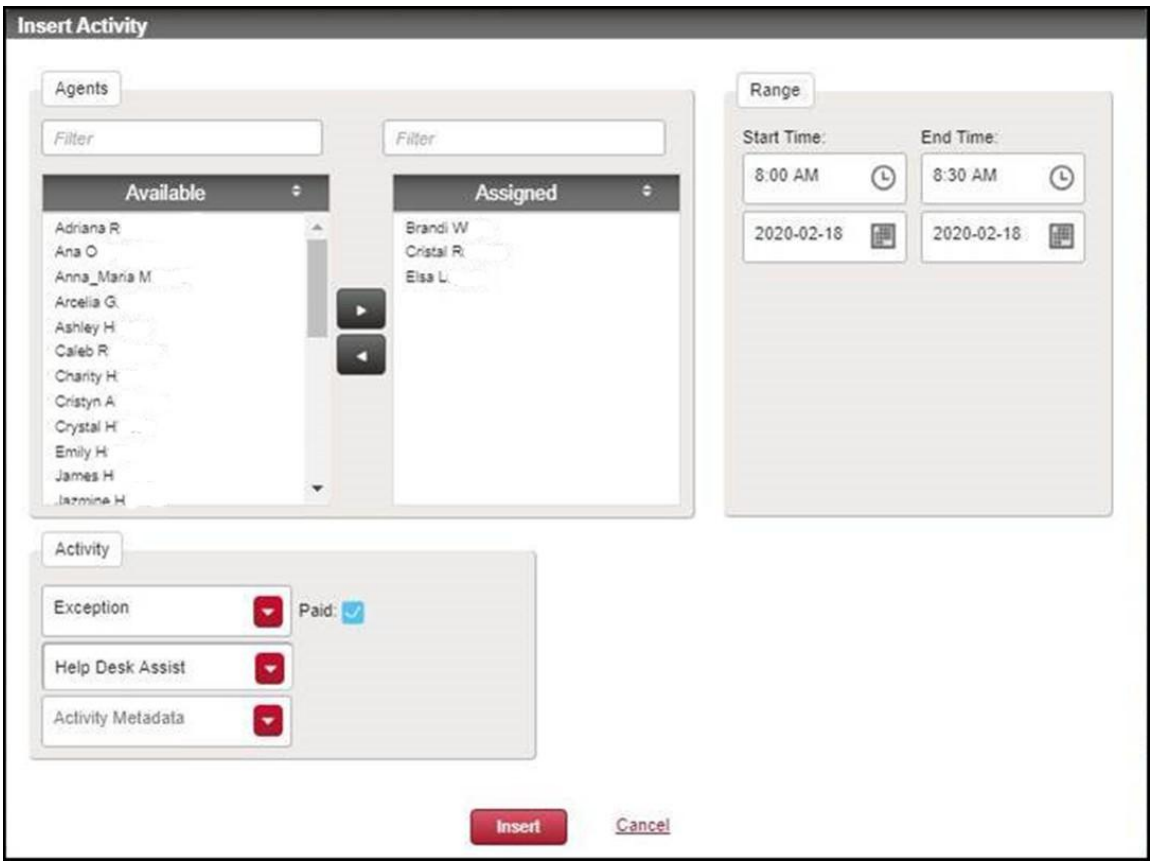



V tabulce Výsledky analýzy jsou uvedeny časové úseky kandidátů pro danou aktivitu. Pole v tabulce jsou následující.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Datum | Datum časového úseku. |
| Čas zahájení | Počáteční čas časového úseku. |
| Čas ukončení | Čas ukončení časového úseku. |
| V agentech služeb | Počet zástupců, kteří jsou v provozu po celou dobu trvání časový úsek. |
| Naplánovaní agenti | Počet agentů, kteří jsou naplánováni během časového úseku. Tyto Agenty lze naplánovat pro libovolnou aktivitu, včetně služby, přestávky, výjimky, projektu atd. |
| Mezera | Kladný nebo záporný rozdíl mezi počtem předpokládaných a skutečně plánovaných agentů. Kladné číslo znamená nadměrný počet zaměstnanců a záporné číslo znamená nedostatek zaměstnanců. Všimněte si, že to nebere v úvahu počet agentů předpokládaných s aplikovaným smrštěním. |

Použijte hodnotu mezery, která vám pomůže rozhodnout, který časový úsek pro aktivitu použít. Ve výchozím nastavení je nejoptimálnější čas (největší rozdíl mezi agenty v provozu a předpovídanými agenty) uveden na prvním řádku seznamu Výsledky analýzy. Pokud je toto číslo záporné, zkuste zvýšit rozsah počátečního a koncového data nebo snížit počet potřebných agentů.

Jakmile se rozhodnete, klikněte na číslo s hypertextovým odkazem v polích In Service Agents nebo Scheduled Agents ve vybraném časovém úseku. Otevře se dialogové okno aktivity Insert s automaticky vyplněnými poli Rozsah na základě vašeho výběru časového úseku.




Podokno Agenti obsahuje jména agentů, kteří byli v tabulce Výsledky analýzy uvedeni jako V servisních agentech nebo Naplánovaní agenti.

### Přidání aktivity do plánů vybraných agentů:

1. Vyberte agenty, u kterých chcete aktivitu provádět.
2. Dokončete oddíly Přiřazení výjimky a Aktivita.
3. Klikněte na **Insert**
4. Klikněte na **Uložit**.

## Vrácení změny plánu zpět

Stránka Historie a obnovení plánu umožňuje zkontrolovat historii revizí plánu agenta a obnovit předchozí revizi do aktuálního plánu.

**Poznámka:** Přehled této funkce naleznete v tématu Historie plánu a obnovení,

Na stránku Naplánovat historii a obnovení se dostanete dvěma způsoby:

- Klikněte pravým tlačítkem na plán agenta na stránce Plány agentů a z kontextové nabídky vyberte možnost Historie plánu. Zobrazí se stránka s výsledky hledání pro daného agenta a datum plánu, který jste si prohlíželi.
- Přejděte na stránku v části Správa aplikací (Správa aplikací > Správa plánu > Naplánovat historii a obnovit). Zobrazí se stránka s výsledky vyhledávání pro dnešní datum plánu.

### Vyhledávání v historii plánu

Pomocí kritérií vyhledávání vyhledejte plán agenta, který chcete vrátit.

## Vyhledání historie plánu pro konkrétní plán agenta

1. Zadejte konkrétní datum plánu nebo rozsah dat plánu. Toto je minimální požadovaná kritéria vyhledávání.
2. V případě potřeby přidejte další kritéria vyhledávání, a to následujícím způsobem. Všechna tato kritéria jsou volitelná.

| Kritéria | Popis |
|---|---|
| Jméno agenta | Agenti v rozevíracím seznamu jsou aktivní agenti v týmech ve vašem Hlavní zobrazení. Můžete se rozhodnout zahrnout neaktivní agenty do seznamu zaškrtnutím políčka "Zobrazit neaktivní uživatele". |
| Zobrazit časové pásmo | Časové pásmo použité při zobrazení výsledků hledání. |
| Datum revize | Datum, kdy byla provedena revize plánu. |
| Změnil | Jméno uživatele, který změnil plán. |
| Typ revize | Typ změny provedené v plánu. |
| ID události | Jedinečné ID, které identifikuje každý plán agenta, který byl zapojen do změny.<br><br>**Poznámka:** Pokud existuje více plánů agentů, které byly změněny v jedné uložené změně, každý z těchto plánů Má stejné ID události, ale jednotlivá ID revizí. |

3. Klikněte na **Hledat**. Výsledky hledání se zobrazí v tabulce Výsledky.
4. Kliknutím na **tlačítko Obnovit** vymažete pole kritérií vyhledávání a zadejte nová kritéria vyhledávání.

### Tabulka výsledků

V závislosti na kritériích vyhledávání může tabulka Výsledky obsahovat jeden nebo více požadavků na server pro konkrétního agenta nebo, pokud jste hledali pomocí ID události, pro více agentů. Pokud existuje více požadavků na server pro jednotlivého agenta, ID revize identifikuje pořadí, ve kterém byly provedeny změny v plánu daného agenta, přičemž nejvyšší číslo ID revize je poslední změna.

**POZNÁMKA:** Každý zásah revize plánu je pro směnu. Pokud má agent rozdělené směny pro datum během běhu plánu, každá směna má svůj vlastní zásah revize plánu. Pokud plán agenta nemá Změněno během spuštění plánu, pro tohoto agenta neexistuje žádná revize.

Tabulku Výsledky lze seřadit podle libovolného sloupce tabulky ve vzestupném nebo sestupném pořadí kliknutím na záhlaví sloupce.

### Obnovení plánu

## Obnovení plánu agenta na předchozí verzi

1. Přístup na stránku Historie a obnovení plánu se dostanete kliknutím pravým tlačítkem myši na plán agenta na stránce Plány agenta nebo přechodem v nástroji Správa aplikací.
2. Pokud jste na stránku vstoupili prostřednictvím správy aplikací, použijte pole kritérií hledání k vyhledání plánu agenta, který chcete obnovit.
3. V tabulce výsledků hledání klepněte na hypertextový odkaz ID revize na příslušném řádku.
4. Klikněte na **Obnovit** vedle revize, kterou chcete obnovit.

### Příklad: Obnovení plánu

V tabulce Výsledky klikněte na ID revize s hypertextovým odkazem a zobrazte historii plánu agenta. Historie plánu zobrazuje každou revizi provedenou v plánu daného agenta během doby uchovávání dat.

**POZNÁMKA** : Pro každou zobrazenou revizi plánu je na každém konci pruhu plánu zobrazena jedna hodina neplánovaného času (hnědá s tmavým šrafováním). Tato dodatečná časová rozpětí se zobrazují pouze pro
Vymezte plán a nejsou obnoveny při obnovení revize.

Například historie plánu pro tohoto agenta zobrazuje aktuální plán a tři změny:

| Popisek | Popis |
|---|---|
| 4 | Tento řádek zobrazuje nejstarší revizi. Tato původní verze rozvrhu agenta má přiřazenou výjimku (růžovou aktivitu), která je naplánována na 9:15 AM. |

| Popisek | Popis |
|---|---|
| 3 | Tento řádek zobrazuje druhou novější revizi. V této revizi byla přiřazená výjimka přesunuta z 9:15 AM na 2:30 PM a přestávka na oběd (modrá aktivita) přesunuta z 11:00 AM na 12:00 PM. |
| 2 | Tento řádek zobrazuje poslední revizi. Je vždy shodná s aktuální revizí v řádku 1. V této revizi byla přiřazená výjimka znovu přesunuta na 1:00 PM a přestávka na oběd se přesunula zpět na 11:00 AM. |
| 1 | Tento řádek zobrazuje aktuální plán agenta. Vždy se zobrazí na stránce historie plánu, takže ji můžete porovnat s předchozími revizemi. Pokud existuje mnoho revizí, lze tyto řádky oprav posouvat nahoru a dolů, zatímco aktuální plán zůstává na místě. |

Pokud je potřeba obnovit plán agenta na verzi, kde je přiřazená výjimka ve 2:30 PM a oběd je ve 12:00 PM, můžete zobrazit historii plánu a kliknout na tlačítko Obnovit na řádku 3. Aktuální plán agenta se pak vrátí k této verzi. Historie plánu agenta nyní zobrazuje novou revizi zobrazující tuto změnu:

### Příklad: Chování při obnovení přes existující plán

Pokud časový rozsah, ve kterém je revize obnovena, již má jednu nebo více směn pro agenta (včetně dostupného času) až 24 hodin, jsou tyto směny nahrazeny aktivitou Není k dispozici před použitím obnovené revize. Příklad:

| Před obnovením | Obnovená revize | Po obnovení |
|---|---|---|
| 6 AM–12 PM Směna 3 PM–6 PM směna | 9 AM–5:30 PM směna | 6 AM–9 AM není k dispozici 9 AM–5:30 PM Obnovená směna 5:30 PM–6 PM Není k dispozici |
| 8 AM–12 PM směna 12 PM–4 PM k dispozici | 12 PM–4 PM posun | 8 AM–12 PM Není k dispozici 12 PM–4 PM Obnovená směna |

### O historii plánování a obnovení

**Poznámka:** Postupy, jak zobrazit historii plánu agenta a obnovit předchozí plány, naleznete v tématu Vrácení změny plánu zpět.

Plán agenta můžete obnovit na předchozí verzi pomocí funkce historie a obnovení plánu. Je k dispozici pro použití s minulými, aktuálními a budoucími plány agentů, kteří jsou ve vašem hlavním zobrazení.

Historie plánu je sledována, jakmile je povoleno uchovávání, a akumuluje se od tohoto bodu až do délky doby uchovávání. Ve výchozím nastavení je doba uchování 7 dní, ale tuto hodnotu může správce změnit. Pokud se z nějakého důvodu plán agenta potřebuje vrátit k předchozí verzi, aby bylo možné vrátit zpět provedené změny, lze příslušnou revizi plánu obnovit z historie plánu, pokud je v rámci doby uchovávání.

Historii plánu můžete zobrazit a obnovit ze dvou umístění:

- Stránka Plány agentů (klikněte pravým tlačítkem na plán agenta a z kontextové nabídky vyberte možnost Historie plánování)
- Stránka Historie plánu a obnovení v modulu Správa aplikací (viz Vrácení změny plánu zpět

## Důležité poznámky

Mějte na paměti, že obnovení nemá vliv:

- Min/max limity agenta (mohou být porušeny)
- Seznam přiřazených výjimek na stránce Uživatelé
- Využití časového volna
- Požadavky na dynamické plánování během dne
- Dynamická dostupnost
- Čekající úpravy plánu
- Výpočty adherence a shody
- HRMS
- Plány dovolené
- Požadavky na zasílání zpráv

**POZNÁMKA:** Pokud obnovení porušuje maximální podmínky personálního obsazení, nezdaří se.

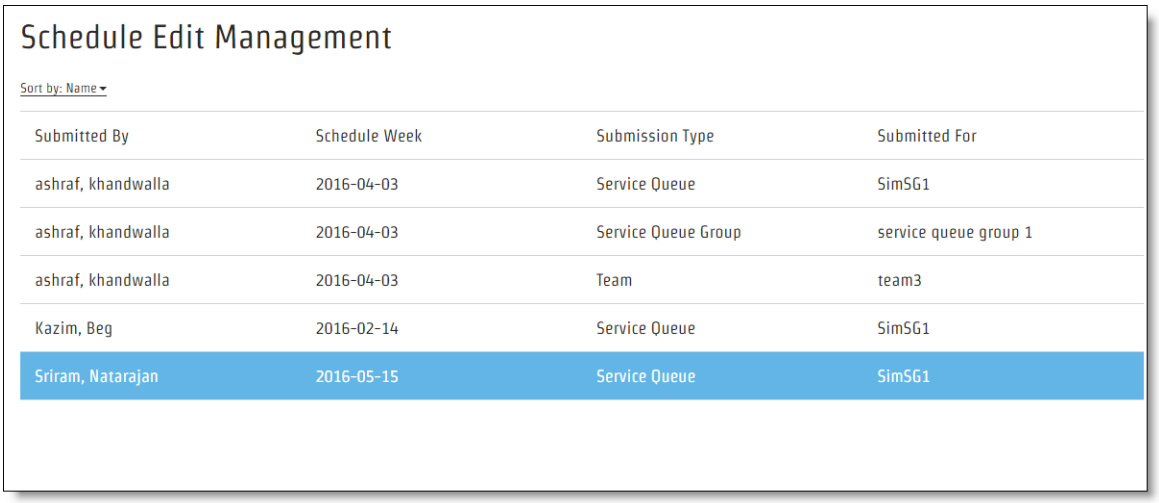
Obnovení plánu spojeného s obchodem obnoví pouze plán vybraného agenta. Rozvrh druhého agenta se nemění a obchodované hodiny zůstávají.

**PŘÍKLAD:** Agent A obchoduje úterní směnu se středeční směnou agenta B. Rozvrh agenta A je však obnoven na to, co byl před obchodem s agentem B, takže agent A je opět
Naplánováno do práce v úterý. Plán agenta B se obnovením nezmění, takže je stále naplánován pracovat v úterý a ne ve středu.

Pokud je do změny zapojeno více plánů agentů, jsou identifikováni jako skupina s ID události. To usnadňuje vyhledání všech plánů, které byly změněny, pokud je nutné je obnovit na starší verzi.

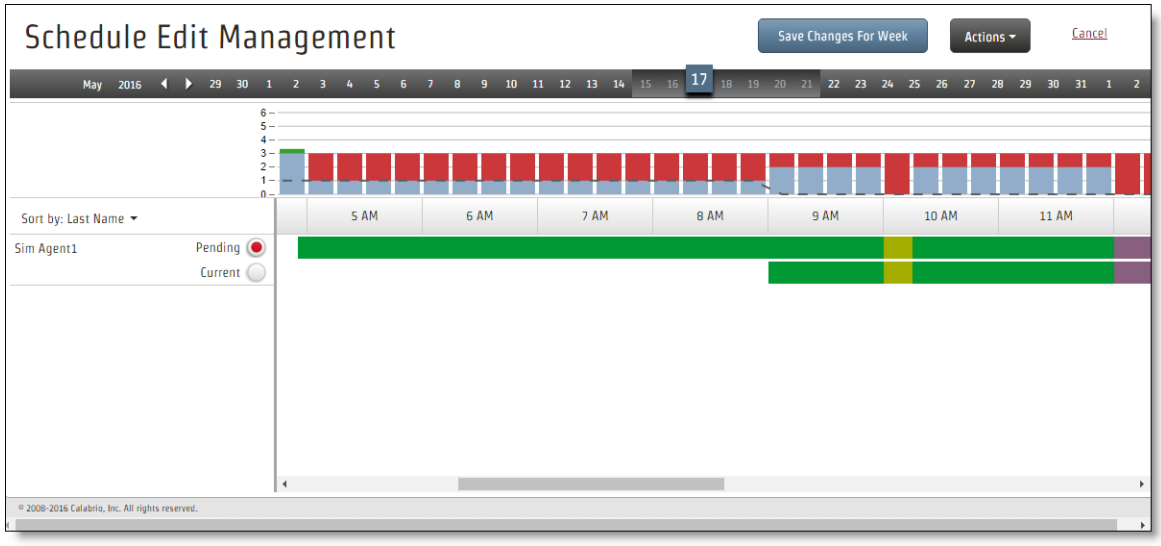
## Schválení nebo zamítnutí změn plánu provedených supervizory

Stránka Naplánovat správu úprav je k dispozici uživatelům s oprávněním Spravovat WFM pro jejich roli. Obsahuje seznam úprav plánu provedených supervizory, jejichž možnosti úprav jsou řízeny pravidlem úprav plánu (viz Omezení schopnosti supervizora upravovat plány) a kteří jsou zahrnuti do pracovního postupu události úpravy plánu. Úpravy provedené těmito správci jsou pozastaveny, dokud nejsou schváleny nebo zamítnuty správcem nebo plánovačem.




Po klepnutí na jednu z položek se zobrazí stránka se změnami provedenými nadřízeným. Tato stránka zobrazuje aktuální plán každého agenta a nevyřízený plán s navrhovanými změnami supervizora.

Můžete zobrazit, jak jsou pokrytí a personální obsazení ovlivněny změnou přepnutím mezi možnostmi Čeká na vyřízení a Aktuální pro každého agenta. Umístěním kurzoru nad některý z pruhů v horní části plánu zobrazíte počet předpovídaných a naplánovaných agentů na interval.




### Schválení nebo zamítnutí změn plánu

1. Chcete-li schválit změnu plánu, vyberte **možnost Čeká na vyřízení** vedle jména agenta.

   Chcete-li změnu plánu odepřít, vyberte možnost **Aktuální** .

   > **Poznámka:** Můžete vybrat všechny čekající nebo všechny aktuální plány najednou pomocí tlačítka Akce na panelu nástrojů.

2. Klikněte na **Uložit změny pro týden**.

# Správa dnešního plánu

Správa dnešního harmonogramu zahrnuje následující:

- Nabídněte vybraným agentům možnost vzít si dobrovolné volno, přesčasy nebo obojí, pokud generovaný rozvrh převyšuje nebo poddimenzuje servisní frontu.
- Zkontrolujte personální pokrytí, včetně dodržování a shody agentů.
- Maximalizujte pokrytí bez spuštění nového plánu.

## Nabídněte dobrovolné přesčasy nebo volno

Vnitrodenní dynamické plánování umožňuje vyladit personální obsazení tak, aby odpovídalo aktuálním podmínkám tím, že vybraným agentům nabízí možnost vzít si dobrovolné volno, přesčasy nebo obojí, když generovaný rozvrh převyšuje nebo poddimenzuje servisní frontu.

Změny plánu mohou být pro aktuální nebo budoucí den. Tyto změny plánu iniciované agentem lze nakonfigurovat tak, aby vyžadovaly schválení nebo vstoupily v platnost okamžitě bez nutnosti schválení.

Na stránce Dynamické plánování během dne můžete provádět následující akce:

- Procházení pokrytí plánu servisní fronty
- Vytvoření nové události dynamického plánování během dne
- Zobrazení a úprava seznamu existujících událostí dynamického plánování během dne

**POZNÁMKA:** Důrazně doporučujeme používat profily pracovních podmínek k optimalizaci vnitrodenních obědů a přestávek agenta.

## Prohlížení

Stránka Dynamické plánování během dne se otevře v zobrazení Událost, kde jsou uvedeny všechny existující události. Klikněte na tlačítko Procházet a výběrem servisní fronty z rozevíracího seznamu zobrazte plán a pokrytí této servisní fronty k aktuálnímu datu. V případě potřeby můžete zvolit jiné datum.

Po zobrazení plánu a pokrytí servisní fronty můžete:

- Z rozevíracího seznamu Servisní fronta vyberte jinou servisní frontu.
- Na liště kalendáře vyberte jiné datum. Můžete vybrat dnešní datum nebo jakékoli datum v budoucnosti.
- V rozevíracím seznamu Prognóza vyberte jinou prognózu. Můžete také vybrat Reforecast (Opakovat) a změnit prognózu plánu. Změna použité prognózy vám může pomoci určit úroveň personálu, kterou potřebujete pro vybraný den.

  **Poznámka** Reforecast lze použít pouze pro aktuální datum.

## Zobrazení existujících událostí

Kliknutím na tlačítko Událost (v pravém horním rohu stránky Dynamické plánování během dne) zobrazíte seznam existujících událostí pro aktuální a budoucí data. Kliknutím na tlačítko Nastavení vedle kterékoli z uvedených událostí můžete zobrazit stránku Události dynamického plánování během dne pro danou událost. Pokud událost probíhá, v horní části stránky se zobrazí odpočítávací hodiny, které ukazují, kolik času ještě zbývá agentům na registraci na akci.

Pole v seznamu jsou popsána v následující tabulce.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Nastavení | Kliknutím na toto tlačítko můžete zobrazit, upravit nebo odstranit dynamické plánování během dne |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | událost. |
| Typ | Typ změny rozvrhu: VTO (dobrovolné volno), OT (přesčasy) nebo obojí. |
| Název události | Název události dynamického plánování během dne. Klikněte na název události. Zobrazíte stránku Dynamické plánování během dne pro danou událost. |
| Servisní fronta | Servisní fronta, na kterou se uvedená událost vztahuje. |
| Datum plánu | Datum změny harmonogramu. |
| Stav | Tato tři čísla jsou zleva doprava:<br>■ Počet agentů, jejichž změny plánu byly schváleny (schváleny)<br>■ Počet agentů, kteří odeslali změnu plánu, ale ještě nebyli schváleni (čeká na vyřízení)<br>■ Celkový počet agentů pozvaných k účasti na akci (celkový počet přiřazených agentů) |

## Vytvoření nové události dynamického plánování během dne

Kliknutím na **tlačítko Vytvořit událost** (v pravém horním rohu stránky Dynamické plánování během dne) vytvořte novou událost.

Části na stránce Události dynamického plánování během dne jsou popsány níže.

### Název události dynamického plánování během dne

Jedinečné názvy události.

### Termín odezvy agenta

Tato část se používá ke konfiguraci, kdy musí agenti reagovat na událost s jejich revidovanými plány, termínem a zda musí být jejich odpověď schválena ručně.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Datum uzávěrky | Zadejte datum, kdy odpovědi od agentů vyzvaných ke změně Plány jsou splatné. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Čas uzávěrky | Zadejte čas dne, kdy byly odpovědi od agentů pozvány na Změna jejich plánů je na místě. |
| Automatické schválení změn plánu agenta | Toto políčko zaškrtněte, pokud chcete, aby se změny plánu agentů projevily automaticky. Pokud není zaškrtnuto, musí být všechny změny plánu agenta schváleny ručně. |
| Povolit porušení min. nebo maximální počet hodin za den/týden | Toto políčko zaškrtněte, pokud chcete, aby změny plánu agenta porušovaly omezení minimálního a maximálního počtu hodin přiřazených agentovi. |

## Servisní fronta

Vyberte servisní frontu, jejíž plán chcete změnit.

## Období změny plánu

**POZNÁMKA** Tato pole jsou jediná, která lze aktualizovat po vytvoření události.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Datum plánu | Vyberte datum období změny plánu. |
| Změna času zahájení | Zadejte čas zahájení období změny plánu ve 24hodinovém formátu.<br>**Poznámka:** Chcete-li vybrat půlnoc, zadejte **0:00** ručně. |
| Změna času ukončení | Zadejte čas ukončení období změny plánu ve 24hodinovém formátu.<br>**Poznámka:** Chcete-li vybrat půlnoc, zadejte **24:00** ručně. |

## Předpověď

Vyberte prognózu použitou k indikaci personálních potřeb pro datum změny plánu. Můžete zvolit prognózu výroby, pojmenovanou prognózu nebo vnitrodenní prognózu.

## Možnost změny plánu

Vyberte druh změny plánu, kterou chcete nabídnout vybraným agentům:

- Dobrovolné volno – agenti se vzdávají času během intervalů přetížení
- Přesčasy – Agenti vybírají další čas během intervalů s nedostatečným počtem zaměstnanců

- Obojí – Agenti se vzdávají času během intervalů přetížení a přebírají další čas během intervalů s nedostatečným personálem

## Parametry dobrovolného volna

Tato pole se zobrazí, když zvolíte možnost Dobrovolné volno nebo Obojí změna plánu.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Minimální doba volna | Zadejte minimální dobu volna, kterou si může agent vzít. |
| Maximální doba volna | Zadejte maximální dobu, kterou si může agent vzít. |
| Povolit vícenásobné volno | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li agentům umožnit vzít si volno ve více segmentech během období změny plánu – to znamená, že volno nemusí být souvislé. |
| Prahová hodnota personálního cíle počtu zaměstnanců | Zadejte množství nadměrného počtu zaměstnanců (kladné číslo) nebo nedostatečného (záporné číslo) povolené během každého intervalu v období změny plánu. |
| Výjimka, která má být použita | Vyberte výjimku, která má být použita pro dobrovolné volno v agentově naplánovat. |

## Parametry přesčasové práce

Tato pole se zobrazí, když zvolíte možnost Přesčasové volno nebo Změna plánu Obojí.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Minimální přesčasy | Zadejte minimální množství přesčasů, které může agent trvat. Toto pole Se zobrazí, když je vybrána možnost Změna plánu přesčasů nebo Obojí. |
| Maximální počet přesčasů | Zadejte maximální množství přesčasů, které může agent využít. Toto pole Se zobrazí, když je vybrána možnost Změna plánu přesčasů nebo Obojí. |
| Povolit více výběrů přesčasů | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li agentům povolit přesčasovou práci ve více segmentech v rámci období změny plánu – to znamená, že přesčasy nemusí být souvislé. Toto zaškrtávací políčko se zobrazí pouze v případě, že je vybrána možnost Změna plánu přesčas nebo Obojí. |
| Vynucení minimální mezery mezi posunem a začátkem | Toto políčko zaškrtněte, pokud chcete požadovat, aby mezi pravidelnou směnou agenta a začátkem přesčasů byla minimální doba. |

| Pole | Popis |
| --- | --- |
| přesčasů | |
| Minimální doba trvání mezery | Zadejte minimální dobu, která může nastat mezi pravidelnou směnou agenta a začátkem přesčasů. |
| Prahová hodnota personálního cíle počtu zaměstnanců | Zadejte množství nadměrného počtu zaměstnanců (kladné číslo) nebo nedostatečného (záporné číslo) povolené během každého intervalu v období změny plánu. |

## Agenti

Vyberte agenty, které chcete pozvat k účasti na události dynamického plánování během dne. Agenti uvedení v podokně K dispozici jsou ti, kteří podporují vybranou službu.

> **POZNÁMKA:** Pouze u dobrovolných přesčasových událostí (bez událostí pro dobrovolné přesčasy i dobrovolné volno) máte možnost vybrat agenty mimo vybranou servisní frontu na Zúčastněte se akce. To vám dává větší flexibilitu při plnění vašich požadavků na pokrytí. Chcete-li, aby tito agenti byli viditelní v podokně K dispozici, zaškrtněte políčko "Chci k události přiřadit agenty v jiných frontách služeb". Všimněte si, že pokud zaškrtnete políčko, přiřadíte k události externí agenty a potom zrušíte zaškrtnutí políčka, budou tito externí agenti odebráni z podokna Dostupné i Přiřazené.

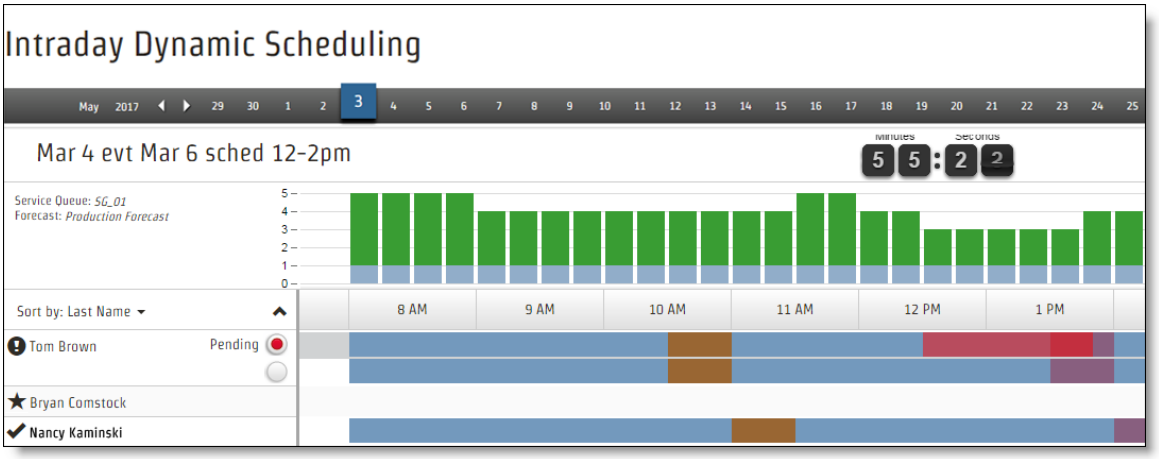
Pozvaný agent se nemusí být moci akce zúčastnit, protože plán agenta nepracuje s požadavky události. V takovém případě se agentovi zobrazí zpráva, že výběr volna nebo přesčasu již není pro událost k dispozici.

> **POZNÁMKA:** Agenti se mohou přihlásit k dobrovolné přesčasové práci ve dnech, kdy nemají plán.

### Schvalování změn plánu

Pokud je událost dynamického plánování během dne nakonfigurována tak, aby automaticky schvalovala změny plánu agenta (je zaškrtnuto políčko "Automaticky schvalovat změny plánu agenta"), pak se změna plánu okamžitě zobrazí v plánu agenta.

Změny plánu agenta, které vyžadují schválení, se zobrazí na stránce Dynamické plánování během dne pro danou událost.




Jména agentů, kteří byli pozváni k účasti na vnitrodenní události dynamického plánování, jsou označena jednou ze tří ikon (zobrazených na obrázku výše).

- Hvězda – označuje agenta, který byl pozván k účasti na akci, ale který ještě neodpověděl
- Značka zaškrtnutí – označuje agenta, který provedl změny plánu a tyto změny byly schváleny, buď automaticky, nebo ručně
- Vykřičník – označuje agenta, jehož změny čekají na ruční schválení

Pokud změny agenta čekají na schválení, jsou vedle jména agenta dva pruhy plánu. Horní sloupec je navrhovaný rozvrh (čeká na vyřízení) a dolní sloupec je stávající plán agenta. Když přepínáte mezi aktuálním plánem agenta a plánem čekajících změn agenta, pokrytí se aktualizuje, aby vám pomohlo rozhodnout, zda chcete přijmout čekající změnu nebo ne.

## Přijetí plánu navrženého agentem

1. Vyberte možnost Čeká na **vyřízení** .
2. Na panelu nástrojů klikněte na **tlačítko Uložit** .

V následující situaci Webex WFO nahradí neplacenou aktivitu v plánu agenta, který změny odeslal, aktivitou Není k dispozici.

| Konfigurace dynamických událostí během dne | Akce agenta |
|---|---|
| Zahrnuje dobrovolné volno, které využívá placenou výjimku. | ▪ Agent přidává dobrovolné volno a toto dobrovolné volno se překrývá s neplacenou činností ve stávajícím rozvrhu agenta. |

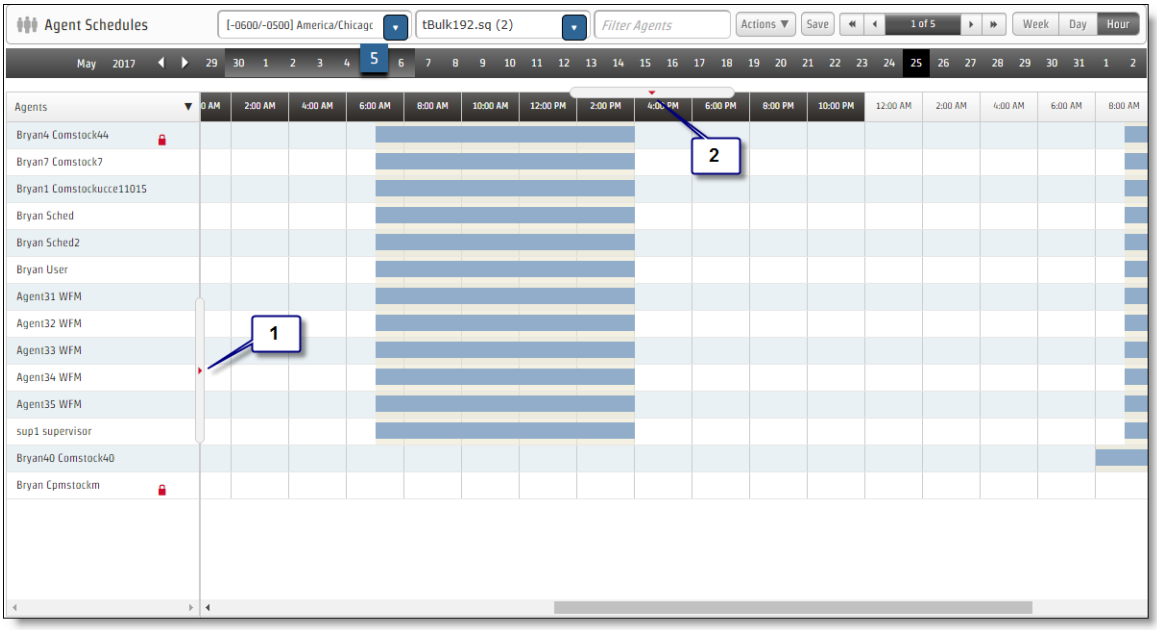
| Konfigurace dynamických událostí během dne | Akce agenta |
| --- | --- |
| | ▪ Změny agenta jsou schvalovány ručně nebo automaticky. |

### Odmítnutí navrhovaného rozvrhu agenta

1. Vyberte možnost **Aktuální** .
2. Na panelu nástrojů klikněte na **tlačítko Uložit**.

## O zásuvkách

Zásuvka je podokno, které se otevírá a zavírá kliknutím na ovládací prvek na stránce Plány agentů.




K dispozici jsou tři zásuvky:

- Zásuvka Podrobnosti o adherenci agenta – zobrazí se kliknutím na jméno agenta v seznamu Agenti
- Zásuvka Dodržování – zobrazí se kliknutím na šipku (číslo 1 na obrázku) napravo od seznamu Agenti
- Zásuvka pokrytí – zobrazí se kliknutím na šipku (číslo 2 na obrázku) pod panelem kalendáře

**POZNÁMKA:** Zásuvka Pokrytí není k dispozici, pokud jsou plány agentů filtrovány podle týmu.

## Zkontrolujte personální pokrytí

Zásuvka Pokrytí je k dispozici pouze pro servisní frontu a skupiny servisních front. Otevírá se a zavírá kliknutím na šipku pod panelem kalendáře.

Zásuvka Pokrytí má následující zobrazení:

- Pokrytí: Naplánované zobrazení (výchozí zobrazení)
- Pokrytí: Zobrazení smrštění
- Pokrytí: Zobrazení nové prognózy
- Vnitrodenní: Zobrazení dat
- Mapa pokrytí více dovedností

Pomocí zásuvky Pokrytí můžete zjistit, jak WFM předpovídá, co bude servisní fronta dělat pro každý den a interval. Ukazuje, zda je prognóza přesná ve srovnání s výrobním plánem, a umožňuje provádět změny v plánu po výrobě.

**POZNÁMKA:** Údaje o úrovni služby na všech stránkách pokrytí jsou vypočteny pomocí denních součtů v zobrazení Hodina a Den a týdenních součtů v zobrazení Týden.

Na základě metrik zobrazených v zásuvce Pokrytí můžete upravit plán a zlepšit tak celkovou cílovou úroveň služeb. Můžete například přeplánovat přestávku agenta na 30 minut později, abyste vyřešili problém s personálním obsazením. Tato flexibilita plánu může mít velký vliv na udržení cíle denní úrovně služeb.

**POZNÁMKA:** Pokud při úpravách plánu nevidíte pokrytí, které potřebujete, může to být způsobeno minimální hodnotou doby trvání plánování nastavenou pro tuto nebo jinou servisní frontu. Zvažte zkrácení
Minimální doba trvání nebo úplné odstranění nastavení minimální doby trvání, aby byla umožněna větší flexibilita při plnění požadavků na krytí.

Metriky v této zásuvce se automaticky aktualizují při změně výrobního plánu.

Můžete zvolit, které informace se zobrazí v grafu pokrytí, kliknutím na tlačítka metrik v levé části grafu zapnete nebo vypnete. To, že bylo tlačítko zapnuto, poznáte podle toho, že se jeho ohraničení změní ze světle šedé na tmavě šedou.

Vyskakovací okno se zobrazí, když klepnete na pruh v kterémkoli ze zásuvek pokrytí.

Informace v automaticky otevíraném okně jsou podrobně uvedeny v následující tabulce.

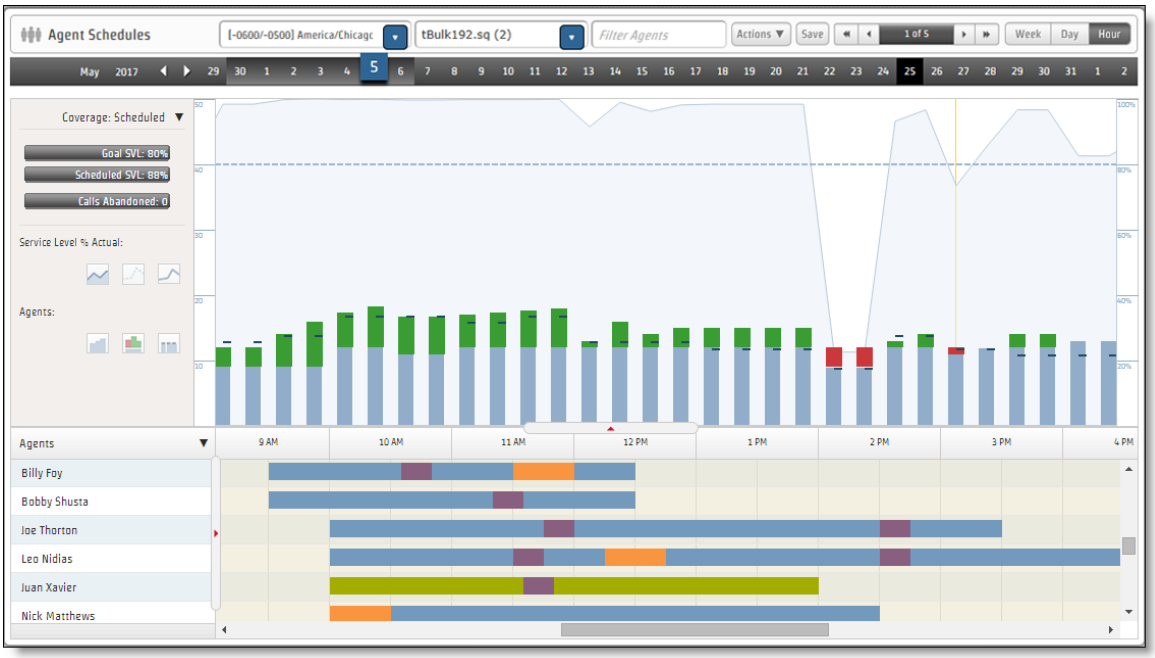
**POZNÁMKA:** Fronty interaktivních služeb zobrazují informace ve sloupcích Agenti i % SVL. Neinteraktivní fronty služeb a všechny skupiny front služeb zobrazují informace pouze v agentech sloupec.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Předpověď | Počet agentů a procento úrovně služeb předpovídané pro interval. |
| Naplánovaný | Počet agentů a procento úrovně služby naplánované pro interval. Toto číslo nezahrnuje neaktivní agenty nebo agenty, kteří byli ukončeni, ale kteří jsou stále v plánu.<br>**POZNÁMKA** Pokud je agent naplánován pro skupinu s více dovednostmi, agent přispívá váhou fronty služby k počtu naplánovaných<br>agenti. Pokud má například servisní fronta ve skupině s více dovednostmi váhu 30 procent, agent naplánovaný pro skupinu s více dovednostmi přispívá 0,3 naplánovanými agenty pro tuto servisní frontu. |
| Skutečný | Skutečný počet agentů a procento úrovně služby pro interval. |
| Smršťování | Počet agentů po zmenšení se použije na počet plánovaných agentů a procento úrovně služeb očekávané pro tento počet agentů. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Opakovaná prognóza | Repředpokládaný počet agentů na základě přepovídaného počtu kontaktů a předpovídané průměrné doby zpracování na základě požadovaného cíle úrovně služby (procento a sekundy). Tato data jsou k dispozici pro aktuální půlhodinu a dále. |
| % SVL cíle | (Pouze fronty interaktivních služeb) Procentuální cíl úrovně služby. |
| Smrštění % | Procento smrštění aplikované na interval. |
| % Opakovaná prognóza | Repředpokládaná procentuální úroveň služby. Tyto údaje jsou k dispozici pro Aktuální půl hodiny a dále. |

## Pokrytí: Plánované zobrazení

Pokrytí: Naplánované zobrazení je výchozí zobrazení v zásuvce Pokrytí. Ukazuje, jak dobře servisní fronta plní svůj cíl úrovně služby porovnáním dat v reálném čase s výrobním plánem.




Graf můžete nakonfigurovat tak, aby zobrazoval některé nebo všechny následující metriky, a to kliknutím na příslušná tlačítka metriky:

- (Pouze jednotlivé servisní fronty) Úroveň služby % naplánováno
- (Pouze jednotlivé servisní fronty) Procentuální cíl úrovně služby
- (Pouze jednotlivé servisní fronty) Úroveň služeb % skutečná
- Naplánovaní agenti
- Prognóza agentů
- Agenti Aktuální
- (Pouze neinteraktivní jednotlivé servisní fronty nebo skupiny servisních front) Maximální počet kontaktů ve frontě

Levý panel také zobrazuje následující metriky pro vybrané časové období:

- (Pouze fronty interaktivních služeb) Cíl: SVL %
- (Pouze fronty interaktivních služeb) Plánovaná SVL %
- (Aktuální a minulé dny pouze pro Unified CCE ACD) Aktuální SVL %
- Neuskutečněné hovory

## Interpretace grafu

Graf Pokrytí: Naplánované zobrazení zobrazuje skládaný pruhový a spojnicový graf pro konkrétní den. Pruhy a čáry jsou barevně odlišeny, aby se usnadnila interpretace. Každý pruh představuje 15minutový interval v zobrazení dne a hodiny a 60minutový interval v týdenním zobrazení.

Následující tabulka popisuje barvy použité ve skládaných panelech pro každý interval.

| Barevný | Naplánovaní agenti |
|---|---|
| Světle modrá | Počet naplánovaných agentů. |
| Tmavě modrá | Skutečný počet agentů. |
| Červená | Předpokládaný počet agentů. Indikuje, že je nedostatek agentů. |
| Zelená | Předpokládaný počet agentů. Označuje, že je naplánován přebytek agentů. |

Chcete-li určit nejméně rušivý čas pro Insert aktivity, porovnejte naplánované agenty s prognózou agentů v grafu. Mezeru můžete použít k určení počtu agentů, kteří jsou k dispozici pro plánovanou aktivitu, aniž by to ovlivnilo pokrytí.

Pokud jsou k dispozici další agenti, můžete naplánovat aktivitu bez ovlivnění cílové úrovně služby. Pokud je například v intervalu od 10:30 do 11:00 naplánován přebytek čtyř agentů, můžete během této doby naplánovat 30minutovou schůzku se čtyřmi agenty.

Pokud je naplánováno méně agentů, než vyžaduje prognóza, je nutné změnit plány agentů tak, aby splňovaly požadavek plánu.

Následující tabulka popisuje čáry použité k reprezentaci různých úrovní služeb v grafu. Můžete porovnat skutečné skóre úrovně služeb s plánovanou úrovní služby a cílovou úrovní služby a zjistit, co přesně se v kontaktním centru děje. Graf ukazuje, jak těsně kontaktní centrum dosáhlo svého cíle úrovně služeb.

U neinteraktivních front služeb graf zobrazuje skutečný maximální počet kontaktů ve frontě.

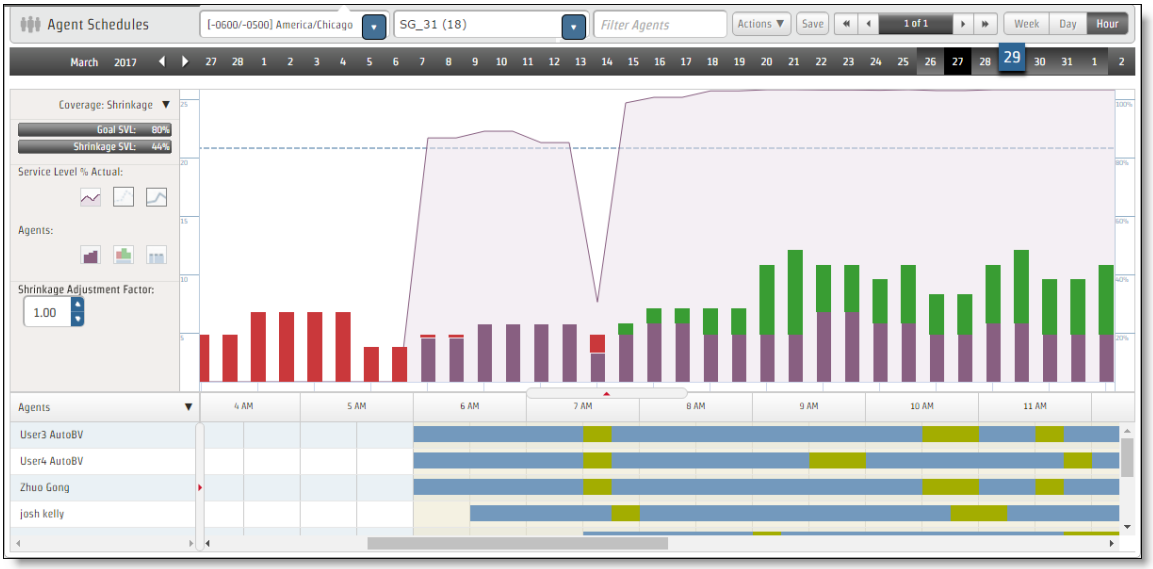
**POZNÁMKA:** Spojnicový graf představující úrovně služeb nebo metriky front je k dispozici pouze pro jednotlivé servisní fronty, nikoli pro skupiny front služeb.

| Linka | Úroveň služby |
|---|---|
| Světle modrá | (Interaktivní servisní fronty) Úroveň služby % naplánováno<br>(Pouze fronty neinteraktivních služeb) Maximální počet kontaktů ve frontě |
| Přerušovaná modrá | (Pouze fronty interaktivních služeb) Cíl úrovně služby v % |
| Tmavomodrý | (Pouze fronty interaktivních služeb) Úroveň služby % Skutečná |

### Pokrytí: Zobrazení smrštění

Zobrazení Pokrytí: Smrštění ukazuje vliv smrštění na schopnost plánu splnit úroveň služby. Můžete upravit procento zmenšení a zjistit, jak to ovlivní splnění cílové úrovně služby.

**POZNÁMKA:** Zmenšení se použije pouze pro budoucí data a časy.




Graf můžete nakonfigurovat tak, aby zobrazoval některé nebo všechny následující metriky, a to kliknutím na příslušná tlačítka metriky:

- (Pouze fronty interaktivních služeb) Úroveň služeb % smrštění
- (Pouze fronty interaktivních služeb) Cíl úrovně služby v %
- (Pouze fronty interaktivních služeb) Úroveň služby % Skutečná
- (Pouze fronty neinteraktivních služeb) Maximální počet kontaktů ve frontě
- Smršťování agentů
- Prognóza agentů
- Agenti Aktuální

Pole Faktor úpravy smrštění je ve výchozím nastavení nastaveno na hodnotu 1,00 (žádná úprava oproti výchozímu scénáři smrštění použitému pro servisní frontu). Můžete změnit faktor nahoru nebo dolů, abyste viděli, jak tyto změny ovlivňují plán, a použít tyto informace k rozhodnutí, zda je třeba plán upravit tak, aby byl splněn cíl úrovně služby. Pokud například jako korekční faktor zadáte 2,00, procento smrštění použité pro každý interval se zdvojnásobí.

## Nastavení faktoru úpravy smrštění:

1. V poli Faktor úpravy smrštění změňte pomocí šipek nahoru a dolů korekční faktor na novou hodnotu. Platné hodnoty jsou v rozsahu od 0,00 do 10,00.

2. Kliknutím na Anywhere v grafu použijete nový faktor úprav pro každý interval. Graf se aktualizuje tak, aby odrážel nový faktor úpravy smrštění.

> **POZNÁMKA:** Faktor úpravy nemá vliv na skutečnou prognózu na stránce Plánování. Je to pouze pro účely zobrazení na této stránce.

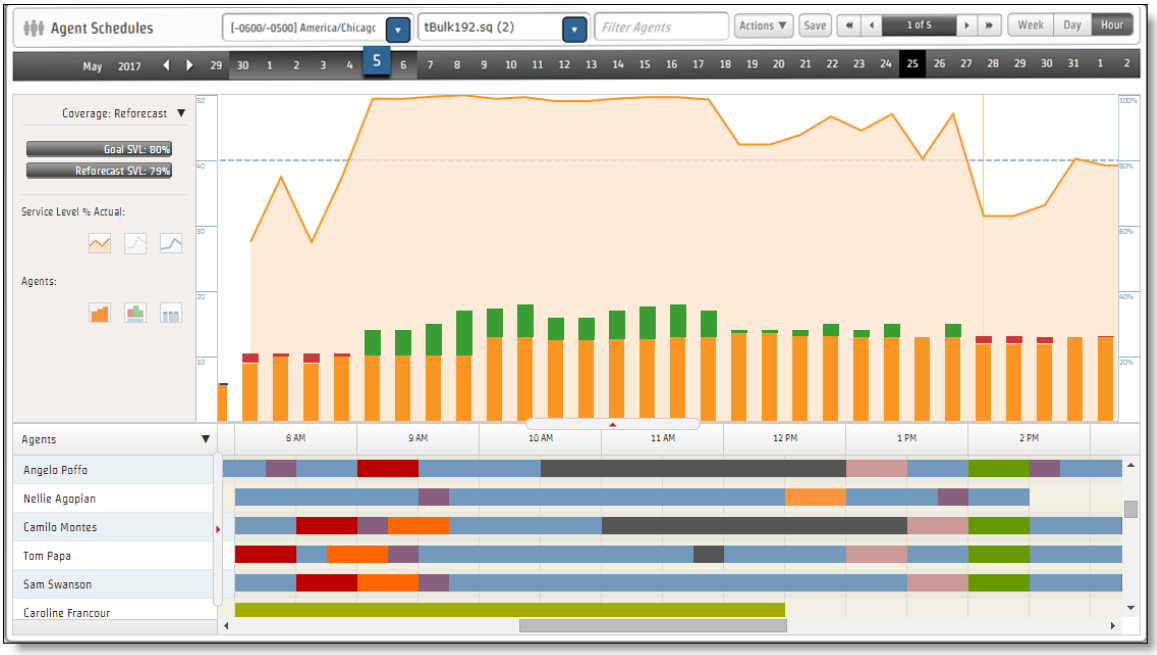
Hodnota Faktor úpravy smrštění se při aktualizaci okna vrátí na výchozí hodnotu. Revidovaná procenta zmenšení nelze uložit.

### Pokrytí: Zobrazení nové prognózy

Zobrazení Pokrytí: Opakovaná prognóza ukazuje dopad metrik opakovaných prognóz na data pokrytí, takže plány lze upravovat na základě toho, co metriky opakované prognózy říkají, že se může stát.

## Zobrazení zobrazení Prognóza:

- Vyberte aktuální datum, nastavte úroveň přiblížení na Hodina a vyberte jednotlivou servisní frontu.




Graf můžete nakonfigurovat tak, aby zobrazoval některé nebo všechny následující metriky, a to kliknutím na příslušná tlačítka metriky:

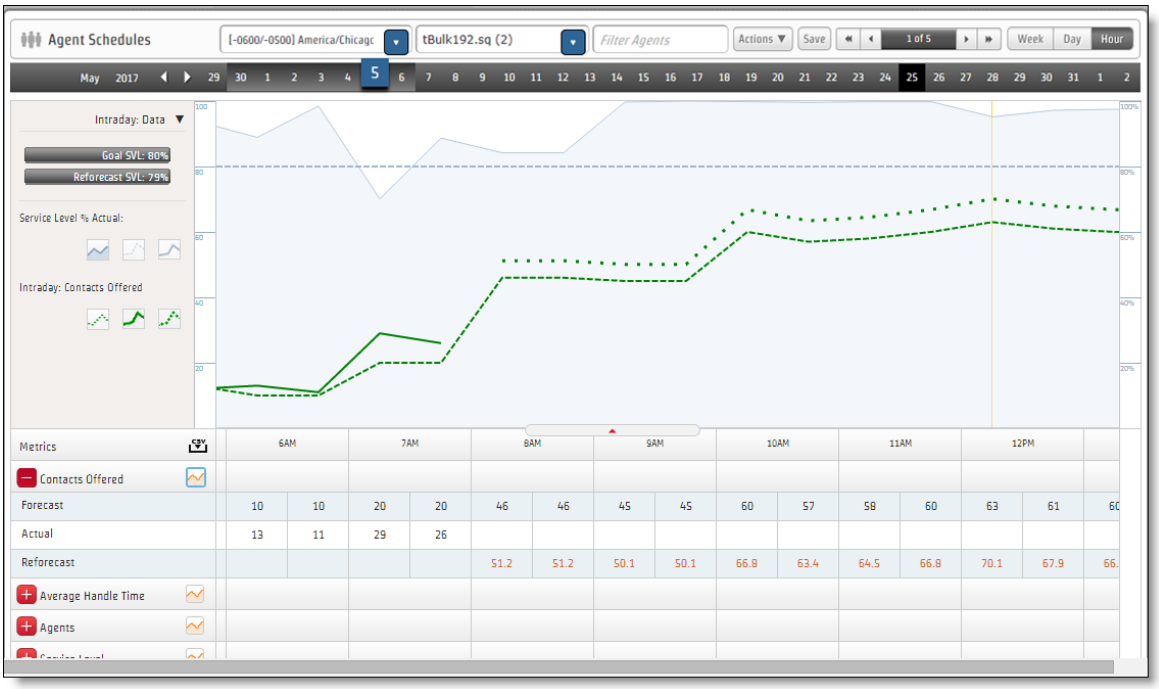
- (Pouze fronty interaktivních služeb) Obnovení prognózy úrovně služeb
- (Pouze fronty interaktivních služeb) Cíl úrovně služby v %
- (Pouze fronty interaktivních služeb) Úroveň služby % Skutečná

- (Pouze fronty neinteraktivních služeb) Maximální počet kontaktů ve frontě
- Naplánovaní agenti
- Agenti Reforecast
- Agenti Aktuální

## Vnitrodenní: Zobrazení dat

Zobrazení Intraday: Data zobrazuje skutečná data v porovnání s daty prognózy ve formě grafu.

**POZNÁMKA** : Chcete-li zobrazit zobrazení vnitrodenních dat, nastavte úroveň přiblížení na hodnotu Hodina a vyberte jednotlivou servisní frontu.




Graf můžete nakonfigurovat tak, aby zobrazoval některé nebo všechny následující metriky, a to kliknutím na příslušná tlačítka metriky:

- Úroveň služby %—(pouze fronty interaktivních služeb) Naplánováno, Cíl a Skutečnost. Vždy k dispozici.
- Nabízené kontakty – Prognóza, Skutečnost a Opakovaná prognóza. K dispozici po kliknutí na tlačítko Zobrazit v grafu v zásuvce Nabízené kontakty. Pokud je tato možnost povolena na stránce WFM Konfigurovat nastavení WFM pro celý systém (Povolit prognózované kontakty jako desetinná místa), může mít hodnota Prognóza kontaktů až dvě desetinná místa, i když je zobrazena pouze jedna.

- Průměrná doba zpracování – předpovídaná, skutečná a předpověď. K dispozici po kliknutí na tlačítko Zobrazit v grafu v zásuvce Průměrná doba zpracování.
- Agenti – plánovaní, předpovídaní, skutečné a reforecast. K dispozici po kliknutí na tlačítko Zobrazit v grafu v zásuvce Agenti.
- Úroveň služby – (pouze interaktivní fronty služeb) Opakovaná prognóza. K dispozici po kliknutí na tlačítko Zobrazit v grafu v zásuvce Úroveň služeb.
- Maximální počet kontaktů ve frontě – (pouze fronty služby neinterakce) Skutečné. K dispozici po kliknutí na tlačítko Zobrazit v grafu v zásuvce Maximální počet kontaktů ve frontě.

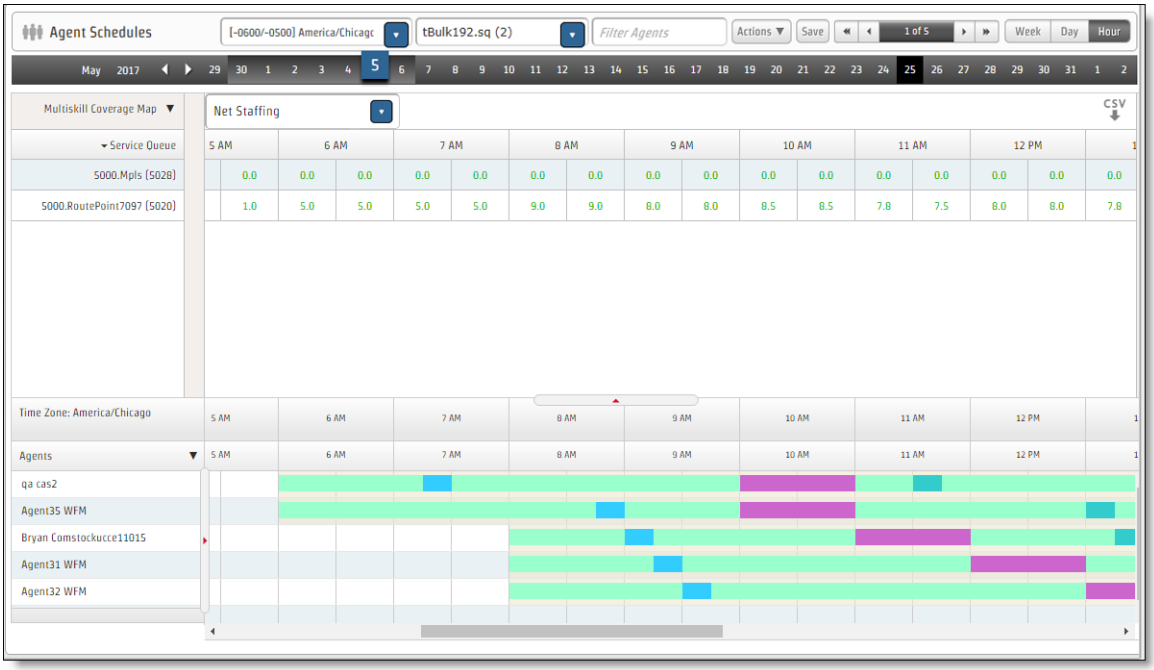
Data použitá k vytvoření grafu jsou k dispozici ve formě tabulek v zásuvkách ve spodní části grafu. Tabulkové zásuvky zobrazují následující metriky pro 30minutové intervaly:

- Nabízené kontakty – Prognóza, Skutečnost a Opakovaná prognóza. Pokud je tato možnost povolena na stránce Globální nastavení (Povolit prognózované kontakty jako desetinná místa), hodnota Prognóza kontaktů může mít až dvě desetinná místa, i když je zobrazeno pouze jedno.
- Průměrná doba zpracování – předpovídaná, skutečná a předpověď.
- Agenti – Prognóza, Naplánovaná, Skutečná a Opakovaná prognóza.
- Úroveň služby – (pouze interaktivní fronty služeb) Prognóza, Naplánováno, Skutečné a Prognóza.
- Maximální počet kontaktů ve frontě – (pouze fronty neinteraktivních služeb) Skutečné.

Tabulková data lze exportovat ve formátu CSV kliknutím na ikonu CSV stažení napravo od štítku metriky.

## Mapa pokrytí více dovedností

Zobrazení Mapa pokrytí více dovedností zobrazuje úrovně personálního obsazení pro konkrétní fronty služeb, které jsou jinak smíchány dohromady v jiných zobrazeních pokrytí. Tato možnost je k dispozici pouze při zobrazení plánů pro skupinu servisní fronty nebo servisní frontu na úrovni hodinového přiblížení.




Pro každou frontu služby na úrovni 30minutového intervalu můžete zobrazit následující metriky:

- Prognóza agentů
- Naplánovaní agenti
- Net Staffing – výchozí zobrazení. Čistý počet zaměstnanců se vypočítá takto:

  Čistý počet zaměstnanců = naplánovaní agenti – prognóza agentů

Tabulka obsahuje data pro sadu všech front služeb, se kterými mohou pracovat viditelní agenti. Zobrazí se pouze servisní fronty s prognózou pro vybraný den. Agent může pracovat se servisní frontou, pokud je mapován na tuto frontu služeb prostřednictvím mapování dovedností nebo skupiny s více dovednostmi, nebo pokud má naplánovanou aktivitu pro servisní frontu během daného týdne.

**POZNÁMKA:** Viditelní agenti jsou ti, kteří jsou pro vás viditelní na základě vašeho pohledu.

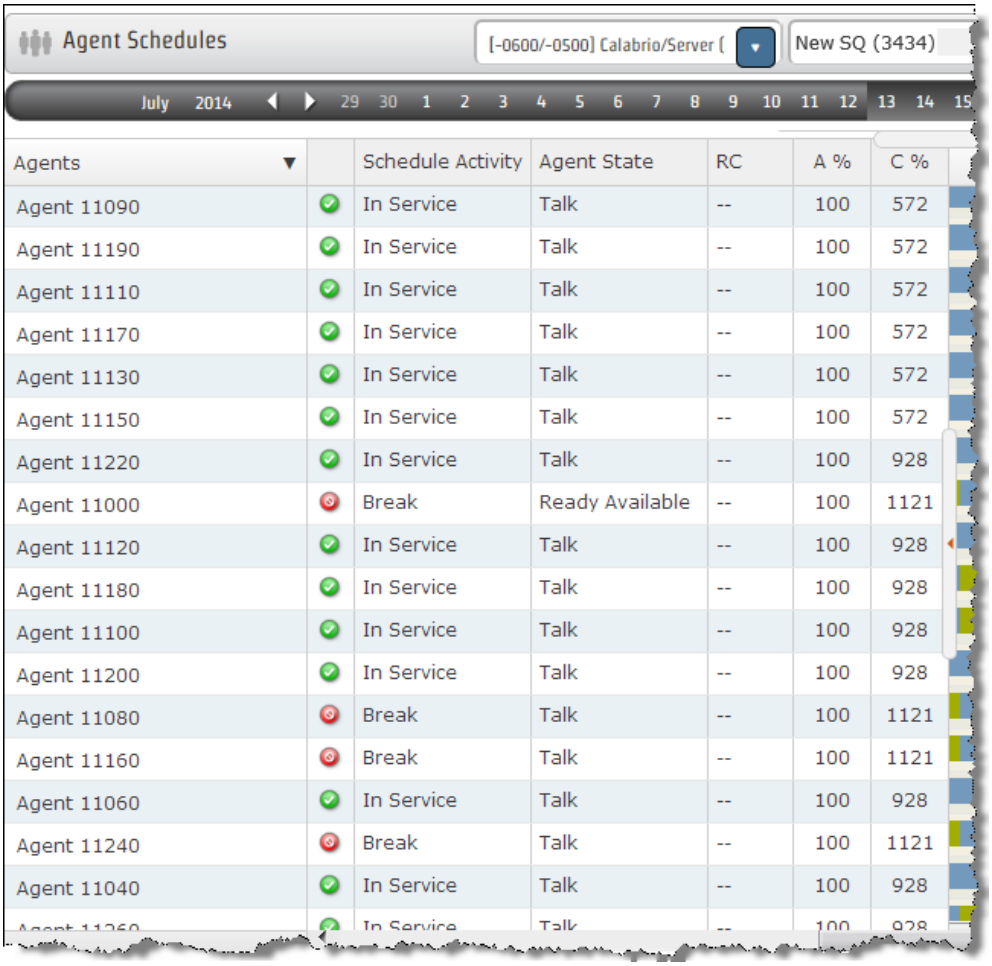
Data v tabulce jsou snímkem databáze k době, kdy jste vybrali možnost Mapa pokrytí více dovedností. Jakékoli neuložené úpravy nebo změny plánu se v těchto datech neprojeví. Když změníte metriku pro zobrazení, data se aktualizují.

Kliknutím na ikonu CSV stažení napravo od štítku metriky exportujte tabulková data ve formátu CSV.

## Zobrazení dodržování a shody agenta

Zásuvka Dodržování zobrazuje data agentů v reálném čase a procenta dodržování a shody pro agenty v seznamu Agenti. Otevřete a zavřete ji kliknutím na šipku napravo od seznamu Agenti. Když je zásuvka otevřená, data se obnovují každých 30 sekund.

**POZNÁMKA:** Zásuvka Dodržování se neaktualizuje současně s widgetem Dodržování v reálném čase Průzkumníka dat. Viz widget dodržování v reálném čase.




| 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 |

Funkce WFM shromažďuje data o stavu agenta v reálném čase z ACD a porovnává je s plány agentů pro výpočet procentuálních hodnot dodržování a shody. Hodnoty adherence a shody se počítají každých 15 minut.

**POZNÁMKA:** Procenta přilnavosti a shody v zásuvce Dodržování jsou aktualizována každých 30 sekund a zaokrouhlena nahoru na celé číslo. Tato procenta se mohou lišit od

procenta zobrazená v zásuvce Podrobnosti o přilnavosti, protože každá zásuvka se obnovuje jinou rychlostí, a v seznamu Podrobnosti o dodržování se zobrazují procenta přilnavosti a shody jako desetinná čárka místo celého čísla.

**DŮLEŽITÉ** : Je nutné vytvořit druhý datový server pro odesílání dat produktivity do Průzkumníka dat pro agenty podporující frontu neinteraktivních služeb. Pokud tento dodatečný Webex WFO datový server není
A agent podporuje neinteraktivní frontu služeb, Průzkumník dat nepřijímá data produktivity pro tohoto agenta. To platí i v případě, že informace jsou viditelné v zásuvce Podrobnosti o adherenci. To znamená, že agent nebude v sestavách Průzkumníka dat dodržovat.

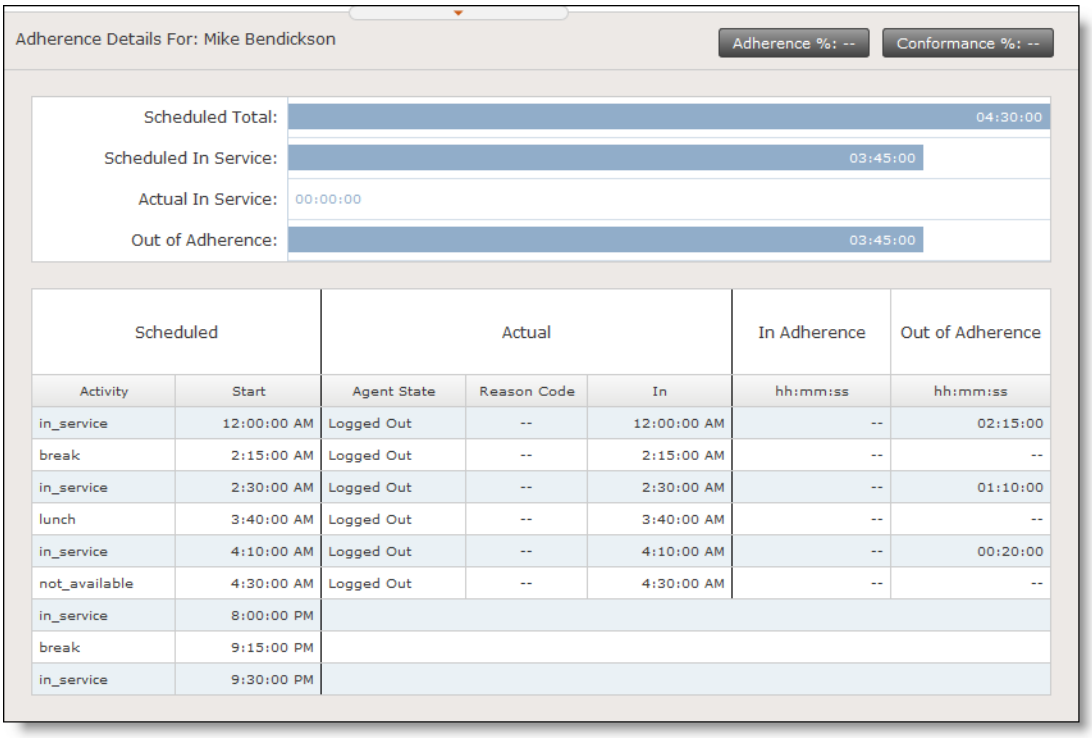
V následující tabulce jsou uvedena pole v zásuvce Dodržování.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Agenti | Jméno agenta. |
| Ikony červených nebo zelených koulí | Zelená koule znamená, že agent je v adherenci. Červená kulička označuje že agent není přilnutý. |
| Naplánovat aktivitu | Aktuálně naplánovaná aktivita agenta. |
| Stav agenta | Stav agenta ACD agenta. |
| RC | Kód důvodu nebo popis (pokud existuje) přidružený ke stavu ACD agenta. Kódy důvodů jsou kódy přidružené k hlavní frontě služby agenta. |
| A % | Procento adherence agenta. Adherence je procento času, kdy agenti dodržují své plány. Při výpočtu dodržování bere WFM v úvahu plánované časy příjezdu a odjezdu, přestávky, obědy a čas strávený naplánovanými aktivitami. Poté porovná skutečnou aktivitu s naplánovanou aktivitou každou milisekundu během pracovní směny. Například agent, který má být v provozu v 9:00 a odhlásit se v 16:00 a který se tohoto plánu drží po celý den, je 100% v souladu.<br><br>Přilnavost se vypočítá podle následujícího vzorce:<br><br>[(konfigurované minuty dodržování plánu − minuty nedodržování) ÷ konfigurované minuty dodržování plánu] × 100 |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | V tomto vzorci je "nakonfigurované minuty dodržování plánu" součtem času naplánovaného pro aktivity, pro které je možnost Vypočítat dodržování nastavena na hodnotu Ano (viz Přizpůsobení mapování stavu adherence).<br><br>**Poznámka:** Pokud vzorec vytvoří záporné číslo, pole zobrazí nulu. |
| C % | Procento shody agenta. Shoda je procento času, po který agent pracuje správně po dobu, bez ohledu na denní dobu, kdy agent pracuje. Dodržování harmonogramu nebere v úvahu časy příjezdu a odjezdu. Například agent, který je naplánován na práci od 08:00 do 16:00, ale místo toho pracuje od 10:00 do 18:00, bude přizpůsobovat, ale ne dodržovat plán.<br><br>Shoda se vypočítá podle následujícího vzorce:<br><br>(celková doba, po kterou je agent ve stavu připravenosti, hovoru, přidržení nebo práce) ÷ (celková aktuální plánovaná doba provozu) × 100<br><br>Pracovní doba nezahrnuje oběd, přestávky, projekty nebo výjimky.<br><br>**POZNÁMKA** (pouze Five9 ACD) Data v reálném čase jsou zachycena v intervalu po dobu trvání intervalu. Údaje však Lze načíst požadavky Web Services API pouze určitý počet krát za minutu, za hodinu a za den. (Poraďte se se zákaznickou podporou Five9 pro více informací o těchto limitech a o tom, jak je v případě potřeby změnit. Použitá rozhraní API jsou getUsersInfo, getSkills, getAgentGroups a runReport.) Z tohoto důvodu, pokud je interval nastaven na hodnotu, která je příliš malá, mohou být data vynechána při zachycení po provedení maximálního počtu požadavků API pro hodinu, pokud je doba mezi posledním povoleným zachycením a začátkem další hodiny delší než interval sběru. Chcete-li určit nejnižší prahovou hodnotu intervalu, použijte tento vzorec:<br>Maximálně 3600 ÷ API hovorů za hodinu = minimální interval v sekundách |

## Zobrazit podrobné dodržování agenta

Zásuvka Podrobnosti o dodržování se otevírá a zavírá kliknutím na jméno agenta v seznamu Agenti. Ukazuje, jak dobře agent dodržuje plán od začátku dne. Adherence se vypočítává pomocí dat stavu agenta zachycených z ACD v reálném čase. Z tohoto důvodu hodnoty zobrazené v horní části zásuvky Podrobnosti o dodržování (Plánovaný součet, Naplánovaný provoz, Skutečný provoz a Mimo adherenci) odrážejí data v době otevření zásuvky a mohou se lišit od hodnot zobrazených v části podrobností. Data v zásuvce můžete aktualizovat tak, že je zavřete a znovu otevřete.




V zásuvce Podrobnosti o dodržování můžete provádět následující akce:

- Porovnejte naplánované aktivity agenta se statistikami agenta v reálném čase z ACD
- Interpretace statistik dodržování

Následující tabulka popisuje pole seznamu Podrobnosti o přilnavosti.

| Sloupec | Popis |
|---|---|
| Přilnavost % | Skóre adherence agenta. Procentuální hodnota je pokaždé aktualizována Zásuvka se otevře. Hodnota se zobrazí jako desetinné číslo a vypočítá se každých 15 minut. |

| Sloupec | Popis |
|---|---|
| | **Poznámka:** Tato hodnota se může lišit od hodnoty A % v zásuvce Přilnutí, protože každá zásuvka se obnovuje jinou rychlostí<br>A protože hodnoty jsou v zásuvce Přilnavost zaokrouhleny. |
| Shoda % | Skóre shody agenta. Procentuální hodnota se aktualizuje každých<br>Čas otevření zásuvky. Hodnota se zobrazí jako desetinné číslo a vypočítá se každých 15 minut.<br><br>**POZNÁMKA:** Tato hodnota se může lišit od hodnoty C % v zásuvce Přilnutí, protože každá zásuvka se obnovuje jinou rychlostí<br>A protože hodnoty jsou v zásuvce Přilnavost zaokrouhleny. |
| Plánovaný součet | Celková doba, po kterou je agent naplánován na vybrané datum. Pokud indikátor Vybrané datum je aktuální datum, hodnota se počítá k času otevření zásuvky. Tato hodnota zahrnuje pouze placený čas, nikoli neplacený čas. |
| Naplánováno v provozu | Celková doba, po kterou má být agent v provozu a je k dispozici pro<br>Zpracovávejte hovory k aktuálnímu datu v okamžiku otevření zásuvky.<br>Když jsou agenti v provozu, jsou buď připraveni vyřídit hovor, nebo již hovor vyřizují. |
| Skutečné V provozu | Celkový čas, po který je agent připraven nebo zpracovává v aktuálním čase pro Aktuální datum.<br><br>**POZNÁMKA** Doba provozu je založena výhradně na zdroji v reálném čase z ACD a zahrnuje veškerý čas strávený agentem v připraveném režimu,<br>Stavy Mluvit, Držet a Pracovat. To se nemusí shodovat s dobou provozu v jiných sestavách, protože tyto jiné sestavy jsou založeny na historických datových kanálech. |
| Mimo adherenci | Celková doba, po kterou agent není v souladu s aktuálním datem v daném okamžiku<br>Zásuvka se otevře. |
| Naplánovaný | Seznam naplánovaných aktivit a časy jejich zahájení pro vybraný den. |
| Skutečný | Skutečná data agenta pro následující tři hodnoty:<br><br>▪ Stav agenta – stav agenta z ACD |

| Sloupec | Popis |
|---|---|
| | ▪ Kód důvodu – kód důvodu přidružený ke stavům Mimo provoz a Není připraveno<br>▪ V – čas, kdy agent vstoupil do stavu agenta |
| V adherenci | Doba dodržování pro každý stav agenta. Pokud je vybraným datem Aktuální datum, hodnota se vypočítá do aktuálního času. |
| Mimo adherenci | Čas mimo dodržování pro každý stav agenta. Pokud je vybraným datem Aktuální datum, hodnota se vypočítá do aktuálního času. |

## Optimalizujte přestávky a obědy

Akce Optimalizovat plány umožňuje maximalizovat pokrytí bez spuštění nového plánu. Je možné, že se od spuštění plánu změnila řada věcí (byly přidány výjimky, agenti si vzali volno atd.), které ovlivňují pokrytí. Optimalizace plánů přesunutím obědů a přestávek to pomáhá kompenzovat.

Optimalizace ovlivňuje pouze aktivity pracovních podmínek (obědy a přestávky) v pracovních směnách, které mají naplánované aktivity pro vybranou servisní frontu nebo skupinu s více dovednostmi, která zahrnuje vybranou servisní frontu pro vybrané datum.

> **Poznámka: To** může mít za následek horší pokrytí pro jiné fronty služby, které je agent naplánován na daný den. Pro každou existující aktivitu pracovních podmínek ve směně optimalizátor přesune pouze ty
> Aktivity v rámci jejich omezení a maximální limity optimalizačních úprav polí (pokud jsou nastaveny). To se provádí jak pro placené hodiny, tak pro pracovní podmínky délky směny, které jsou v současné době v pracovních směnách agenta. Optimalizátor nebude přesouvat přestávky a obědy přidané prostřednictvím akce Insert Aktivita na stránce Plány agenta. Je vhodné spustit optimalizátor před ruční změnou přestávek a obědů.

Tato akce je k dispozici na stránce Plány agentů pro aktuální a budoucí data, kdy je vybrána servisní fronta a je naplánován alespoň jeden agent. Není k dispozici, pokud vyberete skupinu fronty služeb, mapování dovedností, tým nebo vlastní seskupení.

> **POZNÁMKA** : Chcete-li optimalizovat aktuální časové plány, obědy a přestávky musí začínat nejméně jednu hodinu od aktuálního času (zaokrouhleno nahoru na nejbližších pět minut) a musí být k dispozici alespoň deset minut
> Před koncem případných obědů nebo přestávek. Ruční změny jsou vždy povoleny.

Agenti jsou optimalizováni v pořadí, v jakém se zobrazují na stránce Plány agentů. Toto pořadí můžete změnit pomocí rozevírací nabídky sloupce Agent pro řazení nebo připnutím agentů na začátek seznamu. Optimalizace ovlivňuje všechny agenty na více stránkách, nejen ty na viditelné stránce.

> **POZNÁMKA:** Optimalizátor lze nakonfigurovat tak, aby se spustil 1 až 30krát při každém klepnutí na akci (viz "Maximální počet pokusů o optimalizaci plánu" v nastavení Konfigurace WFM pro celý systém
> strana). Ve výchozím nastavení prochází plány agenta až 10krát. Pokud dosáhne maximální optimalizace před dosažením nakonfigurovaného limitu, zastaví se.

Po spuštění akce se zobrazí zpráva s oznámením, kolik agentů a plánů bylo optimalizováno. Když zavřete oznamovací zprávu, systém aktualizuje aktuální stránku pro všechny agenty, jejichž obědy a přestávky byly optimalizovány. Změněné plány agentů nejsou uloženy, dokud neklepnete na tlačítko Uložit.

Plány pro agenty, kteří byli optimalizováni, jsou pro dané datum rozbaleny do dvou položek, jako kdybyste dvakrát klikli na plán daného agenta. Pokud vyberete jiné datum v týdnu plánování, ve kterém není agent optimalizován, plán agenta se nerozbalí. Kliknutím zpět na optimalizované datum způsobíte opětovné rozšíření plánu agenta. Dvoupoložkové rozšíření plánu pro agenta k datu je udržováno, dokud nedojde k jedné z následujících situací:

- Další optimalizace se provádí k určitému datu
- Stránka je obnovena
- Na plán agenta se dvakrát klikne
- Plán je uložen nebo zahozen

Dvoupoložkové rozšíření plánu platí pro více stránek.

Další změny optimalizovaných plánů můžete provést poklepáním na plán pro vyvolání rozšíření dvoupoložkového plánu. Optimalizátor můžete spustit několikrát ve stejný den bez uložení a spustit optimalizátor ve více termínech ve stejném plánovaném týdnu bez ukládání mezi každým optimalizovaným datem.

Jakmile spustíte optimalizátor a zobrazíte rozšířené řádky optimalizovaných plánů, platí následující:

- Agenty nelze vyloučit z optimalizace. Musíte buď uložit nebo zrušit všechny optimalizované plány pro agenty.
- Nemůžete vybrat konkrétní optimalizované plány agentů, které chcete uložit.

## Optimalizace plánů:

1. Na stránce Plány agentů klikněte na **Akce** a vyberte **Optimalizovat plány**.
2. Nakonfigurujte akci optimalizace.
    - Vyberte konkrétní datum nebo časové období. Ve výchozím nastavení je vybráno aktuální datum. Vybrané datum nebo rozsah dat musí být v rámci plánovaného týdne.
    - Pokud chcete vyloučit určité agenty z optimalizace, přesuňte je z podokna Přiřazeno do podokna K dispozici. Ve výchozím nastavení jsou všichni agenti v plánu uvedeni v podokně Přiřazeno.
    - Vyberte, zda chcete optimalizovat přestávky, obědy nebo obojí. Ve výchozím nastavení jsou vybrány přestávky i obědy.
3. Klikněte na **Optimalizovat**. Optimalizátor spustí nakonfigurovaný počet opakování, nebo dokud není plán optimalizován, a zobrazí zprávu s oznámením, kolik agentů bylo optimalizováno a kolik aktivit bylo přesunuto.
4. V případě potřeby plán znovu optimalizujte. Akci můžete spustit tolikrát, kolikrát chcete. Pokaždé, když spustí nakonfigurovaný počet krát v průběhu plánu. Po dokončení optimalizátoru se plány, které byly změněny, zobrazí v režimu úprav (rozděleném do dvou pruhů). Změny můžete zkontrolovat a v případě potřeby provést ruční změny. Pokud optimalizujete rozsah dat, můžete zobrazit změny provedené k jednotlivým datům v rozsahu.
5. Po dokončení uložte změny provedené v plánu klepnutím na tlačítko **Uložit** .

### Omezení optimalizace

Optimalizátor bere v úvahu tato omezení činnosti pracovních podmínek při přesouvání obědů a přestávek:

- Minimální zpoždění
- Maximální zpoždění
- Minimální interval
- Přírůstek
- Maximální limit pole úpravy optimalizace (pokud je nastaven)

Oběd nebo přestávka nebudou přesunuty, pokud tato omezení nelze splnit nebo pokud platí následující podmínky:

- Místo, kam by se oběd nebo přestávka mohly přesunout, je aktuálně obsazeno jiným obědem, přestávkou, projektem nebo výjimkou.
- Oběd nebo přestávka překročí půlnoc.

- Oběd nebo přestávka byly odebrány z pracovního stavu nebo byly odebrány a poté přidány zpět.

Pokud se omezení aktivity změnilo natolik, že ji nelze přesunout v budoucnu, přesun se nezmění.

Optimalizátor nepřidá ani neodstraní obědy nebo přestávky, ani nezmění jejich atributy (název, typ, trvání, dobu trvání placené porce a barvu).

Optimalizátor nebude přesouvat obědy a přestávky nad nebo částečně v rámci stávajících výjimek, projektů, obědů nebo přestávek. Pokud má oběd nebo přestávka zaplacenou i neplacenou část, optimalizátor se nepokusí vyměnit, která se objeví v nepřekrývající se části. Zaplacenou část vždy upřednostní před nezaplacenou částí.

## Příklady optimalizace

**Příklad 1:** Přerušení ručně přesunuté správcem v jedné směně, není nastaveno nastavení maximální optimalizace

Agent má čtyřhodinovou směnu (9:00 AM–1:00 PM) s jednou přestávkou (10:30 AM) a přestávku posunete na 12:00 PM. Přestávka má minimální zpoždění jedné hodiny a maximální dvouhodinové zpoždění ve čtyřhodinovém placeném pracovním stavu.

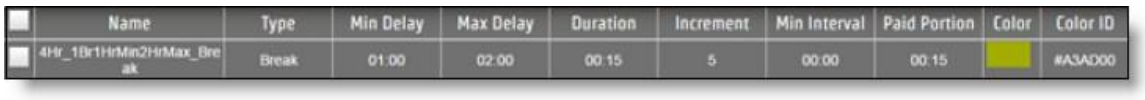
| Name | Type | Min Delay | Max Delay | Duration | Increment | Min Interval | Paid Portion | Color | Color ID |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4Hr_1Br1HrMin2HrMax_Break | Break | 01:00 | 02:00 | 00:15 | 5 | 00:00 | 00:15 | | #A3AD00 |

Po provedení ruční změny se v plánu zobrazí přestávka ve 12:00 PM:

Po optimalizaci obědů a přestávek se přestávka přesouvá mezi 10:00 a 11:00 AM.

**Příklad 2:** Přerušení ručně přesunuté správcem v jedné směně, maximální nastavení nastavení optimalizace

Agent má čtyřhodinovou směnu (9:00 AM–1:00 PM) s jednou přestávkou (10:30 AM) a přestávku posunete na 12:00 PM. Přestávka má minimální zpoždění jedné hodiny a maximální zpoždění dvě hodiny ve čtyřhodinových pracovních podmínkách s patnáctiminutovou maximální optimalizační úpravou.



| 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 |

Po provedení ruční změny se v plánu zobrazí přestávka ve 12:00 PM:

Po optimalizaci obědů a přestávek nedochází ke změně rozvrhu agenta.

# Zobrazení přehledů plánování

Informace o standardních sestavách QM a WFM, které jsou součástí Webex WFO, a pokyny ke spuštění standardní sestavy naleznete v tématech QM standardních sestav a WFM standardních sestav.

**Sestavy NOTE** WFM odrážejí data tak, jak se zobrazují v časovém pásmu klienta nakonfigurovaném správcem systému. Pokud požadujete sestavu WFM a vaše časové pásmo zobrazení je před časem tenanta
Nemusí přehled obsahovat žádná data.

**Poznámka:** Některé hodnoty v sestavách jsou vypočtené hodnoty a podléhají zaokrouhlení nahoru nebo dolů. Kvůli tomuto zaokrouhlení se mohou mírně lišit od historických hodnot dat.

# Vytvářejte dlouhodobé plány

Vytváření dlouhodobých plánů zahrnuje následující:

- Odhadněte budoucí požadavky a náklady na kontaktní centrum.
- Nakonfigurujte a spravujte volno agenta.

## Odhad budoucích požadavků

Část Strategické plánování správy aplikací umožňuje odhadnout budoucí požadavky a náklady na kontaktní centrum.

### Správa strategických zdrojů

Stránka Strategické zdroje slouží k vytváření, úpravám a odstraňování strategických zdrojů. Strategickými zdroji jsou lidé a kapitálové vybavení, které tvoří vaše kontaktní centrum. Strategické prostředky, které zde nakonfigurujete, se používají ke generování sestav strategického plánování, které odhadují budoucí náklady a požadavky.

**POZNÁMKA**
Informace o standardních sestavách QM a WFM, které jsou součástí Webex WFO, a pokyny ke spuštění standardní sestavy naleznete v tématech QM standardních sestav a WFM standardních sestav.

Základním prostředkem je agent. Všechny ostatní zdroje jsou počítány přímo nebo nepřímo z hlediska počtu agentů v kontaktním centru.

**PŘÍKLAD** Nakonfigurujete jednoho správce na každých 50 supervizorů a jednoho supervizora na každých 20 agentů. Nadřízený má přímý vztah k počtu agentů a Administrátor má nepřímý vztah k počtu zástupců prostřednictvím počtu orgánů dohledu.

**Poznámka:** Prostředek agenta je systémový prostředek. Podrobnosti o prostředku agenta můžete upravit, ale nemůžete jej odstranit.

Na této stránce se zobrazí následující pole.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Název prostředku | Název tohoto prostředku. Tento název musí být jedinečný. |
| Kategorie zdroje | Typ prostředku. Zdrojem může být lidský zdroj (zaměstnanci a dodavateli) nebo kapitálovou položku (zařízení, nábytek a příslušenství). |
| Náklady na zdroje | Náklady na zdroj za měsíc, za rok nebo jako jednorázový výdaj. Náklady musí být celé číslo větší nebo rovné nule.<br><br>Pokud zvolíte jednorázový výdaj, uveďte životnost zdroje v měsících. Tato hodnota musí být celé číslo (0–999). |
| Poměr zdrojů | Poměr jedné instance tohoto zdroje k množství jiné instance Strategický zdroj k jinému zdroji. Tato hodnota musí být číslo (0– |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | 9999).<br><br>Přímo či nepřímo je každý prostředek definován ve vztahu k prostředku agenta.<br><br>**POZNÁMKA:** Toto pole není k dispozici pro systémový prostředek agenta, protože agent je základním zdrojem. |
| Aktuální počet zdrojů | Aktuální množství tohoto strategického zdroje v kontaktním centru. Toto Hodnota musí být číslo (0–99999).<br><br>Pokud se jedná o lidský zdroj, použijte počet FTE agentů. Pokud je strategickým zdrojem jednorázový výdaj, použijte počet zdrojů, jejichž náklady ještě nebyly plně amortizovány. |

## Správa náborových plánů

Stránka Plány náboru slouží k vytváření, úpravám a odstraňování náborových plánů. Náborový plán je posloupnost kroků náboru, která popisuje proces náboru agentů pro splnění budoucích požadavků ve vašem kontaktním centru. Náborové plány se používají ve spojení se strategickými zdroji a strategickou prognózou pro generování zprávy.

**POZNÁMKA** : Jakmile vytvoříte náborový plán, jednotlivé kroky náboru se nezmění, a to ani v případě, že jsou tyto kroky upraveny nebo odstraněny na stránce Kroky náboru. Viz Správa kroků náboru.

Na této stránce se zobrazí následující pole.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Název plánu | Název plánu náboru. Tento název musí být jedinečný. |
| Podrobnosti plánu | Seznam dostupných a přiřazených kroků náboru pro plán náboru. Přiřazené kroky náboru můžete uspořádat pomocí šipek nahoru/dolů. Seznam dostupných kroků náboru zobrazuje název kroku, dobu jeho trvání a míru úbytku. |

### Správa kroků náboru

Na stránce Kroky náboru můžete vytvářet, upravovat a odstraňovat kroky náboru. Krok náboru je součástí náborového plánu. Metriky, které nakonfigurujete pro každý krok, se používají k určení, kolik kandidátů musí vstoupit do náborového kanálu, aby splnili budoucí požadavky agentů určené strategickou prognózou.

Aby bylo možné použít pro prognózování, musí být kroky náboru součástí náborového plánu na stránce Náborové plány. Viz Spravujte náborové plány.

**POZNÁMKA**

Úprava náborového kroku na této stránce nemá vliv na žádné náborové plány, které tento krok obsahují. Pokud například vytvoříte krok s dobou trvání pět dní, přidáte jej do plánu náboru a později změníte dobu trvání tohoto kroku na tři dny, krok v tomto náborovém plánu si zachová dobu trvání pět dní. Pokud tento krok přidáte do jiného plánu náboru, jeho trvání v novém náborovém plánu je tři dny.

Podobně odstraněním kroku náboru na této stránce jej neodeberete ze všech náborových plánů, do kterých již byl přidán.

Na této stránce se zobrazí následující pole.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Název kroku | Název kroku náboru. Tento název musí být jedinečný. |
| Doba trvání | Počet dní, po které krok trvá. Tato hodnota musí být celé číslo (1–999). |
| Míra opotřebení | Počet kandidátů ze 100, kteří během tohoto kroku vypadnou z náborového procesu. Tato hodnota musí být celé číslo (1–100). |

## Analýza nákladů na směny pro servisní frontu

Požadavek na analýzu rozpočtu směn generuje data potřebná k analýze nákladů na směny pro jednu nebo více front služeb.

**Poznámka** : Musí existovat prognóza výroby pro období, které chcete analyzovat, aby byl požadavek úspěšně spuštěn.

Po spuštění tohoto požadavku můžete spustit sestavu Analýza rozpočtu směny. Tato sestava zobrazuje náklady na směnu servisní fronty. Tuto sestavu lze zobrazit pouze pro servisní fronty, pro které jste dříve odeslali požadavek na analýzu rozpočtu směny.

### Generování žádosti o analýzu rozpočtu směn

1. Na stránce Požadavek na analýzu rozpočtu směn zadejte počáteční a koncové datum období, jehož data chcete analyzovat.
2. Vyberte jednu nebo více front služeb.

3. Přidejte parametry směn, které chcete analyzovat. Kliknutím na tlačítko **Přidat** přidejte řádek do tabulky a potom pro každý řádek zadejte parametry posunu:
    - Z rozevíracího seznamu vyberte délku posunu.
    - Zadejte požadované procento využití. Jedná se o procento časových agentů, kteří jsou v provozu.
    - Zadejte maximální počet agentů, kteří jsou k dispozici pro práci. Chcete-li, aby to určil WFM, zadejte 9999.
    - Vyberte dny v týdnu, které chcete v analýze použít. Vybrat **Vše** vyberte každý den v týdnu jedním kliknutím.
4. Naplánujte požadavek. Ve výchozím nastavení se požadavek spustí okamžitě.

## Správa volna agenta

Část Plánování dovolené v nástroji Správa aplikací umožňuje konfigurovat a spravovat volno agenta.

### Správa profilů ekvivalentů plného pracovního úvazku

Pokud používáte funkce strategického plánování a dovolené, musíte vytvořit profily ekvivalentní plnému úvazku a přiřadit agenty k těmto profilům. WFM používá profily ekvivalentů na plný úvazek při vytváření strategických plánů a analýze žádostí o dovolenou.

Ekvivalent plného pracovního úvazku (FTE) se rovná počtu celkových hodin naplánovaných osob děleno počtem hodin týdně, které představují osobu na plný úvazek (například 40 hodin nebo 35 hodin). FTE se může skládat z několika jednotlivců na částečný úvazek, jejichž kombinovaná pracovní doba v týdnu se rovná osobě na plný úvazek, ale nemusí vzniknout náklady na dávky.

Pro účely prognózování a plánování je třeba stanovit počet hodin, které je agent placen za týden (například 20, 35 nebo 40 hodin). WFM používá tuto hodnotu k určení počtu FTE agentů požadovaných pro prognózu. Pokud je počet placených hodin 40 a prognóza volá po dobu 80 hodin, potřebujete dva agenty na plný úvazek.

> **PŘÍKLAD:** Kontaktní centrum má 100 agentů. FTE je 40 placených hodin týdně (160 hodin za měsíc) a agent FTE vydělává $3,000 za měsíc. Všichni agenti jsou povinni trvat osm hodin Trénink tento měsíc. To je 800 hodin tréninku za měsíc (100 × 8). Pokud změníte počet hodin školení na FTE, budete potřebovat pět FTEs (800 ÷ 160), což odpovídá $15,000 strávenému na školení za tento měsíc (5 × $3,000). Použitím strategického plánování k určení nákladů předem mohou manažeři požádat o méně hodin školení ve vztahu k jejich rozpočtu nebo rozložit školení do období dvou nebo tří měsíců.

## Popisy polí

Na stránce Full Time Equivalents Profiles (Profily ekvivalentů plného pracovního úvazku) můžete vytvářet, upravovat a odstraňovat ekvivalentní profily na plný úvazek. Pole na stránce Profily ekvivalentů na plný úvazek jsou popsána níže.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Název FTE | Jedinečný název profilu FTE. |
| Minimální počet hodin týdně | Minimální počet placených hodin týdně pro tento profil. |
| Maximální počet hodin týdně | Maximální počet placených hodin týdně pro tento profil. |
| Přiřazení agentů | Přiřaďte agenty k tomuto profilu. To je nutné pro plánování dovolené. Jakýsi Agent nemůže požádat o volno, pokud není přiřazen k profilu FTE. |

### Správa typů dovolené

Stránka Typy dovolených umožňuje vytvářet a spravovat typy dovolených a přidružovat výjimky ke konkrétním typům dovolených. To vám umožní přesně přizpůsobit, co každý typ dovolené znamená ve vašem kontaktním centru.

**POZNÁMKA:** Typy dovolených, které vytvoříte, jsou automaticky přiřazeny k zobrazení Enterprise a zobrazením, která jsou vám přiřazena.

Výjimkou jsou činnosti, které odvádějí agenty od toho, aby byli ve službě. Na stejný typ dovolené můžete mapovat více výjimek, ale každou výjimku lze mapovat pouze na jeden typ dovolené. Je nutné vybrat jednu výjimku, která bude výjimkou pracovního postupu. Další informace o výjimkách pracovního postupu naleznete v tématu Automatizace zpracování požadavků agenta.

Příklady typů dovolené:

- Sick Days
- Povinnost poroty
- Plovoucí svátky
- Prázdniny

Pomocí typů dovolených a plánů dovolené vám Webex WFO umožňuje sledovat, kolik hodin každého typu dovolené bylo využito agentem.

V systémech s integrací HRMS (viz "Integrace HRMS s Webex WFO" v *referenční příručce* Webex WFO Data Import Reference) jsou tyto informace exportovány do souboru, který lze do systému HRMS importovat každý den.

**POZNÁMKA** : Pokud provedete integraci s HRMS, nenastavujete plány dovolené v Webex WFO. Jsou zřízeny v rámci HRMS.

V systémech bez integrace HRMS se tyto informace použijí na plán dovolené nakonfigurovaný pro každého agenta. V obou systémech jsou hodiny dovolené, které má agent k dispozici, zobrazeny na stránce Správa uživatelů a lze je vykázat v sestavě Stav dovolené.

## Vytvoření typu dovolené

1. Vyberte **Vytvořit nový typ** dovolené.
2. Do pole Typ **dovolené zadejte název** typu dovolené (například "Sick Days" nebo "Bereavement Leave").
3. Vyberte jednu nebo více výjimek, které chcete použít pro tento typ dovolené.
4. Klikněte na **Uložit**.

Po vytvoření typu dovolené jej můžete zahrnout do jednoho nebo více plánů dovolené (viz Správa plánů dovolené).

## Úprava typu dovolené

1. Vyberte možnost **Upravit nebo odstranit existující typ** dovolené.
2. Vyberte typ dovolené z **rozevíracího seznamu Typ** dovolené.
3. Proveďte požadované změny typu dovolené.
4. Klikněte na **Uložit**.

## Odstranění typu dovolené

1. Vyberte možnost **Upravit nebo odstranit existující typ** dovolené.
2. Vyberte typ dovolené z **rozevíracího seznamu Typ** dovolené.
3. Klikněte na **Odstranit**.

**POZNÁMKA:** Nelze upravovat ani odstraňovat typy dovolených, které nejsou ve vašem zobrazení. Pokud jsou k typu dovolené ve vašem zobrazení přiřazeny výjimky, které nejsou ve vašem zobrazení, nelze je upravit
Typ dovolené. Tím zajistíte, že nemůžete neúmyslně odebrat výjimky, které nelze zobrazit.

**POZNÁMKA:** Když odstraníte typ dovolené, bude odstraněn ze všech plánů dovolené, které jej používají.

## Popisy polí

Na stránce Typy dovolených můžete každému typu dovolené přiřadit výjimky.

Pole na stránce Typy dovolených, když upravujete nebo odstraňujete existující typ dovolené nebo když vytváříte nový typ dovolené, jsou popsána níže.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Výjimky | Přiřadí výjimky typu dovolené. Vyberte jednu výjimku, která bude výjimkou pracovního postupu použitou pro tento typ dovolené.<br><br>**POZNÁMKA:** Výjimka pracovního postupu musí být zadána pro každý typ dovolené, aby byly žádosti o volno schváleny automaticky pomocí pracovního postupu (další informace najdete v tématu automatizace zpracování požadavků agenta ). |
| Typ dovolené | Název typu dovolené. |

### Správa plánů dovolené

Plány dovolené definují plány volna přiřazené agentům. Můžete vytvořit více plánů dovolené pro správu volna pro různé typy agentů (například agenty na částečný úvazek a agenty na plný úvazek). Plány dovolených používají typy dovolených k popisu, jak agenti sledují své volno (viz Správa typů dovolené). Způsob správy je specifický pro vaše kontaktní centrum.

**OSVĚDČENÉ POSTUPY** Individuální plány dovolené jsou určeny (ale nejsou povinné) na celý rok (od 1. ledna do 31. prosince).

**POZNÁMKA:** Stránka Plány dovolené je k dispozici pouze v systémech, které nepoužívají integraci HRMS. Systémy, které používají integraci HRMS, získávají plány na dovolenou z HRMS (viz Integrace s systém řízení lidských zdrojů).

### Vytvoření plánu dovolené

1. Do pole Název **plánu zadejte jedinečný název plánu** .
2. Zadejte počáteční datum plánu do **pole Počáteční datum** .
3. Zadejte koncové datum do **pole Koncové datum** .

4. Vyberte typ **dovolené, který** chcete přiřadit, a přidělte mu hodiny. Další informace o vytváření typů dovolené naleznete v tématu Správa typů dovolené.
5. Přiřaďte agenty k plánu dovolené.
6. Klikněte na **Uložit**.

## Úprava plánu dovolené

1. Vyberte plán dovolené z rozevíracího seznamu Vybrat **plán** .
2. Změňte hodnoty v libovolném poli plánu dovolené.
3. Klikněte na **Uložit**.

## Kopírování plánu dovolené

**POZNÁMKA:** Kopírování plánu dovolené zkopíruje všechny informace v původním plánu (včetně přiřazených agentů). Pokud se nové a původní plány dovolené budou překrývat s datem, budou všichni agenti
Odstraněno z původního plánu.

1. Vyberte plán dovolené z rozevíracího seznamu Vybrat **plán** .
2. Zadejte název plánu dovolené do **pole Nový název** plánu. Pokud je nový plán dovolené stejný jako původní plán s daty pro příští rok, nemusíte nový plán dovolené měnit.
3. Zadejte počáteční datum plánu do **pole Počáteční datum** .
4. Zadejte koncové datum do **pole Koncové datum** .
5. Klikněte na **Uložit**.

## Odstranění plánu dovolené

1. Vyberte plán dovolené z rozevíracího seznamu Vybrat **plán** .
2. Klikněte na **Odstranit**.

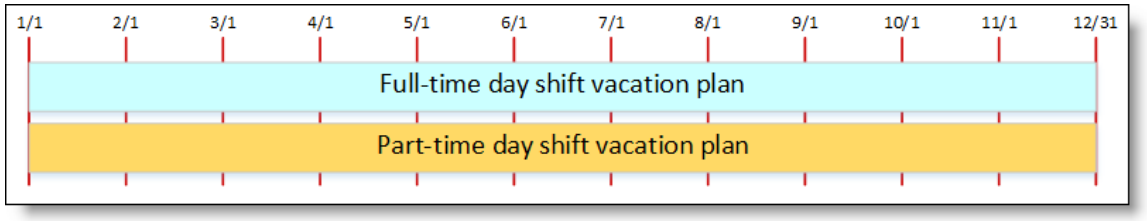
### Příklady plánů dovolené

Vaše společnost definuje požadavky pro každý plán dovolené. Například následující mohou být atributy plánu dovolené pro agenty vstupní úrovně na plný úvazek (typy dovolené byly definovány na stránce Typy dovolené):

| Pole | Hodnota |
|---|---|
| Název plánu | Denní směna na plný úvazek (vstupní úroveň) |
| Počáteční datum | 1. ledna 2016 |
| Datum ukončení | 31. prosince 2016 |
| Typy dovolených | ▪ Osobní a sick days - 24 hodin<br>▪ Dovolená při úmrtí - 16 hodin<br>▪ Plovoucí dovolená - 24 hodin<br>▪ Porota - 40 hodin<br>▪ Dny dovolené - 80 hodin |
| Přiřazení agentů | ▪ Adams, Ann<br>▪ Pekař, Ben<br>▪ Clark, Charlotte<br>atd. |

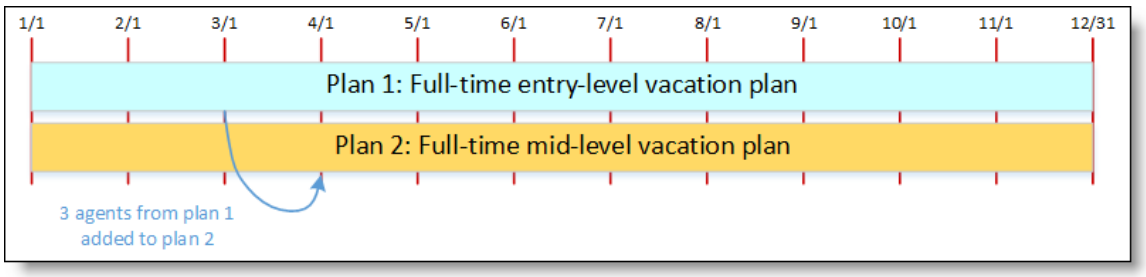
Můžete vytvářet plány dovolené s překrývajícími se daty. Agenti však mohou být přiřazeni pouze k jednomu plánu dovolené k danému datu.

### Příklad 1: Překrývající se plány dovolené bez společných agentů




Jedná se o platné plány dovolené, protože i když se překrývají, neexistují mezi nimi žádní společní agenti.

### Příklad 2: Přesun agentů mezi plány dovolené

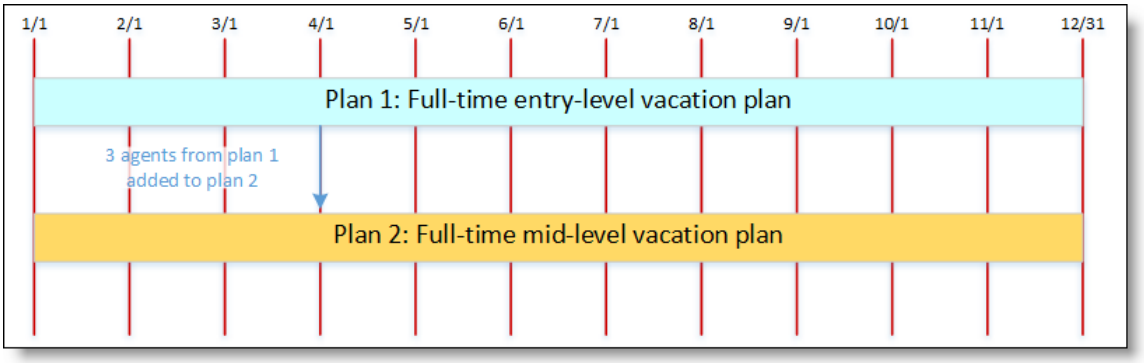



V tomto příkladu zákazník nastavil plány dovolené, které se liší v závislosti na úrovni zkušeností agenta. 1. dubna se tři agenti kvalifikují pro přidání do prázdninového plánu 2. Správce chce proaktivně přesunout tyto agenty do prázdninového plánu 2 od 1. března.

Změny plánů dovolené vstoupí v platnost okamžitě a agenti nemohou být současně v plánu 1 a plánu 2. Systém zobrazí chybovou zprávu.

V této situaci můžete provést dvě akce:

- Přiřaďte agenty k plánu 2 1. března. Poté, co byli agenti přiřazeni k plánu 2, již nebudou přiřazeni k plánu 1 a budou aktivní v plánu 2. Od 1. března do 1. dubna budou mít prázdninová privilegia přiřazená plánu 2 (i když je ještě nezískali). Ostatní stávající agenti v plánu 1 nebudou změnou ovlivněni.
- Zrušte změnu a 1. dubna přidejte agenty z plánu 1 do plánu 2.




## Popisy polí

Stránka Plány na dovolenou slouží k přiřazení, vytvoření, úpravě, kopírování nebo odstranění plánů dovolené.

**POZNÁMKA:** Agenta lze přiřadit pouze k jednomu plánu dovolené k libovolnému datu (stejného agenta nelze přiřadit k překrývajícím se plánům dovolené).

Pole na stránce Plány dovolené jsou popsána níže.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Název plánu | Jedinečný název plánu.<br>**PŘÍKLAD** Příkladem platného názvu je "Služba na plný úvazek až 5 let". |
| Vybrat plán | Vyberte plán, který chcete zkopírovat, upravit nebo odstranit. |
| Počáteční datum | Datum zahájení plánu dovolené ve formátu RRRR-MM-DD.<br>Případně můžete vybrat datum pomocí voliče data. |
| Datum ukončení | Datum ukončení plánu dovolené ve formátu RRRR-MM-DD.<br>Případně můžete vybrat datum pomocí voliče data. |
| Typy dovolených/přidělené hodiny | Vyberte dostupný typ dovolené a přidělte mu počet hodin. Postup opakujte pro každý typ dovolené, kterému chcete přidělit hodiny. Do jednoho plánu dovolené můžete přidat až 20 typů dovolené. |
| Přiřazení agentů | Vyberte agenty, kterým chcete tento plán přiřadit. Agent může být Přiřazeno pouze k jednomu plánu k danému datu. |
| Nový název plánu | Název nového plánu dovolené, do kterého chcete zkopírovat hodnoty.<br>Toto pole se zobrazí pouze tehdy, když vyberete možnost Kopírovat plán. |

## Správa přídělů volna

Na stránce Přidělení volna můžete nastavit maximální dobu, po kterou mohou agenti ve frontě služeb každý den v roce odebírat.

Přidělení volna můžete konfigurovat v ekvivalentech FTE (ekvivalenty plného pracovního úvazku) nebo v hodinách v závislosti na tom, kterou jednotku správce vybral na stránce WFM Globální nastavení (viz Konfigurace nastavení WFMpro celý systém).

### Používání přídělů volna s žádostmi o volno

Když nadřízený schválí žádost agenta o volno na částečný nebo celý den volna, WFM odečte dobu, kterou agent požaduje, od přídělů volna, které byly zadány pro daný den. Zjištění, kolik volna zbývá v určitý den, může pomoci jak agentům, tak supervizorům, aby

Informovaná rozhodnutí o žádosti a schválení volna.

**POZNÁMKA** : Pokud požadavek na volno prochází pracovním postupem, musí mít agent nakonfigurovanou hlavní servisní frontu, aby bylo možné přidělení správně vypočítat. Pracovní postup hledá hlavní
Servisní fronty pro odečtení přídělů.

Supervizoři a agenti mohou zjistit, kolik z přiděleného volna zbývá, když udělají následující:

- Dohlížitelé – při kontrole žádostí o volno se podívejte na sloupec Přidělená mezera (viz Schválení nebo zamítnutí žádostí).
- Agenti – při vytváření žádostí o volno se podívejte na sloupec Dostupné přidělení (viz Žádost o volno ).

**POZNÁMKA:** Tato funkce je k dispozici pouze v případě, že správce nakonfiguroval WFM tak, aby zobrazoval tlačítko Time Off Allotments (viz Konfigurace nastavení WFM pro celý systém).

**POZNÁMKA:** Agenti nikdy neuvidí zápornou hodnotu v přídělech volna. Pokud hodnota klesne pod nulu, agent uvidí nulu jako zbývající přidělení. To odrazuje agenty od čerpání volna ve dnech s nedostatkem zaměstnanců.

Vedoucí pracovníci a zástupci vidí zbývající příděly volna v plných pracovních úvazcích nebo hodinách v závislosti na tom, kterou jednotku správce vybral.

## Výpočet přídělů volna s žádostmi o volno

Následující části vysvětlují, jak WFM odečítá žádosti o volno od přidělení volna.

### Žádosti o volno s plnými pracovními úvazky nebo pracovní dobou

Když nadřízený schválí žádost o volno, částka, kterou WFM odečte od přídělů volna pro den požadavku, závisí na tom, zda správce nakonfiguroval WFM pro zobrazení plných pracovních úvazků nebo hodin:

- FTE—WFM používá následující vzorec:

  Přidělení volna pro daný den – (počet hodin v částečném nebo celodenním požadavku na volno ÷ výchozí FTE za den)

  **POZNÁMKA:** Výchozí hodnota FTE za den se konfiguruje na stránce Konfigurovat nastavení WFM pro celý systém .

- Hodiny —WFM používá následující vzorec:

Přidělení volna na den – počet hodin v částečné nebo celodenní žádosti o volno

### Žádosti o celodenní volno

Ve výše uvedených výpočtech závisí doba odečtená od žádosti o celodenní volno na tom, zda vaši agenti mají plány pro dny, na které požadují volno:

- Agenti mají plány – WFM používá množství placeného času, které má agent naplánovat na práci v den, kdy požaduje volno.
- Agenti ještě nemají plány – WFM používá zlomek minimálních hodin agenta za týden (nakonfigurovaných a přiřazených na stránce Spravovat profily ekvivalentu plného pracovního úvazku) k výpočtu, kolik hodin se rovná celému dni:

  Minimální počet hodin týdně ÷ 5 = počet hodin v žádosti o volno za celý den

> **POZNÁMKA** : Když agenti požádají o volno na den, na který ještě nemají plány, WFM vždy vydělí minimální počet hodin týdně pěti, nikoli počtem dnů v týdnu, které
> Jejich servisní fronty jsou skutečně otevřené.

Následující tabulka ukazuje, co se stane s příděly volna, když tři agenti podají žádost o volno na 10. září a jsou splněny následující podmínky:

- Agenti zatím nemají plány na 10. září.
- Agenti mají různé minimální hodiny týdně.
- Výchozí hodnota FTE za den je 8 hodin.
- Zobrazovací jednotkou pro přidělení volna jsou FTE.
- Příděly volna na 10. září jsou 3 FTE.

| Žadatel o volno | Výpočet min. hodin za týden | Výpočet dopadu (FTE) |
|---|---|---|
| Agent A | 20 min. hod. ÷ 5 = 4 | 4 ÷ 8 = 0,5 FTE |
| Agent B | 30 min. hod. ÷ 5 = 6 | 6 ÷ 8 = 0,75 FTE |
| Agent C | 40 min. hod. ÷ 5 = 8 | 8 ÷ 8 = 1,0 FTE |
| **TOTÁLNÍ** | | 2,25 FTE |

Poté, co supervizor schválí tyto žádosti o volno, jsou příděly volna zbývající do 10. září 0,75 FTE.

**POZNÁMKA** : Pokud agent patří do více front služeb, supervizor, který schválí žádost o volno, určí, na které přidělení FTE servisní fronty se vztahuje.

### Kopírování přídělů volna

Přidělení časového volna servisní fronty můžete zkopírovat do jiného roku nebo do jiné servisní fronty pro libovolný rok.

Akce kopírování zkopíruje celý rok přidělení volna najednou a nahradí všechna přidělení volna, která byla dříve nakonfigurována pro servisní frontu, do které kopírujete. K tomuto nahrazení dojde i v případě, že jste zadali pracovní tečky nebo hodiny do méně měsíců pro servisní frontu, do které kopírujete, než pro servisní frontu, do které kopírujete.

### Příklad 1: Obě fronty služeb mají přidělené volno na celý rok

Následující seznam ukazuje, co se stane, když zkopírujete přidělení volna ze servisní fronty, která má celý rok FTEs nebo hodiny, do jiné servisní fronty, která má také celý rok FTE nebo hodiny:

- Situace – Servisní fronta A i fronta služeb B mají nakonfigurované přidělení volna. Servisní fronta A obsahuje zadané plné pracovní tečky nebo hodiny za celý rok 2018 a fronta služeb B obsahuje zadané plné pracovní tečky nebo hodiny za celý rok 2019.
- Akce – zkopírujete příděly volna, které má fronta služeb A v roce 2018, do přídělů volna, které bude mít fronta B služeb v roce 2019.
- Výsledek – Přidělení volna servisní frontě A nahrazuje všechna přidělení volna servisní fronty B. Příděly volna servisní fronty B pro rok 2019 jsou nyní stejné jako příděly volna servisní fronty A pro rok 2018.

### Příklad 2: Fronty služeb mají přidělené volno pro různé počty měsíců

V následujícím seznamu je uvedeno, co se stane, když zkopírujete příděly volna ze servisní fronty, která má pouze měsíc plných pracovních úvazků nebo hodin, do jiné servisní fronty, která má celý rok plných pracovních úvazků nebo hodin:

- Situace – Servisní fronta A i fronta služeb B mají nakonfigurované přidělení volna. Fronta služeb A obsahuje pouze plné pracovní tečky nebo hodiny zadané za březen 2018 a fronta služeb B obsahuje zadané plné pracovní tečky nebo hodiny za celý rok 2019.
- Akce – zkopírujete příděly volna, které má fronta služeb A v roce 2018, do přídělů volna, které bude mít fronta B služeb v roce 2019.
- Výsledek – Přidělení volna servisní frontě A nahrazuje všechna přidělení volna servisní fronty B. Servisní fronta B nyní nemá pouze stejné plné pracovní úvazky nebo hodiny pro březen 2019 jako fronta služeb A pro březen 2018. Servisní fronta B má také stejné plné pracovní úvazky nebo hodiny pro zbytek roku 2019 jako servisní fronta A pro zbytek roku 2018, což znamená, že nemá žádné. Přestože

Servisní fronta A má pouze příděly volna nakonfigurované pro jeden konkrétní měsíc, akce kopírování vyplní všechny ostatní měsíce v přídělech volna servisní fronty B prázdnými místy.

### Přidělení volna a časová pásma

Seznam přidělení volna, který agenti vidí v žádosti o volno, odráží výchozí časové pásmo, i když žádost agenta o volno je zobrazena a odeslána v časovém pásmu zobrazení agenta.

Přidělení volna se vyjímají z kontejneru servisní fronty na základě dne, který pokrývá většina časového rozsahu ve výchozím časovém pásmu. Pokud je volno rovnoměrně rozděleno mezi dva dny, příděl je vyňat z koše pro počáteční datum časového rozpětí.

V následující tabulce jsou uvedeny příklady toho, co se stane, když žádost agenta o volno (EST) překročí půlnoc ve výchozím časovém pásmu (PST). Jak je znázorněno, datum, kdy většina volna spadá do výchozího časového pásma, určuje, ze kterého segmentu servisní fronty je přidělení odebráno.

| Žádost o volno (EST) | Výchozí časové pásmo (PST) | Ovlivněný přídělový koš |
|---|---|---|
| 10. října, 00:00<br>10. října, 24:00 | 10. října, 21:00 (3 hodiny)<br>11. října, 21:00 (21 hodin) | Říjen 11 |
| 10. října, 00:00<br>10. října, 05:00 | 9. října, 21:00 (3 hodiny)<br>10. října, 02:00 (2 hodiny) | Říjen 9 |
| 10. října, 00:00<br>10. října, 06:00 | 9. října, 21:00 (3 hodiny)<br>10. října, 03:00 (3 hodiny) | Říjen 9 |

## Popisy polí

Na stránce Přidělení volna můžete zadávat, upravovat, kopírovat a odstraňovat příděly volna pro servisní fronty. Pole na stránce při úpravě přídělů volna jsou popsána níže.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Servisní fronta | Servisní fronta, pro kterou chcete konfigurovat přidělení. |
| Rok | Rok, pro který chcete konfigurovat příděly. |
| Měsíc | Měsíc, pro který chcete konfigurovat přidělení. Pokud vyberete konkrétní měsíc, můžete nakonfigurovat příděly pouze pro tento měsíc. Pokud vyberete možnost Vše, můžete nakonfigurovat příděly na celý rok. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Rychlý vstup | Chcete-li rychle zadat hodnoty do tabulky přídělů, zadejte požadované přidělení Pro každý den v týdnu. Tato hodnota se pak použije na každý odpovídající den v týdnu v přídělové tabulce. Pokud je kurzor v poli pro určitý den, odpovídající dny v tabulce přidělení jsou zvýrazněny modře. Hodnoty v tabulce přidělení můžete upravit po jejím vyplnění pomocí funkce Rychlé zadání. Do polí Rychlý vstup můžete zadat pouze celá čísla.<br><br>Zadávané hodnoty mohou být buď FTE, nebo hodiny, v závislosti na tom, kterou jednotku správce vybral (viz Konfigurace nastavení celého systémuWFM). |

Pole na stránce při kopírování přídělů volna jsou popsána níže.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Servisní fronta | Servisní fronta s přiděleními, která chcete kopírovat. Rok |
| | Rok s příděly, které chcete kopírovat. |
| Kopírovat do fronty | Servisní fronta, do které chcete příděly zkopírovat. |
| Kopírovat do roku | Rok, do kterého chcete zkopírovat příděly. |

## Sestavy volna agenta

Informace o standardních sestavách QM a WFM, které jsou součástí Webex WFO, a pokyny ke spuštění standardní sestavy naleznete v tématech QM standardních sestav a WFM standardních sestav.

# Analýza kontaktů, lidí a procesů

Analýza kontaktů, lidí a procesů zahrnuje následující:

- Shromažďujte a zpracovávejte data pomocí analytických úloh.
- Organizujte data z přepisů, automatizovaných akcí plochy a triggerů událostí Smart Desktop.
- Zobrazení údajů na řídicích panelech na stránce Řídicí panel Analytics.

## TURN na Souhrn interakce

Souhrn interakce automaticky shrnuje hovor na základě jeho přepisu. Tato shrnutí pomáhají agentům, vedoucím týmů a hodnotitelům šetřit čas. Agenti nemusí na konci každého hovoru psát souhrny a vedoucí týmů a hodnotitelé mohou pochopit účel hovoru, aniž by museli hovor poslouchat nebo číst přepis.

Souhrny interakcí můžete také exportovat do systému řízení vztahů se zákazníky (CRM) vaší organizace pomocí Souhrnu interakce Read API. Kombinace souhrnu interakce s exportem API ušetří agentům čas, který by jinak strávili přidáváním pracovních poznámek po volání do CRM vaší organizace.

Souhrn interakcí je součástí služby Cisco Analytics, ale musí být zapnutý.

### Předpoklady

- Vaše organizace používá Webex WFO Cloud. Souhrn interakce není k dispozici pro místní nasazení.
- Máte oprávnění Spravovat řeč pro analýzu textu.

### Umístění stránky

Správa aplikací > Analytics > Správce úloh

# Procedury

## Aktivace souhrnu interakcí u stávajících úloh Analytics

Pokud vaše organizace již přepisuje hovory, postupujte podle těchto kroků na TURN v souhrnu interakce u hovorů, které jsou zpracovány existujícími úlohami přepisu.

1. Na stránce Správce úloh klepněte na tlačítko **Filtry** (ikona cesty v levé horní části stránky). Otevře **se panel Filtry** .
2. Vyberte Převod **řeči na text (přepis)** z rozevíracího **seznamu Typ** .
3. Vyberte možnost **Probíhá** z **rozevíracího seznamu Plán** .
4. Klikněte na **Použít**.
5. Dvojitým kliknutím otevřete úkol.
6. **V části Souhrn** interakce AI vyberte **Povolit**.
7. Klikněte na **Uložit**.
8. Opakujte kroky 5 až 7 pro zbývající úkoly.

## Vytvoření nového úkolu Souhrn interakce

Tento postup použijte, pokud vaše organizace aktuálně nepřepisuje hovory nebo pokud chcete použít souhrn interakce u hovorů, které nejsou zpracovány existující úlohou přepisu.

**PŘEDPOKLAD** Chcete-li vytvořit úkol, musíte mít obor alespoň pro jednu skupinu. (Další informace o oboru naleznete zde.) Pokud máte prostor pouze pro tým a ne pro skupinu, do které tým patří,
Pro tento tým nemůžete vytvořit úkol.

1. Na stránce Správce úloh klepněte na tlačítko **Vytvořit úlohu**.
2. Do pole Název **zadejte jedinečný název úkolu** .
3. Vyberte Převod **řeči na text (přepis)** z rozevíracího **seznamu Typ** .
4. V rozevíracím seznamu Jazyk vyberte jazyk přidružený k úloze. Jazyk, který zvolíte, určuje, co se zobrazí v seznamu dostupných kategorií frází.

   **Poznámka:** Některé jazyky v tomto rozevíracím seznamu mohou vyžadovat další konfiguraci pro implementaci Webex WFO. Poraďte se s podporou, abyste se ujistili, že jazyk, který chcete
   Přepis je nakonfigurován pro vás.

5. Vyberte **Povolit** v části Požadavek na server s frází , chcete-li Webex WFO vyhledat přepisy všech aktivních předdefinovaných frází vaší organizace. Vyberte **Zakázat** , chcete-li šetřit systémové prostředky.

   **OSVĚDČENÝ POSTUP:** Povolte požadavky na fráze. Požadavek na server s frázemi je důležitou součástí mnoha funkcí Analytics.

6. Vyberte existující **značku** indexu nebo vytvořte novou značku indexu pro úlohu.
7. V části Spouštění úlohy vyberte **možnost Průběžné .**
8. Vyberte **povolit** v **části souhrn** interakce AI .
9. **V poli Procento** zadejte přibližné procento hovorů, které chcete přepsat. Webex WFO dává každému hovoru tolik šancí na přepis. Hodnota Webex WFO nepřepisuje toto procento z celkového počtu hovorů přijatých za stanovené časové období. Výsledkem je reprezentativní vzorek hovorů přepsaných při příchozích hovorech. Dojde k určité odchylce od procenta, ale tato odchylka se časem stává méně významnou.

   **PŘÍKLAD** Do pole **Procento** zadáte **hodnotu 50** . Každý hovor, který splňuje kritéria pro tuto úlohu přepisu, má 50% šanci, že bude přepsán.

10. (Volitelné) Nakonfigurujte **podmínky** , které musí být splněny, aby byl hovor přepsán. V závislosti na zvolené podmínce se zobrazí další pole pro operand a hodnotu nebo časový rozsah.

    **Poznámka:** Použijete-li tento oddíl, nebudou přepsána volání, která nesplňují podmínky filtru.

11. **V části Skupiny a týmy** přiřaďte k úkolu skupiny a týmy. K dispozici jsou pouze skupiny a týmy v rámci vašeho oboru.

    **POZNÁMKA** : Pokud přiřadíte skupinu, ale nepřiřadíte tým, Webex WFO přiřadí tento úkol všem týmům v rámci této skupiny.

12. Klikněte na **Uložit**.

## Související témata

- Vytváření úloh analýzy
- Zobrazení přehledů umělé inteligence pro kontakt: Naučte se přistupovat k souhrnům interakcí v přehrávači médií.

# TURN o pokročilém mínění

Advanced Sentiment identifikuje emoce vyjádřené agentem a zákazníkem během hovoru a vysvětluje, jak tyto emoce identifikoval. S pokročilým sentimentem můžete rychle pochopit, jak se obě strany cítily, a použít to, co se naučíte, ke zlepšení zkušeností pro všechny zúčastněné.

## Předpoklady

- Vaše organizace používá Webex WFO Cloud. Pokročilé mínění není k dispozici pro místní nasazení.
- Vaše organizace má licenci Analytics nebo Analytics Enterprise.
- Máte oprávnění Spravovat role.
- Máte rozsah alespoň jedné skupiny v Webex WFO.
- Analýza mínění je momentálně k dispozici pouze pro zvukové kontakty v angličtině a španělštině. Není k dispozici pro jiné typy kontaktů nebo pro kontakty v jiných jazycích.
- Analýza mínění je k dispozici pouze jako průběžná úloha. Není k dispozici jako úkol ad hoc.

## Umístění stránky

Různý. Podívejte se na níže uvedené postupy pro umístění stránek.

## Procedury

### Krok 1: Přiřazení oprávnění Analýza mínění lidem ve vaší organizaci

1. Přejděte na **Správa** aplikací> **Globální** > **Konfigurace uživatele** > **Role**.
2. **V tabulce Oprávnění** se posuňte dolů k **části Analýza** mínění a zaškrtnutím políček přiřaďte tato oprávnění příslušným rolím ve vaší organizaci:
    - **Zobrazit mínění** – Toto oprávnění umožňuje uživatelům zobrazit informace o rozšířeném mínění v přehrávači médií. Podrobnosti o tom, jak tyto informace vypadají, najdete v tématu Zobrazení přehledů AI pro kontakt a Zobrazení změn mínění pro kontakt .
    - **Spustit úlohu** mínění – Toto oprávnění umožňuje lidem pracovat s úkoly analýzy mínění na stránce Správce úloh Analytics.

> **DŮLEŽITÉ** : Přiřaďte toto oprávnění roli, kterou máte. Toto oprávnění budete potřebovat k dokončení kroku 2.

3. Klikněte na **Uložit**.

### Krok 2: Vytvoření úkolu analýzy mínění

1. Přejděte do nabídky **Správa** aplikací> **Analytics** > **Správce úloh**.
2. Klikněte na **Vytvořit úkol**.
3. Do pole Název **zadejte jedinečný název úkolu** .
4. Vyberte Analýza mínění z **rozevíracího seznamu Typ** .
5. Z rozevíracího seznamu Jazyk vyberte jazyk, kterým kontakt hovoří.
6. (Volitelné) Nakonfigurujte **podmínky** , které musí být splněny, aby bylo možné analyzovat mínění hovoru.

   > **Poznámka:** Použijete-li tento volitelný oddíl, hovory, které nesplňují podmínky nejsou analyzovány z hlediska mínění.

7. (Volitelné) Chcete-li analyzovat, jak se mění zabarvení v průběhu kontaktu, vyberte v části Trend mínění zákazníka možnost Trend mínění odběratele, Trend mínění agenta nebo obojí **.** Když povolíte trend mínění, **v přehrávači médií pro kontakt se zobrazí panel Zabarvení** AI (viz Zobrazení změn zabarvení kontaktu).

   > **POZNÁMKA:** Vaše organizace potřebuje licence Analytics Enterprise nebo Analytics Enterprise Plus, aby mohla povolit trend mínění.

8. **V části Skupiny a týmy** přiřaďte k úkolu skupiny a týmy. K dispozici jsou pouze skupiny a týmy, na které máte rozsah.

   > **POZNÁMKA** : Pokud přiřadíte skupinu, ale nepřiřadíte tým, Webex WFO přiřadí úkol všem týmům v rámci této skupiny.

9. Klikněte na **Uložit**.

## Související témata

- Správa rolí a oprávnění
- Vytváření úloh analýzy

- Úkoly služby Analytics
- Zobrazení přehledů AI pro kontakt
- Zobrazení změn v zabarvení kontaktu

# Vytváření úloh analýzy

Stránka Správce úloh slouží ke shromažďování a zpracování dat pomocí úloh Analytics. Tyto úlohy analyzují aktuální nebo dříve zachycená data. Tato data mohou zahrnovat zvukové nahrávky, text e-mailu a data o ploše a událostech.

Analytické úlohy mohou být průběžné (spouštět vždy, když do systému přicházejí nová data) nebo ad hoc (spouštět jednou v naplánovaný čas a datum).

Při plánování analytických úloh mějte na paměti následující body.

- Pokud úkol převodu řeči na text selže, Webex WFO se později pokusí úkol dokončit.
- Časové pásmo ve Správci úloh je výchozí časové pásmo vaší organizace.

## Předpoklady

- Vaše organizace má jednu z těchto licencí:
  - Základní informace o službě Analytics
  - Podniková analytika
  - Analytika Enterprise Plus
  - Desktop Analytics (umožňuje vytvářet úlohy Desktop Analytics)
- Máte alespoň jedno z následujících oprávnění:
  - Správa Desktop Analytics
  - Správa analýzy řeči
  - Správa analýzy řeči do textu
  - Správa analýzy textu
  - Správa prediktivní analýzy
  - Spustit automatickou úlohu QM
  - Spuštění úlohy Populární témata

- Spustit úlohu zabarvení
- Spuštění úlohy značek AI

- Chcete-li vytvořit úkol, máte rozsah alespoň pro jednu skupinu. Pokud máte rozsah pouze pro tým a ne pro skupinu, do které tým patří, nemůžete vytvořit úkol pro tento tým.
- (Pro analýzu stolního počítače) Aplikace a weby se konfigurují na stránce Správce plochy.
- (Pro analýzu stolního počítače) Pole aplikace a webu se konfigurují na stránce Správce polí.
- (Pro analýzu zvuku a textu) Fráze a kategorie frází se konfigurují na stránce Správce frází.
- (Pro Auto QM) Máte oprávnění Upravit automatické QM a vytvořit formulář pro vyhodnocení AI. Další informace najdete v tématu Vytvoření formulářů pro vyhodnocení AI.
- (pro značky AI) Značky a kategorie značek se konfigurují na stránce Obchodní signál > značky AI.

# Umístění stránky

Správa aplikací > Analytics > Správce úloh

# Procedury

## Vytvoření nového úkolu

1. Klikněte na **Vytvořit úkol**.
2. Do pole Název **zadejte jedinečný název úkolu** .
3. V rozevíracím seznamu Typ vyberte typ úkolu, který chcete vytvořit . Zobrazovaná pole se liší v závislosti na typu vybraného úkolu. Kliknutím na typ úkolu níže zobrazíte zbývající kroky.

   Desktop Analytics

   Převod řeči na text (přepis)

   Analýza textu

   Skóre prediktivního hodnocení

   Prediktivní skóre čistého promotéra

   Automaticky QM

Aktuální témata

Analýza mínění

Značky AI

## Desktop Analytics

Tato úloha zpracovává nahraná data analýzy plochy a slučuje tyto informace s daty zvuku a nahrávání obrazovky agentů. K práci s úlohami Desktop Analytics potřebujete oprávnění Spravovat Desktop Analytics.

1. **V části Spuštění úlohy** nakonfigurujte, kdy se má úloha spustit, a rozsah dat dat, která má úloha analyzovat.

| | |
|---|---|
| **Probíhající** a **ad hoc** tlačítka | Chcete-li úlohu spustit vždy, když do systému přijdou nová data, vyberte **možnost Probíhající**. Tím zakážete pole datum, čas a rozsah. Chcete-li úlohu spustit pouze jednou, vyberte **možnost Ad-Hoc**. |
| Naplánovat úlohu | Vyberte datum a čas zahájení úkolu. Datum může být Dnešní datum nebo budoucí datum. Čas musí být v budoucnosti. Nemůže to být aktuální čas. |
| Výběr hovorů | Vyberte počáteční datum a koncové datum rozsahu dat, které chtějte, aby byl úkol zpracován. Datum zahájení musí být v minulosti alespoň o jeden den. Nemůže to být dnešní datum. Datum ukončení musí být pozdější než počáteční datum, ale před dnešním datem. |

2. **V části Skupiny a týmy** přiřaďte k úkolu skupiny a týmy. K dispozici jsou pouze skupiny a týmy v rámci vašeho oboru.

> **POZNÁMKA** : Pokud přiřadíte skupinu, ale nepřiřadíte tým, Webex WFO přiřadí úkol všem týmům v rámci této skupiny.

3. Klikněte na **Uložit**.

## Převod řeči na text (přepis)

Tato úloha přepíše zvukové nahrávky a poté vyhledá v textu předdefinované fráze (které nakonfigurujete na stránce Správce frází) a uloží výsledky do databáze s možností vyhledávání. K práci s úlohami přepisu potřebujete oprávnění Spravovat řeč do analýzy textu.

1. V rozevíracím seznamu Jazyk vyberte jazyk přidružený k úloze. Jazyk, který zvolíte, určuje, co se zobrazí v seznamu dostupných kategorií frází.

   **Poznámka:** Některé jazyky v tomto rozevíracím seznamu mohou vyžadovat další konfiguraci pro implementaci Webex WFO. Poraďte se s podporou, abyste zajistili jazyk
   Chcete přepsat, je nakonfigurován pro vás.

2. (Volitelné) Pro anglické přepisy vyberte **možnost Povolit** v části Analýza mínění, chcete-li, aby Webex WFO analyzovala emoce vyjádřené v kontaktu. V přehrávači médií můžete zobrazit mínění jednoho kontaktu a na stránce Interakce můžete filtrovat kontakty na základě zabarvení. Analýza mínění také generuje skóre čisté reputace agenta, které se zobrazí v přehrávači médií. Vyberte **Zakázat** , chcete-li šetřit systémové prostředky.

3. Vyberte **možnost Povolit** v části Požadavek na server s frází , chcete-li, aby Webex WFO vyhledávaly přepisy všech aktivních předdefinovaných frází vaší organizace. Vyberte **Zakázat** , chcete-li šetřit systémové prostředky.

   **OSVĚDČENÝ POSTUP:** Povolte požadavky na fráze. Požadavek na server s frázemi je důležitou součástí mnoha funkcí Analytics.

4. Vyberte existující **značku** indexu nebo vytvořte novou značku indexu pro úlohu.

5. **V části Spuštění úlohy** nakonfigurujte, kdy se má úloha spustit, a rozsah dat dat, která má úloha analyzovat.

| | |
|---|---|
| **Probíhající** a **ad hoc** tlačítka | Chcete-li úlohu spustit vždy, když do systému přijdou nová data, vyberte **možnost Probíhající**. Tím zakážete pole datum, čas a rozsah. Chcete-li úlohu spustit pouze jednou, vyberte **možnost Ad-Hoc**. |
| Naplánovat úlohu | Vyberte datum a čas zahájení úkolu. Datum může být Dnešní datum nebo budoucí datum. Čas musí být v budoucnosti. Nemůže to být aktuální čas. |
| Výběr hovorů | Vyberte počáteční datum a koncové datum rozsahu dat, které |

chtějte, aby byl úkol zpracován. Datum zahájení musí být v minulosti alespoň o jeden den. Nemůže to být dnešní datum. Datum ukončení musí být pozdější než počáteční datum, ale před dnešním datem.

6. (Volitelné) Chcete-li vytvořit souhrny přepsaných hovorů, vyberte **přepínač Povolit** v nabídce **Souhrnná část o interakci** s umělou inteligencí.
7. **V poli Procento** zadejte přibližné procento hovorů, které chcete přepsat. Webex WFO dává každému hovoru toto procento šance, že bude přepsán. Hodnota Webex WFO nepřepisuje toto procento z celkového počtu hovorů přijatých za stanovené časové období. Výsledkem je reprezentativní vzorek hovorů přepsaných při příchozích hovorech. Dojde k určité odchylce od procenta, ale tato odchylka se časem stává méně významnou.

   **PŘÍKLAD** Do pole **Procento** zadáte **hodnotu 50** . Každý hovor, který splňuje kritéria pro tuto úlohu přepisu, má 50% šanci, že bude přepsán.

8. (Volitelné) Nakonfigurujte **podmínky** , které musí být splněny, aby byl hovor přepsán. V závislosti na zvolené podmínce se zobrazí další pole pro operand a hodnotu nebo časový rozsah.

   **Poznámka:** Použijete-li tento volitelný oddíl, nebudou přepsána volání, která nesplňují podmínky filtru.

9. **V části Skupiny a týmy** přiřaďte k úkolu skupiny a týmy. K dispozici jsou pouze skupiny a týmy v rámci vašeho oboru.

   **POZNÁMKA** : Pokud přiřadíte skupinu, ale nepřiřadíte tým, Webex WFO přiřadí úkol všem týmům v rámci této skupiny.

10. Klikněte na **Uložit**.

## Analýza textu

Tato úloha vyhledá zachycené e-maily nebo text chatu pro předdefinované fráze (které nakonfigurujete na stránce Správce frází) a uloží výsledky do prohledávatelné databáze. K práci s úlohami analýzy textu potřebujete oprávnění Spravovat analýzu textu.

1. Vyberte existující **značku** indexu nebo vytvořte novou značku indexu pro úlohu.
2. **V části Spuštění úlohy** nakonfigurujte, kdy se má úloha spustit, a rozsah dat dat, která má úloha analyzovat.

| | |
|---|---|
| **Probíhající** a **ad hoc** tlačítka | Chcete-li úlohu spustit vždy, když do systému přijdou nová data, vyberte **možnost Probíhající**. Tím zakážete pole datum, čas a rozsah. Chcete-li úlohu spustit pouze jednou, vyberte **možnost Ad-Hoc**. |
| Naplánovat úlohu | Vyberte datum a čas zahájení úkolu. Datum může být Dnešní datum nebo budoucí datum. Čas musí být v budoucnosti. Nemůže to být aktuální čas. |
| Výběr hovorů | Vyberte počáteční datum a koncové datum rozsahu dat, které chtějte, aby byl úkol zpracován. Datum zahájení musí být v minulosti alespoň o jeden den. Nemůže to být dnešní datum. Datum ukončení musí být pozdější než počáteční datum, ale před dnešním datem. |

3. **V části Skupiny a týmy** přiřaďte k úkolu skupiny a týmy. K dispozici jsou pouze skupiny a týmy v rámci vašeho oboru.

> **POZNÁMKA** : Pokud přiřadíte skupinu, ale nepřiřadíte tým, Webex WFO přiřadí úkol všem týmům v rámci této skupiny.

4. **V části Kategorie** frází přiřaďte k úkolu kategorie frází.
5. Klikněte na **Uložit**.

> **Poznámka** U ad-hoc úloh analýzy textu, které zpracovávají více než 200 kontaktů, může trvat několik minut, než se zobrazí úplný počet **zpracovaných**, **neúspěšných** a **celkových** kontaktů, a to i po dokončení **stavu úkolu**.

## Skóre prediktivního hodnocení

Tato úloha používá modely strojového učení k předpovědi skóre vyhodnocení kontaktu. K práci s prediktivními úlohami potřebujete oprávnění Spravovat prediktivní analýzy.

> **DŮLEŽITÉ** : Předpovědi jsou složité a vyžadují práci na více místech v rámci Webex WFO. Další informace najdete v tématu Konfigurace předpovědí .

**POZNÁMKA:** Úlohy skóre prediktivního vyhodnocení mohou analyzovat pouze zvukové kontakty. Jiné typy kontaktů nepodporují skóre prediktivního hodnocení.

1. **V části Spuštění úlohy** nakonfigurujte, kdy se má úloha spustit, a rozsah dat dat, která má úloha analyzovat.

| | |
|---|---|
| **Probíhající** a **ad hoc** tlačítka | Chcete-li úlohu spustit vždy, když do systému přijdou nová data, vyberte **možnost Probíhající**. Tím zakážete pole datum, čas a rozsah. Chcete-li úlohu spustit pouze jednou, vyberte **možnost Ad-Hoc**. |
| Naplánovat úlohu | Vyberte datum a čas zahájení úkolu. Datum může být Dnešní datum nebo budoucí datum. Čas musí být v budoucnosti. Nemůže to být aktuální čas. |
| Výběr hovorů | Vyberte počáteční datum a koncové datum rozsahu dat, které chtějte, aby byl úkol zpracován. Datum zahájení musí být v minulosti alespoň o jeden den. Nemůže to být dnešní datum. Datum ukončení musí být pozdější než počáteční datum, ale před dnešním datem. |

2. **V části Skupiny a týmy** přiřaďte k úkolu skupiny a týmy. K dispozici jsou pouze skupiny a týmy v rámci vašeho oboru.

   **POZNÁMKA** : Pokud přiřadíte skupinu, ale nepřiřadíte tým, Webex WFO přiřadí úkol všem týmům v rámci této skupiny.

3. Klikněte na **Uložit**.

## Prediktivní skóre čistého promotéra

Tato úloha používá modely strojového učení k předpovědi čistého skóre promotorizace kontaktu. K práci s prediktivními úlohami potřebujete oprávnění Spravovat prediktivní analýzy.

**DŮLEŽITÉ** : Předpovědi jsou složité a vyžadují práci na více místech v rámci Webex WFO. Další informace najdete v tématu Konfigurace předpovědí .

**POZNÁMKA:** Úlohy prediktivního skóre promotéra sítě mohou analyzovat pouze zvukové kontakty. Jiné typy kontaktů nepodporují prediktivní skóre propagace sítě.

1. **V části Spuštění úlohy** nakonfigurujte, kdy se má úloha spustit, a rozsah dat dat, která má úloha analyzovat.

| | |
|---|---|
| **Probíhající** a **ad hoc** tlačítka | Chcete-li úlohu spustit vždy, když do systému přijdou nová data, vyberte **možnost Probíhající**. Tím zakážete pole datum, čas a rozsah. Chcete-li úlohu spustit pouze jednou, vyberte **možnost Ad-Hoc**. |
| Naplánovat úlohu | Vyberte datum a čas zahájení úkolu. Datum může být Dnešní datum nebo budoucí datum. Čas musí být v budoucnosti. Nemůže to být aktuální čas. |
| Výběr hovorů | Vyberte počáteční datum a koncové datum rozsahu dat, které chtějte, aby byl úkol zpracován. Datum zahájení musí být v minulosti alespoň o jeden den. Nemůže to být dnešní datum. Datum ukončení musí být pozdější než počáteční datum, ale před dnešním datem. |

2. **V části Skupiny a týmy** přiřaďte k úkolu skupiny a týmy. K dispozici jsou pouze skupiny a týmy v rámci vašeho oboru.

> **POZNÁMKA** : Pokud přiřadíte skupinu, ale nepřiřadíte tým, Webex WFO přiřadí úkol všem týmům v rámci této skupiny.

3. Klikněte na **Uložit**.

## Automaticky QM

Abyste mohli pracovat s automatickými QM úlohami, potřebujete oprávnění Spustit automatickou úlohu QM.

1. Vyberte název z **rozevíracího seznamu Název formuláře** .

> **OSVĚDČENÉ POSTUPY** Automatické QM může každý kontakt zaznamenat až třemi formuláři. Pokud vytváříte více překrývajících se automatických QM úloh, ujistěte se, že Auto QM používá
> Nejlepší formuláře pro každý kontakt. Pokud je kontakt způsobilý k vyhodnocení podle více než tří automaticky QM úkolů, Auto QM ohodnotí kontakt pouze pomocí tří naposledy vytvořených úkolů.

2. Vyberte jazyk přidružený k úloze.

3. (Volitelné) Vyberte **Směr** hovoru nebo **Doba trvání kontaktu (sekundy)** z **rozevíracího seznamu Podrobnosti** hovoru. Použijete-li tento volitelný oddíl, hovory, které nesplňují podmínky filtru, nebudou přepsány.
    - V části **Směr** hovoru **vyberte** v rozevíracím seznamu Podrobnosti hodnotu **možnost Příchozí** nebo **Odchozí** .
    - V poli **Doba trvání kontaktu (sekundy)** vyberte **možnost Větší než**, **Menší než,Je rovno** nebo **Rozsah** z **rozevíracího seznamu Operátor** a zadejte čísla.
4. Vyhledejte a vyberte požadované skupiny a týmy a klikněte na Přidat **vše** nebo **Odebrat vše** .
5. Klikněte na **Uložit**.

## Aktuální témata

Tento úkol doluje celé konverzace a určuje celkové téma každé konverzace. K práci s úkoly Trendová témata potřebujete oprávnění Spouštět úlohu Trendová témata.

1. Vyberte jazyk přidružený k úloze.
2. (Volitelné) Nakonfigurujte **podmínky** , které musí být splněny, aby mohla být analyzována témata hovoru.

    **Poznámka:** Použijete-li tento volitelný oddíl, volání, která nesplňují podmínky, nejsou analyzována pro témata.

3. (Volitelné, pouze licence Analytics Enterprise Plus) Pokud chcete dát umělé inteligenci směr při identifikaci témat, použijte **část Definovat témata** hovoru .
    1. Vyberte **možnost Povolit** v části Definovat témata **hovorů** .
    2. Klikněte na **Přidat nové téma**. Otevře **se okno Přidat nové téma** .
    3. Zadejte Název tématu a **Popis tématu.** Například názvy a popisy témat naleznete v části "Příklady témat a popisy úkolů Trendová témata" zde: O úlohách Analytics. Název tématu se zobrazí na řídicím panelu Trendová témata (viz Sledování trendových témat) a na panelu Data Insights v přehrávači médií (viz Zobrazení přehledů AI pro kontakt).

        **DŮLEŽITÉ** : Po uložení tématu nelze upravit název tématu.

4. Klikněte na **Uložit**. Okno se zavře.
5. (Volitelné) Opakujte kroky 2—4 a v případě potřeby přidejte další témata. Témata můžete k úkolu přidat také importem souboru CSV. Pokyny naleznete v tématu Import témat kontaktů pro úkol Populární témata .

4. **V části Skupiny a týmy** přiřaďte k úkolu skupiny a týmy. K dispozici jsou pouze skupiny a týmy v rámci vašeho oboru.

> **POZNÁMKA** : Pokud přiřadíte skupinu, ale nepřiřadíte tým, Webex WFO přiřadí úkol všem týmům v rámci této skupiny.

5. Klikněte na **Uložit**.

## Analýza mínění

Tato úloha používá AI k analýze mínění zobrazeného agentem a zákazníkem. Abyste mohli pracovat s úkoly Analýzy mínění, potřebujete oprávnění Spustit úlohu mínění.

> **POZNÁMKA:** Úkoly analýzy mínění mohou analyzovat pouze anglické nebo španělské zvukové kontakty. Analýza mínění není k dispozici pro jiné typy kontaktů ani pro kontakty v jiných
> jazyky.

> **POZNÁMKA:** Analýza mínění je k dispozici pouze jako průběžný úkol. Není k dispozici jako úkol ad hoc.

1. Z rozevíracího seznamu Jazyk vyberte jazyk, kterým kontakt hovoří.
2. (Volitelné) Nakonfigurujte **podmínky** , které musí být splněny, aby bylo možné analyzovat mínění hovoru.

> **Poznámka:** Použijete-li tento volitelný oddíl, hovory, které nesplňují podmínky nejsou analyzovány z hlediska mínění.

3. (Volitelné) Chcete-li analyzovat, jak zabarvení postupuje v průběhu kontaktu, vyberte v části Trend mínění zákazníka možnost Trend mínění odběratele, Trend mínění agenta nebo obojí . Když povolíte trend mínění, v přehrávači médií pro kontakt se zobrazí panel Zabarvení AI (viz Zobrazení změn zabarvení kontaktu).

> **POZNÁMKA:** Vaše organizace potřebuje licence Analytics Enterprise nebo Analytics Enterprise Plus, aby mohla povolit trend mínění.

4. (Volitelné, pouze licence Analytics Enterprise Plus) Pokud chcete definovat, jak vypadá mínění pro vaši organizaci, použijte **část vlastní definice** mínění AI .

    1. Vyberte **Povolit** v **části vlastní definice** mínění AI .
    2. Pomocí nastavení **Použít vlastní mínění na:** a **Použít stejné** nastavení vyberte, zda se mají vaše vlastní definice vztahovat na agenta, zákazníka nebo obojí.
    3. Zadejte popisy do **polí** Definovat pozitivní mínění **,** Definovat negativní mínění **a**Definovat neutrální mínění. Například definice naleznete v části "Příklady definic mínění pro úlohy analýzy mínění" zde: Úlohy Analytics.

5. **V části Skupiny a týmy** přiřaďte k úkolu skupiny a týmy. K dispozici jsou pouze skupiny a týmy v rámci vašeho oboru.

    **POZNÁMKA** : Pokud přiřadíte skupinu, ale nepřiřadíte tým, Webex WFO přiřadí úkol všem týmům v rámci této skupiny.

6. Klikněte na **Uložit**.

## Značky AI

Abyste mohli pracovat s úlohami značek AI, potřebujete licenci Analytics Enterprise Plus a oprávnění Spouštět úlohy značek AI.

1. V rozevíracím seznamu Jazyk vyberte jazyk přidružený k úloze.
2. (Volitelné) Nakonfigurujte **podmínky** , které musí být splněny, aby kontakt obdržel značky AI.

    **POZNÁMKA** : Pokud použijete tuto volitelnou část, Webex WFO analyzuje pouze kontakty, které splňují podmínky filtru pro značky AI. Kontakty, které nesplňují podmínky, nejsou
    analyzován.

    **OSVĚDČENÉ POSTUPY** : Omezte zpracování značek AI na hovory, které jsou delší než třicet sekund – nebo na délku, která je pro vaši organizaci smysluplná. Značky, které jsou použity
    Až velmi krátké hovory mají obvykle omezenou hodnotu. Přidání této podmínky pomáhá zajistit kvalitnější přehledy a šetří množství dat, které vaše organizace věnuje zpracování AI.

3. V části Reproduktory vyberte **možnost Zákazník**, **Agent** nebo obojí **.** Tento výběr řekne Webex WFO, které strany v kontaktu mají analyzovat na značky.
4. **V části** Kategorie značek AI klikněte na kategorie, které chcete pro tento úkol použít. K úkolu můžete přiřadit až tři kategorie.
5. **V části Skupiny a týmy** přiřaďte k úkolu skupiny a týmy. K dispozici jsou pouze skupiny a týmy v rámci vašeho oboru. Webex WFO může zpracovat až tři úkoly pro tým. Pokud přiřadíte tým k více než třem úkolům, Webex WFO zpracuje kontakty tohoto týmu pouze na základě tří naposledy vytvořených úkolů.

   **POZNÁMKA** : Pokud přiřadíte skupinu, ale nepřiřadíte tým, Webex WFO přiřadí úkol všem týmům v rámci této skupiny.
6. Klikněte na **Uložit**.

## Filtrování existujících úkolů

1. Klikněte na **Filtry** (ikona trychtýře v levém horním rohu stránky). Otevře **se panel Filtry** .
2. Nakonfigurujte kritéria vyhledávání.
3. Klikněte na **Použít**. Seznam úkolů se aktualizuje. Kliknutím na **tlačítko Obnovit** zobrazíte všechny úlohy.

## Zobrazení nebo skrytí sloupců

1. Klikněte na **Zobrazit/skrýt sloupce** (ikona ozubeného kola, pravý horní roh stránky). Otevře **se okno Zobrazit/skrýt sloupce** .
2. Podle potřeby zaškrtněte nebo zrušte zaškrtnutí políček.
3. Klikněte na **Použít**. Okno se zavře.

## Zobrazení historie úkolu

1. Dvakrát klikněte na úkol. Otevře se stránka úkolu.
2. Klikněte na **Sledování** historie (v pravém horním rohu stránky). Otevře se **panel Historie** verzí s informacemi o úloze, včetně toho, kdo ji naposledy aktualizoval a kdy.
3. V rozevíracím seznamu Historie verzí vyberte předchozí verzi úlohy.
4. Po zobrazení historie úloh zavřete panel kliknutím na tlačítko **Zpět** .

## Úprava existujícího úkolu

**Poznámka:** Úkol nelze upravit, pokud bylo zahájeno zpracování.

1. Dvakrát klikněte na úkol. Otevře se stránka úkolu.
2. Upravte úkol podle potřeby.
3. Klikněte na **Uložit**.

## Zrušení probíhajícího úkolu

Úlohu můžete zrušit pouze v případě, že je **její** stav **Spuštěno**. Úkoly s jinými stavy nelze zrušit.

1. Dvakrát klikněte na úkol. Otevře se stránka úkolu.
2. **V části Zpracování** úlohy klikněte na tlačítko **Zrušit zpracování**. Otevře se okno s potvrzením.
3. Klikněte na tlačítko **Ano**. Okno se zavře.

## Odstranění úkolu

**Poznámka:** Úlohu ad hoc nelze odstranit po jejím spuštění. Toto omezení zachovává historická data a auditní stopu.

1. Klikněte na **Odstranit** (ikona odpadkového koše). Otevře se okno s potvrzením.
2. Klikněte na **Odstranit**. Okno se zavře.

## Přidání tématu do úkolu Populární témata

Pokud přidáte témata k úkolu, který je již spuštěn, budou se změny vztahovat pouze na kontakty, které jsou analyzovány po změně. Kontakty, které již byly analyzovány, nejsou ovlivněny. K tomu potřebujete licenci Analytics Enterprise Plus.

Témata můžete k úkolu přidat také importem souboru CSV. Pokyny naleznete v tématu Import témat kontaktů pro úkol Populární témata .

1. Dvakrát klikněte na úkol. Otevře se stránka úkolu.
2. Vyberte **možnost Povolit** v části Definovat témata **hovorů** .
3. Klikněte na **Přidat nové téma**. Otevře **se okno Přidat nové téma** .
4. Zadejte Název **tématu a** Popis tématu . Název tématu se zobrazí na řídicím panelu Trendová témata (viz Sledování trendových témat) a na panelu Data Insights v přehrávači médií (viz Zobrazení přehledů AI pro kontakt).

   **DŮLEŽITÉ** : Po uložení tématu nelze upravit název tématu.
5. Klikněte na **Uložit**. Okno se zavře.
6. (Volitelné) Opakujte kroky 2—4 a v případě potřeby přidejte další témata.

## Úprava témat kontaktů pro úkol Populární témata

Popis tématu můžete upravit. K tomu potřebujete licenci Analytics Enterprise Plus.

> **Poznámka:** Pokud upravíte popis tématu, které již bylo použito pro kontakty, budou změny použity pouze pro kontakty, které jsou analyzovány po změně. Kontakty, které již byly analyzovány Nejsou ovlivněny. Pokud popis dramaticky změníte, může dojít k nekonzistenci mezi tím, jak je téma použito před a po změně.

1. Dvakrát klikněte na úkol. Otevře se stránka úkolu.
2. **V části Definovat témata** hovoru klikněte na ikonu tužky vedle tématu. Otevře **se okno Upravit téma** .
3. Podle potřeby upravte popis tématu.
4. Klikněte na **Uložit**. Okno se zavře.
5. Klikněte na **Uložit**.

## Odstranění tématu kontaktu z úkolu Populární témata

Pokud odstraníte téma, nebudou ovlivněny žádné kontakty, které jsou již přidruženy k tomuto tématu. K tomu potřebujete licenci Analytics Enterprise Plus.

1. Dvakrát klikněte na úkol. Otevře se stránka úkolu.
2. **V části Definovat témata** hovorů klikněte na ikonu odpadkového koše vedle tématu. Téma je okamžitě odstraněno.
3. Klikněte na **Uložit**.

## Import témat kontaktů pro úkol Populární témata

Pokud má vaše organizace licenci Analytics Enterprise Plus, můžete do úkolu Populární témata přidat témata nahráním souboru CSV. Témata k úkolům můžete nahrávat jak při vytváření úlohy, tak i během jejího spuštění.

> **Poznámka:** Pokud přidáte témata k úkolu, který je již spuštěn, změny se vztahují pouze na kontakty, které jsou analyzovány po změně. Kontakty, které již byly analyzovány, nejsou ovlivněny.

Importovaný soubor CSV musí mít následující záhlaví sloupců:

| Záhlaví sloupce | Popis |
|---|---|
| název_tématu | Název tématu. Tento název se zobrazí na řídicím panelu Populární témata a na panelu Data Insights v přehrávači médií. |

| Záhlaví sloupce | Popis |
|---|---|
| topicDescription | Informace, které pomáhají umělé inteligenci identifikovat kontakty, které obsahují toto téma. [pro Rady ohledně psaní jmen a popisů, viz XXX] |

**OSVĚDČENÉ POSTUPY** Chcete-li zajistit, aby byl soubor CSV správně naformátován, nejprve exportujte soubor z úlohy, která již obsahuje témata, upravte exportovaný soubor a potom soubor importujte. Viz Export kontaktu

témata pro úkol Populární témata.

1. Dvakrát klikněte na úkol. Otevře se stránka úkolu.
2. **V části Definovat témata** hovorů vyberte **Povolit**.
3. Klikněte na **tlačítko Importovat**.
4. Vyhledejte a naimportujte soubor CSV. Nová témata se zobrazí v tabulce pod tlačítkem Importovat.
5. Klikněte na **Uložit**.

### Export témat kontaktů pro úkol Populární témata

K tomu potřebujete licenci Analytics Enterprise Plus.

1. Dvakrát klikněte na úkol. Otevře se stránka úkolu.
2. **V části Definovat témata** hovorů klikněte na tlačítko **Exportovat**. Soubor s názvem **trending-topics exportuje soubory rrrr-mm- dd** stažené do vašeho zařízení.

## Související témata

- Úkoly služby Analytics
- TURN o souhrnu interakce – zjednodušená verze této stránky věnovaná speciálně povolení souhrnu interakce.
- TURN o pokročilém mínění – zjednodušená verze této stránky věnovaná konkrétně povolení pokročilého mínění.
- Vytváření a správa položek plochy – Na stránce Správce plochy můžete konfigurovat weby a aplikace jako schválené nebo neschválené pro použití agentem.
- Zobrazení akcí agenta pro kontakt: Zobrazte výsledky analýzy počítače jednoho kontaktu na stránce Interakce.

- Identifikace polí webu, která mají být sledována službou Analytics – Stránka Správce polí slouží k identifikaci polí na webových stránkách, která používají agenti.
- Správa vlastních polí metadat – Na stránce Správce metadat můžete nakonfigurovat metadata, která Webex WFO sdělí, že má analyzovat kontakt.
- Přepis zvukové nahrávky – přepis jednoho kontaktu si můžete zobrazit na stránce Interakce – přepis jednoho kontaktu.
- Vytváření a správa frází a kategorií frází – umožňuje konfigurovat fráze pro fonetiku, přepis a textové úlohy.
- Zobrazení analýzy frází pro kontakt – zobrazení výsledků jednotlivých frází na stránce Interakce.
- Čtení textového kontaktu – zobrazení jednoho textového kontaktu na stránce Interakce
- Konfigurace předpovědí – Zjistěte, jak nastavit skóre prediktivního hodnocení a skóre prediktivní čisté promotorizace.
- Vytváření formulářů pro vyhodnocení AI
- Zobrazení skóre automatizovaného hodnocení
- O kritériích hodnocení Auto QM
- Správa značek AI
- Sledujte trendy ve značkách AI
- Zobrazení přehledů umělé inteligence pro kontakt – zobrazení souhrnu zvukového kontaktu na stránce Interakce.
- Zobrazení přehledů AI pro kontakt: Zobrazení souhrnu a mínění zvukového kontaktu na stránce Interakce.
- Zobrazení změn zabarvení kontaktu – zobrazení trendu zabarvení na stránce Interakce
- Sledování trendových témat
- Rozdíly mezi analytickými frázemi, značkami AI a trendovými tématy

# Úkoly služby Analytics

## Ukázková témata a popisy úkolů Populární témata

Pokud má vaše organizace licenci Analytics Enterprise Plus, můžete v rámci vytváření úkolu Populární témata definovat vlastní kontaktní témata. Níže jsou uvedeny některé příklady témat a popisů.

| Název tématu | Popis tématu |
|---|---|
| Zrušení objednávky: Zpožděné doručení | Zákazník žádá o zrušení své objednávky, protože dodávka byla zpožděna nad očekávaný časový rámec. |
| Naplánovat schůzku | Pacient se objednává na nový termín na klinickou návštěvu, zákrok, Nebo konzultace. |
| Zmeškané sledování schůzky | Kontakt byl zahájen poté, co se pacient nedostavil. Zařízení Účelem kontaktu je přeplánovat nebo projednat další kroky. |
| Žádost o doplnění předpisu | Pacient požaduje náhradní náplň pro stávající předpis. |
| Otevřít nový účet | Zákazník požaduje otevření nové kontroly, úspor nebo jiných účet. |

## Příklad definic mínění pro úkoly analýzy mínění

Pokud má vaše organizace licenci Analytics Enterprise Plus, můžete v rámci vytváření úlohy analýzy mínění definovat, jak bude pro vaši organizaci vypadat pozitivní, negativní nebo neutrální zabarvení. Níže jsou uvedeny některé příklady definic.

| Cítění | Ukázková definice |
|---|---|
| Pozitivní | Pacient vyjadřuje jasnou spokojenost se zkušeností kontaktního centra. To zahrnuje pocit pomoci nebo ujištění; poděkování agentovi; popisuje interakci jako užitečnou, snadnou nebo profesionální; nebo vyjádření úlevy, vděčnosti nebo uznání. Příklady frází: "Děkuji moc za vaši pomoc." "Byl jsi velmi laskavý a všechno jsi jasně vysvětlil." "Bylo to opravdu snadné. Vážím si toho." |
| Neutrální | Pacient nevykazuje žádné silné emoce, ani pozitivní, ani negativní. To zahrnuje prosté uznání informace, věcnou odpověď nebo |

| Cítění | Ukázková definice |
|---|---|
| | Krátce bez pochvaly nebo stížností, nebo ukončení hovoru zdvořile, ale lhostejně. Příklady frází: "Dobře, rozumím." "Díky." (bez dalších emocí nebo kontextu) "To je odpověď na mou otázku." |
| Negativní | Pacient vyjadřuje frustraci, zmatek nebo nespokojenost s interakcí, i když zdravotní problém nesouvisí. To zahrnuje pocit ignorování, nepochopení nebo spěchu; vyjadřující podráždění, sarkasmus nebo zklamání; nebo indikující nevyřešené problémy nebo potřebu zavolat znovu. Příklady frází: "Byla to ztráta času." "Neposloucháš mě." "Volal jsem třikrát a stále žádná pomoc." |

## Změny licencí Analytics

Pokud vaše organizace downgraduje z licence Analytics Essentials, Analytics Enterprise nebo Analytics Enterprise Plus na licenci Desktop Analytics, Webex WFO automaticky zakáže všechny stávající nepočítačové úlohy. Toto zakázání neovlivní žádné probíhající úkoly, například úkoly ad hoc, které již byly zahájeny, nebo probíhající úkoly, které jsou naplánovány nebo zahájeny.

## E-mail a text chatu

Můžete nastavit průběžnou úlohu Analýza textu pro analýzu e-mailů pro předdefinované požadavky na fráze. Pokud není nakonfigurován žádný probíhající úkol, jsou všechny e-maily stále indexovány a uloženy jako e-mailové kontakty. Tyto e-maily můžete zpracovat jako úkoly ad hoc.

Musíte nastavit úlohu Analýza textu, která bude analyzovat e-maily nebo chaty pro předdefinované požadavky na fráze. Pokud není nakonfigurovaná žádná úloha, při importu textu se stane toto:

- Text není ve službě Analytics analyzován.
- Kontakt je stále k dispozici na stránce Interakce.
- Zabarvení není analyzováno na stránce Interakce.

**POZNÁMKA:** Pokud Webex WFO zjistí obecnou e-mailovou adresu, která není přidružena k agentovi během importu e-mailu na poštovní server, Webex WFO vytvoří nového uživatele a přidruží uživatele k němu
e-mailová adresa. Tento uživatel se pak zobrazí v seznamu uživatelů a přidá uživatele do počtu uživatelů.

## Jazyky a týmy

Úplný seznam podporovaných jazyků v Webex WFO naleznete v části "Lokalizace a podporované jazyky" v *instalační příručce* Webex WFO.

**DŮLEŽITÉ:** Jazyky vyžadují konfiguraci serveru. Před použitím jazyka v úloze se ujistěte, že je jazyk nakonfigurován správcem systému.

Při spuštění úlohy řeči jsou výsledky založeny výhradně na vybraném jazyce. Existuje implicitní vztah mezi týmy a jazyky. Pokud například při konfiguraci úlohy zvolíte v rozevíracím seznamu Jazyk možnost Francouzština, úkol zpracuje pro vybrané týmy všechny hovory ve francouzštině. Jakýkoli sekundární jazyk, kterým se během těchto hovorů hovoří, vede ke špatným výsledkům.

**OSVĚDČENÝCH**

Pokud vaše kontaktní centrum podporuje více jazyků, měl by být každý tým přiřazen k určitému jazyku.

Není neobvyklé, že jeden nebo více agentů v týmu je bilingvní. V takovém případě dvojjazyční agenti přepínají jazyky během hovoru nebo z jednoho hovoru na druhý. Pokud je známo, že agenti v týmu používají během volání sekundární jazyk, vytvořte značku metadat pomocí stránky Správce metadat (Správa aplikací > QM > QM Konfigurace > Správce metadat) a přiřaďte možné jazykové hodnoty značce metadat. Když agent během volání použije sekundární jazyk, může přiřadit tuto značku metadat k identifikaci použitého jazyka. Poté můžete spustit úlohu a vyhledat všechny hovory přidružené k týmu, které jsou označeny touto konkrétní značkou metadat jazyka.

**PŘÍKLAD**

Agent A je členem prodejního týmu a mluví francouzsky jako primárním jazykem a angličtinou jako sekundárním jazykem. Když agent A přepne pro hovor na angličtinu, označí hovor značkou metadat nazvanou **VoiceLanguage** a hodnotou **angličtiny**.

Chcete-li analyzovat anglická jazyková volání agenta A, vytvořte úlohu převodu řeči na text (přepis) nakonfigurovanou s následujícím nastavením:

- Jazyk: Angličtina
- Tým: Prodej

Pokud v rozevíracím seznamu Jazyk vyberete možnost Francouzština, úloha nepřinese žádné výsledky.

### Přepis jazyka pro záznam brány

Nahrávání brány vytváří kořenové nahrávání pro celý hovor od začátku do konce. Pokud je hovor přepojen, má tento kořenový záznam více segmentů, jeden pro počáteční hovor a druhý pro přepojení. (Pokud je hovor přepojen vícekrát, je každé přepojení samostatným segmentem.)

Když je tato nahrávka odsouhlasena, Webex WFO přepíše hovor pomocí jazyka posledního segmentu, což je jazyk spojený s úlohou převodu řeči na text v posledním segmentu. Úkol převodu řeči na text lze přidružit pouze k jednomu jazyku. Pokud účastníci hovoru po přepojení hovoru mluví jiným jazykem, Webex WFO se přesto pokusí přepsat hovor do jazyka použitého v posledním segmentu.

> **PŘÍKLAD** : Agent a volající mluví anglicky pro první segment hovoru, který je přidružen k úkolu převodu řeči na text v angličtině. Agent přepojí volajícího na španělsky mluvícího agenta. Tato druhá Segment je přidružen k úloze převodu řeči na text ve španělštině. Webex WFO přepíše oba segmenty tohoto hovoru do španělštiny po odsouhlasení záznamu.

Pokud segment hovoru není přidružen k úkolu převodu řeči na text, Webex WFO segment nepřepíše. Pokud poslední segment hovoru není přidružen k úkolu převodu řeči na text, Webex WFO hovor nepřepíše.

> **PŘÍKLAD** : Agent a volající mluví anglicky pro první segment hovoru, který je přidružen k úkolu převodu řeči na text v angličtině. Agent přepojí volajícího na španělsky mluvícího agenta. Tato druhá Segment není přidružen k úkolu převodu řeči na text. Webex WFO nepřepíše hovor.

# Uspořádání dat

Uspořádání dat zahrnuje následující:

- Vytvářejte, spravujte, importujte a exportujte seznamy frází používané v úlohách analýzy řeči a textu.
- Nakonfigurujte Webex WFO tak, aby automaticky prováděl různé akce, když uživatel otevře nebo pracuje s aplikací nebo webem systému Windows.
- Nakonfigurujte pole přidružená k webovým stránkám, které byly označeny pro použití v aplikaci Smart Desktop.

## Vytváření a správa frází a kategorií frází

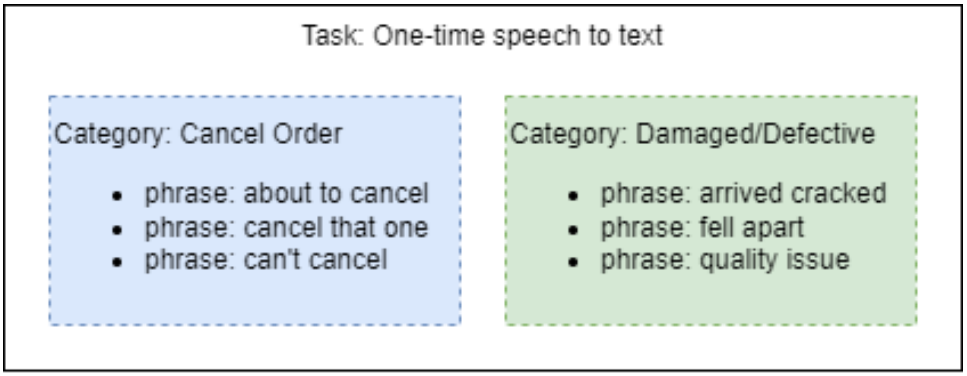
Stránka Správce frází slouží k vytváření, správě, importu a exportu frází používaných v úlohách řeči a analýzy textu.

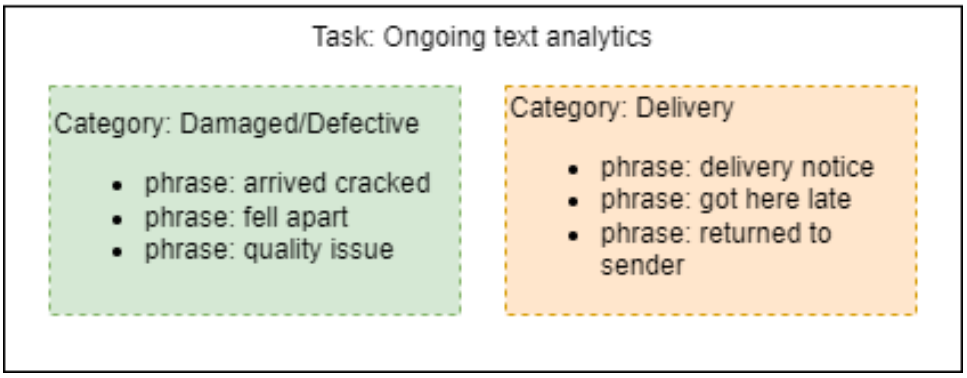
Fráze je skupina jednoho nebo více slov, která může Webex WFO hledat jako jednu gramatickou jednotku ve zvukových a textových úlohách. Když zadáte frázi, která je pro vaši firmu důležitá, Webex WFO vyhledá tuto frázi v přepisech zvukových nahrávek a textu v e-mailech a chatech.

Kategorie je kolekce frází, které uspořádáte společně, protože mají podobný obchodní účel nebo jazyk. Například kategorie nazvaná "Zrušit objednávku" může obsahovat fráze jako "chystá se zrušit", "zrušit tamto" atd. Analytické úlohy mohou zpracovávat více kategorií frází a kategorie frází lze použít ve více úlohách. Kategorie můžete také použít k seskupení frází podle jazyka. Můžete například vytvořit kategorii "Šťastný zákazník – angličtina" pro agenty, kteří mluví anglicky a kategorii "Klient heureux-français" pro agenty, kteří mluví francouzsky.

Úloha **je úloha** , která říká Webex WFO, aby vyhledala fráze v určitých kategoriích v konkrétních typech kontaktů. Úlohy můžete spravovat na stránce Správce úloh. Další informace o úlohách najdete v tématu Vytváření úlohanalýzy.

Následující diagram znázorňuje vztah mezi frázemi, kategoriemi a úkoly.




Značky AI spolupracují s analytickými frázemi a trendovými tématy, abyste lépe porozuměli hlasu zákazníka, ale tyto tři funkce vám pomohou dělat různé věci, pokud jde o analýzu kontaktů. Vysvětlení, jak a kdy tyto různé funkce používat, najdete v článku Rozdíly mezi analytickými frázemi, značkami AI a trendovými tématy.

# Předpoklady

- Vaše organizace má licenci Analytics Essentials nebo Analytics Enterprise.
- Máte oprávnění Spravovat analytické fráze.

# Umístění stránky

Správa aplikací > analytika > správce frází

# Procedury

## Zobrazení frází v existujících kategoriích

1. (Volitelné) Chcete-li zobrazit fráze pro jiné jazyky než angličtinu ve Spojených státech, vyberte jazyk z rozevíracího seznamu v horní části panelu Kategorie **frází** .
2. Klepněte na kategorii v **panelu Kategorie** frází. Fráze v této kategorii se zobrazují v části **Fráze** panel.

## Zobrazení úkolů, které používají kategorii

- Klikněte na ikonu možností (tři tečky) vedle kategorie a v rozevíracím seznamu vyberte **možnost Přidružené úlohy** . Otevře **se okno Přidružené úlohy** se seznamem všech úkolů, které používají tuto kategorii, spolu s typem úkolu a plánem (probíhající nebo ad hoc).

## Získání návrhů na nové fráze

Webex WFO využívá umělou inteligenci ke generování frází, které můžete přidat do svých kategorií. Návrhy frází jsou založeny na "počátečních" frázích, které jsou již v kategorii.

1. Klepněte na kategorii v **panelu Kategorie** frází.
2. **V panelu Fráze** zaškrtněte pole vedle "počátečních" frází, které má Webex WFO použít ke generování návrhů.

   > **OSVĚDČENÉ POSTUPY** Vyberte alespoň tři fráze. Webex WFO může vytvářet návrhy založené pouze na jedné frázi, ale výběrem dalších získáte více materiálu pro práci.

3. Na **panelu Návrhy** klikněte na **možnost Vytvářet návrhy**. Zobrazí se seznam navrhovaných frází.
4. Kliknutím na návrh jej přidáte do kategorie.
5. (Volitelné) Chcete-li získat další návrhy, zaškrtněte políčko vedle zárodečných frází a klikněte na tlačítko **Vytvořit**

**Opět návrhy** .

6. Po přidání frází klikněte na **Uložit**.

## Přidat novou frázi

**Poznámka** : Fráze může existovat pouze v jedné kategorii pro každý jazyk. Pokud potřebujete přidat existující frázi do nové kategorie ve stejném jazyce, nejprve ji odstraňte ze staré kategorie.

**Poznámka:** Stejnou frázi můžete použít ve více jazycích.

1. Klepněte na kategorii, do které nová fráze přejde v **panelu Kategorie** frází. Fráze, které jsou již v kategorii, se zobrazí v **panelu Fráze** .
2. **V panelu Fráze** zadejte novou frázi **do pole Typ a vytvořte frázi** .
3. Stiskněte klávesu Enter. Nová fráze je přidána do seznamu frází. Ve výchozím nastavení je nová fráze aktivní.
4. Klikněte na **Uložit**.

## Přidání nové kategorie

1. **V panelu Kategorie** frází zadejte název kategorie do pole Vytvořit kategorii **frází** .

   **Poznámka:** Název kategorie musí být jedinečný. Nemůžete použít stejný název kategorie v různých jazycích.

2. (Volitelné) Zadejte popis kategorie do **pole Popis** .
3. Klikněte na **Uložit**. Kategorie a její popis se zobrazí v seznamu kategorií.

## Úprava fráze

**DŮLEŽITÉ** : Při úpravách frází buďte opatrní. Úpravou fráze může dojít k neshodě mezi předchozími a novými požadavky na frázi.

1. Klikněte na frázi, kterou chcete upravit.
2. Upravte frázi.
3. Stiskněte klávesu Enter.

## Úprava kategorie

Název a popis kategorie můžete upravit.

1. Klikněte na ikonu možností (tři tečky) vedle kategorie a v rozevíracím seznamu vyberte možnost **Upravit** .
2. Upravte kategorii.
3. Klikněte na **Uložit**.

## Zakázání fráze

Zakázáním fráze ji odeberete ze všech úloh převodu řeči na text (přepis). Webex WFO neidentifikuje požadavky na server pro zakázané fráze.

1. Klikněte na frázi.
2. Vyberte možnost **Neaktivní** z rozevíracího seznamu Aktivní .
3. Klikněte na **Uložit**.

## Povolení fráze

Povolení fráze způsobí, že ji Webex WFO vyhledá ve všech úlohách převodu řeči na text (přepis).

1. Klikněte na frázi.
2. Vyberte možnost **Aktivní** z rozevíracího **seznamu Neaktivní** .
3. Klikněte na **Uložit**.

## Odstranění fráze

Větu můžete odstranit pouze v případě, že všechny kontakty, které obsahují požadavky na tuto frázi, dosáhly konce doby uchovávání dat a jsou odstraněny.

1. Zaškrtněte políčko vedle fráze.
2. V pravém horním rohu **panelu Fráze** klikněte na **Odstranit**. Věta se okamžitě vypouští.

## Odstranění kategorie

**DŮLEŽITÉ** : Odstraněním kategorie odstraníte také všechny fráze kategorie. Odstranění kategorie nelze vrátit zpět.

1. Klikněte na ikonu možností (tři tečky) vedle kategorie a v rozevíracím seznamu vyberte možnost **Odstranit** . Otevře se okno s potvrzením.
2. Klikněte na **Odstranit**. Okno se zavře.

## Import kategorií a frází

Soubor CSV můžete použít k importu nových kategorií a frází a k aktualizaci existujících kategorií a frází. Importovaný soubor musí obsahovat sloupce uvedené v následující tabulce v uvedeném pořadí (shora dolů = pořadí v souboru zleva doprava). Pokud dojde k chybě formátu, import se nezdaří.

**Poznámka** : Fráze může existovat pouze v jedné kategorii pro každý jazyk.

**PŘÍKLAD** Pokoušíte se importovat frázi A do angličtiny (USA) Kategorie B, ale fráze A již existuje v angličtině (USA) Kategorie C. Webex WFO nepřidává frázi A do angličtiny (USA) Kategorie B.

**PŘÍKLAD** : Chcete importovat frázi A do angličtiny (Velká Británie) Kategorie D. Fráze A již existuje v angličtině (USA) Kategorie C. Webex WFO úspěšně přidá frázi A do angličtiny (Spojené království) Kategorie D.
Fráze A nyní existuje v obou jazycích (Spojené království) Kategorie D a angličtina (USA) Kategorie C.

1. Klikněte na ikonu voleb (tři tečky) v horní části panelu Kategorie **frází** a vyberte Importovat Z rozevíracího seznamu. V zařízení se otevře průzkumník souborů.
2. Vyhledejte soubor CSV a klepněte na tlačítko **Otevřít**.

**OSVĚDČENÉ POSTUPY** Jsme v procesu odstraňování polí Fonetika, Zvuková podoba a Spolehlivost. Doporučujeme tyto sloupce v importovaném souboru CSV nepoužívat.

| Sloupec | Popis |
|---|---|
| Kategorie | (povinné) Název kategorie. |
| Fráze | (povinné) Text fráze. |
| Fonetický | Tento sloupec se již nepoužívá. |
| Zní to jako | Tento sloupec se již nepoužívá. |
| Důvěrnost | Tento sloupec se již nepoužívá. |
| Stav | (povinné) **0** (nula), pokud je fráze pro službu Analytics deaktivována, nebo **1** , pokud je fráze pro službu Analytics povolena. |
| ID jazyka | (povinné) 2místný kód jazyka a 2znaková země kód pro frázi ve formátu **nn-nn**. V následující tabulce jsou uvedeny podporované jazyky. |

| Sloupec | Popis |
|---|---|

| Jazyk | Kód |
|---|---|
| Arabština | ar-ar |
| Bahasa (Malajsie) | MS-MS |
| Dánština | da-dk |
| Holandština (Nizozemí) | NL-NL |
| Angličtina (Austrálie) | en-au |
| Angličtina (Euro) | EN-EU |
| Angličtina (singapurština) | cs-sg |
| Angličtina (Jihoafrická republika) | en-za |
| Angličtina (Spojené království) | en-uk |
| Angličtina (USA) | en-us |
| Finština | FI-FI-FI |
| Francouzština (Kanada) | FR-CA |
| Francouzština (Francie) | Fr-FR |
| Němčina (Německo) | de-de |
| Italština | it-it |
| Norština | Ne-Ne |
| Portugalština (Brazílie) | PT-BR |
| Španělština (Euro) | ES-EU |
| Španělština (Severní Amerika) | ES-MX |
| Švédština | SV-SE |

## Export kategorií a frází

Všechna data Správce frází můžete exportovat do souboru CSV.

- Klikněte na ikonu voleb (tři tečky) v horní části **panelu Kategorie** frází a z rozevíracího seznamu vyberte **možnost Exportovat vše** . Do zařízení se stáhne soubor s názvem phrases.CSV.

## Související témata

- Vytváření analytických úloh – Nakonfigurujte procesy Webex WFO, které vyhledávají fráze ve zvukových a textových kontaktech.
- Zobrazení analýzy frází pro kontakt – zobrazení výsledků jednotlivých frází na stránce Interakce.
- Rozdíly mezi analytickými frázemi, značkami AI a trendovými tématy

## Identifikace webů a aplikací, které má služba Analytics sledovat

Stránka Správce plochy slouží ke konfiguraci Webex WFO tak, aby automaticky prováděla různé akce, když uživatel otevře nebo pracuje s aplikací nebo webem systému Windows. Tyto nakonfigurované automatizované akce se nazývají **události** položek na ploše.

> **PŘÍKLAD** Chcete-li zabránit tomu, aby nahrávky zachycovaly citlivá data, chcete, aby Webex WFO pozastavil nahrávání, když agent klikne na pole Číslo platební karty ve správě objednávek A obnovit nahrávání, když agent klikne mimo pole Číslo kreditní karty.

Cílové aplikace a webové stránky můžete přidat ručně nebo v dávce pomocí funkce importu. Funkce Export umožňuje získat seznam všech aplikací a webových stránek nastavených v Desktop Manager.

Na této stránce můžete také označit konkrétní aplikace a webové stránky jako "schválené" nebo "neschválené". To vám umožní identifikovat agenty, kteří přistupují k aplikacím a webům, které vaše společnost neschválila k použití.

## Předpoklady

- Vaše organizace má jednu z následujících licencí:
  - Základní informace o službě Analytics
  - Podniková analytika
  - Desktop Analytics

> **POZNÁMKA:** Licence Desktop Analytics umožňuje označit weby a aplikace jako schválené nebo neschválené pro použití agenty. (Viz Vytváření a správa položek plochy pro instrukce.) Neumožňuje konfigurovat automatizované akce, jako je pozastavení a obnovení nahrávání hovoru.

- Máte oprávnění Spravovat Desktop Analytics.

## Umístění stránky

Správa aplikací > Analytics > Analytics > Desktop Manager

## Procedury

- Vytváření a správa položek na ploše – přidávání, úpravy a nastavování stavu položek na ploše, import a export dat položek na ploše, nastavení stavu položek plochy a nabízení aktualizovaných konfigurací uživatelům Smart Desktopu.
- Konfigurace událostí položek na ploše – vytváření a úpravy automatizovaných událostí položek plochy.
- Použití nástroje Značka aplikačního pole – Získání informací potřebných ke konfiguraci události položky na ploše, která zahrnuje pole v aplikaci systému Windows.

### Vytváření a správa položek na ploše

Než budete moci vytvořit automatickou událost položky na ploše, musíte mít seznam aplikací a webů, pro které se tato událost spouští.

## Procedury

### Filtrování seznamu aplikací a webů

1. **Pomocí pole Hledat** a **tlačítek Zobrazit**na panelu nástrojů můžete filtrovat, co se zobrazí na stránce Správce plochy.
    - Zadáním libovolného řetězce do **pole Hledat** omezíte seznam na aplikace a weby, jejichž názvy tento řetězec obsahují.
    - Kliknutím na tlačítko Aplikace **nebo** Web zobrazíte pouze aplikace nebo weby nebo obojí. A vybrané

Tlačítko je tmavě šedé. Odznačené tlačítko je světle šedé.

- Kliknutím na **tlačítko** Stav aplikace vyberte stavy, které chcete zobrazit.

2. Vymažte **pole Hledat** a výběrem všech tlačítek zobrazte celý seznam aplikací a webů.

### Přidání nové položky plochy

1. Klikněte na **Nová položka** plochy. Otevře **se stránka Přidat novou položku** na ploše.
2. Vyberte typ položky, kterou chcete přidat, v nabídce Co chcete udělat? volby. Pole se zobrazí podle typu vybrané položky.
3. Vyplňte pole, jak je popsáno níže. Tato tabulka obsahuje všechna možná pole, která se mohou zobrazit.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Název aplikace, webu nebo pole | Zadejte jedinečný a snadno identifikovatelný název položky na ploše. |
| Soubor aplikace | Zadejte název spustitelného souboru aplikace systému Windows přidáváte.<br><br>**PŘÍKLAD** word.exe |
| Stav aplikace nebo webové stránky | Z rozevíracího seznamu vyberte stav aplikace nebo webu.<br><br>**POZNÁMKA** Pokaždé, když úloha Desktop Analytics najde novou aplikaci nebo web, přiřadí mu nový stav (viz Vytvořte analytické úlohy). Když se zobrazí Nový stav, musíte změnit stav na Schváleno, Neschváleno nebo Ignorovat. |
| Adresa URL | Zadejte adresu URL webu. Použijte pouze části adresy URL, které nemají lomítka (/).<br><br>**PŘÍKLAD**<br>Ano: www.example.com<br><br>Ano: www.example.com:1234 |

| Pole | Popis |
| --- | --- |
| | No: http://www.example.com<br><br>No: www.example.com/website |
| Vlastnosti aplikace | Tato část slouží k definování textového pole v rámci aplikace. K získání těchto informací musíte použít nástroj Značka aplikačního pole. Tento nástroj je k dispozici na všech stolních počítačích s nainstalovanou aplikací Smart Desktop. Viz Použití nástroje Značka aplikačního pole , kde se dozvíte, jak používat nástroj a vyplňovat pole v této části. |

4. Klikněte na **Uložit**. Pole na stránce se vymažou a vy jste připraveni přidat další novou položku na ploše. Pokud jste s přidáváním nových položek hotovi, vraťte se kliknutím na**tlačítko Storno** na stránku Správce plochy.

## Úprava existující položky plochy

- Kliknutím na položku plochy v levém podokně zobrazíte podrobnosti o této položce v pravém podokně. Upravte podle potřeby a klikněte na tlačítko **Uložit**.

## Přiřazení stavu více položkám

1. V levém podokně vyberte aplikace a weby, jejichž stav chcete změnit.
2. Vyberte stav z **rozevíracího seznamu Stav** aplikace.
3. Klikněte na **Uložit**.

## Import dat do Správce plochy

1. **V části Import** přejděte na soubor CSV, který chcete importovat pomocí tlačítka **Procházet** knoflík.

   Soubor CSV musí obsahovat následující sloupce v pořadí uvedeném shora dolů. Každé pole v řádku musí obsahovat hodnotu. CSV generované při exportu dat se řídí tímto formátem.

   **POZNÁMKA:** Soubory exportované z verze Webex WFO starší než 11.0 obsahují další sloupec "handleCode". Chcete-li tyto soubory importovat do Cloud/11.0 nebo novější, musíte tento sloupec odebrat

a přidružená data ze souboru CSV.

| Sloupec | Popis |
|---|---|
| key | Název spustitelného souboru aplikace nebo adresa URL webu. |
| Jméno | Název aplikace nebo webu. |
| stav | Stav aplikace nebo webové stránky. |
| typ | Typ položky na ploše: aplikace, obsah (web) nebo systém. |

2. Klikněte na **tlačítko Importovat**.

### Export informací z Desktop Manager

- V části Export kliknutím na tlačítko **Exportovat** soubor uložte nebo otevřete. Ve výchozím nastavení je soubor exportu pojmenován

  **desktopuse.CSV**.

  **Poznámka:** Exportované soubory obsahují pouze aplikace, které byly zpracovány. V exportovaném souboru se nezobrazí všechny aplikace v seznamu aplikací Desktop Manager.

### Nabízení aktualizovaných konfigurací aplikací a webových stránek na plochy uživatelů

- Kliknutím na **tlačítko** Push Configuration (Nabízená konfigurace) odešlete všechny změny provedené v aplikacích nebo webech v aplikaci Desktop Manager na plochy uživatele.

## Konfigurace událostí položek na ploše

Stránka Konfigurace událostí Správce plochy umožňuje řídit, jak Webex WFO reaguje, když uživatelé přistupují k webům a aplikacím. Na stránce Správce plochy můžete nakonfigurovat jednu nebo více událostí pro libovolnou položku plochy. Tyto události jsou aktivovány aplikací Smart Desktop v počítači agenta v době běhu.

**POZNÁMKA:** Informace o použití událostí položek na ploše pro Webex WFO iniciované funkce automatického pozastavení a obnovení v integracích Webex WFO naleznete v tématu Webex WFO Pozastavit a obnovit . Webex WFO iniciované automatické pozastavení a obnovení pomocí událostí položek na ploše není k dispozici pro všechny integrace.

Událost se skládá z následujících součástí:

| | |
|---|---|
| Spouštěč spuštění | Co uživatel udělá, že spustí akci systému<br>**Agent klikne do pole Číslo kreditní karty.** |
| Akce systému | Co inteligentní plocha udělá, když dojde ke spuštění spouštěče<br>**Aplikace Smart Desktop zastaví nahrávání zvuku a obrazovky**. |
| Doba trvání akce | Jak dlouho trvá, než k akci zastavení dojde automaticky místo pomocí spouštěče zastavení<br>**Aplikace Smart Desktop restartuje nahrávání zvuku a obrazovky jednu minutu poté, co agent klikne na pole Číslo platební karty.** |
| Spoušť zastavení | (nepovinné) Co uživatel udělá, že zastaví akci systému<br>**Agent klepne mimo pole Číslo platební karty.** |
| Zastavit akci | (nepovinné) Co inteligentní plocha udělá, když dojde ke spouštěči zastavení<br>**Aplikace Smart Desktop restartuje nahrávání zvuku a obrazovky.** |

Při přehrávání hovoru přidruženého k události v přehrávači médií je událost na panelu Plocha přehrávače Media Player a v Průzkumníku agenta zvýrazněna žlutě.

Inteligentní plocha nesleduje nové nebo aktualizované události plochy, dokud nedojde k jedné z následujících situací:

- Uživatel se přihlásí nebo odhlásí ze služby Smart Desktop.
- Klepněte na tlačítko **Nabízená konfigurace** na stránce Správce plochy.
- Dojde k dennímu obnovení (ve výchozím nastavení náhodný čas mezi 4:00 a 4:30 AM).

## Umístění stránky

Správa aplikací > Analytics > Desktop Manager > Přidat událost

## Procedury

### Vytvoření nové události položky na ploše prostřednictvím stránky Správce plochy

1. Na stránce Správce plochy vyberte položku plochy, ke které chcete přidat událost.
2. Kliknutím na **Přidat událost** otevřete stránku Konfigurace události Správce plochy.
3. Vyberte **Vytvořit novou událost**.

4. (Pouze pro aplikace) **V části Typ** události zvolte typ události, kterou chcete vytvořit.
   - Událost na ploše – Spouštěcí událost události je něco, co uživatel provádí v aplikaci.
   - Automatizovaná událost – Spouštěcí událost je signál RTP, který Webex WFO automaticky rozpozná. Další informace o signalizaci RTP naleznete v tématu Konfigurace globálního nastavení QM.
5. **Do pole Název** události zadejte název, který událost jasně identifikuje.

   **DŮLEŽITÉ:** Každá událost v aplikaci Desktop Manager musí mít jedinečný název.
6. V rozevíracím **seznamu Spustit aktivační událost vyberte aktivační událost** , která událost iniciuje. Uvedené aktivační události se liší podle toho, zda je položkou na ploše aplikace nebo web.

   **POZNÁMKA:** Použití více metod aktivace, pozastavení a obnovení (například ovládací prvky nahrávání, webové události, rozhraní API a signalizace třetích stran) současně může mít za následek nepředvídatelné
   chování. Chcete-li se těmto problémům vyhnout, používejte při volání vždy pouze jednu metodu.

**Aplikace (událost plochy)**

| Spoušť | Popis |
|---|---|
| Program dostane fokus | Okno nebo dialogové okno aplikace má fokus klávesnice. |
| Program ztrácí fokus | Fokus klávesnice končí pro okno nebo dialogové okno aplikace krabice. |
| Vytvořit | Vytvoří se okno nebo dialogové okno pro aplikaci. Pomocí možnosti Vytvořit můžete označit, kdy je aplikace spuštěna, pokud jako text okna zadáte název okna nejvyšší úrovně. |
| Zničit | Okno nebo dialogové okno je zničeno. Pomocí příkazu Zničit můžete označit, že je aplikace zavřená, pokud jako text okna zadáte název okna nejvyšší úrovně. Pokud je spuštěno více instancí stejné aplikace, zavření jedné instance vygeneruje tuto událost, ale ostatní instance budou nadále spuštěny. |

| Spoušť | Popis |
|---|---|
| Klikněte na textové pole | Uživatel provede akci, která dává fokus klávesnice textové pole v aplikaci. |
| Klikněte mimo textové pole | Uživatel provede akci, která odebere fokus klávesnice pro textové pole v aplikaci. |
| Kliknutí na tlačítko | Uživatel klepne na tlačítko v aplikaci. |
| Změna názvu | Název okna se změní. |

**Aplikace (automatizovaná událost)**

| Spoušť | Popis |
|---|---|
| RTP zahájení hovoru | Webex WFO detekuje příchozí nebo odchozí signál RTP. |
| RTP ukončení hovoru | Webex WFO již nezjišťuje příchozí nebo odchozí RTP signál. |

**Internetová stránka**

| Spoušť | Popis |
|---|---|
| Klikněte na textové pole | Uživatel provede akci, která dává fokus klávesnice textové pole na webové stránce. |
| Klikněte mimo textové pole | Uživatel provede akci, která odebere fokus klávesnice pro textové pole na webové stránce. |
| Vyžádejte si webové stránky | Uživatel přejde na adresu URL zadanou v podrobnostech triggeru. |
| Stránka vytvoří požadavek na pozadí | Adresa URL zadaná v podrobnostech triggeru odešle XHR. |

7. **V části Podrobnosti spouštěcí** události zadejte podrobnosti, které definují, které aplikace nebo weby spustí spouštěcí trigger.

**Aplikace**

| Položka | Popis |
|---|---|
| Název okna | Název okna nebo dialogového okna přidruženého k událost.<br><br>**Poznámka:** V tomto poli se nerozlišují malá a velká písmena. Text se však musí shodovat s názvem okna nebo dialogového okna pro<br>Spouštěč události k úspěchu.<br><br>**OSVĚDČENÉ POSTUPY** Neurčujte okno, které obsahuje variabilní text.<br><br>**POZNÁMKA** : Ponecháte-li toto pole prázdné, může událost aktivovat libovolné okno v přidružené aplikaci, pokud spouštěcí událost<br>je změna názvu. Pro aktivační události změny názvu musí toto pole obsahovat text. |
| Tlačítko | Název tlačítka přidruženého k události.<br><br>**Poznámka:** Uživatelé musí pomocí myši klepnout na tlačítko pro aktivaci události. Webex WFO nerozpozná aktivační událost<br>Pokud uživatel používá klávesu na klávesnici. Uživatel musí například klepnout na tlačítko Uložit, nikoli použít kombinaci kláves Ctrl+S. |
| Pole | Pole, které spustí systémovou akci, když na něj uživatel klikne nebo se z něj odhlásí. Pole musí být nakonfigurováno ve Správci polí (viz Identifikace polí webu, která mají být sledována službou Analytics). Používá se pouze se spouštěči "Klikněte na textové pole" a "Klikněte mimo textové pole". |

**Internetová stránka**

| Položka | Popis |
|---|---|
| Adresa URL | Cesta k webu, který je přidružen k události. Zadejte část adresy URL, která následuje za názvem hostitele. |

| Polo | Popis |
|---|---|
| | **PŘÍKLAD** : Pokud je úplná adresa URL webu **http://www.example.com/website/page,enter /webová stránka/stránka**.<br><br>**OSVĚDČENÉ POSTUPY** Vždy zadejte vyřešenou adresu webové stránky.<br><br>Uživatelé často používají zkratky při zadávání adresy URL do pole adresy prohlížeče. Prohlížeč použije DNS nebo jinou službu k překladu adresy a zobrazí přeloženou adresu v poli adresy (adresa obsahuje například vynechané "www" nebo "http").<br><br>**Poznámka:** Zadáte-li do tohoto pole rozpoznanou adresu, Webex WFO automaticky spustí událost, když uživatel Zadá zástupce pro přeloženou adresu.<br><br>Pokud agent přistupuje k webu a stránka tohoto webu je uložena do mezipaměti, neprojde Smart Desktop žádný požadavek. V tomto případě Webex WFO nemůže zasáhnout žádné spouštěče pro web a nezobrazí adresu URL webu. |
| Pole | Pole, které spustí systémovou akci, když na něj uživatel klikne nebo se z něj odhlásí. Pole musí být nakonfigurováno ve Správci polí (viz Identifikace polí webu, která mají být sledována službou Analytics). Používá se pouze se spouštěči "Klikněte na textové pole" a "Klikněte mimo textové pole". |

8. V části Spustit **akci systému** kliknutím na tlačítko **Přidat** přidejte akce, ke kterým dojde při spuštění triggeru. Pro aktivační událost můžete nakonfigurovat více než jednu akci. Při použití více než jedné akce jsou akce považovány za operandy vyhodnocené logickým operátorem AND. Postup přidání akcí a popis dostupných akcí naleznete v tématu Přidání systémové akce .

9. **V části Doba trvání** akce zadejte dobu (v sekundách), po jejímž uplynutí nakonfigurovaná akce zastavení proběhne automaticky místo pomocí triggeru zastavení. Maximální doba, kterou můžete nastavit, je 3 600 sekund. Pokud nastavíte hodnotu v této části, musíte také nakonfigurovat jednu nebo více akcí zastavení.

   > **Poznámka:** Pokud nastavíte dobu trvání na nula sekund, akce zastavení se nikdy neprovede automaticky.

10. (Volitelné) V rozevíracím **seznamu Zastavit aktivační událost vyberte aktivační událost** , která událost ukončí. Uvedené aktivační události se liší podle toho, zda je položkou na ploše aplikace nebo web. Popis dostupných aktivačních událostí naleznete v kroku 6 výše.
11. Pokud jste vybrali aktivační událost zastavení, nakonfigurujte **část Podrobnosti** aktivační události zastavení. Popisy polí podrobností naleznete v kroku 7 výše.
12. (Volitelné, pokud jste nenakonfigurovali dobu trvání akce) **V části Zastavit systémové akce** přidejte akce, ke kterým dojde, když dojde k aktivační události zastavení. Pro aktivační událost můžete nakonfigurovat více než jednu akci. Při použití více než jedné akce jsou akce považovány za operandy vyhodnocené logickým operátorem AND.
13. Klikněte na **Uložit**. Událost se uloží a pole na stránce se vymažou, takže jste připraveni přidat další událost k položce na ploše. Pokud jste s přidáváním nových událostí hotovi, vraťte se kliknutím na **tlačítko Storno** na stránku Správce plochy.

### Přidání akce systému

1. V poli **Spustit systémové akce** nebo **Zastavit systémové akce** vyberte akci, která se má provést, když dojde k aktivační události. Tyto akce jsou popsány v následující tabulce.

| Akce | Popis |
|---|---|
| Zpřístupnění v Analytics | Zobrazí událost v Průzkumníku agentů. Webex WFO zobrazí události v Průzkumníku agentů i v případě, že tuto aktivační událost nevyberete. |
| Pozastavit nahrávání | Dočasně zastaví veškeré nahrávání zvuku nebo obrazovky, ke kterému dochází při pracovní plocha agenta. Systémová akce "Pozastavit nahrávání" nemá vliv na sledování živé obrazovky. |
| Pokračování v nahrávání | Restartuje nahrávání zvuku a obrazovky po "Pozastavit nahrávání" akce. |

| Akce | Popis |
|---|---|
| Přístup k webu | Přejde na web, který zadáte v žádosti o zahájení Pole URL. |
| Extrahování metadat | Vyhledá pole, které jste označili polem aplikace a připojí libovolný text v tomto poli jako vlastní metadata k aktivnímu hovoru. Pokud není aktivní žádné volání, Webex WFO připojí tato metadata k poslednímu volání. |
| Přidat k vlastním metadatům | ("Spouští se kliknutí na textové pole" a "kliknutí mimo textové pole" pouze) Připojí text v poli, které určíte v části Pole v podrobnostech spouštěče zahájení nebo ukončení jako vlastní metadata k aktivnímu volání. Pokud není aktivní žádné volání, Webex WFO připojí tato metadata k poslednímu volání. |
| Počáteční segment | Spustí nové nahrávání a odstraní všechny předchozí části nahrávka. Na stránce Ovládací prvky nahrávání se tato akce nazývá Segmentovat a Odstranit (viz Záznam na vyžádání). |
| Zastavit segment | Spustí nové nahrávání a zachová všechny předchozí části nahrávání jako samostatná nahrávka. Na stránce Ovládací prvky nahrávání se tato akce nazývá Segmentovat a Uložit (viz Záznam na vyžádání). |
| Přidružený segment | Spustí novou nahrávku a přidruží ji k předchozí nahrávka. |
| Označit kontakt | Použije označený důvod na aktivní hovor. Pokud není žádný hovor aktivní, Webex WFO použije tento důvod na poslední volání. |
| Spuštění nahrávání obrazovky | Spustí nahrávání pouze na obrazovce. |
| Zastavit nahrávání obrazovky | Zastaví nahrávání pouze na obrazovce. |

2. V závislosti na volbě akce může být nutné vyplnit jedno nebo více dalších polí. Pokud je pole zakázáno, není pro zvolenou akci vyžadováno.
    - Pole Windows – Tento rozevírací seznam je vyplněn poli nakonfigurovanými na stránce Správce polí .
    - Pole metadat – Tento rozevírací seznam je vyplněn metadaty nakonfigurovanými na stránce Správce metadat .
    - Zahájit (nebo zastavit) adresu URL požadavku – zadejte adresu URL webu. Smart Desktop odešle požadavek GET na tuto adresu URL.
3. Chcete-li přidat další akci, klepněte na tlačítko **Přidat** a opakujte kroky 1 a 2.

## Vytvoření události pozastavení a obnovení pomocí kódu HTML

Pokud ovládáte stránku, na které má být nahrávání pozastaveno a obnoveno, můžete vytvořit spouštěcí události pozastavení a obnovení jako události HTML. Tato metoda je užitečná zejména pro stránky, kde rozšíření prohlížeče Cisco nemusí získat události na úrovni pole, například stránky přizpůsobené pomocí komponent Lightning služby Salesforce.

**DŮLEŽITÉ** : Nekombinujte spouštěče událostí HTML s jinými metodami pozastavení a obnovení.

- Přidejte tyto příkazy k prvkům, které by měly aktivovat pozastavení a obnovení při interakci agentů s nimi:
    - document.dispatchEvent(new CustomEvent('CALABRIO_PAUSE'))
    - document.dispatchEvent(new CustomEvent('CALABRIO_RESUME'))

### Překrývající se události

Nekonfigurujte události, které se často vzájemně překrývají. Pokud se více událostí překrývá, pamatujte na následující body:

- Více spuštění stejné události se nebude překrývat.

**PŘÍKLAD**

Událost s názvem "Kompatibilita PCI" má následující konfiguraci:

- Spustit aktivační událost – Agent klikne do pole platební karty.
- Spustit akci – Chytrá plocha zastaví nahrávání.
- Doba trvání události – třicet minut (v sekundách)
- Stop Trigger – Agent klikne do pole adresy.
- Zastavit akci – Chytrá plocha spustí nahrávání.

V takovém případě je možné, aby agent několikrát kliknul dovnitř a ven z pole kreditní karty, než klikne do pole adresy. Nová spuštění události PCI Compliance se však nespustí pokaždé, když agent klikne na pole platební karty. Událost PCI Compliance se spustí pouze poprvé.

- Každou spouštěč události lze zobrazit nezávisle. Když je spuštěna jakákoli událost, jsou provedeny akce spojené s událostí.
- Pokud je současně spuštěno více než jedna událost, která používá akci pozastavení nebo obnovení (to znamená, že se navzájem překrývají), první spouštěcí událost automaticky spustí událost, první aktivační událost zastaví všechny překrývající se události a následující aktivační události jsou ignorovány.

**PŘÍKLAD** Agent klepne na pole, které je nastaveno jako akce pozastavení, a potom klepne na jiné pole, které je také nastaveno jako akce pozastavení. Druhá akce pozastavení je ignorována. Stejně tak pauza
Události, které tyto akce spustily, skončí při prvním kliknutí agenta na pole, které je nastaveno jako akce pokračování. Druhá akce obnovení je ignorována.

## Související témata

- Identifikace polí webu, která má služba Analytics sledovat
- Správa vlastních polí metadat
- Webex WFO Pozastavení a pokračování

### Použití nástroje Značka aplikačního pole

Nástroj Značka pole aplikace získá informace, které potřebujete ke konfiguraci části Vlastnosti aplikace na stránce Nová položka na ploše, pokud je nová položka plochy aplikací a polem systému Windows.

**POZNÁMKA:** Nástroj Značka pole aplikace nefunguje v polích webu. K tomu musíte mít správně nakonfigurovaný prohlížeč a používat klávesové zkratky Ctrl + M. Viz Identifikace polí webu pro sledovat službu Analytics a získat další informace.

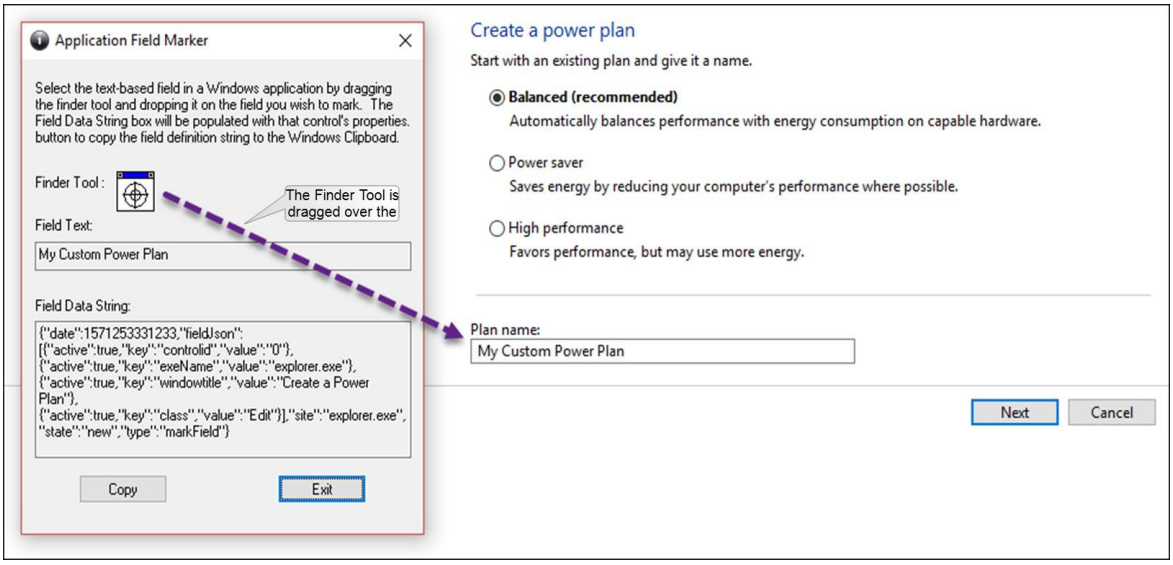
# Procedury

## Použití nástroje Značka aplikačního pole

1. V počítači přejděte do umístění, kde se nachází spustitelný soubor nástroje Značka aplikačního pole. Výchozí umístění je:

C:\Program Files (x86)\Webex WFO\Desktop\Active\bin\ApplicationFieldMarker.exe

2. Poklepáním na spustitelný soubor spusťte nástroj.
3. Otevřete aplikaci obsahující pole, které chcete konfigurovat jako položku plochy.
4. V nástroji Značka aplikačního pole klikněte na **nástroj** Finder a přetáhněte terč na pole v cílové aplikaci. Když je hledáček umístěn nad polem, pole je zvýrazněno silným okrajem.
5. Když uvolníte myš, datové řetězce pro pole se zobrazí v podokně Datový řetězec pole, jak je znázorněno v tomto příkladu.




6. Kliknutím na tlačítko **Kopírovat** zkopírujte text do schránky počítače.
7. Na **stránce Přidat novou položku** plochy vložte text do **pole Definiční řetězec** .
8. Klikněte na Analyzovat **pole**. Příslušná pole z textu definičního řetězce se načtou do polí napravo od podokna Definiční řetězec.

## Související témata

- Vytváření a správa položek na ploše
- Identifikace polí webu, která má služba Analytics sledovat

## Identifikace polí webu, která má služba Analytics sledovat

Stránka Správce pole obsahuje seznam polí přidružených k webům, které byly označeny pro použití v aplikaci Smart Desktop.

> **POZNÁMKA:** Stránka Správce pole spravuje pouze pole webu. Pole aplikace systému Windows jsou spravována na stránce Správce plochy.

Jakmile je pole označeno, je uvedeno na stránce Správce polí. Odtud můžete nakonfigurovat pole s řetězci, které chcete shodovat při spouštění událostí a akcí plochy.

Levé podokno stránky zobrazuje web a jeho přidružená pole, která byla označena. Povolená pole jsou zvýrazněna zeleně. Když vyberete pole v levém podokně, jeho nastavení se zobrazí v pravém podokně.

Když se pole poprvé objeví v seznamu, jeho název je časové razítko, kdy bylo označeno. Při konfiguraci pole musíte mít možnost nahradit časové razítko názvem, který vám pomůže jej identifikovat.

# Předpoklady

- Vaše organizace má jednu z následujících licencí:
  - Základní informace o službě Analytics
  - Podniková analytika
  - Desktop Analytics

    > **Poznámka** Licence Desktop Analytics umožňuje identifikovat pole, abyste mohli sledovat aktivitu agentů. Neumožňuje konfigurovat automatizované akce, jako je pozastavení a
    > Obnovení nahrávání hovoru.
- Máte oprávnění Spravovat Desktop Analytics.
- Máte nainstalovanou aplikaci Smart Desktop.
- Před použitím klávesových zkratek pro označování polí musí být váš prohlížeč správně nakonfigurován. Viz Podrobnosti získáte povolením rozšíření Desktop Analytics v prohlížeči .

# Umístění stránky

Správa aplikací > analytika > Analytics > Field Manager

# Procedury

**POZNÁMKA** Pokud odstraníte pole ze stránky Správce polí, která se používá na stránce Správce plochy, musíte se odhlásit z Webex WFO a pak se znovu přihlásit, aby se změna projevila.

## Označení pole na webu

1. Se zobrazenou stránkou Field Manager otevřete v prohlížeči novou Tab.
2. Přejděte na web, jehož pole chcete označit.
3. Klikněte do požadovaného pole a stiskněte **Ctrl+M**. Pole se zobrazí v levém podokně stránky Správce polí s časovým razítkem místo názvu.

## Filtrování seznamu webů a polí

- Zadejte hledaný řetězec do **pole Vyhledávací pole** . Seznam je okamžitě aktualizován o pole, která splňují kritéria vyhledávání. Vyhledávání nefiltruje názvy webů.
- **Pomocí tlačítek Zobrazení** (**Vše**, **Nový** a **Nakonfigurovaný**) můžete omezit seznam na zobrazená pole. Nová pole jsou ta, která ještě nebyla nakonfigurována.

## Konfigurace označeného pole

1. Klikněte na pole v levém podokně. V pravém podokně se zobrazí nastavení a vlastnosti pole v pravém podokně.
2. Upravte nastavení pole.
   - Pole Web obsahuje adresu URL webu, na kterém je pole umístěno. Kliknutí do Otevřete web v novém prohlížeči Tab.
   - Pole **Název** zpočátku obsahuje časové razítko, kdy bylo pole označeno. Časové razítko můžete nahradit názvem, který pole popisuje pro snadnou identifikaci.
3. Upravte vlastnosti pole. Vlastnosti jsou data zachycená značkou pole a mohou se lišit od pole k poli.
   - Zaškrtnutím políčka **Povoleno** povolíte prohledávání řetězců, které odpovídají zadanému poli a hodnotě při konfiguraci v nástroji Desktop Manager. Pokud toto políčko není zaškrtnuto, pole je ignorováno.

- Sloupec **Pole** obsahuje název vlastnosti přidružené k označenému poli jen pro čtení.
- Ve výchozím nastavení obsahuje pole Hodnota **hodnotu vlastnosti v době,** kdy bylo pole označeno. Jakákoli hodnota zadaná do tohoto pole musí být podporovanou hodnotou vlastnosti. V tomto poli můžete použít zástupný znak hvězdičky (*).

4. Klikněte na **Uložit**.

## Související témata

- Identifikace webů a aplikací, které má služba Analytics sledovat
- "Instalace Webex WFO Smart Desktop" v *Webex WFOInstallation Guide*

### Povolení rozšíření Desktop Analytics v prohlížeči

Před označením polí musí být v počítači nainstalována a aktivována aplikace Smart Desktop. Uživatelé, kteří mají oprávnění ke správě polí pro Desktop Analytics pomocí stránky Field Manager a na počítačích agentů, kde je nainstalován Smart Desktop, musí mít pro prohlížeč, který používají, nakonfigurovaný příslušný modul plug-in prohlížeče Desktop Analytics.

## Předpoklady

- Vaše organizace má jednu z následujících licencí:
  - Základní informace o službě Analytics
  - Podniková analytika
  - Desktop Analytics
- Aplikace Smart Desktop je nainstalována a aktivována v počítači.

## Procedury

### Povolení rozšíření Desktop Analytics ve Firefoxu

Při prvním přihlášení do Webex WFO pomocí Firefoxu se zobrazí dialogové okno s výzvou k instalaci rozšíření Calabrio pro prohlížeče. Vyberte možnost **Povolit tuto instalaci** a klikněte na tlačítko **Pokračovat**. Není nutná žádná další akce.

### Povolení modulu plug-in Desktop Analytics v Microsoft Edge Chromium

V Edge Chromium přejděte na https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf a klikněte na Přidat **do Chromu**.

### Povolení pluginu Desktop Analytics v Chromu

Rozšíření pro Chrome lze stáhnout nebo nainstalovat prostřednictvím nastavení objektu zásad skupiny. Stáhněte a nainstalujte plugin Calabrio Analytics, verze 0.2.0.4. Zásuvný modul je umístěn na adrese:

https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf

**Poznámka:** Pokud klepnutí na odkaz nefunguje, zkopírujte adresu URL a vložte ji do prohlížeče.

## Související témata

"Instalace Webex WFO Smart Desktop" v *Webex WFO instalační příručce*

# Přehled analytických řídicích panelů

Stránka Analýza je řídicí panel, který zobrazuje data o ploše, řeči a textových kontaktech. Můžete použít výchozí řídicí panel, sdílený řídicí panel jiného uživatele nebo vlastní řídicí panely. Widgety každého řídicího panelu zobrazují data na základě vaší role a datových sad, které definujete. Váš přístup k řídicím panelům závisí na vašich přiřazených oprávněních.

Pokud správce nakonfiguroval službu Analytics tak, aby umožňovala sdílení řídicího panelu, můžete jakýkoli řídicí panel, který vytvoříte, označit jako řídicí panel, který mohou sdílet ostatní uživatelé. Tito uživatelé mohou zobrazit váš řídicí panel (naplněný daty, která se jich týkají), ale nemohou ho upravovat. Sdílený řídicí panel můžete upravovat pouze vy.

Obecný proces konfigurace řídicího panelu je následující:

1. Vytvořte nový řídicí panel.
2. Vytvořte datové sady pro řídicí panel.
3. Vytvářejte a přidávejte widgety na řídicí panel.
4. (Volitelné) Sdílejte svůj nový řídicí panel s ostatními.

## Předpoklady

- Vaše organizace má jednu z následujících licencí:
  - Základní informace o službě Analytics
  - Podniková analytika

    - Desktop Analytics
- Máte alespoň jedno z následujících oprávnění:
    - Zobrazení analýzy
    - Zobrazit Desktop Analytics
    - Zobrazit analýzu řeči
    - Zobrazení analýzy převodu řeči na text
    - Zobrazit systémovou analytiku
    - Zobrazit systémové metriky
    - Zobrazit Analýzu textu
- Sdílení plochy je povoleno (volitelné)
- Shromažďování analytických dat se konfiguruje v části Správa aplikací na stránkách Správce úloh, Správce frází, Správce počítačů, Správce pole a Konfigurace analytiky.

## Umístění stránky

Řídicí panel Analytics > Analytics

## Procedury

### Výběr existujícího řídicího panelu, který chcete zobrazit.

- Klikněte na **tlačítko Řídicí panely** na panelu nástrojů Analytics a z výsledného seznamu vyberte existující řídicí panel.

### Vytváření řídicích panelů a práce s nimi

- Vytvoření a správa řídicího panelu Analytics
- Vytvoření a správa souboru dat
- Vytvoření a správa widgetu Analytics
- Filtrování údajů na řídicím panelu Analytics
- Konfigurace předpovědí

## Související témata

Přizpůsobení řídicího panelu Analytics

# Vytvoření a správa souboru dat

Soubory dat určují, co se zobrazí ve widgetech na stránce Řídicí panel Analytics. Před vytvořením widgetu je nutné je nakonfigurovat.

Datové sady jsou jedinečné pro konkrétní řídicí panel. Když vytvoříte sadu dat pro jeden řídicí panel, tato sada dat se nezobrazí v žádných jiných řídicích panelech.

## Předpoklady

- Vaše organizace má jednu z následujících licencí:
  - Základní informace o službě Analytics
  - Podniková analytika
  - Desktop Analytics
- Některé datové sady nejsou k dispozici s licencí Desktop Analytics. Viz Zdroje dat níže pro datové sady, které nejsou součástí této licence.
- Máte oprávnění Zobrazit systémovou analýzu.

## Umístění stránky

Řídicí panel Analytics > Analytics

## Procedury

### Vytvoření nové sady dat

1. Na panelu nástrojů Analytics klikněte na Správce **souborů dat a poté** na **možnost Vytvořit nový soubor** dat.

**Poznámka:** Bude pravděpodobně nutné klepnutím na tlačítko **Odemknout** povolit tlačítko Správce sady dat.

2. Vyberte zdroj dat ze seznamu Zdroj dat. Dostupné zdroje dat jsou popsány níže.

3. V dialogovém okně Správce souborů dat – Vytvořit nový nakonfigurujte filtry pro zvolený zdroj dat. Tyto filtry určují, jaká data se zobrazí na řídicím panelu. Pro každý zdroj dat existuje jiné dialogové okno s různými filtry dat. Dostupné filtry dat jsou popsány níže.
4. Po dokončení konfigurace filtrů klikněte na tlačítko **Odeslat** a zobrazte náhled dat, která jsou součástí nové sady dat. Zobrazená záhlaví sloupců lze zkrátit. Kliknutím na **Zobrazit všechna data** zobrazíte všechny sloupce.

   Pokud zobrazené sloupce neodpovídají vašim požadavkům, vraťte se klepnutím na **tlačítko Zpět** do předchozího dialogového okna a překonfigurujte filtry.
5. Až budete se sadou dat spokojeni, klikněte na tlačítko **Uložit**.
6. Na panelu nástrojů klikněte na **tlačítko Uložit**.

## Úprava sady dat

1. Na panelu nástrojů Analytics klikněte na Správce souborů dat.

**Poznámka:** Bude pravděpodobně nutné klepnutím na tlačítko **Odemknout** povolit tlačítko Správce sady dat.

2. Klikněte na **Upravit** vedle souboru dat, který chcete upravit.
3. Po dokončení úprav sady dat kliknutím na **tlačítko Odeslat** zobrazte náhled dat, která jsou součástí sady dat. Zobrazená záhlaví sloupců mohou být zkrácena. Kliknutím na **Zobrazit všechna data** zobrazíte všechny sloupce.

   Pokud zobrazené sloupce neodpovídají vašim požadavkům, vraťte se klepnutím na **tlačítko Zpět** do předchozího dialogového okna a překonfigurujte filtry.
4. Až budete se sadou dat spokojeni, klikněte na tlačítko **Uložit**.
5. Na panelu nástrojů Analytics klikněte na **tlačítko Uložit**.

## Odstranění souboru dat

1. Na panelu nástrojů Analytics klikněte na **Správce** souborů dat.

**Poznámka** Bude pravděpodobně nutné klepnutím na tlačítko **Odemknout** povolit ikonu Správce datových sad.

2. Klepněte na tlačítko **Odstranit** vedle sady dat, kterou chcete odstranit, a potvrďte odstranění. Když odstraníte sadu dat, změny na řídicím panelu se okamžitě uloží.
3. Kliknutím na **tlačítko Storno** zavřete dialogové okno Správce souborů dat.

## Zdroje údajů

Následující tabulka popisuje dostupné zdroje dat. Pomocí filtrů dat můžete filtrovat položky s hvězdičkou (*).

Dva primární typy datových sad jsou soubory dat počtu a datové sady trendů.

- Datové sady počtu uvádějí, kolikrát dojde k definovanému zásahu.
- Datové sady trendů hlásí, jak se zadaná akce mění v průběhu času.

| Datový soubor | Popis |
|---|---|
| Počet aplikací<br>Statistiky aplikací | Metriky přístupu k aplikacím na ploše uživatele. Statistika aplikace zobrazuje statistiky přístupu pro konkrétní aplikace. |
| Počet využití aplikací<br>Trend využití aplikace | Metriky o tom, kolik uživatelů aplikaci použilo. To zahrnuje informace o počtu uživatelů, kteří použili uživatelské rozhraní Webex WFO, a také o počtu klientů pro stolní počítače, kteří se připojili. |
| Počet auditů<br>Trend auditu | Metriky pro audity ve vašich nahrávkách.<br>**POZNÁMKA:** Vaše organizace potřebuje licenci Analytics Essentials nebo Analytics Enterprise, aby mohla tento soubor dat používat. Tyto údaje<br>Set není k dispozici s licencí Desktop Analytics. |
| Počet souhrnů hovorů Trend souhrnu hovorů | Metriky pro celkový počet, zmeškané a přijaté hovory. |
| Počet událostí<br>Statistiky událostí | Počet událostí zobrazuje agregaci doby trvání události podle agenta, týmu nebo skupiny. Statistika události zobrazuje rozložení průměrné doby trvání události. |
| Počet nedokončených nahraných videí Trend počtu nevyřízených nahraných videí | Metriky pro soubory, které je ještě potřeba nahrát. Jedná se o míru hovorů, které se uskutečnily, ale odpovídající mediální soubory ještě nebyly nahrány. |
| Počet frází*<br>Trend frází* | Metriky pro použití frází v kontaktech. To zahrnuje pouze fonetické výsledky. |

| Datový soubor | Popis |
| --- | --- |
| | **POZNÁMKA:** Vaše organizace potřebuje licenci Analytics Essentials nebo Analytics Enterprise, aby mohla tento soubor dat používat. Tyto údaje<br>Set není k dispozici s licencí Desktop Analytics. |
| Počet recyklace<br>Trend recyklace | Metriky pro soubory, které jsou v koši. Data jsou shromažďována každých pět minut. |
| Počet podrobností o úložišti Trend podrobností o úložišti | Metriky pro soubory uložené na disku. To zahrnuje zvukové soubory volání a video soubory pro snímání obrazovky, stejně jako logické skupiny, jako jsou nahrávky (zvuk hovoru a video zachycení obrazovky), stejně jako celková velikost (všechny soubory na disku). |
| Počet podpor<br>Trend<br>podpory | Metriky odesílání a diskového úložiště pro zachycení paketů (PCAP) a soubory protokolu. |
| Počet textových kontaktů* Trend textových kontaktů* | Celkový počet e-mailových a textových kontaktů.<br>**POZNÁMKA:** Vaše organizace potřebuje licenci Analytics Essentials nebo Analytics Enterprise, aby mohla tento soubor dat používat. Tyto údaje<br>Set není k dispozici s licencí Desktop Analytics. |
| Počet přístupů na text* Trend přístupů na text* | Celkový počet jednotlivých textových požadavků na server v e-mailech a textových kontaktech.<br>**POZNÁMKA:** Vaše organizace potřebuje licenci Analytics Essentials nebo Analytics Enterprise, aby mohla tento soubor dat používat. Tyto údaje<br>Set není k dispozici s licencemi Desktop Analytics. |
| Počet přepsaných hovorů* Trend přepsaných hovorů* | Metriky pro přepsané kontakty.<br>**POZNÁMKA:** Vaše organizace potřebuje licenci Analytics Essentials nebo Analytics Enterprise, aby mohla tento soubor dat používat. Tyto údaje<br>Set není k dispozici s licencí Desktop Analytics.<br>**POZNÁMKA**<br>Počet hovorů na řídicím panelu Analytics, který používá tuto |

datovou sadu, se může lišit od počtu hovorů zaznamenaných pomocí kritéria Má přepis v obsahu kontaktu

| Datový soubor | Popis |
| --- | --- |
| | filtru na stránce Interakce z různých důvodů:<br>▪ Analytická data a QM data se aktualizují v různých časech.<br>▪ Služba Analytics označí hovor jako přepsaný poté, co byl hovor indexován, ale QM označí hovor pomocí Má přepis, pokud je nahrán soubor s přepisem hovoru. K indexování dochází po nahrání souboru s přepisem, takže v přehledech přepsaných hovorů může být v QM uvedeno vyšší číslo než v Analytics, pokud k indexování ještě nedošlo.<br>▪ Analytics a QM můžou mít různé zásady uchovávání informací. |
| Počet nahraných podrobností Trend nahraných podrobností | Nahrajte metriky pro mediální soubory rozdělené podle typu souboru. To zahrnuje zvukové soubory hovorů, video soubory pro snímání obrazovky, soubory používání desktopových aplikací a webových stránek a textové soubory e-mailů. |
| Počet souhrnů nahrávek Trend souhrnu nahrávání | Nahrajte metriky pro mediální soubory agregované do logických seskupení. To zahrnuje nahrávání nahrávek (zvuk hovoru a video zachycení obrazovky) a celkové nahrání (všechny typy souborů z podrobností o nahrávání). |

## Datové filtry

Následující tabulka popisuje dostupné filtry, které lze nakonfigurovat pro dostupné zdroje dat. Ne všechny filtry platí pro všechny typy zdrojů dat.

| Název | Popis |
| --- | --- |
| Agenti | Vyberte jednoho nebo více agentů, podle kterých chcete filtrovat data. Pokud nevyberete jednoho nebo více agentů, budou ve výchozím nastavení vybráni všichni agenti. |
| Agregovat podle | Vyberte jednotku, podle které chcete agregovat počty událostí, nebo statistika. |
| Stavy aplikace | Vyberte stavy aplikace, které chcete ve widgetu zobrazit. |

| Náze | Popis |
|---|---|
| Předpokládejme všechny skupiny | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li obejít seznam skupin v podrobnostech Podrobnosti pro widgety spojené s touto sadou dat. |
| Předpokládejme všechny týmy | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li obejít seznam týmů v podrobnostech Podrobnosti pro widgety spojené s touto sadou dat. |
| Kategorie | Vyberte jednu nebo více kategorií, podle kterých chcete data filtrovat. |
| Důvěrnost 1– | Zadejte minimální hodnotu spolehlivosti pro požadavek na server. Platné hodnoty jsou 100.<br><br>**PŘÍKLAD** : Když zadáte hodnotu 60, Analýza řeči vrátí požadavky na server, kde je hodnota spolehlivosti 60 nebo vyšší. |
| Rozsah dat | Vyberte časové období, pro které se mají widgety zobrazovat historické informace.<br><br>**POZNÁMKA:** Pokud rozsah dat překročí dobu uchovávání analytických dat, hodnoty mimo tuto dobu uchování se zobrazí jako 0 v věcička.<br><br>**OZNÁMKA**<br>Počet hovorů, které se zobrazí při použití tohoto filtru, se může lišit od počtu hovorů zobrazených při použití filtru Rozsah dat na stránce Interakce, a to z různých důvodů:<br>▪ Analytická data a QM data se aktualizují v různých časech.<br>▪ Analytics a QM můžou mít různé zásady uchovávání informací. |
| Povolit filtrování stavů aplikace | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li uživateli povolit úpravu vybraných stavů aplikace z panelu nástrojů Analytics. Není-li toto políčko zaškrtnuto, změny vybraných stavů aplikace z panelu nástrojů Analytics widget neovlivní. |
| Povolit jistotu | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li uživateli povolit změnu vybraného |

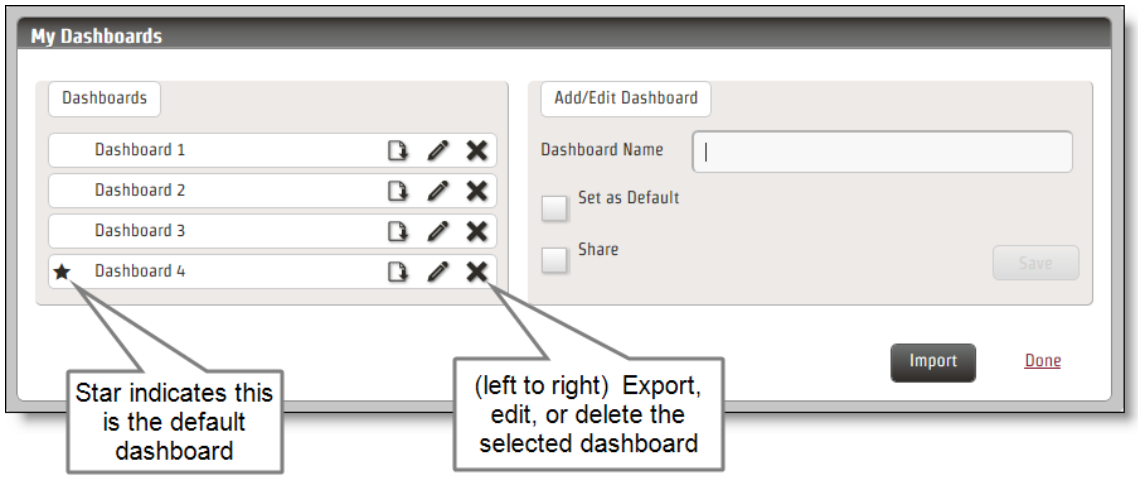
| Název | Popis |
|---|---|
| Filtrování | Hodnota spolehlivosti z panelu nástrojů Analytics. Není-li toto políčko zaškrtnuto, změny hodnoty spolehlivosti z panelu nástrojů Analytics widget neovlivní. |
| Povolit filtrování data | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li uživatelům povolit změnu rozsahu dat od na panelu nástrojů Analytics. Není-li zaškrtnutí tohoto políčka zrušeno, změny globálního rozsahu dat na panelu nástrojů Analytics widget neovlivní. |
| Povolit filtrování stavu interakce | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li uživateli povolit úpravu vybraných stavů interakce na panelu nástrojů Analytics. Není-li toto políčko zaškrtnuto, změny vybraných stavů interakce z panelu nástrojů Analytics widget neovlivní. |
| Povolit textové vyhledávání | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li uživateli povolit vyhledávání frází z Panel nástrojů Analýza. Není-li toto políčko zaškrtnuto, vyhledávání frází na panelu nástrojů Analytics nemá na widget vliv. |
| Typ události | Vyberte typ události pro sadu dat. |
| Seskupení souborů podle | Vyberte, jak chcete skupinu zařadit. |
| Filtrování více požadavků na server | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li frázi počítat s vyšší hodnotou úroveň spolehlivosti a odfiltrovat podobné fráze s nižší úrovní spolehlivosti. Když toto pole vymažete, zobrazí se všechny požadavky na frázi.<br><br>Služba Analytics může generovat více požadavků na server pro fráze pro podobné fráze s různou mírou spolehlivosti, které se v záznamu vyskytují téměř ve stejnou dobu.<br><br>**PŘÍKLAD** : Pokud přidáte fráze pro "záchranná služba" a "záchranná služba", může se zobrazit více požadavků na server, když služba Analytics najde<br>Fráze "záchranná služba". |
| Datum Od | Počáteční datum pro rozsah dat. |

| Náze | Popis |
|---|---|
| Seskupení podle | Vyberte způsob, jakým chcete data seskupit. Možnosti dostupné v tomto poli jsou určeny typem souboru dat, který vytváříte. |
| Skupiny | Vyberte jednu nebo více skupin, podle kterých chcete data filtrovat. Pokud nevyberete jednu nebo více skupin, budou ve výchozím nastavení vybrány všechny skupiny. Pokud vyberete jednu nebo více skupin, budou ve výchozím nastavení vybrány všechny týmy pro tyto skupiny. Skupiny jsou omezeny vašimi přiřazenými oprávněními. |
| Intervaly histogramu | Zadejte počet intervalů, které se mají zobrazit v histogramu. Platný Hodnoty jsou celá čísla 3–100. Výchozí hodnota je 10. |
| Stavy interakce | Vyberte stavy interakce, které chcete ve widgetu zobrazit. |
| Omezit na předdefinované fráze: Toto políčko zaškrtněte, chcete-li filtrovat kontakty v sadě dat, které chcete zahrnout | Pouze ty, které mají předdefinované frázové hity. Fráze jsou definovány ve Správci frází. |
| Název | Název sady dat. |
| Fráze | Vyberte jednu nebo více frází, podle kterých chcete filtrovat data. |
| Velikost žebříčku | Zadejte, kolik špičkových aplikací zobrazuje výsledky. Platný Hodnoty jsou 10–100. Výchozí hodnota je 10. |
| Výsledky | Vyberte, zda chcete vrátit výsledky, které obsahují nebo neobsahují zadané fráze pro tuto sadu dat.<br>▪ Pokud vyberete **možnost Vrátit kontakty s vybranými frázemi**, Webex WFO zobrazí celkový počet shod frází mezi všemi kontakty.<br>▪ Pokud vyberete **možnost Vrátit kontakty bez vybraných frází**, Webex WFO zobrazí počet kontaktů, které neobsahují zadané fráze. |
| Zobrazit pouze webové stránky | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li zobrazit statistiky pouze pro weby |

| Název | Popis |
|---|---|
| | Přístupné. Pokud toto políčko není zaškrtnuto, zobrazí se statistiky pro aplikace i webové stránky. |
| Visačky | Vyberte jednu nebo více značek, podle kterých chcete data filtrovat. |
| Týmy | Vyberte jeden nebo více týmů, podle kterých chcete filtrovat data. Pokud nevyberete jeden nebo více týmů, budou ve výchozím nastavení vybrány všechny týmy. |
| Typy textu | Vyberte jeden nebo více typů textu, podle kterých chcete filtrovat data. |
| K dnešnímu dni | Koncové datum časového období. |
| Typ | Vyberte typ trendu. |
| Typy | Vyberte jeden nebo více typů, podle kterých chcete data filtrovat. |

## Vytvoření a správa řídicího panelu Analytics

Výběr, vytváření a správa řídicích panelů se provádí pomocí ikony **Řídicí panely** na panelu nástrojů Analytics. Kliknutím na ikonu vyberte existující řídicí panel, který chcete zobrazit ze zobrazeného seznamu. Kliknutím na tlačítko **Spravovat v horní části seznamu řídicích panelů otevřete** dialogové okno Moje řídicí panely . Odtud můžete vytvářet a spravovat řídicí panely. Tato funkce je k dispozici pouze v případě, že máte příslušná oprávnění.



**POZNÁMKA:** Sdílené řídicí panely jsou označeny symbolem zámku v části Moje řídicí panely. To znamená, že tyto řídicí panely můžete zobrazit, ale nemůžete je upravovat. To může udělat pouze vlastník sdíleného řídicího panelu.

## Předpoklady

- Vaše organizace má jednu z následujících licencí:
  - Základní informace o službě Analytics
  - Podniková analytika
  - Desktop Analytics
- Máte oprávnění Zobrazit systémovou analýzu.

## Umístění stránky

Řídicí panel Analytics > Analytics

## Procedury

### Vytvoření řídicího panelu

1. Otevřete **Moje řídicí panely**.
2. Zadejte název nového řídicího panelu do pole Název **řídicího panelu** . Volitelně můžete tento řídicí panel nastavit jako výchozí řídicí panel nebo sdílet řídicí panel s ostatními uživateli.
3. (Volitelné) Zaškrtněte políčko **Nastavit jako výchozí** , pokud chcete tento řídicí panel používat jako výchozí řídicí panel Analytics.
4. (Volitelné) Zaškrtněte políčko **Sdílet** , pokud chcete tento řídicí panel sdílet s ostatními uživateli. Tato funkce je k dispozici pouze v případě, že správce povolil sdílení řídicího panelu na stránce Konfigurace Analytics.
5. Klikněte na Uložit  a pak na **Hotovo**.

### Úprava řídicího panelu

1. Otevřete **Moje řídicí panely**.
2. Vyberte řídicí panel, který chcete upravit, a klikněte na **Upravit**  (ikona tužky).

3. Proveďte změny. Název řídicího panelu můžete změnit, nastavit nebo odebrat jako výchozí řídicí panel a sdílet ho nebo zrušit jeho sdílení s ostatními uživateli.
4. Klikněte na Uložit a pak na **Hotovo**.

### Odstranění řídicího panelu

1. Otevřete **Moje řídicí panely**.
2. Klikněte na **Odstranit** (ikona X) vedle řídicího panelu, který chcete odstranit.

   **POZNÁMKA** : Když odstraníte řídicí panel, odstraníte také všechny sady dat a widgety přidružené k řídicímu panelu.

3. Klikněte na Uložit a pak na **Hotovo**.

### Export řídicího panelu

1. Otevřete **Moje řídicí panely**.
2. Klikněte na **Exportovat** vedle řídicího panelu, který chcete exportovat.
3. Kliknutím na Uložit uložte řídicí panel jako soubor s názvem "dashboard.json" do výchozího umístění pro stahování, nebo **kliknutím na** Uložit **jako** soubor přejmenujte a uložte ho do jiného umístění.

### Import řídicího panelu

1. Otevřete **Moje řídicí panely**.
2. Klikněte na **tlačítko Importovat**.
3. Přejděte do umístění, kde je uložen požadovaný řídicí panel, a vyberte soubor. Soubor má příponu JSON.
4. Kliknutím na **Odeslat** importujte řídicí panel.

   **POZNÁMKA** : Pokud importujete řídicí panel se stejným názvem jako jeden z existujících řídicích panelů, je k názvu importovaného řídicího panelu připojena hvězdička.

5. Klikněte na **Uložit**.

## Vytvoření a správa widgetu Analytics

Existují čtyři typy widgetů Analytics: graf, datová mřížka, text a frázový cloud. Každý typ widgetu zobrazuje data definovaná v souboru dat. Řídicí panely Analytics si můžete přizpůsobit vytvořením a uspořádáním widgetů podle svých představ.

## Předpoklady

- Vaše organizace má jednu z následujících licencí:
  - Základní informace o službě Analytics
  - Podniková analytika
  - Desktop Analytics
- Máte oprávnění Zobrazit systémovou analýzu.
- Vytvořili jste soubor dat (viz Vytvoření a správa sady dat).

## Umístění stránky

Řídicí panel Analytics > Analytics

## Procedury

### Přidání widgetu na řídicí panel

1. Zobrazte řídicí panel, do kterého chcete přidat widget.
2. Kliknutím na **tlačítko Odemknout** povolte tlačítko Přidat widget a poté klikněte na možnost **Přidat widget**.
3. Zvolte, který typ widgetu chcete přidat.
4. Nakonfigurujte nastavení pro vybraný typ widgetu (viz Nastavení grafu,Nastavení datové mřížky,Nastavení textu aNastavení frázového mraku).
5. Klikněte na **Uložit**.

Widgety na řídicím panelu můžete přesouvat a měnit jejich velikost. Když je přesunete (kliknete a vyčkáváte, než je ukazatel myši umístěn na panelu nástrojů widgetu), zobrazí se červené čáry, které vám pomohou zarovnat přemísťovaný widget s ostatními widgety v okolí. Velikost widgetů změníte kliknutím a přetažením pravého dolního rohu widgetu.

Každý widget má panel nástrojů:

**1 – Nastavení**. Úprava nastavení modulu widget

**2—CSV Export**. Export dat z widgetu do souboru ve formátu CSV

**3 – Tisk**. Tisk obrázku widgetu

**4 – Odstranit**. Odstranění widgetu

**5 – Celá obrazovka**. Přepíná widget mezi normální velikostí a velikostí celé obrazovky

## Nastavení grafu

Když vyberete typ grafu pro widget, musíte v dialogovém okně Nastavení grafu nakonfigurovat následující pole.

### Nastavení kontejneru

| Nastavení | Popis |
|---|---|
| Název | Název widgetu. |
| Skrýt název | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li skrýt záhlaví widgetu. Nástroje z titulního pruhu se přesunou do těla widgetu. |
| Skrýt pozadí | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li odebrat okraj modulu widget. |

### Možnosti grafu

| Nastavení | Popis |
|---|---|
| Název | Název grafu. |
| Typ | Typ grafu, který chcete zobrazit v tomto widgetu.<br>▪ Spojnicové a plošné grafy se obvykle používají k znázornění toho, jak se položka v průběhu času měnila. Spojnicové grafy zobrazují informace jako řadu bodů spojených přímkovými segmenty. Plošné grafy zobrazují data graficky a jsou založeny na spojnicovém grafu. Oblast mezi osou a čárou je zvýrazněna barvami. Obvykle se používá k porovnání dvou nebo více veličin v grafu.<br>▪ Pruhové grafy jsou grafy s obdélníkovými pruhy, jejichž délka je úměrná datům, která představují. Sloupcové grafy lze vykreslit |

| Nastavení | Popis |
|---|---|
| | Vertikálně nebo horizontálně. Skládané pruhové grafy jsou užitečné, když získáte více požadavků na server v jedné nebo více kategoriích. Skládané pruhové grafy lze použít k zobrazení trendů.<br>▪ Výsečové grafy jsou kruhové grafy rozdělené do sektorů, které znázorňují číselný podíl. Výsečový graf umožňuje vybrat dva průsečíky dat: řadu (data, která chcete vykreslit) a hodnotu. Výseč ve výsečovém grafu představuje řadu a velikost výseče představuje hodnotu. |
| Vysvětlení | Pozice legendy na grafu. |
| Krok popisku | Frekvence štítků nakreslených na ose x.<br>**PŘÍKLAD 1** zobrazí popisek na ose x pro každý datový bod. **2** Zobrazí popisek na ose X pro každý další datový bod. |
| Povolit štítky | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li v grafu zobrazit popisky. |
| Zobrazit popisky datových bodů | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li v grafu zobrazit popisky datových bodů. |

## Výběr souboru dat a referenční mřížka

| Nastavení | Popis |
|---|---|
| Vybrat soubor dat | V rozevíracím seznamu vyberte jednu ze sad dat, které jste vytvořili. Zobrazí se záhlaví sloupců přidružená k sadě dat. |
| Zobrazit všechna data | Klepnutím na toto tlačítko zobrazíte rozbalenou verzi sloupce hlavičky. |

## Možnosti grafu

| Nastavení | Popis |
|---|---|
| Osa x | Vyberte informace, které se zobrazí na ose x grafu. Možnosti jsou založeny na vybrané sadě dat. |

| Nastavení | Popis |
|---|---|
| Y-A xi | Vyberte informace, které se zobrazí na ose y grafu. Možnosti jsou založeny na vybrané sadě dat. |
| Řada | Data, která chcete měřit na ose x.<br><br>**POZNÁMKA:** Trendová data musí být seřazena podle data. Chcete-li vytvořit graf trendů, vyberte možnost Od data nebo Do data v nabídce<br>Rozevírací seznam řad. Graf trendů nebude logicky seřazen, pokud zvolíte ID agenta, Název agenta, Fráze nebo Kategorie. |

## Nastavení datové mřížky

Když pro widget vyberete typ datové mřížky, musíte v dialogovém okně Nastavení datové mřížky nakonfigurovat následující pole.

### Nastavení kontejneru

| Nastavení | Popis |
|---|---|
| Název | Název widgetu. |
| Skrýt název | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li skrýt záhlaví widgetu.<br>Nástroje z titulního pruhu se přesunou do těla widgetu. |
| Skrýt pozadí | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li odebrat okraj modulu widget. |

### Výběr souboru dat a referenční mřížka

| Nastavení | Popis |
|---|---|
| Vybrat soubor dat | V rozevíracím seznamu vyberte jednu ze sad dat, které jste vytvořili.<br>Zobrazí se záhlaví sloupců přidružená k sadě dat. |
| Zobrazit všechna data | Klepnutím na toto tlačítko zobrazíte rozbalenou verzi sloupce hlavičky. |

### Možnosti grafu

V této části jsou zobrazena pole, která se zobrazují ve widgetu Datová mřížka. Dostupná pole závisí na vybrané sadě dat. Všechna dostupná pole jsou ve výchozím nastavení zobrazena v datové mřížce. Chcete-li odebrat pole z datové mřížky, klepněte na jeho název. Pole bude zakázáno. Dalším kliknutím na název pole pole povolte nebo výběrem možnosti Vše povolte všechna pole.

## Nastavení textu

Když vyberete typ textu pro modul widget, musíte v dialogovém okně Nastavení textu nakonfigurovat následující pole.

### Nastavení kontejneru

| Nastavení | Popis |
|---|---|
| Název | Název widgetu. |
| Skrýt název | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li skrýt záhlaví widgetu. Nástroje z titulního pruhu se přesunou do těla widgetu. |
| Skrýt pozadí | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li odebrat okraj modulu widget. |

### Textový editor

Pomocí textového editoru můžete vytvořit a upravit text, který se zobrazí v textovém widgetu. Zadaný text lze nastavit tučně, kurzívou nebo podtrženě. Velikost textu nelze ovládat.

## Nastavení frázového mraku

Frázový mrak je vizuální reprezentace frází. Tento formát je užitečný pro rychlou identifikaci nejvýznamnějších frází podle velikosti a barvy písma.

### Nastavení kontejneru

| Nastavení | Popis |
|---|---|
| Název | Název widgetu. |
| Skrýt název | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li skrýt záhlaví widgetu. Nástroje z titulního pruhu se přesunou do těla widgetu. |

| Nastavení | Popis |
|---|---|
| Skrýt pozadí | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li odebrat okraj modulu widget. |

## Výběr souboru dat a referenční mřížka

| Nastavení | Popis |
|---|---|
| Vybrat soubor dat | V rozevíracím seznamu vyberte jednu ze sad dat, které jste vytvořili. Zobrazí se záhlaví sloupců přidružená k sadě dat.<br><br>**POZNÁMKA:** Frázový cloud podporuje jakoukoli datovou sadu, která má možnost fráze (například Seskupit podle fráze). Pokud je datová sada počtu frází používá možnost Seskupit podle kategorie, nemůžete s touto sadou dat vytvořit frázový mrak. |
| Zobrazit všechna data | Klepnutím na toto tlačítko zobrazíte rozbalenou verzi sloupce hlavičky. |

### Zobrazení podrobností widgetu

V podokně podrobností widgetu se zobrazí datová mřížka obsahující data, která jsou zdrojem grafického znázornění. Podokno podrobností otevřete kliknutím na položku nebo datový bod ve widgetu nebo kliknutím na tlačítko Přepnout celou obrazovku na panelu nástrojů a poté na tlačítko Podrobnosti v horní části podokna widgetu.

**POZNÁMKA:** Widget mřížky dat zobrazuje stejné informace, které obsahuje podokno podrobností. Tyto informace můžete procházet stejným způsobem jako v podokně podrobností.

Počáteční datová mřížka zobrazuje obecné podrobnosti. Chcete-li zobrazit konkrétnější podrobnosti, dvojitým kliknutím na řádek přejděte k podrobnostem informací. Drobečková navigace se přidává do levé horní části podokna podrobností, aby vám pomohla vrátit se tam, kde jste začali. Ikona Home vás přenese do počátečního zobrazení datové mřížky.

Ikona Nastavení vedle cesty s popisem cesty otevře konfigurační okno, ve kterém můžete vybrat data, která chcete zobrazit v podokně podrobností.

### Upozornění uživatelů na neschválené použití aplikace

Můžete poslat e-mail s oznámením jednomu nebo více lidem ohledně používání neschválené aplikace nebo webu. Když v podokně podrobností přejdete dostatečně daleko, abyste zobrazili mřížku podrobností agenta obsahující sloupec Popisek aplikace, vedle odkazu s názvem dané aplikace nebo webu se zobrazí ikona e-mailu.

Kliknutím na ikonu E-mail zobrazíte e-mailový formulář. Text e-mailu obsahuje následující informace:

- Prohlášení uvádějící, že byla použita neschválená žádost nebo dokument
- Jméno agenta
- Datum a čas přístupu k aplikaci
- Názvy žádosti a dokumentu
- Adresa URL problému s použitím aplikace v Průzkumníku agentů
- (Volitelné) Vaše připomínky

**Poznámka:** Klepněte na odkaz ve sloupci Název aplikace přejděte do Průzkumník agenta pro datum a čas přístupu k aplikaci.

Zadejte jednu nebo více e-mailových adres, připojte případné komentáře na konec zprávy a kliknutím na tlačítko OK oznámení odešlete.

## Filtrování údajů na řídicím panelu Analytics

## Předpoklady

- Vaše organizace má jednu z následujících licencí:
  - Základní informace o službě Analytics
  - Podniková analytika
  - Desktop Analytics
- Máte oprávnění View System Analytics

## Umístění stránky

Řídicí panel Analytics > Analytics

Filtrujte data ve všech widgetech, které se zobrazují na řídicím panelu, pomocí nástroje Filtry dat. Můžete vybrat jeden nebo více filtrů, které chcete použít. Pokud vytvoříte více než jeden filtr, výsledky musí odpovídat všem kritériím filtru.

**Poznámka:** Ne všechny typy dat lze filtrovat. Seznam dat, která lze filtrovat, najdete v tématu Vytvoření a správa sady dat.

Všechny filtry dat, které nastavíte, se vztahují na všechny řídicí panely, které zobrazíte během relace. Pokud se však odhlásíte a znovu přihlásíte, musíte filtry nakonfigurovat znovu. Nepřetrvávají od relace k relaci.

## Postup

### Přidání filtru dat

1. Klikněte na **Filtry** dat.
2. Klikněte na **Přidat filtr**.
3. V dialogovém okně Přidat filtr vyberte filtr. Existují čtyři typy filtrů:
    - Analýza – filtrování podle statistik hovorů a událostí
    - Kontakt – filtruje podle informací o kontaktu záznamu
    - Datum – filtrování podle časového pásma
    - Organizace – filtrování podle agenta, skupiny nebo týmu
4. Vyberte operátor (například větší než, menší než, obsahuje atd.) a zadejte hodnotu. Hodnota může zahrnovat zástupné znaky (* nebo ?). Zástupný znak hvězdičky znamená libovolný počet znaků a zástupný znak otazníku znamená jeden znak.

    **PŘÍKLAD:** Filtr pro vyhledání hovorů, které obsahují více než tři události talkoveru, je "Talk Over Events Greater than 3".
5. Klikněte na tlačítko **OK**.

# Přizpůsobení řídicího panelu Analytics

## Předpoklady

- Vaše organizace má jednu z následujících licencí:
    - Základní informace o službě Analytics
    - Podniková analytika
    - Desktop Analytics
- Máte oprávnění Zobrazit systémovou analýzu.

# Umístění stránky

Řídicí panel Analytics > Analytics

Na stránce Řídicí panel Analytics jsou k dispozici dva panely nástrojů.

## Panel nástrojů Analytics

Panel nástrojů Analytics umožňuje spravovat obsah řídicího panelu.

### 1 – Vyhledávací pole

Vyhledávací pole filtruje text ve widgetech, které používají datové sady Počet kontaktů, Trend obsahu, Počet textových kontaktů a Trend textových kontaktů. Toto pole se zobrazí pouze v případě, že je v sadě dat Počet kontaktů zaškrtnuto políčko Povolit textové vyhledávání.

### 2—Pole Globální rozsah dat

Pole Globální časové období filtruje historické informace ve widgetech podle časového období. Váš výběr ovlivní všechny widgety na řídicím panelu, jejichž datové sady mají zaškrtnuté políčko Povolit filtrování dat. Toto pole je k dispozici, když je řídicí panel uzamčený.

### 3 – Pole spolehlivosti

Pole Spolehlivost se používá k nastavení minimální hodnoty spolehlivosti pro požadavek na server. Platné hodnoty jsou 1–100.

**PŘÍKLAD** : Když zadáte hodnotu 20, služba Analytics vrátí požadavky na server s hodnotou spolehlivosti 20 nebo vyšší.

Tato hodnota ovlivní všechny widgety na řídicím panelu, jejichž datová sada je nakonfigurována se zaškrtnutým políčkem Povolit přepsání spolehlivosti. Tato hodnota nepřetrvává mezi jednotlivými relacemi.

### 4 – Datové filtry

Kliknutím na tlačítko Filtry dat zobrazte dialogové okno Filtry dat. V tomto dialogovém okně můžete přidat filtry, které určují údaje o záznamu, které se zobrazí ve vašich widgetech (viz Filtrování dat na panelu Analytics).

**POZNÁMKA** Filtry dat jsou podporovány pouze s analýzou řeči.

### 5 – Stav interakce

Klikněte na tlačítko Stavy interakce a vyberte stavy interakce (aktivní, neaktivní, po hovoru, práce a přidrženo), o kterých se mají data zobrazovat ve widgetech. Ve výchozím nastavení jsou vybrány všechny stavy interakce.

## 6 – Stav aplikace

Kliknutím na tlačítko Stav aplikace vyberte stavy aplikace (schválené, neschválené, ignorované a nové), o kterých se mají data zobrazovat ve widgetech. Ve výchozím nastavení jsou vybrány všechny stavy aplikace s výjimkou stavu Ignorovat.

## 7 – Řídicí panely

Kliknutím na tlačítko Řídicí panely zobrazíte seznam řídicích panelů, které máte k dispozici. Pokud máte příslušnou roli a oprávnění, můžete se k dialogovému oknu Moje řídicí panely dostat kliknutím na odkaz Spravovat (viz Vytvoření a správa řídicího panelu Analytics).

## 8 – Tisk

Kliknutím na tlačítko Tisk vytiskněte snímek řídicího panelu Analytics.

## 9 – Zamknutí/odemknutí

Toto tlačítko přepíná mezi Zamčeným a Odemčeným.

- Když je zamknutý, nemůžete změnit widgety na řídicím panelu ani jejich rozložení.
- Po odemknutí můžete přidávat, upravovat a odstraňovat widgety a měnit jejich rozložení.

> **POZNÁMKA:** Sdílené řídicí panely nelze odemknout. Mohou být změněny pouze jejich majiteli.

## 10 – Uložit

Kliknutím na tlačítko Uložit uložíte změny, které jste provedli na odemčeném řídicím panelu.

## 11 – Správce datových sad

Správce datových sad umožňuje vytvářet, upravovat a odstraňovat datové sady přidružené k zobrazenému řídicímu panelu (viz Vytvoření a správa datové sady). Toto tlačítko je povoleno, když je řídicí panel odemčený.

## 12 – Přidat widget

Kliknutím na tlačítko Přidat widget vyberte typ widgetu a nakonfigurujte obsah tohoto widgetu (viz Vytvoření a správa widgetu Analytics). Toto tlačítko je povoleno, když je řídicí panel odemčený.

## 13 – Widgety dlaždic

Kliknutím na tlačítko Dlaždicové widgety seskupíte widgety do levého horního rohu. Toto tlačítko je povoleno, když je řídicí panel odemčený.

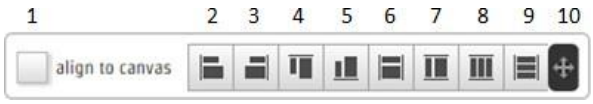
## 14 – Vyberte nástroj

Kliknutím na nástroj pro výběr vyberte widgety a poté je zarovnejte na řídicím panelu. Widgety vyberete buď přetažením obdélníkové oblasti výběru kolem nich, nebo stisknutím kláves Ctrl + Click a vyberete je jeden po druhém.
Vybrané widgety jsou ohraničeny červeně. Toto tlačítko je povoleno, když je řídicí panel odemčený. Když vyberete widgety pomocí tohoto nástroje, otevře se panel nástrojů Zarovnání widgetu a zobrazí se v levém horním rohu stránky.

Widgety můžete vybírat, pokud je zapnuté tlačítko Výběr nástroje (změní barvu na tmavě šedou). Zůstane povolená, dokud na ni znovu nekliknete, abyste ji zakázali. Když je zakázána, nemůžete vybrat widgety.

### Panel nástrojů Zarovnání widgetu

Panel nástrojů Zarovnání widgetu se zobrazí, když vyberete widgety na řídicím panelu pomocí **nástroje pro výběr** Na panelu nástrojů Analytics. Ve výchozím nastavení se panel nástrojů zobrazí v levém horním rohu řídicího panelu.




## 1—Zaškrtávací políčko Zarovnat k plátnu

Když zaškrtnete políčko Zarovnat k plátnu, widgety se při použití ovládacích tlačítek zarovnání přichytí k jednomu z vnějších okrajů řídicího panelu.

> **PŘÍKLAD** Pokud je zaškrtávací políčko zaškrtnuto a kliknete na tlačítko Zarovnat dolů, všechny vybrané widgety se přichytí ke spodnímu okraji řídicího panelu. Pokud zaškrtnutí políčka není zaškrtnuto a klepnete na tlačítko Zarovnat dolů, všechny vaše
> Vybrané widgety zarovnají své spodní okraje k dolnímu okraji widgetu, který je na řídicím panelu umístěn nejníže.

## 2 – Zarovnat doleva

Kliknutím na tlačítko Zarovnat doleva zarovnáte levé strany všech vybraných widgetů.

## 3 – Zarovnat doprava

Kliknutím na tlačítko Zarovnat doprava zarovnáte pravé strany všech vybraných widgetů.

## 4 – Zarovnat horní část

Kliknutím na tlačítko Zarovnat nahoře zarovnáte horní části všech vybraných widgetů.

## 5 – Zarovnat spodní část

Kliknutím na tlačítko Zarovnat dolů zarovnáte spodní části všech vybraných widgetů.

### 6 – Přizpůsobená šířka

Kliknutím na tlačítko Přizpůsobit šířku nastavíte velikost všech vybraných widgetů na šířku nejširšího widgetu.

### 7 – Výška zápasu

Kliknutím na tlačítko Přizpůsobit výšku nastavíte velikost výšky všech vybraných widgetů na výšku nejvyššího widgetu.

### 8 – Vodorovné rozmístění

Kliknutím na tlačítko Distribuovat vodorovně rozložíte vybrané widgety rovnoměrně a vodorovně po řídicím panelu. Jsou zmenšeny na stejnou šířku s jejich bočními hranami, které se dotýkají.

### 9 – Svislá distribuce

Kliknutím na tlačítko Distribuovat svisle rozložíte vybrané widgety rovnoměrně a svisle po řídicím panelu. Jsou zmenšeny na stejnou výšku s jejich horním a spodním okrajem, který se dotýká.

### 10 – Přesunout panel nástrojů

Kliknutím a podržením tlačítka Přesunout panel nástrojů přetáhněte panel nástrojů na libovolné místo na řídicím panelu. Panel nástrojů zůstane v tomto umístění po celou dobu relace.

## Monitorování zaměření a aktivity agentů

Stránka Průzkumník agenta umožňuje supervizorovi nebo manažerovi zobrazit zaměření a aktivitu agenta k určitému datu v jediném zobrazení.

## Předpoklady

- Vaše organizace má jednu z následujících licencí:
  - Základní informace o službě Analytics
  - Podniková analytika
  - Desktop Analytics
- Máte oprávnění Zobrazit Desktop Analytics.
- Vaše organizace nepoužívá nahrávání RTE (označované také jako nahrávání bloků). Vzhledem ke způsobu, jakým záznam RTE zpracovává data plochy, není Průzkumník agentů k dispozici pro integraci s Cisco Webex Contact Center.

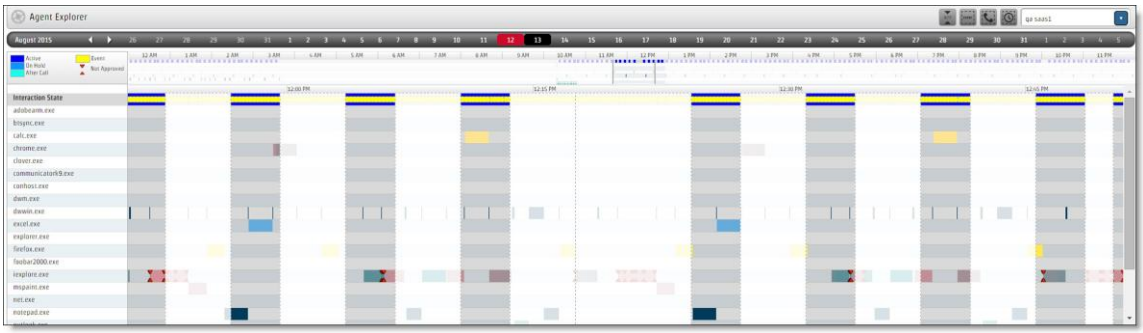
## Umístění stránky

Průzkumník agenta

# Procedury

## Zobrazení zaměření a aktivity agenta:

1. Vyberte agenta z **rozevíracího seznamu Zvolte agenta** (vpravo nahoře na stránce). Zobrazí se seznam programů, které agent použil, a stav agenta při používání těchto programů.




> **Poznámka** Další informace o tom, co můžete vidět na této stránce, najdete v tématu Přehled Průzkumníka agenta.

2. (Volitelné) Kliknutím na datum nebo šipky měsíce v horní části obrazovky zobrazíte jiné datum. Průzkumník agenta nezobrazuje informace pro dnešek ani data v budoucnosti.
3. Další informace najdete pomocí jednoho nebo více níže uvedených postupů.

## Další informace o stavu interakce, události, dokumentu nebo adrese URL naleznete v hlavním panelu:

Najeďte myší na prvek. Zobrazí se popisek.

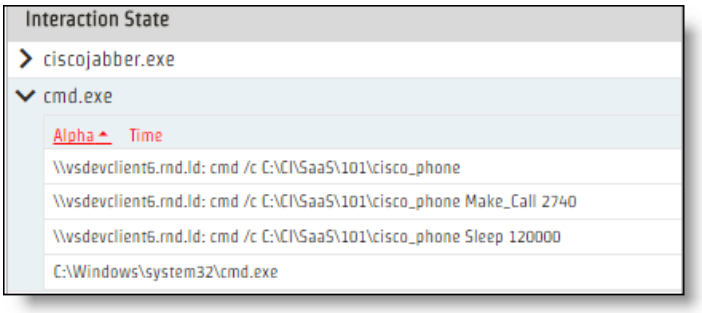
> **PŘÍKLAD** : Toto je popisek pro stav interakce.
>
> State: Active
> Date:2015-08-13
> Start Time: 07:38:57 AM
> Duration: 00:02:29
> Calling Number: 1006
> Called Number: 1005
> Contact ID: 14

## Zobrazení zaměření operátora pouze během hovorů:

1. **Zapněte tlačítko Hranice hovoru** .
2. Vypněte **tlačítko Hranice** nečinnosti.

### Podívejte se na dokumenty nebo adresy URL, ke kterým agent přistupoval z aplikace nebo webu:

1. Ve sloupci Stav interakce klikněte na šipku vlevo od názvu aplikace nebo webu.
2. Chcete-li seřadit dokumenty nebo adresy URL abecedně, klepněte na tlačítko **Alfa**. Chcete-li je seřadit podle času, kdy k nim agent přistupoval, klepněte na tlačítko **Čas**.




### TURN mimo značky neschváleného obsahu:

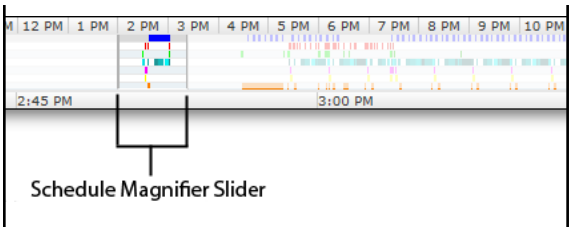
**Vypněte tlačítko Značky neschváleného** obsahu.

### Zvýrazněte konkrétní druh události:

1. Zapněte **tlačítko Události** . Otevře se dialogové okno Události.
2. Vyberte druh události, kterou chcete zvýraznit.

### Přiblížení části plánu agenta:

1. Klikněte na jezdec Naplánovat lupu na panelu časové osy v horní části stránky.
2. Chcete-li plán zobrazit v krocích po 15 minutách, přetáhněte jezdec vodorovně nebo klikněte na čas v pruhu časové stupnice.




**POZNÁMKA:** Funkce přiblížení a oddálení webového prohlížeče nefungují v Průzkumníku agentů. Pokud použijete funkci přiblížení nebo oddálení, vybraný čas se při použití tlačítka nezobrazí správně

Posuvník Naplánovat Lupu.

### Přehrání nahrávky spojené se stavem interakce:

1. Klikněte na stav interakce přidružený k hovoru. Sloupec pod stavem interakce je zvýrazněn fialově.
2. Dvakrát klikněte na stav interakce. Otevře se přehrávač médií.
3. Klikněte na Přehrát  v přehrávači médií.
4. Pokud máte Analýzu řeči, kliknutím na **Speech** Tab zobrazte fráze přidružené k záznamu.

## Související témata

- Přehled Průzkumníka agentů
-

- Zobrazení akcí agenta pro kontakt – zobrazení aplikací a webů, které agent použil při konkrétním hovoru

### Přehled Průzkumníka agentů

Stránka Průzkumník agenta obsahuje hlavní mřížku a panel nástrojů. V levém podokně mřížky se zobrazují aplikace a weby používané agentem. V pravém podokně se zobrazuje, kdy byl dokument nebo adresa URL použita. Jsou zobrazeny v různých barvách, takže můžete snadno vidět změny zaměření agenta.

Čtyři tlačítka na panelu nástrojů jsou přepínače, které ovládají, co se zobrazí v mřížce. Legenda vlevo pod lištou kalendáře určuje, co znamenají barvy a symboly v mřížce.

| Tlačítko | Název | Popis |
|---|---|---|
| | Neschválené značky obsahu | Přepíná značky neschváleného obsahu, které označují aplikace, které agent použil a které nejsou schváleny. |
| | Dění | Přepíná značky událostí, které označují zaměření agenta na aplikaci, která událost aktivovala. Událost je na řádku Stav interakce zvýrazněna žlutě.<br><br>Po zapnutí se otevře dialogové okno Události s výzvou k výběru typu události, kterou chcete zvýraznit. Ve výchozím nastavení jsou vybrány všechny události. |

| Tlačítko | Název | Popis |
|---|---|---|
| | Hranice hovorů | Zvýrazní dobu trvání hovoru šedě. Pokud chcete během hovoru vidět pouze fokus operátora, zapněte tlačítko Hranice hovoru a vypněte tlačítko Hranice nečinnosti. |
| | Nečinné hranice | Bíle zvýrazní informace o době nečinnosti mezi kontakty, včetně aplikací používaných během této doby. Přepnutím tohoto tlačítka můžete během kontaktu jasně vidět schválené a neschválené aplikace. |

Řádek Stav interakce se zobrazí bezprostředně pod legendou. Stav interakce zobrazuje stav volání agenta v určitém časovém okamžiku.

**POZNÁMKA:** Systémový zámek se může zobrazit v jednom z řádků pod položkou Stav interakce. To znamená, že plocha agenta byla zamčená nebo v režimu spánku a ukazuje, na jaké aplikace nebo weby byly během fokusu

Tohoto stavu.

# Analýza dat business intelligence

## Řídicí panel domovské stránky

Řídicí panel domovské stránky využívá Průzkumníka dat a je přizpůsobený vaší roli. Vaše role a oprávnění určují, jak bude domovská stránka fungovat. Někteří uživatelé si mohou vytvořit vlastní domovskou stránku, zatímco jiní mohou zobrazit jednu nebo více domovských stránek, které vytvářejí a sdílejí správci a supervizoři.

### Předpoklady

- Máte platné přihlašovací údaje Webex WFO
- Vedoucí nebo správce vytvořil řídicí panel pro vaši roli
- Oprávnění ke správě řídicích panelů (volitelné)
- Zobrazit WFM oprávnění řídicího panelu (vyžadováno pro uživatele WFM, aby viděli řídicí panel domovské stránky)
- Zobrazit QM oprávnění řídicího panelu (vyžadováno pro uživatele QM, aby viděli řídicí panel domovské stránky)

### Umístění stránky

Domů

### Procedury

#### Zobrazit jiný řídicí panel

Pokud máte přístup k více řídicím panelům, uvidíte v levém horním rohu stránky Home tlačítka s různými názvy řídicích panelů. Klikněte na tlačítko pro požadovaný řídicí panel. Řídicí panel, který vyberete, se zobrazí při přihlášení nebo návratu na domovskou stránku odjinud v Webex WFO.

### Vytvoření vlastního řídicího panelu

Pokud panel nástrojů v horní části stránky obsahuje Průzkumníka dat, máte oprávnění k jeho použití k vytvoření vlastního řídicího panelu a domovské stránky. V části Příbuzná témata jsou uvedena témata, která vám mohou pomoci vytvořit vlastní řídicí panel.

## Související témata

- Správa seznamu řídicích panelů a sestav Průzkumníka dat
- Vytvoření sestavy
- Vytvoření řídicího panelu
- Nastavení domovské stránky

# Vytváření vlastních sestav pomocí Průzkumníka dat

Průzkumník dat umožňuje vytvářet vlastní sestavy a řídicí panely. Stránka Průzkumník dat obsahuje seznam výchozích sestav a řídicích panelů, které můžete použít tak, jak jsou, nebo jako šablony, které vám pomohou začít vyvíjet vlastní.

Sestava je nástroj, který slouží k zodpovězení obchodní otázky. Můžete například vytvořit sestavu, která vám řekne, jaký byl váš celkový prodej v loňském roce nebo kolik kontaktů agent přenesl mezi červnem a srpnem. Pomocí Průzkumníka dat můžete definovat otázku, na kterou bude sestava odpovídat.

Jakmile máte data sestavy, která vám poskytnou cílené a užitečné informace, můžete nakonfigurovat graf nebo tabulku tak, aby tyto informace prezentovaly ve snadno srozumitelném vizuálním formátu. Grafy mohou zobrazovat jednu informaci, například nadpis, nebo trendy a vztahy mezi několika složitými metrikami.

Sestavy lze na řídicích panelech seskupit podle motivu nebo předmětu. Řídicí panely poskytují velké množství informací na první pohled a mohou odhalit nové nebo skryté vztahy mezi různými druhy dat.

> **DŮLEŽITÉ** Množství a složitost sestav na řídicích panelech Průzkumníka dat může ovlivnit výkon. Chcete-li dosáhnout optimálního výkonu, omezte počet složitých sestav zahrnutých do dat Řídicí panely Průzkumníka.

## Správa seznamu řídicích panelů a sestav Průzkumníka dat

Stránka Prohlížeč prostředků Průzkumníka dat obsahuje seznam řídicích panelů a sestav. Na této stránce můžete zobrazovat, sdílet, vytvářet a spravovat řídicí panely a sestavy. To, co přesně můžete dělat v prohlížeči assetů, závisí na oprávněních přiřazených vaší roli. Funkce dostupné na stránce prohlížeče datových zdrojů jsou:

Zobrazení standardních řídicích panelů Průzkumníka dat

Nastavení domovské stránky

Kopírování sestavy nebo řídicího panelu

Sdílení sestav a řídicích panelů

Nastavení doručování e-mailů se sestavou

Označování sestav a řídicích panelů rolemi

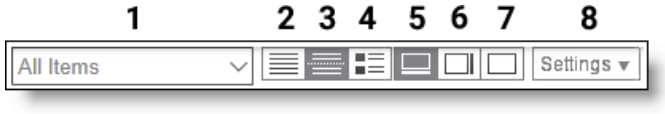
Vyhledávání v prohlížeči datových zdrojů podle značky

Export sestavy

## O panelu nástrojů DX

Panel nástrojů Průzkumník dat umožňuje vybrat předdefinovaný filtr pro omezení toho, které položky se zobrazí v prohlížeči datových zdrojů. Můžete se například rozhodnout zobrazit pouze sestavy a řídicí panely, které jste sdíleli, nebo pouze ty, které jste vytvořili. Můžete také vyhledávat konkrétní sestavy nebo řídicí panely podle názvu, popisu nebo značky.

Stránka prohlížeče datových zdrojů může zobrazovat sestavy a řídicí panely jako nestrukturovaný seznam, seznam kategorií nebo obecné ikony miniatur. Chcete-li změnit zobrazení, klikněte na požadovanou ikonu na panelu nástrojů.




| Pole / Tlačítko | | Popis |
|---|---|---|
| 1 | Rozevírací seznam Všechny položky | Vyberte položky, které chcete na stránce zobrazit rozevírací seznam. |

| Pole | /Knoflík | Popis |
|---|---|---|
| 2 | Tlačítko plochého seznamu | Zobrazení položek na stránce v nestrukturovaném seznamu. |
| 3 | Tlačítko Seznam kategorií | Zobrazení položek na stránce seskupených jako řídicí panely a sestavy. |
| 4 | Tlačítko Miniatury | Zobrazení položek na stránce jako miniatur. Obrázky v miniaturách představují řídicí panel nebo sestavu, nikoli skutečný vzhled položky. |
| 5 | Tlačítko Dolního panelu náhledu | Zobrazte panel náhledu položky v dolní části stránky. |
| 6 | Tlačítko Pravý panel náhledu | Zobrazte panel náhledu položky na pravé straně stránky. |
| 7 | Tlačítko Skrýt panel náhledu | Nezobrazí se žádný náhled položky. |
| 8 | Rozevírací seznam Nastavení | Nakonfigurujte nastavení stránky. To řídí způsob řazení položek na stránce a které vlastnosti jsou zobrazeny pro každou položku. |

### Zobrazení standardních řídicích panelů Průzkumníka dat

Průzkumník dat se dodává s řadou předem připravených řídicích panelů, které můžete kopírovat a upravovat.

## Předpoklady

- Máte oprávnění Průzkumník dat.
- (Kopírování a úpravy standardních řídicích panelů) Máte oprávnění k vytváření obsahu.
- Dostupné řídicí panely se liší v závislosti na Cisco předplatných, která vaše organizace má. Konkrétní informace najdete v tématu Dostupné předem připravené řídicí panely .

## Umístění stránky

Průzkumník dat

# Procedury

## Zobrazení standardních řídicích panelů Průzkumníka dat

Standardní řídicí panely mají **Systém** ve **sloupci Vlastník** .

1. Kliknutím na řídicí panel jej otevřete.
2. Kliknutím na **Průzkumník** dat se vraťte do seznamu řídicích panelů. (Neklikejte v prohlížeči na tlačítko Zpět. Tím se vrátíte zpět na stránku Home.)

### Dostupné předem připravené řídicí panely

#### QM řídicích panelů

Tyto řídicí panely jsou k dispozici, pokud má vaše organizace Cisco Quality Management.

| Řídicí panel | Popis |
|---|---|
| Řídicí panel profilu agenta | Snímek výkonu pro jednoho agenta za posledních 30 dní, který Pojďme supervizoři, manažeři a hodnotitelé vrtat přímo do kontaktů pro další kontrolu. K tomuto řídicímu panelu můžete také přistupovat otevřením kontaktu a kliknutím na jméno agenta. |
| Řídicí panel profilu agenta – zobrazení domovské stránky agenta | Komplexní přehled výkonu jednoho agenta za posledních 30 dní, který umožňuje agentovi přejít přímo ke kontaktům, které zpracoval pro další kontrolu. Tento řídicí panel můžete přiřadit jako stránku Home pro libovolného agenta.<br>Každý agent vidí pouze svá data. Viz Označování sestav a řídicích panelů rolemi . |
| CCR Drill Detail Profil agenta | Toto je podřízený řídicí panel, ke kterému můžete přejít z řídicího panelu profilu agenta. |
| CX Focus QM – Řídicí panel kontaktních údajů (posledních 7 dní) | Obsahuje počet kontaktů a informace o době trvání pro každou skupinu z předchozích sedmi dnů. Můžete přejít k podrobnostem a zobrazit skóre pro týmy a agenty. |
| CX Focus QM – panel podrobností o hodnocení (posledních 7 dní) | Obsahuje skóre hodnocení pro každou skupinu z předchozích sedmi dnů. Můžete přejít k podrobnostem a zobrazit skóre pro týmy a agenty. |
| CX Focus QM – Řídicí panel podrobností serveru NPS (posledních 7 dní) | Obsahuje čisté skóre promotérů pro každou skupinu z předchozích sedmi dnů. Můžete přejít k podrobnostem a zobrazit skóre pro týmy a agenty. |

| Řídicí panel | Popis |
|---|---|
| QM Procento kvality agenta (AQP) | Obsahuje počet dokončených hodnocení a průměrné skóre hodnocení. Můžete filtrovat podle data, času zahájení kontaktu, skupiny, týmu, agenta, formuláře hodnocení a hodnotitele. |
| QM Běžné metriky | Obsahuje průměrné skóre, hodnocení a kontaktní časy z předchozích Třicet dní. |
| QM Přehled funkce CX Focus | Obsahuje dobu trvání kontaktu, blokování, průměrné hodnocení a čistého promotéra Skóre (NPS) z předchozích třiceti dnů. |
| Widgety – pouze QM | Widgety jsou předem vytvořené aplikace, které můžete přetáhnout na řídicí panel, abyste získali Informace bez nutnosti psát dotazy nebo vytvářet sestavy. Tento řídicí panel obsahuje všechny widgety pro QM. Další informace o jednotlivých widgetech naleznete v části Dostupné QM widgety .<br><br>**OSVĚDČENÉ POSTUPY** Většina widgetů je dodávána bez nastavených filtrů kalendářních dat, takže automaticky vytahují data z co největší vzdálenosti. Jestli Widgety se načítají příliš dlouho, upravte filtry na kratší časové období. |

## Řídicí panely WFM

Tyto řídicí panely jsou k dispozici, pokud má vaše organizace Cisco Workforce Management.

| Řídicí panel | Popis |
|---|---|
| Podrobnosti o adherenci agenta | Obsahuje informace o dodržování a shodě. Můžete filtrovat podle data, Skupina, tým a osoba. |
| CX Focus WFM – Řídicí panel podrobností o délce kontaktu (dnes) | Toto je podřízený řídicí panel, ke kterému můžete přejít z nadřazeného řídicího panelu. |
| CX Focus WFM – Ovládací panel s podrobnostmi o objemu kontaktů (dnes) | Toto je podřízený řídicí panel, ke kterému můžete přejít z nadřazeného řídicího panelu. |
| CX Focus WFM - SL, ASA, Opustit řídicí panel podrobností | Toto je podřízený řídicí panel, ke kterému můžete přejít z nadřazeného řídicího panelu. |

| Řídicí panel | Popis |
|---|---|
| (Dnes) | |
| Dnešní přehled WFM CX Focus | Obsahuje informace o objemech kontaktů a úrovních služeb pro dnešek. |
| WFM Běžné metriky | Obsahuje informace o personálním obsazení a plánování za předchozích sedm dní. |
| WFM Předpověď | Porovnává předpokládané objemy a úrovně služeb se skutečnými čísly. Můžete filtrovat na konkrétní dovednosti, scénáře, časová období a další. Tento řídicí panel obsahuje odkazy na související řídicí panely prognózy. |
| WFM Podrobnosti předpovědi | Porovnává podrobné metriky prognózy se skutečnými metrikami pro různé dovednosti. Můžete filtrovat na konkrétní dovednosti, scénáře, časová období a další. |
| WFM Scénář prognózy | Porovnává citlivostní scénáře pro prognózy i plány s aktuální metriky. Můžete filtrovat na konkrétní dovednosti, scénáře, časová období a další. |
| WFM Supervizor | Obsahuje klíčovou sadu metrik pro pochopení agenta, týmu a webu představení. Tyto metriky zahrnují výkon týkající se kontaktů, dodržování, naplánovaných aktivit a absencí. Můžete zobrazit trendy v průběhu času pro skupinu a zároveň se dostat na úroveň podrobností agenta. |
| Widgety – pouze WFM | Widgety jsou předem vytvořené aplikace, které můžete přetáhnout na řídicí panel, abyste získali Přehled, aniž byste museli psát dotazy nebo vytvářet sestavy. Tento řídicí panel obsahuje všechny widgety pro WFM. Další informace o jednotlivých widgetech naleznete v části Dostupné widgety WFM.<br><br>**OSVĚDČENÉ POSTUPY** Většina widgetů je dodávána bez nastavených filtrů kalendářních dat, takže automaticky vytahují data z co největší vzdálenosti. Jestli Widgety se načítají příliš dlouho, upravte filtry na kratší časové období. |

## Řídicí panely pro celou sadu

Tyto řídicí panely jsou k dispozici, pokud vaše organizace používá Cisco Quality Management i Cisco Workforce Management.

| Řídicí panel | Popis |
|---|---|
| QM WFM Běžné metriky | Obsahuje zprávy o plánování, personálním obsazení a hodnocení. |
| WFM QM Přehled funkce CX Focus | Obsahuje sestavy o objemu kontaktů, personálním obsazení a skóre hodnocení. |
| Widgety - Všechny widgety | Widgety jsou předem vytvořené aplikace, které můžete přetáhnout na řídicí panel, abyste získali Přehled, aniž byste museli psát dotazy nebo vytvářet sestavy. Tento řídicí panel obsahuje všechny widgety. Další informace o jednotlivých widgetech naleznete v tématech Dostupné widgety QM a Dostupné WFM widgety . |

### Analytické řídicí panely

Tyto řídicí panely jsou k dispozici, pokud má vaše organizace Cisco Analytics.

| Řídicí panel | Popis |
|---|---|
| Rozšířené vyhledávání řeči | Hledejte požadavky na fráze podle data, spolehlivosti, doby trvání a kategorie. |
| Agent Smart Benchmarking | Obsahuje informace o objemu kontaktů, době trvání a událostech volání.<br>Můžete filtrovat podle data, skupiny, týmu, agenta, typu kontaktu a požadavku na frázi. |
| Analytika - Koučovací příležitosti agentů | Obsahuje požadavky na nejčastěji používané fráze, které naznačují potřebu koučování, stejně jako informace o skóre hodnocení. |
| Analytika - Úsilí zákazníků | Obsahuje požadavky na server pro nejčastěji používané fráze týkající se zákazníka úsilí, jako jsou přepojení a eskalace, plus informace o událostech hovoru, jako je zadržení a ticho. |
| Analytika - Zákaznická zkušenost | Obsahuje požadavky na server pro kategorie hlavních frází, které ovlivňují pozitivní nebo negativní zákaznickou zkušenost. |
| Analytics – řešení prvního hovoru | Sleduje trendy související s největšími hnacími silami řešení prvního hovoru, jako jsou eskalace, přepojy a překážky služeb. Obsahuje požadavky na server pro fráze, které vedou k nerozlišení. |
| Analytika - hlavní přehled | Obsahuje informace o tématech a diskusích ve vašem kontaktu na střed, založený na kategoriích frází a požadavcích na server. Pomáhá identifikovat pozitivní a negativní trendy v průběhu času v rámci běžných kategorií, jako je opakované úsilí nebo převody. |

| Řídicí panel | Popis |
|---|---|
| Analytika – podrobné informace o frázích Ty | Obsahuje informace o kontaktech, které obsahují konkrétní požadavek na server. Může filtrovat podle data, skupiny, týmu, agenta, kategorie frází a fráze. |
| Detail vrtáku CCR | Toto je podřízený řídicí panel, ke kterému můžete přejít z nadřazeného řídicího panelu. |
| Sentiment detailu vrtáku CCR | Tento řídicí panel se otevře, když kliknete na sestavu, která je v jiné Analytický řídicí panel. Obsahuje informace o kontaktech v sestavě, například čas zahájení, agent a doba trvání. |
| CCR Drill Detail Smart Benchmarking | Tento řídicí panel se otevře, když kliknete na přehled, který je na jiném řídicím panelu Analytics. Obsahuje informace o kontaktech v sestavě, jako je čas zahájení, agent a stav vyhodnocení. |
| Prediktivní hodnocení | Obsahuje předpokládané a skutečné skóre hodnocení kontaktů. Můžeš Filtrujte podle data, skupiny, týmu, agenta, formuláře hodnocení a požadavku na frázi. |
| Predictive Net Promoter Score | Obsahuje předpokládané a skutečné skóre netto promotérů pro kontakty. Můžeš Filtrujte podle data, skupiny, týmu, agenta, typu kontaktu a požadavku na frázi. |
| Analýza mínění | Obsahuje informace o mínění podle kanálu, agenta a další. Můžeš Filtrujte podle data, skupiny, týmu, agenta, nejvyššího mínění a výsledku požitku. |

## CXI - Dashboardy kontaktního centra

Tyto řídicí panely jsou k dispozici, pokud má vaše organizace Cisco Správa dat.

| Řídicí panel | Popis |
|---|---|
| CXI - Kontaktní centrum - Snaha zákazníka | Poskytuje přehled o úsilí zákazníka při interakci s vaším kontaktním centrem. Porovnává metriky, jako je doba zpracování a prevalence eskalací, s metrikami, jako je NPS a sentiment, aby ukázala, jak zvýšené úsilí ovlivňuje spokojenost zákazníků. |
| CXI - Kontaktní centrum - angažovanost a spokojenost zaměstnanců | Poskytuje celkový pohled na zapojení agenta, měřený metrikami, jako je využití, přenosová rychlost a požadavky na fráze související s eskalací. Můžete filtrovat podle data, skupiny, týmu a agenta. |
| CXI - Kontaktní centrum - Zlepšování procesů | Zahrnuje metriky, které ukazují příležitosti ke zlepšení procesů v celém kontaktním centru. Časy hovorů, chování agenta, dodržování skriptů, možnosti školení a používání aplikací vám pomohou najít příležitosti ke školení |

| Řídicí panel | Popis |
|---|---|
| | Nebo procesy, které by mohly vyžadovat zlepšení. |
| CXI - Kontaktní centrum - Opakované hovory | Pomáhá určit, zda vaši zákazníci volají do kontaktního střediska vícekrát, což může znamenat nedostatečné rozlišení prvního hovoru. Metrika opuštěných kontaktů ukazuje, kolik zákazníků zavěsí, když čekají ve frontě. |
| CXI - Kontaktní centrum - Vylepšení systémů | Pomáhá sledovat systémové problémy a příležitosti ke zlepšení. Data přístupů k řeči ukazují, jak často se během hovorů objevují problémy se systémem. Údaje o NPS a zabarvení ukazují, jak tyto problémy ovlivňují spokojenost zákazníků, a grafy doby trvání ukazují, jak ovlivňují celkovou délku hovoru. Můžete také zjistit, ve kterých aplikacích agenti tráví nejvíce času. |
| CXI - Kontaktní centrum - Optimalizace pracovních sil | Poskytuje přehled o výkonu pracovníků a oblastech pro optimalizaci. Řídicí panel má dvě hlavní části: levá strana se zaměřuje na hodnocení kvality z volání agenta a pravá strana poskytuje přehled dalších metrik výkonu pracovní síly. |
| CXI - Detail času zpracování | K tomuto řídicímu panelu můžete přistupovat samostatně nebo tak, že k němu přejdete z Metrika doby hovoru na jiném řídicím panelu. Poskytuje podrobnější podrobnosti o časech zpracování, včetně rozdělení mezi hovorem, přidržením a pracovní dobou po hovoru, stejně jako časy podle skupin. Kliknutím na skupinu můžete přejít dále k týmu nebo agentovi. |
| CXI - NPS Detail | K tomuto řídicímu panelu můžete přistupovat samostatně nebo tak, že k němu přejdete z metrika NPS na jiném řídicím panelu. Pomůže vám pochopit trendy ve skutečném a prediktivním skóre NPS a také odchylky ve skóre NPS a prediktivním skóre NPS. |
| CXI - Detail frázových hitů | K tomuto řídicímu panelu můžete přistupovat samostatně nebo tak, že k němu přejdete z Fráze narazí na metriku na jiném řídicím panelu. Zobrazuje absolutní a relativní počet požadavků na fráze pro vybrané kategorie frází a fráze. |
| CXI - Podrobnosti o zabarvení | K tomuto řídicímu panelu můžete přistupovat samostatně nebo tak, že k němu přejdete z Metrika mínění na jiném řídicím panelu. Pomůže vám pochopit trendy v sentimentu vašich kontaktů. |

## Související témata

- Kopírování sestavy nebo řídicího panelu
- Správa rolí a oprávnění – přiřaďte oprávnění, která uživatelům umožní zobrazit informace z Průzkumníka dat.
- Dostupné widgety QM – informace o předem připravených aplikacích QM, které se zobrazují na některých standardních řídicích panelech.
- Dostupné widgety WFM – informace o předem připravených aplikacích WFM, které se zobrazují na některých standardních řídicích panelech.

### Nastavení domovské stránky

Průzkumník dat obsahuje mnoho předdefinovaných sestav a řídicích panelů, které může každý uživatel nastavit jako domovskou stránku. Pokud například použijete QM, můžete jako domovskou stránku nastavit řídicí panel Widgety – pouze QM.

Průzkumník dat označuje výchozí sestavy a řídicí panely podle produktu, takže můžete vyhledávat relevantní sestavy a řídicí panely podle značky produktu: WFM, CWFM, QM nebo Analytics.

> **POZNÁMKA:** Řídicí panely a sestavy zobrazují pouze data, která spadají do vašeho oboru. Pokud například jiný uživatel sdílí sestavu porovnávající průměrné skóre hodnocení týmů A a B, ale vy máte Rozsah pouze pro tým A, sestava nezobrazuje žádná data pro tým B.

Jako domovskou stránku můžete nastavit vždy jen jeden řídicí panel nebo sestavu.

## Předpoklady

- Oprávnění Průzkumníka dat – poskytuje přístup ke stránce prohlížeče datových zdrojů Průzkumníka dat jen pro čtení.

## Umístění stránky

Průzkumník dat nebo Průzkumník dat > sestavy

## Procedury

### Nastavení řídicího panelu nebo sestavy jako domovské stránky

1. Přejděte na stránku prohlížeče datových zdrojů Průzkumníka dat.
2. Klikněte pravým tlačítkem na řídicí panel nebo sestavu uvedenou v Prohlížeči datových zdrojů.

3. Klikněte na Nastavit **jako domovskou stránku**. Průzkumník dat označí řídicí panel nebo sestavu červenou ikonou domovské stránky a vybraná sestava nebo řídicí panel se stane vaší domovskou stránkou.

### Kopírování sestavy nebo řídicího panelu

Pokud s vámi není sdílena sestava nebo řídicí panel a vlastník vám nedá oprávnění k provádění změn, je nejlepším způsobem, jak vzít existující sestavu nebo řídicí panel a nastavit je jako vlastní, zkopírovat je. Vy jste pak vlastníkem kopie.

Jakmile jste vlastníkem, můžete jej přizpůsobit a sdílet, jak chcete.

## Předpoklady

- Oprávnění Průzkumníka dat – poskytuje přístup ke stránce prohlížeče datových zdrojů Průzkumníka dat jen pro čtení.
- Oprávnění k vytváření obsahu – umožňuje vytvářet, aktualizovat a odstraňovat řídicí panely a sestavy.

## Umístění stránky

Průzkumník dat nebo Průzkumník dat > sestavy

## Procedury

### Kopírování sestavy nebo řídicího panelu, které s vámi někdo sdílí

1. Klikněte pravým tlačítkem na sdílenou sestavu nebo řídicí panel na stránce prohlížeče datových zdrojů.
2. Klikněte na **Kopírovat**. Průzkumník dat přidá kopii sestavy nebo řídicího panelu a nastaví vás jejím vlastníkem.

### Sdílení sestav a řídicích panelů

Po vytvoření sestavy nebo řídicího panelu můžete ostatním uživatelům povolit přístup. Při sdílení sestavy nebo řídicího panelu řídíte, co s nimi můžou ostatní uživatelé dělat – zobrazovat, kopírovat nebo upravovat.

> **POZNÁMKA:** Sestavy a řídicí panely zobrazují pouze data, která spadají do vašeho oboru. Pokud například jiný uživatel sdílí sestavu porovnávající průměrné skóre hodnocení týmů A a B, ale vy máte Rozsah pouze pro tým A, sestava nezobrazuje žádná data pro tým B.

Můžete sdílet pouze sestavy a řídicí panely, které vlastníte. Chcete-li sdílet jeden, který s vámi někdo sdílí, vytvořte jeho kopii.

# Předpoklady

- Oprávnění Průzkumníka dat – poskytuje přístup ke stránce prohlížeče datových zdrojů Průzkumníka dat jen pro čtení.
- Oprávnění k publikování obsahu – umožňuje sdílet sestavy a řídicí panely, které vlastníte, se skupinami sdílení, do kterých patříte.

# Umístění stránky

Průzkumník dat nebo Průzkumník dat > sestavy

# Procedury

## Sdílení sestavy nebo řídicího panelu

1. Klikněte pravým tlačítkem na sestavu nebo řídicí panel, který chcete sdílet, na stránce prohlížeče datových zdrojů.
2. Klikněte na **Sdílet**. Otevře se dialogové okno Sdílení.
3. Vyberte úroveň oprávnění, kterou chcete přiřadit ostatním uživatelům, kteří patří do jedné z uvedených skupin. Následující tabulka popisuje dostupné úrovně oprávnění.

| Povolení | Popis |
|---|---|
| Žádné | Ostatní uživatelé nemohou položku zobrazit. Toto oprávnění je výchozí volbou pro všechny uvedené skupiny. |
| Zobrazení | Ostatní uživatelé mohou položku zobrazit. |
| Prozkoumat | (Pouze sestavy) Ostatní uživatelé mohou měnit filtry, skupiny a další prvky sestavy, ale nemohou změny ukládat. |
| Uložit jako | Ostatní uživatelé mohou provádět změny a ukládat kopii položky. Nemohou přepsat původní položku. |
| Upravit | Ostatní uživatelé mají úplná oprávnění ke změně a přepsání původní položky. Všimněte si, že neexistuje žádná auditní stopa, která by ukazovala, kdo položku upravil nebo co bylo změněno. |

4. Klikněte na tlačítko **OK**.

Sloupec **Sdíleno s uživatelem** na stránce prohlížeče datových zdrojů nyní zobrazuje, s kým je položka sdílena.

### Nastavení doručování e-mailů se sestavou

**DŮLEŽITÉ#** Cisco Pokročilé přehledy byly k 1. listopadu 2023 prohlášeny za ukončené a nelze je již zakoupit.

Funkce Deliver umožňuje naplánovat doručení sestavy, kterou vlastníte, příjemcům v intervalech po určitou dobu. Můžete zadat formát souboru sestavy, interval, dobu doručení a příjemce.

**PŘÍKLAD:** Chci, aby moje zpráva o statistikách agentů ve formátu PDF byla zasílána Jamesi Smithovi a Angele Brownové denně v 10 AM až do 31. března.

Zásilky lze doručovat jak na e-mailové adresy spojené s uživateli Webex WFO, tak na e-mailové adresy mimo Webex WFO.

Po nastavení můžete upravit podrobnosti o doručení a zahájit nebo zastavit dodávky prostřednictvím funkce Doručit nebo ze stránky Doručení (viz Správa doručování e-mailů se sestavou).

## Předpoklady

- Vaše organizace má licenci pro správu dat.

  **DŮLEŽITÉ:** Doručování e-mailů sestavy není k dispozici bez licence pro správu dat.

- Máte oprávnění k doručování sestav – umožňuje konfigurovat a spravovat, kdy a komu bude sestava, kterou vlastníte, odeslána e-mailem

## Umístění stránky

Průzkumník dat nebo Průzkumník dat > sestavy

## Procedury

### Nastavení doručování sestavy

1. Na stránce Prohlížeč datových zdrojů Průzkumníka dat vyhledejte sestavu, kterou chcete doručit. Musíte být vlastníkem sestavy.
2. Klikněte pravým tlačítkem na sestavu a v rozevíracím seznamu vyberte **možnost Doručit** . Otevře **se okno Všechny dodávky** .
3. Kliknutím na tlačítko **Kliknutím přidáte plán** dodávek zobrazíte **dialogové okno Upravit doručení** .

4. Vyplňte pole a nakonfigurujte plán doručení.
5. Kliknutím na **možnost Kliknutím přidáte způsob** doručení, **se zobrazí dialogové okno Upravit doručování** e-mailů.
6. Kliknutím na V levém dolním rohu **podokna Příjemci** zobrazte **dialogové okno Zvolit příjemce** .
7. Rozbalte uživatele tenanta v **podokně K dispozici** , aby se zobrazili všichni dostupní uživatelé, vyberte příjemce a kliknutím na **Přidat vybrané účty** je přesuňte do **podokna Vybrané** .

   **POZNÁMKA:** Do dialogového okna Zvolit příjemce lze přidat pouze příjemce, kteří jsou uživateli Webex WFO. Chcete-li přidat externí příjemce, musíte se vrátit do dialogového **okna Upravit doručení** e-mailu.

8. Kliknutím na tlačítko **Upravit doručování** e-mailů v levém horním rohu záhlaví se vraťte zpět do dialogového okna Upravit doručování **e-mailů** .

   **Poznámka:** Neklepejte na tlačítko **Nastavit**. Pokud tak učiníte, dodávka se uloží a vrátíte se na stránku prohlížeče datových zdrojů. Pokud nejste dokončeni s konfigurací doručení, budete muset upravit nastavení doručení.

9. V dolní části dialogového okna vyberte formáty sestavy.
   - Pokud se rozhodnete sestavu doručit jako obrázek sestavy tak, jak se zobrazuje v Průzkumníku dat, formát dat musí být **Žádný**.
   - Pokud se rozhodnete sestavu doručit jako data (CSV nebo excelový soubor), musí být **formát obrázku Žádný**.
   - Pro sestavu můžete vybrat vlastní velikost stránky. Ve výchozím nastavení se přehledy zobrazují ve výchozí velikosti stránky.
10. Pokud chcete přidat e-mailovou adresu externího příjemce, kliknutím přímo pod popisek **Příjemci** nebo pod jméno existujícího příjemce zobrazte upravitelné pole.

11. Zadejte externí e-mailovou adresu a stiskněte klávesu **Enter**.
12. Klikněte na **Nastavit**. Konfigurace doručení se uloží a vrátíte se na stránku prohlížeče datových zdrojů.

## Správa doručování e-mailů sestav

Stránka Doručování umožňuje řídit odesílání a přijímání zpráv e-mailem. Stránka má dvě části:

**Panel Dodávky od ostatních** – tento horní panel obsahuje seznam sestav, které vám zašlou jiní uživatelé. Můžete být jediným příjemcem sestavy nebo můžete být členem skupiny sdílení a obdržet sestavu, která bude odeslána i ostatním členům skupiny. Z odběru těchto zpráv se můžete odhlásit.

**Panel Dodávky** – na tomto spodním panelu jsou uvedeny zprávy, které nastavíte tak, aby byly doručovány ostatním uživatelům. Zde můžete zahájit nebo zastavit (TURN zapnutí nebo vypnutí) doručení sestavy. To vám umožní nastavit zprávy předem podle potřeby. Například sestava, která zobrazuje průběh prodejní kampaně, je zapnuta pouze v průběhu kampaně a je vypnuta po dokončení kampaně. Sestavu lze poté znovu zapnout při spuštění další prodejní kampaně.

Každý panel zobrazuje název doručované zprávy, kdo jsou příjemci a jaký je plán doručení.

Dodávky se nastavují na stránce Prohlížeč datových zdrojů.

## Předpoklady

- Vaše organizace má licenci pro správu dat.

  **DŮLEŽITÉ:** Doručování e-mailů sestavy není k dispozici bez licence pro správu dat.

- Máte oprávnění ke správě doručení – umožňuje vám přihlásit se a odhlásit se z přijímání naplánovaných sestav e-mailem od jiných uživatelů a zahájit a zastavit doručování sestav ostatním uživatelům, které jste nastavili.
- Máte oprávnění k doručování sestav – umožňuje konfigurovat a spravovat, kdy a komu bude sestava, kterou vlastníte, odeslána e-mailem

## Umístění stránky

Nastavení > Průzkumníka dat > doručení

## Procedury

### Správa dodávek od ostatních

**POZNÁMKA:** Pokud je vám zpráva doručena na jinou e-mailovou adresu než e-mailovou adresu použitou v Webex WFO, nemůžete se přihlásit ani odhlásit z doručování na tuto adresu. Tato funkce je k dispozici pouze pro
e-mailové adresy v rámci Webex WFO.

- Chcete-li přestat přijímat dodávky sestav nastavené jinými uživateli, zaškrtněte **políčko Odhlásit** a klikněte na tlačítko **Uložit**.
- Chcete-li obnovení doručení, zrušte zaškrtnutí políčka **Odhlásit** a klikněte na tlačítko Uložit.

### Spravujte své vlastní dodávky

- Chcete-li TURN při doručení sestavy, zaškrtněte **políčko Zapnuto/Vypnuto** a klikněte na tlačítko **Uložit**.
- Chcete-li TURN vypnout doručení sestavy, zrušte zaškrtnutí políčka **Zapnuto/Vypnuto** a klikněte na tlačítko **Uložit**.

### Smazání jedné z vašich vlastních dodávek

- Vyberte zásilku, kterou chcete odstranit, a klikněte v levém dolním rohu okna **Vaše dodávky**

  A poté klepněte na tlačítko **Uložit**.

### Zrušení změn provedených na stránce

- Kliknutím na tlačítko **Vrátit** zrušíte všechny změny, které provedete na stránce Doručení. To je nutné provést před uložením změn. Změny nelze po uložení vrátit.

## Související témata

- Nastavení doručování e-mailů se sestavou

### Označování sestav a řídicích panelů rolemi

Pokud chcete, aby ke sdílené sestavě nebo řídicímu panelu měli přístup pouze uživatelé s konkrétní rolí, můžete je označit názvem požadované role.

Můžete označit pouze sestavy nebo řídicí panely, které vlastníte. Pokud se chcete stát vlastníkem sestavy nebo řídicího panelu, které s vámi někdo sdílí, zkopírujte je (viz Kopírování sestavy nebo řídicího panelu).

**POZNÁMKA:** Pokud role nezahrnuje přístup k Průzkumníku dat, stane se označený řídicí panel výchozí domovskou stránkou pro osoby s touto rolí.

## Předpoklady

- Oprávnění Průzkumníka dat – poskytuje přístup ke stránce prohlížeče datových zdrojů Průzkumníka dat jen pro čtení.
- Oprávnění k publikování obsahu – umožňuje sdílet sestavy a řídicí panely, které vlastníte, se skupinami sdílení, do kterých patříte.

## Umístění stránky

Průzkumník dat nebo Průzkumník dat > sestavy

## Procedury

### Označení sestavy nebo řídicího panelu rolí

**PŘEDPOKLAD**

- (Pro zákazníky, kteří přecházejí z verze 10.4 na cloud) Role je přiřazena řídicím panelům domovské stránky Průzkumníka dat: V části Správa aplikací > Globální > globální nastavení > Správa řídicího panelu přesuňte roli do **Průzkumníka** dat.

1. Na stránce Průzkumník dat klikněte pravým tlačítkem na sestavu nebo řídicí panel a v rozevíracím seznamu vyberte **Značka** . Otevře **se okno Tagy** .
2. Zadejte **c1_role_** a pak název role.

   **DŮLEŽITÝ** Název role se musí shodovat s názvem, který používá vaše organizace. Seznam rolí je k dispozici v části Správa aplikací > Globální konfigurace > uživatele > Role.

   Chcete-li přidat roli, jejíž název je jedno slovo, zadejte název.

   **PŘÍKLAD c1_role_Agent**

Chcete-li přidat roli, jejíž název je tvořen více slovy oddělenými mezerami, uzavřete značku do dvojitých uvozovek.

**PŘÍKLAD" c1_role_East Coast Team Leader"**

Chcete-li přidat více rolí současně, zadejte je jednu po druhé oddělené mezerou.

**PŘÍKLAD c1_role_Evaluator "c1_role_East Coast Agent"**

3. Klikněte na **Přidat značku**.
4. Klikněte na tlačítko **OK.** Okno **Tagy** se zavře.

### Vyhledávání v prohlížeči datových zdrojů podle značky

Prohlížeč datových zdrojů můžete prohledávat podle libovolné značky. Pokud vyhledáváte podle značky produktu, můžete zobrazit pouze štítky produktů, k jejichž používání máte licenci. Pokud máte například pouze licenci QM, zobrazí se pouze předdefinované položky se značkou QM, nikoli položky se značkou WFM nebo Analytics.

**POZNÁMKA** : V závislosti na licenci WFM, kterou máte, jsou pole WFM označena WFM (pro nový WFM) nebo CWFM (pro klasický WFM).

## Předpoklady

- Oprávnění Průzkumníka dat – poskytuje přístup ke stránce prohlížeče datových zdrojů Průzkumníka dat jen pro čtení.

## Umístění stránky

Průzkumník dat nebo Průzkumník dat > sestavy

# Procedury

## Vyhledávání sestav a řídicích panelů podle značky

1. Na stránce prohlížeče datových zdrojů klikněte na ikonu hledání a vyberte **možnost** Značky vyhledávání.
2. Do vyhledávacího pole zadejte požadovanou značku. Průzkumník dat zobrazuje pouze sestavy a řídicí panely označené touto hodnotou.

> **POZNÁMKA** : Pokud je název značky tvořen více slovy oddělenými mezerami, uzavřete název do dvojitých uvozovek. Chcete-li například vyhledat **Agent East Coast**, zadejte **"Agent East Coast".**

## Export sestavy

Průzkumník dat umožňuje exportovat sestavy. Každá stránka sestavy má **tlačítko Exportovat jako** . To umožňuje exportovat data ze sestavy ve formátu CSV nebo XLSX.

> **DŮLEŽITÉ** : Chcete-li exportovat výsledky sestavy, musíte před exportem uložit kritéria filtru a všechny další úpravy.

# Předpoklady

- Oprávnění Průzkumníka dat – poskytuje přístup ke stránce prohlížeče datových zdrojů Průzkumníka dat jen pro čtení.

# Procedury

## Export sestavy

1. Klikněte na název sestavy v prohlížeči datových zdrojů. Otevře se stránka sestavy.
2. Klikněte na Exportovat **jako**. Otevře **se dialogové okno Exportovat sestavu** .
3. Vyberte požadovaný formát souboru.
4. Klikněte na tlačítko **Další**. Až budou data připravena, zobrazí se odkaz ke stažení.
5. Kliknutím na odkaz soubor stáhněte.
6. Po dokončení stahování klepněte na tlačítko **Zavřít** .

## Vytvoření sestavy

Sestavy jsou stavebními kameny Průzkumníka dat, které pomáhají vizualizovat trendy v datech. Sestavu vytvoříte definováním otázky, na kterou chcete odpovědět, a konfigurací výstupu tak, aby byla odpověď prezentována smysluplným způsobem.

Chcete-li zahájit proces, rozdělíte otázku na jednotlivé části:

- Míry – metriky, kterým chcete porozumět. Jedná se o číselná pole, na kterých budou provedeny výpočty, například sčítání nebo průměrování.
- Předměty – způsob seskupení metrik. Jedná se o textová pole, která se používají jako seskupení ve stylu kategorie, například identifikační číslo agenta nebo název fronty.
- Filtry – hranice, do kterých mají metriky spadat, například časový rámec nebo maximální/minimální hodnoty.

**PŘÍKLAD**

Chcete zjistit, kolik kontaktů, které trvaly déle než deset minut, bylo zpracováno každým agentem týmu východního pobřeží během měsíce března.

- Měřítkem jsou kontakty.
- Subjekty jsou agenti týmu východního pobřeží.
- Filtry jsou kontakty delší než deset minut a měsíc březen.

Tyto tři složky tvoří strukturu zpráv, které mohou být neuvěřitelně složité a užitečné.

Jakmile vytvoříte otázku sestavy, můžete určit, jak se budou informace v sestavě zobrazovat. Existuje široká škála přizpůsobitelných grafů a tabulek, ze kterých si můžete vybrat.

## Vytvoření otázky

Sestavy jsou stavebními kameny Průzkumníka dat, které pomáhají vizualizovat trendy v datech. Sestavu vytvoříte definováním otázky, na kterou chcete odpovědět, a konfigurací výstupu tak, aby byla odpověď prezentována smysluplným způsobem. Existuje široká škála přizpůsobitelných grafů a tabulek, ze kterých si můžete vybrat.

Panel Otázky slouží k vytvoření otázky. Chcete-li zahájit proces, rozdělte otázku na jednotlivé části:

- **Co** – míry (metriky), kterým chcete porozumět. Jedná se o číselná pole, na kterých budou provedeny výpočty, například sčítání nebo průměrování.
- **Jak**—Jak chcete míry seskupit. Jedná se o textová pole, která se používají jako seskupení ve stylu kategorie, například identifikační číslo agenta nebo název fronty.
- **Filtry** – limity, do kterých mají metriky spadat, například časový rámec nebo maximální/minimální hodnoty.

**PŘÍKLAD**

Chcete zjistit, kolik kontaktů, které trvaly déle než deset minut, bylo zpracováno každým agentem týmu východního pobřeží během měsíce března.

- **Jaký** je počet kontaktů (míra).
- **Jak** jsou na tom agenti v týmu východního pobřeží (seskupení).
- **Filtry** omezují sestavu na kontakty delší než deset minut, které byly z měsíce března.

**POZNÁMKA** : Při vytváření otázky je v podokně v dolní části panelu Otázka uvedena otázka ve srozumitelném jazyce na základě vašich výběrů v částech Co, Jak a Filtry.

### Vytvoření nové sestavy

Chcete-li vytvořit otázku, potřebujete zprávu, ve které ji PUT.

## Vytvoření a pojmenování nové sestavy

1. Na stránce Home Průzkumníka dat kliknutím na **tlačítko Nová sestava** zobrazte návrháře sestav.
2. V záhlaví klikněte **na možnost Nepojmenovaná sestava** a zadejte název nové sestavy.

### Výběr míry

Rozhodněte se, jaké informace chcete v sestavě zobrazovat. Tyto číselné hodnoty se nazývají míry.

K dispozici je seznam měr, ze kterých si můžete vybrat, nebo si můžete vytvořit vlastní míry. V sestavách se často používá více opatření. Například sestava, která zobrazuje dobu trvání kontaktu v hodinách, může také zobrazovat průměrnou dobu trvání kontaktu.

**POZNÁMKA**

Míra dodržování % – Denní míra se vypočítá po uzavření dne a pak je označena časovým razítkem pouze datem, nikoli časem. Modul mu přiřadí časovou hodnotu půlnoci UTC. Vzhledem k tomu, že sestavy jsou spouštěny v časovém kontextu uživatele, který sestavu spustil, dochází ve výchozím nastavení k časovému posunu a hodnoty dodržování se mohou v sestavě jevit jako nesprávné.

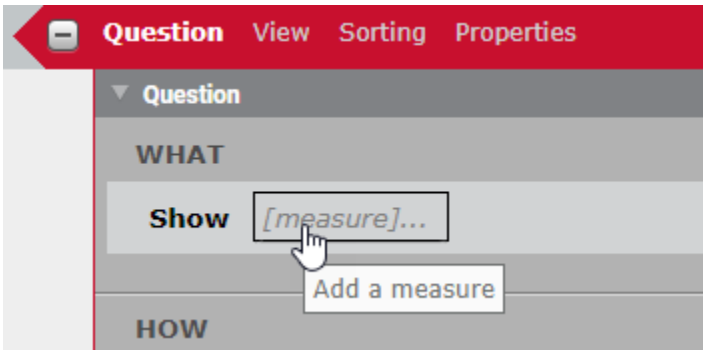
Chcete-li to upravit, máte několik možností:

1. Nastavte časové pásmo sestavy na UTC.
2. Nastavte časové pásmo pro uživatele, který sestavu spouští, na čas UTC.
3. Použijte v sestavě následující vlastní vzorec:

```
timeShiftValue([PCT adherence],[Datum přijetí], hodina, -8)
```

## Konfigurace měr pro novou sestavu

1. **V části Co** na **panelu Otázky** klikněte na možnost Zobrazit **[měřit]**. Otevře **se dialogové okno Vybrat míru** .




   Ve výchozím nastavení **jsou uvedeny všechny** dostupné míry, ale seznam můžete vyhledávat, řadit a filtrovat.

   - Kliknutím na **možnost Podle značek** zobrazíte míry, které se vztahují pouze na různé zdroje dat, například Analytics nebo QM. Některé míry mají více značek, a proto se zobrazují ve více než jednom seznamu značek.
   - Kliknutím na **Oblíbené** (v pravém horním rohu seznamu) zobrazíte pouze ty míry, které jste označili jako oblíbené. Chcete-li označit oblíbenou položku, klikněte v seznamu na pole vlevo od názvu míry tak, aby se zobrazila žlutá hvězdička. Všechny míry, které označíte jako oblíbené, zůstanou označeny od relace k relaci.
   - Kliknutím na **tlačítko Seřadit** (v pravém horním rohu seznamu) seřadíte seznam měr vzestupně a sestupně. Ve výchozím nastavení je seznam ve vzestupném pořadí.
   - Zadejte název míry, kterou chcete použít, do **pole Hledat** , abyste toto pole rychle našli.

2. Ze seznamu dostupných měr vyberte míru, kterou chcete zahrnout do sestavy.

   Můžete také kliknout **na Vlastní** v pravém horním rohu a vytvořit vlastní míru. Další informace o vlastních mírách najdete v tématu Vytvoření vlastní míry.

3. (Volitelné) Přizpůsobte, jak se bude míra zobrazovat v sestavě, pomocí **panelu Konfigurace** míry v dolní části dialogového okna. Zde můžete nakonfigurovat formát čísla nebo data míry, způsob její agregace a použít u ní atributy obsahu. Další informace o konfiguraci míry naleznete v tématu Konfigurace vzhledu míry.

4. Klikněte na **Přidat**.
   Míra, kterou jste přidali, se zobrazí na panelu Otázky a pod dokončené pole se přidá další pole Zobrazit. Pomocí tohoto pole můžete k otázce přidat další opatření.

   > **Poznámka:** Chcete-li konfigurovat míru, kterou jste již přidali do části **Co** , klepnutím na míru znovu otevřete **dialogové okno Vybrat míru** .

5. (Volitelné) Míry se ve výchozím nastavení zobrazují jako sloupce. Kliknutím **jako sloupce** přepnete na jejich zobrazení jako řádků.

### Výběr seskupení

Poté, co jste definovali téma otázky s mírou, určete, jak chcete informace seskupit. Termín **"Otázka** " je často organizace lidí, míst, věcí a časových rámců, které poskytují skutečné předměty nebo okolnosti pro zprávu. Je běžné mít v sestavě více předmětů Jak.

## Určete, jak bude sestava seskupovat informace

1. **V části Jak** na panelu Otázky klikněte na možnost Seskupit **[seskupení].** Otevře **se dialogové okno Vybrat seskupení** .

   Existují dvě možnosti seskupení, **Předmět** nebo **Čas**. Ve výchozím nastavení se zobrazí možnost Předmět. Pokud chcete seskupit podle času nebo data, klepněte na tlačítko **Čas** v pravém horním rohu dialogového okna. Můžete také dále upřesnit časové seskupení podle období.

   > **POZNÁMKA** : Stejně jako u měr můžete zúžit zobrazené předměty a časy podle značek nebo oblíbených položek, seřadit je vzestupně a sestupně nebo vyhledat konkrétní Předmět nebo čas podle jména.

2. Zvolte požadované seskupení a klepněte na tlačítko **Přidat**.

   Seskupení, které jste přidali, se zobrazí na panelu Otázka a další **pole [seskupení]** se přidá pod pole, které jste dokončili. Pomocí tohoto pole můžete k otázce přidat další skupiny.

   > **POZNÁMKA:** Pokud vyberete **součet v části Skupina na panelu Otázka a při vytváření vizualizace vyberete** Zachovat součty , zobrazí se v grafu celková hodnota jako další sloupec.

### Nastavení filtru

Posledním krokem definování otázky je výběr filtru. Samotná míra může vrátit velké množství informací. Filtr slouží k cílení na konkrétní informace, které chcete do přehledu zahrnout nebo vyloučit. Můžete vybrat konkrétní hodnoty, které chcete zahrnout nebo vyloučit, nebo můžete nastavit filtry porovnání textu nebo rozsah

Filtry porovnání a určete, který rozsah hodnot bude v přehledu zahrnut.

**POZNÁMKA:** Průzkumník dat hlásí data za poslední dva roky. Pokud má váš systém velké množství historických dat, může být užitečné nakonfigurovat filtr před konfigurací měr a seskupení. To pomáhá urychlit zobrazení náhledu sestavy.

Sekce filtru se také používá ke konfiguraci, které předměty se používají ve spojení s parametry na řídicím panelu. Pokud jsou například v sestavě uvedeni všichni agenti v kontaktním středisku, ale chcete mít možnost zobrazit data pouze pro konkrétního agenta, parametr umožňuje vybrat tohoto agenta a zobrazit pouze jeho data zobrazená v sestavě.

## Do zprávy zahrňte pouze určité hodnoty předmětu

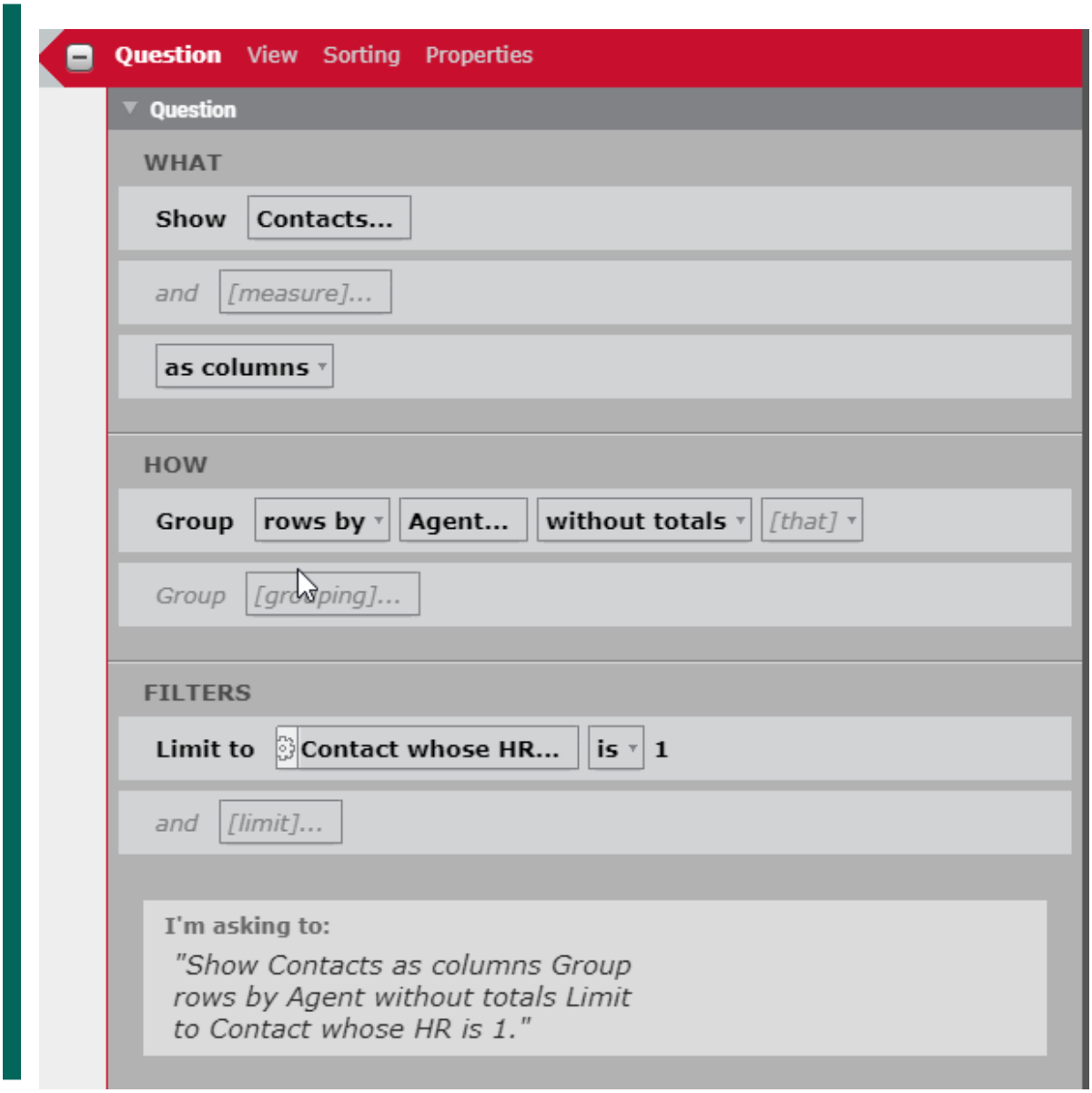
1. **V části Filtry** na panelu Otázky klikněte na možnost Omezit na **[omezit]**. Otevře **se dialogové okno Vybrat filtr** .
2. Vyberte předmět a pak vyberte pole, podle kterého chcete sestavu filtrovat.
3. Zrušte zaškrtnutí políčka **Všechny hodnoty** a zaškrtněte políčko u hodnot, které chcete zahrnout.
4. Kliknutím na **tlačítko Přidat** sestavu filtrujte.

**PŘÍKLAD**

Chcete do sestavy zahrnout pouze kontakty, které byly označeny pro personalistiku.

Dialogové okno Vybrat filtr **vyplníte** následujícím způsobem.

- V levém podokně vyberte **Kontakt**.
- V prostředním podokně vyberte **HR.**
- V pravém podokně v části **Vybrat** Tab zrušte zaškrtnutí políčka **Všechny hodnoty** a zaškrtněte **políčko 1** (což znamená true nebo yes).




## Vyloučení určitých hodnot ze sestavy

1. **V části Filtry** na panelu Otázky klikněte na možnost Omezit na **[omezit].** Otevře **se dialogové okno Vybrat filtr** .
2. Vyberte předmět a pak vyberte pole, podle kterého chcete sestavu filtrovat.
3. Zrušte zaškrtnutí políčka **Všechny hodnoty** a zaškrtněte políčko u jedné nebo více hodnot, které chcete vyloučit.
4. Klikněte na **Přidat**.

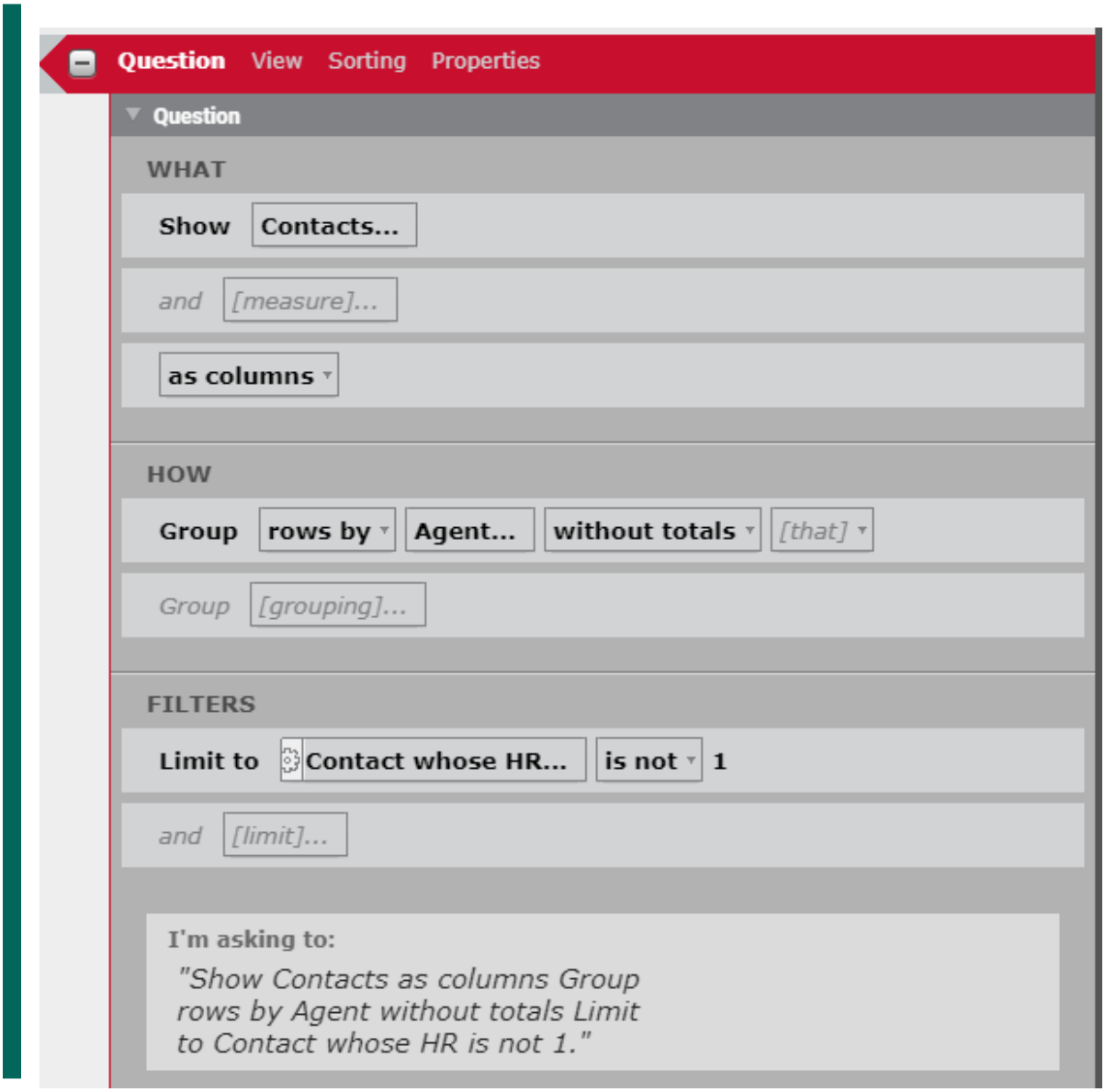
5. **V části Filtry** na panelu otázek klikněte na **rozevírací seznam je** ve filtru, který jste vytvořili, a vyberte **možnost není** z rozevíracího seznamu.

**PŘÍKLAD**

Chcete vyloučit kontakty, které byly v sestavě označeny jako HR. Dokončíte **Vyberte dialogové okno Filtr** následujícím způsobem.

- V levém podokně vyberte **Kontakt**.
- V prostředním podokně vyberte **HR.**
- V pravém podokně na kartě **Vybrat** Tab zrušte zaškrtnutí políčka **Všechny hodnoty** a zaškrtněte **políčko 1** (což znamená true nebo yes).

**V části Filtry** na panelu Otázka vedle filtru, který jste právě přidali, je **změna** na není v rozevíracím seznamu.

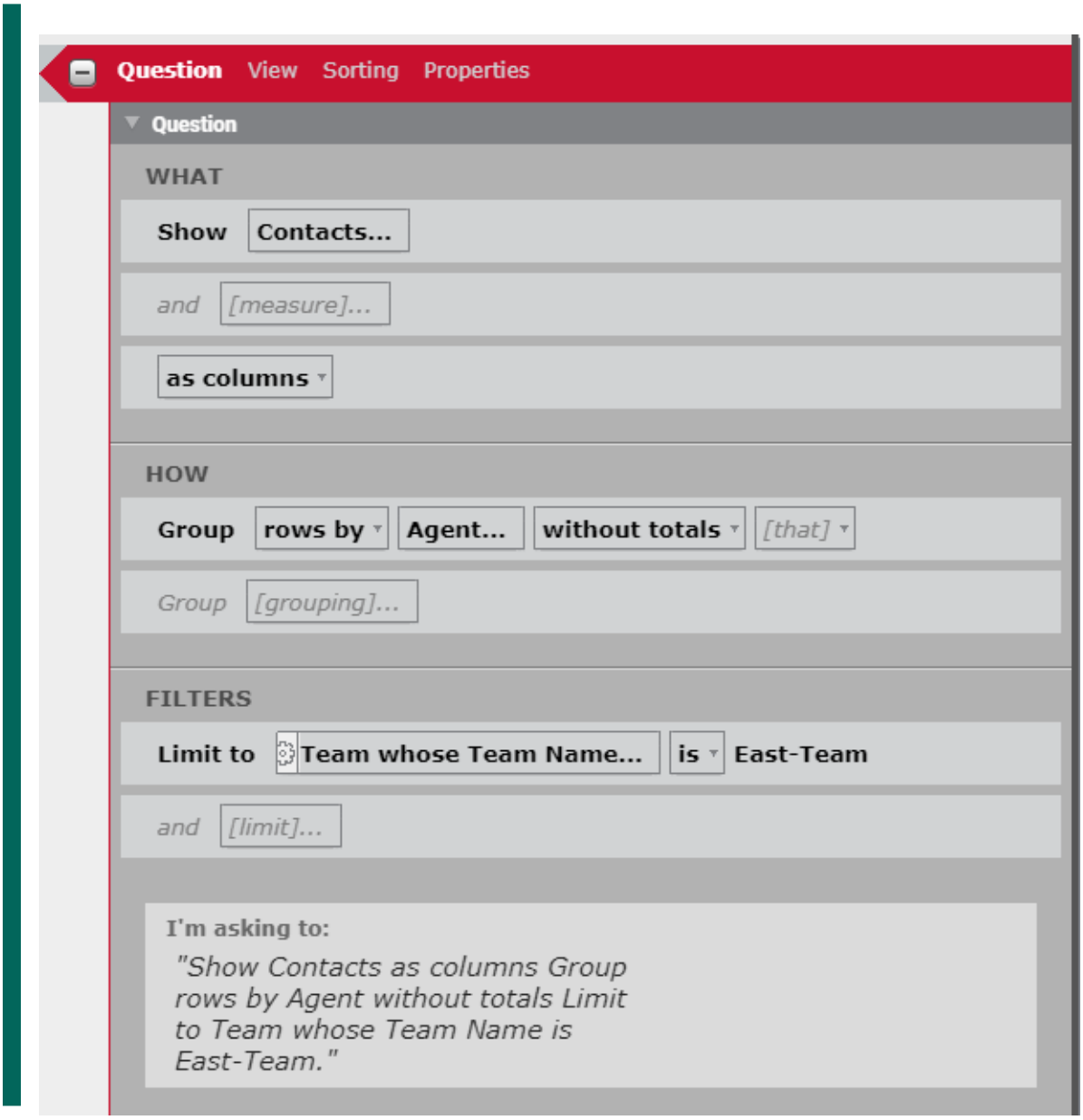



## Zahrnutí nebo vyloučení hodnot pomocí porovnávacích filtrů

1. **V části Filtry** na panelu Otázky klikněte na možnost Omezit na **[omezit].** Otevře **se dialogové okno Vybrat filtr** .
2. Vyberte předmět a pak vyberte pole, podle kterého chcete sestavu filtrovat.
3. Zrušte zaškrtnutí políčka **Všechny hodnoty** a proveďte jednu z následujících akcí:
   - Zaškrtněte políčko u hodnoty a nastavte ji jako porovnání.
   - Na Specify  Tab zadejte hodnotu v uvozovkách, kterou chcete nastavit jako srovnání.

4. Klikněte na **Přidat**.
5. V části Filtry na panelu Otázka klikněte v novém filtru na **rozevírací seznam is** a vyberte operátor, který chcete pro hodnotu použít.

> **PŘÍKLAD**
> Do sestavy chcete zahrnout pouze agenty, kteří patří do východního týmu. Dialogové okno Vybrat filtr **vyplníte** následujícím způsobem.
>
> - V levém podokně vyberte **Tým**.
> - V prostředním podokně vyberte **Název** týmu.
> - V pravém podokně v nabídce **Vybrat** Tab zrušte zaškrtnutí políčka **Všechny hodnoty** a zaškrtněte **políčko Východní tým** . Případně klikněte na **Specify** Tab a v podokně hodnot filtru zadejte **"Východ- Tým".**

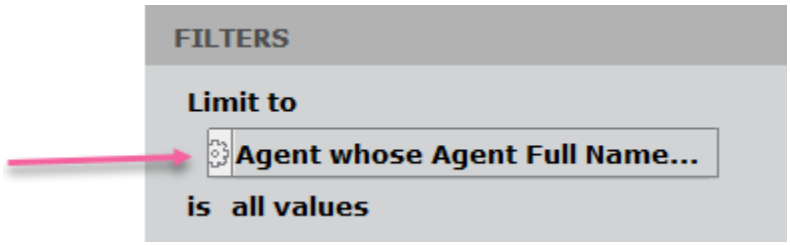



## Přidání jednoho nebo více parametrů sestavy

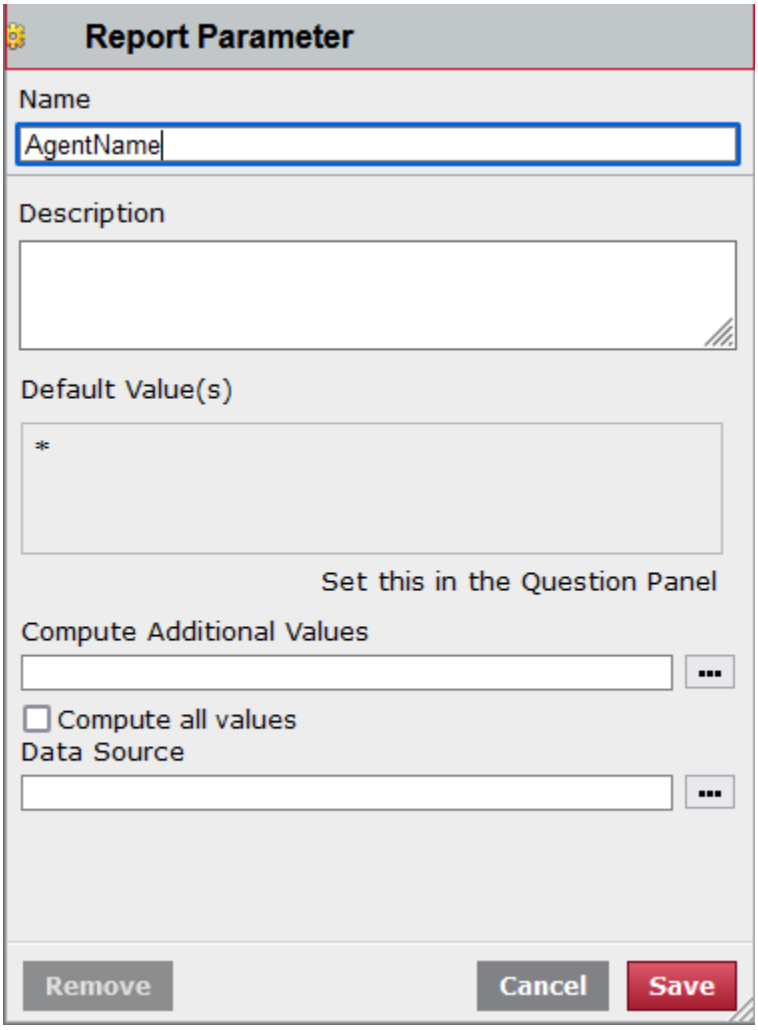
Pokud máte v úmyslu použít k filtrování dat zobrazených v sestavě ovládací prvek parametrů, například výběr členů, je nutné do sestavy přidat jeden nebo více parametrů sestavy. Další informace o použití parametrů se sestavou naleznete v tématu Přidání parametru.

1. **V části Filtry** na **panelu Otázky** klikněte na možnost Omezit na **[omezit].** Otevře **se dialogové okno Vybrat filtr** .
2. Vyberte předmět a pak vyberte pole, podle kterého chcete sestavu filtrovat.

3. Na Vybrat Tab zaškrtněte **políčko Všechny hodnoty** .
4. Klikněte na **Přidat**. Předmět se zobrazí v **poli Omezit na** .
5. Vlevo od **pole Omezit na** kliknutím na ikonu ozubeného kola otevřete dialogové okno Parametr **sestavy** .




6. **Do pole Název** zadejte název parametru. Název nesmí obsahovat mezeru. Všechna ostatní pole jsou volitelná.




7. Klikněte na **Uložit**. Všimněte si, že ikona ozubeného kola se změnila na červenou, což znamená, že parametr byl nakonfigurován.
8. Tento postup opakujte pro všechny ostatní filtry, které chcete v sestavě použít.

## Filtrování odstraněných záznamů prognózy, dodržování a plánu agenta

Svou povahou se záznamy předpovědi, dodržování a plánu agentů často mění. Například plán agenta může být změněn vícekrát. Pokaždé, když k tomu dojde, záznam plánu je odstraněn a je vytvořen nový.

V databázi Průzkumníka dat nejsou tyto záznamy fyzicky odstraněny. Místo toho jsou označeny jako odstraněné a záznam zůstane v databázi. Výsledkem je mnoho záznamů, které již nejsou relevantní a mohou mít za následek nepřesné sestavy, pokud jsou zahrnuty. V takovém případě by záznamy, které jsou označeny jako odstraněné, měly být ze sestavy odfiltrovány.

**POZNÁMKA** : Mějte na paměti, že mohou nastat situace, kdy budete chtít zahrnout tyto označené záznamy do sestavy. Například může být nutné auditovat, kolikrát byl plán konkrétního agenta změnil. V takovém případě byste odstraněné záznamy ze sestavy nefiltrovali, protože každý záznam zaznamenává změnu plánu.

### Filtrování odstraněných záznamů prognózy, dodržování a plánu agenta

1. **V části Filtry** na **panelu Otázky** klikněte na možnost Omezit na **[omezit].** Otevře **se dialogové okno Vybrat filtr** .
2. Vyberte prognózu, dodržování nebo předmět plánu a zjistěte, zda pole přidružená k tomuto předmětu obsahují některá z těchto polí příznaku:
   - Hlášení o adherenci agenta je odstraněno
   - Naplánovat aktivitu je odstraněno
   - Předpověď je odstraněna
3. Pokud najdete jedno z těchto polí, vyberte je. Zrušte zaškrtnutí políčka **Všechny hodnoty** a vyberte **1** (1 = pravda nebo ano).
4. Klikněte na **Přidat**.
5. **V části Filtry** na **panelu Otázka** klikněte na **rozevírací seznam is** a vyberte možnost **není**.

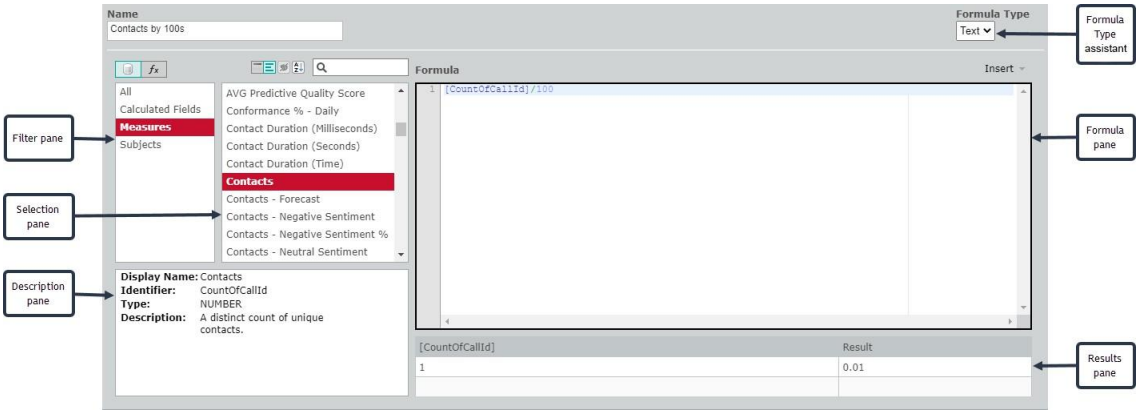
## Vytvoření vlastní míry

Chcete-li přidat míru do sestavy, která není v seznamu měr, můžete vytvořit vlastní míru kliknutím na tlačítko **Vlastní** v pravém horním rohu dialogového **okna Vybrat míru** .

Vlastní míry používají vzorce ke změně měr a polí, které již v datovém modelu existují. Vzorec můžete vytvořit ručním zadáním měr a operátorů do podokna Vzorec. Vlastní dialogové okno Vytvořit míru obsahuje seznamy dostupných měr, operátorů a odkazů, ze kterých si můžete vybrat vzorec pro vytvoření vzorce.

Dialogové okno Vytvořit míru pro vlastní míry se skládá ze dvou částí: panelu Editor vzorců nahoře a panelu Konfigurace míry dole. Informace o panelu Konfigurace míry naleznete v tématu Konfigurace vzhledu míry.

Editor vzorců je kontextově specifický. Umožňuje zahrnout do vzorce pouze datové prvky, funkce a další funkce, které jsou vhodné pro vybranou míru.




- Podokno Filtr obsahuje možnosti, které můžete použít ke zúžení počtu datových prvků nebo Funkce zobrazené v podokně Výběry. Pokud například vyberete **Míry** v podokně Filtr, budou v podokně Výběry uvedeny pouze míry. Pomocí tlačítek nad podoknem Filtr můžete: Přepínat mezi datovými prvky a funkcemi. Datové prvky jsou pole v datové knihovně, která jsou k dispozici pro použití ve vzorci, a funkce jsou definované provozní úlohy.
- V **podokně** výběru se zobrazí prvky nebo funkce, které můžete do vzorce přidat. To, co se zobrazí, závisí na vašem výběru v podokně Filtr? Pomocí tlačítek nad výběrem Můžete přepínat mezi zobrazovanými názvy měr nebo funkcí a identifikátory. Datové prvky nebo funkce můžete seřadit vzestupně nebo sestupně pomocí tlačítka Seřadit a vyhledat konkrétní datový prvek nebo funkci pomocí vyhledávacího pole.

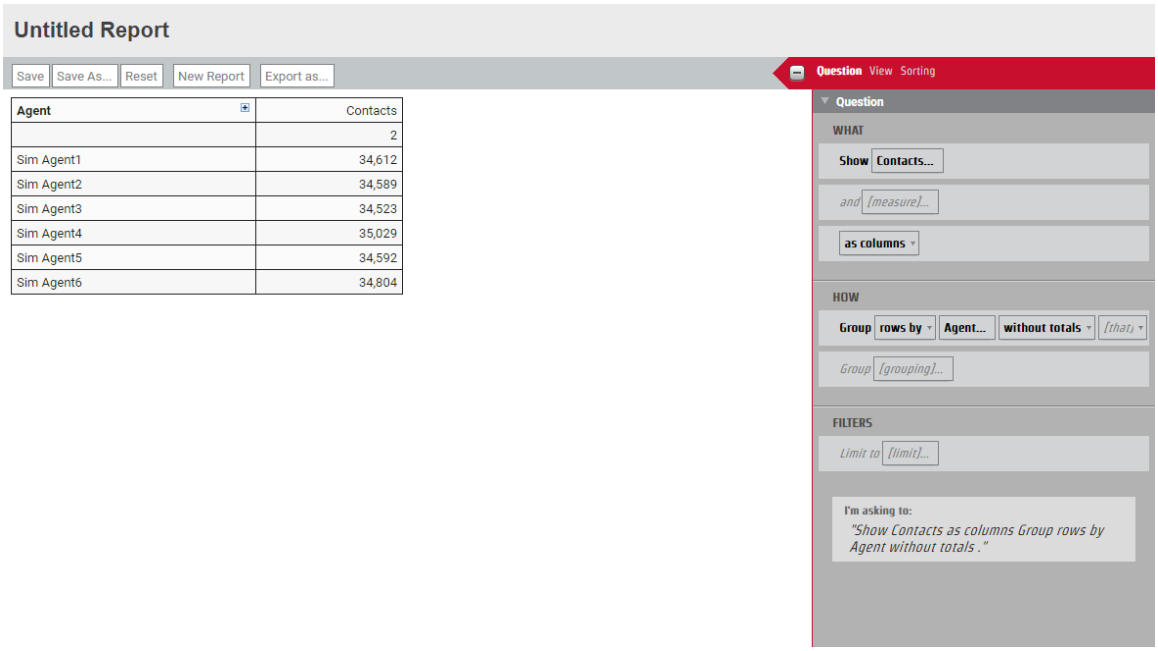
  **Poznámka:** Toto tlačítko se aktuálně nepoužívá.

- Podokno Popis zobrazuje informace o datovém prvku nebo funkci, které jste vybrali v podokně výběru.
- V **podokně** Vzorec se vzorec zobrazí při jeho vytváření. Toto podokno obsahuje vybrané datové prvky a funkce a všechny ostatní prvky vzorce, které zadáte ručně.
- Podokno Výsledky se pokusí zkompilovat vzorec během práce a zobrazit výsledek. Pokud vzorec obsahuje chyby, zobrazí se chybová zpráva.
- Rozevírací **seznam Pomocník** typů vzorců umožňuje přístup k asistentům, kteří vám pomohou vytvářet různé typy vzorců. Výchozí je textový vzorec, ale kromě textu si můžete vybrat z rozdílů a poměrů, měřítka, rozdělení a typů vzorců s časovým posunem. Další informace najdete v tématu Vytvoření vlastní míry pomocí pomocníka pro zadávání vzorců.

### Příklad vlastního opatření

Funkce Vlastní míra je nástroj, který lze použít k vytvoření mnoha různých typů vzorců s různými úrovněmi složitosti. Existuje několik způsobů, jak vytvořit vzorec. Následující příklad vysvětluje jeden způsob, jak vytvořit vlastní míru.

V tomto příkladu řekněme, že chcete zobrazit sestavu, která zahrnuje počet kontaktů, které zpracovávají vaši agenti. Vaše kontaktní centrum obdrží velké množství kontaktů, takže zpráva by ukázala každému agentovi, který manipuluje s kontakty, které se mohou každý rok počítat v tisících. Sestavu však použijete k vyhledání agentů, kteří mají výkon nad nebo pod zbytkem skupiny, a zobrazení přesného počtu kontaktů pro každého z nich ztěžuje vstřebávání na první pohled, jak je vidět na tomto obrázku:



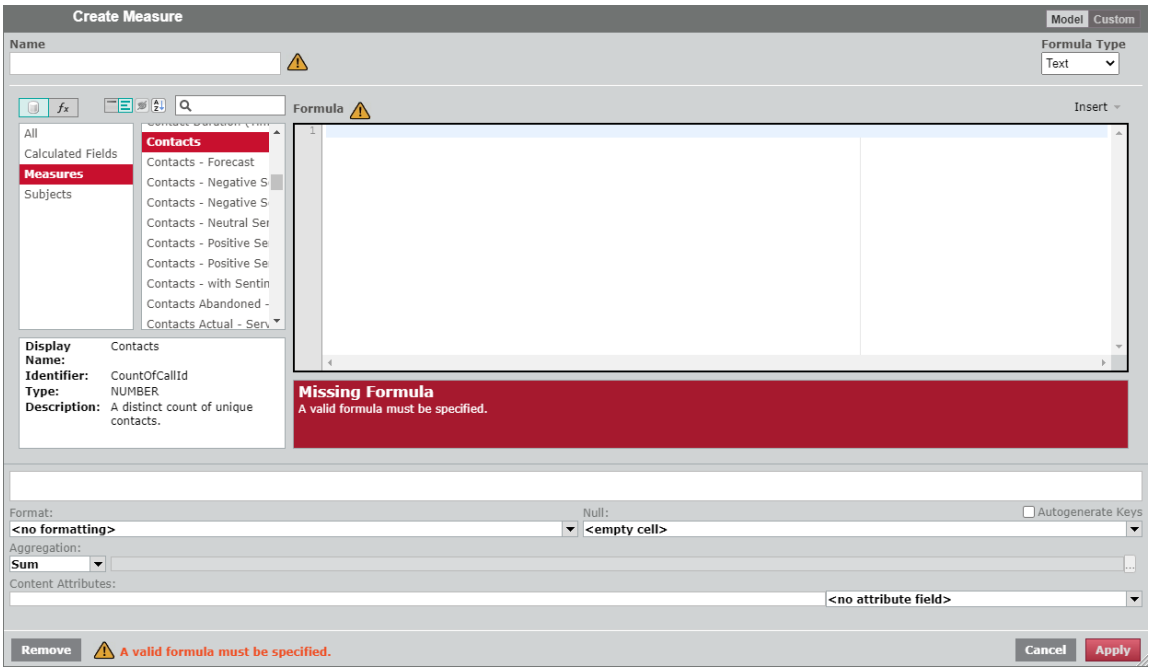

Způsob, jak tento problém vyřešit, je prezentovat počet kontaktů jako faktor 1 000, abyste viděli produktivitu agenta na první pohled. V tomto příkladu vám ukážeme, jak vytvořit vlastní míru, která vydělí počet kontaktů 1,000.

## Vytvoření vlastní míry pro rozdělení kontaktů 1 000

1. Na panelu Otázka Tab klikněte na Zobrazit **[měřit].** Otevře **se dialogové okno Vybrat míru** .
2. Klikněte na **Vlastní**. Otevře se dialogové okno Vytvořit míru. Textová pole budou prázdná a v dialogovém okně se zobrazí několik upozornění.
3. Do textového pole Název zadejte **Kontakty podle 1 kB .**

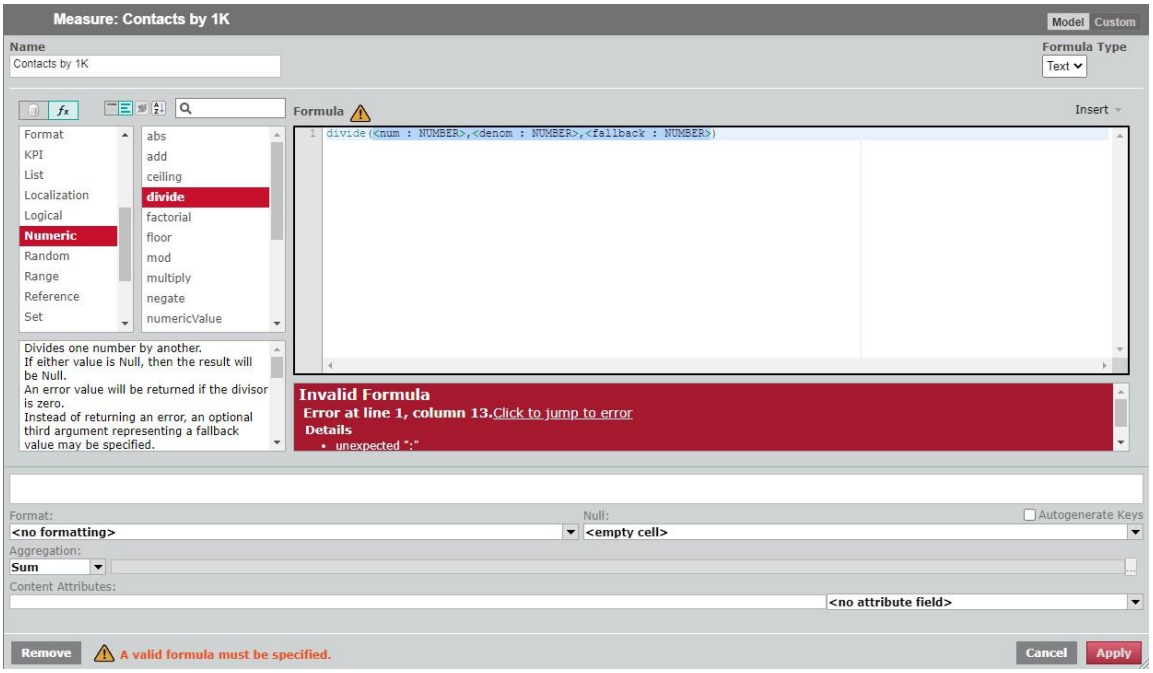
4. Vyhledejte a vyberte **míru Kontakty** .

> **Poznámka:** Bude pravděpodobně nutné vymazat vyhledávací pole existujícího vyhledávacího řetězce, aby se v podokně výběru zobrazily všechny výsledky.




5. Chcete-li použít funkci Rozdělit, klikněte na **přepínač Datové prvky/funkce** tak, aby Filtr a **výběr** Podokna zobrazují funkce.

6. V podokně Filtr funkcí klikněte na **položku Číselné a potom poklikejte** na **položku Rozdělit** v podokně výběru. Text funkce Rozdělit se zobrazí v podokně Vzorec.

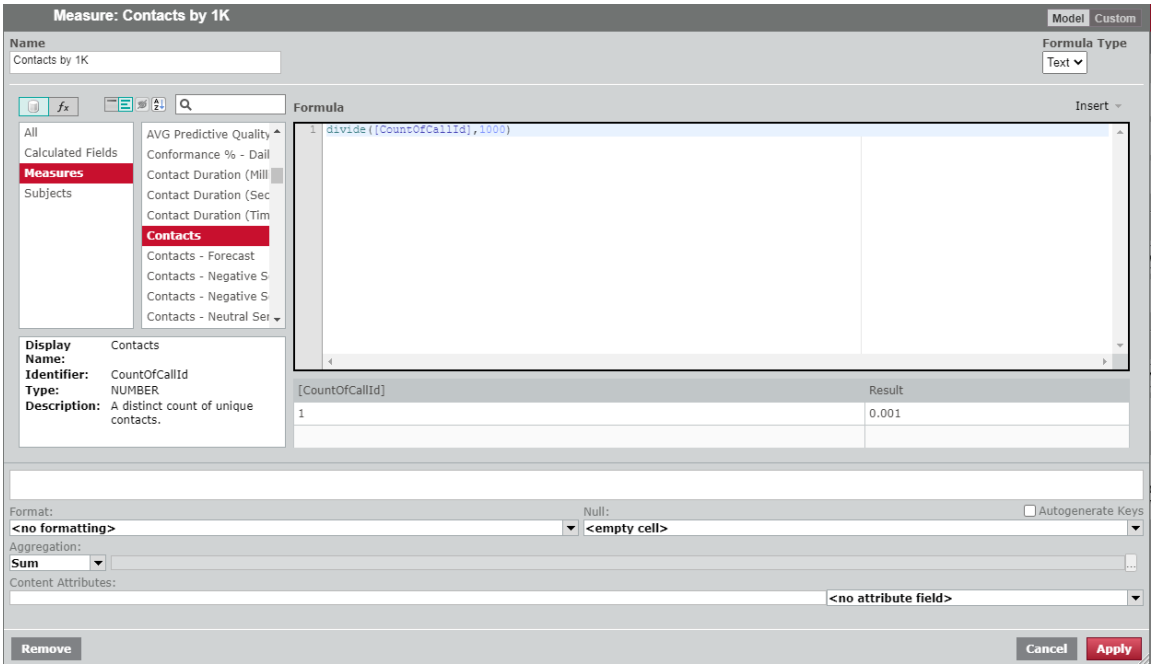



Text funkce Dělení je osnova vzorce. Zástupný text je nutné nahradit hodnotami, které chcete rozdělit v pořadí, v jakém by se zobrazily v matematické rovnici.

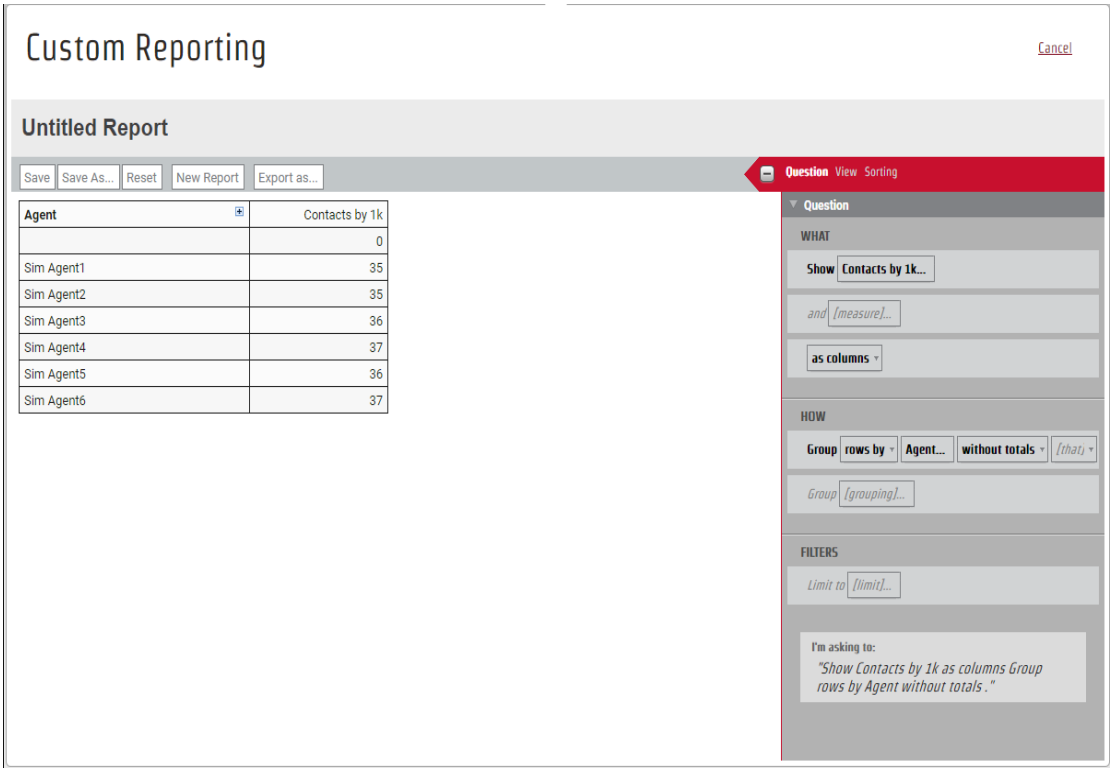
- <číslo: ČÍSLO> je čitatel, dělené číslo. Nahraďte jej názvem pole kontaktu.
- <denom: ČÍSLO> je jmenovatel, číslo, kterým dělíte. Nahraďte jej textem **1000**.
- <záložní: ČÍSLO> je volitelná hodnota, která se zobrazí, pokud je výsledkem vzorce vydělení nulou namísto vrácení chyby.

7. Pokud chcete nahradit <číslo: ČÍSLO >míru pro počet kontaktů, zvýrazněte **<číslo: ČÍSLO** > v podokně Vzorec.
8. Kliknutím na **přepínač Datové prvky/funkce** zobrazíte seznamy datových prvků.
9. Klikněte **na** Míry **v podokně Filtr** datových prvků a potom dvakrát klikněte na **Kontakty** v podokně **Podokno výběru** . Text Kontakty se zobrazí v podokně Vzorec místo **<čísla: ČÍSLO**>.
10. Delete **<denom: NUMBER**> a na jeho místo zadejte **1 000** . V podokně Výsledky se zobrazí ukázka výpočtu.

> **POZNÁMKA:** Ze vzorce jsme také odstranili **<fallback: NUMBER** >, protože tento volitelný prvek nepoužíváme.




11. Chcete-li, aby se výsledky zobrazovaly jako celé číslo, vyberte v části Konfigurace míry z rozevíracího **seznamu Formát** formát, který neobsahuje žádná desetinná místa, například **#,###.**
12. Klikněte na **Přidat**. Nová vlastní míra se zobrazí na panelu Otázky a nový sloupec v tabulce zobrazuje počet kontaktů děleno 1 000.




**Poznámka:** Jak již bylo zmíněno, dialogové okno Vytvořit míru obsahuje několik možností pro vytváření vzorců. Jako alternativu k výběru funkce a úpravě zástupného textu můžete
Vytvořte vlastní míru pro vydělení počtu kontaktů číslem 1,000 výběrem prvků jednotlivě nebo ručním zadáním následujícího vzorce v podokně Vzorec.

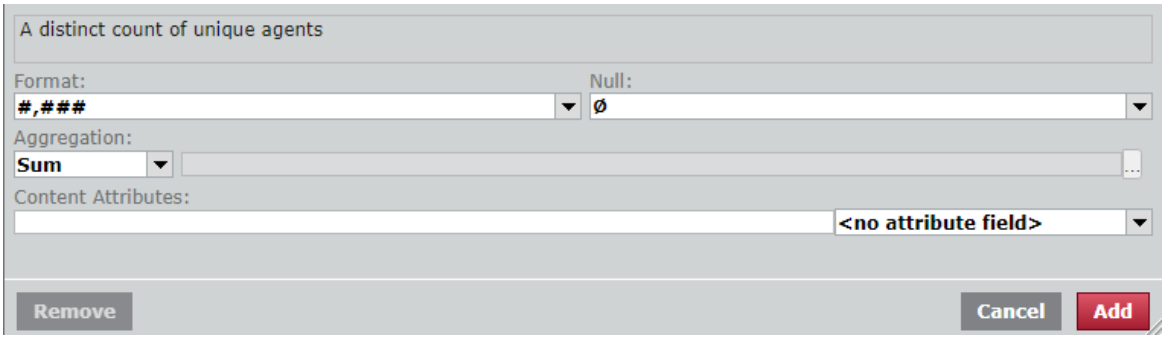
[CountOfCallId]/1000

## Související témata

- Konfigurace vzhledu míry

### Konfigurace vzhledu míry

Pomocí polí v dolní části dialogového okna Měřit můžete přizpůsobit způsob zobrazení míry v sestavě. Tento panel je k dispozici jak pro míry modelu (míry předem vytvořené v Průzkumníku dat), tak pro vlastní míry (míry, které vytvoříte sami).




## Předpoklady

- Máte oprávnění k vytváření obsahu.
- Vytvořili jste sestavu, která obsahuje alespoň jednu míru.

## Umístění stránky

Průzkumník dat > otevření sestavy

## Procedury

### Formátování míry

1. Na panelu Otázky klikněte na míru. Otevře **se dialogové okno Měřit** .
2. Nakonfigurujte míru podle potřeby pomocí rozevíracích seznamů a polí v dolní části dialogového okna. Následující tabulka definuje různá pole.

#### Formátování polí v dialogovém okně Měřit

| Pole | Definice |
|---|---|
| Formát | Formát, ve kterém se mají zobrazovat čísla, data a časy. Můžete vybrat formát nebo zadat syntaxi formátu. |
| prázdný | Co se zobrazí v sestavě, když je vrácená hodnota null (prázdné). |

| Pole | Definice |
|---|---|
| Agregace | Metoda konsolidace hodnot. Například průměr, maximální nebo minimální. |
| Atributy obsahu | Řetězec atributů obsahu, který určuje míru vzhled. Viz O atributech obsahu pro příklady a další informace. |
| Rozevírací seznam Atributy obsahu | Pomocí rozevíracího seznamu napravo od pole Atributy obsahu můžete použít předem nakonfigurované atributy obsahu na míru, aniž byste museli cokoli zadávat do samotného pole Atributy obsahu.<br><br>**OSVĚDČENÉ POSTUPY** : V jednu chvíli používejte pouze jedno ze dvou polí atributu obsahu. Použití obou polí současně by mohlo vést<br>K neočekávaným výsledkům.<br><br>Možnosti se liší podle datového modelu a mohou zahrnovat následující:<br><br>■ <žádné pole atributů> – výchozí hodnota. Nejsou použity žádné předem nakonfigurované atributy.<br>■ ATTR_CCRID_Link – Změní míru ID záznamu kontaktu na odkaz na záznam a obarví text modře.<br>■ ATTR_DURATION – Použije formát doby trvání přidružený k míře.<br>■ ATTR_DURATION_hhmmss – Použije na míru formát HH:MM:SS.<br>■ ATTR_kpiScoreColor – změní text na bílou barvu na pozadí červené (#A6192E) pro klíčové ukazatele výkonu 0,7 a nižší, žluté (#FFC72C) pro klíčové ukazatele výkonu mezi 0,7 a 1,0 a zelené (#279989) pro klíčové ukazatele výkonu 1,0 a vyšší.<br>■ ATTR_NPS_ChartColors – Použije červenou barvu (#A6192E) na server NPS |

| Pole | Definice |
| --- | --- |
| | Skóre 0 až 6, žlutá (#FFC72C) skóre NPS 7 a 8 a zelená (#279989) skóre NPS 9 a 10.<br>▪ ATTR_NPSColours – Použije červenou (#A6192E) na skóre NPS –100 až 0, žlutou (#FFC72C) na skóre NPS od 1 do 50. A zelená (#279989) na skóre NPS 51 až 100.<br>▪ ATTR_PredictiveNPS_ChartColors – Použije červenou (#A6192E) na skóre serveru NPS 0 až 6, žlutou (#FFC72C) na skóre serveru NPS 7 a 8 a zelenou (#279989) na skóre serveru NPS 9 a 10.<br>▪ ATTR_Quartile_Colors – Změní text na bílou barvu na pozadí teal (#279989) pro první kvartil, žlutou (#FFC72C) pro druhý kvartil, tmavě žlutou (#FF9D00) pro třetí kvartil a kaštanovou (#A61923) pro čtvrtý kvartil.<br>▪ ATTR_SentimentChartColors – Aplikuje červenou (#A6192E) na negativní mínění, žlutou (#FFC72C) na neutrální mínění a zelenou (#279989) na pozitivní mínění. |

3. Klikněte na **Použít**. Okno **Měřit** se zavře.

## Související témata

- O atributech obsahu – úplný seznam všech atributů obsahu a syntaxe pro jejich použití

### O atributech obsahu

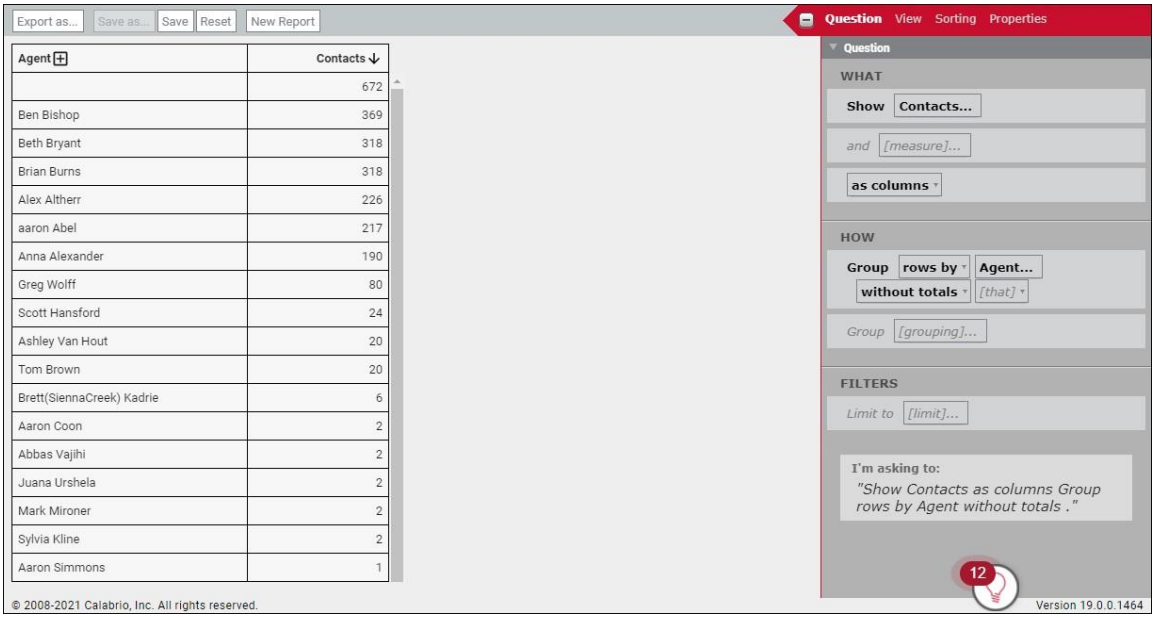
Atributy obsahu aplikují statické nebo podmíněné změny na konkrétní míry v sestavě.

Statická **změna** vždy ovlivní způsob zobrazení míry. Můžete například použít atributy míry tak, aby se vždy zobrazovala tučným písmem.

Podmíněná **změna** se použije pouze v případě, že hodnota míry splňuje určitá kritéria. Můžete například nastavit podmínku tak, aby se míra zobrazila červeně vždy, když je záporné číslo.

## Příklad 1: Čísla od 20 do 200 jsou tučná a modrá

Vytvoříte sestavu, která ukazuje, kolik kontaktů každý agent zpracoval. Chcete snadno identifikovat agenty, kteří zpracovali 20 až 200 kontaktů. Bez použití atributů obsahu vypadá sestava takto:

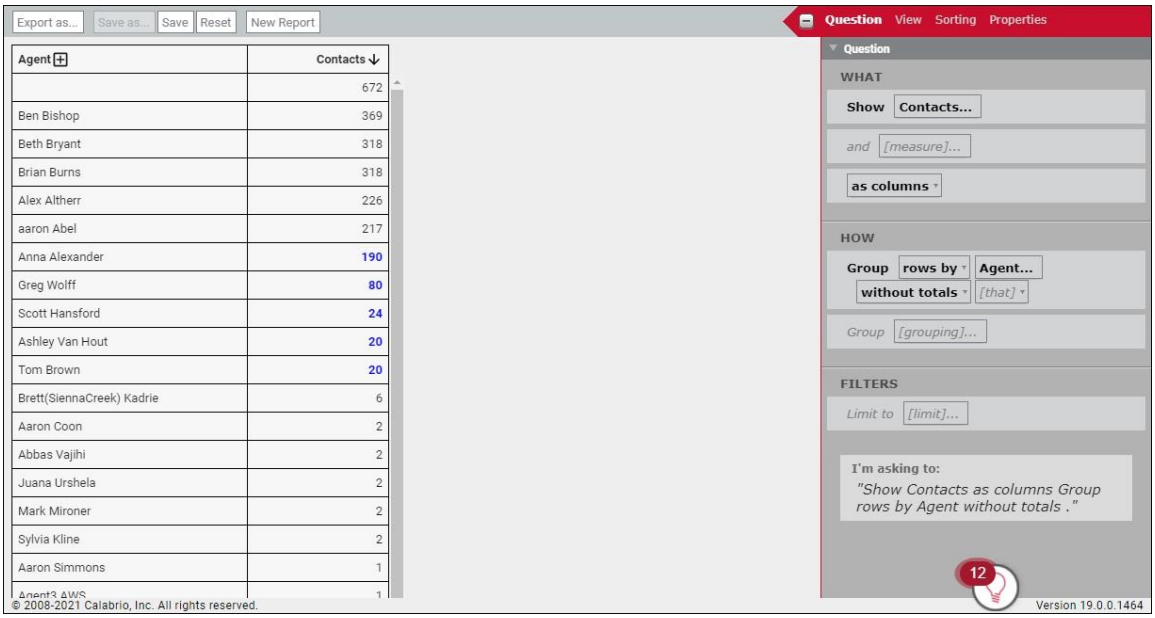



Chcete, aby celkové počty kontaktů od 20 do 200 byly modré a tučné. Chcete-li to provést, použijte klíčové slovo RANGE a atributy FORECOLOR a BOLD.

1. Na panelu Otázky klikněte na Kontakty **.** Otevře **se dialogové okno Míra: Kontakty** .
2. **Do pole Atributy** obsahu zadejte následující text:

   <ROZSAH 20:200 <TUČNĚ; FORECOLOR modrá>>

3. Klikněte na **Použít**. Čísla od 20 do 200 ve sloupci Kontakty sestavy se zobrazují tučným modrým textem.




### Příklad 2: Barevné rozlišení čísel jako nízké, střední nebo vysoké

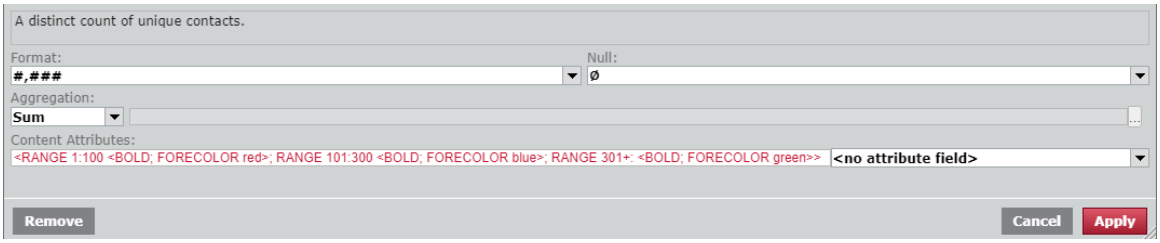
Upravíte sestavu vytvořenou v příkladu 1 tak, aby používala více rozsahů a barev, které označují výkon agentů. Chcete vidět agenty ve třech rozsazích:

- Nízký výkon (červená): Agenti, kteří zpracovali 1 až 100 kontaktů
- Průměrný výkon (modrý): Agenti, kteří obsluhovali 101 až 300 kontaktů
- Vysoce výkonné (zelené): Agenti, kteří obsluhovali 301 kontaktů a více

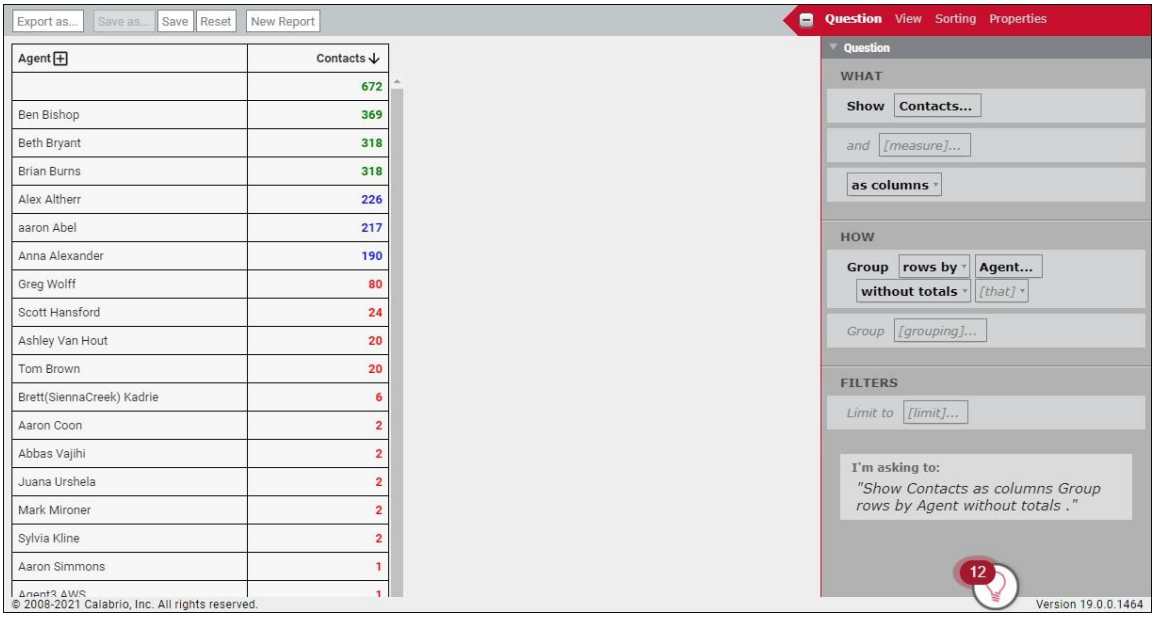
Chcete-li to provést, vnořte více podmínek RANGE. Barvy, které zadáte pro každý rozsah, se zobrazí, pokud je splněna některá z podmínek.

1. Na panelu Otázky klikněte na Kontakty **.** Otevře **se dialogové okno Míra: Kontakty** .
2. **Do pole Atributy** obsahu zadejte následující text:

   TUČNÝ; <ROZSAH 1:100 <FORECOLOR červená>; ROZSAH 101:300 <FORECOLOR modrá>; ŘADA 301+: <FORECOLOR zelená>>




3. Klikněte na **Použít**. Čísla ve sloupci Kontakty sestavy se zobrazují červeně, modře nebo zeleně podle toho, kam ve třech oblastech spadají.

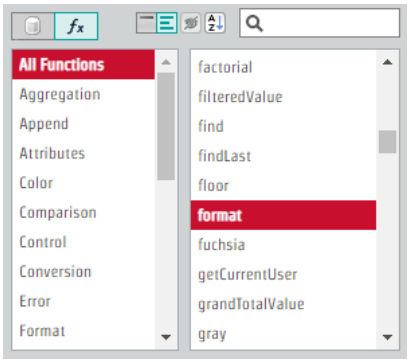



## Příklad 3: Zachování formátování časových polí při exportu sestavy

Vytvoříte sestavu, která zobrazuje dobu trvání kontaktů v sekundách, a vyberete ATTR_DURATION_ hhmmss z rozevíracího seznamu Atribut obsahu a naformátujete tyto sekundy na hodiny a minuty. Při exportu sestavy se však hodnoty doby trvání v exportu zobrazí jako sekundy. Webex WFO to dělá proto, abyste mohli snadno importovat sestavy do jiných databází nebo tabulek. Pokud chcete zachovat hodiny-A minutové formátování v exportu, vytvořte vlastní míru a použijte atributy obsahu DURATION a PATTERN.

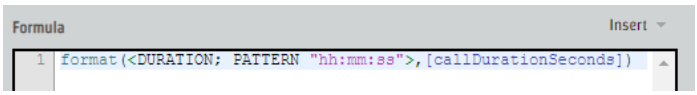
1. (Volitelné) Odeberte ze sestavy původní míru trvání. Pokud v exportu potřebujete formátovaná i neformátovaná data, tento krok přeskočte.
2. Na **panelu Otázky** klikněte na ***možnost [měřit].*** Otevře **se dialog Vybrat míru** .
3. Klikněte na **Vlastní**.

4. Do pole Název **zadejte název vlastní míry** .
5. Klikněte na ***fx***.
6. Vyberte **Všechny funkce**.
7. Vyberte **formát**.




8. **Do pole Vzorec** zadejte následující text:

   format(<DURATION; PATTERN "hh:mm:ss">,[callDurationSeconds])




9. Klikněte na **Přidat**. Délka trvání hovorů v exportované sestavě si nyní zachová formátování času.

## Syntaxe atributu obsahu

Tato část definuje text, který se má zadat do pole Atribut obsahu v panelu Míra.

**OSVĚDČENÉ POSTUPY** : Ne všechny atributy obsahu jsou vhodné pro všechny typy dat. Například atribut Maximální počet desetinných míst, který určuje maximální počet desetinných míst Zobrazení v hodnotě, nemá žádný vliv na sestavu, která vrací pouze celá čísla.

**POZNÁMKA:** Všechna časová data, která jsou k dispozici pro vytváření sestav v Průzkumníku dat, jsou ve formátu UTC. Chcete-li použít jiný formát času, přidejte časový předmět jako vlastní míru a použijte atribut obsahu Časové pásmo.

| Prvek syntaxe | Účel | Příklad |
|---|---|---|
| lomené závorky | Pomocí lomených závorek uzavřete obsah atributu. | <TUČNĚ> |
| Text psaný velkými písmeny | Pomocí velkých písmen zadejte název atributu. | <ITALIC> |

| Prvek syntaxe | Účel | Příklad |
|---|---|---|
| pravda / nepravda | U logických atributů zadejte **hodnotu true, chcete-li je povolit, a** hodnotu false , chcete-li je zakázat. Logický atribut, který neurčuje true nebo false, je ve výchozím nastavení true. | <TUČNĚ PRAVDA> nebo<TUČNĚ ><br><TUČNĚ, nepravda><br>Použije nebo odebere tučné formátování. |
| středníky | Deklaraci více atributů oddělte středníkem. | <KURZÍVA; TUČNĚ><br>Použije formátování kurzívou a tučným písmem. |
| deklarace statické hodnoty s mezerou nebo rovnítkem | Pro atributy, které vyžadují přiřazení hodnoty, zadejte deklaraci statické hodnoty za atribut a uvnitř lomených závorek. Statickou hodnotu lze od atributu oddělit mezerou nebo rovnítkem. | <FORECOLOR modrá><br><FORECOLOR=modrá><br>Aplikuje modrou barvu na text. |
| dvojité uvozovky do dvojitého | Uzavření textových hodnot uvozovky. | <FONT_FACE "Arial"><br>Aplikuje písmo Arial na text. |
| Ne | Předpona atributu s číslem zrušíte jeho hodnotu a vynutíte použití výchozího nastavení. To lze použít k přepsání libovolného atributu. | <Žádná FONT_FACE><br>Přepíše všechny vlastní styly písma, které mohly být zadány jinde. |

## Klíčová slova

Průzkumník dat používá k úpravě atributů obsahu následující tři klíčová slova.

- **CHYBA** - Určuje, zda dojde k problému s mírou. (Například když je výsledkem vzorce dělení čísla nulou.)
- **NULL** – identifikuje míru, která nevrací žádnou hodnotu.
- **ROZSAH** – Identifikuje míry mezi dvěma zadanými hranicemi.

Pomocí těchto klíčových slov můžete nastavit podmínky pro atributy obsahu. Při práci s klíčovými slovy platí následující pravidla syntaxe.

| Prvek syntaxe | Účel | Příklad |
|---|---|---|
| ROZSAH n:n | Použijte podmínku klíčového slova OBLAST následovanou dolní a horní hranicí rozsahu oddělenou dvojtečkou. | <ROZSAH 0:100 <TUČNĚ>><br>Zobrazí hodnoty v rozsahu 0–100 včetně tučným písmem. |
| ROZSAH N:<br>ROZSAH :n | Použijte podmínku klíčového slova OBLAST následovanou pouze dolní nebo pouze horní mezí, která označuje, že hranice není zahrnuta.<br>Na rozsah můžete použít více atributů. | <ROZSAH 0: <PODTRŽENO>><br>Podtrhuje hodnoty větší než 0.<br><ROZSAH 0: <TUČNĚ; ITALIC>><br>Použije tučné písmo a kurzívu na hodnoty větší než 0. |
| ROZSAH N+: | Použijte podmínku klíčového slova OBLAST následovanou dolní hranicí a znaménkem plus, která označuje, že dolní mez není zahrnuta. | <ROZSAH 0+: <PODTRŽENÍ>><br>Použije podtržení na hodnoty větší než, ale ne včetně 0. |
| ROZSAH :n- | Použijte podmínku klíčového slova OBLAST následovanou horní mezí a znaménkem mínus | <ROZSAH :0- <TUČNĚ>><br>Aplikuje tučné písmo na hodnoty méně |

| Prvek syntaxe | Účel | Příklad |
|---|---|---|
| | označují, že horní mez není inkluzivní. | než, ale ne včetně 0. |
| CHYB<br>A<br>NULL<br>NULL,<br>CHYBA | Pomocí podmínek klíčových slov NULL, ERROR nebo obojího otestujte, zda je hodnota null nebo chybová. Pokud používáte obojí, oddělte klíčová slova čárkou. | <NULL, CHYBA <BACKCOLOR červená>><br>Zobrazí červenou barvu pozadí, pokud existuje nulový nebo chybový stav. |
| Více podmínek klíčových slov s jedním atributem | Při přiřazování jednoho atributu více podmínkám klíčového slova (RANGE, NULL, ERROR) oddělte podmínky čárkou. | <NULL, ROZSAH 1:100<ITALIC>><br>Kurzívou jsou hodnoty null a hodnoty mezi 1–100 včetně. |
| Více podmínek klíčových slov s více atributy | Při přiřazování různých atributů pro více podmínek klíčových slov (RANGE, NULL, ERROR) oddělte podmínky středníkem. | <NULL <PODTRŽENO>; ROZSAH 1:100<ITALIC>><br>Podtrhuje hodnoty null a kurzívou hodnoty mezi 1–100 včetně. |
| Vnořené podmínky více klíčových slov | Při vnoření více podmínek klíčových slov se zadané atributy použijí, pokud je splněna některá z podmínek. | <NULL <PODTRŽENO>; ROZSAH 0+: <ITALIC>, ROZSAH 0:100 <FORECOLOR červená>; ROZSAH 101:200 <FORECOLOR žlutá>; ŘADA 201+: <FORECOLOR zelená>; ROZSAH 201+: <TUČNĚ>> |

| Prvek syntaxe | Účel | Příklad |
|---|---|---|
| | | Zobrazí kurzívou všechny hodnoty větší než nula.<br><br>Zobrazí všechny hodnoty červeně, žlutě nebo zeleně na základě definovaných rozsahů. Pokud hodnota klesne nad 200, použije se zelená i tučná barva. |

## Další informace o syntaxi

- Ve většině názvů atributů se rozlišují malá a velká písmena. Pro všechny názvy atributů je nejlepší používat velká písmena.
- Tři klíčová slova, RANGE, NULL a ERROR, pomáhají testovat hodnoty a používat podmíněné formátování na základě výsledků.
- Při použití hodnot atributů ve vzorci jsou literálové hodnoty považovány za konstanty.

## Atributy obsahu pro všechny datové typy

Atributy obsahu v této tabulce lze použít pro všechny datové typy.

| Atribut | Popis | Příklad |
|---|---|---|
| DĚJIŠTĚ | Konfiguruje název národního prostředí podle definice v kódech jazyků ISO-639 a ISO-3166. Výchozí nastavení formátu je odvozeno od národního prostředí. | <LOCALE "cs"><br><br><NÁRODNÍ PROSTŘEDÍ "fr_CA"> |
| NULL_TEXT pro | Určuje text, který má být zobrazen<br><br>Hodnoty null. | <NULL_TEXT "Data nejsou k dispozici." > |
| PŘEDPONA | Předřadí zadaný text k hodnotě. Text předpony je přidán po použití jiného formátování. Předponu lze přidat k formátovaným hodnotám libovolného typu. Předpony se nepřidávají do | <PŘEDPONA "Dr."> |

| Atribut | Popis | Příklad |
|---|---|---|
| | Hodnoty null nebo chybové hodnoty nebo k hodnotám přiřazeným pomocí tlačítka Atribut NAHRADIT. | |
| NAHRADIT | Nahradí hodnotu hodnotou Zadaný text, i když je hodnota null nebo chyba. Pokud je zadána hodnota NAHRADIT, nebudou použity žádné další atributy formátování textu, včetně atributů PREFIX a SUFFIX. | <NAHRADIT "DŮVĚRNÉ INFORMACE"> |
| PŘÍPONA | Připojí zadaný text k hodnotě. Text přípony je přidán po použití jiného formátování. Příponu lze přidat k formátovaným hodnotám libovolného typu. Přípony se nepřidávají k nulovým nebo chybovým hodnotám ani k hodnotám přiřazeným pomocí atributu NAHRADIT. | |

## Atributy obsahu pro textové datové typy

Atributy obsahu v této tabulce lze použít pro textové datové typy.

| Atribut | Popis | Příklad |
|---|---|---|
| BARVA POZADÍ | Použije určenou barvu k vyplnění pozadí. | <BACKCOLOR "bílá"> |
| TUČNÝ | Zobrazí zadaný text jako tučný. | <TUČNĚ> |
| DISPLAY_NAME | Použije zadaný text k nahrazení názvu míry pro nadpisy. To je podobné atributu HEAD. DISPLAY_NAME však může zahrnovat text filtru a další proměnlivý obsah. Tento atribut | <DISPLAY_NAME "Maximální prodejní hodnota"> |

| Atribut | Popis | Příklad |
|---|---|---|
| | Nelze použít na vlastní míry. | |
| DROP_HEADING_ PŘEDČÍSLÍ | Ořízne zobrazení zadaných znaků z levé strany hodnoty. Tento atribut lze zadat jako hodnotu nebo jako řídicí znak, například znaménko minus ( - ). To určuje, že vše vlevo od a včetně znaménka mínus by mělo být pro zobrazení odstraněno.<br><br>Tento atribut je užitečný pro zabránění zobrazení předpon, které mohly být přidány k řízení pořadí řazení textových hodnot v kohortách. | <DROP_HEADING_PREFIX 4><br><br><DROP_HEADING_PREFIX "-"> |
| FONT_FACE text. | Určuje písmo, které má být použito pro<br><br>Průzkumník dat podporuje běžné řezy písem pomocí běžných webových balíčků písem CSS. Pokud je zadáno nerozpoznané písmo, obsah se zobrazí podle pravidel zásobníku písem CSS, často s použitím základního řezu patkového písma. | <FONT_FACE "Arial"> |
| PŘEDBARVENÍ textu. | Použije určenou barvu k zobrazení<br><br>Průzkumník dat podporuje následující běžné hodnoty barev:<br><br>Aqua, černá, modrá, barva, fuchsie, šedá, zelená, limetka, kaštanová, námořnická, olivová, oranžová, fialová, červená, stříbrná, šedozelená, bílá a žlutá.<br><br>**POZNÁMKA:** Libovolnou hodnotu RGBa můžete také zadat pomocí tlačítka COLOR ( ) ve vzorci. | <FORECOLOR teal> |

| Atribut | Popis | Příklad |
|---|---|---|
| NADPIS | Použije zadaný text k nahrazení názvu míry pro nadpisy. To je podobné atributu DISPLAY_NAME. Funkce NADPIS však nemůže obsahovat text filtru a další proměnlivý obsah. Tento atribut lze použít u všech měr, včetně vlastních měr. | <NADPIS "Maximální prodejní hodnota"> |
| KURZÍVA | Zobrazí zadaný text kurzívou. | <ITALIC> |
| PROPOJIT adresu URL. | Přidá hypertextový odkaz na zadanou<br>**Poznámka:** Pokud je tento atribut zadán na míru, přidá Odkaz na nadpis opatření. | <ODKAZ "https://www.calabrio.com"> |
| POZNÁMKA | Připojí poznámku se zadaným textem k aktuální míře. Poznámka se zobrazí v popisku, který se zobrazí, když najedete myší na záhlaví míry nebo na libovolnou hodnotu této míry. | <POZNÁMKA: "Zeptejte se závazků na další podrobnosti." > |
| PŘEŠKRTNUTÍ | Zobrazí zadaný text s ikonou přeškrtnutí. | <PŘEŠKRTNUTÍ> |
| PODTRHNOUT | Zobrazí zadaný text s podtržením. | <PODTRŽENO> |

## Atributy obsahu pro číselné datové typy

Atributy obsahu v této tabulce lze použít pro číselné datové typy.

| Atribut | Popis | Příklad |
|---|---|---|
| BYTE_SCALE | Určuje, jaké měřítko požadovaného bajtového výstupu | <BYTE_SCALE "kB"> |

| Atribut | Popis | Příklad |
|---|---|---|
| | By měl používat, v přírůstcích po 1024. Rozsah je od bajtů (B) do yottabajtů (YB). Má také automatickou možnost automatického výběru nejlepšího měřítka. | ▪ Pokud má být hodnota "3287040" formátována, zobrazí se "3 210 kB", protože 287040 ÷ 1024 = 3210<br><BYTE_SCALE "auto"><br>▪ Pokud je hodnota "9876543210" formátována pomocí <BYTE_ MĚŘÍTKO "auto">, "9,198 GB", protože ji nelze dále zmenšit. |
| CURRENCY_ KÓD | Určuje kód měny definovaný v ISO-4217 . Pokud je zadán také CURRENCY_SYMBOL, má tento atribut přednost. | <CURRENCY_CODE "EUR"> |
| CURRENCY_ SYMBOL | Určuje symbol, který se má použít při formátování.<br>**Poznámka:** Chcete-li symbol zobrazit, musíte také vybrat <bez formátování> v Seznam výběru formátu dialogového okna Vybrat míru. | <CURRENCY_SYMBOL "$"> |
| TRVÁNÍ | Určuje, že hodnota má být zobrazena jako Doba trvání. Tento atribut ve výchozím nastavení používá vzor mm:ss. Lze jej kombinovat s atributem PATTERN a určit alternativní formáty. | <DOBA TRVÁNÍ><br>< TRVÁNÍ; VZOR "h:mm:ss"><br>< TRVÁNÍ; VZOR "mm.##"><br>▪ Zobrazuje počet minut s až dvěma desetinnými místy po dobu zlomku minuty.<br>< TRVÁNÍ; VZOR |

| Atribut | Popis | Příklad |
|---|---|---|
| | | "mm:ss.00"><br>▪ Na zlomek sekundy zobrazí minuty, sekundy a přesně dvě desetinná místa. |
| STABILNÍ | Určuje počet desetinných míst, které se mají zobrazit pro hodnotu. V případě potřeby se hodnota zaokrouhlí na zadaný počet desetinných míst. | <PEVNÉ 4> |
| INPUT_BYTE_ MĚŘÍTKO | Určuje, v jakém bajtovém měřítku je vstupní číslo. Pokud není zadána, předpokládá se, že vstupní hodnota je v bajtech. | <INPUT_BYTE_SCALE "MB"><br>▪ Pokud má být hodnota "2" formátována pomocí <BYTE_ MĚŘÍTKO "MB">, "2,048 kB" se zobrazí, protože v 1 MB je 1024 kB. |
| INPUT_ METRIC_ MĚŘÍTK O | Určuje, jaké metrické měřítko je vstupní číslo. | <INPUT_METRIC_SCALE "k"><br>▪ Pokud je hodnota "123456.789" doprovázena <METRIC_SCALE "M"> a <METRIC_UNIT "J"> má být formátováno, "123.457 MJ" je zobrazeno, protože v 1 MJ je 1000 kJ. |
| CELÉ ČÍSLO | Naformátuje hodnotu jako celé číslo a zaokrouhlí ji na nejbližší celé číslo. | <CELÉ ČÍSLO> |
| MAX_DP | Určuje maximální počet desetinných míst | <MAX_DP 2> |

| Atribut | Popis | Příklad |
|---|---|---|
| | místa, která mají být zahrnuta do zlomkové části formátovaného čísla.<br><br>Pokud zadaný počet číslic překročí počet číslic v hodnotě zlomku, zobrazí se všechny dostupné číslice.<br><br>**Poznámka:** Tato hodnota je ignorována, pokud je zadán atribut FIXED. | ▪ Pokud je hodnota "1.23" formátována <MAX_DP 1>, zobrazí se "1.2".<br>▪ Pokud je hodnota "1.23" formátována pomocí <MAX_DP 2>, zobrazí se "1.23".<br>▪ Pokud je hodnota "1.23" formátována pomocí <MAX_DP 3>, zobrazí se "1.23". |
| METRIC_MĚŘÍTKO | Určuje, jaké měřítko má požadovaný výstup metriky používat. Používá přírůstky po 1000. Rozsah je od pico (p) do yotta (Y). Má také automatickou možnost automatického výběru nejlepšího měřítka.<br><br>METRIC_SCALE by měla být vždy doprovázena METRIC_UNIT.<br><br>Dostupné váhy:<br><br>▪ p—pico<br>▪ n—nano<br>▪ U – mikro<br>▪ m – milička<br>▪ k—kilo<br>▪ M – mega<br>▪ G—giga<br>▪ T—tera<br>▪ P—peta<br>▪ E—exa | <METRIC_SCALE "k"><br><br>▪ Pokud je hodnota "123456789" doprovázena <METRIC_UNIT "J"> je Ve formátu, "123,456.789 kJ" je zobrazen.<br><br><METRIC_SCALE "auto"><br><br>▪ Pokud je hodnota "0,0008" doprovázena <METRIC_UNIT "W"> je Pro formátování, zobrazí se "800 uW". |

| Atribut | Popis | Příklad |
|---|---|---|
| | ▪ Z—zetta<br>▪ Y—yotta<br>▪ Automaticky – automaticky zvolí nejlepší měřítko.<br>▪ ' '—prázdné uvozovky pro základní metrickou jednotku. Například metry místo kilometrů.<br>**POZNÁMKA** : Místo zadání písmene předpony můžete také použít hláskované<br>škála. | |
| METRIC_UNIT | Určuje, jaká jednotka se zobrazí v výstup. METRIC_UNIT je třeba vždy doprovázet METRIC_SCALE. | Podívejte se na příklady pro METRIC_SCALE. |
| MIN_DP | Určuje minimální počet desetinných míst místa, která mají být zahrnuta do zlomkové části formátovaného čísla.<br>Pokud zadaný počet číslic překročí počet číslic v hodnotě zlomku, zobrazí se všechny dostupné číslice následované nulami, aby se dosáhlo zadaného počtu číslic.<br>**Poznámka:** Tato hodnota je ignorována, pokud je zadán atribut FIXED. | <MIN_DP 3><br>▪ Pokud je hodnota "1.2" formátována pomocí <MIN_DP 1>, zobrazí se "1.2".<br>▪ Pokud je hodnota "1.2" formátována pomocí <MIN_DP 2>, zobrazí se "1.20".<br>▪ Pokud je hodnota "1.2" formátována pomocí <MIN_DP 3>, zobrazí se "1.200". |
| MIN_INT_ ČÍSLICE | Určuje minimální počet celočíselných číslic, které mají být zahrnuty do celé číselné části formátovaného čísla.<br>Pokud zadaný počet číslic překročí | <MIN_INT_DIGITS 3><br>▪ Pokud je hodnota ".123" formátována s <MIN_ INT_DIGITS 0>, ".123" je |

| Atribut | Popis | Příklad |
|---|---|---|
| | Počet číslic v celočíselné hodnotě, všechny dostupné číslice jsou předcházeny nulami, aby se dosáhlo zadaného počtu číslic. | zobrazen.<br>▪ Pokud je hodnota ".123" formátována pomocí <MIN_ INT_DIGITS 1>, "0.123" Se zobrazí.<br>▪ Pokud je hodnota ".123" formátována pomocí <MIN_ INT_DIGITS 3>, Je zobrazena chyba "000.123". |
| VZOR použít. | Určuje vzor formátování, který se má<br>**Poznámka:** Aby se atribut zobrazil správně, musíte také vybrat **<žádné formátování>** z rozevíracího **seznamu Formát** v **dialogovém okně Vybrat míru** . | <VZOR "#,###.00"> |
| PROCENTO | Formátuje hodnotu v procentech, zobrazení symbolu % a jeho změna měřítka o 100.<br>Tento atribut je nejužitečnější pro zobrazení zlomkových hodnot. | < PROCENTA> |
| RADIX_CHAR | Určuje znak, který se má použít pro oddělovač desetinných míst v číslech. Musí se jednat o jednoznakovou řetězcovou hodnotu. | <RADIX_CHAR ","> |
| TRIPLE_CHAR | Určuje znak, který se má použít pro seskupení oddělovače (typicky tisíce) v číslech. Musí se jednat o jednoznakovou řetězcovou hodnotu. | <TRIPLE_CHAR "." > |

| Atribut | Popis | Příklad |
|---|---|---|
| | **Poznámka:** Chcete-li zabránit zobrazení libovolného znaku, zadejte prázdný řetězec Potlačit ji. | |

## Atributy obsahu pro datové typy data a času

Atributy obsahu v této tabulce lze použít pro datové typy data a času.

| Atribut | Popis | Příklad |
|---|---|---|
| DATE_STYLE použít. | Určuje styl formátování data, který se má<br><br>Možnosti zahrnují následující: krátké, střední, dlouhé, úplné, výchozí a žádné. | <DATE_STYLE "plná"> |
| VZOR<br>Toto | Určuje vzor formátování, který se má použít.<br><br>Atribut lze kombinovat s dalšími atributy, jako je například DURATION a řídit tak zobrazení číselně uložených časových dob.<br><br>**Poznámka:** Aby se atribut zobrazil správně, musíte také vybrat <ne formátování> v seznamu Výběr formátu dialogového okna Vybrat míru. | <VZOR "#,###.00"> |
| TIME_STYLE | Určuje styl formátování, který se použije na Časová část hodnoty data a času. Možnosti zahrnují následující: krátké, střední, dlouhé, úplné, výchozí a žádné. | <TIME_STYLE "krátké"> |
| TIME_ZONE tlumočení | Určuje časové pásmo, které se má použít pro<br><br>Hodnoty data a času. | <TIME_ZONE "Amerika/Vancouver"> |

## Atributy obsahu pro datové typy podobné logické hodnotě

Průzkumník dat nepoužívá jako datový typ "Boolean". Podporuje však zpracování číselných datových hodnot 0 a 1 jako hodnot false/no a true/yes. Atributy obsahu v této tabulce lze použít pro číselné datové typy, které obsahují hodnoty 0 nebo 1.

| Atribut | Popis | Příklad |
|---|---|---|
| FALSE_TEXT | Určuje řetězec, který se má zobrazit pro falešné hodnoty. | <FALSE_TEXT "Není skladem." > |
| TRUE_TEXT | Určuje řetězec, který se má zobrazit pro skutečné hodnoty. | TRUE_TEXT "Skladem." > |

## Vytvoření zobrazení

Jakmile vytvoříte otázku pro sestavu, jste připraveni přizpůsobit způsob vizualizace dat. To provedete na panelu **View** Tab v panelu Otázka.

Ve výchozím nastavení je sestava zobrazena jako tabulka s vybranými mírami jako sloupce a daty jako řádky. To je to, co se zobrazí, když rozvíjíte svou otázku. V Zobrazit Tab můžete přizpůsobit tabulku nebo vybrat jiný typ zobrazení.

Když vyberete typ pohledu, můžete si vybrat z několika možností zobrazení a možností stylů. Možnosti jsou závislé na typu vybraného zobrazení. Při výběru možností a přizpůsobování zobrazení se náhled vašich voleb zobrazuje v podokně sestavy.

Ne všechny typy výběrů dat jsou pro vaši sestavu vhodné. Budete muset zvážit, jaký typ grafu bude s vašimi daty nejlépe fungovat. Některé grafy nejlépe ukazují vztah mezi několika informacemi, zatímco jiné mohou lépe zobrazovat trendy v průběhu času. Některé typy zobrazení mohou zpracovávat více měr, zatímco jiné mohou zobrazit pouze jednu míru.

### Dostupné typy pohledů

Níže jsou uvedeny aktuálně dostupné typy zobrazení. Každý typ zobrazení má možnosti stylů pro ovládání popisků, textu, barev atd.

- Plošný graf
- Sloupcový diagram
- Sloupcový graf
- Složený graf
- Tabulka měřidel
- Graf titulků
- Graf hlavních ukazatelů výkonu
- Graf KPI Rank
- Spojnicový graf

- Koláčový graf
- Bodový graf
- Zobrazení tabulky
- Zobrazení mraku slov

## Plošný graf

Plošné grafy zobrazují data podobná spojnicovému grafu, ale s vyplněnou oblastí pod čarou. Plošné grafy se často používají k zobrazení:

- Složení celku a které části tvoří celek
- Velikost změny
- Rozdíl mezi dvěma nebo více trendy

Plošné grafy mohou zpracovat více měr.

Pro vizualizaci si můžete vybrat jednu z následujících možností grafu.

| Možnost | Popis |
|---|---|
| Překryvné | (Výchozí) Zobrazí oblast pod více řádky, aby byl zobrazen vztah mezi kategoriemi. |
| Překrytí se značkami | Překryje graf tečkami představujícími jednotlivé datové body na řádky. |
| Skládaný | Zobrazí oblast pod několika řádky nad sebou, aby bylo možné zobrazit porovnání mezi kategoriemi. |
| Skládané se značkami | Překryje graf tečkami představujícími jednotlivé datové body na skládané čáry. |

Jakmile vyberete požadovanou možnost grafu, můžete graf dále přizpůsobit pomocí těchto ovládacích prvků:

- Vysvětlení
- Design
- Tituly

- Možnosti mřížky
- Zobrazení osy
- Formát datové řady
- Zobrazení výjimek

## Sloupcový diagram

Pruhové grafy zobrazují informace jako vodorovné pruhy podél osy Y, jednotlivě nebo po sobě. Tento typ vizualizace lze použít k efektivnímu zobrazení:

- Distribuce dat, jako jsou trendy a rozpětí
- Porovnání sad hodnot
- Trend, který se vyvíjí v průběhu

času Pruhové grafy mohou zpracovávat

více opatření.

Pro vizualizaci si můžete vybrat jednu z následujících možností grafu.

| Možnost | Popis |
|---|---|
| 2D | (Výchozí) Tyče jsou prezentovány ve dvou rozměrech, jeden pruh na míru. |
| 2D skládané | Tyče jsou prezentovány ve dvou rozměrech s více mírami Skládané tak, aby zobrazovaly vztah jednotlivých položek k celku. |
| Přepínač Zachovat součty | Zobrazí celkovou hodnotu v grafu jako další pruh označený "Celkem".<br><br>**Poznámka:** Chcete-li zobrazit celkovou hodnotu jako další sloupec, musíte nejprve vybrat **součty** v části Skupina otázky panel. |

Jakmile vyberete požadovanou možnost grafu, můžete graf dále přizpůsobit pomocí těchto ovládacích prvků:

- Vysvětlení
- Design

- Tituly
- Možnosti mřížky
- Zobrazení osy
- Formát datové řady
- Zobrazení výjimek

## Sloupcový graf

Sloupcové grafy zobrazují informace jako svislé pruhy podél vodorovné osy X, jednotlivě nebo ve vrstvě. Tento typ vizualizace lze použít k efektivnímu zobrazení:

- Distribuce dat, jako jsou trendy a rozpětí
- Porovnání sad hodnot
- Trend, který se vyvíjí v průběhu času

Sloupcové grafy mohou zpracovávat více

měr.

Pro vizualizaci si můžete vybrat jednu z následujících možností grafu.

| Možnost | Popis |
|---|---|
| 2D | (Výchozí) Sloupce jsou prezentovány ve dvou rozměrech, jeden sloupec na míru. |
| 2D skládané | Sloupce jsou prezentovány ve dvou rozměrech s více mírami naskládanými tak, aby zobrazovaly vztah jednotlivých položek k celku. |
| Přepínač Zachovat součty | Zobrazí celkovou hodnotu v grafu jako další sloupec označené jako "Celkem".<br><br>**Poznámka:** Chcete-li zobrazit celkovou hodnotu jako další sloupec, musíte nejprve vybrat **součty** v části Skupina otázky panel. |

Jakmile vyberete požadovanou možnost grafu, můžete graf dále přizpůsobit pomocí těchto ovládacích prvků:

- Vysvětlení
- Design
- Tituly
- Možnosti mřížky
- Zobrazení osy
- Formát datové řady
- Zobrazení výjimek

## Složený graf

Složené grafy obsahují sloupcové i spojnicové. Jsou užitečné při porovnávání dvou sad hodnot, jako jsou předpovědi a skutečné hodnoty. Zvládnou více opatření.

Graf můžete přizpůsobit pomocí těchto ovládacích prvků:

- Vysvětlení
- Design
- Tituly
- Možnosti mřížky
- Zobrazení osy
- Formát datové řady
- Zobrazení výjimek

## Tabulka měřidel

Grafy měřidel zobrazují hodnotu jedné míry jako jehlu na číselníku, podobně jako rychloměr. Často se používají k zobrazení jednoho důležitého opatření nebo trendu, který se vyvíjí v průběhu času.

Graf můžete přizpůsobit pomocí těchto ovládacích prvků:

- Design
- Tituly
- Možnosti měřidla
- Rozsahy

## Graf titulků

Grafy titulků lze použít k zobrazení důležitého ukazatele jako jediného čísla, bez jakýchkoli podrobností nebo jiných rozptýlení. Často jsou seskupeny s jinými podobnými sestavami na řídicím panelu, aby poskytly okamžitý přehled o aktuálním stavu vaší organizace.

Graf můžete přizpůsobit pomocí těchto ovládacích prvků:

- Design
- Tituly
- Možnosti nadpisu
- Rozsahy

## Graf hlavních ukazatelů výkonu

Grafy hlavních ukazatelů výkonu zobrazují jednu hodnotu, která představuje klíčový ukazatel výkonu (KPI), který by uživatelé měli znát. Nadpis klíčového ukazatele výkonu používá klíčové ukazatele výkonu nakonfigurované na stránce Konfigurace klíčového ukazatele výkonu (Správa > správa aplikací > Klíčové ukazatele výkonu (KPI)).

Tento graf vám umožní získat přehled z:

- Metriky, jako je průměrná doba zpracování, rozlišení prvního hovoru atd
- Klíčový ukazatel výkonu, který je agregovanou sadou hodnot vytvořených z vlastního vzorce
- Navrhované prahové hodnoty, které řídí

akci Graf si můžete přizpůsobit pomocí:

- Design
- Tituly
- Možnosti hlavního ukazatele výkonu

## Graf KPI Rank

Grafy KPI Rank vizualizují data s několika zahrnutými podskupinami, jako jsou členové týmu nebo týmy v oddělení. Tento graf může například ilustrovat, jak dobře agenti plní své cíle, pomocí barev a šipek k označení změny.

Tento graf vám umožní získat přehled z:

- Metriky, jako je průměrná doba zpracování, rozlišení prvního hovoru atd
- Klíčový ukazatel výkonu, který je agregovanou sadou hodnot vytvořených z vlastního vzorce

- Více proměnných ve skupině
- Navrhované prahové hodnoty, které řídí

akci Tento graf můžete přizpůsobit pomocí:

- Design
- Tituly
- Možnosti hodnocení klíčových ukazatelů výkonu

## Spojnicový graf

Spojnicové grafy zobrazují data v řadě. Toto je jediný typ grafu, který může obsahovat spojnici trendu. Spojnicové grafy se často používají k zobrazení následujících informací:

- Distribuce dat, jako jsou trendy, rozsahy, odlehlé hodnoty a tendence
- Porovnání sad hodnot
- Trend v čase při použití více os
- Vztah mezi jednou mírou a druhou

Pro vizualizaci si můžete vybrat jednu z následujících možností grafu.

| Možnost | Popis |
|---|---|
| Přímý | (Výchozí) Přímka z jednoho datového bodu do dalšího. |
| Rovně se značkami | Přímka z jednoho datového bodu do dalšího s tečkami představujícími každý datový bod. |
| Záložky | Tečky jsou zobrazeny v každém datovém bodě bez čáry, která je spojuje. |
| Zakřivený | Hladká zakřivená čára spojuje každý datový bod s dalším. |
| Zakřivené se značkami | Hladká zakřivená čára spojuje každý datový bod s dalším pomocí teček představující datové body. |

Jakmile vyberete požadovanou možnost grafu, můžete graf dále přizpůsobit pomocí těchto ovládacích prvků:

- Vysvětlení
- Design
- Tituly
- Možnosti mřížky
- Zobrazení osy
- Formát datové řady
- Zobrazení výjimek

## Koláčový graf

Výsečové grafy zobrazují součet jedné míry jako úplný kruh a velikost komponent, které tento kruh tvoří. Výsečové grafy jsou nejefektivnější, pokud máte omezený počet kategorií dat, které jsou součástí jedné skupiny.

Graf můžete přizpůsobit pomocí těchto ovládacích prvků:

- Vysvětlení
- Design
- Tituly
- Možnosti výsečového grafu
- Zobrazení výjimek

## Bodový graf

Bodové grafy zobrazují korelace mezi sadami hodnot, které nelze reprezentovat v řadě nebo intervalu. Jsou užitečné pro zobrazení:

- Porovnání sad hodnot
- Distribuce trendů, tendencí, rozsahů informací a odlehlých hodnot
- Vztah mezi dvěma opatřeními

Bodové grafy mohou zpracovávat více měr. Pokud máte tři míry, bodový graf se změní na bublinový graf. Bublinový graf je rozšířením bodového grafu, který se používá k zobrazení vztahů mezi třemi mírami. Každá tečka v bublinovém grafu odpovídá jednomu datovému bodu a hodnoty měr pro každý bod jsou označeny vodorovnou polohou, svislou polohou a velikostí bodů.

Graf můžete přizpůsobit pomocí těchto ovládacích prvků:

- Design
- Tituly
- Možnosti mřížky
- Zobrazení osy
- Formát datové řady

## Zobrazení tabulky

Zobrazení tabulky je výchozí typ zobrazení a nejzákladnější vizualizace. Tabulky zobrazují číselné informace a lze je použít s více mírami. Lze je seřadit ve vzestupném nebo sestupném pořadí podle libovolného sloupce kliknutím na záhlaví tohoto sloupce.

Pro vizualizaci tabulky si můžete vybrat jednu z následujících možností tabulky.

| Možnost | Popis |
|---|---|
| Plný | (Výchozí) Zobrazí tabulku se záhlavími sloupců a řádků. |
| Pouze záhlaví sloupce | Zobrazí tabulku pouze se záhlavími sloupců. |
| Pouze záhlaví řádku | Zobrazí tabulku pouze se záhlavími řádků. |
| Kompaktní | Zobrazí tabulku se záhlavími sloupců i řádků v nejmenší možné oblasti. |
| Kompaktní (pouze záhlaví sloupce) | Zobrazí tabulku pouze se záhlavími sloupců v nejmenší možné oblasti. |
| Pouze buňky | Zobrazí data sestavy bez záhlaví sloupců nebo řádků. |

Jakmile vyberete požadovanou možnost tabulky, můžete tabulku dále přizpůsobit pomocí těchto ovládacích prvků:

- Design
- Tituly
- Styl tabulky
- Zobrazení výjimek

## Zobrazení mraku slov

Zobrazení mraků slov ukazují frekvenci určitých slov tím, že velikost slova je úměrná frekvenci jeho použití. Tento typ vizualizace je jednoduchý a snadno srozumitelný a poskytuje konkrétní informace na první pohled. Slovní mraky by však neměly být používány pro analýzu, která vyžaduje přesnost a přesnost. Často tvar písmen ve slově (pokud mají vzestupné nebo sestupné) a délka slova mohou způsobit, že některá slova přitahují více pozornosti než jiná.

**POZNÁMKA:** Délku slov a frází zobrazených ve vizualizaci wordového cloudu lze nakonfigurovat na základě vašich potřeb a obchodních případů použití. Pokud tak chcete učinit, obraťte se na tým podpory Cisco.

Slovní mrak si můžete přizpůsobit pomocí těchto ovládacích prvků:

- Design
- Tituly
- Zobrazení výjimek

### Možnosti stylingu

Jakmile vyberete typ zobrazení a možnost zobrazení, můžete graf dále přizpůsobit pomocí možností stylů. Tato část popisuje všechny dostupné možnosti stylů.

**Poznámka:** Ne všechny možnosti stylů jsou k dispozici pro každý typ grafu.

- Zobrazení osy
- Formát datové řady
- Zobrazení výjimek
- Možnosti měřidla
- Možnosti mřížky
- Možnosti nadpisu
- Možnosti hlavního ukazatele výkonu
- Možnosti hodnocení klíčových ukazatelů výkonu
- Vysvětlení
- Možnosti výsečového grafu
- Rozsahy

- Design
- Styl tabulky
- Tituly

## Zobrazení osy

Ovládací prvek Axis Display obsahuje nástroje pro konfiguraci os X a Y. Můžete konfigurovat více os.

### Osa X

| Pole | Popis |
|---|---|
| Osa X | Zobrazí nebo skryje osu X v grafu. Ovládací prvky se zobrazí pouze v případě, že vyberete zobrazení osy.<br><br>**Barva** – Vyberte barvu, ve které se zobrazí osa X a její popisky.<br><br>**Značky – Toto** políčko zaškrtněte, chcete-li zobrazit značky vedle popisků os.<br><br>**Čáry** mřížky – Toto políčko zaškrtněte, chcete-li v grafu zobrazit svislé čáry mřížky osy X. |
| Název | Zobrazí nebo skryje název dat na ose X. Ovládací prvky se zobrazí pouze v případě, že vyberete zobrazení názvu.<br><br>**Textové pole** – zadejte název osy X.<br><br>**Písmo** – Vyberte písmo a velikost písma pro název osy X. Pokud zvolíte **Zděděné**, použije se písmo vybrané v části Styly.<br><br>**Orientace** – Vyberte úhel, pod kterým bude orientován název osy X. Výchozí nastavení je **0** (bez úhlu). |
| Štítky | **Popisky** – vyberte, zda a jak se mají popisky osy X zobrazovat. Výchozí hodnota Automaticky nastaví popisky svisle. Vyberete-li možnost **Zapnuto**, štítky |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | jsou nastaveny vodorovně. Vyberete-li možnost **Vypnuto**, nebudou zobrazeny žádné popisky.<br><br>**Písmo** – Vyberte písmo a velikost písma pro popisky osy X. Pokud zvolíte **Zděděné**, použije se písmo vybrané v části Styly. |

## Osa Y (primární, sekundární, 3 a 4)

Některé grafy mohou mít více os Y. V takovém případě bude k dispozici více přepínačů zobrazení / skrytí osy Y. Pole pro konfiguraci těchto os jsou pro každou z nich stejná.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Osa Y (primární, sekundární, 3 a 4) | Zobrazí nebo skryje osu Y v grafu. Ovládací prvky se zobrazí pouze v případě, že vyberete zobrazení osy.<br><br>**Barva** – Vyberte barvu, ve které se zobrazí osa Y a její popisky.<br><br>**Barva** řady – Vyberte barvu, ve které se zobrazí řada osy Y.<br><br>**Značky – Toto** políčko zaškrtněte, chcete-li zobrazit značky vedle popisků os.<br><br>**Čáry** mřížky – Toto políčko zaškrtněte, chcete-li v grafu zobrazit vodorovné čáry mřížky osy Y.<br><br>**Min** – Nastaví minimální hodnotu osy.<br><br>**Max** – Nastaví maximální hodnotu osy.<br><br>**Interval** kroků – Nastaví hodnotu přírůstků, které se mají použít na ose.<br><br>**Menší dílky** – Určuje, kolik tiků se zobrazí mezi jednotlivými očíslovanými dílky na ose. |
| Název | Zobrazí nebo skryje název dat osy Y. Ovládací prvky se zobrazí pouze v případě, že vyberete zobrazení názvu. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | **Textové pole** – zadejte název osy Y.<br><br>**Písmo** – Vyberte písmo a velikost písma pro název osy X. Pokud zvolíte **Zděděné**, použije se písmo vybrané v části Styly.<br><br>**Orientace** – Vyberte úhel, pod kterým bude orientován název osy Y. Výchozí nastavení je **270** (bokem). |
| Štítky | **Popisky** – vyberte, zda a jak se mají zobrazovat popisky osy Y. Výchozí hodnota Auto nastaví popisky vodorovně. Vyberete-li možnost **Zapnuto**, popisky se nastaví vodorovně. Vyberete-li možnost **Vypnuto**, nebudou zobrazeny žádné popisky.<br><br>**Písmo** – Vyberte písmo a velikost písma pro popisky osy Y. Pokud zvolíte **Zděděné**, použije se písmo vybrané v části Styly.<br><br>**Formát** – Vyberte formát popisků osy Y. Ve výchozím nastavení je tato možnost nastavena na **hodnotu Automaticky**, kde je automaticky rozpoznán formát textu popisku. V opačném případě vyberte symbol měny nebo procento. |

## Formát datové řady

Ovládací prvek Formát datových řad umožňuje přizpůsobit barvu a mezery mezi kategoriemi a řadami.

**Poznámka:** Ne každý ovládací prvek je k dispozici pro každou možnost grafu.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Všechny řady | **Mezery mezi pruhy** – určuje velikost mezery mezi kategoriemi a série v grafu. |
| <Specifikovaná míra> | **Osa** – Vyberte osu, kterou chcete formátovat.<br><br>**Barva** – Vyberte barvu značek pruhového/sloupcového/spojnicového/bodového grafu na zadané ose. U plošných grafů to také určuje |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | Barva oblasti pod čarou.<br><br>**Šířka** čáry – zvolte šířku čáry, která se zobrazí v grafu.<br><br>**Značky** – zvolte typ značky, která bude představovat jednotlivé datové body.<br><br>**Velikost značky** – vyberte velikost vybrané značky.<br><br>**Typ** – Zvolte, jak chcete zobrazit data jako sloupec, čáru nebo zakřivenou čáru. |
| Štítky dat | Zobrazí nebo skryje popisky dat v grafu. Zobrazí se tyto popisky na konci pruhů nebo sloupců nebo vedle datových značek. Ovládací prvky se zobrazí pouze v případě, že vyberete zobrazení popisků.<br><br>**Popisky** – zvolte TURN popisky dat zapnuté nebo vypnuté.<br><br>**Písmo** – Vyberte písmo, velikost písma a barvu písma, ve kterém se má zobrazit text popisku. Pokud zvolíte **Zděděné**, použije se písmo vybrané v části Styly.<br><br>**Formát** – Zvolte formát štítků. Vyberete-li možnost **Automaticky**, formát je určen mírou.<br><br>**Rozvržení** – Vyberte způsob zobrazení popisků: rovné, obtékané, zkrácené nebo šikmé. |

## Zobrazení výjimek

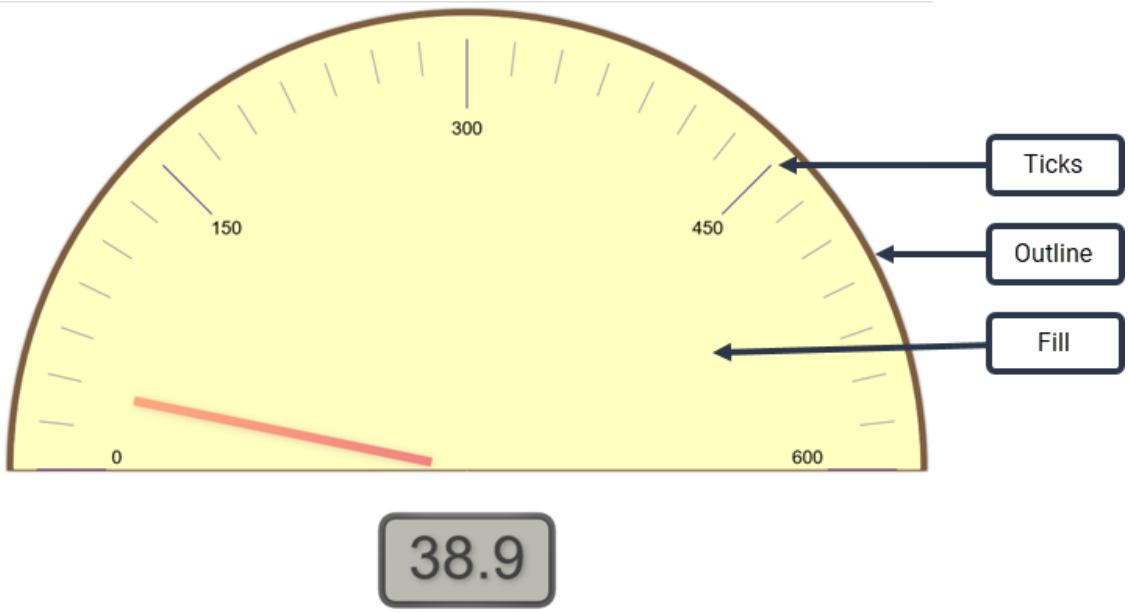
Ovládací prvek Zobrazení výjimek konfiguruje způsob zobrazení výsledku bez dat v sestavě.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Ukázat | Z rozevíracího seznamu vyberte buď **Ikona a text** (výchozí) nebo **Text** . Vyberete-li možnost Ikona a Text, zobrazí se modrý sloupcový graf s |

| Pole | Popis |
| --- | --- |
| | Požadovaná textová zpráva, například tato:<br> <br><br>Pokud zvolíte Text, zobrazí se pouze textová zpráva, kterou nakonfigurujete. |
| Text | Zadejte textový řetězec, který se má zobrazit, pokud nejsou k dispozici žádná data. |
| Písmo | Vyberte písmo, řez písma, velikost písma a barvu písma, ve kterém chcete text zobrazit. Pokud zvolíte **Zděděné**, použije se písmo vybrané v části Styly. |

## Možnosti měřidla

Část Možnosti měřidla umožňuje přizpůsobit graf měřidel.



**POZNÁMKA:** Měřidlo může také obsahovat indikátory rozsahu. To se konfiguruje pomocí ovládacího prvku Rozsahy .

| Pole | Popis |
|---|---|
| Barvy | Kliknutím na pole otevřete paletu barev.<br><br>**Obrys** – Vyberte barvu obrysu měřidla.<br><br>**Výplň** – Vyberte barvu plochy měřidla.<br><br>**Zaškrtnutí** – Vyberte barvu značek měřidla. |
| Velikosti | **Obrys** – Nakonfigurujte šířku oblouku, který vymezuje měřidlo.<br><br>**Jehla** – Nakonfigurujte šířku jehly. |

## Možnosti mřížky

Ovládací prvek Možnosti mřížky umožňuje přizpůsobit barvu použitou na pozadí mřížky a na čáry mřížky.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Barva pozadí | Klikněte na pole a vyberte barvu pozadí mřížky z nabídky barevná paleta. |
| Barva čáry | Kliknutím na pole vyberte barvu čar mřížky z palety barev . |

## Možnosti nadpisu

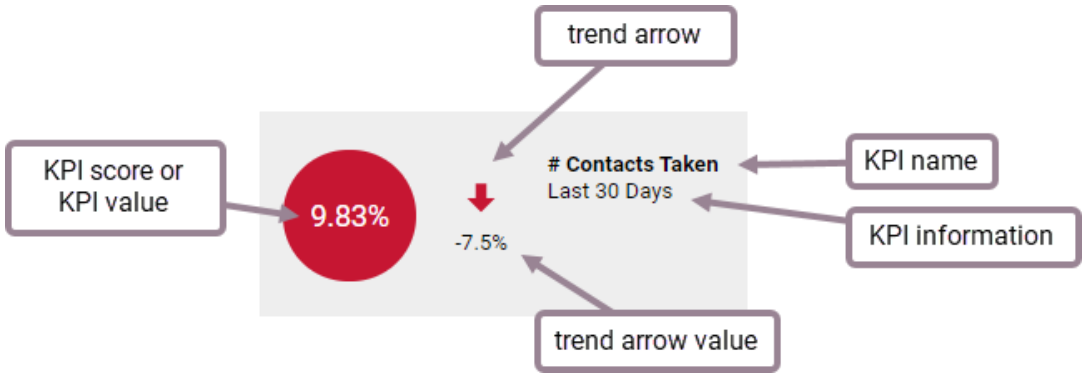
Ovládací prvek Možnosti nadpisu umožňuje přizpůsobit vzhled nadpisu a v případě potřeby zahrnout horní a dolní limit hodnoty.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Písmo nadpisu | Vyberte písmo, řez písma, velikost písma a barvu, ve které se má zobrazit titulek. Pokud zvolíte **Zděděné**, použije se písmo a řez písma, které jste vybrali v části Styly. Vyberete-li **jako velikost písma možnost Automaticky** , velikost písma se přizpůsobí dostupnému místu. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | Kliknutím na pole barvy vyberte barvu textu nadpisu. Ve výchozím nastavení je vybrána **možnost Použít zděděnou barvu** . Chcete-li vybrat vlastní barvu, musíte zrušit zaškrtnutí tohoto políčka. |
| Maximální velikost | Umožňuje určit maximální velikost písma nadpisu. Pokud vyberte konkrétní velikost písma nadpisu, toto pole bude výchozí na **hodnotu Žádné**. Pokud jako velikost písma nadpisu vyberete **možnost Automaticky** , můžete zadat maximální velikost. |
| Zobrazit limity | Zobrazí nebo skryje minimální a maximální rozsah pro Hodnota nadpisu. Tyto hodnoty jsou nastaveny v ovládacím prvku Rozsahy .<br><br>Pokud se rozhodnete zobrazit limity, můžete určit písmo, styl písma, velikost písma a barvu písma pro text omezení. Ve výchozím nastavení se používá písmo a řez písma, které jste vybrali v části Styly. Vyberete-li **jako velikost písma možnost Automaticky** , velikost písma se přizpůsobí dostupnému místu.<br><br>Klepněte na pole barvy a vyberte barvu pro text omezení. Ve výchozím nastavení je vybrána **možnost Použít zděděnou barvu** . Chcete-li vybrat vlastní barvu, musíte zrušit zaškrtnutí tohoto políčka. |

## Možnosti hlavního ukazatele výkonu

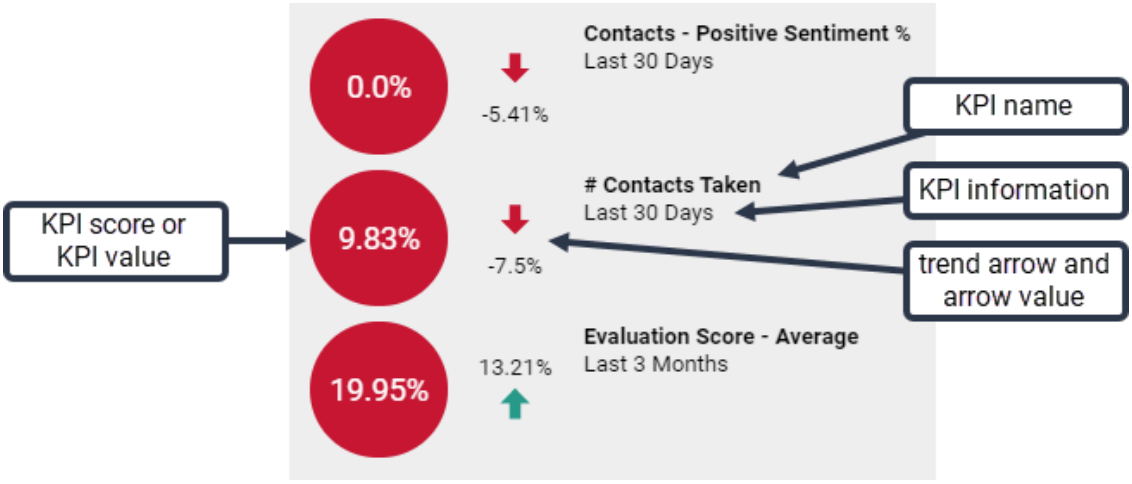
Ovládací prvek Možnosti nadpisu klíčového ukazatele výkonu umožňuje zobrazit nebo skrýt informace o klíčovém ukazateli výkonu.



| Pole | Popis |
| --- | --- |
| Zobrazení nadpisu | Zvolte, zda chcete zobrazit skóre KPI nebo hodnotu KPI v barevném kruhu. Další podrobnosti o skóre nebo hodnotě klíčového ukazatele výkonu můžete zobrazit tak, že najedete myší na číslo.<br><br>Barva kruhu je konfigurovaná v datovém modelu a není to něco, co můžete přizpůsobit pro vlastní sestavy. Kruh může být červený, žlutý nebo zelený v závislosti na hodnotě klíčového ukazatele výkonu. |
| Zobrazit název klíčového ukazatele výkonu | Zobrazit nebo skrýt název klíčového ukazatele výkonu. |
| Zobrazit informace o klíčovém ukazateli výkonu | Zobrazení nebo skrytí informací o klíčovém ukazateli výkonu. |
| Zobrazit šipku trendu | Zobrazení nebo skrytí šipky označující trend klíčového ukazatele výkonu. |
| Zobrazit hodnotu šipky trendu | Zobrazení nebo skrytí hodnoty trendu klíčového ukazatele výkonu. |

## Možnosti hodnocení klíčových ukazatelů výkonu

Ovládací prvek Možnosti hodnocení klíčových ukazatelů výkonu umožňuje zobrazit nebo skrýt informace o více klíčových ukazatelích výkonu.




| Pole | Popis |
| --- | --- |
| Zobrazení nadpisu | Zvolte, zda chcete zobrazit skóre KPI nebo hodnotu KPI v barevném kruhu. Další podrobnosti o skóre nebo hodnotě KPI lze zobrazit pomocí |

| Pole | Popis |
| --- | --- |
| | najeďte myší na číslo.<br><br>Barva kruhu je konfigurovaná v datovém modelu a není to něco, co můžete přizpůsobit pro vlastní sestavy. Kruh může být červený, žlutý nebo zelený v závislosti na hodnotě klíčového ukazatele výkonu. |
| Zobrazit název klíčového ukazatele výkonu | Zobrazit nebo skrýt název klíčového ukazatele výkonu. |
| Zobrazit informace o klíčovém ukazateli výkonu | Zobrazení nebo skrytí informací o klíčovém ukazateli výkonu. |
| Zobrazit šipku trendu | Zobrazení nebo skrytí šipky označující trend klíčového ukazatele výkonu. |
| Zobrazit hodnotu šipky trendu | Zobrazení nebo skrytí hodnoty trendu klíčového ukazatele výkonu. |

## Vysvětlení

Ovládací prvek Legenda umožňuje nakonfigurovat, kde je umístěna legenda grafu (vysvětlení, jakou metriku barva představuje) a velikost písma legendy.

| Pole | Popis |
| --- | --- |
| Umístění | Vyberte, kde se zobrazí legenda, v horním, dolním nebo pravém rohu grafu. Pokud se rozhodnete ji umístit do horní nebo dolní části grafu, legenda se uspořádá vodorovně; Pokud se rozhodnete jej umístit na pravou stranu, bude uspořádán svisle.<br><br>Můžete také vybrat **možnost Žádné** , aby se nezobrazila žádná legenda. |
| Velikost | Zvolte velikost v bodech písma legendy. |

## Možnosti výsečového grafu

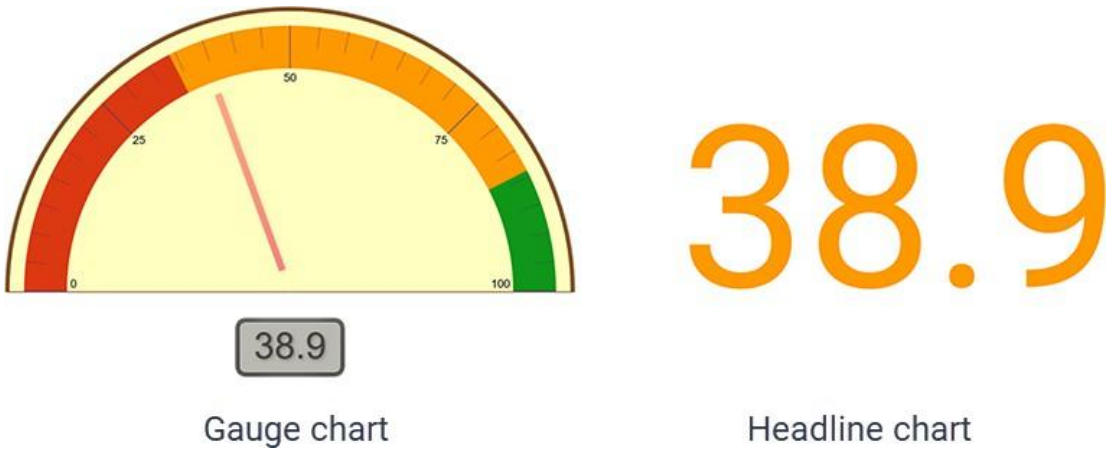
Ovládací prvek Možnosti výsečového grafu umožňuje konfigurovat popisky použité pro výsečový graf.

| Pole | Popis |
| --- | --- |
| Zobrazit štítky popisek | Zvolte, zda chcete štítky zobrazit nebo skrýt. Pokud vyberete **možnost Automaticky**,<br><br>Polohu nelze změnit. Pokud vyberete **možnost Zapnuto**, mohou být všechny možnosti |

| Pole | Popis |
| --- | --- |
| | být nakonfigurován. |
| Obsah | Zvolte, které informace štítek zobrazí. |
| Barevný | Vyberte barvu textu popisku. |
| Velikost | Nakonfigurujte bodovou velikost textu popisku. |
| Poloha | Vyberte umístění textu popisku vzhledem k okraji výsečového grafu.<br>▪ Pokud je vybraná pozice 1,1 nebo větší, zobrazí se popisek mimo okraj výsečového grafu.<br>▪ Pokud vyberete pozici 1, popisek se zobrazí vně, ale téměř se dotýká okraje výsečového grafu.<br>▪ Pokud je vybraná pozice menší než 1, zobrazí se popisek uvnitř okraje výsečového grafu. |

## Rozsahy

Ovládací prvek Ranges umožňuje přizpůsobit hodnoty a barvy použité k označení rozsahů. Tato kontrola se vztahuje na grafy měřidel a nadpisů, jak je znázorněno na tomto obrázku:




V grafech měřidel je rozsah označen jako barevný pruh na měřidle. V hlavních grafech je rozsah označen barvou použitou na nadpis.

| Pole | Popis |
| --- | --- |
| Minimum | Nastavte nejnižší hodnotu, kterou chcete zahrnout do grafu. Tato hodnota se zobrazí v možnostech nadpisu , pokud je zapnutá možnost Zobrazit limity tohoto ovládacího prvku. |
| Slabé | Nastavte hodnotu, která odděluje dolní rozsah od středního rozsahu. |
| Silné | Nastavte hodnotu, která odděluje střední rozsah od horního. |
| Maximum | Nastavte nejvyšší hodnotu, která má být zahrnuta do grafu. Tato hodnota se zobrazí v možnostech nadpisu , pokud je zapnutá možnost Zobrazit limity tohoto ovládacího prvku. |
| Zaškrtávací políčko Barvy | Toto políčko zaškrtněte, chcete-li v grafu povolit oblasti. Pokud nastavíte a toto políčko není zaškrtnuto, rozsahy se v grafu neprojeví. |
| Pole pro výběr barev | Vyberte barvy, které mají reprezentovat rozsahy, které máte nastavený. Všimněte si polohy barevných rámečků; Jsou umístěny mezi dvěma hodnotami, které fungují jako dolní a horní hodnota rozsahu, kterou má barva představovat. Ve výchozím nastavení jsou barvy červené pro nízké, žluté pro střední a zelené pro vysoké hodnoty. Barvy můžete přizpůsobit podle svého výběru. |

## Design

Ovládací prvek Styling umožňuje nakonfigurovat výchozí písmo a barvu pozadí použitou v grafu.

| Pole | Popis |
| --- | --- |
| Text | Vyberte písmo, řez písma a barvu, ve které chcete zobrazit text v grafu. Kliknutím na pole barvy vyberte barvu textu. |
| Barva pozadí | Kliknutím na pole barvy vyberte barvu pozadí, ve kterém chcete použít grafu. |

## Styl tabulky

Ovládací prvek Styl tabulky umožňuje přizpůsobit záhlaví a řádky tabulky.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Fonty | **Velikost** písma tabulky – zvolte bodovou velikost pro veškerý text v tabulce.<br><br>**Záhlaví řádků** – Vyberte styl písma a barvu záhlaví řádků. Pokud zvolíte **Zděděné**, použije se styl, který jste vybrali v části Styly.<br><br>**Záhlaví** sloupců – Vyberte styl písma a barvu záhlaví sloupců. Pokud zvolíte **Zděděné**, použije se styl, který jste vybrali v části Styly.<br><br>**Buňky** – Vyberte styl písma a barvu pro jednotlivé buňky tabulky. Pokud zvolíte **Zděděné**, použije se styl, který jste vybrali v části Styly.<br><br>**Seskupení** – Vyberte styl písma a barvu pro seskupení. Pokud zvolíte **Zděděné**, použije se styl, který jste vybrali v části Styly. |
| Barvy | **Záhlaví řádků** – Změňte barvu pozadí záhlaví řádků.<br><br>**Záhlaví** sloupců – Změna barvy pozadí záhlaví sloupců.<br><br>**Buňky** – Změňte barvu pozadí buněk tabulky. |
| Šířky sloupců | **Záhlaví řádků** – nastavte šířku záhlaví řádků v pixelech.<br><br>**Záhlaví** sloupců – nastavte šířku záhlaví sloupců v pixelech.<br><br>**Poznámka:** Jednotlivá záhlaví řádků nebo sloupců nelze nastavit na určité šířky. Všechna záhlaví řádků a sloupců jsou nastavena na stejnou hodnotu<br>šířka s tímto ovládacím prvkem. |
| Výška záhlaví sloupce | **Počet řádků** – nastavuje výšku řádku záhlaví sloupce v podmínky výšky řádku. Pokud například nastavíte hodnotu 2, řádek záhlaví sloupce bude vysoký dva řádky. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Poloha | **Vodorovně** – Nastavte vodorovnou polohu tabulky v okně prohlížeče sestav.<br><br>**Svisle** – Nastavte svislou polohu tabulky v okně prohlížeče sestav. |

## Tituly

Ovládací prvek Titles umožňuje přizpůsobit název sestavy, podnadpis sestavy a celkový text.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Zobrazit název | Zapíná a vypíná název grafu. Název je umístěn nad grafem. Když je tato funkce zapnutá, zobrazí se možnosti konfigurace:<br><br>**Písmo** nadpisu – Vyberte písmo, řez písma, velikost písma a barvu, ve které se má zobrazit název grafu. Pokud zvolíte **Zděděné**, použije se písmo a řez písma, které jste vybrali v části Styly.<br><br>**Zarovnání** – Vyberte zarovnání pro název grafu.<br><br>**Fungovat jako zvětšení/úprava hypertextového odkazu na řídicích panelech** – Toto políčko zaškrtněte, pokud chcete z názvu grafu vytvořit hypertextový odkaz, který graf otevře pro podrobné zobrazení. |
| Zobrazit titulky | Zapíná a vypíná titulky grafu. Titulky jsou umístěny pod grafem. Když je tato funkce zapnutá, zobrazí se možnosti konfigurace:<br><br>**Písmo** titulků – Vyberte písmo, řez písma, velikost písma a barvu, ve které se mají zobrazit titulky grafu. Pokud zvolíte **Zděděné**, použije se písmo a řez písma, které jste vybrali v části Styly.<br><br>**Zarovnání** – Vyberte zarovnání pro podnadpis grafu. |
| Přepsat výchozí celkový text | Umožňuje přepsat výchozí celkový text vlastním textovým řetězcem. Do textového pole zadejte vlastní textový řetězec. |

## Konfigurace výchozího řazení sestavy

Výchozí řazení informací v sestavě můžete nakonfigurovat na **panelu Řazení** Tab na panelu Otázka. Můžete řadit podle dat nebo kategorií, ale ne podle obojího.

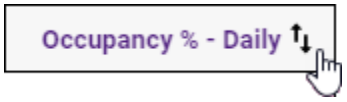
### Řazení dat

Ovládací prvek Řazení dat umožňuje nakonfigurovat způsob, jakým je sloupec v tabulce ve výchozím nastavení seřazen. Můžete nakonfigurovat pouze jeden sloupec.

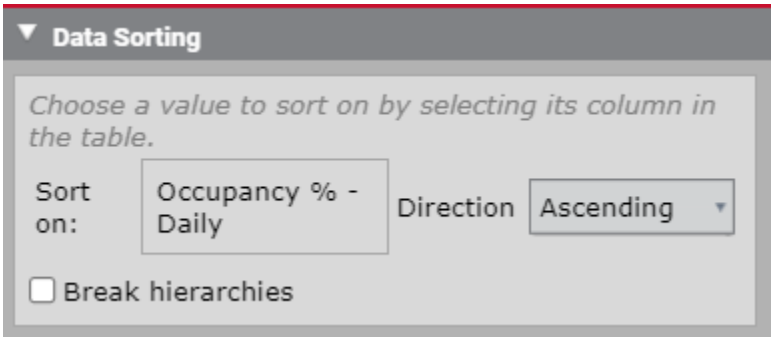
I když nastavíte výchozí směr řazení, každý, kdo si tabulku zobrazí, může řazení obrátit kliknutím na šipku řazení v záhlaví sloupce. Tento ovládací prvek nastavuje pouze výchozí směr řazení.

### Konfigurace výchozího směru řazení sloupce

1. V sestavě s typem zobrazení tabulky vyberte na panelu Otázky položku **Řazení** Tab.
2. V podokně náhledu sestavy najeďte myší na záhlaví sloupce, podle kterého chcete tabulku seřadit, dokud se nezobrazí šipky řazení.




3. Klikněte na šipky řazení. Výsledkem prvního kliknutí je vzestupné řazení (šipka nahoru). Dalším kliknutím změníte řazení na sestupné (šipka dolů). Vaše volba řazení se projeví v polích ovládacího prvku Řazení dat.




4. Směr řazení můžete změnit buď pomocí **rozevíracího pole Směr** , nebo opětovným kliknutím na šipku řazení v záhlaví sloupce.

5. (Volitelné) Zaškrtnutím políčka Přerušit hierarchie použijete toto pořadí řazení pro celou tabulku bez ohledu na další seskupení.

### Odstranění výchozího směru řazení sloupce

- **V ovládacím prvku Řazení** dat vyberte **Žádný** z **pole Směr** a odeberte výchozí směr řazení ze sloupce.

#### Objednání kategorie

Ovládací prvek Řazení podle kategorií umožňuje řadit členy ve skupině a určit určité členy jako výjimky z pořadí řazení tak, aby se zobrazili v horní části seznamu.

> **Poznámka:** Ovládací prvek Řazení dat musí být nastaven na **hodnotu Žádný** , aby bylo možné konfigurovat cokoli v ovládacím prvku řazení kategorií.

### Konfigurace výchozího pořadí řazení kategorie

1. V sestavě s typem zobrazení tabulky vyberte na panelu Otázky položku **Řazení** Tab.
2. V ovládacím prvku Řazení kategorií jsou uvedeny všechny dostupné kategorie (seskupení). Vyhledejte kategorii, jejíž směr řazení chcete konfigurovat.
3. Vyberte směr řazení z **rozevíracího seznamu Pole řazení** .

#### Nastavení výjimky

Tlačítko **Výjimky** umožňuje odebrat jednoho nebo více členů kategorie ze vzestupného nebo sestupného pořadí řazení, které nakonfigurujete v poli Seřadit. Každý člen označený jako výjimka zůstává na začátku seznamu.

### Nastavení výjimek z pořadí řazení kategorie

1. Klikněte na **Vybrat výjimky**. Otevře **se dialogové okno Zvolte výjimky** řazení.
2. Zrušte zaškrtnutí políčka **Všechny hodnoty** a vyberte jednoho nebo více členů kategorie, pro které chcete nastavit výjimky.
3. Klikněte na **Použít**.

## Vytvoření řídicího panelu

Řídicí panel je kolekce panelů – sestav, seznamů, obrázků, widgetů a webových stránek – které sdílejí společné téma nebo zaměření a mohou poskytnout ucelený obraz obchodní situace. Řídicí panely jsou obecně vytvářeny za účelem sledování obchodních změn, sledování varovných signálů nebo sledování pokroku.

**OSVĚDČENÉ POSTUPY** Než vytvoříte řídicí panel, měli byste vědět, jaký obsah na něm chcete PUT a jak bude tento obsah uspořádán. Sestavy, které chcete zahrnout, by již měly obsahovat Byly vytvořeny. Než začnete, možná budete chtít načrtnout návrh řídicího panelu, abyste měli plán, který budete dodržovat.

## Vytvoření nového řídicího panelu

1. Na stránce Prohlížeč prostředků Průzkumníka **dat klikněte na** tlačítko Nový řídicí panel **.** Otevře se návrhář řídicích panelů s viditelným ovládacím prvkem řídicího panelu. Návrhář řídicích panelů je místo, kde můžete přidat všechny prvky, které tvoří nový řídicí panel. Má mřížku, která vám pomůže zarovnat a uspořádat panely.

2. V ovládacím **prvku** Řídicí panel klikněte na **Nastavení** stránky. Do pole **Název zadejte název nového řídicího panelu.**

   A klikněte na tlačítko **Uložit**.

   Zobrazení návrháře řídicího panelu se zavře a zobrazí se nový řídicí panel s názvem v levém horním rohu. Nyní je také uveden v seznamu řídicích panelů prohlížeče datových zdrojů.

## Úprava nového řídicího panelu

1. Pokud jste právě uložili nový řídicí panel s názvem, je již zobrazen na obrazovce. Pokud jste na něm v poslední době nepracovali, vyhledejte jej v seznamu přehledů na stránce prohlížeče děl.

2. Kliknutím na **Upravit řídicí panel** v pravém horním rohu řídicího panelu otevřete návrháře řídicích panelů.

   Nyní jste připraveni přidat obsah na řídicí panel pomocí ovládacího prvku Dashboard.

## O ovládacím prvku řídicího panelu

Ovládací prvek řídicího panelu umožňuje přidávat různé typy obsahu na řídicí panel a konfigurovat, jak řídicí panel vypadá. Obsahuje 4 ovládací prvky.

### Přidat ovládací prvek Panely

Ovládací prvek Přidat panely je primární způsob, jak přidat obsah na řídicí panel. Panel je kontejner pro určité druhy obsahu:

- Panely obsahu – seznamy, sestavy a webové stránky
- Stylové panely – obrazy a text
- Ovládací prvky parametrů – kompaktní výběr členů, výběr členů, položka čísla, zadávání textu a výběr časového období
- Widgety WFM a QM

### Řízení parametrů

Ovládací prvek parametrů propojuje ("váže") ovládací panel parametrů se zprávou, kterou ovlivňuje řízení parametrů. Například pokud máte sestavu, která obsahuje data pro více agentů, ovládací prvek parametru Výběr členů může být propojen s touto sestavou, takže můžete vybrat, která data agenta zobrazíte na řídicím panelu.

### Ovládací prvek nastavení mřížky

Ovládací prvek Nastavení mřížky umožňuje změnit mřížku v návrháři řídicích panelů. Můžete přidávat nebo odebírat řádky a sloupce a měnit mezery mezi čarami mřížky.

### Ovládací prvek Nastavení stránky

Ovládací prvek Nastavení stránky umožňuje nakonfigurovat, jak bude řídicí panel vypadat. Můžete nakonfigurovat záhlaví, zápatí, ohraničení, pozadí a navigační panel pro horní část řídicího panelu.

## Přidání panelu

Panely jsou kontejnery, které jsou umístěny v mřížce řídicího panelu. Existuje několik typů panelů. Panely Webová stránka, Seznam, Text a Obrázek zobrazují informace mimo funkci Průzkumník dat, zatímco panely Sestava, Parametr a Widget konfigurují a zobrazují informace generované Průzkumníkem dat.

Panel sestavy zobrazí graf nebo tabulku, která byla nakonfigurována v návrháři sestav. Panel parametrů zobrazuje specifické filtry pro sestavy. Panel parametrů můžete propojit s panelem zpráv a pomocí panelu parametrů filtrovat informace zobrazené v panelu zpráv. Například sestava, která zobrazuje informace o skupině, může být propojena s panelem parametrů Výběr členů. Z panelu Výběr členů můžete filtrovat informace v grafu a zobrazit informace pro každého člena týmu.

**OSVĚDČENÉ POSTUPY** Chcete-li vytvořit parametr pro panel sestav, vytvořte před nastavením parametru panel sestav i panel parametrů.

### Přidání panelu sestavy na řídicí panel

1. Klikněte na **Přidat panely** v dialogovém okně Ovládací prvek řídicího panelu.
2. Klikněte na **tlačítko Přidat zprávu** a pak kliknutím do mřížky a tažením nakreslete rámeček a nastavte polohu a velikost panelu.
3. Klepněte na tlačítko **Upravit** a pak z rozevíracího seznamu v panelu vyberte **Vlastnosti** a nakonfigurujte vlastnosti panelu. Otevře se dialogové okno Vlastnosti sestavy.
4. Na stránce **Výběr** Tab vyberte zprávu, kterou chcete zobrazit v panelu.

### Přidání panelu parametrů na řídicí panel

1. Klikněte na **Přidat panely** v dialogovém okně Ovládací prvek řídicího panelu.
2. Vyberte typ parametru v části Ovládací prvky parametrů.

3. Klepněte dovnitř mřížky a tažením nakreslete obrys panelu parametrů.

### Přidání panelu widgetů

Widget panely poskytují souhrnné a podrobné zobrazení statistik výkonu kontaktního centra za posledních dvanáct měsíců podle agenta, týmu a skupiny. Souhrny se zobrazují ve formě sloupcových diagramů a grafů.

### Přizpůsobení widgetu Průzkumník dat

Když přesunete ukazatel myši na panel nástrojů widgetu, zpřístupní se tlačítko konfigurace modulu widget. Klepnete-li na toto tlačítko, otevře se rozbalovací panel obsahující konfigurovatelná nastavení widgetů. Jakmile použijete změny nastavení, změny přetrvávají při každém přihlášení. Chcete-li skrýt nastavení widgetu, klikněte na ikonu znovu.

## Předpoklady

K zobrazení a úpravám widgetů potřebujete správná oprávnění. Požadovaná oprávnění se liší podle widgetu. Viz Spravujte role a oprávnění .

## Umístění stránky

Domovská stránka > Upravit řídicí panel > přidat panely > WFM widgety nebo QM widgety

> **Poznámka:** Potřebujete oprávnění Průzkumník dat pro přístup k Průzkumníku dat Tab. S tímto oprávněním je k dispozici následující alternativní cesta:
> Průzkumník dat > Nový řídicí panel nebo řídicí panel (v seznamu řídicího panelu) > Přidat panely > WFM widgety nebo QM widgety

## Procedury

### Přidání widgetu na řídicí panel

1. Přejděte na řídicí panel.
2. Klikněte na **Přidat panely**.
3. Vyberte požadovaný widget.
4. Klepněte dovnitř mřížky a tažením nakreslete obrys panelu parametrů.
5. Klikněte na **Uložit**. Zobrazí **se stránka Náhled řídicího panelu** .
6. Klikněte na **ikonu Nastavení** (ozubené kolo v pravém horním rohu widgetu).
7. Podle potřeby nakonfigurujte dostupná pole.

**POZNÁMKA:** Pole se liší v závislosti na widgetu. Další informace o všech potenciálních polích naleznete v popisech polí níže.

8. Klikněte na **Použít**.

### Úprava widgetu

1. Klikněte na **ikonu Nastavení** (ozubené kolo v pravém horním rohu widgetu) na **stránce Náhled řídicího panelu** .
2. Upravte dostupná pole podle potřeby.
3. Klikněte na **Použít**.

## Popisy polí

Pole, která se mohou zobrazit v panelu, jsou uvedena níže. V panelu widgetu se zobrazí pouze pole, která se vztahují k určitému widgetu.

| Pole | Popis |
|---|---|
| Agent | Jméno agenta. Výchozí nastavení tohoto pole závisí na vaší roli:<br>▪ Pokud jste agent a vaše role má omezený rozsah, zobrazí se v tomto poli vaše jméno a pole je deaktivováno<br>▪ Pokud má vaše role širší rozsah, je toto pole povolené a můžete vybrat agenta z rozevíracího seznamu<br>▪ Pokud jste agent a vaše role má širší rozsah, zobrazí se v tomto poli vaše jméno a můžete vybrat agenta z rozevíracího seznamu |
| Rozsah | Rozsah dat pro historické informace. Výchozí rozsah je:<br>▪ Osm dní na výkon servisní fronty<br>▪ Jeden měsíc pro procenta agenta, průměrnou dobu hovoru, volání agenta za hodinu, objem hovorů, čas agenta, distribuci času agenta, celkové časové součty agentů a statistiky řeči<br>▪ Za posledních šest měsíců pro celkové počty kontaktů, průměry hodnocení a rozsahy hodnocení |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Graf | Typ grafu, který chcete zobrazit v tomto widgetu. |
| Eval formulář | Typ formuláře hodnocení nebo název konkrétního formuláře hodnocení. |
| Skupina | Název skupiny. Výchozí nastavení je určeno vaší rolí. |
| Tým | Název týmu. Výchozí nastavení je určeno vaší rolí. |
| Seskupení podle | Jak jsou data seskupena. Výchozí nastavení je Den. |
| Řada 1–8 | Datové prvky, které chcete zobrazit v tomto widgetu. Každý widget obsahuje jedinečnou sadu datových prvků a počet datových prvků se liší v závislosti na widgetu. |
| Servisní fronta | Název servisní fronty. Toto pole se zobrazí pouze pro dozorci. |
| Branka | Cíl pro vybranou servisní frontu. Zaškrtnutím políčka zobrazíte cíl. |
| Pásma 1–4 | Pruhy určují počet hvězd, které se zobrazí v poli Skóre. Pro procentuální bodování používají pásma celá čísla od 0–100. Výchozí hodnota pro každé pásmo je následující:<br>▪ Pásmo 1 = 20<br>▪ Pásmo 2 = 40<br>▪ Pásmo 3 = 60<br>▪ Pásmo 4 = 80<br>**PŘÍKLAD** Pokud agent dosáhne skóre 61 nebo vyššího, zobrazí se v poli Skóre čtyři hvězdičky. Pokud agent dosáhne skóre mezi 41 a 60, tři hvězdičky<br>Se zobrazí v poli Skóre.<br>Pro bodové bodování používají pásma celá čísla. Minimální |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | Hodnota pro tento rozsah je určena součtem všech minimálních hodnot, které jsou přiřazeny otázkám. Maximální hodnota pro tento rozsah je určena součtem všech maximálních hodnot, které jsou přiřazeny otázkám. |
| Klíč metadat | Metadata přidružená ke skóre. Rozevírací seznam<br>Zobrazí všechny definované klíče metadat. Metadata, která se zobrazí v tomto rozevíracím seznamu, jsou definována správcem. Výchozí hodnota = Vše.<br><br>Vyberte klíč a hodnotu metadat pro filtrování skóre na základě konkrétních hodnot metadat. |
| Hodnota metadat | Hodnota přidružená ke klíči metadat. Zástupné znaky jsou: podporovaný. Zástupný znak hvězdičky (*) představuje libovolný počet znaků a zástupný znak otazníku (? ) představuje jeden znak. |

## Související témata

- Správa rolí a oprávnění
- Vytvoření řídicího panelu
- Přidání panelu

### Dostupné QM widgety

Následující widgety obsahují statistiky pro QM.

- Pomůcka Průběh kontaktního cíle
- Widget Součty kontaktů
- Aktuální widget Nejvýkonnější
- Widget Průměr vyhodnocení
- Widget Rozsahy vyhodnocení

- Widget Skóre gamifikace
- Widget Nedávné Evals Performed
- Widget Nedávná hodnocení
- Widget Nahrávání průzkumů

## Předpoklady

- K zobrazení vlastních dat potřebujete oprávnění Zobrazit řídicí panel QM.
- K úpravám řídicích panelů potřebujete oprávnění Spravovat řídicí panely. Viz Správa rolí a oprávnění .

## Umístění stránky

Průzkumník dat > Nový řídicí panel nebo řídicí panel (v seznamu řídicího panelu) > Přidání panelů >

QM widgetů Domovská stránka > Upravit řídicí panel > Přidat panely > QM widgety

### Pomůcka Průběh kontaktního cíle

Pomůcka Průběh kontaktních cílů zobrazuje aktuální stav dokončení vyhodnocování, kalibrací a kontrol kontaktních cílů. Můžete si vybrat, zda chcete zobrazit data pro všechny aktivní cíle pro jednoho hodnotitele, nebo pro všechny hodnotitele pro jeden cíl.

| Datový prvek | Popis |
|---|---|
| Název | Jméno hodnotitele aktuálního cíle. |
| Pokrok | Zobrazuje průběh jako jednu z následujících metrik:<br>■ Dokončeno – počet úkolů cíle kontaktu, které hodnotitel dokončil z celkového počtu požadovaných.<br>■ Zbývající – počet úkolů kontaktních cílů, které zbývá hodnotiteli dokončit. |

### Widget Součty kontaktů

Widget Součty kontaktů zobrazuje aktuální součty kontaktů pro vybranou skupinu, tým nebo agenty. Zobrazená data jsou založena na výsledcích konkrétního hodnotícího formuláře nebo typu hodnotícího formuláře. Další informace o této sestavě naleznete v tématu Graf součtů kontaktů.

### Aktuální widget Nejvýkonnější

Widget Aktuální nejlepší hráči zobrazuje aktuální seznam vašich nejvýkonnějších agentů.

| Datový prvek | Popis |
|---|---|
| Agent | Jméno a příjmení agenta. |
| Partitura | Skóre založené na vyhodnocených voláních, která obsahují zadanou hodnotu metadat pro zadané časové období. Pro každou bodující kapelu se objeví hvězda.<br><br>**PŘÍKLAD** Pro procentuální skóre se v poli Skóre zobrazí čtyři hvězdičky, pokud je skóre agenta mezi 61 a 80. |
| Stav ACD | Stav ACD agentů. Toto je aktuální stav ACD v Řízení pracovních sil.<br><br>**Poznámka:** Toto pole se zobrazí pouze v případě, že máte QM i WFM. |

### Widget Průměr vyhodnocení

Widget Průměry vyhodnocení zobrazuje aktuální průměry hodnocení pro vybranou skupinu, tým nebo agenty.

### Widget Rozsahy vyhodnocení

Widget Rozsahy vyhodnocení zobrazuje aktuální rozsahy vyhodnocení pro vybranou skupinu, tým nebo agenty. Zobrazuje následující datové prvky.

| Datový prvek | Popis |
|---|---|
| Pode | Počet vyhodnocených kontaktů, které jsou pod očekáváním. |
| Setkává | Počet vyhodnocených kontaktů, které splňují očekávání. |
| Překračuje | Počet vyhodnocených kontaktů, které předčily očekávání. |

### Widget Skóre gamifikace

Widget Gamification Score zobrazuje metriky založené na následujících kategoriích výkonu:

- QM Skóre kvality
- WFM Skóre adherence

**POZNÁMKA:** Skóre WFM adherence je k dispozici pouze v případě, že je aktivována hodnota WFM.

Ve widgetu Gamification Score můžou agenti vidět svou aktuální úroveň a svůj postup na další úroveň. Mohou si vybrat, kterou kategorii výkonu budou zobrazovat: QM skóre kvality nebo WFM skóre adherence.

Když agenti nakonfigurují widget skóre Gamification, zobrazí se odznak a ukazatel průběhu. Odznak má vedle sebe číslo: odznak symbolizuje úroveň, které agenti dosáhli, a číslo vedle něj označuje úroveň, které dosáhli ve výkonnostní kategorii, kterou si vybrali. Indikátor průběhu označuje, jak blízko jsou agenti k další úrovni.

Správci a správci můžou widget skóre Gamification nakonfigurovat tak, aby zobrazoval jednoho agenta (který by vypadal stejně jako widget skóre Gamification agenta) nebo aby zobrazoval všechny agenty pro konkrétní kategorii výkonu.

Widget skóre gamifikace zobrazuje následující datové prvky.

| Datový prvek | Popis |
|---|---|
| Skupina | Název skupiny. |
| Tým | Název týmu. |
| Agent | Jméno a příjmení agenta. |
| Odznak | Odznak, který agent získal, který je založen na počtu bodů, které agent aktuálně nasbíral. |

### Widget Nedávné Evals Performed

Widget Nedávné vyhodnocení provedeno zobrazuje výsledky nejnovějších vyhodnocení, která jste provedli pro vybranou skupinu, tým nebo agenty. Z rozevíracího seznamu Formulář Eval můžete vybrat formulář hodnocení založený na bodech nebo procentech.

| Datový prvek | Popis |
|---|---|
| Poslední | Bodové nebo procentní skóre posledního hodnocení, které jste provedli. Widget určuje poslední vyhodnocení podle data a času vyhodnocení. |
| Posledních 5 | Průměrné bodové nebo procentní skóre za posledních pět hodnocení, která jste provedli. Widget určuje posledních pět vyhodnocení podle data a času hodnocení. |

### Widget Nedávná hodnocení

Widget Nedávná vyhodnocení zobrazuje výsledky nejnovějších hodnocení, která všichni hodnotitelé provedli pro vybranou skupinu, tým nebo agenty. Z rozevíracího seznamu Formulář Eval můžete vybrat formulář hodnocení založený na bodech nebo procentech.

**POZNÁMKA** : Když se agent přesune z jednoho týmu do druhého, kontakty agenta z původního týmu a vyhodnocení přidružená k těmto kontaktům zůstanou v původním týmu. Kontakty a jejich Hodnocení z druhého týmu agenta zůstává u druhého týmu.

| Datový prvek | Popis |
|---|---|
| Poslední | Bodové nebo procentní skóre pro poslední hodnocení. Widget určuje poslední vyhodnocení podle data a času vyhodnocení. |
| Posledních 5 | Průměrné bodové nebo procentní skóre za posledních pět hodnocení. Widget určuje posledních pět vyhodnocení podle data a času hodnocení. |

### Widget Nahrávání průzkumů

Widget Nahrávání průzkumů zobrazuje výsledky nejnovějších průzkumů po hovoru, které zákazníci odeslali pro vybranou skupinu, tým nebo agenty. Můžete vybrat jeden nebo všechny formuláře průzkumu z rozevíracího seznamu Formulář průzkumu.

| Datový prvek | Popis |
|---|---|
| Poslední | Skóre posledního odeslaného průzkumu. Widget určuje poslední průzkum podle data a času odpovědi na průzkum. |
| Posledních 5 | Průměrné skóre průzkumu za posledních pět odeslaných průzkumů. Widget určuje posledních pět průzkumů podle data a času odpovědí na průzkum. |

### Dostupné widgety WFM

Následující widgety obsahují statistiky pro WFM.

- Widget Objemy hovorů agenta
- Widget Počet hovorů agenta za hodinu

- Pomůcka Procenta agenta
- Pomůcka časových distribucí agenta
- Widget Celkové časy agenta
- Widget Můj plán
- Widget dodržování v reálném čase
- Pomůcka výkonu servisní fronty

## Předpoklady

- K zobrazení vlastních dat potřebujete oprávnění Zobrazit řídicí panel WFM.
- K zobrazení dat agentů ve vašem oboru potřebujete oprávnění Zobrazit řídicí panel WFM, Upravit plány a Zobrazit plány.
- K úpravám řídicích panelů potřebujete oprávnění Spravovat řídicí panely. Viz Správa rolí a oprávnění .

## Umístění stránky

Průzkumník dat > Nový řídicí panel nebo řídicí panel (v seznamu řídicího panelu) > Přidání panelů >

WFM widgety Domovská stránka > Upravit řídicí panel > Přidat panely > WFM widgety

### Widget Objemy hovorů agenta

Widget Objemy volání agenta zobrazuje objemy hovorů agenta pro vybrané časové období. Data lze seskupit podle dne nebo měsíce. Pokud seskupíte data podle dne, rozsah je jeden měsíc. Pokud seskupujete data podle měsíců, můžete vybrat rozsah dvou, tří, šesti nebo dvanácti měsíců. Umístěním ukazatele myši na datový bod v grafu zobrazíte tip obsahující přesnou hodnotu datového bodu. Operátoři mohou zobrazit své vlastní vyřízené hovory a přepojené hovory. Supervizoři, plánovači nebo správci mohou zobrazit zpracovaná volání a přepojená volání agentů v rámci svého oboru. Další informace o polích pro tuto pomůcku najdete v tématu Přizpůsobení widgetu Průzkumník dat.

Z rozevíracího seznamu Řada můžete zobrazit následující datové prvky:

**Hovory zpracovány** – počet kontaktů, které fronta služby nebo agent zpracoval během intervalu.

**Přepojené** hovory— počet ACD hovorů, které agent přepojil během intervalu.

**POZNÁMKA:** Nula v grafu znamená, že agent byl během dne přihlášen, ale nepřijal žádné hovory. Žádná data v grafu nenaznačují, že se agent v daný den nepřihlásil.

### Widget Počet hovorů agenta za hodinu

Widget Počet hovorů agenta za hodinu zobrazuje průměrný počet ACD hovorů za hodinu, které agent vyřídí ve vybraném časovém období. Data lze seskupit podle dne nebo měsíce. Pokud seskupíte data podle dne, rozsah je jeden měsíc. Pokud seskupujete data podle měsíců, můžete vybrat rozsah dvou, tří, šesti nebo dvanácti měsíců. Umístěním ukazatele myši na datový bod v grafu zobrazíte tip obsahující přesnou hodnotu datového bodu.

Hovor se počítá do intervalu plánování, ve kterém jej agent přijme. Můžete zvolit zobrazení **datového prvku Hovory za hodinu** z **rozevíracího seznamu Řady** . **Hovory za hodinu** je průměrný počet ACD hovorů za hodinu, které agent zpracovává. Další informace o polích pro tuto pomůcku najdete v tématu Přizpůsobení widgetu Průzkumník dat.

**PŘÍKLAD** : Pokud agent přijme hovor v 10:58 a dokončí hovor v 11:03, započítá se tento hovor do plánovacího intervalu 10:00–10:59, nikoli do plánovacího intervalu 11:00–11:59.

### Pomůcka Procenta agenta

Widget Procenta agenta zobrazuje poměr obsazenosti, procento přijatých hovorů nebo obojí ve vybraném časovém období. Data lze seskupit podle dne nebo měsíce. Pokud seskupíte data podle dne, rozsah je jeden měsíc. Pokud seskupujete data podle měsíců, můžete vybrat rozsah dvou, tří, šesti nebo dvanácti měsíců. Umístěním ukazatele myši na datový bod v grafu zobrazíte tip obsahující přesnou hodnotu datového bodu.

Na panelu Konfigurace widgetů můžete zobrazit jeden nebo oba datové prvky Procento obsazenosti a Procento využití v libovolném pořadí. **Obsazenost %** je procento času během relace, který agent stráví ve stavech aktivního zpracování kontaktů (například při příchozích hovorech, v závěrečné aktivitě, při odchozích hovorech). **Využití %** je procento nabízených hovorů, které agent přijal. Další informace o polích pro tuto pomůcku najdete v tématu Přizpůsobení widgetu Průzkumník dat .

### Pomůcka časových distribucí agenta

Widget Distribuce času agenta zobrazuje průměrnou dobu, kterou jste strávili v určitém stavu ACD pro vybrané časové období. Data lze seskupit podle dne nebo měsíce a jsou vyjádřena v sekundách. Pokud data seskupujete podle měsíce, můžete vybrat rozsah jednoho, dvou, tří, šesti nebo dvanácti měsíců. Umístěním ukazatele myši na datový bod v grafu zobrazíte tip obsahující přesnou hodnotu datového bodu.

Můžete se rozhodnout zobrazit až tři z následujících datových prvků v libovolném pořadí.

| Datový prvek | Popis |
|---|---|
| Průměrná doba zpracování | Průměrná doba, po kterou byl agent ve stavech ACD souvisejících s |

| Datový prvek | Popis |
|---|---|
| | Zpracování hovoru. Stavy ACD zahrnuté v tomto průměru závisí na tom, který z následujících ACD váš systém používá:<br>▪ Unified CCE nebo Unified CCX – průměrná doba, po kterou byl agent ve stavech Mluvení, Pozastaveno, Připravena k práci a Práce není připravena.<br>▪ Avaya AACC – průměrná doba, po kterou byl agent ve stavech Mluvení, Přidržení a Přestávka (práce).<br>▪ Avaya CMS – Průměrná doba, po kterou byl agent ve stavech Hovor, Přidrženo a Po hovoru. |
| Průměrná doba trvání hovoru | Průměrná doba, po kterou byl agent na příchozích ACD hovorech, Počínaje přijetím hovoru a konče odpojením hovoru, včetně doby čekání. |
| Průměrná doba přidržení | Průměrná doba, po kterou agent přidržel hovory, včetně přidržení |
| | čas na přesuny a konference. |
| Průměrná pracovní doba | Průměrná doba, kterou agent strávil ve stavu Práce okamžitě; Po volání ACD. |
| Průměrná doba připravenosti | Průměrná doba, po kterou byl agent přihlášen a k dispozici pro Přijímejte ACD hovory. |
| Průměrná doba nepřipravenosti | Průměrná doba, po kterou byl agent přihlášen, ale není k dispozici pro Přijměte ACD hovory. |

### Widget Celkové časy agenta

Widget Časové součty agenta zobrazuje celkový čas, který agent strávil v konkrétních stavech ACD pro vybrané časové období. Data lze seskupit podle dne nebo měsíce pro rozsahy od 1 do 12 měsíců a jsou prezentována ve formátu HH:MM:SS. Umístěním ukazatele myši na datový bod v grafu zobrazíte tip obsahující přesnou hodnotu datového bodu.

Můžete zvolit zobrazení až osmi následujících datových prvků v libovolném pořadí.

| Datový prvek | Popis |
|---|---|
| Celková doba zpracování | Celková doba, po kterou byl agent ve stavech ACD souvisejících se zpracováním |

| Datový prvek | Popis |
|---|---|
| | hovor. Stavy ACD zahrnuté v tomto průměru závisí na tom, který z následujících ACD váš systém používá:<br>▪ Unified CCE nebo Unified CCX – celková doba, po kterou byl agent ve stavech Mluvení, Přidrženo, Připravena k práci a Práce není připravena.<br>▪ Avaya AACC – celková doba, po kterou byl agent ve stavech Mluvení, Přidržení a Přestávka (práce).<br>▪ Avaya CMS – celková doba, po kterou byl agent ve stavech Hovor, Přidrženo a Po hovoru. |
| Celková doba hovoru | Celková doba, po kterou byl agent na příchozích hovorech ACD, počínaje kdy je hovor přijat a ukončen odpojením, včetně doby čekání. |
| Celková doba přidržení | Celková doba, po kterou agent přidržel hovory, včetně přidržení |
| | čas na přesuny a konference. |
| Celková doba práce | Celková doba, kterou agent strávil ve stavu Práce okamžitě.<br>Po volání ACD. |
| Celková doba připravenosti | Celková doba, po kterou byl agent přihlášen a k dispozici pro přijetí ACD hovory. |
| Celkový čas nepřipravenosti | Celková doba, po kterou byl agent přihlášen, ale nebyl k dispozici ACD hovory. |
| Celková doba provozu | Celková doba, po kterou byl agent v režimech Připraveno, Mluvit, Držet a Stav práce. Výchozí možnost pro Series 1 v panelu Konfigurace widgetu. |
| Celkový čas přihlášení | Celková doba během období, kdy byl agent přihlášen do ACD.<br>Výchozí možnost pro Series 2 v panelu Konfigurace widgetů. |

### Widget Můj plán

Widget Můj plán zobrazuje souhrn plánu agenta na jeden den, výchozí hodnota je dnes.

**Poznámka** : Pokud je k projektu nebo aktivitě výjimky přidružena poznámka, zobrazí se v pravém horním rohu stínovaný trojúhelník. Najeďte myší na aktivitu a poznámku zobrazíte.

Widget také zobrazuje aktuální procenta dodržování (A) a shody (C) agenta za den. Informace o výpočtu procentuálních hodnot adherence a shody naleznete v tématu Pomůcka dodržování v reálném čase.

Pokud agent není naplánován na žádné aktivity, Můj plán zobrazí zprávu "Nic naplánováno na tento den".

Minulé a budoucí plány můžete zobrazit po jednotlivých dnech kliknutím na stránky kalendáře dopředu a dozadu.

Zobrazené časy zahájení a ukončení aktivity jsou založeny na časovém pásmu zobrazení nakonfigurovaném pro agenta správcem, zatímco datum je založeno na časovém pásmu serveru WFM. Pokud plán překročí půlnoc, zvýrazní se časy zahájení aktivit před půlnocí. Další informace o časových pásmech naleznete v tématu O časových pásmech.

Agenti nemohou upravovat pomůcku Můj plán. Supervizoři mohou widget upravit výběrem agenta, jehož plán je zobrazen ve widgetu, a přejmenováním widgetu podle potřeby.

### Widget dodržování v reálném čase

Widget Dodržování v reálném čase zobrazuje data adherence v reálném čase pro vybrané agenty. Widget aktualizuje data každých 30 sekund. Kliknutím na **zaškrtávací políčko Zobrazit souhrn** zobrazíte souhrn výsledků v horní části tabulky. Kliknutím na ikonu šipky vpravo v pravém horním rohu widgetu přejdete na stránku Rozvrhy agenta. Další informace o polích pro tuto pomůcku najdete v tématu Přizpůsobení widgetu Průzkumník dat.

Vybrané agenty a série můžete zobrazit v libovolném pořadí. Klikněte, přetáhněte jednotlivého agenta nebo sérii na zamýšlené místo v seznamu.

Řádky tabulky můžete seřadit vzestupně nebo sestupně kliknutím na záhlaví sloupce.

> **POZNÁMKA:** Pomůcka dodržování v reálném čase se neaktualizuje současně se zásuvkou WFM Adherence na stránce Průzkumník agenta. Viz Zobrazení adherence a shody agenta.

### Pomůcka výkonu servisní fronty

K widgetu Výkon servisní fronty mají přístup pouze správci, plánovači a správci. Zobrazuje výkon na úrovni služby v reálném čase (% úrovně služby) pro vybranou servisní frontu a volitelně také cílový (předpovídaný) výkon na úrovni služby. Widget aktualizuje data dvakrát za hodinu: v celou hodinu a 30 minut po hodině. Data můžete seskupit podle dne nebo intervalu pro rozsahy mezi 8 a 180 dny.

Procento úrovně služby je procento skutečných hovorů přijatých v každém intervalu v rámci prahové hodnoty služby.

Chcete-li porovnat skutečný výkon na úrovni služby (%SVL-A) s cílovým (předpovídaným) výkonem na úrovni služby (%SVL-G), vyberte z rozevíracího seznamu Seskupit podle možnost Interval a poté zaškrtněte políčko Cíl na panelu Konfigurace widgetů.

### Přidání parametru

Parametr propojuje (váže) hodnoty mezi panelem parametrů a panelem sestav na řídicím panelu. Když jsou tyto dva prvky propojeny, můžete vybrat nebo zadat hodnoty, které budou dynamicky filtrovat informace zobrazené v panelu zpráv. Pomocí parametru můžete řídit jednu nebo více sestav.

#### Vytvoření vazby panelu parametrů k panelu zpráv

1. Klikněte na **Parametry** v dialogovém okně Řízení řídicího panelu. Otevře se dialogové okno Vazby parametrů.
2. Klikněte na **tlačítko Přidat nový parametr** v levém dolním rohu dialogového okna Vazby parametrů. Do seznamu je přidán nový parametr.
3. Klepněte na **pole Vazby** a vyberte kategorii dat, kterou chcete svázat panel zprávy s parametrem.
4. Kliknutím na tlačítko **Přidat** přidejte pole vazby.
5. V novém poli Vazba vyberte panel parametrů, podle kterého chcete sestavu filtrovat.
6. Kliknutím na **tlačítko Použít** vytvořte vazbu parametru.

Když je panel parametrů svázán s panelem Zpráva, můžete určit, jaké informace bude panel Sestava zobrazovat. Chcete-li například zobrazit informace pro jednoho člena skupiny, zrušte zaškrtnutí políčka Všechny hodnoty v panelu parametrů a zaškrtněte pole pro člena, kterého chcete zobrazit.

## Filtrování odstraněných záznamů

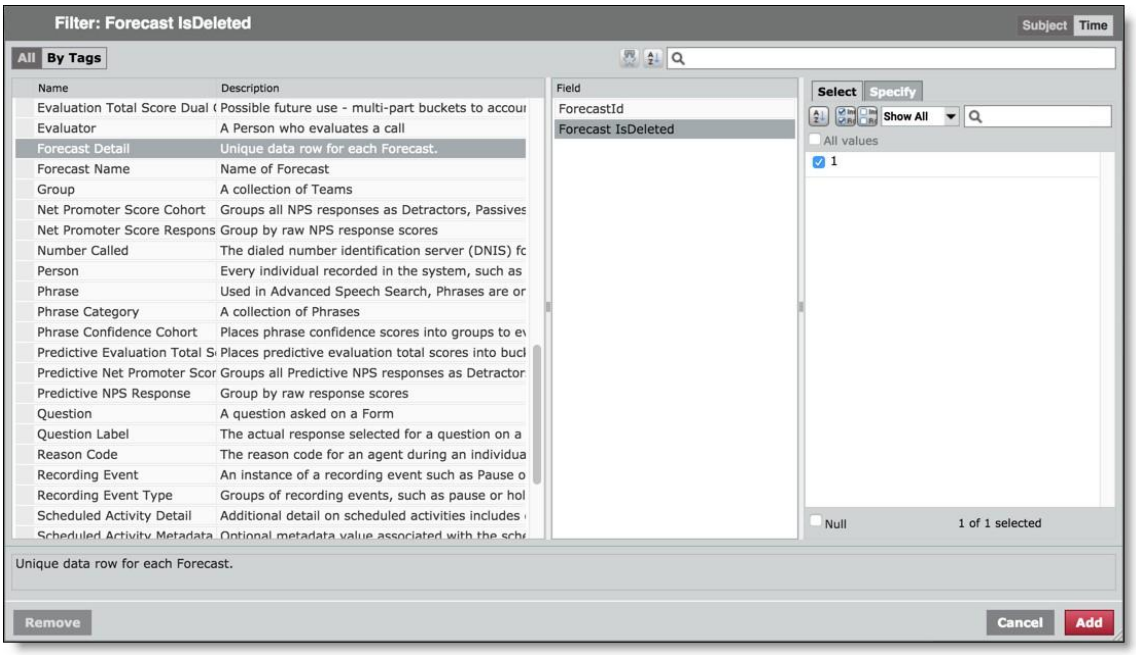
Databáze sestav pro Průzkumníka dat shromažďuje data v průběhu času, aby bylo možné tato data historicky analyzovat. Záznamy, které by normálně byly odstraněny z databáze, nejsou ve skutečnosti odebrány z Průzkumníka dat.

Místo toho jsou tyto soubory označeny příznakem, který označuje jejich odstraněný stav. Chcete-li zajistit přesné výsledky při vytváření přehledů, musíte použít filtr k odstranění odstraněných záznamů z vašich otázek. V následující tabulce jsou uvedeny tři typy dat, které vyžadují tyto filtry, a odpovídající předměty a pole, které je nutné použít k odfiltrování odstraněných záznamů:

| Název subjektu | Pole |
|---|---|
| Hlášení o adherenci agenta | Sestava adherence agenta je |
| odstraněna Plán agenta | Naplánovat aktivitu je odstraněno |
| Předpověď | Předpověď je odstraněna |

### Filtrování odstraněných záznamů

1. V části Filtry otázky Tab klikněte na **[limit].** Otevře se dialogové okno Vybrat filtr.




2. Vyberte příslušný název subjektu podle předchozí tabulky.
3. Vyberte příslušné pole pro daný název subjektu podle předchozí tabulky.
4. Zrušte zaškrtnutí políčka **Všechny hodnoty** .
5. Zaškrtněte políčko **1** . V tomto filtru 1 znamená "pravda".
6. Klikněte na **Přidat**. Tím nejprve nastavíte sestavu tak, aby obsahovala pouze odstraněné hodnoty.
7. V části Filtry otázky Tab klikněte ve filtru na **rozbalovací nabídku is** a vyberte možnost **není**. Odstraněné záznamy budou ze sestavy odebrány.

## Konfigurace podnikových klíčových ukazatelů výkonu

Ukazatel výkonu podnikového klíče (KPI) je více než jen jedna metrika nebo měřítko, například průměrná doba zpracování, dodržování nebo přijaté hovory. Aby se tato čísla stala klíčovým ukazatelem výkonu, musí být dále definována, aby mohla vyprávět svůj příběh a mít dopad na řízení výkonnosti podniku. Klíčové ukazatele výkonu vyžadují, aby byly smysluplné:

- Cíl , abyste pochopili, čeho se organizace snaží dosáhnout.
- Skóre , abyste pochopili, zda bylo dosaženo cíle. Velmi často jsou skóre odvozena pomocí jednoduchého poměru metriky dělené cílem, ale v jiných případech je k posouzení úspěchu nutný složitější vzorec. Například někdy zakřivená spíše než lineární stupnice lépe odpovídá realitě výkonu a tomu, co je považováno za "dobré" nebo "špatné" skóre.
- Předchozí **období**, proti kterému se hodnotí výkonnost v průběhu času. Daří se nám lépe nebo hůře než minulý měsíc?
- Dimenzionální kontext, **ve kterém má být hodnocen.** Je to pro skupinu? Tým? Servisní fronta? Agent?

Každá z těchto věcí, pokud je správně nakonfigurována, může rychle odpovědět na otázky jako: "Splnil východní tým cíle společnosti za minulý měsíc? Zlepšily se oproti předchozímu měsíci?" nebo "Minulý měsíc byl náročný na kvalitu fronty databázové služby kvůli bouřím na severovýchodě. Teď, když se počasí uklidnilo, jak se zlepšily?"

## Vlastnosti klíčového ukazatele výkonu

Je nakonfigurováno devět vlastností, které přispívají k podnikovému klíčovému ukazateli výkonu.

| Vlastnost | Popis |
|---|---|
| Skutečný klíčový ukazatel výkonu | Skutečná hodnota míry. Jedná se o stejnou hodnotu, která je vrácena, pokud míra se používá bez vizualizací klíčových ukazatelů výkonu. |
| Cíl klíčového ukazatele výkonu | Cíl pro klíčový ukazatel výkonu, jak je definován na stránce Klíčové ukazatele výkonu (viz Konfigurace klíčových ukazatelů výkonu). |
| Skóre KPI | Skóre pro klíčový ukazatel výkonu na základě skutečných hodnot a hodnot cíle. Konkrétní vzorec, který to řídí, je integrovaný přímo do datového modelu a nelze jej změnit. |
| Skutečný rozdíl klíčového ukazatele výkonu v % | Procento změny mezi skutečnou hodnotou opatření specifikované ve zprávě a skutečnou hodnotu opatření z předchozího období. |
| Skutečný rozdíl klíčového ukazatele výkonu | Rozdíl v hodnotě mezi skutečnou hodnotou míry uvedené ve zprávě a skutečná hodnota opatření z |

| Vlastnost | Popis |
|---|---|
| | předchozí období. |
| Klíčové ukazatele výkonu Předchozí skutečné vlastnost | Předchozí hodnota míry nebo metriky v čase určeném Zobrazení časového období klíčového ukazatele výkonu. |
| Předchozí skóre klíčového ukazatele výkonu | Skóre dosažené předchozí skutečnou hodnotou ve srovnání s branka. |
| Rozdílové skóre KPI | Skutečný rozptyl mezi předchozím a aktuálním skóre. |
| Zobrazení časového období klíčových ukazatelů výkonu | Časové období nakonfigurované na stránce Klíčové ukazatele výkonu (KPI) (viz Konfigurace klíčových ukazatelů výkonu). |

## Konfigurace nastavení

Klíčové ukazatele výkonu konfiguruje správce na úrovni společnosti na **stránce Klíčové ukazatele výkonu (KPI)** v nástroji Správa aplikací (viz Konfigurace klíčových ukazatelů výkonu). To se provádí tak, aby všechny KPI mohly být porovnány na rovnoměrném měřítku - ty, které společnost definuje pro cíle, dimenze a čas. Tímto způsobem mohou být všechny výsledky vzájemně porovnány s určitou jistotou.

Stránka Klíčové ukazatele výkonu je propojena s datovou knihovnou Průzkumníka dat, ze které získává seznam dostupných klíčových ukazatelů výkonu, jejich výchozí hodnoty a skupiny, týmy a fronty služeb s nimi spojené. Po nakonfigurování se tato nastavení načtou v libovolné sestavě Průzkumníka dat, která používá klíčové ukazatele výkonu. Pokud se změní nastavení klíčových ukazatelů výkonu, všechny sestavy a řídicí panely klíčových ukazatelů výkonu se automaticky aktualizují tak, aby odrážely tyto změny.

Klíčový ukazatel výkonu má hierarchickou povahu. To znamená, že když nastavíte cíl a nezadáte skupinu, tým nebo servisní frontu, cíl se vztahuje na všechny skupiny, týmy a fronty služeb v celém kontaktním centru. Pokud zadáte skupinu, cíl se vztahuje pouze na tuto skupinu a týmy, které do ní patří. Pokud zadáte skupinu, tým a servisní frontu, cíl se vztahuje na tým patřící do skupiny a do fronty služeb, protože nemají přímý vztah. Konkrétnější cíl má přednost před méně konkrétním cílem.

**POZNÁMKA:** Ne všechny klíčové ukazatele výkonu lze nakonfigurovat pro všechny tři dostupné dimenze.

Všechny klíčové ukazatele výkonu přicházejí s výchozími cíli a časovými obdobími, takže budou fungovat bez chyb. Tyto cíle by měly být změněny tak, aby vyhovovaly jedinečným požadavkům a obchodním cílům vaší firmy.

## Implementace sestav

Sestavou klíčových ukazatelů výkonu může být jakákoli sestava, pokud používá jednu nebo více měr, které byly nakonfigurovány jako klíčové ukazatele výkonu. Při konfiguraci sestavy můžete zvolit seskupení podle hodnot klíčových ukazatelů výkonu (k dispozici v zobrazení Předmět) a zobrazit tak všechny nakonfigurované vlastnosti pro každý klíčový ukazatel výkonu. Vlastnosti lze filtrovat tak, aby se v sestavě zobrazovaly pouze vybrané vlastnosti.

Sestavy klíčových ukazatelů výkonu lze filtrovat jako jakoukoli jinou sestavu a lze je seskupit podle libovolných dimenzí, které byly nakonfigurovány na stránce Klíčové ukazatele výkonu.

## Dostupné míry klíčových ukazatelů výkonu

Následující míry klíčových ukazatelů výkonu jsou k dispozici pro použití v sestavách Průzkumníka dat. Seznam měr můžete filtrovat podle značky klíčového ukazatele výkonu, abyste je snadno vyhledali při přidávání nové sestavy v Průzkumníku dat.

| Klíčový ukazatel výkonu | Popis |
|---|---|
| # Kontakty pořízeny | Počet kontaktů, které byly zodpovězeny. |
| Dodržování % – denně | Procento časových agentů dodržuje svou plánovanou práci rozvrhy. |
| Průměrná doba kontaktu | Součet kontaktních sekund dělený počtem kontaktů. |
| Průměrná doba zpracování – agent podle intervalu a servisní fronty | Průměrná doba zpracování (kontakt, přidržení a práce) kontaktů zpracovaná v tomto intervalu pro agenta/frontu. |
| průměrná rychlost odpovědi – servisní fronta podle intervalu | Průměrná rychlost hovorů přijatých v sekundách podle servisní fronty podle intervalu. |
| Shoda % – denně | Procento shody, které udává, jak úzce agent odpovídá naplánovanému množství času pro daný den. |
| Kontakty – záporné zabarvení % | Procento ID kontaktů se záporným skóre mínění mezi kontakty se skóre mínění. |
| Kontakty – % pozitivního mínění | Procento ID kontaktů s pozitivním skóre zabarvení mezi kontakty se skóre zabarvení. |

| Klíčový ukazatel výkonu | Popis |
|---|---|
| Opuštěné kontakty – servisní fronta podle intervalu | Celkový počet kontaktů opuštěných pro servisní frontu. |
| Skóre hodnocení – průměr | Průměr skóre na hodnocení jako klíčový výkon indikátor. |
| NPS | Vypočítané čisté skóre promotorů, kde se výsledky mohou pohybovat od – 100 do 100. Skóre pochází z otázky NPS: "Na stupnici od 1 do 10, jak pravděpodobné je, že byste doporučili naši organizaci příteli nebo kolegovi?"<br><br>0–6 rozsah = kritici 7–8<br>rozsah = pasivní rozsah<br>9–10 = propagátoři<br><br>NPS = (počet propagátorů – počet kritiků) ÷ (počet respondentů) × 100 |
| Využití % – denně | Průměrné procento doby zpracování za den pro agenta. |

# Standardní sestavy

Webex WFO přichází s řadou standardních zpráv.

- QM Standardní zprávy poskytují informace o hodnocení, průzkumu a systému.
- WFM Standardní sestavy poskytují data týkající se plánů, výkonu agenta a plánování.

## Spuštění standardní sestavy QM nebo WFM

Vytváření sestav umožňuje spouštět, zobrazovat a exportovat informační sestavy o datech Webex WFO. Správce určuje, které sestavy jsou vám k dispozici, podle produktu, typu sestavy a role. Panel nástrojů Vytváření sestav poskytuje přístup ke standardním sestavám QM, sestavám WFM a sestavám, které jste uložili pro opakované použití.

**OSVĚDČENÉ POSTUPY** Před spuštěním standardní sestavy zjistěte, k jakým datům potřebujete získat přístup a jak je nejlépe filtrovat. Použijte nejmenší možné časové období a použijte mnoho cílených vyhledávání na rozdíl od

Jedno velké vyhledávání. Můžete také použít filtry skupin, týmů a agentů k získání konkrétních dat bez spuštění sestavy pro všechny skupiny nebo týmy ve vašem systému. Před vyžádáním nové sestavy nechte sestavu dokončit.

## Předpoklady

Správná oprávnění pro sestavu, kterou chcete spustit. Oprávnění, která potřebujete, se mohou lišit v závislosti na sestavě. Úplný seznam oprávnění k vytváření sestav najdete v tématu Správa rolí a oprávnění .

## Umístění stránky

Tvorba hlášení

## Procedury

### Spuštění sestavy

1. Klikněte na **QM**, **WFM** nebo **Uložit** z panelu nástrojů Přehledy.
2. Kliknutím na název sestavy zobrazte stránku nastavení sestavy.
3. Dokončete informace o nastavení sestavy. Vyberte datum, kritéria, formát a pole, která chcete zahrnout do sestavy.

   **POZNÁMKA:** U všech standardních sestav QM vyhledává filtr kalendářních dat na základě data, kdy byl kontakt zaznamenán, nikoli na základě data, kdy byl kontakt vyhodnocen.

   **Poznámka:** Pokud sestava umožňuje vybrat pole, která se zobrazí v sestavě a jejich pořadí, po klepnutí na tlačítko **Spustit sestavu** nebo Uložit **jako** se vybraná pole stanou výchozími poli pro Zpráva pro vás. Ostatní uživatelé při spuštění sestavy neuvidí vaše volby.
4. (Volitelné) Zvolte, zda chcete povolit opakování sestavy.

   (Volitelné) Zvolte, zda mají být opakované sestavy zasílány e-mailem **na e-mailové adresy, které zadáte v části Cíl** . Je vyžadována alespoň jedna e-mailová adresa. E-mailové adresy jsou odděleny středníky. Pokud je Webex WFO nakonfigurován na zasílání sestav e-mailem, můžete nastavit automatické spouštění sestavy v zadaných intervalech, po zadanou dobu nebo neomezeně.

   **PŘÍKLAD** john.smith@example.com;mary.jones@example.com

> **Poznámka:** Existuje limit velikosti přílohy 10 MB pro sestavy, které jsou zasílány e-mailem. Velikost vygenerované sestavy závisí na množství zahrnutých dat (počet agentů nebo služby Fronty, například). Chcete-li zkontrolovat velikost sestavy, vygenerujte ji nejprve ručně jako PDF nebo CSV. Pokud je sestava velká, rozdělte ji na menší sestavy, abyste se ujistili, že splňuje omezení velikosti.

E-mail obsahuje vaši e-mailovou adresu v poli Od (jako uživatele, který sestavu naplánoval). Pokud vaše e-mailová adresa není k dispozici, bude <vaše jméno>.<vaše příjmení>@automated.report.

> **Poznámka** : Chcete-li použít opakování, je nutné uložit sestavu pro budoucí použití.

5. Kliknutím na tlačítko **Spustit sestavu** spustíte sestavu okamžitě.

### Uložení sestavy

1. Klikněte na **QM** nebo **WFM** na panelu nástrojů Vytváření sestav.
2. Kliknutím na název sestavy zobrazte stránku nastavení sestavy.
3. Dokončete informace o nastavení sestavy. Vyberte datum, kritéria, formát a nakonfigurujte pole, která mají být zahrnuta do sestavy.
4. (Volitelné) Zvolte, zda chcete povolit opakování sestavy.
5. Kliknutím na tlačítko **Uložit jako** uložte sestavu pro budoucí použití.
6. Do textového pole Uložit jako zadejte název sestavy a klikněte na **Uložit**.
7. Když uložíte konfiguraci sestavy, můžete k ní přistupovat kliknutím **na tlačítko Uložit** na panelu nástrojů Vytváření sestav a následným kliknutím na název sestavy.

## Související témata

- Správa rolí a oprávnění : Přečtěte si o oprávněních vyžadovaných pro spouštění sestav a přístup k nim.

## QM standardní sestavy

Řízení kvality poskytuje vyhodnocující, systémové a průzkumné zprávy.

> **POZNÁMKA:** Skóre jsou zaokrouhlena nahoru pro jednotlivé sekce ve formulářích hodnocení a průzkumu. V sestavách, které zobrazují průměry oddílů pro agenty, týmy a skupiny, jsou však skóre oddílů přidána jako první
> A zprůměrované před zaokrouhlením nahoru. V důsledku toho se průměr zobrazený ve zprávách bude mírně lišit od čísla vypočítaného sečtením skóre úseků zobrazených ve formuláři hodnocení nebo průzkumu a jejich následným zprůměrováním.

Řízení kvality zobrazuje čas dvěma různými způsoby, v závislosti na tom, kde se objeví. Ve všech zprávách řízení kvality, s výjimkou stavu systému a stavu záznamu uživatele, je čas přiřazený ke kontaktu čas, kdy došlo ke kontaktu v místě agenta. Čas se zobrazí ve formátu odpovídajícím národnímu prostředí se zkratkou pro místní časové pásmo. . Pokud se například agent nachází v Chicagu v USA, čas spojený se všemi kontakty uskutečněnými tímto agentem je Central Standard Time (CST). Pokud Webex WFO nezná časové pásmo přiřazené ke kontaktu, pak se čas zobrazí v greenwichském středním čase (GMT).

Ve zprávách o stavu systému a stavu uživatelských záznamů je čas přiřazený kontaktu ve formátu odpovídajícím národnímu prostředí plus posunu GMT. Například čas kontaktu provedeného agentem v Chicagu v 3:42 PM CST se zobrazí jako 9:42 PM GMT -06:00.

**OSVĚDČENÉ POSTUPY** Před spuštěním standardní sestavy zjistěte, k jakým datům potřebujete získat přístup a jak je nejlépe filtrovat. Použijte nejmenší možné časové období a použijte mnoho cílených vyhledávání na rozdíl od
Jedno velké vyhledávání. Můžete také použít filtry skupin, týmů a agentů k získání konkrétních dat bez spuštění sestavy pro všechny skupiny nebo týmy ve vašem systému. Před vyžádáním nové sestavy nechte sestavu dokončit.

## Předpoklady

Správná oprávnění pro sestavu, kterou chcete spustit. Oprávnění, která potřebujete, se mohou lišit v závislosti na sestavě. Úplný seznam oprávnění k vytváření sestav najdete v tématu Správa rolí a oprávnění .

## Umístění stránky

Tvorba hlášení

## Procedury

### Spuštění sestavy

1. Klikněte na **QM** nebo **Uložit** z panelu nástrojů Přehledy.
2. Kliknutím na název sestavy zobrazte stránku nastavení sestavy.
3. Dokončete informace o nastavení sestavy. Vyberte datum, kritéria, formát a pole, která chcete zahrnout do sestavy.

   **POZNÁMKA:** U všech standardních sestav QM vyhledává filtr kalendářních dat na základě data, kdy byl kontakt zaznamenán, nikoli na základě data, kdy byl kontakt vyhodnocen.

> **Poznámka:** Pokud sestava umožňuje vybrat pole, která se zobrazí v sestavě a jejich pořadí, po klepnutí na tlačítko **Spustit sestavu** nebo Uložit **jako** se vybraná pole stanou výchozími poli pro Zpráva pro vás. Ostatní uživatelé při spuštění sestavy neuvidí vaše volby.

4. (Volitelné) Zvolte, zda chcete povolit opakování sestavy.

   (Volitelné) Zvolte, zda mají být opakované sestavy zasílány e-mailem **na e-mailové adresy, které zadáte v části Cíl** . Je vyžadována alespoň jedna e-mailová adresa. E-mailové adresy jsou odděleny středníky. Pokud je Webex WFO nakonfigurován na zasílání sestav e-mailem, můžete nastavit automatické spouštění sestavy v zadaných intervalech, po zadanou dobu nebo neomezeně.

   > **PŘÍKLAD** john.smith@example.com;mary.jones@example.com

   > **Poznámka:** Existuje limit velikosti přílohy 10 MB pro sestavy, které jsou zasílány e-mailem. Velikost vygenerované sestavy závisí na množství zahrnutých dat (počet agentů nebo služby Fronty, například). Chcete-li zkontrolovat velikost sestavy, vygenerujte ji nejprve ručně jako PDF nebo CSV. Pokud je sestava velká, rozdělte ji na menší sestavy, abyste se ujistili, že splňuje omezení velikosti.

   E-mail obsahuje vaši e-mailovou adresu v poli Od (jako uživatele, který sestavu naplánoval). Pokud vaše e-mailová adresa není k dispozici, bude <vaše jméno>.<vaše příjmení>@automated.report.

   > **Poznámka** : Chcete-li použít opakování, je nutné uložit sestavu pro budoucí použití.

5. Kliknutím na tlačítko **Spustit sestavu** spustíte sestavu okamžitě.

### Uložení sestavy

1. Nastavte sestavu podle potřeby (viz postup "Spuštění sestavy").
2. Kliknutím na tlačítko **Uložit jako** uložte sestavu pro budoucí použití.
3. Do textového pole Uložit jako zadejte název sestavy a klikněte na **Uložit**.
4. Když uložíte konfiguraci sestavy, můžete k ní přistupovat kliknutím **na tlačítko Uložit** na panelu nástrojů Vytváření sestav a následným kliknutím na název sestavy.

## Dostupné sestavy

| Hodnotící zprávy | |
|---|---|
| Skóre všech dat | Zobrazuje průměrné skóre hodnocení podle skupiny, týmu nebo agenta na |

| **Hodnotící zprávy** | |
|---|---|
| | formulář. To může zahrnovat jeden formulář hodnocení nebo všechny formuláře založené na bodech nebo procentech. |
| Skóre hodnocení | Zobrazuje průměrné podrobné skóre hodnocení na agenta, tým a/nebo na základě formuláře. |
| Skóre sekce | Zobrazuje průměrné skóre pro každou část hodnotícího formuláře za stanovené období. To může spustit agent, tým nebo skupina. |
| Hodnocení otázek | Zobrazí skóre pro každou otázku v hodnotícím formuláři. Toto může obsahovat jeden formulář hodnocení nebo všechny formuláře založené na bodech nebo procentech pro jednotlivého agenta, skupinu nebo tým. |
| Výkonnost hodnotitele | Poskytuje souhrn toho, kolik hodnocení má hodnotitel dokončeno a průměrné skóre hodnocení založené na časovém období. To může zahrnovat jeden formulář hodnocení nebo všechny formuláře založené na bodech nebo procentech. |
| Graf průměrů kvality | Zobrazuje průměrné kvality v průběhu času pro agenta, tým a/nebo skupina. To může zahrnovat jeden formulář hodnocení nebo všechny formuláře založené na bodech nebo procentech. |
| Graf celkových výsledků vyhodnocení | Zobrazuje celkové hodnoty vyhodnocení podle měsíců pro jednotlivého agenta, skupina nebo tým. |
| Graf součtů kontaktů | Zobrazuje celkový počet nahrávek a vyhodnocení za měsíc pro zadanou skupinu. |
| Graf trendů agenta | Zobrazuje průměrné skóre konkrétního uživatele pro každé provedené hodnocení za určité časové období spolu s trendovou čárou a podrobnými informacemi níže, které tvoří graf. |
| Hodnocení bodovaného agenta | Zobrazuje podrobnosti o všech hodnoceních vyhodnocených pro konkrétního uživatele |

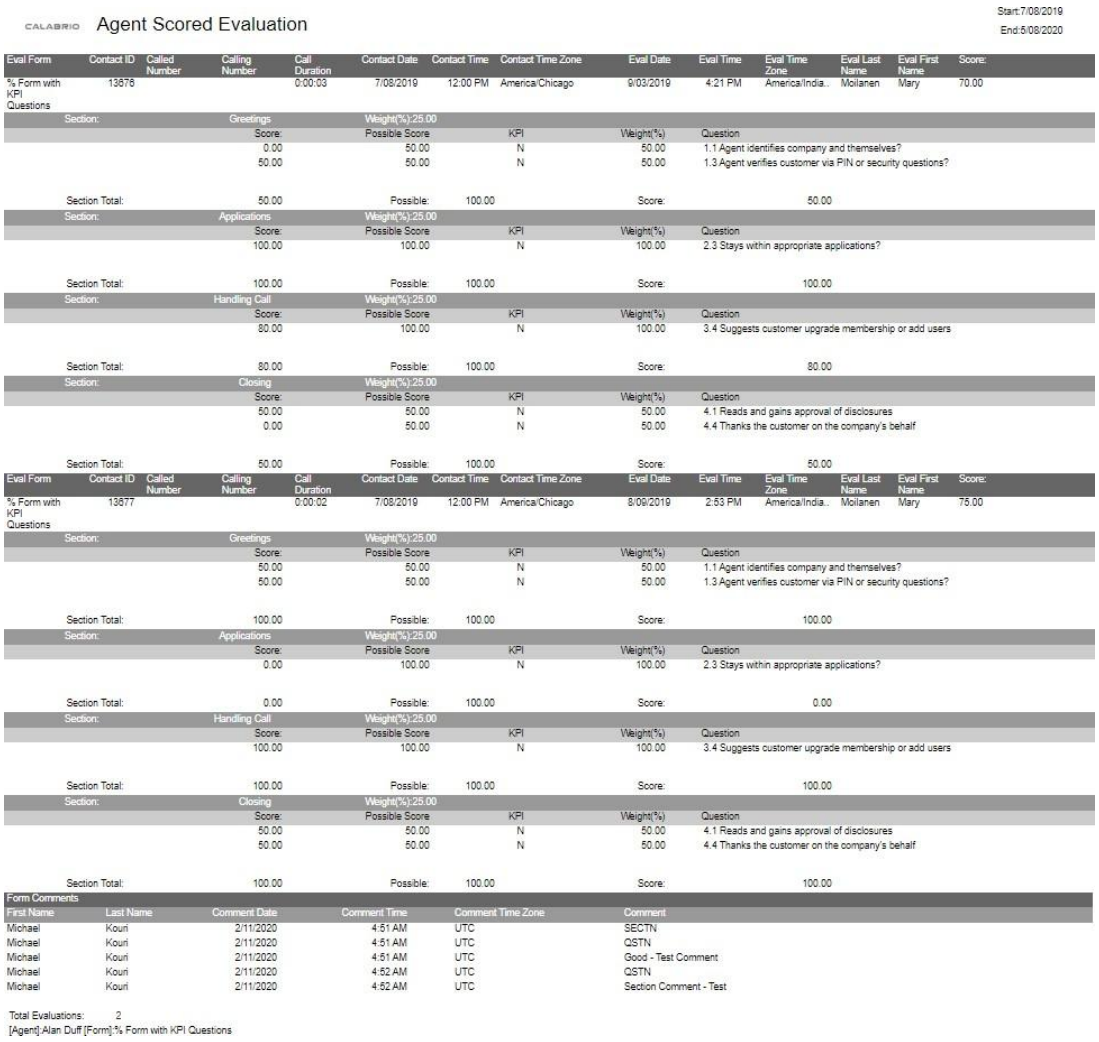
| | |
|---|---|
| **Hodnotící zprávy** | |
| | během definovaného časového období, včetně skóre uděleného u každé hodnotící otázky, skóre pro každou sekci, celkového skóre a všech přidaných komentářů. Sestavu lze spustit pro jeden formulář nebo pro všechny formuláře založené na procentech nebo bodech. |
| Kontaktní údaje | Zobrazuje průměrné skóre hodnocení, rozsahy a data celkového počtu kontaktů pro konkrétního agenta a zda skóre překročilo, splnilo nebo bylo pod očekáváním na základě toho, co bylo definováno ve formuláři. Pro podrobnosti na úrovni agenta se zobrazí řádek pro každý formulář. Na úrovni týmu a skupiny se zobrazí některé další informace o celkovém počtu hodnocení, průměrech týmů a agentů. |
| Vyhodnocení kalibrace | Zobrazuje výsledky kalibrační relace na základě ID kontaktu. |
| Průběh kontaktního cíle | Pokud používáte funkci Kontaktní cíl, tato sestava zobrazuje pokrok dokončených hodnocení ve srovnání s jejich cíli. Cíle jsou podle hodnotitele. |
| **Systémové sestavy** | |
| Přístup k interakci uživatelem | Zobrazuje uživatele, kteří k nahrávkám přistupovali během zadaného období. |
| Interakce Přístup prostřednictvím kontaktu | Zobrazí seznam archivovaných nahrávek pro určitého agenta, ke kterým se přistupovalo v zadaném období. Umožňuje určit, zda byl zkontrolován významný počet nahrávek týkajících se konkrétního kontaktu, volaného čísla nebo volajícího čísla. |
| Stav nahrávání uživatele | Zobrazuje uživatelské a záznamové události spojené s agenty nakonfigurováno pro nahrávání. Můžete zvolit zobrazení zpráv generovaných službou na úrovni INFO, WARN nebo ERROR nebo na všech úrovních. Informace jsou k dispozici za posledních sedm dní, včetně aktuálního dne. |

| **Systémové sestavy** | |
|---|---|
| Stav systému | Zobrazuje systémové a administrativní události spojené s agenty nakonfigurováno pro nahrávání. Můžete zvolit zobrazení zpráv generovaných službou na úrovni INFO, WARN nebo ERROR nebo na všech úrovních. Informace jsou k dispozici za posledních sedm dní, včetně aktuálního dne. |
| **Zprávy z průzkumu** | |
| Průzkumy Všechna data | Zobrazuje skóre kolektivního průzkumu po volání. |
| Výsledky průzkumných formulářů | Zobrazuje průměrné skóre pro průzkumy po volání. |

## Hodnocení bodovaného agenta

Zpráva o hodnocení hodnoceného agentem zobrazuje podrobnosti o všech hodnoceních zaznamenaných pro konkrétního uživatele během definovaného časového období, včetně skóre daných u každé hodnotící otázky, skóre pro každou sekci, celkového skóre a všech přidaných komentářů. Sestavu lze spustit pro jeden formulář nebo pro všechny formuláře založené na procentech nebo bodech.

Tuto zprávu můžete použít k vytištění tištěné kopie výsledků individuálního hodnocení.



CALABRIO Agent Scored Evaluation

Start:7/08/2019
End:5/08/2020

| Eval Form | Contact ID | Called Number | Calling Number | Call Duration | Contact Date | Contact Time | Contact Time Zone | Eval Date | Eval Time | Eval Time Zone | Eval Last Name | Eval First Name | Score: |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| % Form with KPI Questions | 13876 | | | 0:00:03 | 7/08/2019 | 12:00 PM | America/Chicago | 9/03/2019 | 4:21 PM | America/India.. | Mollanen | Mary | 70.00 |
| Section: | | | Greetings | | Weight(%):25.00 | | | | | | | | |
| | | | Score: | | Possible Score | | KPI | Weight(%) | Question | | | | |
| | | | 0.00 | | 50.00 | | N | 50.00 | 1.1 Agent identifies company and themselves? | | | | |
| | | | 50.00 | | 50.00 | | N | 50.00 | 1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions? | | | | |
| Section Total: | | | 50.00 | | Possible: | 100.00 | | Score: | 50.00 | | | | |
| Section: | | | Applications | | Weight(%):25.00 | | | | | | | | |
| | | | Score: | | Possible Score | | KPI | Weight(%) | Question | | | | |
| | | | 100.00 | | 100.00 | | N | 100.00 | 2.3 Stays within appropriate applications? | | | | |
| Section Total: | | | 100.00 | | Possible: | 100.00 | | Score: | 100.00 | | | | |
| Section: | | | Handling Call | | Weight(%):25.00 | | | | | | | | |
| | | | Score: | | Possible Score | | KPI | Weight(%) | Question | | | | |
| | | | 80.00 | | 100.00 | | N | 100.00 | 3.4 Suggests customer upgrade membership or add users | | | | |
| Section Total: | | | 80.00 | | Possible: | 100.00 | | Score: | 80.00 | | | | |
| Section: | | | Closing | | Weight(%):25.00 | | | | | | | | |
| | | | Score: | | Possible Score | | KPI | Weight(%) | Question | | | | |
| | | | 50.00 | | 50.00 | | N | 50.00 | 4.1 Reads and gains approval of disclosures | | | | |
| | | | 0.00 | | 50.00 | | N | 50.00 | 4.4 Thanks the customer on the company's behalf | | | | |
| Section Total: | | | 50.00 | | Possible: | 100.00 | | Score: | 50.00 | | | | |

| Eval Form | Contact ID | Called Number | Calling Number | Call Duration | Contact Date | Contact Time | Contact Time Zone | Eval Date | Eval Time | Eval Time Zone | Eval Last Name | Eval First Name | Score: |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| % Form with KPI Questions | 13877 | | | 0:00:02 | 7/08/2019 | 12:00 PM | America/Chicago | 8/09/2019 | 2:53 PM | America/India.. | Mollanen | 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

**POZNÁMKA**

Pokud má skóre hodnocení opakující se desetinné číslo, Webex WFO zaokrouhlí hodnotu na počet platných číslic, které jste zadali pro sestavy. Na 14 desetinných místech a méně je poslední desetinné místo zaokrouhleno. Na 15 desetinných míst jsou poslední dvě desetinná místa zaokrouhlena.

Například pro 14 desetinných míst se opakující se hodnota zobrazí jako 66.66666666666667. Pro 15 desetinných míst se opakující se hodnota zobrazí jako 66.666666666666671.

## Předpoklady

- Máte oprávnění "Zobrazit podrobnosti hodnocení". Viz Správa rolí a oprávnění .

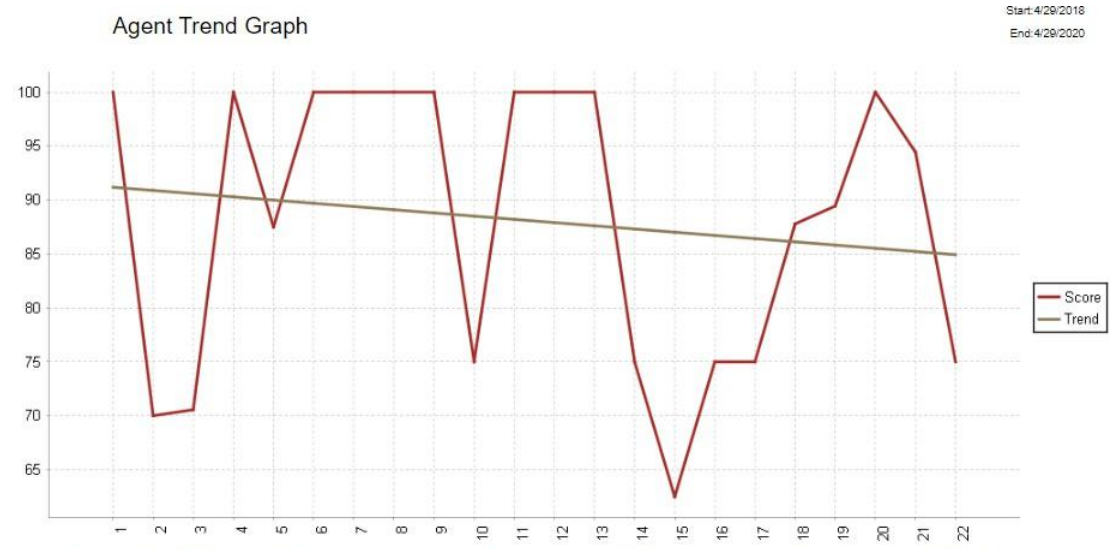
## Pole v této sestavě

| Pole | Definice |
|---|---|
| Doba trvání hovoru | Doba hovoru kontaktu (doba mezi přijetím hovoru a hovorem vypadl). |
| Volané číslo | DID (přímá příchozí volba) nebo DNIS (identifikace vytáčeného čísla) Služba) číslo telefonu, který hovor přijal. Zobrazí "neznámé", pokud je volané číslo neveřejné nebo blokované. |
| Volající číslo | ID volajícího nebo ANI (automatická identifikace čísla) volajícího strana. Zobrazí "neznámé", pokud je volající číslo neveřejné nebo blokované. |
| Komentář | Komentář se týkal formuláře nebo oddílu. Každý, kdo může hodnocení zobrazit, může přidat komentář. |
| Datum komentáře | Datum, kdy byl komentář zadán do hodnocení. |
| Čas komentářů | Čas, kdy byl komentář vložen do hodnocení. |
| Časové pásmo komentáře | Časové pásmo, do kterého byl komentář zadán. |
| ID kontaktu | Jedinečné ID konverzace. |
| Čas kontaktu | Čas, kdy ke kontaktu došlo. |
| Konec | Konec dne nebo intervalu nebo konec období, na které se zpráva vztahuje. |
| Datum vydání | Datum vyhodnocení kontaktu. Tato hodnota se zobrazí v požadovaných sestavách, pokud je vybráno oprávnění Zobrazit podrobnosti vyhodnocení. Pokud není vybrána, zobrazí se hodnota 12/31/2999. V naplánovaných sestavách se tato hodnota zobrazuje vždy. |
| Eval formulář | Hodnotící formulář použitý k ohodnocení kontaktu. |
| Čas Eval | Čas, kdy byl kontakt vyhodnocen. K dispozici u požadovaných reportů, pokud je vybráno oprávnění Zobrazit podrobnosti vyhodnocení. Pokud není vybráno oprávnění Zobrazit podrobnosti vyhodnocení, zobrazí se hodnota 12:00 AM. Tato hodnota je vždy k dispozici v naplánovaných sestavách. |

| Pole | Definice |
|---|---|
| Časové pásmo Eval | Časové pásmo, ve kterém byl kontakt vyhodnocen. K dispozici pouze na požadované reporty, pokud je povoleno oprávnění Zobrazit podrobnosti Evaluátoru. Pokud oprávnění není povoleno, zobrazí se hodnota #####. Tato hodnota se vždy zobrazuje v plánovaných sestavách. |
| Jméno | Křestní jméno hodnotitele. Křestní jméno hodnotitele můžete vidět, pokud Mít oprávnění Zobrazit podrobnosti vyhodnocení. |
| Komentáře k formuláři | Komentáře k formuláři. Každý, kdo může zobrazit hodnocení, může přidat komentář. |
| Klíčový ukazatel výkonu | Klíčový ukazatel výkonu. |
| Příjmení | Příjmení hodnotitele. Příjmení hodnotitele můžete zobrazit, pokud máte oprávnění Zobrazit podrobnosti vyhodnocení. |
| Možný | Celkové možné skóre. |
| Možné skóre | Aktuální otázka, která se zobrazí v hodnotícím formuláři. |
| Otázka | Text otázky, který se objeví v hodnotícím formuláři. |
| Partitura | Skóre hodnocení přidělené kontaktu. |
| Oddíl | Název oddílu v hodnotícím formuláři. |
| Sekce Celkem | Celkové skóre za sekci. |
| Celková hodnocení | Celkový počet hodnocení provedených pomocí zadaného formuláře hodnocení během zadaného časového období. |
| Hmotnost (%) | Procento použité na oddíl nebo otázku v hodnotícím formuláři. Zařízení Součet vah otázek v sekci hodnotícího formuláře je 100 procent. |

## Graf trendů agenta

Sestava Agent Trend Graph zobrazuje průměrné skóre konkrétního uživatele pro každé vyhodnocení provedené v zadaném časovém období spolu s trendovou čárou a podrobnými informacemi níže, které tvoří graf.




| 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 |

## Pole v této sestavě

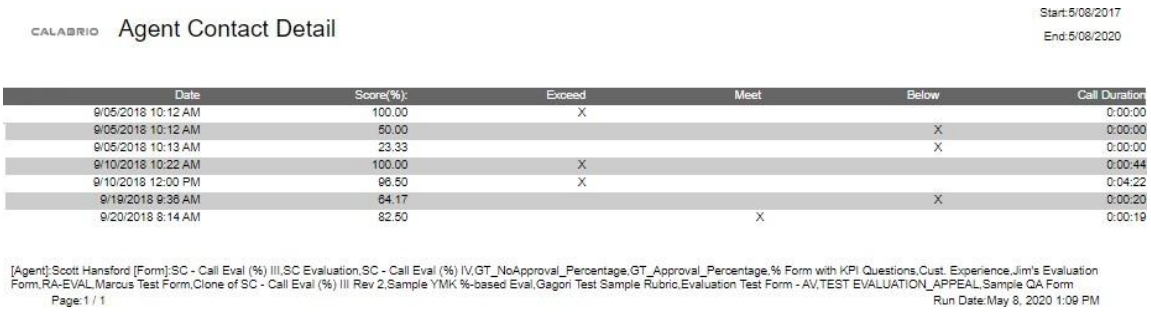
| Pole | Popis |
|---|---|
| Doba trvání hovoru | Doba hovoru kontaktu (doba mezi přijetím hovoru a přerušením hovoru). |
| Datum kontaktu | Datum, kdy ke kontaktu došlo. |
| ID kontaktu | Jedinečné ID konverzace. |
| Čas kontaktu | Čas, kdy ke kontaktu došlo. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Časové pásmo kontaktu | Časové pásmo, ve kterém ke kontaktu došlo. |
| Konec | Konec dne nebo interval nebo konec Období, za které se zpráva vztahuje. |
| Formulář | Název formuláře hodnocení. |
| ID | ID kontaktu. |
| Partitura | Skóre hodnocení přidělené kontaktu. |
| Začínat | Čas zahájení dne nebo intervalu nebo začátku Období, na které se zpráva vztahuje. |
| Trend | Průměrné skóre hodnocení v průběhu času. |

## Kontaktní údaje

Tato sestava zobrazuje průměrné skóre hodnocení, rozsahy a celková data kontaktů pro konkrétního agenta a zda skóre překročilo, splnilo nebo bylo pod očekáváním na základě toho, co bylo definováno ve formuláři. Pro podrobnosti na úrovni agenta se zobrazí řádek pro každý formulář. Na úrovni týmu a skupiny se zobrazí některé další informace o celkovém počtu hodnocení, průměrech týmů a agentů.

**POZNÁMKA:** Statistiky bodovaných kontaktů nezahrnují probíhající hodnocení nebo hodnocení čekající na schválení.



CALABRIO Agent Contact Detail

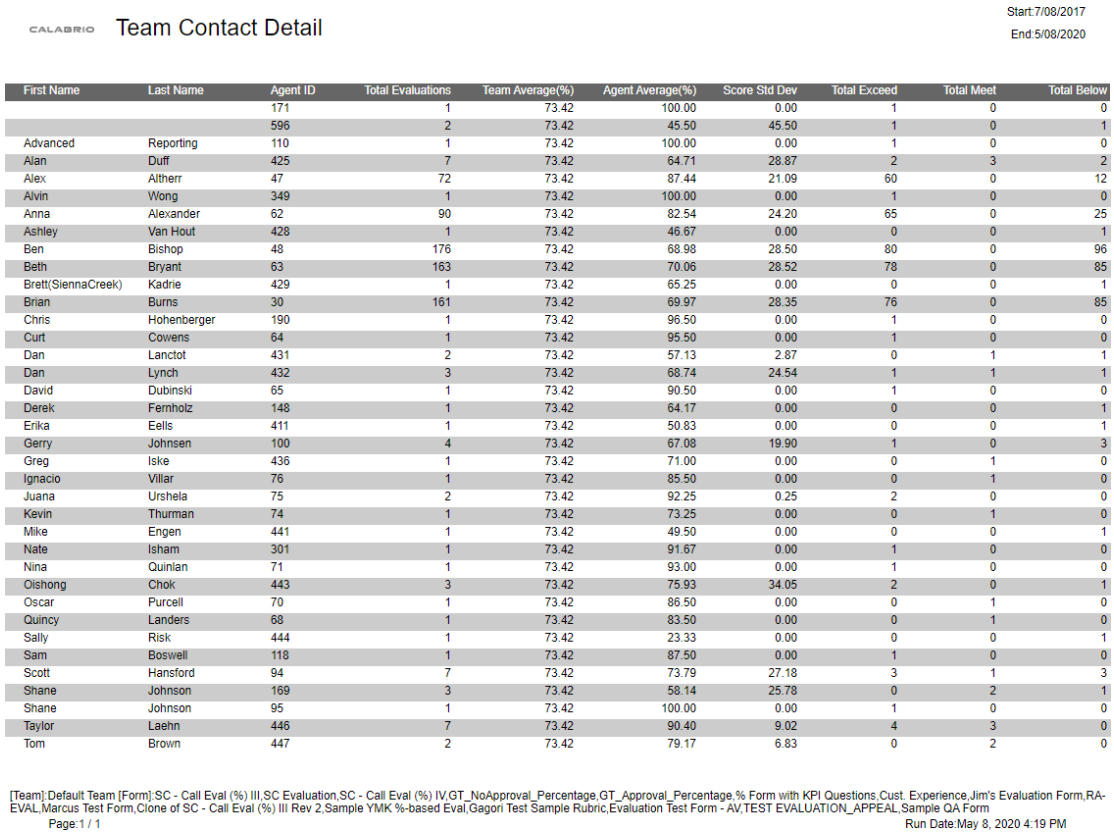
Start:5/08/2017
End:5/08/2020

| 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

# Pole v této sestavě

| Pole | Definice |
|---|---|
| Pode | Počet vyhodnocených kontaktů, které jsou pod očekáváním. |
| Datum | Datum nahlášených informací. |
| Konec | Konec dne nebo intervalu nebo konec období, na které se zpráva vztahuje. |
| Překračuje | Počet vyhodnocených kontaktů, které předčily očekávání. |
| Setkává | Počet vyhodnocených kontaktů, které splňují očekávání. |
| Partitura | Skóre hodnocení přidělené kontaktu. |

| Pole | Definice |
|---|---|
| Začínat | Čas zahájení dne nebo intervalu nebo začátek období, na které se zpráva vztahuje. |

### Průběh kontaktního cíle

Pokud používáte funkci Kontaktní cíl, tato sestava zobrazuje pokrok dokončených hodnocení v porovnání s jejich cíli. Cíle jsou podle hodnotitele.

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

## Pole v této sestavě

| Pole | Definice |
|---|---|
| Jméno | Křestní jméno hodnotitele. Křestní jméno hodnotitele můžete vidět, pokud Mít oprávnění Zobrazit podrobnosti vyhodnocení. |
| Příjmení | Příjmení hodnotitele. Příjmení hodnotitele můžete zobrazit, pokud máte oprávnění Zobrazit podrobnosti vyhodnocení. |
| Kontaktní cíl | Popis cíle kontaktu, jak je nakonfigurován ve frontě kontaktů Stránka pro správu. |
| Dokončeno | Počet kontaktních cílů, které hodnotitel splnil. |
| Celkem k dokončení | Celkový počet kontaktních cílů, které musí hodnotitel splnit.<br><br>**POZNÁMKA** : Pokud je agent deaktivován před aktivací cíle (nebo u opakovaných cílů před Webex WFO přiřazením dalšího opakování), Webex WFO nezahrnuje kontakty od tohoto agenta do celkového počtu kontaktů, které musí hodnotitel zpracovat, aby splnil daný cíl. Pokud je agent deaktivován po aktivaci cíle, jsou kontakty tohoto agenta zahrnuty do cíle a do metrik pro tento cíl |

| Pole | Definice |
| --- | --- |
| | zpráva.<br><br>**PŘÍKLAD:** Každý týden mají hodnotitelé za cíl vyhodnotit deset hovorů. Týden trvá od pondělí do pátku. Agent opustí kontaktní centrum ve středu. Její kontakty jsou zahrnuty v metrikách cílů a sestav pro daný týden, ale ne v metrikách cílů a sestav pro následující týden. |
| Dokončeno v procentech | Procento kontaktních cílů, které hodnotitel splnil. |

### Graf součtů kontaktů

Sestava Graf součtů kontaktů zobrazuje celkový počet nahrávek a vyhodnocení za měsíc pro zadanou skupinu.

## Pole v této sestavě

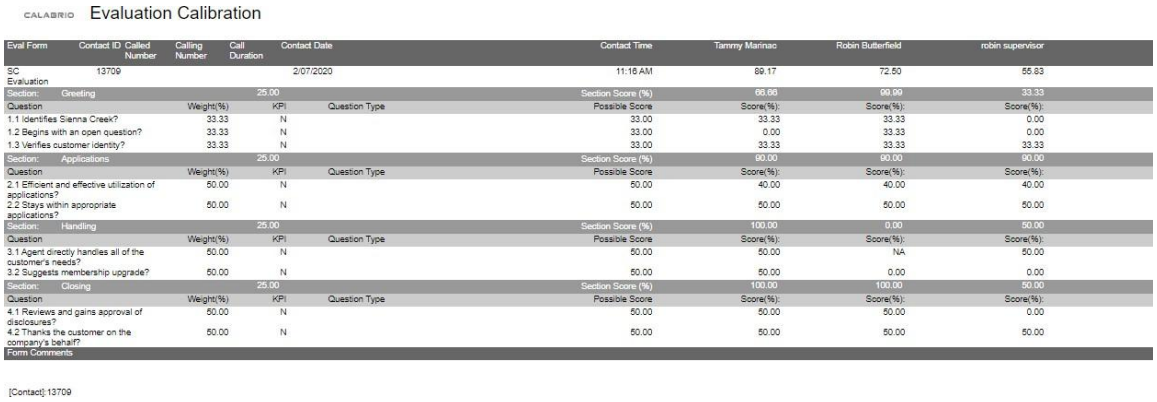
| Pole | Definice |
| --- | --- |
| Konec | Konec dne nebo intervalu nebo konec období, na které se zpráva vztahuje. |
| Začínat | Čas zahájení dne nebo intervalu nebo začátek období, na které se zpráva vztahuje. |
| Celková hodnocení | Celkový počet hodnocení provedených pomocí zadaného formuláře hodnocení během zadaného časového období. |
| Celkem QM nahrávek | Celkový počet záznamů řízení kvality. |

### Vyhodnocení kalibrace

Tato zpráva zobrazuje výsledky kalibrační relace na základě ID kontaktu. Nezobrazuje standardní skóre hodnocení

## Předpoklady

- Máte oprávnění Zobrazit podrobnosti Evaluátoru. Viz Správa rolí a oprávnění .



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

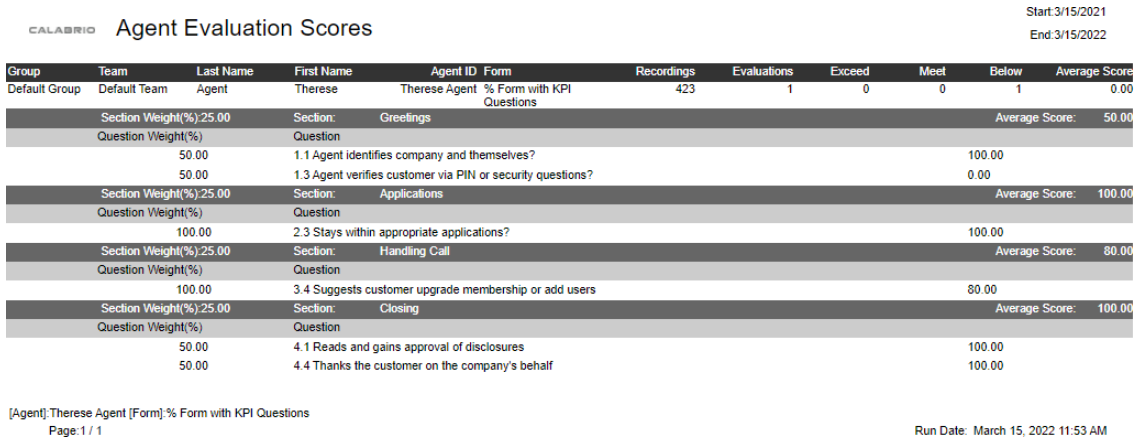
# Pole v této sestavě

| Pole | Definice |
|---|---|
| Doba trvání hovoru | Doba hovoru kontaktu (doba mezi přijetím hovoru a hovorem vypadl). |
| Volané číslo | DID (přímá příchozí volba) nebo DNIS (identifikace vytáčeného čísla) Služba) číslo telefonu, který hovor přijal. Zobrazí "neznámé", pokud je volané číslo neveřejné nebo blokované. |
| Volající číslo | ID volajícího nebo ANI (automatická identifikace čísla) volajícího strana. Zobrazí "neznámé", pokud je volající číslo neveřejné nebo blokované. |
| Datum kontaktu | Datum, kdy ke kontaktu došlo. |
| ID kontaktu | Jedinečné ID konverzace. |
| Čas kontaktu | Čas, kdy ke kontaktu došlo. |
| Eval formulář | Hodnotící formulář použitý k ohodnocení kontaktu. |
| Název kontrolora | Jméno a příjmení osoby, která hodnotila nebo kalibrovala kontakt. K dispozici pouze u požadovaných reportů, pokud je povoleno oprávnění Zobrazit podrobnosti Evaluátoru. Tato hodnota se vždy zobrazuje v plánovaných sestavách. |

| Pole | Definice |
|---|---|
| Komentáře k formuláři | Komentáře k formuláři. Každý, kdo může zobrazit hodnocení, může přidat komentář. |
| Klíčový ukazatel výkonu | Klíčový ukazatel výkonu. |
| Možné skóre | Aktuální otázka, která se zobrazí v hodnotícím formuláři. |
| Otázka | Text otázky, který se objeví v hodnotícím formuláři. Typ otázky |
| | Typ otázky založený na možné odpovědi: Ano/Ne nebo 0–5. |
| Partitura | Skóre hodnocení přidělené kontaktu. |
| Oddíl | Název oddílu v hodnotícím formuláři. |
| Skóre sekce (%) | Skóre sekce přidělené kontaktu. |
| Hmotnost (%) | Procento použité na oddíl nebo otázku v hodnotícím formuláři. Zařízení Součet vah otázek v sekci hodnotícího formuláře je 100 procent. |

## Skóre hodnocení

Tato sestava zobrazuje průměrné podrobné skóre hodnocení na agenta, tým nebo skupinu na základě formuláře.



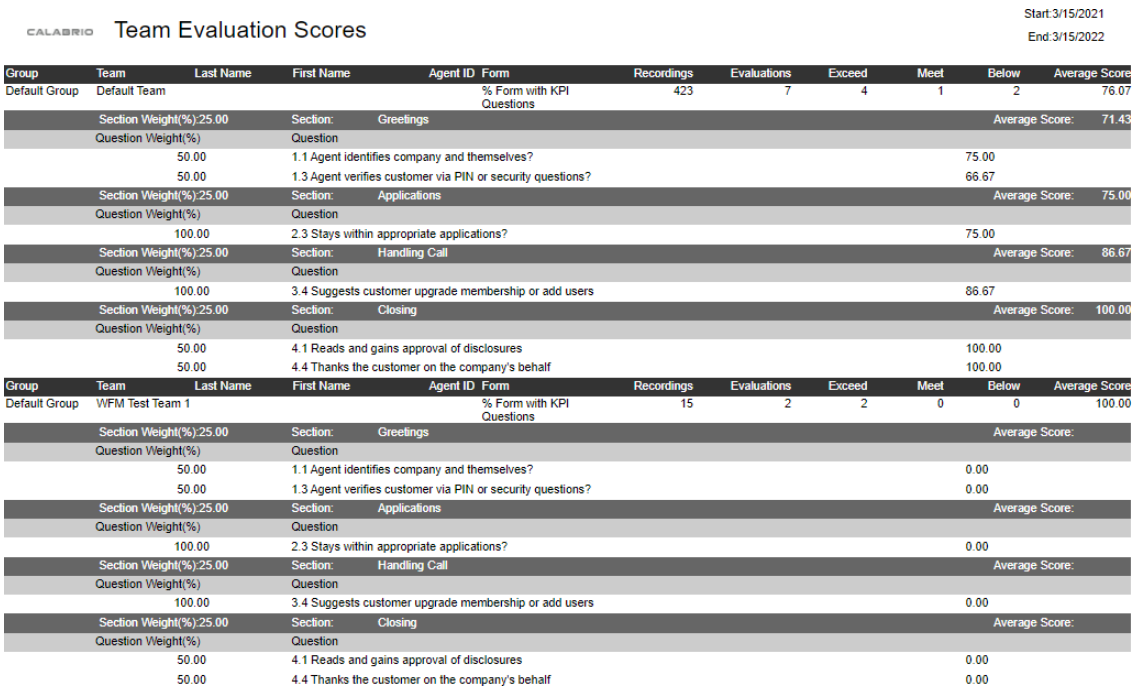
CALABRIO Agent Evaluation Scores

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 | |

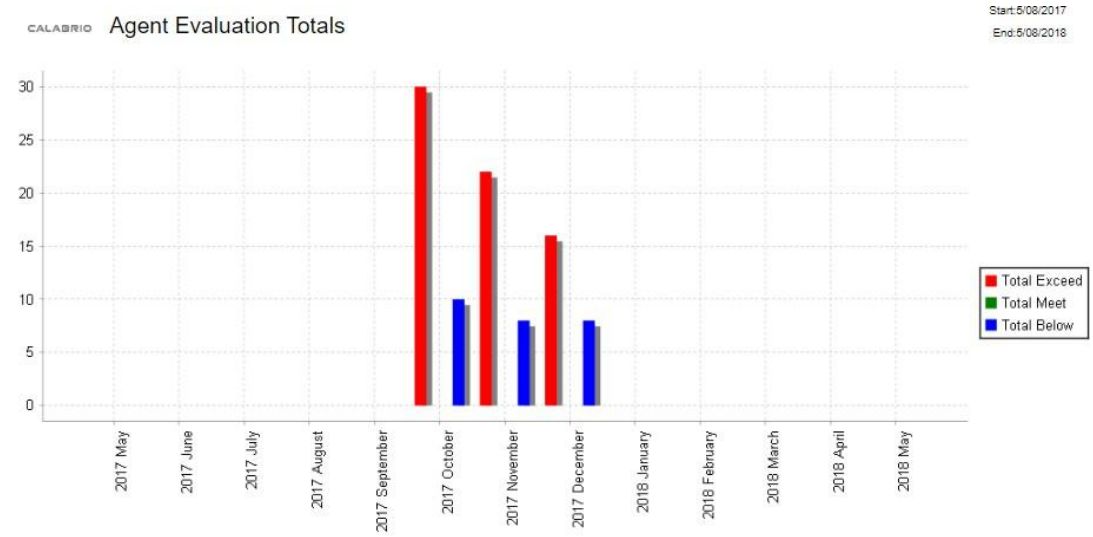
## Pole v této sestavě

| Pole | Popis |
|---|---|
| ID agenta | Identifikační číslo systému agenta. |
| Pode | Počet vyhodnocených kontaktů, které jsou pod očekáváním. |
| Konec | Konec dne nebo intervalu nebo konec období, na které se zpráva vztahuje. |
| Evakuace | Celkový počet hodnocení. |
| Překračuje | Počet vyhodnocených kontaktů, které předčily očekávání. |
| Jméno | Křestní jméno hodnotitele. Křestní jméno hodnotitele můžete vidět, pokud Mít oprávnění Zobrazit podrobnosti vyhodnocení. |
| Formulář | Název formuláře hodnocení. |
| Skupina | Název skupiny. |

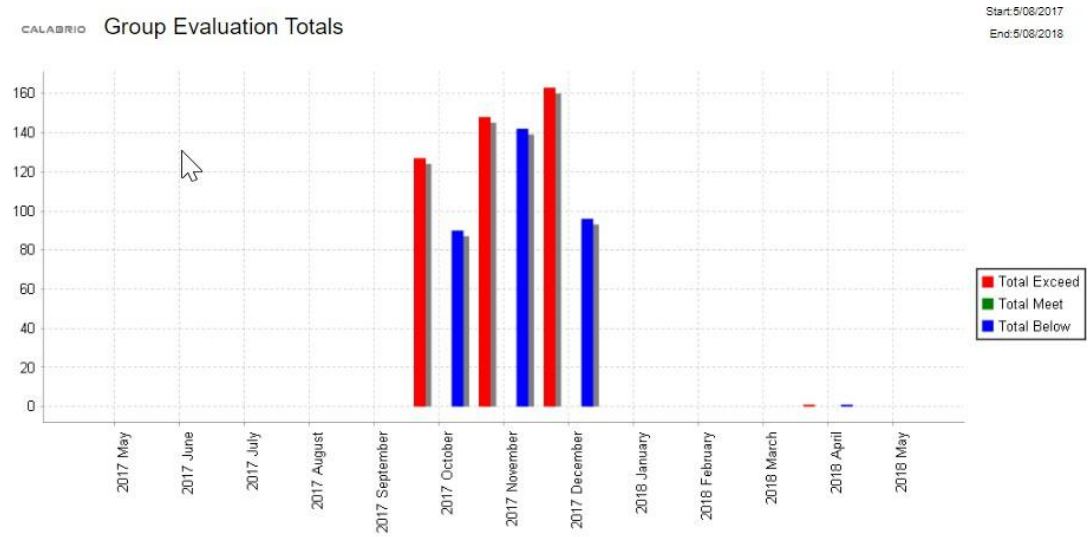
| Pole | Popis |
|---|---|
| Příjmení | Příjmení hodnotitele. Příjmení hodnotitele můžete zobrazit, pokud máte oprávnění Zobrazit podrobnosti vyhodnocení. |
| Setkává | Počet vyhodnocených kontaktů, které splňují očekávání. |
| Otázka | Text otázky, který se objeví v hodnotícím formuláři. |
| Váha otázky | Procento použité na otázku v hodnotícím formuláři. Součet Váha otázek v každé části formuláře je 100 procent. |
| Nahrávky | Počet nahrávek. |
| Oddíl | Název oddílu v hodnotícím formuláři. |
| Hmotnost sekce | Procento použité na oddíl v hodnotícím formuláři. Součet Váhy sekcí ve tvaru jsou 100 procent. |
| Začínat | Čas zahájení dne nebo intervalu nebo začátek období, na které se zpráva vztahuje. |
| Tým | Název týmu.  Pokud je přidružen k agentovi, tým je aktuální tým agenta. |

## Graf celkových výsledků vyhodnocení

Sestava Graf součtů vyhodnocení zobrazuje celkové hodnoty vyhodnocení podle měsíců pro jednotlivého agenta, skupinu nebo tým.




[Agent]:Aiman Amiri [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1
Run Date:May 8, 2020 3:02 PM




[Group]:Default Group [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1
Run Date:May 8, 2020 3:04 PM

## Pole v této sestavě

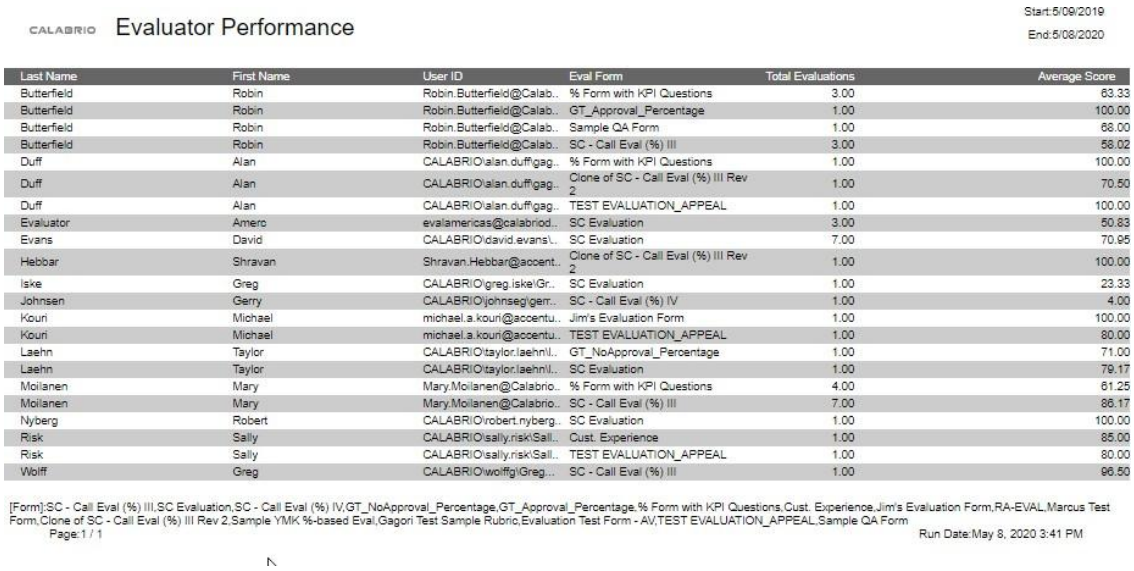
| Pole | Popis |
|---|---|
| Konec | Konec dne nebo intervalu nebo konec období, na které se zpráva vztahuje. |
| Začínat | Čas zahájení dne nebo intervalu nebo začátek období, na které se zpráva vztahuje. |
| Celkem níže | Celkový počet hodnocených kontaktů, jejichž skóre je nižší než očekávání. Výchozí rozsah skóre je 0–74 procent. Rozsah může být změněn správcem. |
| Celkem překročeno | Celkový počet hodnocených kontaktů, jejichž skóre předčilo očekávání. Výchozí rozsah skóre je 90–100 procent. Tento rozsah může správce upravit. |

### Výkonnost hodnotitele

Tato sestava poskytuje souhrn toho, kolik hodnocení hodnotitel dokončil, a průměrné skóre hodnocení na základě časového období. To může zahrnovat jeden formulář hodnocení nebo všechny formuláře založené na bodech nebo procentech.

## Předpoklady

- Máte oprávnění Zobrazit podrobnosti Evaluátoru. Viz Správa rolí a oprávnění .



CALABRIO Evaluator Performance

Start:5/09/2019
End:5/08/2020

| Last Name | First Name | User ID | Eval Form | Total Evaluations | Average Score |
|---|---|---|---|---|---|
| Butterfield | Robin | Robin.Butterfield@Calab.. | % Form with KPI Questions | 3.00 | 63.33 |
| Butterfield | Robin | Robin.Butterfield@Calab.. | GT_Approval_Percentage | 1.00 | 100.00 |
| Butterfield | Robin | Robin.Butterfield@Calab.. | Sample QA Form | 1.00 | 68.00 |
| Butterfield | Robin | Robin.Butterfield@Calab.. | SC - Call Eval (%) III | 3.00 | 58.02 |
| Duff | Alan | CALABRIO\alan.duff\gag.. | % Form with KPI Questions | 1.00 | 100.00 |
| Duff | Alan | CALABRIO\alan.duff\gag.. | Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2 | 1.00 | 70.50 |
| Duff | Alan | CALABRIO\alan.duff\gag.. | TEST EVALUATION_APPEAL | 1.00 | 100.00 |
| Evaluator | Amerc | evalamericas@calabriod.. | SC Evaluation | 3.00 | 50.83 |
| Evans | David | CALABRIO\david.evans\.. | SC Evaluation | 7.00 | 70.95 |
| Hebbar | Shravan | Shravan.Hebbar@accent.. | Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2 | 1.00 | 100.00 |
| Iske | Greg | CALABRIO\greg.iske\Gr.. | SC Evaluation | 1.00 | 23.33 |
| Johnsen | Gerry | CALABRIO\johnseg\gerr.. | SC - Call Eval (%) IV | 1.00 | 4.00 |
| Kouri | Michael | michael.a.kouri@accentu.. | Jim's Evaluation Form | 1.00 | 100.00 |
| Kouri | Michael | michael.a.kouri@accentu.. | TEST EVALUATION_APPEAL | 1.00 | 80.00 |
| Laehn | Taylor | CALABRIO\taylor.laehn\l.. | GT_NoApproval_Percentage | 1.00 | 71.00 |
| Laehn | Taylor | CALABRIO\taylor.laehn\l.. | SC Evaluation | 1.00 | 79.17 |
| Moilanen | Mary | Mary.Moilanen@Calabrio.. | % Form with KPI Questions | 4.00 | 61.25 |
| Moilanen | Mary | Mary.Moilanen@Calabrio.. | SC - Call Eval (%) III | 7.00 | 86.17 |
| Nyberg | Robert | CALABRIO\robert.nyberg.. | SC Evaluation | 1.00 | 100.00 |
| Risk | Sally | CALABRIO\sally.risk\Sall.. | Cust. Experience | 1.00 | 85.00 |
| Risk | Sally | CALABRIO\sally.risk\Sall.. | TEST EVALUATION_APPEAL | 1.00 | 80.00 |
| Wolff | Greg | CALABRIO\wolffg\Greg... | SC - Call Eval (%) III | 1.00 | 96.50 |

[Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form

Page:1 / 1

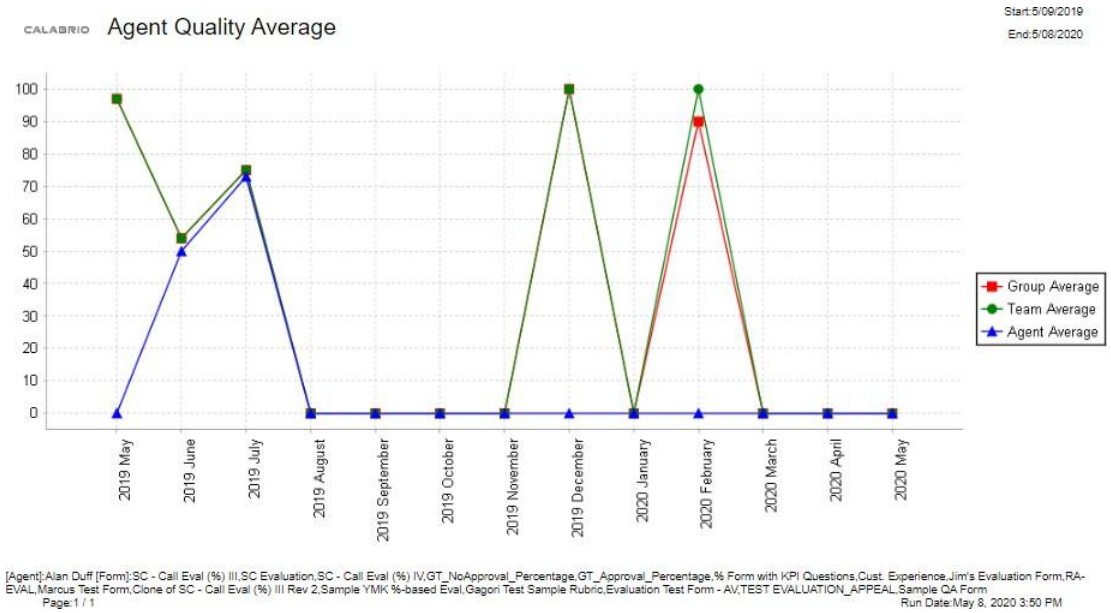
Run Date:May 8, 2020 3:41 PM

## Pole v této sestavě

| Pole | Popis |
|---|---|
| Průměrné skóre (%) | Průměrné skóre pro formulář, oddíl nebo otázku. |
| Konec | Konec dne nebo intervalu nebo konec období, na které se zpráva vztahuje. |
| Eval formulář | Hodnotící formulář použitý k ohodnocení kontaktu. |
| Jméno | Křestní jméno hodnotitele. Křestní jméno hodnotitele můžete vidět, pokud Mít oprávnění Zobrazit podrobnosti vyhodnocení. |
| Příjmení | Příjmení hodnotitele. Příjmení hodnotitele můžete zobrazit, pokud máte oprávnění Zobrazit podrobnosti vyhodnocení. |
| Začínat | Čas zahájení dne nebo intervalu nebo začátek období, na které se zpráva vztahuje. |
| Celková hodnocení | Celkový počet hodnocení provedených pomocí zadaného formuláře hodnocení během zadaného časového období. |
| ID uživatele | Přihlášení do systému Windows osoby, která přistupovala k archivům. |

## Graf průměrů kvality

Tento graf zobrazuje průměrné kvality agenta, týmu nebo skupiny v průběhu času. To může zahrnovat jeden formulář hodnocení nebo všechny formuláře založené na bodech nebo procentech.

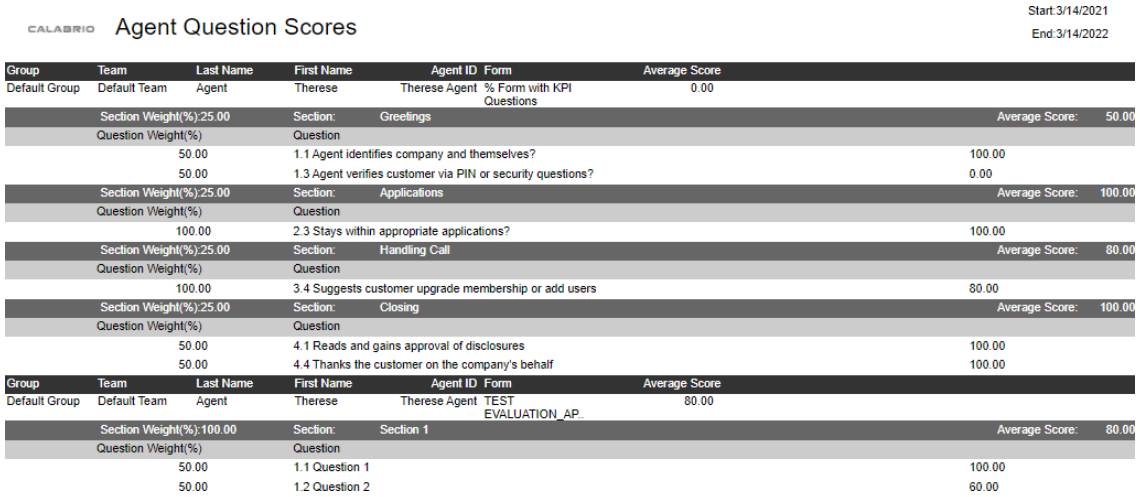



# Pole v této sestavě

| Pole | Popis |
|---|---|
| Konec | Konec dne nebo intervalu nebo konec období, na které se zpráva vztahuje. |
| Průměr skupiny | Průměrné skóre všech kontaktů vyhodnocených pro agenty ve skupině. |
| Začínat | Čas zahájení dne nebo intervalu nebo začátek období, na které se zpráva vztahuje. |
| Týmový průměr | Průměrné skóre hodnocení všech hodnocení týmu. |

## Hodnocení otázek

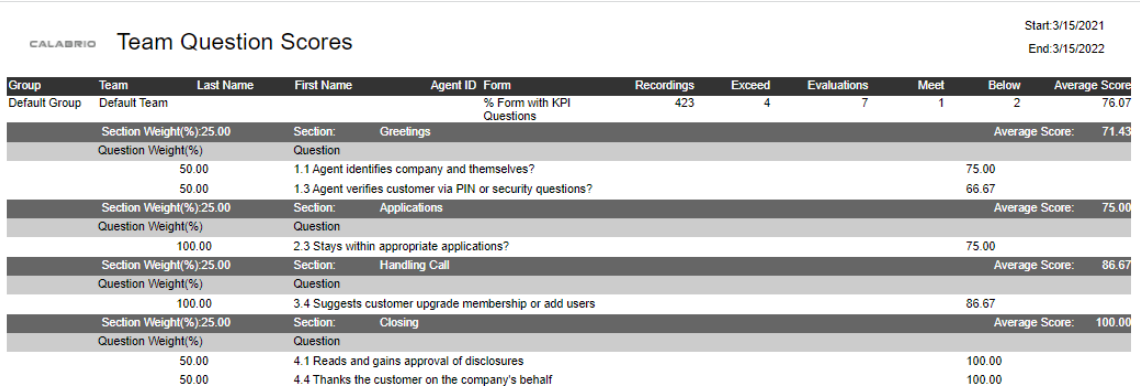
Sestava skóre otázek zobrazuje skóre pro každou otázku ve formuláři hodnocení. To může zahrnovat jeden formulář hodnocení nebo všechny formuláře založené na bodech nebo procentech pro jednotlivého agenta, skupinu nebo tým.



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 | |

## Pole v této sestavě

| Pole | Popis |
|---|---|
| ID agenta | Identifikační číslo systému agenta. |
| Průměrné skóre (%) | Průměrné skóre pro formulář, oddíl nebo otázku. |
| Pode | Počet vyhodnocených kontaktů, které jsou pod očekáváním. |
| Konec | Konec dne nebo intervalu nebo konec období, na které se zpráva vztahuje. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Evakuace | Celkový počet hodnocení. |
| Překračuje | Počet vyhodnocených kontaktů, které předčily očekávání. |
| Jméno | Křestní jméno hodnotitele. Křestní jméno hodnotitele můžete vidět, pokud Mít oprávnění Zobrazit podrobnosti vyhodnocení. |
| Formulář | Název formuláře hodnocení. |
| Skupina | Název skupiny. |
| Příjmení | Příjmení hodnotitele. Příjmení hodnotitele můžete zobrazit, pokud máte oprávnění Zobrazit podrobnosti vyhodnocení. |
| Setkává | Počet vyhodnocených kontaktů, které splňují očekávání. |
| Otázka | Text otázky, který se objeví v hodnotícím formuláři. |
| Váha otázky | Procento použité na otázku v hodnotícím formuláři. Součet Váha otázek v každé části formuláře je 100 procent. |
| Nahrávky | Počet nahrávek. |
| Oddíl | Název oddílu v hodnotícím formuláři. |
| Hmotnost sekce | Procento použité na oddíl v hodnotícím formuláři. Součet Váhy sekcí ve tvaru jsou 100 procent. |
| Začínat | Čas zahájení dne nebo intervalu nebo začátek období, na které se zpráva vztahuje. |
| Tým | Název týmu.  Pokud je přidružen k agentovi, tým je aktuální tým agenta. |

## Interakce Přístup prostřednictvím kontaktu

Sestava Přístup k interakci podle kontaktu zobrazuje seznam archivovaných nahrávek pro konkrétního agenta, ke kterým se přistupovalo během zadaného období. Umožňuje určit, zda byl zkontrolován významný počet nahrávek týkajících se konkrétního kontaktu, volaného čísla nebo volajícího čísla.

## Pole v této sestavě

| Pole | Popis |
|---|---|
| Datum přístupu | Datum přístupu ke kontaktu. |
| Čas přístupu | Čas přístupu ke kontaktu. Časové pásmo |
| přístupu | Časové pásmo, ve kterém došlo ke kontaktu |
| přístup. Křestní jméno agenta | Křestní jméno agenta. |
| ID agenta | Identifikační číslo systému agenta. |
| Příjmení agenta | Příjmení agenta. |
| Volané číslo | DID (přímá příchozí volba) nebo DNIS (identifikace vytáčeného čísla) Služba) číslo telefonu, který hovor přijal. Zobrazí "neznámé", pokud je volané číslo neveřejné nebo blokované. |
| Volající číslo | ID volajícího nebo ANI (automatická identifikace čísla) volajícího strana. Zobrazí "neznámé", pokud je volající číslo neveřejné nebo blokované. |
| Datum kontaktu | Datum, kdy ke kontaktu došlo. |
| ID kontaktu | Jedinečné ID konverzace. |
| Konec | Konec dne nebo intervalu nebo konec období, na které se zpráva vztahuje. |
| Začínat | Čas zahájení dne nebo intervalu nebo začátek období, na které se zpráva vztahuje. |
| Jméno uživatele | Křestní jméno uživatele. |
| ID uživatele | Přihlášení do systému Windows osoby, která přistupovala k archivům. |
| Příjmení uživatele | Příjmení uživatele. |

### Přístup k interakci uživatelem

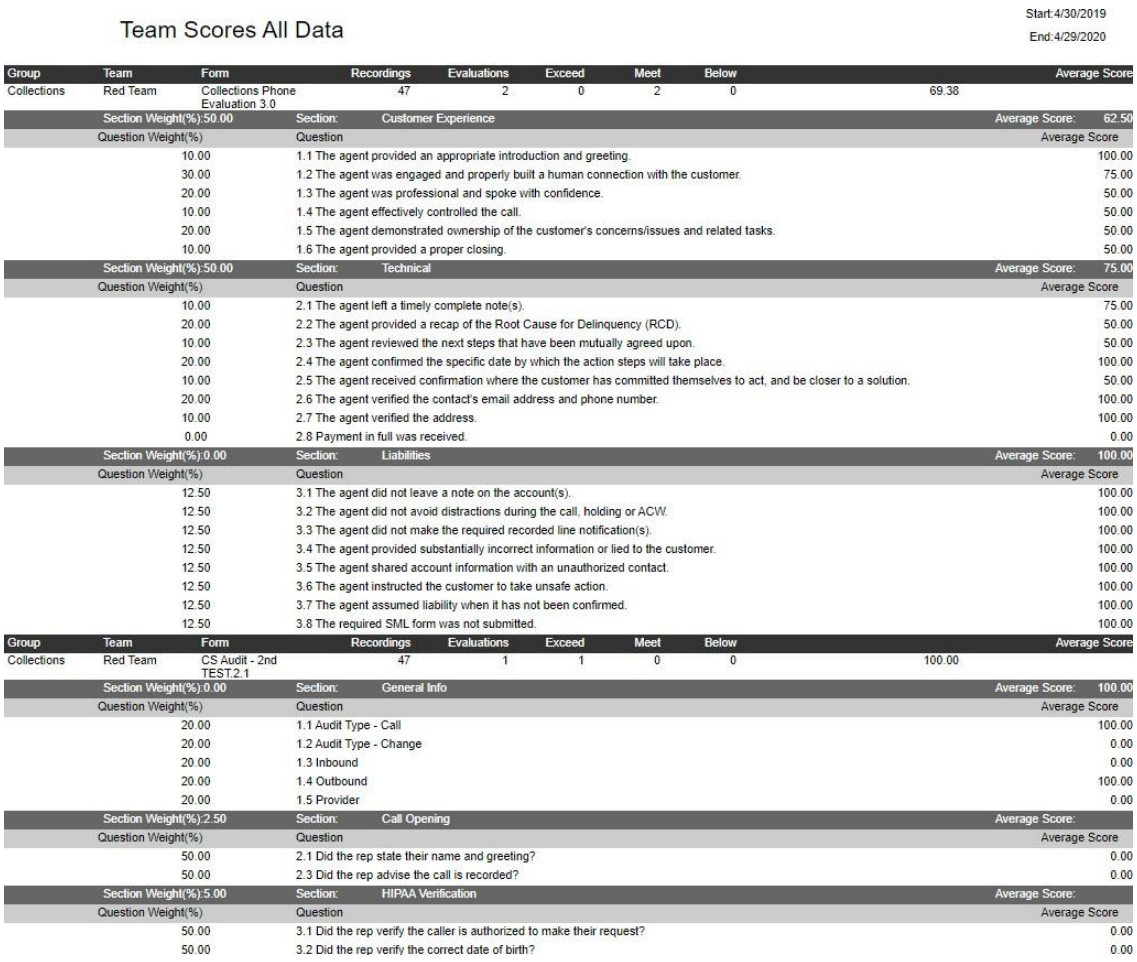
Sestava Přístup k interakci podle uživatele zobrazuje uživatele, kteří k nahrávkám přistupovali během zadaného období.

## Pole v této sestavě

| Pole | Popis |
|---|---|
| Datum přístupu | Datum přístupu ke kontaktu. |
| Čas přístupu | Čas přístupu ke kontaktu. Časové pásmo |
| přístupu | Časové pásmo, ve kterém došlo ke kontaktu |
| přístup. Křestní jméno agenta | Křestní jméno agenta. |
| ID agenta | Identifikační číslo systému agenta. |
| Příjmení agenta | Příjmení agenta. |
| Volané číslo | DID (přímá příchozí volba) nebo DNIS (identifikace vytáčeného čísla) Služba) číslo telefonu, který hovor přijal. Zobrazí "neznámé", pokud je volané číslo neveřejné nebo blokované. |
| Volající číslo | ID volajícího nebo ANI (automatická identifikace čísla) volajícího strana. Zobrazí "neznámé", pokud je volající číslo neveřejné nebo blokované. |
| Datum kontaktu | Datum, kdy ke kontaktu došlo. |
| ID kontaktu | Jedinečné ID konverzace. |
| Konec | Konec dne nebo intervalu nebo konec období, na které se zpráva vztahuje. |
| Začínat | Čas zahájení dne nebo intervalu nebo začátek období, na které se zpráva vztahuje. |
| Jméno uživatele | Křestní jméno uživatele. |
| ID uživatele | Přihlášení do systému Windows osoby, která přistupovala k archivům. |
| Příjmení uživatele | Příjmení uživatele. |

## Skóre všech dat

Sestava Vyhodnocení všech dat zobrazuje průměrné skóre hodnocení podle skupiny, týmu nebo agenta pro každý formulář. To může zahrnovat jeden formulář hodnocení nebo všechny formuláře založené na bodech nebo procentech.



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 |

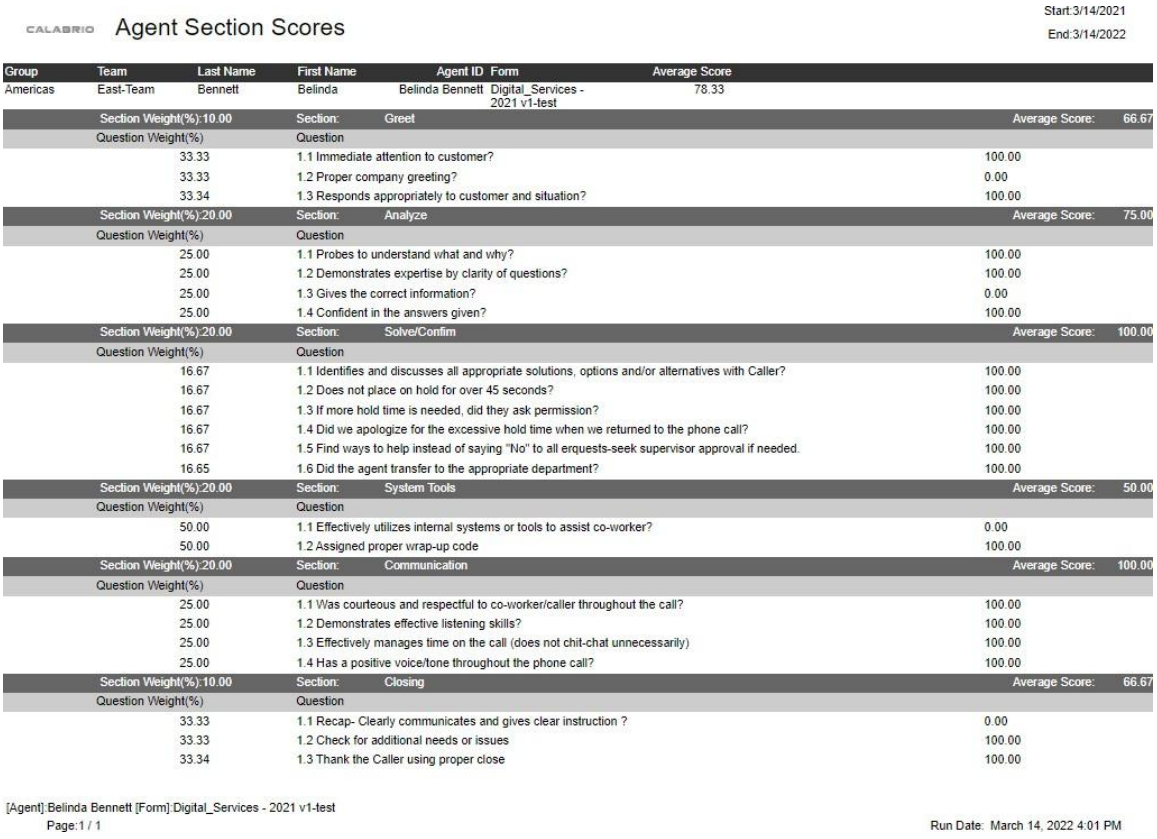
# Pole v této sestavě

| Pole | Popis |
|---|---|
| ID agenta | Identifikační číslo systému agenta. |
| Průměrné skóre (%) | Průměrné skóre pro formulář, oddíl nebo otázku. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Pode | Počet vyhodnocených kontaktů, které jsou pod očekáváním. |
| Konec | Konec dne nebo intervalu nebo konec období, na které se zpráva vztahuje. |
| Evakuace | Celkový počet hodnocení. |
| Překračuje | Počet vyhodnocených kontaktů, které předčily očekávání. |
| Jméno | Křestní jméno hodnotitele. Křestní jméno hodnotitele můžete vidět, pokud Mít oprávnění Zobrazit podrobnosti vyhodnocení. |
| Formulář | Název formuláře hodnocení. |
| Skupina | Název skupiny. |
| Příjmení | Příjmení hodnotitele. Příjmení hodnotitele můžete zobrazit, pokud máte oprávnění Zobrazit podrobnosti vyhodnocení. |
| Setkává | Počet vyhodnocených kontaktů, které splňují očekávání. |
| Otázka | Text otázky, který se objeví v hodnotícím formuláři. |
| Váha otázky | Procento použité na otázku v hodnotícím formuláři. Součet Váha otázek v každé části formuláře je 100 procent. |
| Nahrávky | Počet nahrávek. |
| Oddíl | Název oddílu v hodnotícím formuláři. |
| Hmotnost sekce | Procento použité na oddíl v hodnotícím formuláři. Součet Váhy sekcí ve tvaru jsou 100 procent. |
| Začínat | Čas zahájení dne nebo intervalu nebo začátek období, na které se zpráva vztahuje. |
| Tým | Název týmu.  Pokud je přidružen k agentovi, tým je aktuální tým agenta. |

## Skóre sekce

Sestava Skóre úseků zobrazuje průměrné skóre pro každou část formuláře hodnocení za zadané období. To může spustit agent, tým nebo skupina.



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

# Pole v této sestavě

| Pole | Popis |
|---|---|
| ID agenta | Identifikační číslo systému agenta. |
| Průměrné skóre (%) | Průměrné skóre pro formulář, oddíl nebo otázku. |
| Pode | Počet vyhodnocených kontaktů, které jsou pod očekáváním. |
| Konec | Konec dne nebo intervalu nebo konec období, na které se zpráva vztahuje. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Vyhodnocení | Celkový počet hodnocení. |
| Překračuje | Počet vyhodnocených kontaktů, které předčily očekávání. |
| Jméno | Křestní jméno hodnotitele. Křestní jméno hodnotitele můžete vidět, pokud Mít oprávnění Zobrazit podrobnosti vyhodnocení. |
| Formulář | Název formuláře hodnocení. |
| Skupina | Název skupiny. |
| Příjmení | Příjmení hodnotitele. Příjmení hodnotitele můžete zobrazit, pokud máte oprávnění Zobrazit podrobnosti vyhodnocení. |
| Setkává | Počet vyhodnocených kontaktů, které splňují očekávání. |
| Otázka | Text otázky, který se objeví v hodnotícím formuláři. |
| Váha otázky | Procento použité na otázku v hodnotícím formuláři. Součet Váha otázek v každé části formuláře je 100 procent. |
| Nahrávky | Počet nahrávek. |
| Oddíl | Název oddílu v hodnotícím formuláři. |
| Hmotnost sekce | Procento použité na oddíl v hodnotícím formuláři. Součet Váhy sekcí ve tvaru jsou 100 procent. |
| Začínat | Čas zahájení dne nebo intervalu nebo začátek období, na které se zpráva vztahuje. |
| Tým | Název týmu.  Pokud je přidružen k agentovi, tým je aktuální tým agenta. |

## Průzkumy Všechna data

Přehled Průzkumy všech dat zobrazuje skóre kolektivního průzkumu po volání.

## Pole v této sestavě

| Pole | Popis |
|---|---|
| ID agenta | Identifikační číslo systému agenta. |
| Průměrné skóre (%) | Průměrné skóre pro formulář, oddíl nebo otázku. |
| Jméno | Křestní jméno hodnotitele. Křestní jméno hodnotitele můžete vidět, pokud Mít oprávnění Zobrazit podrobnosti vyhodnocení. |
| Formulář | Název formuláře hodnocení. |
| Skupina | Název skupiny. |
| Příjmení | Příjmení hodnotitele. Příjmení hodnotitele můžete zobrazit, pokud máte oprávnění Zobrazit podrobnosti vyhodnocení. |
| Otázka | Text otázky, který se objeví v hodnotícím formuláři. |
| Váha otázky | Procento použité na otázku v hodnotícím formuláři. Součet Váha otázek v každé části formuláře je 100 procent. |
| Průzkumy | Počet průzkumů. |
| Tým | Název týmu.  Pokud je přidružen k agentovi, tým je aktuální tým agenta. |

### Výsledky průzkumných formulářů

Přehled Skóre formuláře průzkumu zobrazuje průměrné skóre pro průzkumy po volání.

## Pole v této sestavě

| Pole | Popis |
|---|---|
| ID agenta | Identifikační číslo systému agenta. |
| Průměrné skóre (%) | Průměrné skóre pro formulář, oddíl nebo otázku. |
| Jméno | Křestní jméno hodnotitele. Křestní jméno hodnotitele můžete vidět, pokud |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | Mít oprávnění Zobrazit podrobnosti vyhodnocení. |
| Formulář | Název formuláře hodnocení. |
| Skupina | Název skupiny. |
| Příjmení | Příjmení hodnotitele. Příjmení hodnotitele můžete zobrazit, pokud máte oprávnění Zobrazit podrobnosti vyhodnocení. |
| Otázka | Text otázky, který se objeví v hodnotícím formuláři. |
| Váha otázky | Procento použité na otázku v hodnotícím formuláři. Součet Váha otázek v každé části formuláře je 100 procent. |
| Nahrávky | Počet nahrávek. |
| Průzkumy | Počet průzkumů. |
| Tým | Název týmu.  Pokud je přidružen k agentovi, tým je aktuální tým agenta. |

### Stav systému

Sestava Stav systému zobrazuje systémové a administrativní události spojené s agenty nakonfigurovanými pro nahrávání. Můžete zvolit zobrazení zpráv generovaných službou na úrovni INFO, WARN nebo ERROR nebo na všech úrovních. Informace jsou k dispozici za posledních sedm dní, včetně aktuálního dne.

Médium Web App zapisuje události, které varují, když je na serveru pro odesílání z webu nedostatek volného místa nebo když se nahrávání zastaví, protože je příliš málo volného místa.

## Pole v této sestavě

| Pole | Popis |
|---|---|
| Kategorie | Aplikace přidružená k události. |
| Datum | Datum nahlášených informací. |
| Konec | Konec dne nebo intervalu nebo konec období, na které se vztahuje |

| Pole | Popis |
|---|---|
| | zpráva. |
| Adresa IP | IP adresa počítače, ve kterém k události došlo. |
| Vodováhu | Úroveň zobrazených zpráv o událostech:<br>■ ALL – všechny zprávy na úrovni události<br>■ INFORMACE – informační zprávy o událostech, které nejsou chybami, ale mohou být užitečné při řešení potíží<br>■ WARN – varovné zprávy pro události, které jsou obtěžujícími poruchami, ale nenarušují činnost programu<br>■ CHYBA – Chybové zprávy pro události, které brání programu v další práci |
| Stroj | Univerzálně jedinečný identifikátor (UUID) počítače, ve kterém k události došlo. |
| Zpráva | Zpráva o události. |
| Začínat | Čas zahájení dne nebo intervalu nebo začátek období, na které se zpráva vztahuje. |
| Čas | Čas kontaktu nebo události. |

### Stav nahrávání uživatele

Sestava Stav nahrávání uživatele zobrazuje události uživatele a nahrávání spojené s agenty nakonfigurovanými pro nahrávání. Můžete zvolit zobrazení zpráv generovaných službou na úrovni INFO, WARN nebo ERROR nebo na všech úrovních. Informace jsou k dispozici za posledních sedm dní, včetně aktuálního dne.

## Pole v této sestavě

| Pole | Popis |
|---|---|
| Kategorie | Aplikace přidružená k události. |
| Datum | Datum nahlášených informací. |

| Pole | Popis |
|---|---|
| Konec | Konec dne nebo intervalu nebo konec období, na které se zpráva vztahuje. |
| Jméno | Křestní jméno hodnotitele. Křestní jméno hodnotitele můžete vidět, pokud Mít oprávnění Zobrazit podrobnosti vyhodnocení. |
| Adresa IP | IP adresa počítače, ve kterém k události došlo. |
| Příjmení | Příjmení hodnotitele. Příjmení hodnotitele můžete zobrazit, pokud máte oprávnění Zobrazit podrobnosti vyhodnocení. |
| Vodováhu | Úroveň zobrazených zpráv o událostech:<br>■ ALL – všechny zprávy na úrovni události<br>■ INFORMACE – informační zprávy o událostech, které nejsou chybami, ale mohou být užitečné při řešení potíží<br>■ WARN – varovné zprávy pro události, které jsou obtěžujícími poruchami, ale nenarušují činnost programu<br>■ CHYBA – Chybové zprávy pro události, které brání programu v další práci |
| Stroj | Univerzálně jedinečný identifikátor (UUID) počítače, ve kterém k události došlo. |
| Zpráva | Zpráva o události. |
| Začínat | Čas zahájení dne nebo intervalu nebo začátek období, na které se zpráva vztahuje. |
| Tým | Název týmu. Pokud je přidružen k agentovi, tým je aktuální tým agenta. |
| Čas | Čas kontaktu nebo události. |
| ID uživatele | Přihlášení do systému Windows osoby, která přistupovala k archivům. |

## WFM standardní sestavy

Standardní sestavy dostupné v WFM jsou uvedeny níže.

**POZNÁMKA#** WFM Standardní sestavy odrážejí data tak, jak se zobrazují v časovém pásmu klienta nakonfigurovaném správcem systému. Pokud požadujete sestavu WFM a vaše časové pásmo zobrazení je před tenantem
časového pásma, nemusí přehled obsahovat žádná data.

**Poznámka:** Některé hodnoty v sestavách jsou vypočtené hodnoty a podléhají zaokrouhlení nahoru nebo dolů. Kvůli tomuto zaokrouhlení se mohou mírně lišit od historických hodnot dat.

## Zprávy o výkonu agenta a týmu

- Produktivita agentů a týmu

## Sestavy výkonu fronty služeb

- Interval agenta
- Interval fronty služby agenta
- Intervalová servisní fronta
- Interval agenta servisní fronty
- Interval týmových agentů
- Týmová přestávka

## Sestavy zobrazení plánu

- Přiřazená výjimka
- Přesčasy agenta
- Rozvrh agenta denně
- Týdenní rozvrh agentů
- Procenta úloh agenta
- Plán fronty služeb podle agenta
- Plán fronty služeb podle intervalu
- Hodiny úkolů týmového plánu

## Zprávy o analýze výkonnosti

- Karta hlášení agenta
- Výkon denně
- Interval výkonu

## Zprávy o plánování

- Stav dovolené
- Analýza rozpočtu na posun

## Zprávy o strategickém plánování

- Plánování zařízení (hardware)
- Personální plánování
- Plán náboru
- Rozpočtové plánování

### Interval agenta

Sestava Interval agenta zobrazuje aktivitu vybraných agentů v půlhodinových intervalech vybraného data. Můžete zvolit, která pole chcete zobrazit, s výjimkou polí Agent a Interval, které jsou povinné. Ve výchozím nastavení jsou vybrána všechna pole.

## Pole v této sestavě

| Pole | Definice |
|---|---|
| Průměrná doba vyřízení | Průměrná doba zpracování kontaktů ACD (meziinterval) pro agenta Pro interval. Průměr bude nulový, pokud jsou vyřízené hovory v daném intervalu nulové.<br><br>Průměrná doba zpracování = (A + B + C) ÷ D<br><br>Kde: |

| Pole | Definice |
| --- | --- |
| | A = celková doba hovoru pro ACD kontakty zpracované během intervalu<br><br>B = celková doba čekání ACD kontaktů zpracovaných během intervalu<br><br>C = Celková doba práce po kontaktu pro ACD kontaktů zpracovaných během intervalu<br><br>D = Celkový počet ACD kontaktů zpracovaných během intervalu |
| Průměrná doba trvání hovoru | Průměrná doba hovoru v kontaktu (mezi intervaly) pro zpracovanou ACD Kontakty na agenta na interval. Průměr bude nula, pokud je počet vyřízených hovorů v daném intervalu nulový.<br><br>Průměrná doba hovoru = (A + B) ÷ C<br><br>Kde:<br><br>A = Celková doba hovoru pro ACD kontakty zpracované během intervalu<br><br>B = celková doba čekání pro ACD kontakty zpracované během intervalu<br><br>C = Celkový počet ACD kontaktů zpracovaných během intervalu |
| Průměrná pracovní doba | Průměrná doba práce po kontaktu (křížový interval) v sekundách pro ACD zpracovával kontakty pro agenta po dobu intervalu. Průměr bude nula, pokud je počet vyřízených hovorů v daném intervalu nulový.<br><br>Průměrná pracovní doba = A ÷ B<br><br>Kde:<br><br>A = po kontaktním pracovním čase pro kontakty dokončené během intervalu<br><br>B = počet kontaktů dokončených během intervalu |

| Pole | Definice |
|---|---|
| Zaneprázdněn Čas jiného stavu | Doba, po kterou je agent přihlášen, ale není v provozu během interval. |
| Vyřízené hovory | Počet ACD kontaktů, které fronta služby nebo agent dokončili během intervalu. Pokud kontakt zabírá více intervalů, počítá se pouze do intervalu, kdy je dokončena práce po kontaktu pro kontakt. |
| Datum | Datum nahlášených informací. |
| Doba provozu | Doba, po kterou byl agent ve stavu připraveném vzít ACD kontakt nebo zpracovával ACD kontakt během intervalu. To zahrnuje dobu Ready, Talk, Hold a Worktime. |
| Obsazenost % obsazenosti | Procento času v intervalu, který agent stráví zpracováním ACD Kontaktů ve vztahu k celkové době, po kterou je agent přihlášen a připraven vyřizovat kontakty v intervalu.<br>% obsazenosti = A ÷ B<br>Kde:<br>A = celková doba zpracování zpracovaných kontaktů<br>B = celková doba provozu |
| Čas připraveného stavu | Doba, po kterou je agent přihlášen a čeká na ACD volání během intervalu. |
| Využití % | Procento využití je procento času, který agent stráví manipulací ACD kontaktů ve vztahu k celkové době, po kterou je agent v intervalu přihlášen.<br>Využití % = A ÷ B<br>Kde:<br>A = Celková doba zpracování zpracovaných kontaktů (celkový počet hlášený ACD)<br>B = Celkový čas relace (přihlášení) (celkový počet hlášený ACD) |

### Přesčasy agenta

Sestava přesčasů agenta zobrazuje počet přesčasových hodin odpracovaných vybranými agenty ve vybraných týmech nebo frontách služeb ve vybraném časovém období.

Můžete také vybrat, která pole chcete zobrazit, s výjimkou polí Název agenta a Datum, které jsou povinné. Ve výchozím nastavení jsou vybrána všechna pole.

## Pole v této sestavě

| Pole | Definice |
|---|---|
| Doba trvání | Doba, po kterou aktivita trvá. |
| Čas ukončení | Čas konce dne. |
| Čas zahájení | Čas zahájení pracovní směny. |
| Uživatelské jméno | Uživatelské jméno agenta. |

### Karta hlášení agenta

Sestava karty hlášení agenta zobrazuje informace o výkonu.

Pokud je nainstalován QM a pokud je WFM nakonfigurován pro import informací z formuláře hodnocení, rozevírací seznam Formulář hodnocení zobrazí seznam formulářů hodnocení použitých v QM k vyhodnocení výkonu agenta. Pokud je vybrán formulář hodnocení, budou data na kartě sestav agenta odrážet pouze data z hodnocení agentů, která používají vybraný formulář hodnocení a splňují všechna ostatní kritéria výběru sestavy.

V části metriky cílů se zobrazí výchozí hodnoty polí nastavené pro následující statistiky.

| Statistický | Výchozí hodnota |
|---|---|
| Průměrné skóre kvality | 75 |
| Průměrný počet hovorů za hodinu | 10 |
| Přilnavost % | 75 |
| Shoda % | 0 |
| Obsazenost % obsazenosti | 0 |

| Statistický | Výchozí hodnota |
|---|---|
| Využití % | 0 |
| Průměrná doba vyřízení | 0 |
| Průměrná doba trvání hovoru | 0 |
| Průměrná pracovní doba | 0 |
| Průměrná doba přidržení | 0 |
| Průměrná doba připravenosti | 0 |

Tyto cíle můžete podle potřeby upravit. Při generování karty hlášení agenta je indikován výkon agenta nebo týmu při plnění těchto cílů. Zobrazené hodnoty jsou vážené průměry.

## Pole v této sestavě

| Pole | Definice |
|---|---|
| Přilnavost % | Procento popisující, jak dobře agenti dodržují svou plánovanou práci Rozvrh v intervalu. Tyto informace jsou k dispozici pro agenty, kteří mají údaje o produktivitě.<br>Přilnavost % = (A ÷ B) × 100<br>Kde:<br>A = celkový počet minut v adherenci<br>B = celkový počet minut, které nejsou v souladu<br>C = celkový počet minut dodržování nakonfigurovaného plánu |
| Průměrný počet hovorů za hodinu | Výpočet průměrného počtu hovorů za hodinu.<br>Průměrný počet hovorů za hodinu = 3600 ÷ (A + B)<br>Kde:<br>A = doba hovoru v sekundách pro ACD hovory dokončené během intervalu<br>B = pracovní doba po hovoru v sekundách pro ACD hovory |

| Pole | Definice |
| --- | --- |
| | Dokončeno během přestávky |
| Průměrná doba vyřízení | Průměrná doba zpracování kontaktů ACD (křížový interval) pro agenta Pro interval. Průměr bude nulový, pokud jsou vyřízené hovory v daném intervalu nulové.<br><br>Průměrná doba zpracování = (A + B + C) ÷ D<br><br>Kde:<br><br>A = Celková doba hovoru pro ACD kontakty zpracované během intervalu<br><br>B = celková doba čekání pro ACD kontaktů zpracovaných během intervalu<br><br>C = Celková doba práce po kontaktu pro ACD kontaktů zpracovaných během intervalu<br><br>D = celkový počet ACD kontaktů zpracovaných během intervalu |
| Průměrná doba přidržení | Skutečná průměrná doba blokování (křížový interval) agenta pro ACD kontakty zpracovány v intervalu. To zahrnuje dobu čekání na převody a konference. Průměr bude nula, pokud je počet vyřízených hovorů v daném intervalu nulový.<br><br>Průměrná doba zdržení = A ÷ B<br><br>Kde:<br><br>A = doba, po kterou agenti přidrželi kontakty během intervalu, včetně doby čekání pro přesuny a konference<br>B = počet pozastavených kontaktů během daného období. Hovor mohl být přidržen vícekrát. |
| Průměrné skóre kvality | Průměrné skóre kvality hovorů, které agent dokončil během intervalu. Skóre kvality pochází z hovorů, které jsou vyhodnoceny pomocí nahrávání |

| Pole | Definice |
|---|---|
| | A řízení kvality.<br><br>Průměrné skóre kvality = A ÷ B<br><br>Kde:<br><br>A = součet celkového skóre kvality pro vyhodnocené hovory, které agent dokončil během intervalu<br>B = celkový počet vyhodnocených hovorů, které agent dokončil během intervalu |
| Průměrná doba připravenosti | Skutečná průměrná doba v sekundách, po kterou je agent připraven Stav agenta. Průměr bude nula, pokud je počet vyřízených hovorů v daném intervalu nulový. Ve výpočtu se používají údaje o meziintervalu i v rámci intervalu.<br><br>Průměrná doba připravenosti = A ÷ B<br><br>Kde:<br><br>A = Doba, po kterou je agent během intervalu ve stavu Připravený agent<br>B = počet kontaktů dokončených během intervalu |
| Průměrná doba trvání hovoru | Průměrná doba hovoru v kontaktu (mezi intervaly) pro zpracovanou ACD Kontakty na agenta na interval. Průměr bude nula, pokud je počet vyřízených hovorů v daném intervalu nulový.<br><br>Průměrná doba hovoru = (A + B) ÷ C<br><br>Kde:<br><br>A = Celková doba hovoru pro ACD kontakty zpracované během intervalu<br><br>B = celková doba čekání pro ACD kontakty zpracované během intervalu<br><br>C = Celkový počet ACD kontaktů zpracovaných během intervalu |

| Pole | Definice |
|---|---|
| Průměrná pracovní doba | Průměrná doba práce po kontaktu (křížový interval) v sekundách pro ACD zpracovával kontakty pro agenta po dobu intervalu. Průměr bude nula, pokud je počet vyřízených hovorů v daném intervalu nulový.<br><br>Průměrná pracovní doba = A ÷ B<br><br>Kde:<br><br>A = po kontaktním pracovním čase pro kontakty dokončené během intervalu<br><br>B = počet kontaktů dokončených během intervalu |
| Shoda % | Shoda je procento času v intervalu, kdy agent pracuje<br>Správné množství času bez ohledu na denní dobu, kdy agent pracuje. Dodržování harmonogramu nebere v úvahu časy příjezdu a odjezdu. Například agent, který je naplánován na práci od 8:00 AM do 4:00 PM ale místo toho pracuje od 10:00 AM do 6:00 PM by se přizpůsobil, ale nedodržel plán. Tyto informace jsou k dispozici pro agenty, kteří mají údaje o produktivitě.<br><br>Shoda se vypočítá podle následujícího vzorce: % shody = (A ÷ B) × 100<br><br>Kde:<br><br>A = celková doba během intervalu, kdy je agent v provozu, bez ohledu na to, zda je agent naplánován v provozu<br>B = celková doba během intervalu, po který má být agent v provozu, bez ohledu na to, zda je agent skutečně v provozu |
| Obsazenost % obsazenosti | Procento času v intervalu, který agent stráví zpracováním ACD Kontaktů ve vztahu k celkové době, po kterou je agent přihlášen a připraven vyřizovat kontakty v intervalu.<br><br>% obsazenosti = A ÷ B<br><br>Kde: |

| Pole | Definice |
|---|---|
| | A = celková doba zpracování zpracovaných kontaktů<br><br>B = celková doba provozu |
| Využití % | Procento využití je procento času, který agent stráví manipulací ACD kontaktů ve vztahu k celkové době, po kterou je agent v intervalu přihlášen.<br><br>Využití % = A ÷ B<br><br>Kde:<br><br>A = Celková doba zpracování zpracovaných kontaktů (celkem hlášeno ACD)<br><br>B = Celkový čas v relaci (přihlášení) (celkový počet hlášený ACD) |

### Rozvrh agenta denně

Denní sestava plánu agenta podrobně popisuje plánované aktivity vybraných agentů po dnech pro vybrané časové období.

## Pole v této sestavě

| Pole | Definice |
|---|---|
| Doba trvání aktivity | Doba trvání naplánované aktivity v minutách. |
| Čas ukončení aktivity | Naplánovaný čas ukončení aktivity. |
| Čas zahájení aktivity | Naplánovaný čas zahájení aktivity. |
| Typ aktivity | Typ činnosti: přidělení, přestávka, uzavřená služba, výjimka, oběd, Nebo projekt. |
| Servisní fronta | Název servisní fronty, kterou agent podporuje. |

## Týdenní rozvrh agentů

Týdenní sestava plánu agenta podrobně popisuje plánované aktivity vybraných agentů podle týdnů, počínaje vybraným datem.

Můžete také vybrat, která pole chcete zobrazit, s výjimkou polí Název agenta, Číslo agenta, Arr (čas příjezdu) a Dep (čas odjezdu), které jsou povinné. Ve výchozím nastavení jsou vybrána všechna pole.

### Pole v této sestavě

| Pole | Definice |
|---|---|
| Provozní doba | Počet hodin, po které má být agent v provozu. |
| Přiřazení placených hodin | Množství placeného času přiřazení naplánované pro agenta pro interval. |
| Placená hodinová přestávka | Množství placené přestávky naplánované pro agenta pro interval. |
| Placené hodiny Uzavřená služba | Množství placené doby uzavřené servisní fronty naplánované pro agenta pro intervalu. |
| Výjimka týkající se placených hodin | Částka placené doby výjimky naplánovaná pro agenta pro interval. |
| Placené hodiny oběda | Množství placeného oběda naplánovaného pro agenta pro interval. |
| Projekt placených hodin | Množství placeného času projektu naplánované pro agenta pro interval. |
| Celkem placených hodin | Celkový počet placených hodin za interval.<br>Placené hodiny celkem = Pracovní doba + Placené hodiny Přestávka + Placené hodiny oběda + Výjimka Placené hodiny + Projekt Placené hodiny + Přiřazení placených hodin + Placené hodiny Uzavřená služba |

## Interval fronty služby agenta

Sestava Interval fronty služeb agenta zobrazuje aktivitu agenta pro vybrané agenty ve vybraných frontách služeb v půlhodinových intervalech vybraného data.

Můžete také vybrat, která pole chcete zobrazit, s výjimkou polí Agent, Interval a Servisní fronta, které jsou povinné. Ve výchozím nastavení jsou vybrána všechna pole.

## Pole v této sestavě

| Pole | Definice |
|---|---|
| Průměrná doba vyřízení | Průměrná doba zpracování kontaktů ACD (meziinterval) pro agenta Pro interval. Průměr bude nulový, pokud jsou vyřízené hovory v daném intervalu nulové.<br><br>Průměrná doba zpracování = (A + B + C) ÷ D<br><br>Kde:<br><br>A = celková doba hovoru pro ACD kontakty zpracované během intervalu<br><br>B = celková doba čekání ACD kontaktů zpracovaných během intervalu<br><br>C = Celková doba práce po kontaktu pro ACD kontaktů zpracovaných během intervalu<br><br>D = Celkový počet ACD kontaktů zpracovaných během intervalu |
| Průměrná doba trvání hovoru | Průměrná doba hovoru v kontaktu (mezi intervaly) pro zpracovanou ACD Kontakty na agenta na interval. Průměr bude nula, pokud je počet vyřízených hovorů v daném intervalu nulový.<br><br>Průměrná doba hovoru = (A + B) ÷ C<br><br>Kde:<br><br>A = Celková doba hovoru pro ACD kontakty zpracované během intervalu<br><br>B = celková doba čekání pro ACD kontakty zpracované během intervalu<br><br>C = Celkový počet ACD kontaktů zpracovaných během intervalu |
| Průměrná pracovní doba | Průměrná doba práce po kontaktu (křížový interval) v sekundách pro ACD zpracovával kontakty pro agenta po dobu intervalu. Průměr bude |

| Pole | Definice |
|---|---|
| | Nula, pokud je hodnota Hovory vyřízeny pro daný interval nulová.<br><br>Průměrná pracovní doba = A ÷ B<br><br>Kde:<br><br>A = po kontaktním pracovním čase pro kontakty dokončené během intervalu<br><br>B = počet kontaktů dokončených během intervalu |
| Vyřízené hovory | Počet ACD kontaktů, které fronta služby nebo agent dokončili během intervalu. Pokud kontakt zabírá více intervalů, počítá se pouze do intervalu, kdy je dokončena práce po kontaktu pro kontakt. |
| Konec | Konec dne nebo intervalu nebo konec období, na které se zpráva vztahuje. |

### Procenta úloh agenta

Sestava Procenta úloh agenta zobrazuje aktivity vybraných agentů z hlediska procent celkové pracovní doby vybraných agentů ve vybraném rozsahu dat podle dne, týdne nebo měsíce.

Můžete také vybrat, která pole chcete zobrazit, s výjimkou polí Název agenta a Datum, které jsou povinné. Ve výchozím nastavení jsou vybrána všechna pole.

## Pole v této sestavě

| Pole | Definice |
|---|---|
| Přiřazení v procentech | Procento naplánovaného času přiřazení pro interval.<br><br>Přiřazení v procentech = (A ÷ B) × 100<br><br>Kde:<br><br>A = Naplánovaný pracovní čas přiřazení pro interval<br>B = celkový plánovaný čas intervalu |
| Procentuální přestávka | Procento plánované doby přestávky pro interval. |

| Pole | Definice |
|---|---|
| | Procentní zlom = (A ÷ B) × 100<br>Kde:<br>A = plánovaná doba přestávky pro interval<br>B = celkový plánovaný čas intervalu |
| Procento zavřeno | Procento doby uzavření pro interval.<br>Uzavřené procento = (A ÷ B) × 100<br>Kde:<br>A = Naplánovaný čas uzavření intervalu<br>B = celkový plánovaný čas intervalu |
| Procentuální výjimka | Procento doby výjimky pro interval.<br>Procentuální výjimka = (A ÷ B) × 100<br>Kde:<br>A = Naplánovaný čas výjimky pro interval<br>B = celkový plánovaný čas intervalu |
| Procento v provozu | Procento doby provozu v intervalu.<br>Procento ve službě = (A ÷ B) × 100<br>Kde:<br>A = plánovaná doba provozu pro daný interval<br>B = celkový plánovaný čas intervalu |
| Procento oběda | Procento doby oběda pro interval.<br>Procento oběda = (A ÷ B) × 100<br>Kde:<br>A = naplánovaný čas oběda pro interval<br>B = celkový plánovaný čas intervalu |

| Pole | Definice |
|---|---|
| Procento přesčasů | Procento přesčasového času pro interval.<br>Procento přesčasů = (A ÷ B) × 100<br>Kde:<br>A = Naplánovaný přesčasový čas pro interval<br>B = celkový plánovaný čas intervalu |
| Procentuální projekt | Procento času projektu pro interval.<br>Procento projektu = (A ÷ B) × 100<br>Kde:<br>A = Naplánovaný čas projektu pro interval<br>B = celkový plánovaný čas intervalu |
| Uživatelské jméno | Uživatelské jméno agenta. |

### Produktivita agentů a týmu

Sestava Produktivita agenta a týmu zobrazuje statistiky produktivity agenta nebo týmu za vybrané časové období podle dne, týdne nebo měsíce. Statistiky jsou hlášeny pouze za časová období, během kterých je agent přihlášen, nebo za dobu, kdy vaše ACD hlásí data.

**Poznámka:** Pokud vyberete pouze jeden nebo více týmů, vytvoří se sestava produktivity týmu. Pokud vyberete jeden nebo více týmů a jednoho nebo více agentů, vytvoří se sestava produktivity agenta.

**POZNÁMKA:** Hodnoty pro procento adherence a procento shody v této sestavě jsou založeny na údajích vypočtených před provedením vylepšení výpočtu adherence nebo shody. Výsledkem je, že hodnoty jsou
Jednoduché průměry a nevážené průměry.

## Pole v této sestavě

| Pole | Definice |
|---|---|
| ID sítě ACD | Identifikátor agenta v ACD. |
| Přilnavost % | Procento popisující, jak dobře agenti dodržují svou plánovanou práci |

| Pole | Definice |
|---|---|
| | Rozvrh v intervalu. Tyto informace jsou k dispozici pro agenty, kteří mají údaje o produktivitě.<br><br>Přilnavost % = (A ÷ B) × 100<br><br>Kde:<br><br>A = celkový počet minut v adherenci<br>B = celkový počet minut, které nejsou v souladu<br>C = celkový počet minut dodržování nakonfigurovaného plánu |
| Jméno agenta | Celé jméno agenta. |
| Průměrná doba vyřízení | Průměrná doba zpracování ACD kontaktů (meziinterval) pro agenta Pro interval. Průměr bude nulový, pokud jsou vyřízené hovory v daném intervalu nulové.<br><br>Průměrná doba zpracování = (A + B + C) ÷ D<br><br>Kde:<br><br>A = Celková doba hovoru pro ACD kontaktů zpracovaných během intervalu<br><br>B = celková doba čekání ACD kontaktů zpracovaných během intervalu<br><br>C = Celkem po kontaktním pracovním čase pro ACD kontaktů zpracovaných během intervalu<br><br>D = celkový počet ACD kontaktů zpracovaných během intervalu |
| Průměrná doba přidržení | Skutečná průměrná doba blokování (křížový interval) agenta pro ACD kontakty zpracovány v intervalu. To zahrnuje dobu čekání na převody a konference. Průměr bude nula, pokud je počet vyřízených hovorů v daném intervalu nulový.<br><br>Průměrná doba zdržení = A ÷ B |

| Pole | Definice |
|---|---|
| | Kde:<br><br>A = doba, po kterou agenti přidrželi kontakty během intervalu, včetně doby čekání pro přesuny a konference<br>B = počet pozastavených kontaktů během daného období. Hovor mohl být přidržen vícekrát. |
| Průměrná doba nepřipravenosti | Průměrná doba, po kterou je agent ve stavu agenta Není připraven. Zařízení Průměr bude nula, pokud je hodnota Zpracovaná volání v daném intervalu nulová. Ve výpočtu se používají údaje o meziintervalu i v rámci intervalu.<br><br>Průměrná doba nepřipravenosti = A ÷ B<br><br>Kde:<br><br>A = Doba, po kterou je agent během intervalu ve stavu Nepřipraven agent<br>B = počet kontaktů dokončených během intervalu |
| Průměrná doba připravenosti | Skutečná průměrná doba v sekundách, po kterou je agent připraven Stav agenta. Průměr bude nula, pokud je počet vyřízených hovorů v daném intervalu nulový. Ve výpočtu se používají údaje o meziintervalu i v rámci intervalu.<br><br>Průměrná doba připravenosti = A ÷ B<br><br>Kde:<br><br>A = Doba, po kterou je agent během intervalu ve stavu Připravený agent<br>B = počet kontaktů dokončených během intervalu |
| Průměrná doba trvání hovoru | Průměrná doba hovoru v kontaktu (mezi intervaly) pro zpracovanou ACD Kontakty na agenta na interval. Průměr bude nula, pokud je počet vyřízených hovorů v daném intervalu nulový.<br><br>Průměrná doba hovoru = (A + B) ÷ C |

| Pole | Definice |
|---|---|
| | Kde:<br><br>A = Celková doba hovoru pro ACD kontakty zpracované během intervalu<br><br>B = Celková doba čekání ACD kontaktů zpracovaných během intervalu<br><br>C = celkový počet ACD kontaktů zpracovaných během intervalu |
| Průměrná pracovní doba | Průměrná doba práce po kontaktu (křížový interval) v sekundách pro ACD zpracovával kontakty pro agenta po dobu intervalu. Průměr bude nula, pokud je počet vyřízených hovorů v daném intervalu nulový.<br><br>Průměrná pracovní doba = A ÷ B<br><br>Kde:<br><br>A = po kontaktním pracovním čase pro kontakty dokončené během intervalu<br><br>B = počet kontaktů dokončených během intervalu |
| Vyřízené hovory | Počet ACD kontaktů, které fronta služby nebo agent dokončili během intervalu. Pokud kontakt zabírá více intervalů, počítá se pouze do intervalu, kdy je dokončena práce po kontaktu pro kontakt. |
| Odchozí hovory | **Odchozí hovory**<br>Počet externích odchozích ACD volání agenta dokončených během intervalu. |
| Počet hovorů za hodinu | Počet ACD vyřízených hovorů za hodinu. Oba křížové intervaly a Ve výpočtu jsou použita data v intervalu.<br><br>Počet hovorů za hodinu = (A × 3600) ÷ B<br><br>Kde:<br><br>A = počet hovorů vyřízených během hodiny |

| Pole | Definice |
|---|---|
| | B = celková doba provozu v sekundách během hodiny |
| Přepojené hovory | Počet ACD hovorů přenesených a konferenčních iniciovaných Agenta během intervalu. |
| Shoda % | Shoda je procento času v intervalu, kdy agent pracuje Správné množství času bez ohledu na denní dobu, kdy agent pracuje. Dodržování harmonogramu nebere v úvahu časy příjezdu a odjezdu. Například agent, který je naplánován na práci od 8:00 AM do 4:00 PM ale místo toho pracuje od 10:00 AM do 6:00 PM by se přizpůsobil, ale nedodržel plán. Tyto informace jsou k dispozici pro agenty, kteří mají údaje o produktivitě.<br><br>Shoda se vypočítá podle následujícího vzorce: % shody = (A ÷ B) × 100<br><br>Kde:<br><br>A = celková doba během intervalu, kdy je agent v provozu, bez ohledu na to, zda je agent naplánován v provozu<br>B = celková doba během intervalu, po který má být agent v provozu, bez ohledu na to, zda je agent skutečně v provozu |
| Datum | Datum nahlášených informací. |
| ID zaměstnance | Identifikační číslo zaměstnance agenta. |
| Obsazenost % obsazenosti | Procento času v intervalu, který agent stráví zpracováním ACD Kontaktů ve vztahu k celkové době, po kterou je agent přihlášen a připraven vyřizovat kontakty v intervalu.<br><br>% obsazenosti = A ÷ B<br><br>Kde:<br><br>A = celková doba zpracování zpracovaných kontaktů<br><br>B = celková doba provozu |

| Pole | Definice |
|---|---|
| Celková doba vyřízení | Skutečná celková doba zpracování kontaktů ACD (křížové intervaly) v sekundách Pro frontu agenta nebo služby v intervalu. To zahrnuje hovor, držení a pracovní dobu.<br><br>Celková doba zpracování = doba hovoru + doba zdržení + pracovní doba |
| Celková doba přidržení | Skutečná celková doba zadržení (mezi intervaly) v sekundách pro agenta, Včetně doby čekání na přesuny a konference během intervalu. |
| Celková doba provozu | Celková doba provozu (v intervalu) je celková doba v sekundách, která Agent byl ve stavu připraven přijmout kontakt ACD nebo zpracovával kontakt ACD během intervalu.<br><br>Doba provozu = Doba hovoru + Doba čekání + Pracovní doba + Vyhrazený čas + Připravený čas |
| Celkový čas přihlášení | Celkový čas přihlášení (v intervalu) v sekundách pro agenta během intervalu.<br><br>V době relace = doba hovoru + doba čekání + pracovní doba + vyhrazený čas + čas připravenosti + čas nepřipraveno + jiný čas |
| Celkový čas nepřipravenosti | Celkový čas nepřipravenosti (v rámci intervalu) je celkový čas v sekundách Agent byl během intervalu ve stavu agenta Není připraven. |
| Celková doba připravenosti | Celková doba přípravy (v rámci intervalu) je celková doba v sekundách, kterou agent Byl během intervalu ve stavu připraveného agenta. |
| Celková doba hovoru | Skutečná celková doba hovoru (mezi intervaly), kdy byl agent na ACD kontaktech. Čas běží od okamžiku, kdy agent odpoví na ACD kontakt, do okamžiku, kdy agent odpojí kontakt, a nezahrnuje dobu čekání. |
| Celková doba práce | Skutečná celková pracovní doba (křížový interval) pro agenta v sekundách. |
| Využití % | Procento využití je procento času, který agent stráví manipulací ACD kontaktů ve vztahu k celkové době, po kterou je agent v intervalu přihlášen.<br><br>Využití % = A ÷ B |

| Pole | Definice |
| --- | --- |
| | Kde:<br>A = celková doba zpracování zpracovaných kontaktů (celkem hlášeno ACD)<br>B = Celkový čas v relaci (přihlášení) (celkový počet hlášený ACD) |

### Přiřazená výjimka

Sestava Přiřazená výjimka zobrazuje všechny výskyty vybraného typu výjimky přiřazené vybraným agentům ve vybraném časovém období. Typy výjimek se vytvářejí a udržují na stránce Spravovat typy výjimek (Správa aplikací > aktivity > typy výjimek).

**Poznámka:** Je možné mít celodenní výjimky v termínech, pro které ještě nebyly spuštěny plány. V takovém případě budou pole Zahájení, Konec a Doba trvání pro tyto výjimky prázdná. Jednou Plán byl spuštěn pro tato data, zobrazí sestava hodnoty v těchto polích.

## Pole v této sestavě

| Pole | Definice |
| --- | --- |
| ID agenta | Identifikační číslo systému agenta. |
| Datum | Datum nahlášených informací. |
| Doba trvání | Doba, po kterou aktivita trvá. |
| Konec | Konec dne nebo intervalu nebo konec období, na které se zpráva vztahuje. |
| Celý den | Výjimka, která trvá po celou pracovní směnu. |
| Výjimka | Název výjimky. |
| Začínat | Čas zahájení dne nebo intervalu nebo začátek období, na které se zpráva vztahuje. |

### Rozpočtové plánování

Sestava Rozpočtové plánování zobrazuje odhadované mzdové náklady na roli pro identifikovaný časový rámec. Chcete-li spustit tuto sestavu, musíte již mít vygenerovanou strategickou prognózu pro frontu služeb.

Lidské zdroje zobrazené v této sestavě se konfigurují na stránce Správa strategických zdrojů . Bez ohledu na to, jak jsou náklady na zdroje nakonfigurovány (měsíčně, ročně nebo jako jednorázový výdaj) na stránce Strategické zdroje, je hodnota převedena na měsíční náklady. Tato hodnota se používá při výpočtu této sestavy.

## Způsob výpočtu sestavy

Počet jednotlivých typů lidských zdrojů, které mají být naplánovány na daný měsíc = (předpokládaný počet agentů pro měsíc) × (poměr zdrojů základního zdroje k prostředku agenta) × (poměr zdrojů pro tento zdroj) × (náklady na zdroje).

> **PŘÍKLAD**
> Pokud existuje jeden supervizor na každých 10 agentů a jeden manažer na každé dva supervizory a náklady na manažera jsou $5,000, pak vzorec pro výpočet nákladů na manažery potřebné v měsíci, kde je předpokládaný počet agentů 100, je:
>
> Náklady na manažery za měsíc = (100) × (1 ÷ 10) × (1 ÷ 2) × (5 000) = $25,000 pro 5 manažerů

Pole, která se zobrazí v sestavě, závisí na lidských zdrojích, které jsou nakonfigurovány na stránce Strategické zdroje. Pořadí, ve kterém se pole zobrazují, nelze změnit.

### Plánování zařízení (hardware)

Sestava Plánování zařízení (hardware) zobrazuje kapitálové položky (vybavení, nábytek a vybavení), u kterých se předpokládá, že budou použity vybranou servisní frontou během vybraného časového období.

Kapitálové položky zobrazené v této sestavě se konfigurují na stránce Správa strategických zdrojů . Chcete-li spustit tuto sestavu, musíte již mít vygenerovanou strategickou prognózu pro frontu služeb.

## Způsob výpočtu sestavy

Číslo kapitálové položky, která má být naplánována na daný měsíc = (předpokládaný počet agentů pro měsíc) × (poměr zdrojů základního zdroje k prostředku agenta) × (poměr zdrojů pro tento zdroj).

> **PŘÍKLAD**
> Pokud existuje jeden supervizor na každých 10 agentů a jeden telefon na každé dva supervizory, pak vzorec pro výpočet počtu telefonů potřebných v měsíci, kde předpokládaný počet agentů je 100, je:

- 100 × (1/10) × (1/2) = 5 telefonů

Pole, která se zobrazí v sestavě, závisí na kapitálových položkách, které jsou nakonfigurovány na stránce Strategické zdroje. Pole Měsíc je povinné. Pořadí, ve kterém se pole zobrazují, nelze změnit.

### Plán náboru

Sestava Plán náboru zobrazuje předpokládaný počet zaměstnanců, kteří musí být v každé fázi náboru, aby splnili požadované úrovně zaměstnanců během identifikovaného časového rámce.

- Lidské zdroje zobrazené v této sestavě se konfigurují na stránce Správa strategických zdrojů stránka.
- Chcete-li spustit tuto sestavu, musíte již mít vygenerovanou strategickou prognózu pro frontu služeb.
- Jako výchozí bod sestavy se použije aktuální počet zdrojů ze stránky Strategické zdroje.
- Hodnota opotřebení, kterou zadáte jako součást požadavku na sestavu, se použije na aktuální počet prostředků. Rozdíl mezi touto vypočtenou hodnotou a předpokládaným požadavkem na zdroje pro měsíc v plánu náboru je mezera ve zdrojích, kterou musí plán náboru zaplnit.
- Použije se míra úbytku pro každý z kroků náboru. Zpětně z tohoto obrázku se vypočítá požadovaný počet prostředků na začátku každého kroku.

## Pole v této sestavě

| Pole | Definice |
|---|---|
| Míra opotřebení | Míra ztráty zaměstnanců při povýšení, přeložení nebo ukončení. |
| Doba trvání | Doba, po kterou aktivita trvá. |
| Datum ukončení | Datum ukončení hlášených informací. |
| FTE | Počet zaměstnanců v přepočtu na plný úvazek (FTE). |
| Počáteční datum | Datum zahájení hlášených informací. |

Sestava také obsahuje následující souhrnné informace v záhlaví:

- Cíl FTE—The FTE vypočítá pro vybrané časové období podle vašeho strategického plánu.
- Dostupný FTE – Dostupný FTE (po opotřebení na základě aktuálního počtu) vypočítaný pro vybrané časové období podle vašeho strategického plánu.
- FTE Gap – rozdíl mezi cílovým FTE a dostupným FTE.

### Intervalová servisní fronta

Sestava Intervalová servisní fronta zobrazuje komplexní statistiky pro vybrané servisní fronty v půlhodinových intervalech vybraného data.

Můžete také vybrat, která pole chcete zobrazit. Ve výchozím nastavení jsou vybrána všechna pole.

## Pole v této sestavě

| Pole | Definice |
|---|---|
| Agenti Aktuální | Počet ekvivalentů plného pracovního úvazku (FTE) agentů podporujících službu Fronty během intervalu. Čas agenta je zahrnut pouze v případě, že je agent v provozu.<br><br>Skuteční agenti = A ÷ 1800<br><br>Kde:<br><br>A = V servisní době v sekundách pro agenty naplánované na podporu servisní fronty během intervalu |
| Prognóza agentů | Počet předpokládaných agentů vyžadovaných pro servisní frontu během interval.<br><br>Prognóza agentů = Součet předpovídaných agentů ÷ Počet intervalů s alespoň jedním předpovídaným agentem |
| Předpokládaná agenti | Předpokládaný počet agentů vyžadovaných pro servisní frontu během interval. Jedná se o výpočet trendu založený na aktuálním trendu skutečných a předpokládaných agentů.<br><br>Předpokládaná činidla = součet předpokládaných agentů ÷ počtu intervalů s alespoň jedním předpokládaným agentem |

| Pole | Definice |
| --- | --- |
| Naplánovaní agenti | Počet agentů naplánovaných pro servisní frontu během intervalu. |
| Smršťování agentů | Použije se počet činidel očekávaných po smrštění.<br>Smrštění agentů = Naplánovaní agenti – (naplánovaní agenti × procentech zmenšení) ÷ 100 |
| Průměrná pokontaktní pracovní doba skutečná | Skutečná doba práce po kontaktu během intervalu. |
| Průměrná prognóza pracovní doby po kontaktu | Předpokládaný průměr po kontaktní pracovní době během intervalu. |
| Průměrná doba hovoru Skutečná | Skutečná průměrná doba hovoru během intervalu. |
| Průměrná doba hovoru Předpověď | **Průměrná doba hovoru Předpověď**<br>Předpokládaná průměrná doba hovoru pro interval. |
| Neuskutečněné hovory | **Neuskutečněné hovory**<br>Počet ACD hovorů směrovaných do servisní fronty během intervalu, kdy volající zavěsil ve frontě nebo při vyzvánění na telefonu agenta. Hovory se počítají za interval, ve kterém volající zavěsil. |
| Vyřízené hovory | Počet ACD kontaktů, které fronta služby nebo agent dokončili během intervalu. Pokud kontakt zabírá více intervalů, počítá se pouze do intervalu, kdy je dokončena práce po kontaktu pro kontakt. |
| Změna prognózy hovorů | Předpokládaný počet hovorů směrovaných do servisní fronty během interval. |
| Nabízené hovory Skutečné | Skutečný počet hovorů směrovaných do servisní fronty během intervalu , které jsou zodpovězeny nebo končí ve frontě služeb. Ve většině případů se hovor počítá do intervalu, během kterého je směrován do servisní fronty. |
| Prognóza nabízených hovorů | Předpokládaný počet hovorů směrovaných do servisní fronty během interval. |

| Pole | Definice |
|---|---|
| Vyřízeno % | Procento hovorů zpracovaných agentem z celkového počtu Hovory nabízené agentovi.<br><br>Zpracovávané % = (A ÷ B) × 100<br><br>Kde:<br><br>A = počet ACD volání zpracovaných agentem během přihlášení během intervalu<br><br>B = Celkový počet ACD hovorů nabízených agentovi při přihlášení během intervalu |
| Interval | Čas zahájení půlhodinového intervalu plánu. |
| Obsazenost % skutečná | Skutečné procento času, které agent stráví manipulací s ACD kontakty Vztah k celkové době, po kterou je agent přihlášen a připraven vyřizovat kontakty v intervalu.<br><br>% obsazenosti = A ÷ B<br><br>Kde:<br><br>A = celková doba zpracování zpracovaných kontaktů<br><br>B = celková doba provozu |
| Prognóza obsazenosti v % | Předpovídané procento času, který agent stráví manipulací ACD Kontaktů ve vztahu k celkové době, po kterou je agent přihlášen a připraven vyřizovat kontakty v intervalu.<br><br>Prognóza % obsazenosti = Součet(prognóza obsazenosti) ÷ Součet (prognóza nabízených kontaktů) |
| Přesnost % | Rozdíl mezi předpokládanými hovory a skutečně nabízenými hovory vyjádřený jako procento.<br><br>Přesnost % = (A ÷ B) × 100<br><br>Kde: |

| Pole | Definice |
| --- | --- |
| | A = Prognózované hovory<br>B = Skutečné nabízené hovory |
| Smrštění % | Hodnota není podporována. Vrátí hodnotu null/prázdnou. |

## Tato pole se zobrazují pouze ve frontách interaktivních služeb

| Pole | Definice |
| --- | --- |
| průměrná rychlost odpovědi Skutečný čas | Skutečná průměrná doba, kterou volající stráví ve frontě čekáním na přijetí hovoru. |
| Časová předpověď průměrná rychlost odpovědi | Předpokládaná průměrná doba, po kterou hovory stráví ve frontě čekáním na přijetí hovoru. |
| Naplánovaná úroveň služby v sekundách | Naplánovaný počet sekund, během kterého musí být hovor přijat, má-li být dosaženo cílové úrovně služeb. |
| Úroveň služby % Skutečná | Skutečné procento úrovně služeb, cíl rychlosti odpovědi, který je často Vyjádřené v procentech pro přijetí hovoru během stanoveného počtu sekund.<br>Souhrny této hodnoty (například hodnota zobrazená v zásuvce disponibility, souhrnném řádku stránky Prognóza a v sestavách) jsou založeny na váženém výpočtu pomocí intervalu úrovně služby % a nabízených kontaktů. |
| Úroveň služeb % prognóza | Předpokládaný procentní podíl hovorů přijatých v rámci úrovně služeb Prahový čas za interval. |
| Cíl úrovně služby v % | Cílové procento hovorů, které mají být přijaty v rámci úrovně služby Prahový čas za interval. |
| Úroveň služby % naplánováno | Předpokládané procento hovorů přijatých v rámci úrovně služby prahový čas za interval. Jedná se o výpočet v reálném čase provedený při generování sestavy. |

| Pole | Definice |
|---|---|
| Úroveň služeb % smrštění | Předpokládané procento úrovně služeb na základě předpokládaných agentů Po smrštění.<br><br>Pokud máte například naplánovanou úroveň služby na úrovni služby 80 procent a 10 agentů s % zmenšení o 10 procent, pak by se zmenšení agentů blížilo devíti agentům a % snížení úrovně služby by bylo menší než 80 procent. |

### Toto pole se zobrazuje pouze v neinteraktivních frontách služeb

| Pole | Definice |
|---|---|
| Maximální počet kontaktů ve frontě | Maximální počet neinteraktivních kontaktů ve frontě pro interval. U front interaktivních služeb sestavy zobrazují pro toto pole pomlčku. |

## Výkon denně

Sestava Denní výkon zobrazuje statistiky pro vybrané servisní fronty za vybrané časové období, které popisují skutečný a předpovídaný výkon servisních front a přesnost prognózy.

Můžete také vybrat, která pole chcete zobrazit, s výjimkou polí Služba a Datum, které jsou povinné. Ve výchozím nastavení jsou vybrána všechna pole.

## Pole v této sestavě

| Pole | Definice |
|---|---|
| Opustit % | Procento hovorů přerušených během intervalu.<br><br>Opuštěné % = (A ÷ B) × 100<br><br>Kde:<br><br>A = počet hovorů přerušených v době, kdy byl hovor ve frontě nebo vyzváněl telefon operátora pro servisní frontu během intervalu, bez ohledu na to, zda hovor trval kratší dobu než sekundy úrovně služby |

| Pole | Definice |
|---|---|
| | B = počet hovorů nabízených pro servisní frontu během intervalu |
| Průměrná doba zpracování Skutečná | Skutečná průměrná doba zpracování během intervalu.<br><br>Průměrná doba zpracování skutečná = celková doba zpracování skutečných ÷ vyřízených hovorů |
| Průměrná předpověď doby zpracování | Předpokládaná průměrná doba zpracování během intervalu.<br><br>Průměrná prognóza doby zpracování = celková prognóza doby zpracování ÷ prognóza nabízených hovorů |
| Průměrná rychlost odpovědi | Průměrná doba, kterou volající stráví ve frontě čekáním na své Hovory, které mají být zodpovězeny.<br><br>Průměrná rychlost odpovědi = A ÷ B<br><br>Kde:<br><br>A = Doba čekání ve frontě hovorů, které byly přijaty během intervalu. Doba fronty zahrnuje čas od okamžiku, kdy ACD zařadí volání do fronty služby, do doby, kdy agent hovor přijme.<br><br>B = počet hovorů pro servisní frontu, která byla přijata během intervalu. |
| Nabízené hovory Skutečné | Skutečný počet hovorů směrovaných do servisní fronty během intervalu , které jsou zodpovězeny nebo končí ve frontě služeb. Ve většině případů se hovor počítá do intervalu, během kterého je směrován do servisní fronty. |
| Prognóza nabízených hovorů | Předpokládaný počet hovorů směrovaných do servisní fronty během interval. |
| Přesnost předpovědi | Procento předpokládaných hovorů ke skutečným hovorům nabízeným v rámci služby Fronty během intervalu.<br><br>Přesnost předpovědi = (A ÷ B) × 100 |

| Pole | Definice |
|---|---|
| | Kde:<br><br>A = Prognózovaná volání pro servisní frontu během intervalu<br><br>B = Skutečná volání nabízená servisní frontě během intervalu |
| Přesnost času zpracování | Měřítko toho, jak přesný je čas zpracování prognózy.<br><br>Přesnost doby zpracování = (A ÷ B) × 100<br><br>Kde:<br><br>A = předpokládaná průměrná doba zpracování<br><br>B = skutečná průměrná doba zpracování |

### Toto pole se zobrazuje pouze v neinteraktivních frontách služeb

| Pole | Definice |
|---|---|
| Maximální počet kontaktů ve frontě | Maximální počet neinteraktivních kontaktů ve frontě pro interval. U front interaktivních služeb sestavy zobrazují pro toto pole pomlčku. |

### Toto pole se zobrazuje pouze ve frontách interaktivních služeb

| Pole | Definice |
|---|---|
| Úroveň služby % Skutečná | Skutečné procento úrovně služeb, cíl rychlosti odpovědi, který je často Vyjádřené v procentech pro přijetí hovoru během stanoveného počtu sekund.<br><br>Souhrny této hodnoty (například hodnota zobrazená v zásuvce disponibility, souhrnném řádku stránky Prognóza a v sestavách) jsou založeny na váženém výpočtu pomocí intervalu úrovně služby % a nabízených kontaktů. |

## Interval výkonu

Sestava Interval výkonu zobrazuje statistiky pro vybrané servisní fronty k zadanému datu, které popisují skutečný a předpokládaný výkon servisní fronty a přesnost prognózy pro každý půlhodinový interval.

Můžete také vybrat, která pole chcete zobrazit, s výjimkou polí Služba, Datum a Interval, které jsou povinné. Ve výchozím nastavení jsou vybrána všechna pole.

## Pole v této sestavě

| Pole | Definice |
|---|---|
| Opustit % | Procento hovorů přerušených během intervalu.<br>Opuštěné % = (A ÷ B) × 100<br>Kde:<br>A = počet hovorů přerušených v době, kdy byl hovor ve frontě nebo vyzváněl telefon operátora pro servisní frontu během intervalu, bez ohledu na to, zda hovor trval kratší dobu než sekundy úrovně služby<br>B = počet hovorů nabízených pro servisní frontu během intervalu |
| Agenti Aktuální | Počet ekvivalentů plného pracovního úvazku (FTE) agentů podporujících službu Fronty během intervalu. Čas agenta je zahrnut pouze v případě, že je agent v provozu.<br>Skuteční agenti = A ÷ 1800<br>Kde:<br>A = V servisní době v sekundách pro agenty naplánované na podporu servisní fronty během intervalu |
| Agenti Actual – Prognóza agentů | Skutečný počet agentů minus počet předpokládaných agentů. |
| Agenti Actual – Agenti | Skutečný počet agentů minus počet naplánovaných agentů. |

| Pole | Definice |
|---|---|
| Naplánovaný | |
| Prognóza agentů | Počet předpokládaných agentů vyžadovaných pro servisní frontu během interval.<br><br>Prognóza agentů = Součet předpovídaných agentů ÷ Počet intervalů s alespoň jedním předpovídaným agentem |
| Naplánovaní agenti | Počet agentů naplánovaných pro servisní frontu během intervalu. |
| Naplánovaní agenti – prognóza agentů | Počet naplánovaných agentů minus počet předpokládaných agentů. |
| Průměrná doba zpracování Skutečná | Skutečná průměrná doba zpracování během intervalu.<br><br>Průměrná doba zpracování skutečná = celková doba zpracování skutečných ÷ vyřízených hovorů |
| Průměrná předpověď doby zpracování | Předpokládaná průměrná doba zpracování během intervalu.<br><br>Průměrná prognóza doby zpracování = celková prognóza doby zpracování ÷ prognóza nabízených hovorů |
| Průměrná rychlost odpovědi | Průměrná doba, kterou volající stráví ve frontě čekáním na své Hovory, které mají být zodpovězeny.<br><br>Průměrná rychlost odpovědi = A ÷ B<br><br>Kde:<br><br>A = Doba čekání ve frontě hovorů, které byly přijaty během intervalu. Doba fronty zahrnuje čas od okamžiku, kdy ACD zařadí volání do fronty služby, do doby, kdy agent hovor přijme.<br><br>B = počet hovorů pro servisní frontu, která byla přijata během intervalu. |
| Nabízené hovory Skutečné | Skutečný počet hovorů směrovaných do servisní fronty během intervalu , které jsou zodpovězeny nebo končí ve frontě služeb. Ve většině případů je hovor |

| Pole | Definice |
| --- | --- |
| | Započítává se do intervalu, během kterého je směrován do servisní fronty. |
| Prognóza nabízených hovorů | Předpokládaný počet hovorů směrovaných do servisní fronty během interval. |
| Přesnost předpovědi | Procento předpokládaných hovorů ke skutečným hovorům nabízeným v rámci služby Fronty během intervalu.<br><br>Přesnost předpovědi = (A ÷ B) × 100<br><br>Kde:<br><br>A = Prognózovaná volání pro servisní frontu během intervalu<br><br>B = Skutečná volání nabízená servisní frontě během intervalu |
| Přesnost času zpracování | Měřítko toho, jak přesný je čas zpracování prognózy.<br><br>Přesnost doby zpracování = (A ÷ B) × 100<br><br>Kde:<br><br>A = předpokládaná průměrná doba zpracování<br><br>B = skutečná průměrná doba zpracování |

### Toto pole se zobrazuje pouze v neinteraktivních frontách služeb

| Pole | Definice |
| --- | --- |
| Maximální počet kontaktů ve frontě | Maximální počet neinteraktivních kontaktů ve frontě pro interval. U front interaktivních služeb sestavy zobrazují pro toto pole pomlčku. |

### Toto pole se zobrazuje pouze ve frontách interaktivních služeb

| Pole | Definice |
| --- | --- |
| Úroveň služby % Skutečná | Skutečné procento úrovně služeb, cíl rychlosti odpovědi, který je často |

| Pole | Definice |
|---|---|
| | Vyjádřené v procentech pro přijetí hovoru během stanoveného počtu sekund.<br><br>Souhrny této hodnoty (například hodnota zobrazená v zásuvce disponibility, souhrnném řádku stránky Prognóza a v sestavách) jsou založeny na váženém výpočtu pomocí intervalu úrovně služby % a nabízených kontaktů. |

### Interval agenta servisní fronty

Sestava Interval agenta servisní fronty zobrazuje statistiky agentů pro vybrané agenty ve vybraných frontách služeb v půlhodinových intervalech vybraného data.

Můžete také vybrat, která pole chcete zobrazit, s výjimkou polí Agent, Interval a Služba, které jsou povinné. Ve výchozím nastavení jsou vybrána všechna pole.

## Pole v této sestavě

| Pole | Definice |
|---|---|
| Průměrná doba vyřízení | Průměrná doba zpracování ACD kontaktů (meziinterval) pro agenta Pro interval. Průměr bude nulový, pokud jsou vyřízené hovory v daném intervalu nulové.<br><br>Průměrná doba zpracování = (A + B + C) ÷ D<br><br>Kde:<br><br>A = Celková doba hovoru pro ACD kontaktů zpracovaných během intervalu<br><br>B = celková doba čekání ACD kontaktů zpracovaných během intervalu<br><br>C = Celkem po kontaktním pracovním čase pro ACD kontaktů zpracovaných během intervalu<br><br>D = celkový počet ACD kontaktů zpracovaných během intervalu |

| Pole | Definice |
|---|---|
| Průměrná doba trvání hovoru | Průměrná doba hovoru v kontaktu (mezi intervaly) pro zpracovanou ACD Kontakty na agenta na interval. Průměr bude nula, pokud je počet vyřízených hovorů v daném intervalu nulový.<br><br>Průměrná doba hovoru = (A + B) ÷ C<br><br>Kde:<br><br>A = Celková doba hovoru pro ACD kontakty zpracované během intervalu<br><br>B = celková doba čekání pro ACD kontaktů zpracovaných během intervalu<br><br>C = Celkový počet ACD kontaktů zpracovaných během intervalu |
| Průměrná pracovní doba | Průměrná doba práce po kontaktu (křížový interval) v sekundách pro ACD zpracovával kontakty pro agenta po dobu intervalu. Průměr bude nula, pokud je počet vyřízených hovorů v daném intervalu nulový.<br><br>Průměrná pracovní doba = A ÷ B<br><br>Kde:<br><br>A = po kontaktním pracovním čase pro kontakty dokončené během intervalu<br><br>B = počet kontaktů dokončených během intervalu |
| Vyřízené hovory | Počet ACD kontaktů, které fronta služby nebo agent dokončily Během intervalu. Pokud kontakt zabírá více intervalů, počítá se pouze do intervalu, kdy je dokončena práce po kontaktu pro kontakt. |

## Plán fronty služeb podle agenta

Sestava Plán servisní fronty podle agenta zobrazuje plány agentů pro vybrané datum, kategorii agenta a frontu služeb.

Tato sestava zobrazuje hodinový plán pro vybraný den. Plán každého agenta je kódován tak, aby zobrazoval aktivitu naplánovanou na každou hodinu. Zobrazí se také pokrytí pro každou servisní frontu.

Kódy aktivit agenta jsou následující.

| Kód | Popis |
|---|---|
| X | V provozu |
| B | Přestávka |
| L | Oběd |
| A | Přiřazení |
| C | Uzavřená služba |
| P | Projekt |
| E | Výjimka |
| – | Není k dispozici |
| <prázdné> | K dispozici, ale není naplánováno |

Kódy pokrytí servisní fronty jsou následující.

| Kód | Popis |
|---|---|
| – | V provozu je naplánováno méně agentů, než vyžaduje prognóza |
| * | Agenti naplánovaní v požadavcích na servisní zápas |
| + | V provozu je naplánováno více agentů, než vyžaduje prognóza. |

## Plán fronty služeb podle intervalu

Sestava Plán servisní fronty podle intervalu zobrazuje plán pro vybrané servisní fronty pro vybrané datum v půlhodinových intervalech.

Můžete také vybrat, která pole chcete zobrazit, s výjimkou polí Služba a Datum, které jsou povinné. Ve výchozím nastavení jsou vybrána všechna pole.

## Pole v této sestavě

| Pole | Definice |
|---|---|
| Prognóza agentů | Počet předpokládaných agentů vyžadovaných pro servisní frontu během interval.<br><br>Prognóza agentů = Součet předpovídaných agentů ÷ Počet intervalů s alespoň jedním předpovídaným agentem |
| Naplánovaní agenti | Počet agentů naplánovaných pro servisní frontu během intervalu. |
| Naplánovaní agenti – prognóza agentů | Počet naplánovaných agentů minus počet předpokládaných agentů. |
| Přiřazení | Čas naplánovaný pro agenta a klasifikovaný jako práce typu přiřazení. |
| Přestávka | Množství přestávek naplánované pro agenta během intervalu. |
| Uzavřený | Množství doby uzavření naplánované pro agenta během intervalu. Zavírací doba je doba naplánovaná pro agenta během zavírací doby kontaktního centra, kdy kontaktní centrum nepřijímá hovory do servisní fronty. |
| Výjimka | Název výjimky. |
| Během práce | Množství doby provozu agenta naplánované během intervalu servisní fronty. |
| Interval | Čas zahájení půlhodinového intervalu plánu. |
| Oběd | Množství oběda naplánované pro agenta pro interval. |
| Projekt | Množství času projektu naplánované pro agenta pro interval. |
| Celkem | Celkový čas naplánovaný pro agenty podporující frontu služby pro daný interval.<br><br>Celkem = v provozu + přestávka + oběd + výjimka + projekt + přiřazení + zavřeno |

## Analýza rozpočtu na posun

Sestava Analýza rozpočtu směn zobrazuje náklady na směnu pro servisní frontu. Tuto sestavu lze zobrazit pouze pro servisní fronty, pro které jste dříve odeslali požadavek na analýzu rozpočtu směn (viz *Příručka* správce systému).

# Pole v této sestavě

| Pole | Definice |
|---|---|
| Počet hovorů za hodinu | Počet ACD vyřízených hovorů za hodinu. Oba křížové intervaly a Ve výpočtu jsou použita data v intervalu.<br><br>Počet hovorů za hodinu = (A × 3600) ÷ B<br><br>Kde:<br><br>A = počet hovorů vyřízených během hodiny<br><br>B = celková doba provozu v sekundách během hodiny |
| Počet hovorů za placenou hodinu | Počet vyřízených hovorů vydělený počtem zaplacených hodin. |
| Cena za hovor | Průměrná cena za hovor za den. |
| Denní rozpočet | Vypočítané celkové náklady za den. |
| Hodinová sazba | Mzdová sazba použitá ve výpočtech zprávy. |
| Provozní doba | Celkový počet hodin v provozu za den. |
| Placené hodiny | Celkový počet placených hodin za den. |
| Počet dní | Celkový počet dní v týdnu zahrnutých do sestavy. Například: Pokud je sestava rozdělena podle dnů v týdnu a zpráva pokrývá tři týdny, budou tři pondělí, tři úterý a tak dále. Počet dní pro pondělí je tedy tři. |
| Servisní fronta | Název servisní fronty, kterou agent podporuje. |
| Délka posunu | Délka pracovní směny pro servisní frontu. |

| Pole | Definice |
|---|---|
| Celkový počet hovorů | Celkový počet hovorů za den. |
| Využití % | Procento využití je procento času, který agent stráví manipulací ACD kontaktů ve vztahu k celkové době, po kterou je agent v intervalu přihlášen.<br><br>Využití % = A ÷ B<br><br>Kde:<br><br>A = celková doba zpracování zpracovaných kontaktů (celkem hlášeno ACD)<br><br>B = Celkový čas relace (přihlášení) (celkový počet hlášený ACD) |

### Personální plánování

Sestava Staff Planning zobrazuje předpokládaný počet zaměstnanců potřebných ke splnění požadovaných úrovní počtu zaměstnanců pro identifikovaný časový rámec.

Lidské zdroje zobrazené v této sestavě se konfigurují na stránce Správa strategických zdrojů .

Chcete-li spustit tuto sestavu, musíte již mít vygenerovanou strategickou prognózu pro frontu služeb.

## Způsob výpočtu sestavy

Počet jednotlivých typů lidských zdrojů, které mají být naplánovány na daný měsíc = (předpokládaný počet agentů pro měsíc) × (poměr zdrojů základního zdroje k prostředku agenta) × (poměr zdrojů pro tento zdroj).

> **PŘÍKLAD**
> Pokud existuje jeden supervizor na každých 10 agentů a jeden manažer na každé dva supervizory, pak vzorec pro výpočet počtu manažerů potřebných v měsíci, kde předpokládaný počet agentů je 100, je:
>
> 100 × (1/10) × (1/2) = 5 manažerů

Pole, která se zobrazí v sestavě, závisí na lidských zdrojích, které jsou nakonfigurovány na stránce Strategické zdroje. Pořadí, ve kterém se pole zobrazují, nelze změnit.

## Interval týmových agentů

Sestava Interval týmových agentů zobrazuje statistiky pro každého agenta vybraného týmu k vybranému datu, který má aktivitu během každého půlhodinového intervalu.

Můžete také vybrat, která pole chcete zobrazit, s výjimkou polí Agent a Interval, které jsou povinné. Ve výchozím nastavení jsou vybrána všechna pole.

# Pole v této sestavě

| Pole | Definice |
|---|---|
| Průměrná doba vyřízení | Průměrná doba zpracování kontaktů ACD (meziinterval) pro agenta Pro interval. Průměr bude nulový, pokud jsou vyřízené hovory v daném intervalu nulové.<br><br>Průměrná doba zpracování = (A + B + C) ÷ D<br><br>Kde:<br><br>A = Celková doba hovoru pro ACD kontakty zpracované během intervalu<br><br>B = celková doba čekání pro ACD kontakty zpracované během intervalu<br><br>C = Celková doba práce po kontaktu pro ACD kontaktů zpracovaných během intervalu<br><br>D = celkový počet ACD kontaktů zpracovaných během intervalu |
| Průměrná doba trvání hovoru | Průměrná doba hovoru v kontaktu (mezi intervaly) pro zpracovanou ACD Kontakty na agenta na interval. Průměr bude nula, pokud je počet vyřízených hovorů v daném intervalu nulový.<br><br>Průměrná doba hovoru = (A + B) ÷ C<br><br>Kde:<br><br>A = celková doba hovoru pro ACD kontakty zpracované během intervalu |

| Pole | Definice |
|---|---|
| | B = celková doba čekání ACD kontaktů zpracovaných během intervalu<br><br>C = Celkový počet ACD kontaktů zpracovaných během intervalu |
| Průměrná pracovní doba | Průměrná doba práce po kontaktu (křížový interval) v sekundách pro ACD zpracovával kontakty pro agenta po dobu intervalu. Průměr bude nula, pokud je počet vyřízených hovorů v daném intervalu nulový.<br><br>Průměrná pracovní doba = A ÷ B<br><br>Kde:<br><br>A = po kontaktním pracovním čase pro kontakty dokončené během intervalu<br><br>B = počet kontaktů dokončených během intervalu |
| Zaneprázdněn Čas jiného stavu | Doba, po kterou je agent přihlášen, ale není v provozu během interval. |
| Vyřízené hovory | Počet ACD kontaktů, které fronta služby nebo agent dokončili během intervalu. Pokud kontakt zabírá více intervalů, počítá se pouze do intervalu, kdy je dokončena práce po kontaktu pro kontakt. |
| Datum | Datum nahlášených informací. |
| Doba provozu | Doba, po kterou byl agent ve stavu připraveném vzít ACD kontakt nebo manipuloval s ACD kontaktem během intervalu. To zahrnuje dobu Ready, Talk, Hold a Worktime. |
| Obsazenost % obsazenosti | Procento času v intervalu, který agent stráví zpracováním ACD Kontaktů ve vztahu k celkové době, po kterou je agent přihlášen a připraven vyřizovat kontakty v intervalu.<br><br>% obsazenosti = A ÷ B<br><br>Kde: |

| Pole | Definice |
|---|---|
| | A = celková doba zpracování zpracovaných kontaktů<br><br>B = celková doba provozu |
| Čas připraveného stavu | Doba, po kterou je agent přihlášen a čeká na ACD volání během intervalu. |
| Tým | Název týmu. Pokud je přidružen k agentovi, tým je aktuální tým agenta. |
| Využití % | Procento využití je procento času, který agent stráví manipulací ACD kontaktů ve vztahu k celkové době, po kterou je agent v intervalu přihlášen.<br><br>Využití % = A ÷ B<br><br>Kde:<br><br>A = Celková doba zpracování zpracovaných kontaktů (součet hlášený ACD)<br><br>B = Celkový čas v relaci (přihlášení) (celkový počet hlášený ACD) |

### Týmová přestávka

Sestava Interval týmu zobrazuje statistiky o aktivitě vybraných týmů k vybranému datu během každého intervalu, ve kterém došlo k aktivitě daného týmu.

**POZNÁMKA:** Součty sloupců Průměrná doba hovoru, Průměrná pracovní doba a Průměrná doba zpracování jsou vypočteny následujícím způsobem:
Součet průměrného času <hovoru, práce nebo vyřízení> pro každý interval během dne se vydělí celkovým počtem hovorů vyřízených během dne a zaokrouhlí se na nejbližší sekundu.

## Pole v této sestavě

| Pole | Definice |
|---|---|
| Průměrná doba vyřízení | Průměrná doba zpracování kontaktů ACD (meziinterval) pro agenta |

| Pole | Definice |
| --- | --- |
| | Pro interval. Průměr bude nulový, pokud jsou vyřízené hovory v daném intervalu nulové.<br><br>Průměrná doba zpracování = (A + B + C) ÷ D<br><br>Kde:<br><br>A = celková doba hovoru pro ACD kontaktů zpracovaných během intervalu<br><br>B = celková doba čekání ACD kontaktů zpracovaných během intervalu<br><br>C = Celková doba práce po kontaktu pro ACD kontaktů zpracovaných během intervalu<br><br>D = celkový počet ACD kontaktů zpracovaných během intervalu |
| Průměrná doba trvání hovoru | Průměrná doba hovoru v kontaktu (mezi intervaly) pro zpracovanou ACD Kontakty na agenta na interval. Průměr bude nula, pokud je počet vyřízených hovorů v daném intervalu nulový.<br><br>Průměrná doba hovoru = (A + B) ÷ C<br><br>Kde:<br><br>A = celková doba hovoru pro ACD kontaktů zpracovaných během intervalu<br><br>B = celková doba čekání pro ACD kontakty zpracované během intervalu<br><br>C = celkový počet ACD kontaktů zpracovaných během intervalu |
| Průměrná pracovní doba | Průměrná doba práce po kontaktu (křížový interval) v sekundách pro ACD zpracovával kontakty pro agenta po dobu intervalu. Průměr bude nula, pokud je počet vyřízených hovorů v daném intervalu nulový.<br><br>Průměrná pracovní doba = A ÷ B |

| Pole | Definice |
|---|---|
| | Kde:<br><br>A = po kontaktním pracovním čase pro kontakty dokončené během intervalu<br><br>B = počet kontaktů dokončených během intervalu |
| Zaneprázdněn Čas jiného stavu | Doba, po kterou je agent přihlášen, ale není v provozu během interval. |
| Vyřízené hovory | Počet ACD kontaktů, které fronta služby nebo agent dokončil během intervalu. Pokud kontakt zabírá více intervalů, počítá se pouze do intervalu, kdy je dokončena práce po kontaktu pro kontakt. |
| Datum | Datum nahlášených informací. |
| Doba provozu | Doba, po kterou byl agent ve stavu připraveném vzít ACD kontaktu nebo zpracovával ACD kontakt během intervalu. To zahrnuje dobu Ready, Talk, Hold a Worktime. |
| Obsazenost % obsazenosti | Procento času v intervalu, který agent stráví zpracováním ACD Kontaktů ve vztahu k celkové době, po kterou je agent přihlášen a připraven vyřizovat kontakty v intervalu.<br><br>% obsazenosti = A ÷ B<br><br>Kde:<br><br>A = celková doba zpracování zpracovaných kontaktů<br><br>B = celková doba provozu |
| Čas připraveného stavu | Doba, po kterou je agent přihlášen a čeká na ACD volání během intervalu. |
| Využití % | Procento využití je procento času, který agent stráví manipulací ACD kontaktů ve vztahu k celkové době, po kterou je agent v intervalu přihlášen.<br><br>Využití % = A ÷ B |

| Pole | Definice |
| --- | --- |
| | Kde:<br>A = Celková doba zpracování zpracovaných kontaktů (celkem hlášeno ACD)<br>B = Celkový čas relace (přihlášení) (celkový počet hlášený ACD) |

### Hodiny úkolů týmového plánu

Sestava Hodiny naplánovaných úkolů týmu zobrazuje rozpis denního času přiděleného různým aktivitám pro vybraný tým ve vybraném časovém období.

## Pole v této sestavě

| Pole | Definice |
| --- | --- |
| Přidělení zaplaceno | Množství placeného času klasifikovaného jako práce typu přiřazení. |
| Přidělení neplacené | Množství neplaceného času klasifikovaného jako práce typu přiřazení. |
| Přestávka placená | Množství placené přestávky naplánované pro agenta během intervalu. |
| Přestávka neplacená | Množství neplacené přestávky naplánované pro agenta během interval. |
| Zavřeno Zaplaceno | Částka zaplaceného času uzavření naplánovaná pro agenta během interval. |
| Zavřeno Nezaplaceno | Množství nezaplaceného uzavřeného času naplánovaného pro agenta během interval. |
| Výjimka zaplacena | Množství placené doby výjimky naplánované pro agenta během interval. |
| Výjimka neplacená | Částka doby neplacené výjimky naplánovaná pro agenta během interval. |

| Pole | Definice |
|---|---|
| Během práce | Množství doby provozu agenta naplánované během intervalu servisní fronty. |
| Oběd zaplacen | Množství placeného oběda naplánovaného pro agenta pro interval. |
| Oběd neplacený | Množství nezaplaceného oběda naplánovaného pro agenta pro interval. |
| Placený projekt | Množství placeného času projektu naplánované pro agenta pro interval. |
| Projekt neplacený | Množství nezaplaceného projektového času naplánovaného pro zástupce pro interval. |
| Celkem zaplaceno | Celkový počet hodin placeného času naplánovaného pro interval.<br>Celkem zaplaceno + zaplacená přestávka + oběd zaplaceno + výjimka zaplacena + projekt zaplacen + přidělení zaplaceno + uzavřeno zaplaceno |
| Celkem nezaplaceno | Celkový počet hodin neplaceného času naplánovaných pro interval. |

### Stav dovolené

Sestava Stav dovolené zobrazuje souhrn stavu volna vybraných agentů k vybranému datu.

Můžete si vybrat druh volna, které chcete zobrazit. Když vyberete typ volna, který chcete do sestavy zahrnout, zobrazí se celkový počet hodin, využité hodiny, schválené hodiny a zbývající hodiny pro daný typ volna.

## Pole v této sestavě

| Pole | Definice |
|---|---|
| Jméno agenta | Celé jméno agenta. |
| Schválené hodiny | Počet hodin volna, které byly vyžádány a schváleny. |
| Datum ukončení | Datum ukončení hlášených informací. |
| Zbývající hodiny | Počet hodin volna, které agentovi zbývají na dovolenou typ. |

| Pole | Definice |
| --- | --- |
| Počáteční datum | Datum zahájení hlášených informací. |
| Celkový počet hodin | Celkový počet hodin volna pro daný typ dovolené. |
| Využité hodiny | Počet hodin volna, které byly využity pro daný typ dovolené. |
| Název plánu dovolené | Název plánu dovolené přiřazený agentovi. |
| Typ dovolené | Typ hodin volna v plánu dovolené. |